

מדיניות פרטיות ואבטחה

בס"ד, אדר תשפ"א,
פברואר 2021

כללי

1. קבוצת איילון מכבדת את פרטיותם של משתמשי האתר העושים שימוש באזור האישי ו/או המשתמשים במידע ובשירותים השונים המוצעים במסגרת האזור האישי. מטרת התנאים המפורטים במדיניות פרטיות זו הינה לסקור, בין היתר, את האופן שבו קבוצת איילון שומרת ועושה שימוש במידע אשר נמסר לה במסגרת השימוש באזור האישי באתר על-ידי המשתמשים ו/או המידע הנאסף על-ידה במסגרת זו.
2. הרשמתך לאזור האישי ו/או שימושך בשירותים המוצעים במסגרת מעידים על הסכמתך להוראות מדיניות פרטיות זו כמו גם לתנאי השימוש של האתר ומדיניות הפרטיות הכללית של אתר קבוצת איילון. יובהר כי מדיניות פרטיות מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש של האתר, והיא חלה על שימושך באזור האישי ועל המידע שתמסור ו/או ייאסף במסגרתו.
3. קבוצת איילון רשאית לשנות מעת לעת את הוראות מדיניות פרטיות זו, על מנת שתשקף שינויים טכנולוגיים ו/או עסקיים ו/או רגולטוריים וכדומה. במקרה כזה, השינויים יעודכנו במסמך זה ופורסמו באזור האישי שבאתר. המשיך שימושך באזור האישי ו/או הרשמתך אליו לאחר ביצוע השינויים, יעיד על הסכמתך לשינויים אלה, ועל כן קבוצת איילון ממליצה לעיין במדיניות פרטיות זו מעת לעת.
4. כל ההגדרות והמונחים המופיעים במדיניות פרטיות זו יהיו זהים לאלה המופיעים בתנאי השימוש ו/או במדיניות הפרטיות הכללית של האתר, אלא אם הקשרם של הדברים מחייב אחרת.
5. מדיניות זו מנוסחת בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך פונה כמובן לכל המינים. עמך/ם הסליחה.

סיכונים הכרוכים בשימוש באינטרנט כערוץ תקשורת

6. השימוש באינטרנט כערוץ תקשורת גדל בשנים האחרונות בזכות הקלות שבה ניתן ליצור אתרי אינטרנט. הטכנולוגיה מאפשרת שכפול וחיקוי פשוט של סימני זיהוי ולוגואים, והמשתמשים התרגלו להסתמך על מנגנונים פשוטים של זיהוי.
7. פרטי הזיהוי שלך לצורך הזדהות באזור האישי שבאתר האינטרנט הינם אישיים וסודיים. אין להחזיקם במקום גלוי בו יהיו נגישים לאחרים ואין למסור אותם לגורמים זרים. האחריות לשמירת הסודיות לגבי פרטי הזיהוי כאמור הינה על אחריותך הבלעדית, וקבוצת איילון לא תישא בכל אחריות בשל אי-שמירה ו/או גילוי של פרטי הזיהוי על-ידי צד שלישי כלשהו הנובע ממחדלך לשמור על סודיותם.
8. כמו כן, יש להיזהר מהודעות דוא"ל מזויפות, הנשלחות כביכול מאיילון או מחברה מוכרת אחרת, אשר מבקשות ממקבל ההודעה להיכנס לאתר החברה באמצעות קישור הניתן בתוך ההודעה, ולמסור או לעדכן את נתוני ההזדהות שלו ו/או פרטים אישיים אחרים כגון: סיסמאות, מספרי חשבון וכדומה תוך פירוט הסיבות בגינן נדרש העדכון, כגון: סיבות ביטחון, שדרוג מערכות וכדומה.
9. הקישור בהודעה עשוי להוביל לחיקוי מדויק של האתר הרשמי של החברה ממנה כביכול נשלחה ההודעה. בדרך זו מנסים שלא כדין להשיג את נתוני ההזדהות של הנמען לצורך גישה לחשבונותיו. לחילופין, ההודעה יכולה לספק ללקוח שם משתמש וסיסמה חדשים וקישור לאתר שנראה כמו האתר הרשמי של החברה, ושם יידרש הלקוח להמשיך לספק מידע אישי לגורם העברייני.
10. לעיתים, הפנייה עשויה להיראות כאילו נשלחה מגורם מוסמך ואמין, כמו מנהל מערכות מידע, וכך הגורם העברייני מחזק את תחושת הלקוח לגבי אמינות הפנייה, ומנצל את העובדה שללקוח אין אפשרות לבדוק את המקור ממנו נשלחה ההודעה.
11. ע"פ סטטיסטיקה שנאספה בשנים האחרונות בארה"ב, כ-5% מהאנשים שמקבלים דוא"ל מזויף אכן פועלים בהתאם להוראותיו.
12. גורמים עברייניים עלולים לנסות לחדור לאתר החברה על ידי שימוש באמצעי הזדהות שקיבל לקוח החברה ולשבש מידע שלו או להשתמש במידע שלו באופן בלתי מורשה או לשבש או לגנוב מידע של לקוחות נוספים של החברה. מומלץ להימנע מהעברת שם המשתמש ו/או סיסמת הגישה בדואר אלקטרוני, בפקס או בעל פה לכל גורם שהוא.
13. מומלץ לא להשתמש בקישור שבהודעת המייל, אלא להקליד ידנית את כתובת האתר הרשמי ולהגיע ישירות לדף האינטרנט הרלוונטי ולא דרך הקישור, על מנת להימנע מאתרים מזויפים. כמו כן, מומלץ לפנות לחברה טלפונית, על מנת לאשר שאכן שלחה דוא"ל.
14. אם נדרש בהודעה לפעול במהירות או שעל פי ההודעה מדובר בנושא שדורש תשומת לב מיידי או שההודעה כוללת אזהרה או התרעה מסוג כלשהו, ככל הנראה מדובר בהונאה, ולכן יש להתעלם מההודעה.
15. לידיעתך, בשום מקרה לא תפנה איילון ללקוחותיה בדוא"ל בבקשה לעדכן את פרטיהם האישיים ו/או למסור את הקוד האישי הסודי שלהם או להוריד אפליקציה למחשב האישי, ולכן אין להיענות לבקשה לביצוע עדכון פרטים המתקבלת באמצעות דוא"ל ואין למסור את הקוד

