

פמי פרימיום בע"מ – מדיניות פרטיות

כללי

- פמי פרימיום בע"מ ("פמי") מתמחה בניהול מערכי תפעול מורכבים, מערכי בקרה ומערכי הדרכה, במגוון רחב של תחומי פעילות.
  - לפמי מגוון רחב של לקוחות מהמגזר הפרטי (ובהם: מבטחים, קופות חולים ועוד) ומהמגזר הציבורי ("לקוחות פמי").
  - במסגרת פעילותה פמי מספקת עבור לקוחותיה שירותים שונים ל"לקוחות קצה" - לקוחות, מקבלי שירותים ומוטבים של לקוחות פמי, במגוון רחב של תחומים ובין היתר: שירותי ביטוח, שירותי הדרכה, שירותי תפעול ושירותי בריאות ("לקוחות קצה של לקוחות פמי").
  - בנוסף, פמי מוכרת ומספקת שירותים שונים ללקוחות קצה שלה – כגון כתב אחריות ושירות למוצרי חשמל ("לקוחות קצה של פמי").
  - לצורך פעילותה פמי מפעילה מוקד טלפוני, אתר אינטרנט ומגוון אמצעי קשר (כגון: אפליקציות ייעודיות ומערכות תקשורת מרחוק).
  - בנוסף, אספקת השירותים כוללת שימוש בכלים טכנולוגיים מתקדמים (כגון מערכת 'טלא-רפואה') המאפשרים לפמי לספק שירותים מורכבים באיכות וברמת שירות גבוהות.
  - לצורך ובמסגרת אספקת שירותים ללקוחות קצה של לקוחות פמי וללקוחות קצה של פמי (להלן ביחד: "לקוחות קצה") וכן במסגרת טיפול בפניות בקשר עם שירותים לפונים אחרים שאינם לקוחות קצה (כגון לקוחות פוטנציאליים, לקוחות עבר וכו'), פמי אוספת ומעבדת מידע אישי.
  - מטרת מדיניות פרטיות זו היא לידע ולתאר את המידע האישי שפמי אוספת, את השימושים שנעשים בו ואת זכויות נשואי המידע בקשר עימו.
- מדיניות זו כתובה בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד היא מיועדת לגברים ולנשים כאחד.

**כל קשר עם פמי בעניין שירות (קבלת שירות, רכישת שירות, בירורים בקשר עם שירות וכיוצ"ב), בכתב בעל פה ובכל אמצעי תקשורת שהוא (טלפון, דואר אלקטרוני, אפליקציה, פקס, מפגש פרונטלי וכיוצ"ב), כפוף למדיניות פרטיות זו.**

**אינך חייב למסור לפמי פרטים אישיים, אולם ללא מסירתם יתכן ופמי לא תוכל לספק לך שירותים, במלואם או בחלקם, או לספקם באיכות ובמהירות.**

**נא קרא את מדיניות הפרטיות בעיון. נא גם הקפד לחזור ולקרוא אותה מעת לעת משום שהיא עשויה להשתנות.**

עקרונות לאיסוף ולטיפול במידע אישי

1. פמי אוספת ומעבדת מידע אישי בכפוף לעקרונות הבאים:

- 1.1. **עיבוד הוגן וחוקי** – פמי מעבדת מידע אישי באופן הוגן וחוקי. בכלל זאת, פמי מקפידה על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות (תשמ"א-1981) התקנות שמכוחו והנחיות רשם מאגרי המידע ("דיני הגנת הפרטיות").
- 1.2. **הגבלת מטרה** – פמי מעבדת מידע אך ורק למטרות שלשמן נמסר לה על ידי נשואי מידע או מי מטעמם בכפוף למדיניות פרטיות זו.
- 1.3. **הפרדה** – פמי מספקת שירותים עבור מגוון רחב של לקוחות. השירותים מסופקים בעזרת אמצעים טכנולוגיים וארגוניים שמיועדים לאפשר אספקת שירותים באיכות גבוהה ובמהירות לכלל הלקוחות או לקבוצות של לקוחות (ובכלל זאת מוקד שירות, מערכות תקשורת מתקדמות, אפליקציות שונות ועוד). פמי אינה משתמשת במידע שנאסף אצלה במסגרת פעילות עבור לקוח מסוים לצורך פעילות עבור לקוחות אחרים או עבור עצמה. פמי מקפידה על הפרדה בין מידע אודות לקוחות קצה של לקוחות פמי (ובין הלקוחות לבין עצמם) לבין מידע אודות לקוחות קצה של פמי – כמפורט בסעיף 3 בהמשך.
- 1.4. **החזקת מידע אודות משתמשי קצה של לקוחות פמי** – פמי אוספת ומעבדת מידע אודות לקוחות קצה של לקוחות פמי על מנת לספק להם שירותים, בהתאם להסדרים שבינה לבין לקוחותיה.
- 1.5. **מידע עודף** – פמי מקפידה שלא לאסוף מידע מעבר לנדרש לצורך המטרות שלשמן הוא נאסף.
- 1.6. **שקיפות** – פמי מקפידה על שקיפות בכל הנוגע לטיפול במידע אישי, לרבות: פירוט מטרות ושימושים במידע אישי שנאסף ומימוש זכות עיון, תיקון והתנגדות של נשואי המידע.
- 1.7. **זכות עיון, תיקון והתנגדות** – פמי מכבדת את זכות נשואי המידע לעיין במידע אישי אודותיהם; לתקנו במידה שנמצא לא מדויק או מעודכן; ולהתנגד לשימוש בו למטרות דיוור ישיר.
- 1.8. **סודיות** – פמי מקפידה לשמור מידע אישי בסודיות ולהחתיים כל בעל גישה למידע אישי, על התחייבות אישית לשמירה על סודיות.
- 1.9. **אבטחה** – פמי משקיעה באופן שוטף משאבים ומיישמת מנגנונים מנהליים וטכנולוגיים לאבטחת מידע אישי: לשמירה על שלמות המידע, למניעת אובדנו ולמניעת גישה או שימוש לא מורשים אליו.
- פמי עברה הסמכה לתקן אבטחה ISO 27001 (ולתקני אבטחה נוספים) והיא משקיעה באופן שוטף משאבים לצורך עמידה בהוראות התקן.
- 1.10. **קבלנים** – פמי מקפידה על יישום הוראות הדין והעקרונות לעיל גם בהתקשרות עם קבלנים וספקים שלה.

