

מדינות פרטיות- גלובל נט גמל

מדיניות פרטיות זו נועדה להסביר בקווים כלליים מהו המידע האישי שהחברה אוספת אודותיכם (או על אחרים הקשורים אליכם כמו בני משפחה), במסגרת השירותים שאנחנו מספקים כגון טפסי הצטרפות, שיחות טלפון, התכתבויות, ומידע שיגיע מצדדים שלישיים אחרים הקשורים לאספקת השירות על-ידינו.

אנו מכבדים את פרטיותכם, ואוספים ומעבדים מידע במערכות ממוחשבות כי הוא דרוש לנו למטרות המפורטות להלן, ובכלל זה על מנת לספק את שירותינו ואת המוצרים ועל מנת להגן על אינטרסים לגיטימיים שלנו, בהתאם, בין היתר, לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הפרטיות**"), התקנות מכוחות, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות ולשאר ההוראות החוקיות והרגולטוריות שחלות עלינו.

אם אינכם רוצים למסור מידע, או שאינכם מסכים לתנאים אלה, ככלל לא חלה עליכם חובה חוקית לעשות זאת, אך יתכן שאי הסכמה זו תמנע מאיתנו לספק חלק מהשירותים.

המידע במדיניות פרטיות זו הוא בנוסף להוראות העוסקות בפרטיות המידע, אשר ייתכן שנמסרו לכם בנפרד. אנו ממליצים שתבדקו את כל המידע שאנו מספקים לגבי פרטיותכם.

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לעדכן את מדיניות פרטיות זו מעת לעת, בהתאם לצורך ולשינויים בחוק. אנו ננקוט באמצעים סבירים כדי ליידע על שינויים מהותיים, לדוגמה באמצעות עדכון באתר או באמצעים מתאימים אחרים. המדיניות מנוסחת בלשון זכר לשם הנוחות בלבד ומתייחסת באופן שווה לכל אחת ואחד.

מהו "מידע אישי"?

מדיניות זו חלה על "מידע אישי" (ובקצרה "מידע"), שהוא נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם שניתן לזהויו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין (למשל באמצעות פרט מזוהה, כגון שם, מספר זהות, מזהה מקוון וכיו"ב). לשם הדוגמה, כתובתו של לקוח, מספר הטלפון שלו ומידע על קופות הגמל שבבעלותו, מהווים מידע אישי.

איזה מידע אישי אנו רשאים לאסוף?

אנו אוספים מידע בקשר על לקוחות קיימים (לרבות בני משפחתם ולרבות קטינים¹), לקוחות פוטנציאליים, מוטבים, מיפוי כוח ונהנים בחשבון הלקוח. המידע נאסף ממגוון מקורות, כולל אתרי החברה, טפסים דיגיטליים, מוקדי שירות, סוכנים, ערוצי שיווק ומכירה, וממשקים דיגיטליים אחרים. מידע זה עשוי לכלול, בהתאם לשירות שניתן במוצרים או לקשר שלכם אתנו ובכפוף לכל דין, בין השאר:

- מידע מזהה ופרטי התקשרות, כולל שם, מס' תעודת זהות (ומספרי זיהוי כגון מספר רישיון נהיגה ומספר דרכון), כתובת מגורים, תאריך לידה, מקום עבודה, כתובת דואר אלקטרוני, מספרי טלפון, מגדר, מעמד אישי ומצב משפחתי.
- מידע הנדרש לצורך זיהוי, לרבות צילום או סריקה של תעודת זהות, דרכון, רישיון נהיגה, צווים משפטיים, דוגמאות חתימה, מסמכים בנקאיים, אסמכתאות על מקור כספים ותיעוד התכתבויות בכל אמצעי התקשורת.
- מידע לגבי הכשרה מקצועית ורישוי עיסוק, השכלה, רקע תעסוקתי, כישורים וחברויות בארגונים מקצועיים.
- מידע על מיקום, כתובת מגורים ומקום עבודה.
- מידע פיננסי, כולל קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, מספרי חשבון, מסלולי השקעה, תאריך ותק, תאריך נזילות, הפקדות, יתרות, פיצויים, דמי ניהול, משכורות, קצבאות, עיקולים ושעבודים, סכום השקעה.
- מידע נוסף שנאסף במקרים ספציפיים, כמו במקרה של חשש להונאה. מידע זה עשוי לכלול מידע גנטי (בכפוף לכל דין), מידע מחקירות פרטיות ומהליכים משפטיים ומידע ממקורות פומביים וממשלתיים.
- הקלטות טלפוניות ומידע המופק מהן (לרבות שיחות וידיאו).
- מידע שזמין לנו לשימוש על-פי דין, כגון מידע ממאגרי מידע של המדינה.
- מידע הכלול בתשובות שימסרו לשאלות שנשאל לצורך זיהוי ואבטחה.
- מידע שיתקבל מכם בערוצי התקשורת השונים איתנו, ובכלל זה באמצעות השימוש בצ'אט (שיחות) ובאפליקציות שונות.

