

מדיניות הגנת הפרטיות מעלות סוכנות לביטוח בע"מ

מבוא

זו הינה מדיניות הגנת הפרטיות של מעלות סוכנות לביטוח בע"מ (להלן: "הסוכנות"), חברת בת של בנק לאומי, בקשר עם המידע הנאסף על ידה והשימוש שהיא עושה במידע הנמסר לה והנאסף על ידה באמצעות אתר, טלפונית או בכל דרך אחרת (להלן: "המדיניות") ו/או "מדיניות זו" בהתאמה).

הסוכנות מכבדת את פרטיות לקוחותיה, לקוחותיה הפוטנציאליים ("לקוחות הסוכנות"), כל הפונים אליה והמשתמשים באתר ("משתמשים"). הסוכנות רואה חשיבות רבה בשמירה על פרטיות לקוחות הסוכנות והמשתמשים, ומחויבת ופועלת כמיטב יכולתה על מנת להגן על המידע האישי שהם משתפים עמה, ולשם כך פועלת לפי הוראות מדיניות הפרטיות הגנת שלהן והוראות הדין החל. הגנה על מידע אישי כאמור, מתבצעת באמצעות אמצעים טכנולוגיים מקובלים, וכן באמצעות מתן הנחיות עבודה שוטפות לעובדי הסוכנות ומי מטעמה המורשים לעשות שימוש במאגר המידע ולספקיה, הכל כמפורט במדיניות זו.

הסוכנות מאמינה כי יש ללקוחות הסוכנות ולמשתמשים את הזכות להכיר את המדיניות ואת הנהלים של הסוכנות בנוגע לאיסוף ושימוש במידע אישי המתקבל מהם ונאסף עליהם במסגרת מתן השירותים. מטרת מדיניות זו, בין היתר, הינה להסביר את עקרונות ונהלי הסוכנות בכל הקשור לפרטיות לקוחות הסוכנות וכיצד הסוכנות עושה שימוש במידע אישי הנמסר לה מהם או הנאסף על-ידיה כחלק מממן השירותים.

הסוכנות אוספת ומעבדת במערכות המידע שלה מידע אישי הדרוש לה על מנת לספק ללקוחות הסוכנות את השירות אותו רכשו או ביקשו לרכוש, תוך הגנה על אינטרסים לגיטימיים של הסוכנות, והכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 (להלן: "החוק"), וכן הוראות דין ורגולציה החלות עליה.

מסירת המידע האישי בהווה ובעתיד על-ידי לקוחות הסוכנות, וכן משתמשים. ההתקשרות עם הסוכנות ו/או כל כניסה לאתר האינטרנט שלה מהווים את הסכמת לקוחות הסוכנות והמשתמשים להוראות מדיניות הגנת פרטיות זו, לרבות לצורך איסוף המידע האישי, ניהולו, עיבודו, העברתו אחסונו וכיוצא באלה, כמתואר במדיניות זו. ככל שלקוח הסוכנות או משתמש אינו מסכים לתנאים אלה, עליו להימנע באופן מידי מהמשך התקשרות עם הסוכנות, שימוש בשירותיה ו/או כניסה לאתר האינטרנט שלה.

איזה מידע אנו אוספים?

א. הסוכנות אוספת מידע אישי בשלושה שלבים עיקריים:

