

משרד המשפטים
Ministry of Justice

רמו"ט
הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע

דו"ח רשם מאגרי המידע לשנת 2016

אוגוסט 2017

עורכת:

עו"ד לימור שמרלינג מגזניק, מנהלת מחלקת קשרי ציבור וממשל, הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע

דוא"ל: limorsm@justice.gov.il טלפון: 03-7634050

דבר שרת המשפטים

אני מתכבדת להציג דו"ח זה, אשר סוקר את פעילותה החשובה של הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) במשרד המשפטים. רמו"ט, כרשות הגנת הפרטיות בישראל, היא הגוף המומחה בטיפול בתחום הגנת מידע אישי במאגרי מידע דיגיטליים.

המציאות הטכנולוגית המודרנית הביאה עמה סיכונים רבים, אשר שינו באופן דרמטי את אופן ההתמודדות עם ההגנה על הזכות לפרטיות. האתגרים הנובעים מהתפתחות העולם הטכנולוגי בכלל, ותחום המידע הדיגיטלי בפרט, מהווים מאפיין ייחודי לתחום עיסוקה של רמו"ט.

תפקידה של רמו"ט כרגולטור של נושא הפרטיות במדינת ישראל הינו משמעותי וחשוב ביותר לחברה הישראלית. רמו"ט, מתוקף אחריותה לתחום הגנת המידע האישי, פועלת לקידום שליטת הפרט במידע אישי על אודותיו, להשפעה על תהליכי עיצוב מערכות מידע כך שיקדמו הגנה על הפרטיות בכל מגזרי המשק ולחיזוק תחושת המוגנות של הציבור. כל זאת, במטרה לצמצם את הסיכונים הגלומים בשמירת מידע דיגיטלי, בעיבודו ובניהולו, והכול תוך איזון ומתן משקל ראוי לחידושים הטכנולוגיים וליתרונותיהם בעבור השוק והמשתמשים.

אופן והיקף ההגנה שתינתן לזכות לפרטיות יקבעו מסמרות לגבי אופן השמירה וההגשמה של זכויות וחירויות אחרות במדינה דמוקרטית כגון שוויון ומניעת אפליה, חופש ביטוי, חופש דת ועוד.

אני מבקשת להודות לכל עובדי רמו"ט על עבודתם החשובה בשנה החולפת בהגנה על זכות יסוד חוקתית במדינת ישראל ומאחלת להם ולראש הרשות המשך עבודה פורייה, עשייה משמעותית והצלחה.

בברכה,

איילת שקד
שרת המשפטים

דבר מנכ"לית משרד המשפטים

הבטחת הזכות לפרטיות והגנה על המידע האישי הן יסוד מהותי בהגנה על זכויות וחירויות הפרט בדמוקרטיה הישראלית. הדו"ח השנתי של רשם מאגרי מידע ברשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) מציג בפני ועדת החוקה, חוק ומשפט של הכנסת את פעילותה החשובה והענפה של רמו"ט למען הבטחתן של זכויות אלה וההגנה עליהן. הדו"ח השנתי מספק לציבור הזדמנות להתוודע לתהליכי העבודה של רמו"ט ולעשייתה המגוונת, ההופכים חשובים ביותר בעת הזו, בה מידע הופך מתועד, מנוטר וחשוף מאי פעם.

כרגולטור האמון על הגנת המידע האישי, הקפידה השנה רמו"ט, לצד עמידה ביעדיה השוטפים, על תכנון צופה פני עתיד והתאמת פעילותה להתפתחויות המואצות ולמציאות המשתנה של העולם הטכנולוגי בכלל ושל תחום ההגנה על מידע אישי בפרט. פעילות זו הכרחית נוכח האיומים הגוברים על הזכות לפרטיות בישראל ובזירה הבינלאומית, בעקבות התפתחויות הטכנולוגיות והמשפטיות בתחום הגנת הפרטיות.