¹ תיידרש הסכמה מהורה או אפוטרופוס מראש ובכתב

- מידע על פעילותכם באתר שלנו, וכן מידע על פעילותכם באתרים אחרים שאנחנו משתפים איתם פעולה או שמוצגות בהם פרסומת שלנו.

בנוסף, אנו עשויים לקבל מידע אודותיכם גם אם אינכם לקוח. הוראות מדיניות פרטיות זו, לרבות זכויותיכם, יחולו גם על מידע זה.

כלל המידע הנאסף כפוף לעקרון "פרטיות כברירת מחדל". בהתאם לכך, החברה אוספת רק את המידע הנדרש לטובת מתן השירותים, מילוי תפקידה כחברה מנהלת על כל הנובע ו/או הכרוך בכך, לטובת ביצוע הפעולות העסקיות, מתן שירותים ובהתאם לדרישות חוקיות ורגולטוריות. איסוף כאמור נעשה באופן ישיר (מסירת מידע על ידי הלקוח או באישורו) או עקיף (רישום לוגים במערכות/אפליקציות של הקבוצה), כמפורט במסמך זה.

החברה מגבילה את עיבוד המידע הנאסף בהתאם לצורך ורלוונטיות התהליכים העסקיים והשירותים הניתנים ללקוחותיה. משך אחסון המידע ורשימת בעלי הגישה למידע מותאמים לצורך ולמטרה שלשמה נאסף המידע.

החברה משקיעה משאבים רבים על מנת לוודא כי המידע הנאסף אודותיכם הוא מדויק, שלם ומעודכן בהתאם לצורך ולמטרה שלשמה הוא נאסף.

מדוע אנחנו אוספים מידע אישי?

אנו עושים שימוש במידע האישי אותו אנו אוספים למטרות הבאות:

- אספקת שירותים פיננסיים.
- מתן שירות לקוחות, ניהול קשרי לקוחות, כולל משוברים ושיפור תהליכים, גביה, טיוב נתונים.
- מתן שירות לערוצי הפצה לרבות סוכנים ויועצים.
- שיווק השירותים, קידום מכירות, התאמת תוכן מסחרי ושיווק, שליחת תוכן שיווקי.
- אבטחת מידע, מניעת גילוי תרמיות/הונאות ופעילות חריגה, אימות זהות וזיהוי.
- עמידה בדרישות הדין והוראות רגולטוריות.
- תיעוד, בקרה, ניהול סיכונים, ניתוח סטטיסטי, שיפור תהליכים, הגנה משפטית ולצרכים ניהוליים פנימיים.

מידע הנאסף במסגרת פעילות דיגיטלית

החברה מפעילה אתרי אינטרנט, דפי נחיתה, מערכות דיור וכלי פרסום דיגיטליים נוספים (כולל ברשתות חברתיות ובאתרים חיצוניים). במסגרת פעילות זו עשוי להיאסף מידע כדלקמן:

- כתובת IP, סוג הדפדפן, מערכת ההפעלה וסוג המכשיר.
- מיקום גאוגרפי מקורב.
- דפים שנצפו באתר, זמן שהייה, לחיצות, פעולות בטופס או קישור.
- תגובה לקמפיינים - כגון פתיחת הודעה, הקלקה בקמפיין וכיו"ב.
- מזהים מקוונים שהוצמדו למשתמש במסגרת קמפיין או מערכת הפצה.
- מידע כללי על המבקרים באתר כגון מספר המבקרים באתר, העמודים בהם הם מבקרים, מהיכן הגיעו המבקרים לאתר, משך הזמן שארך הביקור באתר ומספר הדפים הממוצע שהמבקרים ביקרו (מידע זה הינו מידע מצטבר ואנונימי).

