

טבנקין עפרי

מספר עוסק 201263159

(“הארגון”)

נוהל זכות עיון, תיקון ומחיקה

נוהל זכות עיון, תיקון ומחיקה

תאריך	מחבר	תפקיד	גרסה	סיבת השינוי	עדכון הבא
נובמבר 2025	טבנקין עפרי	אחראית פרטיות	1	עריכה ראשונה	31.11.2026

1. רקע

- 1.1. הארגון רואה חשיבות עליונה בהגנה על פרטיות לקוחותיו ומשתמשי האתר ומחויב לפעול בשקיפות ובאחריות בכל הנוגע למידע אישי הנאסף ומעובד על ידו.
- 1.2. מטרת נוהל זה הינה להגדיר תהליך סדור וברור לטיפול בבקשות מלקוחותינו והאופן בו יוכלו לממש את זכותם לעיין במידע האישי השמור אודותיהם במאגרי המידע של הארגון, לבקש את תיקונו או מחיקתו והכל בכפוף להוראות הדין.
- 1.3. נוהל זה נכתב בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"), אשר הרחיב את זכויות נושאי המידע בכל הנוגע למידע האישי השמור אודותיהם במאגרי המידע.
- 1.4. האמור בנוהל מתייחס באופן שווה לבני שני המינים והשימוש בלשון זכר או נקבה הוא מטעמי נוחות בלבד.

2. מטרות חובת שמירת המידע הן, בין היתר:

- 2.1. ניהול לקוחות ומתן שירות: שמירת פרטי לקוחות ופרטי התקשרות לצורך ניהול מועדון לקוחות, טיפול בהזמנות, מתן שירות לקוחות, שיווק ומענה לפניות.
- 2.2. שיווק ודיורור ישיר: שמירת פרטי התקשרות לצורך שליחת עדכונים, מבצעים וחומרי שיווק, בכפוף להסכמת הלקוח והוראות הדין.

3. טיפול במידע רגיש שנמסר ביוזמת הפונה:

- 3.1. במקרים בהם משתמש מוסר מידע רגיש באופן יזום (לדוגמה, תיאור מצב אישי בפניית "צור קשר"), והמידע אינו נדרש לצורך מתן שירותי הארגון, מדיניות הארגון היא לפעול למחיקת מידע זה באופן מיידי לאחר מתן המענה הראשוני, ולא לעשות בו כל שימוש אחר.

4. זכויות הלקוח בנוגע למידע האישי:

- 4.1. על פי חוק הגנת הפרטיות, עומדות ללקוח ו/או למשתמש הזכויות הבאות בנוגע למידע אישי שלו:
 - 4.1.1. זכות עיון: הלקוח ו/או המשתמש רשאי לבקש לעיין במידע האישי שאנו מחזיקים אודותיו.
 - 4.1.2. זכות לתיקון: במידה והמידע שברשותנו אינו נכון, שלם, מעודכן או מדויק, הלקוח ו/או המשתמש רשאי לבקש את תיקונו.
 - 4.1.3. זכות למחיקה: הלקוח ו/או המשתמש רשאי לבקש את מחיקת המידע האישי שלו.
- 4.2. למרות שמדיניות הארגון היא שלא לאסוף באופן יזום מידע אישי על קטינים, מימוש הזכות עומדת גם להורה או אפוטרופוס חוקי בנוגע למידע שנאסף על קטין הנמצא תחת אחריותו.

5. הגשת הבקשה:

- 5.1.1. הבקשה תוגש בכתב, ותכלול פרטים מזהים מלאים של הפונה, לרבות שם מלא, מספר תעודת זהות, פרטי התקשרות (דוא"ל או טלפון) וציון האם הבקשה היא לעיון במידע, לתיקונו או למחיקתו.
- 5.1.2. היה המבקש קטין או נתון להשגחת אפוטרופוס יש לוודא כי הבקשה הוגשה בכתב בידי ההורים או האפוטרופוס בשמו של המבקש.