רמו"ט פועלת במגוון דרכים למען קידום ושמירה על הזכות לפרטיות. ביניהן: קידום יוזמות חקיקה, פרסום הנחיות שוק, הפעלת סמכות אכיפה מנהלית ופלילית וקיום פעולות הסברה למען העלאת המודעות לנושא בקרב הציבור הרחב. כמו כן, היות שלעבודת רמו"ט היבטים בין-לאומיים משמעותיים, היא מבצעת פעילות גם בזירה הבין-מדינתית, לרבות התאמת הדין הישראלי לסטנדרטים הבין-לאומיים המובילים בתחום.

אני מודה לצוות העובדות והעובדים ברמו"ט ולעומד בראשה, עו"ד אלון בכר, על העשייה המשמעותית במהלך השנה החולפת, ומאחלת לעובדות ולעובדים הצלחה רבה בהתמודדות עם האתגרים העומדים לפתחם בשנת העבודה הקרובה.

בברכה,



אמי פלמור

דבר ראש רמו"ט

"לטעון כי הזכות לפרטיות לא חשובה לך, שכן אין לך מה להסתיר, לא שונה מלטעון כי חופש הביטוי לא חשוב לך, שכן אין לך מה לומר."

אדוארד סנודן

מהפכת העידן הדיגיטלי, ששינתה את העולם מקצה לקצה וממשיכה לשנות אותו בקצב גובר והולך, הפכה את התנהלות חיינו לקלה וליעילה יותר. כמעט כל דבר שאנחנו מבצעים ביום יום שלנו מבוסס על טכנולוגיה המקשרת בין אנשים ומידע באמצעות מכונות, וההתנהלות הדיגיטלית גורמת לכך שכל פעולה שלנו ברשת האינטרנט משאירה עקבות אישיות שלנו במרחב.

עקבות אלה הן "שובל מידע דיגיטלי" שמורכב ברובו מהמידע האישי והפרטי של כל אחת ואחד מאיתנו. מידע אישי זה מכיל את כל האתרים והאפליקציות שהשתמשנו בהם בבית, במכשירים הניידים, בשעוני היד, בטלוויזיות, ברכב, בצעצועים ועוד. שם אנחנו גולשים, קונים ונוהגים; שם נמצאים התכנים שאנחנו צורכים, תחומי העניין שלנו, פעילויותינו והאנשים עמם אנו בקשר.

מדובר בכמויות עצומות של מידע אישי, המאורגן בשיטתיות באמצעות אלגוריתמים המנותחים על ידי תוכנות מתוחכמות. כך מיוצרים פרופילים אישיים מפורטים ומפולחים, המשמשים לרוב למטרות שיווקיות ומסחריות, והכל בלי ידיעתנו והסכמתנו האמיתית לשימושים ולמוצרים גם יחד.

המשמעות של כל אלה היא מעקב מתמיד עלינו. גופים, חברות וארגונים מחזיקים בכמויות מידע עצומות עלינו ומעבדים אותם, ולמעשה בכל רגע נתון יודעים עלינו יותר מאשר אנו יודעים על עצמנו תוך יכולות עיבוד ושליפה מהירות ומתוחכמות.

גופים וחברות כבר הפנימו את ההבנה כי הגישה למידע האישי שלנו מעניקה להם כוח רב עוצמה ומהווה, בין היתר, אמצעי יעיל ביותר להשאת רווחים הן במרחב ה- Online והן ב- Offline. הבנה זו גורמת לאותם גופים לרכוש, לאסוף, לאגור ולנתח כמה שיותר נתונים אישיים על אודותינו. זאת כדי שיוכלו לפנות אלינו באופן ממוקד ולייצר מחיר ותנאים המותאמים לנו אישית תוך מקסום הרווחים. במרבית המקרים שימושים אלה נעשים ללא התייחסות משמעותית לפרטיות הלקוחות, וללא הסכמתם המודעת באופן מלא לשימושים נוספים במידע עליהם ולהפיכתו לסחורה ומוצר לכל דבר ועניין.

ההתפתחות הטכנולוגית המואצת חשובה ומבורכת בהיבטים רבים אך יחד עם זאת, חשוב לא פחות שנשכיל להבין את המשמעויות, לרבות הכלכליות ואת ההשלכות הנלוות לכך שהפרטיות שלנו היא המטבע החדש בתמורה לקלות, למהירות ולנוחות בסביבה מותאמת אישית.