(1) **שלב מתן ההצעה לביטוח** במסגרתו נאסף מידע מזהה ופרטי התקשרות, לרבות שם מלא, מס' תעודת זיהוי, ונתוני זיהוי נוספים כגון: כתובת מגורים, כתובת דואר אלקטרוני, מספרי טלפון, מגדר, מצב משפחתי, תאריך לידה ותאריכים רלוונטיים נוספים, (פרטי מוטבים ובני משפחה, לרבות שמות מלאים, מס' תעודת זיהוי, תאריך לידה וכדומה), מידע לגבי הכשרה מקצועית ורישוי עיסוק, השכלה, רקע תעסוקתי, מידע פיננסי כולל פרטי חשבון בנק, פרטי הלוואות, מספר ותוקף כרטיס אשראי, מידע על נכסים, הצהרת בריאות לרבות מידע רפואי, בריאותי ואישי, תחביבים מסוכנים, הרגלי צריכת אלכוהול וסמים, עישון, פרטים אודות כיסוי ביטוחי קיים, הקלטות שיחה, תיעוד מועדי שיחות ופניות, תמלילי שיחה (מייל, צ'אט וכדומה), והכל בהתאם למדיניות חברות הביטוח עמן הסוכנות קשורה.

(2) **שלב ניהול חיי הפוליסה ואיסוף פרטים הנדרשים לצורך תפעולה ותוקפה**, לרבות, אך מבלי לגרוע מסוגי המידע האישי המפורטים בשלב מתן ההצעה לביטוח כאמור לעיל, שינוי פרטים אישיים, פירעון הלוואה חלקי או מלא, החלפת נשוא הביטוח (כגון החלפת דירה), הוספת כיסויים, הסרת כיסויים, מתן הוראות וביצוע פעולות, היסטוריית תשלומים, טיפול בתלונות, מתן שירות, הקלטות שיחה, תיעוד מועדי שיחות ופניות, תמלילי שיחה (מייל, צ'אט וכדומה), מידע הכלול בתשובות שניתנו על ידי הלקוח ומשתמש לצורך זיהוי ואבטחה, מזהים דיגיטליים, כתובת IP וכיוצא ב.

(3) **שלב התביעות** ואיסוף פרטים הנדרשים לצורך בירור תבונה של חברת הביטוח. מידע זה עשוי לכלול, בין היתר, ומבלי לגרוע מסוגי המידע האישי המפורטים בשלבים דלעיל, מידע מחקירות פרטיות והליכים משפטיים, אירועים ביטוחיים, היסטוריית תביעות וכיוצא ב, מידע ממקורות פומביים וממשלתיים, מידע מצדדים שלישיים רלוונטיים כגון רשומות רפואיות ועוד.

ב. בנוסף למפורט לעיל, הסוכנות עושה שימוש במידע הזמין לשימושה על-פי דין, כגון מידע ממאגרי מידע של המדינה, ומידע אודות התקשרות קודמת עם מבטחים אחרים, כולל העברה וקבלה של מידע ממאגרים קיימים וכן כל מאגר אחר שיוקם על פי דין.

ג. ככל שלקוחות הסוכנות והמשתמשים מספקים ומשתפים עם הסוכנות מידע אישי אודות צדדים שלישיים אחרים כלשהם, למשל ביחס למוטבים ובני משפחה נוספים, באחריות לקוחות הסוכנות והמשתמשים ליידע את נושא המידע על מסירת פרטי, לקבל את הסכמתו למסירה כאמור ולשימוש שלקוח הסוכנות והסוכנות וחברות הביטוח עשויים לעשות בו, בהתאם להוראות מדיניות זו, וזאת בטרם המידע האישי כאמור יימסר על-ידו לסוכנות. להסרת ספק, לקוחות הסוכנות והמשתמשים מצהירים ומאשרים כי יש ויהיו בידיהם בכל עת את כל ההסכמות הנדרשות לשם ביצוע האמור לעיל.

ד. ידוע ללקוחות הסוכנות ולמשתמשים כי חלק מהמידע שיימסר או שייאסף עליהם לא נדרש לפי דין ונמסר לסוכנות בהסכמתם ומרצונם החופשי, בין היתר על מנת שהסוכנות תוכל לספק עבורם מוצרים ושירותים מסוימים, וכי הם מסכימים שהסוכנות תשמור את המידע כאמור במאגרי המידע שלה, כמפורט במדיניות זו. על אף האמור, מובהר כי ללא מסירת חלק מהמידע לא יוכלו לקוחות הסוכנות להתקשר עם הסוכנות ו/או ליהנות מחלק מהמוצרים והשירותים המוצעים על-ידיה ללקוחותיה. תשומת לב לקוחות הסוכנות לכך שישנם סוגי מידע שיש לסוכנות חובה חוקית לשמור בשל מהות השירותים המוצעים והניתנים על-ידיה.