6. קליטת הבקשה:

- 6.1. בקשה שהוגשה תתועד במערכות הארגון, תיעוד הבקשה יכלול:
 - 6.1.1. פרטי הפונה ;
 - 6.1.2. תאריך הבקשה ;
 - 6.1.3. מהות הבקשה ;
 - 6.1.4. הפעולות שננקטו ;
 - 6.1.5. האחראי שקיבל את ההחלטה בבקשה ;
 - 6.1.6. תאריך המענה ;
 - 6.1.7. התשובה שניתנה ;
 - 6.1.8. אופן שליחת התשובה ;
 - 6.1.9. כל מסמך או פרט אחר שהועבר ללקוח.
- 6.2. הבקשה תוגש, ללא דיחוי, לאחראית הפרטיות או לכל אדם אחר שימונה על ידה לתפקיד אחראי הגנת הפרטיות.
- 6.3. יש לשלוח לפונה, הודעה המאשרת את קבלת בקשתו בארגון, ולציין כי הועברה לטיפול האחראית, שהינה בעלת הסמכות והאחריות להחליט בנושא.
- 6.4. אין לבצע את פעולת מחיקה או שינוי מידע הנדרשת בבקשה עד לקבלת הנחיה מפורשת ובכתב מאחראית הגנת הפרטיות.

7. אופן הטיפול בבקשה:

- 7.1. אימות זהות הפונה :
 - 7.1.1. עם קבלת הבקשה, יפעל הארגון לאימות זהותו של הפונה. הליך האימות חיוני על מנת להבטיח כי מידע אישי לא ייחשף בפני גורמים בלתי מורשים.

7.1.2. במידת הצורך, ניתן לדרוש מהפונה אמצעי זיהוי נוספים, לצורך השלמת הליך האימות, כגון הצגת מענה על שאלות זיהוי או צילום תעודת זהות (כמוצא אחרון) וזאת בהתאם לרגישות המידע המבוקש.

7.2. לאחר השלמת הליך האימות, יבחן הארגון את הבקשה לגופה:

7.2.1. בקשה לעיון במידע אישי:

7.2.1.1. הזכות לעיון כפופה לסייגים הקבועים בחוק. הארגון רשאי לסרב לבקשה במקרים בהם חשיפת המידע עלולה לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי חוץ, בפרטיותו של אדם אחר, בסודות מסחריים או מקצועיים.

7.2.1.2. במקרה של היענות חיובית לבקשה, ישלח הארגון לפונה תשובה מנומקת בכתב ותאפשר לפונה לעיין במידע אודותיו, תוך 30 יום מקבלת הבקשה (או מהשלמת הליך האימות, לפי המאוחר).

7.2.1.3. הארגון יספק לפונה, עותק מהמידע האישי השמור אודותיו במאגר.

7.2.1.4. במקרה של סירוב לבקשה (מלא או חלקי), הארגון ישלח לפונה תשובה מנומקת בכתב, תוך 30 יום מקבלת הבקשה (או מהשלמת הליך האימות, לפי המאוחר), התשובה תפרט את נימוקי הסירוב בהתאם להוראות החוק.

7.2.2. בקשה לתיקון או מחיקת מידע:

7.2.2.1. הארגון יבחן את טענות הפונה בהתאם לסייגים הקבועים בחוק הגנת הפרטיות. ככל שיימצא כי המידע אכן מצריך תיקון או מחיקה, הארגון יבצע את הנדרש, אצל כל ספקיו, ויודיע על כך לפונה.

7.2.2.2. הארגון לא יענה לבקשה אם שמירת המידע נדרשת על פי דין (למשל, לצורכי מס), להגנה על אינטרסים חיוניים, לניהול תביעות משפטיות או לצורכי ארכיון בעל עניין ציבורי.

7.2.2.3. במקרה של היענות חיובית לבקשה, ישלח הארגון לפונה תשובה מנומקת בכתב, תוך 30 יום מקבלת הבקשה ובהתאם להוראות הדין, התשובה תפרט את הפעולות שבוצעו.

7.2.2.4. במקרה של סירוב לבקשה (מלא או חלקי), ישלח הארגון לפונה תשובה מנומקת בכתב, תוך 30 יום מיום קבלת הבקשה (או מהשלמת הליך האימות, לפי המאוחר).