אדם הגולש ברשת מקבל את המידע המיועד לו באופן מניפולטיבי ומותאם אישית, לרבות המחיר בעבורו יהיה מוכן לרכוש את המוצר. כלומר, ניתוח אלגוריתמי מאפשר לחברות לקבוע את המחיר הגבוה ביותר שיסכים לשלם הלקוח בהתבסס על התנהגותו ברשת. מצב זה מחייב שינוי תפישתי כולל וחשיבה מחודשת על האסדרה של תחום הגנת המידע ועל הרגולציות המשיקות לו.

הארכיטקטורה של "המכונות" מהווה מקור לדאגה גם בהיבטים נוספים שעניינם בתחום המוסר, האתיקה ועיצוב פניה של החברה בה כולנו עתידים לחיות. כיצד למשל יתכנתו מצבים בהם נדרשת קבלת החלטות אתיות לרובוטים? האם אנו מעוניינים להסתמך על אלגוריתמים בקבלת החלטות עם מאפיינים מוסריים? מי וכיצד יקבע את האלגוריתמים של המכונות ואת הכללים לכתיבתם והתפתחותם, והאם תידרש רגולציה על אופן כתיבתם ופעולתם?

אם ניקח כדוגמא את המכונית האוטונומית, מעבר למכשולים הטכניים, הפסיכולוגיים והחוקיים שעוד צפויים בדרך להפיכתה למוצר ולשירות זמינים ואמינים, כאשר מכונית זו תיכנס לפעילות, יהיה בה מידע אישי רב, הן על הנהגים והנוסעים במכונית, והן על עוברי האורח בסביבתה. כיצד יתוכנת האלגוריתם שיכריע באיזה אופן תגיב המכונית למצבים קיצוניים ולתקלות? מה יקרה כאשר יהיה כשל במכונית או אירוע בדרך אשר יאלץ אותה לסטות ממסלולה? ייתכן כי במקרים מסוימים לא ניתן יהיה למנוע תאונה ובפני האלגוריתם יעמדו מספר אפשרויות וביניהן להגן על הנוסע ברכב או לחלופין לפגוע בהולכי הרגל או בנוסעי רכב אחר; לפגוע באדם קשיש או בילד העוברים בדרך; לפגוע במשתמש דרך שהוא בעל עבר פלילי תעבורתי עשיר או במדען זוכה פרס נובל; לפגוע באדם הסובל מבעיות בריאותיות שתוחלת חייו הצפויה קצרה מן הממוצע או בספורטאי מבטיח.

השאלות המוסריות והאתיות רבות הן ועולה הצורך לחשיבה מחודשת לאסדרת התחום ולגיבוש תפישה כוללת, מתקדמת ומותאמת למציאות המשתנה. ללא שינוי מחשבתי, ומבט ישיר וצלול על המציאות, עלולים מנגנונים נוספים להתערער וקיימת סכנה שמאפיינים מרכזיים בחיים האנושיים, הדמוקרטיים והחופשיים, כפי שהכרנו אותם, ישנו פניהם לחלוטין מבלי שנהיה מוכנים לכך.

רמו"ט תמשיך להיות בחזית העשייה, החשיבה והפיתוח של מגמות ואתגרים אלה, יחד עם הגופים המובילים בעולם בתחום זה. בין היתר, תמשיך רמו"ט לפעול לשקיפות ולשליטה בנעשה במידע אישי ולחשיפת הפעילות הסמויה מהעין. כמו כן, תמשיך רמו"ט בפעולתה להעלאת המודעות ולחיזוק ההבנה של הציבור באשר למידע שעל בסיסו התקבלו החלטות בעניינו, באשר לחשיבות שבהימנעות מחשיפת מידע שאיננו מעוניינים לחלוק עם אחרים, ובאשר ליכולת לקבל החלטות מתוך הבנה אמיתית של כלל האפשרויות. רמו"ט תמשיך לפעול לקידום הזכות החוקתית לשוויון, להגנה על עובדים וקטינים, לתחרות בין חברות, לזכויות צרכניות ולמניעת זליגת מידע ומכירתו לידיים פוגעניות וזדוניות.

