

איכויות סוכנות לביטוח בע"מ, ח.פ. 513149872 (להלן: החברה) מכבדת את פרטיותם של לקוחותיה והמשתמשים בשירותיה הדיגיטליים (להלן: "המשתמש").

מטרת מדיניות פרטיות זו היא לפרט את המידע שהחברה אוספת אודותיך ואת השימושים במידע בעת שימושך וכניסתך אל כלל הנכסים והשירותים הדיגיטליים של החברה לרבות אתר האינטרנט, יישומונים (אפליקציות) סלולריות, ושירותים מקוונים אחרים כגון Whatsapp (להלן יחד: "השירותים הדיגיטליים" או "השירותים"). מדיניות פרטיות זו, הינה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש, וחשוב לנו שתקרא גם אותם בעיון. משמעותם של כל ההגדרות והמונחים במדיניות הפרטיות תהא זהה לזו המופיעה בתנאי השימוש, אלא אם הקשרם של הדברים מחייב אחרת.

החברה רשאית לשנות מעת לעת את הוראות מדיניות הפרטיות שלה, על מנת שישקפו שינויים טכנולוגיים ו/או עסקיים ו/או משפטיים ו/או רגולטורים וכדומה. במקרה כזה, השינויים יעודכנו במסמך זה ויפורסמו בשירותים הדיגיטליים. המשך שימוש בשירותים הדיגיטליים על-ידי המשתמש לאחר ביצוע השינויים יעיד על הסכמתו לשינויים אלה, ועל כן החברה ממליצה לעיין במדיניות פרטיות זו מעת לעת.

המידע המובא להלן מיועד לסייע לך, המשתמש בשירותים הדיגיטליים, להבין את מדיניות האבטחה והגנת הפרטיות של המידע האישי בחברה מתוך הכרה כי הגנת הפרטיות במאגרי המידע ואבטחת סודיות המידע מהווים גורם חשוב בקשר שבין החברה לביןך.

פרק ב' – איסוף מידע והשימוש בו

אנו מקבלים ו/או אוספים מהמשתמש מידע ומשתמשים בו כדלקמן: מידע שתמסור והזן על ידך בכל השירותים הדיגיטליים ו/או מידע אשר מתקבל אודות המשתמש במסגרת או בעקבות שימושך בשירותים הדיגיטליים וזאת על מנת לשפר, להעשיר ו/או לשנות את השירותים טיבם והתכנים המוצעים בו, על מנת לעדכן את המשתמש וליצור קשר עימו לצורך מענה, ייעול והשלמת השירותים אשר ביקש או התעניין לגביהם, ועל מנת לערוך סקרי שביעות רצון באשר למבצעים ו/או שירותים המוצעים על-ידי החברה ו/או מי מטעמה ו/או על-ידי צדדים שלישיים עמם יש לחברה שיתוף פעולה עסקי (ובהתאם להסכמת המשתמש). לעניין השימושים במידע ראה סעיף 13 למדיניות פרטיות זו.

החברה עשויה להשתמש בתהליכים מבוססי בינה מלאכותית, לרבות אך לא רק בינה מלאכותית יוצרת, סוכני AI דיגיטליים וקוליים, כלי ניתוח מתקדמים, ולמידת מכונה, למימוש המטרות הבאות: ניהול, שירות וקשר עם הלקוח, תפעול וטיפול בכל ענייני הלקוח בקבוצה בתחום שירותי הביטוח, ניהול הון ושירותים פיננסיים, צרכים שיווקיים, סטטיסטיים, אקטואריים ועסקיים, וכן שירותים נלווים אחרים בכפוף לכל דין. השימוש בבינה מלאכותית יכול ויכלול טיוב ושיפור תהליכים ומוצרים בחברה או בקבוצה, הפקת תובנות מבוססות משתנים של לקוחות קיימים ופוטנציאליים שחלקם אינם מזהים ישירות את נושא המידע, קבלת החלטות הקשורות בתנאי ההצטרפות ובשירותים הניתנים על ידי החברה או הקבוצה בעת הצטרפות הלקוח ובמהלך חייו השירות, לרבות החלטות בנושא תמחור שירותים ומוצרים, חיתום, איתור הונאות, יישוב תביעות, וצרכים עסקיים, כולל הסיכוי להתרחשות אירוע ביטוחי או תביעת ביטוח.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכפוף למסירת המשתמש את פרטי ההתקשרות שלו לחברה והסכמתו לקבלת דיוור ישיר ומסרים שיווקיים, לרבות דבר פרסומת כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, תהא החברה רשאית לשלוח למשתמש, מעת לעת, בדואר אלקטרוני ו/או באמצעי התקשורת אחרים אשר מסר המשתמש, מידע בדבר שירותיה וכן מידע שיווקי ופרסומי של החברה. המשתמש יהא רשאי לבטל בכל עת את הסכמתו ולחדול מקבלת המסרים (כולם או חלקם) באמצעות