ה. לקוחות הסוכנות מצהירים ומאשרים כי כל המידע שמסרו או שנאסף עליהם אגב או בקשר עם מתן השירותים הינו נכון, אמין ומדויק, וכי הם מקבלים את השירותים בשמם ועבורם בלבד, למעט במקרים בהם הורשו לעשות כן על-ידי הסוכנות, במפורש, מראש ובכתב.

ו. להסרת ספק מובהר כי האמור במדיניות הגנת הפרטיות זו יחול אך ורק על מידע אישי, כהגדרתו בחוק. ככל שמידע כלשהו ייאסף אודות לקוחות הסוכנות באופן שאינו מזהה אותם ועולה כדי מידע בלתי מזהה או אגרגטיבי, הסוכנות תהא רשאית לעשות במידע כאמור כל שימוש אפשרי וללא כל מגבלה.

כיצד המידע נאסף?

א. איסוף המידע מלקוחות הסוכנות ומשתמשים נעשה במספר דרכים, כדלקמן:

(1) מסירת מידע על ידי הלקוח באתר המקושר למערכות הליבה של חברות הביטוח ו/או הסוכנות במסגרת קבלת הצעה;

(2) מסירת מידע על ידי הלקוח באתר המקושר למערכות הליבה של חברות הביטוח ו/או הסוכנות במסגרת הפקת אישורי כיסוי ופוליסה;

(3) מסירת מידע על ידי הלקוח באתר המקושר למערכות הליבה של חברות הביטוח ו/או הסוכנות במסגרת ניהול תביעה לקבלת תגמולי ביטוח;

(4) איסוף מידע באמצעות שיחות טלפוניות מוקלטות;

(5) איסוף מידע באמצעות קבלת מסמכים מהלקוח.

(6) איסוף מידע באמצעות קבלת נתונים מהבנק אשר את קבלתם הלקוח אישר מראש או יאשר.

ב. איסוף מידע אישי יכול להתבצע ישירות מול הלקוח או מי שפועל מטעמו, כגון סוכן ביטוח, עורך דין, אפוטרופוס ומיופה כוח כדן. איסוף המידע יכול להיעשות באמצעות אתר המקושר למערכות הליבה של חברות הביטוח ו/או הסוכנות, טפסים, מסמכים אחרים, מרכז שירות לקוחות וכיוצא בזה.

ג. לעיתים חברות הביטוח ו/או הסוכנות נעזרות בשירותיהם של חוקרים פרטיים. במקרים אלה, הסוכנות או חברת הביטוח יודאו כי לחוקרים הפרטיים רישיון כדן, וכי הם מקיימים את כל הוראות הדין הרלוונטיות, לרבות יישום מנגנונים טכנולוגיים נגד אבדן מידע אישי, פגיעה בשלמותו, גישה אליו ללא הרשאה או שינוי שלא כדן וכן השבת המידע או השמדתו עם סיום החקירה.

איך נשתמש במידע?

א. מטרת השימוש במידע כוללות, בין היתר, את המטרות הבאות:

(1) ניהול ותפעול של מגוון השירותים המוצעים והניתנים על-ידי הסוכנות ללקוחות הסוכנות ולמשתמשים, לרבות באמצעות ספקים ונותני שירותים המסייעים בהפעלת השירותים כאמור;

(2) להתאים, לפתח ולשפר את השירותים המוצעים והניתנים על-ידי הסוכנות, לרבות אפשרות ליצירת שירותים המותאמים לדרישות ולציפיות לקוחות הסוכנות ולמשתמשים וכן לשנות או לבטל שירותים קיימים, ובכלל זאת פיתוח, אימון או אימון מחדש של מודלים מבוססים למידת מכונה ושימוש בטכנולוגיות נוספות לצורכי מחקר ופיתוח.