קביעת נורמות ומסגרות לשימושים המותרים במידע האישי שלנו, לאופן ההגנה עליו, ולדרכים עדכניות למימוש זכות היסוד שלנו לפרטיות, חיונית לשמירה על המארג החברתי, המוסרי והדמוקרטי של החברה האנושית.

בדו"ח זה תמצאו תיאור מפורט של מגמות מרכזיות בתחום המידע האישי בארץ ובעולם, ושל הפעולות המגוונות שבוצעו ברמו"ט בשנה החולפת, כדי לבצר את הזכות לפרטיות בישראל ולהגן עליה.

אני מודה להנהלת משרד המשפטים, ובראשה לשרת המשפטים ולמנכ"לית המשרד, על התמיכה בפועלה של רמו"ט, על הגיבוי המקצועי ועל המשאבים שניתנו לרשות בשנה החולפת, שהם חיוניים ליכולתנו להגשים את ייעודנו.

לסיום אבקש להודות לעובדי רמו"ט המסורים והמחויבים שמקצועיותם נטולת הפשרות הופכת את השלם הרשותי לכזה הגדול מסך חלקיו, ומאפשרת לרמו"ט למנף את יכולותיה בתחום האכיפה והאסדרה ולהיות נוכחת ומשפיעה יותר על חיי האזרחים בהגנה על זכויותיהם.

עו"ד אלון בכר



ראש הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע

אודות רמו"ט

הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) הינה רשות הגנת הפרטיות בישראל והגוף המסדיר, המפקח והאוכף על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, חוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב - 2002[1] וחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א - 2001.

במסגרת תפקידה של רמו"ט כרגולטור של זכות היסוד לפרטיות ולהגנת מידע אישי בישראל, רמו"ט מופקדת על הגנת המידע האישי במאגרי מידע דיגיטליים מכוח חוק הגנת הפרטיות ועל ביצורה של הזכות לפרטיות. לתכלית זו היא מפעילה רגולציה, לרבות אכיפה מנהלית ופלילית, על כלל הגופים בישראל - פרטיים, עסקיים וציבוריים, המחזיקים או המעבדים מידע אישי דיגיטלי.

רמו"ט היא הגוף המומחה לטיפול בתחום ההגנה על מידע אישי במאגרי מידע דיגיטליים וייעודה הוא להתוות את מדיניות ההגנה על המידע האישי בישראל. משימותיה המרכזיות הן קידום שליטת הפרט במידע אישי על אודותיו, השפעה על תהליכי עיצוב לפרטיות בארגונים ובמערכות מידע בכל מגזרי המשק וחיזוק תחושת המוגנות של הציבור. כל זאת, במטרה לצמצם את הסיכונים הגוברים לפגיעה בפרטיות הגלומים בשמירת מידע דיגיטלי, בעיבודו ובניהולו, והכל תוך איזון ומתן משקל ראוי לחידושים הטכנולוגיים וליתרונותיהם עבור השוק והמשתמשים.

רמו"ט, כשומרת הסף של זכויות האזרח בתחום הגנת המידע האישי, רואה כמשימתה העיקרית קידום של ציות לדיני הגנת המידע בכל ארגון, עסק וגוף ציבורי בישראל שמנהלים מידע אישי, כך שיפעלו לניהול המידע שברשותם באופן תקין, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות.