מידע דיגיטלי כאמור נאסף באופן אוטומטי באמצעות עוגיות (Cookies), תגיות פיקסל וכלים אנליטיים דומים כגון SDKs. מידע זה יכול שיאסף על ידינו וישותף עם צד שלישי, או שייאסף על ידי צד שלישי באופן ישיר. השימוש בו נעשה למגוון מטרות, כמפורט במדיניות זו, לרבות לצורך ניתוח פעילות האתר, יצירת סטטיסטיקות, לצורכי אבטחה, שיפור חוויית המשתמש והתאמת פרסום. ניתן לשלוט על השימוש בקבצי Cookies דרך הגדרות הדפדפן, ואף למחוק אותם באופן יזום. עם זאת, חסימת עוגיות מסוימות עשויה להשפיע על תפקוד האתר ועל חוויית השימוש. למידע נוסף על השימוש ב-Cookies ניתן למצוא ישירות בכתובות הבאות:

❖ [ניהול עוגיות בדפדפן Google Chrome](#)

❖ [ניהול עוגיות בדפדפן Mozilla Firefox](#)

❖ [ניהול עוגיות בדפדפן Safari](#)

❖ [ניהול עוגיות בדפדפן Microsoft Edge](#)

באתר החברה מופעלים שירותים המסייעים בניתוח דפוסי שימוש באתר. כלים אלה אוספים מידע כדוגמת תדירות ביקור, דפים נצפים, אינטראקציה עם תוכן ועוד. דוגמאות לכלים שהחברה משתמשת בהם: Google Analytics ו-Facebook Ads. מידע זה נאסף על ידי מי שמפעיל את השירות (למשל, במקרה של Google Analytics חברת Google) ואינו מאפשר זיהוי אישי של המשתמש על ידי החברה. באפשרותך לבטל את השימוש בכלים אלה על ידי שינוי הגדרות הדפדפן. למשל את Google Analytics, ניתן לבטל באמצעות [הרחבה רשמית של גוגל](#). מדיניות הפרטיות של Google Analytics זמינה [כאן](#).

אנו נעזרים באפיון פרופיל ובניתוח נתונים כדי להבין כיצד לקוחותינו משתמשים במוצרים ובשירותים שלנו. השימוש בכלי הניתוח הללו נעשה למטרות שונות כגון: אבטחה ומניעת הונאה, ומאפשר, למשל, לזהות שימוש לא מורשה בחשבון. בנוסף, כלי הניתוח הללו משמשים למטרות בינה עסקית, למשל לצורך קבלת החלטות בקשר עם השירותים שאנו מעניקים, ומסייעים לנו לשפר את חווית השירות שאנו מציעים, ולהתאים את השירותים ואת הפרסום שלהם באופן אישי.

שימוש בכלים מתקדמים, למידת מכונה וקבלת החלטות על בסיס בינה מלאכותית

כחלק מפעילותנו אנחנו עשויים לעשות שימוש בתהליכים אוטומטיים, כולל תהליכים מבוססי בינה מלאכותית (AI) ולמידת מכונה, בכדי לקבל החלטות, בהתאם למטרות השימוש במידע המפורטות במדיניות זו. השימוש בכלים אלו נעשה בהתאם להוראות הדין שחלות עלינו, בהתאם למדיניות זו ובין השאר לצורך מימוש המטרות הבאות:

- הכרת לקוחותינו, בין היתר, בכדי לנתב תוכן ו/או מוצרים ו/או שירותים שעשויים להיות שימושיים עבורכם.
- שיווק ודיוור ישיר ופרסום.
- טיוב ושיפור תהליכים שונים בחברה, כמו גם המוצרים והשירותים שלנו.
- זיהוי הונאות.