(3) הגשת הצעות והפקת פוליסות ביטוח באמצעות חברות הביטוח, באמצעות טפסי התקשרות או באמצעות המוקד הטלפוני של הסוכנות.

(4) משלוח מידע שהסוכנות או המבטחת מחויבות לשלוח מכוח הוראות הדין ובפרט רשות שוק ההון, ביטוח וחשכון (כגון הודעה על תום תקופה, דיוורים שונים אגב טיפול בתביעות וכו'), וכן הודעות תפעוליות אחרות הכוללות משלוח מידע חשוב ורלוונטי על מוצרי הביטוח וכל מידע שימושי אחר, וזאת באמצעים דיגיטליים שונים ובין היתר באמצעות דוא"ל, מסרונים, התראות בדחיפה (Push notifications).

(5) תקשורת עם לקוחות הסוכנות ומשתמשים בקשר למוצרי הביטוח ולשירותים שהסוכנות מספקת במסגרתם.

(6) שירות ללקוחות הסוכנות, מענה לפניות בכל הנוגע לשירותים וקבלת מידע וכן הענקת שירות ותמיכה טכנית ושמירה עמם על קשר; וכן וטיפול בפניות הציבור לרבות אימות זהות לקוחות או

צדדים שלישיים וכן הקלטה ותיעוד של שיחות או תכתובות עם יחידות אלו (שירות לקוחות/פניות הציבור).

(7) הערכת סיכונים וביצוע ניתוחים סטטיסטיים ואקטואריים.

(8) טיפול בתביעות לקבלת תגמולי ביטוח, לרבות בקשות שונות אגב הטיפול בתביעות.

(9) עמידה בדרישות כל דין וכן ציות לדרישות חוקיות, כגון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו מכוחו, הוראות הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, לצורכי הליכים משפטיים וכן היענות לצווים שיפוטניים ושלטוניים, ובלבד שהסוכנות סבורה כי הנה נדרשת לענות בעניינם.

(10) הגנה על זכויות משפטיות של הסוכנות, של לקוחות הסוכנות, של המשתמשים ושל כל צד שלישי.

(11) קיום נהלים ומדיניות, כגון ביקורת ספרים, אבטחת מידע, חיובים וגביה, המשכיות עסקית והתאוששות מאסון וכן שמירת רשומות ומסמכים.

(12) קבלת החלטות בקשר עם מתן כיסוי ביטוחי, טיפול בתביעות ובהליכים משפטיים. בהתאם לדין, צדדים שלישיים להם יועבר מידע אישי כאמור לעיל עשויים להמצא מחוץ לישראל (כגון מבטחי משנה). זוהי הסכמה להעברת המידע הנוגע אליך אל מחוץ לישראל, בהתאם לדין ולשם המטרות המוזכות לעיל ולהלן.

(13) העברתם בכל אמצעי תקשורת, לרבות באמצעות דוא"ל, מסרונים, מסרים מיידיים, שיחות, התראות בדחיפה (Push notifications) וכדומה, של תכנים שונים לרבות חומרים פרסומיים והצעות שיווקיות מטעם הסוכנות או כל צד שלישי, בכפוף להסכמת לקוחות הסוכנות ובכפוף לכך שיוכלו לבקש בכל עת להסיר עצמם מרשימת התפוצה ובתוך כך שלא לקבל הודעות פרסומיות כאמור, והכל בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק הגנת הפרטיות וחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת").

(14) טיוב המידע המצוי בידי הסוכנות בקשר ללקוחותיה, על ידי שימוש על פי דין במאגרי מידע של צדדים שלישיים, לרבות מאגרי מידע של רשויות רשמיות שהסוכנות רשאית להשתמש בהם ועל ידי הצלבה של מידע שנמצא במאגרי הסוכנות.