לחצן "הסרה" אשר יופיע בתחתית ההודעה או אפשרות מענה באותה דרך בה נשלחה ההודעה עם המילה "הסר". כמו כן, ייתכן וניצור קשר איתך עם פרטי ההתקשרות שמסרת לרבות כאשר הנך מתעניין בשירותי החברה (אף אם טרם השלמת את הרישום לשירותי החברה), או כאשר אתה מבקש לקבל מידע נוסף.

מידע כללי על המבקרים בשירותים הדיגיטליים

אנו עושים שימוש בכלים אוטומטיים לצורך אפיון השימוש של המשתמש בשירותים ושיפור החוויה. כלים אלה אוספים מידע אודות המשתמש ואודות השימוש שלו בשירותים. מידע זה כולל, בין היתר, גם את מספר המבקרים בשירותים, פרטי ספק שירותי האינטרנט של המשתמש, כתובתו בפרוטוקול האינטרנט (כתובת IP), מיקום המכשיר בו נעשה שימוש בגישה לשירותים, מהיכן הגיע לשירותים, זמני ואופני השימוש בשירותים, סוג הדפדפן ופרטים נוספים המעידים על אופן השימוש בשירותים, הסכמה לשימוש במידע לצורכי החברה, שיפור חווית הגלישה, בדיקות פנימיות וכדומה. המידע הכללי נאסף על בסיס מצטבר ולא מזוהה אישית, דהיינו, לא ניתן לשייך כל מידע מזהה ופרטים אישיים כלשהם למידע האמור ולהפך. המידע הכללי לגבי המבקרים בשירותים משותף לחטיבות העסקיות השונות של החברה לצורך שיפור תוכן השירותים, איכותו וטיב השירותים הניתנים באמצעותו.

בשירותים אף עשוי לעשות שימוש בקובצי "עוגיות/קוקיס" (Cookies) לרבות של Google Analytics לצורך תפעולו השוטף והתקין, ובכלל זה על מנת לאסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש בו, אימות פרטים, התאמת השירותים להעדפות האישיות של המשתמש, אפיון המוצרים המתאימים לו, הצעת פרסומות מותאמות עבורו והצגת מידע מותאם עבורו בהתאם למוצריו בשירותי החברה השונים ואף בגלישתו בשירותים אחרים, הקלה על השימוש בשירותים ולצרכי אבטחת מידע. הקוקיס הם קבצי טקסט הנוצרים עם השימוש בשירותים, בהנחה שהגדרות המכשיר של המשתמש מאפשרות זאת. חלק מהקוקיס יפקעו כאשר המשתמש יסגור את השירותים וייתכן כי אחרות יישמרו על גבי הזיכרון במכשיר. ככל שהמשתמש אינו מעוניין בקוקיס, הוא יוכל להימנע מכך על-ידי שינוי ההגדרות הדפדפן שלו. עם זאת, יש לזכור כי נטרול הקוקיס עלול לגרום לכך שהמשתמש לא יוכל לעשות שימוש בחלק מהשירותים והתכונות בשירותים.

מסירת מידע לצד שלישי

החברה נוקטת באמצעים סבירים ומקובלים כדי לשמור ולמנוע העברת פרטים אישיים המזהים את המשתמש לצדדים שלישיים, וזאת למעט במקרים כדלקמן:

בהתאם לדרישת המשתמש ו/או בהסכמתו;

במסגרת שיתופי פעולה עם חברות עמן לחברה יש שיתוף פעולה עסקי;

מסירת מידע סטטיסטי אגרגטיבי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים וזאת בכפוף לתנאי מדיניות הפרטיות זו. מובהר כי מידע סטטיסטי אגרגטיבי זה לא יזהה את המשתמש אישית.