16. לידיעתך, איילון מקפידה לבצע רישום מפורט של הפעולות המבוצעות במערכותיה ולשמור אותו לאורך זמן. כמו כן מופעלים בחברה אמצעי ניטור והקלטה שמאפשרים זיהוי פעולות חריגות ותחקורן.

אבטחת מידע

17. קבוצת איילון ומפעילת האתר פועלות לאבטח את האתר, את התשתית התומכת בו ואת המידע המוצג בו בכל אמצעי האבטחה הסבירים והמתקדמים, לרבות אבטחת המידע שהוזן במערכת האתר בידי משתמשי. כמו כן, ננקטים אמצעים סבירים להגנה על האתר ועל רכיבי חומרה ותוכנה הקשורים בתפעולו, המתעדכנים באופן שוטף על מנת להגן על האתר ועל תוכנו מפני חדירות, פרוצות או האזנות בלתי מורשות. אמצעי ההגנה האמורים נועדו לאבטח את זרימת המידע בין מחשב המשתמש לבין שרתי האתר, את התקשורת דרכו ואת המידע המצוי בשליטת החברה, כנגד ניצול מקרי או מכוון, אובדן, הרס או כנגד גישה על ידי אנשים ו/או גורמים בלתי מוסמכים ו/או בלתי מורשים.

18. קבוצת איילון עושה ככל יכולתה להגן על סודיות הנתונים הנמסרים לידיה ממשתמשי האתר ולקוחותיה, זאת תוך נקיטת אמצעי זהירות מקובלים ושימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות.

19. ידוע למשתמש כי קבוצת איילון מקדישה משאבים ונוקטת אמצעים מחמירים למניעת חדירה לאתר ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות משתמשי האתר, אולם אין ביכולתה למנוע שיבושים באתר באופן מוחלט. קבוצת איילון אינה יכולה להתחייב כי במקרים אשר אינה בשליטתה ו/או הנובעים מכוח עליון, האתר יפעל כסדרו ללא כל הפרעה ו/או יאובטח באופן הרמטי או מוחלט, לרבות כניסה לא מורשית למאגרי המידע שלה ו/או כי לא תתבצע חדירה בלתי חוקית ו/או ללא הרשאה, מעבר לשליטתה, למערכות האתר, באופן העלול להוביל לחשיפת מידע ו/או לאובדנו של מידע. לפיכך, מובהר בזאת כי קבוצת איילון לא תהא אחראית ולא תישא בכל אחריות במקרה של חדירה או פריצה ו/או נזק כלשהוא העלול להיגרם בשל השימוש באתר ו/או בתוכן המוצג בו בידי המשתמש באתר או מי מטעמו.