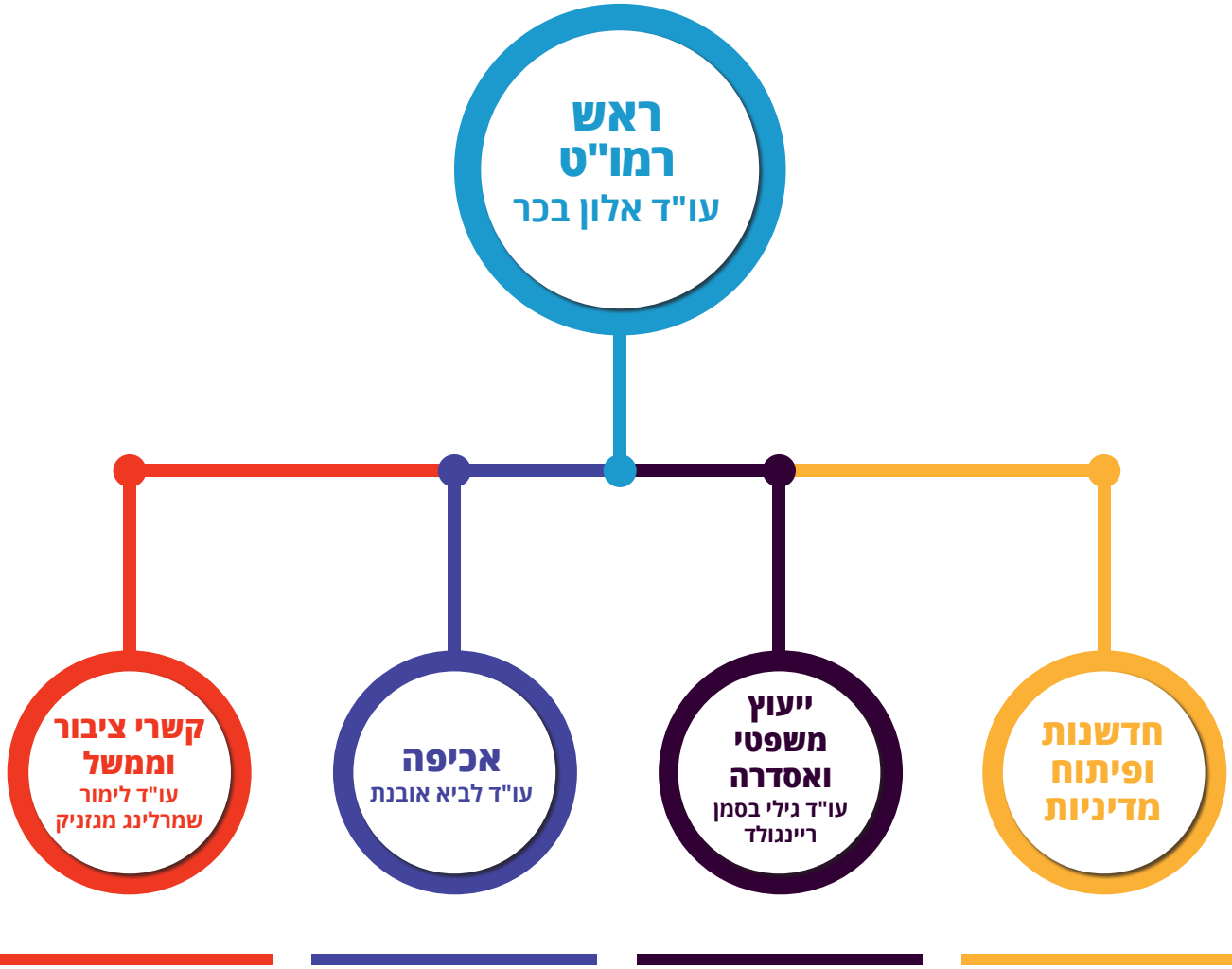
מאפיין ייחודי לתחום עיסוקה של רמו"ט הוא ההתמודדות המאתגרת עם התפתחות העולם הטכנולוגי בכלל ועם תחום המידע הדיגיטלי בפרט, המשתנים ומתקדמים באופן תכוף ובצעדי ענק. כמויות עצומות של מידע מועברות כיום באופן גלובלי כחלק מהכלכלה הדיגיטלית ומכאן שבנוסף לדיני הגנת המידע האישי, יש לעבודת הרשות היבטים בינלאומיים משמעותיים ולכן היא מבצעת פעילות גם בזירה הבין-מדינתית, לרבות במישור התאימות לסטנדרטים הבינלאומיים המובילים בתחום.