## איסוף מידע

2. פמי אוספת מידע אישי ממספר מקורות עיקריים:

- 2.1. לקוחות פמי - פמי מקבלת מידע מלקוחותיה אודות לקוחות קצה של לקוחותיה, על מנת לספק להם שירותים.
- 2.2. לקוחות קצה של לקוחות פמי – במסגרת אספקת שירותים.
- 2.3. לקוחות קצה של פמי – במסגרת אספקת שירותים.
- 2.4. ספקים וקבלנים של פמי – בקשר עם שירותים שסופקו ללקוחות קצה.
- 2.5. פונים לפמי בקשר עם שירותים, שאינם לקוחות קצה.
- 2.6. גורמים הפועלים מטעמם של לקוחות קצה כגון: סוכנים ביטוח, עורכי דין וכו'.

המידע נאסף בכל אמצעי ואופן תקשורת שהוא – בתכתובת בדואר, בפקס, בתקשורת אלקטרונית, בשיחות (במפגש פנים אל פנים או בשיחות טלפוניות עם מוקד השירות של פמי\*), באפליקציה, באתר האינטרנט של פמי, במערכות רפואה מרחוק של פמי וכיוצ"ב.

\* השיחות במוקד השירות של פמי מוקלטות.

- 2.7. איסוף מידע אישי יכול להתבצע ישירות מול לקוח הקצה (או פונה לפמי שאינו לקוח קצה) או מול מי שפועל מטעמו, כגון: סוכן ביטוח, בן משפחה, עורך דין, מעביד וכו'.
- 2.8. במידה שלקוח קצה, או אחר הפונה לחברה, נדרש למסור מידע אודות אדם אחר מלבדו (למשל מוטב), עליו להשיג את הסכמתו של אותו אדם למסירת המידע.

### החזקת מידע אישי

3. המידע האישי בפמי מוחזק במאגרי מידע (בבעלות פמי או בבעלות לקוחות פמי) באופן הבא:
- 3.1. כל מידע אישי משוייך למאגר הרלוונטי לגביו (מידע אודות לקוחות קצה של לקוחות פמי מוחזק כחלק ממאגרי המידע של לקוחות פמי, לפי השירות הרלוונטי לאותו לקוח במקרה שפמי מספקת לאותו לקוח מספר שירותים).
- 3.2. פמי אינה משתמשת במידע אישי אודות לקוחות קצה שבמאגר מסוים, לצורך מאגרי מידע אחרים, למעט עדכון פרטי קשר וזאת על מנת לאפשר אספקה יעילה וסדורה של השירותים (שכוללים: שירותי רפואה, שירותי תיקון וסיוע במקרים של תקלות וכיוצ"ב).
- 3.3. כל מאגרי המידע בהם מידע אודות לקוחות קצה (שבבעלות פמי או בהחזקתה), מנוהלים תחת הסדרי אבטחת מידע וסודיות כמפורט לעיל.

### שימוש במידע

4. פמי משתמשת במידע האישי שנאסף אצלה למטרות הבאות:

- 4.1. אספקת שירותים ללקוחות קצה.
- 4.2. ציית להוראות החוק, התקנות והרגולציה.
- 4.3. אימות זהות של פונים לפמי.
- 4.4. ניהול סיכונים.
- 4.5. בקרה, שיפור וטיוב השירותים (לרבות האמצעים המשמשים לאספקתם).
- 4.6. ניתוחים סטטיסטיים.
- 4.7. ניהול הליכים משפטיים ובירור עניינים, טענות ודרישות שעלולות להביא להליכים משפטיים.
- 4.8. מניעת הונאות, מניעת נזק לגוף או לרכוש.
- 4.9. אבטחה והתמודדות עם אירועי אבטחה ואירועי סייבר.
- 4.10. מידע אודות לקוחות פמי ופונים לפמי (שלא לצורך קבלת שירות כלקוחות קצה של לקוחות פמי) – לצרכי שיווק לרבות בדיוור ישיר ובתקשורת אלקטרונית (בכפוף למפורט בהמשך).