רישום ואיסוף מידע דרך האתר ושמירתו

20. שימוש באזור האישי באתר טעון הרשמה ומסירת מידע אישי במסגרתה. כך למשל, לצורך הרשמה לאזור האישי, על המשתמש למסור מידע אישי כגון שם מלא, מס' טלפון נייד, כתובת דוא"ל, כתובת פיזית ועוד. כמו כן, על המשתמש למסור מידע אישי לשם קבלת שירותים שונים במסגרת האתר ו/או במסגרת שימושו באזור האישי שבאתר ו/או בעת פנייה לקבוצת איילון לצורך יצירת קשר עמה ו/או הרשמה לרשימת הדיור של קבוצת איילון. ככל שלא יימסרו הנתונים המבוקשים בשדות החובה, אשר יסומנו ככאלה, פניית המשתמש לא תועבר להמשך טיפול ו/או השלמת הפעולה המבוקשת על-ידו ו/או קבלת שירותים מסוימים לא תתאפשר.

21. במסמך זה להלן, 'מידע אישי' משמעו כל מידע מזהה אודותיך אשר תמסור במסגרת הרשמתך ו/או בכל עדכון שתבצע בפרטי המידע המזהה אודותיך מפעם לפעם ו/או במסגרת השימוש באזור האישי שבאתר או בשירותים נלווים ואחרים דרך האתר, לרבות נתונים שייאספו אודות אופן ודפוס השימוש שלך באתר, ופרטים אודות אופן הגישה שלך לאתר (כתובת אינטרנט (IP), פרטי מערכת הפעלה ודפדפן וכיו"ב). שימוש במידע אישי אודותיך ייעשה אך ורק בהתאם למפורט במסמך זה ו/או לפי חובות שבדין.

22. מידע אישי שייאסף אודותיך ישמר במאגרי מידע רשומים כחוק בהם ישמרו ויאובטחו המידע והנתונים אודותיך. קבוצת איילון רשאית לעשות שימוש במידע שייאסף אודותיך למאגרים בהתאם למטרותיהם הרשומות, ובין היתר: לצורך ניהול ותפעול כל שירות המבוקש על-ידך, ולשם התקשרות, עדכון, אישור ו/או ידוע שלך בכל עניין ו/או נושא הקשור לשירות המתבקש על-ידך; מתן שירות וטיפול שוטף במוצרי קבוצת איילון שרכשת וכן ליצירת קשר בהזמנה להציע הצעות לרכישת כסויים ביטוחיים ומוצרים או שירותים פיננסיים מטעם קבוצת איילון, לדיור ישיר, לצורך עיבודים סטטיסטיים, לפילוח ומיקוד שיווקי, למטרות שיפור ו/או שינוי השירותים הניתנים באמצעות האתר ותכניו וכן לצורך טיפול בתביעות. הנך מאשר כי קבוצת איילון תהיה רשאית להעביר את המידע האישי גם לסוכני ביטוח ולגורמים הפועלים עבור קבוצת איילון ו/או מי מטעמה.

23. ידוע לך כי אינך מחויב על-פי דין למסור מידע באמצעות האתר ו/או באמצעות האזור האישי, ובמסירתו ו/או איסופו, ככל שתבקש, הנך מאשר כי העברת המידע לקבוצת איילון ו/או באמצעותה היא על אחריותך בלבד, מרצונך החופשי ובהסכמתך, ולא תהיה לך כל טענה ו/או תביעה כלפיה בנושא. כמו כן, ידוע לך כי על מנת ליצור קשר עם קבוצת איילון ו/או להירשם לרשימת הדיור שלה באתר ו/או קבלת שירות כזה או אחר במסגרת שימושך באתר ו/או באזור האישי שבו, אזי הזנת המידע הנדרש בשדות החובה המסומנים מהווה תנאי הכרחי.