---

[1] נושא נתוני אשראי הוסדר מחדש בחוק נתוני אשראי, תשע"ו – 2016, שתחילתו באוקטובר 2018 ומכוחו יוקם מאגר מידע מרכזי לנתוני אשראי אשר יופעל בידי בנק ישראל.

כוח אדם

מצבת כוח האדם ברמו"ט מונה 40 עובדים ובכללם עורכי דין, אנשי טכנולוגיה, עובדי מנהלה, מתמחים, בנות שירות לאומי וסטודנטים.



- מגמות ופעילות בזירה הבינלאומית
- מגמות טכנולוגיות חברתיות ועסקיות
- פיתוח מדיניות רגולציה חדשנית

- קידום הליכי חקיקה ותקנות
- הנחיות שוק
- ייעוץ משפטי
- פרה רולינג

- חקירות פליליות
- חקירות מנהליות
- פיקוח רוחב
- איסוף והערכה
- מעבדה פורנזית
- צוות טכנולוגי (בהקמה)

- חינוך הכשרה והדרכה
- הנגשת מדיניות
- תקשורת והסברה
- פניות ציבור
- קשרי ממשל
- פנקס מאגרי המידע

רמו"ט
הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע

האינטרנט של הדברים Internet of Things ועיצוב לפרטיות Privacy By Design

אחת התופעות המדוברות ביותר בשנה החולפת הייתה האינטרנט של הדברים, ועוד רבות ידובר בה גם בשנים הקרובות. תופעה זו מייצרת סיכונים חדשים לפרטיות האדם, ומעצימה ומדגישה באופן ניכר את הסיכונים הקיימים.

מונה חשמל חכם, משאבת אינסולין, מד לחץ דם ודופק, טלוויזיות, מצלמות, שעוני כושר, מכוניות, סנסורים בנורות חשמל, בנעלי ריצה ובבובות תצוגה בחנויות – כל אלה ואחרים מחברים את הגוף שלנו, המחשבה שלנו והפעולות שלנו לספקי שירות ומעבדי מידע.

הם יכולים לשדר מידע עלינו מהבית, ממקום העבודה, מבית הספר, מהקניון, מהפארק, מהרכב, מבית החולים ועוד. הם גם מאפשרים להגיע למידע האישי שלנו שנמצא במכשירים שברשותנו – במחשב, בטלפון ובטאבלט.

בשני המצבים ייתכן שלא נדע שהמידע שלנו נאסף ועל ידי מי, ולא נדע לאילו מטרות משתמשים בו. מהמידע הזה ניתן ליצור עלינו פרופיל עשיר - רפואי, פיננסי, רגשי, משפחתי וצרכני - בכל רגע נתון.

כך נוצרת התנגשות אפשרית ראשונה עם זכות היסוד שלנו לפרטיות – הזכות שלא ישתמשו במידע שלנו ללא ידיעתנו וללא הסכמתנו, ושגם אם הסכמנו לשימוש כזה, הוא ייעשה רק לצורך המטרה שהוצגה לנו מלכתחילה בעת איסוף המידע ואשר לה הסכמנו.

בארה"ב נמצא שיצרנית טלוויזיות חכמות התקינה על הטלוויזיות תוכנה שאפשרה לה לעקוב אחר הרגלי הצפייה של 11 מיליון מלקוחותיה, ללא ידיעתם או הסכמתם. התוכנה אספה כל שביב מידע, שנייה-אחר-שנייה, אודות הנצפה בטלוויזיות של החברה, לרבות תכנים שהוצגו באמצעות חיבור מכשירים חיצוניים כגון מחשב, סטרימר ו-DVD. החברה מכרה מידע דמוגרפי אודות הרגלי הצפייה של לקוחותיה לצדדים שלישיים, ביניהם סוכנויות לפרסום ממוקד. גם בהולנד נמצא שחברות העבירו נתוני צפייה בשירותי השידורים וה-VOD מבלי למחוק את המידע האישי מהמערכות שלהן, וללקוחות לא ניתנה אפשרות לסרב לאיסוף המידע. הרשויות פעלו להפסקת הפרות חוק אלה בשני המקרים.