שיתוף המידע עם צדדים שלישיים

אנו נעביר מידע אישי לצדדים שלישיים רק כאשר הדבר נדרש לצורך השגת המטרות המפורטות במדיניות זו, ופועלים לכך שהשיתוף יהיה רלוונטי, מידתי ומבוקר. אנו בוחנים את הגורמים שיקבלו מאיתנו מידע אישי ומוודאים כי מתקיימים תנאים והתחייבויות מתאימות לשמירה על פרטיות ואבטחת המידע. המידע מועבר לסוגי הגורמים הבאים:

- נותני שירות וצדדים שלישיים: אנו מסתייעים בספקים חיצוניים לצורך תפעול השירותים שלנו ושמירה על נכונות המידע, לרבות ניהול האתר, מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM), מערכות חיוב, בנקים מתפעלים, אחסון בענן, ניתוח מידע, הקלטת שיחות, מוקד תמיכה שיווק ודיוור, יועצים שלנו כגון עורכי דין, רואי חשבון, מבקרים, מוסדות פיננסיים, קבלני משנה בתחומים כמו מוקדי שירות, מערכות מידע, ספקי תקשורת, ספקי שירותי מחשוב ענן, בתי דפוס ונותני שירותי הפצת דואר ודיוורים, סוקרים ויועצי שיווק, מנהלי סיכונים, מתרגמים, ספקי מיקור חוץ של פעולות עסקיות וגורמים הזכאים לקבל מידע מכוח חוק שירות מידע פיננסי, תשפ"ב-2021.
- ציות לחוק: נשתף מידע כאשר נהיה מחויבים לעשות כן לפי הוראות הדין, צו שיפוטי, מקרים החשודים בהונאה או כדי כל פעילות אחרת המבוצעת באופן לא חוקי או דרישה מגורם מוסמך בארץ ובחו"ל. כך למשל, שיתוף מידע של לקוחות שהם תושבים/אזרחים זרים שיועברו לרשויות באירופה או בארה"ב, כגון מסמכי CRS ו-Fatca.
- בין חברות קשורות: בהתאם לדין ולהסכמות הנדרשות, ייתכן שנעביר מידע בין חברות קשורות ושותפים עסקיים.
- סוכנים: אנו עובדים עם שותפים עסקיים אחרים, כגון ספקים של שירותים ומוצרים נלווים לצורך שיווק, פרסום ודיוור ישיר ושיתופי פעולה בתחומי המחקר והפיתוח.
- שיוניים ארגוניים: במקרים של מיזוג, רכישה, מכירה או העברת פעילות, או בבדיקה בקשר עם שינויים כאמור, ייתכן שנעביר מידע לצד הנעבר או לצדדים קשורים. מהלך כזה ייעשה לצד נקיטת מאמצים לוודא שהמידע מטופל בהתאם למדיניות זו ולדין.
- שימושים טכנולוגיים: אנו עושים שימוש בכלים חיצוניים (כגון Google Analytics, עוגיות ופיקסלים) לצורך ניתוח ושיפור חווית המשתמש, בכפוף למנגנוני הסרה ושליטה שניתנים למשתמש.

חלק מהצדדים השלישיים שלעיל מצויים מחוץ לגבולות המדינה, באזורים בהם חוקי הגנת הפרטיות עשויים להיות שונים מאלו החלים בישראל, לרבות בארצות הברית ובאירופה. אנו נוקטים באמצעים מקובלים כדי להבטיח את ההגנה על המידע גם לאחר העברתו לחו"ל, ובכלל זה שימוש בהסכמים חוזיים מתאימים. בנוסף, החברה רשאית להשתמש במידע סטטיסטי, אגרגטיבי או אנונימי, אשר אינו מזהה אדם באופן אישי, לרבות לצורכי ניתוח, שיפור השירותים, תכנון עסקי או מסירת נתונים סטטיסטיים לגורמים חיצוניים.

אבטחת מידע וסודיות

אנו עושים כל שביכולתנו כדי להגן על סודיות המידע והנתונים שנמסרו על ידי המשתמשים במוצרים ובשירותים, תוך נקיטת אמצעי זהירות ושימוש בשיטות אבטחה מתקדמות. ידוע לכם כי אנו מקדישים משאבים ונוקטים אמצעים מחמירים למניעת חדירה לשירותים ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות המשתמשים, ואולם, בעוד שיש במאמצים אלה כדי לצמצם את הסיכונים הקיימים, לא ניתן להתחייב כי השירותים המקוונים יהיו חסינים באופן מוחלט מפני פעולות אלה, ולא תהיה לנו כל אחריות לכל נזק שייגרם למשתמשים או למי מטעמם עקב כך.

משך זמן שמירת המידע האישי

אנו נשמור את המידע האישי שלכם, לרבות הקלטת שיחות, כל עוד המידע נחוץ לשם השגת המטרות המפורטות במדיניות זו, לרבות לצרכי בקרה, התגוננות משפטית, ובהתאם לתקופה המותרת בחוק. משך זמן שמירת המידע האישי שלכם על ידינו תלוי במטרות שלשמן נאסף, אופן השימוש שנעשה בו, ודרישות הדין החל.