#### העברת מידע

5. פמי מעבירה מידע אישי לצדדים שלישיים:
  - 5.1. בהסכמה של נשואי המידע,
  - 5.2. לצורך אספקת שירותים ללקוחות קצה.
  - 5.3. ללקוחות (אודות שירותים ללקוחות קצה של אותם לקוחות).
  - 5.4. לקיום הוראות חוק או רגולציה.
  - 5.5. לרגולטורים, רשויות אכיפת חוק ובתי משפט.
  - 5.6. למי שפועל מטעמו של הלקוח (כגון סוכני ביטוח, עורכי דין, רופאים).
  - 5.7. לספקים של פמי (כגון: ספקי שירותי מחשוב וטכנולוגיות מידע, קבלנים המספקים שירותים ללקוחות קצה).
  - 5.8. לחברות שעשויות לרכוש את השליטה בפמי או הפעילות העסקית שלה.
  - 5.9. לגורמים שחובה על פי דין למסור להם מידע.
  - 5.10. לגורמים נוספים, אך ורק ככל שהדבר נחוץ לשם קיום עסקיה של פמי.
6. העברת מידע לספקים של פמי נעשית תחת התחייבות של מקבל המידע לשמור על סודיות המידע האישי, לאבטחו ושלא לעשות בו כל שימוש שלא למטרה שלשמה נמסר.

#### עיון תיקון והתנגדות

7. כל אדם זכאי לעיין במידע אישי אודותיו המוחזק בידי פמי:

- 7.1. פמי תאפשר לנשואי מידע לעיין במידע אישי אודותיהם המוחזק על ידה, לאחר הגשת בקשה בכתב בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, כל עוד לא קיימת עילה שבדין לדחיית הבקשה.
- 7.2. 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.
- 7.3. ככל וניתן ובכפוף לנקיטת אמצעי אבטחה נאותים (כגון אי משלוח מידע רגיש בדואר אלקטרוני ללא הצפנה) העיון יתאפשר בקשר מרוחק או במשלוח מידע אלקטרוני לנשוא המידע.
- 7.4. נשוא מידע זכאי להגיש בקשה בכתב לתיקון מידע אישי או למחיקת מידע אישי שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, ופמי תתקן את המידע האישי כל עוד לא קיימת עילה שבדין לדחיית הבקשה.
- 7.5. 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.
8. בקשות למימוש זכות העיון, תיקון או התנגדות לדיוור ישיר יש להפנות אל:

---



---



---



---



---

9. פמי תשיב על בקשה למימוש זכות העיון, תיקון או התנגדות במהירות האפשרית ובכל מקרה לא יאוחר מתוך 30 יום מיום שנתקבלה.

#### דיוור ישיר ופניות שיווקיות ללקוחות קצה של פמי

10. פמי עשויה לפנות ללקוחות קצה של פמי בהצעות שיווקיות למוצרים ולשירותים שונים על בסיס מאפיינים אישיים.
11. לכל נשוא מידע זכות להתנגד בכל עת לקבלת פניות כאמור.
12. מובהר כי לא ניתן להתנגד לגבי פניות כלליות לכלל לקוחות פמי ושאינן מתבססות על מאפיינים מאפיינים אישיים של נשואי המידע (למעט עצם היותו לקוחות קצה של פמי).

#### משלוח דבר פרסומת ללקוחות קצה של פמי או ללקוחות קצה פונטציאלים של פמי

13. פמי רשאית להשתמש בפרטי קשר מרוחק (דואר אלקטרוני, פקס, טלפון נייד או טלפון) שנמסרו לה במסגרת רכישת שירות מפמי או במסגרת פניות לרכישת שירות מפמי לצורך משלוח דבר פרסומת אודות אותם מוצרים או שירותים או מוצרים מסוג דומה להם, בכפוף לזכות נושא המידע

להודיע בכל עת על סירוב לקבל דבר פרסומת כאמור.  
14. פמי עשויה, אך לא מתחייבת, לאסוף הסכמות לקוחות פמי או לקוחות פוטנציאלים של פמי לקבלת דברי פרסומת מפמי באמצעות דואר אלקטרוני, פקס, טלפון נייד או טלפון, ולשגר ללקוחות שמסרו הסכמה כאמור דבר פרסומת באחד מאמצעי הקשר האמורים. הכל בכפוף לזכותם של אותם לקוחות פמי או לקוחות פוטנציאלים של פמי לבטל הסכמתם בכל עת.

15. ניתן למסור הודעות סירוב בכל אחד מהאופנים הבאים (בנוסף לכל דרך המפורטת בהודעה

הכוללת דבר פרסומת):

בדואר אלקטרוני לכתובת: \_\_\_\_\_

טלפונית למוקד פמי: \_\_\_\_\_

בפקס: \_\_\_\_\_

בדואר: לכתובת \_\_\_\_\_