(15) טיפול בבקשות של לקוחות הסוכנות בקשר עם זכויותיהם מכוח הוראות החוק.

(16) במקרה של מיזוג או שינוי מבני אחזקתי או אחר, ככל שהסוכנות תרכש ע"י צד ג' או תמוזג עם צד ג', או בבדיקה הקשורה להליך כאמור.

(17) כדי לגלות, למנוע או לטפל באופן אחר בכל שימוש לא חוקי או לא מורשה בקשר עם השירותים, לרבות במקרים של תרמית, הונאה, שימוש לרעה או בסוגיות אבטחה ובטחון וכן בבעיות טכניות.

(18) לצורך זיהוי לפי חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000.

(19) לכל מטרה אחרת הנדרשת או מותרת לפי דין או כמפורט במדיניות הגנת הפרטיות זו.

(20) להערכת איכות שירותינו והאבטחה.

ב. לקוחות הסוכנות ומשתמשים מאשרים ומסכימים כי מידע אישי עליהם יכול ויועבר גם מחוץ לגבולות מדינת ישראל, לרבות לצורך אחסון ועיבוד גם במדינות שאינן מעניקות סטנדרט הגנה זהה לזה המוענק בדין החל בישראל ביחס לפרטיות ואבטחת המידע האישי של לקוחות הסוכנות. לקוחות הסוכנות מאשרים במפורש ומסכימים להעברת המידע שמסרו ו/או שנאסף עליהם גם למדינות אלה.

ג. הנתונים והמידע שייאספו או יימסרו על-ידי לקוחות הסוכנות ומשתמשים יישמרו כדין למשך הזמן הנדרש לפי שיקול דעת הסוכנות, תנאי הפוליסות והדין במאגרי המידע שלה ולמטרות שלשמן הם נאספו. מובהר כי במקרים המתאימים, המידע, כולו או חלקו, עשוי להישמר במאגרי המידע של הסוכנות ללא הגבלת זמן.

העברת מידע מהמאגר

א. המידע האישי של לקוחות הסוכנות והמשתמשים לא יימסר לצדדים שלישיים ללא הסכמתם, אלא ככל שהדבר הותר בהוראות מדיניות הגנת הפרטיות זו. הסוכנות מעבירה אך ורק מידע אותו מחויבת להעביר מכוח הוראות הדין ורשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, וכן מידע הנדרש לצורך הקמת ותפעול הפוליסה וכתבי השירות בה, וזאת רק לשם מימוש המטרות המותרות לסוכנות ולחברות הביטוח על פי דין ועל פי הרשאת הלקוח.

בהתאם, הסוכנות עשויה להעביר מידע לשם מימוש המטרות המותרות לה, ובכלל זאת גם מחוץ לגבולות ישראל לספקים ולצדדים כגון:

(1) מבטחי משנה ומוסדות פיננסיים;

(2) עורכי דין, רופאים, מומחים, רואי חשבון, מבקרים ושמאים;

(3) קבלני משנה בתחומים כמו מוקדי שירות, מערכות מידע, ספקי תקשורת, בתי דפוס ונותני שירותי הפצת דואר ודיוורים, סוקרים ויועצי שיווק, מנהלי סיכונים, חוקרים פרטיים, מתרגמים וספקי מיקור חוץ של פעולות עסקיות;

(4) ספקי שירות, לרבות ספקי שירות לסיוע רפואי;

(5) גורמים נוספים, ובלבד שהדבר נחוץ לשם ניהול וקיום עסקי הביטוח.

(6) בנק שהינו מוטב בלתי חוזר בפוליסה.

ב. הסוכנות רשאית לנקוט בצעדים למניעת הונאות, כולל שיתוף מידע אישי במרשם תביעות הפתוח בפני מבטחים, ושימוש במידע מתוך מרשם כאמור.