24. המשתמש מצהיר כי כל המידע שימסור ו/או יעדכן באתר ו/או באזור האישי שבו, הינו נכון, אמין ומדויק, וכי ביצע את יצירת הקשר ו/או נרשם לרשימת הדיור ו/או לאזור האישי ו/או לכל שירות המוצע באתר או באזור האישי בשמו ועבורו בלבד ולא בשם ו/או עבור צדדים שלישיים, למעט במקרים בהם הורשה לעשות כן במפורש על-ידי קבוצת איילון. המידע שמסר המשתמש וכן מידע נוסף אשר הצטבר אודותיו ואודות פעולותיו באתר ובאזור האישי ישמרו במאגרי המידע של קבוצת איילון כמפורט לעיל, ויעשה בו שימוש בהתאם למטרות המאגר

25. קבוצת איילון רשאית לאסוף ולעשות שימוש במידע שנמסר על ידי המשתמש ו/או במידע אשר הצטבר אודותיו, לרבות במהלך השימוש באזור האישי, על מנת לשפר, להעשיר ו/או לשנות את האתר או האזור האישי, השירותים והתכנים המוצעים במסגרתו, וכן על מנת לעדכן את המשתמש ולערוך סקרי שביעות רצון באשר לשירותים המוצעים על ידי קבוצת איילון ו/או מי מטעמה ו/או על ידי צדדים שלישיים עמם יש לקבוצת איילון שיתוף פעולה עסקי. בנוסף, המשתמש מסכים ומאשר לקבוצת איילון לעשות שימוש במידע למטרות שיווקיות וסטטיסטיות, ולמסור מידע סטטיסטי אגרגטיבי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים, וזאת בכפוף לתנאי מדיניות הפרטיות. מובהר כי מידע סטטיסטי אגרגטיבי זה לא יזהה את המשתמש אישית.

26. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובכפוף למסירת המשתמש את פרטי ההתקשרות שלו לקבוצת איילון והסכמתו לקבלת דיוור ישיר ומסרים שיווקיים, תהא קבוצת איילון רשאית לשלוח למשתמש, מעת לעת, בדוא"ל ו/או באמצעי התקשורת אחרים אשר מסר המשתמש, מידע בדבר שירותיה וכן מידע שיווקי ופרסומי של קבוצת איילון. המשתמש יהא רשאי לבטל בכל עת את הסכמתו ולחדול מקבלת המידע באמצעות לחצן "הסרה" אשר יופיע בתחתית ההודעה או אפשרות מענה באותה דרך בה נשלחה ההודעה עם המילה "הסר".

27. האתר עשוי להפעיל כלים אוטומטיים לצורך אפיון השימושים באתר, לצורך תפעול וייעול פעילות האתר או התאמתו להעדפות המשתמש. כלים אלו עשויים לאסוף ולשמור מידע כללי ובלתי מזוהה אודותיך ואודות אופן השימוש שלך באתר, ובין היתר, גם את פרטי ספק שירותי האינטרנט שלך, כתובתך בפרוטוקול האינטרנט (כתובת IP) ושם המתחם לצורך גישה לאתר, מיקום המכשיר בו נעשה שימוש בגישה לאתר, זמני ואופני השימוש באתר, סוג הדפדפן שלך ופרטים סטטיסטיים נוספים המעידים על אופן השימוש באתר ובשירותים דרכו.

28. בנוסף, האתר עשוי להפעיל שימוש בקבצי מידע מסוג "קוקיס" (Cookies). המדובר בקבצי טקסט, שהדפדפן של המשתמש יוצר לפי פקודה ממחשבי האתר. קבצים אלו מאפשרים לשמור את הפרטים שהזנת לטפסים שונים באתר, או באזורי רישום או הפעלת שירותים, ובכך חוסכים ממך את זמן מילוי הפרטים בשנית בביקורך הבא. כמו כן, הקבצים עשויים להכיל מידע בדבר הדפים שבהם ביקרת, משך השהייה באתר, מקור ההגעה לאתר ועוד. המידע בעוגיות מוצפן, וקבוצת איילון נוקטת צעדי זהירות כדי להבטיח שרק מחשבי האתר או מי מטעם קבוצת איילון יוכלו לקרוא ולהבין את המידע האגור בהם.