בכל מקרה בו הפר המשתמש את תנאי השימוש לרבות תנאי מדיניות הפרטיות ו/או במקרים בהם ביצע או ניסה לבצע המשתמש ו/או מי מטעמו פעולות המנוגדות להוראות תנאי השימוש, לרבות מדיניות הפרטיות ו/או הוראות כל דין;

בשל צו שיפוטי ו/או דרישה של רשות מוסמכת למסירת המידע;

בשל כל מחלוקת ו/או טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או מי מטעמה ו/או צד שלישי כלשהו;

בכל מקרה בו תסבור החברה כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של החברה ו/או משתמשים אחרים ו/או צדדים שלישיים ו/או על מנת למנוע נזק חמור אחר בהתאם לשיקול דעתה המלא והבלעדי;

במקרה בו העבירה ו/או המחיתה החברה לצד שלישי כלשהו את פעילותה ו/או את זכויותיה וחובותיה כלפי המשתמש, ובלבד שאותו צד שלישי כאמור יקבל על עצמו את ההוראות המפורטות במדיניות פרטיות זו והוראות כל דין. מובהר, כי אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה להעביר לצדדים שלישים מידע שאינו אישי, אשר אין בו כדי לזהות את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו באופן ישיר.

מידע אישי

החברה אוספת מידע אישי מהמבקרים בשירותים הדיגיטליים, כגון: שם, כתובת, מספר טלפון, דואר אלקטרוני וכדומה, לרבות במקרים הבאים:

המבקרים בשירותים בוחרים ומסכימים לספק מידע אישי כאמור לחברה;

המידע נמסר בהסכמה על בסיס מדיניות פרטיות זו ;

החברה עורכת סקר מקוון על בסיס הסכמות הנשאלים.

החברה נעזרת במידע האישי הנאסף על ידה על מנת לספק את השירות המבוקש למשתמש ו/או לבקשות הבהרה של המבקרים בשירותים.

המידע שנמסר על ידך, בכפוף להסכמתך ומרצונך האישי, הינו נכס של החברה והחברה תשמור על פרטיותך ועל המידע האישי שלך בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ודרישות חוק רלוונטיות נוספות. החברה לא תעביר את המידע האישי שנצבר אודותיך לצד שלישי כלשהו ולא תעשה בו שימוש החורג מהשירותים הניתנים בשירותים, אלא בהתאם ובכפוף לכל דין ולהוראות סעיף 9 לעיל במדיניות פרטיות זו. החברה תעשה כל שביכולתה על מנת למנוע כל גישה בלתי מורשית למידע שלך.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ידוע לך שכלל המידע שמסרת או ייאסף על אודותיך בשירותים הדיגיטליים כמפורט לעיל יישמר במאגרי המידע של החברה ובמאגרי חברות הקבוצה* (כהגדרתה להלן) ו/או ישותף בין חברות הקבוצה, ויעובד, לרבות באמצעות בינה מלאכותית** (כהגדרתה להלן), על-ידי החברה ומי מחברות הקבוצה לצרכי ניהול, שירות וקשר עם הלקוח, תפעול וטיפול בכל ענייני הלקוח בקבוצה בתחום שירותי הביטוח, ניהול הון ושירותים פיננסיים, צרכים שיווקיים וסטטיסטיים, אקטואריים ועסקיים, דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר ו/או שירותים נלווים אחרים בכפוף לכל דין. ידוע לי כי לא חלה עליי חובה חוקית למסור את המידע אך ללא מסירת המידע החברה לא תעניק את השירותים המפורטים, כולם או חלקם. כמו כן, ידוע לי כי אוכל לפנות לחברה או לחברות הקבוצה בכל עת בבקשה לעיין במידע אודותיי ולתקנו ככל ואינו נכון או מדויק (תוכל לקרוא עוד על זכויותיך בסעיף 19 למדיניות פרטיות זו).

הבהרה בנוגע להסרת פרטים ממאגר המידע של הסוכנות

בקשה להסרת פרטים ממאגר המידע, תשפיע באופן מהותי על יכולתנו להעניק לך שירות שוטף, לרבות:

טיפול בתביעות ביטוח – ללא גישה לפרטיך, לא נוכל לאמת את זכאותך או ללוות אותך בתהליך התביעה.

עדכונים שוטפים – לא תוכל לקבל מאיתנו מידע חשוב על חידוש הפוליסה, שינויים בכיסויים, או עדכונים רגולטוריים.

שירות לקוחות – לא נוכל לזהות אותך כלקוח קיים, דבר שעלול למנוע מענה לפניותך.