ג. הסוכנות רשאית להעביר מידע על -פי כל דין, לרבות בתגובה לצווים של רשויות, רגולטורים ובתי משפט.

ד. בכל מקרה בו הסוכנות סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לה, ללקוחותיה, למשתמשים, או לצדדים שלישיים.

ה. במקרה בו העבירה ו/או המחיתה לצד שלישי את פעילותה, זכויותיה או חובותיה כלפי הלקוחות והמשתמשים או חלקם, לרבות במסגרת משא ומתן עסקי ובמקרים של העברת מניות או נכסים או חלקם, ככל שהעברת המידע דרושה לצורך ביצוע פעולות כאמור ובלבד שצדדים שלישיים יקבלו על עצמם את ההוראות המפורטות במדיניות פרטיות זו.

ו. בכל מקרה של העברת מידע אישי, מקבל המידע מחויב בכתב לשמור על סודיות המידע ואבטחתו, אי עשיית שימוש שלא למטרותיו נמסר המידע וכן החזרת המידע ו/או השמדתו.

אמצעי תקשורת, פרסומות ודיוור ישיר

הסוכנות שולחת הודעות פרסומיות ו/או הודעות בדיוור ישיר רק למי שהסכים לכך. אמצעי התקשורת יכולים לכלול דואר, דואר אלקטרוני, טלפון וטלפון נייד (כולל לצורך הודעות מוקלטות והודעות מסרון (SMS)), פקס, רשתות חברתיות ואמצעים אחרים.

לקוחות הסוכנות רשאים לבקש להימחק מרשימת הדיוור לדיוור ישיר (כהגדרתו בחוק) בכל אמצעי התקשורת באמצעותם נשלחו הדיוורים, וכן לבקש כי הסוכנות לא תשלח דברי פרסומת (כהגדרתם בסעיף 30א לחוק התקשורת - בדואר אלקטרוני, הודעת מסרון (SMS) פקס והודעות טלפון מוקלטות). בקשה כאמור תבוצע באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות של הסוכנות או באמצעות הסרה טכנולוגית שתוצע על ידי הסוכנות.

יודגש, כי בקשה להימחק מרשימת דיוור לדיוור ישיר, אינה מאיינת את חובת הסוכנות למשלוח הודעות מכוח הוראות הדין והרגולציה, אף ללא הסכמה.

סודיות, אבטחת מידע והצפנה

א. הסוכנות מתחייבת לעשות כמיטב יכולתה על מנת לשמור על סודיות המידע האישי שברשותה, ולוודא כי כל העוסק מטעמה, לרבות ספקי שירות, יתחייבו בכתב לשמירה על סודיות המידע והעדר שימוש בו, אלא במסגרת מילוי תפקידם ולמטרה שלשמה נמסר המידע.

ב. הסוכנות נוקטת באמצעי אבטחה טכנולוגיים למידע שברשותה, ולפי כל דין. לצורך כך, הסוכנות מיישמת אמצעי אבטחה טכנולוגיים מקובלים למניעת אבדן מידע אישי, פגיעה בשלמותו, גישה אליו ללא הרשאה או שינויו שלא כדין, הכל בהתאם לסטנדרטים המקובלים בענף וכן סטנדרטים הנהוגים בתעשיית האינטרנט, ובכלל זה הצפנה והגנות אחרות, ביניהן: הגבלת גישה ישירה של צדדים שלישיים אל מאגר המידע, ניהול הרשאות גישה למערכות המידע של הסוכנות והגבלתן, ניהול סיסמאות, הפעלת אמצעים לזיהוי ואימות זיהוי לקוחות הסוכנות, התקנת חומות אש, הצפנת מידע אישי המועבר על רשתות תקשורת, תיעוד גישות למאגר המידע ואירועי אבטחה המעלים חשש לפגיעה בשלמות המידע או לשימוש בו ללא הרשאה, גיבוי תקופתי של המידע, אימוץ נהלים ומנגנונים להבטחת שיחזור המידע האישי וכן ביצוע ביקורות תקופתיות לעמידה במדיניות זו. ואולם, בעוד שיש במאמצי הסוכנות ובאמצעים אלה כדי לצמצם את הסיכונים הקיימים, לא ניתן להתחייב כי תהא חסינות באופן מוחלט מפני הפעולות המתוארות לעיל, ולא תהיה לסוכנות כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוחות הסוכנות ו/או למי מטעמם עקב כך.