29. אם אינך מעוניין לקבל או להפעיל את ה"קוקיס", תוכל לחסום אותם בכל עת באופן עצמאי על ידי שינוי הגדרות הדפדפן שלך. חלק מקובצי הקוקיס עשויים לפקוע כאשר תסגור את הדפדפן או את היישום בו אתה משתמש, וייתכן שאחרים יישמרו על גבי הזיכרון במכשירך או במחשבך. בכל עת, באפשרותך למחוק את קובצי הקוקיס, גם אם נשמרו אצלך. מוצע לעשות כן רק אם אתה משוכנע שאינך רוצה שהאתר, התכנים המופיעים בו והשירותים המוצעים דרכו יותאמו להעדפותיך. תשומת ליבך, כי עם מחיקת או חסימת הקבצים כאמור, ייתכן כי חלק משירותי האתר או כולו לא יפעלו באופן תקין או כלל.

העברת מידע לצדדים שלישיים

30. ככלל, קבוצת איילון לא תמסור מידע אישי מזוהה אודותיך לצדדים שלישיים אלא על-פי הסכמתך ו/או לבקשתך.

31. על אף האמור, מידע אודותיך עשוי לעבור לצדדים שלישיים בהתקיים אחד או יותר מהתנאים הבאים:

- (א) על פי בקשה או בהסכמה מפורשת ממך, בעת רכישת מוצר, שירות ו/או בהרשמה לשירות מסוים אשר עשוי לדרוש זאת לצורת אספקתו, כולו או חלקו.
- (ב) במסגרת שיתופי פעולה עם חברות עמן לקבוצת איילון יש שיתוף פעולה עסקי ו/או לסוכני הביטוח עמם עובדת קבוצת איילון.



(ג) במקרה של מחלוקת משפטית בינך לבין קבוצת איילון, שתחייב את חשיפת פרטיך ו/או אם תבצע פעולות שבניגוד לכל דין ו/או אם ימצא כי הפרת את אחד או יותר מתנאי השימוש ו/או מדיניות הפרטיות.

(ד) כאשר קיימת הוראת דין המורה על כך ו/או על-פי צו שיפוטי או דרישת רשות מוסמכת, רשות אכיפת חוק ו/או לצורך מענה על דרישה חוקית ו/או רגולטורית.

(ה) לשם עריכת ניתוחים סטטיסטיים והעברת מידע סטטיסטי אנונימי ובלתי מזוהה.

(ו) בכל מקרה בו הפר המשתמש את תנאי השימוש לרבות תנאי מדיניות פרטיות זו ו/או במקרים בהם ביצע או ניסה לבצע המשתמש ו/או מי מטעמו פעולות המנוגדות להוראות תנאי השימוש ו/או מדיניות פרטיות זו ו/או הוראות כל דין; וכן על מנת לאכוף מדיניות פרטיות זו או את תנאי השימוש, לרבות במסגרת חקירה של הפרות אפשריות של מדיניות הפרטיות או תנאי השימוש.

(ז) בכל מקרה בו תסבור קבוצת איילון כי מסירת המידע נחוצה על מנת לגלות, למנוע או לטפל באופן אחר בביצוע עבירה ו/או נזק חמור

לרכושו ו/או לגופו של אדם, או על מנת למנוע נזק חמור אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי.

(ח) במקרה בו העבירה ו/או המחתה קבוצת איילון 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 קבוצת איילון להעביר לצדדים שלישיים מידע שאינו אישי, אשר אין בו כדי לזהות את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו באופן ישיר.

יצירת קשר

32. על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הנך רשאי לעיין במידע אודותיך אשר מצוי במאגר קבוצת איילון, ואף לבקש מקבוצת איילון לתקן מידע זה אם הוא אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל קבוצת איילון באמצעות עמוד "יצירת הקשר" באתר או לחלופין ניתן לפנות לאחד מפרטי ההתקשרות המפורטים מטה.

33. בכל עניין, שאלה ו/או בקשה בנוגע למדיניות פרטיות זו או אם ברצונך לשנות ו/או לתקן את המידע האישי שלך, אנא שלח הודעת דוא"ל לכתובת: ins.co.il-mail@ayalon או שתוכל לשלוח מכתב לכתובת: בית איילון ביטוח, רחוב אבא הלל 12 רמת גן, מיקוד 5250606. בכל תכתובת לקבוצת איילון יש לכלול את פרטיך המלאים לרבות כתובת מגורים וכתובת דוא"ל ליצירת קשר. קבוצת איילון תשתדל להגיב לכל בקשה/פנייה סבירה בזמן סביר.