תנאים נוספים שיחולו על משמעי אתרים של החברה

מדיניות פרטיות זו מהווה חלק מתנאי השימוש באתר, ושימוש באתר מהווה הסכמה לתנאי השימוש, למדיניות זו ולכל הסכם מחייב אחר שבאתר.

סקרים

ייתכן שנבקש מכם מידע אישי במסגרת סקרים. השתתפות בסקרים אלו הינה על בסיס התנדבותי. המידע שיימסר באמצעות הסקרים ישמש למטרת שיפור השירות או שינוי, מעקב אחר שביעות הרצון מהשירותים שלנו וכן שימושים אחרים המותרים על פי כל דין.

אמצעי קשר, פרסומות ודיוור ישיר

כאשר אתם מוסרים לנו אמצעי התקשורת, אתם מסכימים שנשתמש בו על מנת ליצור אתכם קשר, ולשלוח לכם באמצעות דיוור או רשימות תפוצה לדיוור פרסומי בכפוף לדין. אמצעי ההתקשורת יכולים לכלול דואר, דואר אלקטרוני, טלפון וטלפון נייד (כולל לצורך הודעות מוקלטות והודעות מסר קצר (SMS)), פקס, רשתות מסרים מידיים, רשתות חברתיות ואמצעים אחרים. זכותכם לבקש להימחק מרשימת הדיוור לדיוור ישיר (כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות), בכל אמצעי הדיוור, וכן שלא לשלח אליכם דבר פרסומת (כהגדרתו בסעיף 33א לחוק התקשורת) בדואר אלקטרוני, הודעת מסר קצר (SMS), פקס והודעת טלפון מוקלטת.

כדי לעשות זאת, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון 03-5707666 או בדואר אלקטרוני בכתובת sherut@gngemel.co.il או בפניה לכתובת בר כוכבא 21, בני ברק. לעניין הסרה מרשימות התפוצה, בנוסף לאמצעים שציינו, ניתן להסיר את עצמכם גם באמצעות קישור ייעודי בהודעות שנשלחות אליכם.

אם הודעתם לנו בעבר שאינכם מעוניינים שנפנה אליכם, ואינכם מקבלים פרסומות, אין צורך בהודעה נוספת. גם לאחר שתבקשו לא לקבל דיוורים או פרסומות, תמשיכו לקבל מאתנו (בכל אמצעי ההתקשורת) הודעות שהדין מתיר לנו או מחייב אותנו לשלוח לכם (כגון הודעות בקשר עם השירותים שלכם), גם ללא הסכמה. דיווחים, מידע ועדכונים ביחס למוצרים שלכם ישלחו לפרטי הקשר המעודכנים אצלנו במועד השליחה. תשומת לבכם, עדכון הפרטים שלכם במוצר מסוים עשוי להוביל לעדכון פרטים במוצרים נוספים. באפשרותכם לצפות בכל עת בפרטיכם המעודכנים ולעדכן אותם בהתאם לפרטי ההתקשרות עם מוקד שירות הלקוחות שלנו.

זכויותכם בנוגע למידע ודרכי יצירת קשר עם בעלת השליטה במאגר המידע

אנו מכבדים את זכותכם לפרטיות ופועלים לשמור רק מידע אישי נדרש, עדכני ומדויק. בהתאם להוראות סעיפים 13-14 לחוק הגנת הפרטיות, הנכם רשאים לעיין במידע האישי שנשמר אודותיכם אצלנו, וככל שתמצא כי המידע אינו נכון,

שלם, ברור או מעודכן, תוכלו לפנות אלינו בבקשה לתיקון או מחיקה של המידע. אנו נבחן את בקשתכם ונשיב בהתאם להוראות הדין. בכדי להגיש בקשה למימוש זכויותיכם, נא פנו אלינו לממונה להגמת הפרטיות בחברה, עו"ד סנדה ארנולדיס בדוא"ל dpo@globalnet.co.il או בכתובת בר כוכבא 21 בני ברק, לעיון: ממונה הגנת הפרטיות.

הדין החל

על מדיניות פרטיות זו יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל. מק-ום השיפוט הבלעדי לכל עניין הנוגע למדיניות זו יהיה בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.