ג. לקוחות הסוכנות מודעים לכך שתמיד קיים סיכון מסוים בשירותים המבוססים על עיבוד מידע, בפרט בעת העברתו ברשת האינטרנט, והם מסכימים למסירת המידע ואיסופו בהתאם להוראות מדיניות הגנת הפרטיות זו והוראות הדין, ונוטלים על עצמם את הסיכון לקיומם של אירועי אבטחת מידע אשר בעקבותיהם תושפע סודיות, שלמות או זמינות המידע כאמור.

אמצעי זהירות כנגד הונאות באינטרנט

הסוכנות עלולה להיות יעד לניסיונות הונאה על ידי גורמים שונים בעולם. בהתאם, וככל שיהיה לסוכנות אתר אינטרנט, מומלץ לגלוש באינטרנט באופן בטוח, לוודא כי אמצעי התקשורת הקיימים בחברה עדכניים, ולעדכןם לפי הצורך, וכן לוודא שמירה על סיסמאות גישה לאיזור האישי ואי מסירתן לאחר.

זכויות נושאי מידע

בכפוף לדין, כל אדם רשאי לעיין במידע אישי אודותיו (כהגדרת המונח בסעיף 7 לחוק) המוחזק בידי הסוכנות. בכדי לעיין במידע, על הלקוח לפנות למוקד שירות הלקוחות של הסוכנות או בדוא"ל למוקד השירות של הסוכנות, ככל שיתברר כי המידע אינו נכון, שלם או מדויק, הלקוח רשאי לבקש תיקונו או מחיקתו, והסוכנות תפעל בהתאם לבקשת הלקוח, ובלבד שלא קיימת עילה שבדין לדחייתה. טיפול הסוכנות בבקשת הלקוח ייעשה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2009 שעניינו "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות הציבור". אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בכל שאלה או בקשה בנוגע למידע האישי שלך או זכותך לפרטיות באמצעות שרות הלקוחות של הסוכנות בטלפון: 03-9209444 או 3828 * בדוא"ל: SHERUT.MAALOT@MAALOT-INS.CO.IL

האמור אינו חל על מידע שהינו חסוי על פי דין, אלא אם החיסיון הנו לטובת המבקש.

שינויים במדיניות הפרטיות

הוראות מדיניות הגנת הפרטיות זו עשויות להשתנות מעת לעת, בין השאר על מנת שישקפו שינויים טכנולוגיים, עסקיים, משפטיים או רגולטוריים. מובהר כי ככל שיבוצעו שינויים מהותיים, בהוראות שעניינן השימוש במידע אישי שנמסר ו/או נאסף אודות לקוחות הסוכנות במסגרת מתן השירותים, תפורסם על-כך הודעה במסגרת מדיניות זו. המשך קבלת השירותים לאחר ביצוע השינויים כאמור, יעיד על הסכמת לקוחות הסוכנות לשינויים אלה, ועל כן מומלץ לעיין במדיניות הגנת הפרטיות זו מעת לעת.

אם יש ללקוח הסוכנות שאלות כלשהן בנוגע למדיניות הגנת הפרטיות זו, יש ביכולתו לפנות לסוכנות באמצעות משלוח הודעת דואר אלקטרוני לכתובת: SHERUT.MAALOT@MAALOT-INS.CO.IL

מועד עדכון אחרון: יולי 2026