תוקף הפוליסה – במקרים מסוימים, הסרת הפרטים עלולה להביא להפסקת הכיסוי הביטוחי מכיוון שזו תמנע מהסוכנות לפנות אלייך לפני תום תקופת הביטוח, בהתאם לתנאי הפוליסה והרגולציה.

אם תבחר להמשיך בתהליך ההסרה, נבצע זאת בהתאם להוראות הדין, אך נבקש את אישורך לכך שאתה מודע להשלכות האפשריות. להסרה ממאגר המידע

**** "בינה מלאכותית" – עיבוד מידע באמצעות מערכות בינה מלאכותית כפי שיעודכן מעת לעת במדיניות פרטיות זו (תוכל לקרוא על שימושי בינה מלאכותית בחברה, בסעיף 5 למדיניות פרטיות זו).**

מידע על משתמשים רשומים אודות השימוש בשירותים

בכפוף להסכמתך למדיניות פרטיות זו, החברה אוספת מידע המכיל פרטים בנוגע לאופן השימוש בשירותים (כגון מספר הכניסות של המבקר לכל דף או מסך בשירותים, משך זמן הביקור באותו עמוד וכדומה) של משתמשים אשר נרשמו לקבלת שירות דרך השירותים, וזאת בכדי לעמוד על תחומי העניין של המשתמשים הרשומים בשירותים. החברה תשתמש במידע זה על מנת ליידע את המשתמשים הרשומים במוצרים ושירותים העשויים לעניין אותם ואת בני משפחתם.

במידה ונרשמת בשירותים החברה במסגרת "מידע אישי", זכותך לגשת בכל עת למידע שנמסר על ידך, דרך "עדכון פרטים" לשם בדיקת נכונות המידע, שלמותו ואמינותו. גישה זו הינה באמצעות שם המשתמש והסיסמא שקיבלת בעת תהליך הרישום.

אבטחת מידע וסודיות

החברה עושה את כל שביכולתה ומעבר לכך כדי להגן על סודיות המידע והנתונים שנמסרו על-ידי המשתמשים בשירותים, תוך נקיטת אמצעי זהירות ושימוש בשיטות אבטחה מתקדמות. ידוע למשתמש, כי החברה מקדישה משאבים ונוקטת אמצעים מחמירים למניעת חדירה לשירותים ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות המשתמשים, אולם אין ביכולתה למנוע זאת באופן מוחלט.

אבטחת המידע בשירותים החברה נועדה להבטיח זיהוי הלקוח והצפנה של נתוני הזיהוי המועברים בתהליך ההתקשרות. ככלל, לפני כל רכישת מוצר או קבלת שירותים הכרוכים במידע אישי תתבקש לציין פרטי זיהוי אישיים כתנאי למתן השירות.

תקשורת הלקוח לשירותי החברה מתבצעת באופן מוצפן ומאובטח, על בסיס דרישות מחמירות. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את אמצעי אבטחת המידע השונים התואמים את הנהוג בעולם האינטרנט.

הזכויות שלך והגנה על הפרטיות שלך

על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הינך רשאי לעיין במידע אודותיך אשר מצוי במאגרי החברה ואף לבקש מהחברה לתקן מידע זה אם הוא אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש את זכויותיך, הנך רשאי לפנות אלינו בנושאים אלו באמצעות פנייה לחברה באתר האינטרנט של החברה תחת לשוניות פניות ציבור.

אמצעי זהירות כנגד הונאות באינטרנט

כגוף גדול, מהווה החברה יעד לניסיונות הונאה על ידי גורמים שונים בעולם. לפיכך, נוקטת החברה באמצעי אבטחת מידע כמוזכר לעיל. יחד עם זאת, אנו ממליצים לגלוש ברשת האינטרנט באופן בטוח.

כללי

החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות ולעדכן מדיניות זו של שמירת והגנת הפרטיות. עדכונים כאלו יפורסמו בשירותים ויקבלו תוקף מחייב ממועד פרסומם.

מדיניות זו באה להוסיף על תנאי השימוש בשירותים ולא לגרוע מהם בכל דרך שהיא.

לידיעתך במערכות אורן מזרח קיים מנגנון אוטומטי לרישום ותיעוד כל פעולותיך או ניסיונותיך לביצוע פעולות וזאת על פי דין, לצרכי אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

תאריך עדכון : 26/08/25