בגרמניה הורה רגולטור התקשורת על הפסקת מכירת בובה מדברת לילדים, אשר הוכח כי ניתן לפרוץ אליה, להקליט את הנוכחים בחדר בו היא נמצאת, ולהעביר מסרים אל הילד שהיא נמצאת ברשותו. בארה"ב נטען כנגד החברה המייצרת את אותה הבובה, שהיא אספה מיליוני הקלטות של הורים וילדים, והעבירה אותן ללא ידיעתם והסכמתם, לחברה המפתחת בינה מלאכותית, לשימושים בלמידת תקשורת אנושית.

סנסור שהוסתר בחנות בגדים, בתוך נורת חשמל ובבובת תצוגה, אסף מידע על הנוכחים בחנות ועל העוברים ושבים מחוצה לה, ללא ידיעתם וללא הסכמתם.

אחד האתגרים בעידן הדיגיטלי נוגע לעיקרון של מתן הודעה לאדם בדבר איסוף מידע על אודותיו ועל השימוש בו, וכן הסכמתו של אותו אדם לכך. אתגר זה הופך משמעותי עוד יותר בעת השימוש באינטרנט של הדברים. תהליכי העבודה הנוגעים לתקשורת עם המשתמש כגון ניהול הרשאותיו, ניהול הסכמותיו וביטולן, ומתן אמצעי הגנת מידע – כל אלה מחייבים הקצאת כוח מחשוב וחשמל. זאת, להבדיל מהסביבה של מוצרי האינטרנט של הדברים, אשר מאופיינת בממשק רזה אשר אינו מצריך כוח מחשוב וחשמל רב. בעת הנוכחית, העלות של המוצרים השונים ורכיביהם זולה, ולכן היצרנים אינם מעוניינים לייקר את מוצריהם ע"י הוספת אמצעי הגנת מידע ופרטיות, ובכך לסכן את היקפי המכירות והרווחים הצפויים שלהם.

מצב זה מקשה גם על יישומם של אמצעי הגנת מידע, וחושף אותנו לפריצות על ידי האקרים. כאן נוצרת הפגיעה בעיקרון נוסף של דיני הפרטיות - החובה ליישם אמצעי אבטחת מידע ולהגן על המידע האישי.

הצרכנים אינם מודעים למורכבות הזו, ולא סביר לצפות כי "כוחות השוק" לבדם, יסדירו את המצב ויביאו לשיפור המוגנות של המוצרים.
במונחים רגולטוריים יש כאן כשל שוק, אשר מחייב התערבות של ממשלות ליצירת מדיניות ורגולציה שתחייב את היצרנים להפוך את השימוש באינטרנט של הדברים למוגן ובטוח יותר למשתמשים.

על חברות להבין, שבחירות הנדסיות/תכנוניות אינן נייטרליות. הבחירות בשלב העיצוב של מוצרי האינטרנט של הדברים מייצרות את ברירות המחדל, ומכריעות אם נוכל או לא נוכל ליישם את הנורמות החוקיות המחייבות שנובעות מעצם היותה של הזכות לפרטיות זכות אדם מוגנת. לבחירות הלכאורה טכניות יש השלכות ערכיות.

על חברות להתייחס לסוגיות של פרטיות והגנת מידע בשלבי התכנון של מוצרים וסביבות דיגיטליות. עליהן לייצר תקינה או לממש עקרונות שיגבילו מראש את היקף המידע הנאסף באופן אוטומטי ואת השימושים בו, ולמצוא דרך אפקטיבית לשקף לאנשים בסביבה הצרכנית את העובדה שמתבצע איסוף מידע – למשל, לאפשר לקונים לבחור אם להשתתף או לא באמצעות ממשק שיספק להם הודעה מתאימה וישלח בקשה לאישור במכשיר שהם נושאים איתם או באמצעים דיגיטליים במרחב הצרכני. בנוסף, יש לעצב בחפצים גישה שתאפשר יישום אמצעים של הגנת מידע. על מנת שיתאפשר להגביל את השימושים האסורים במידע נדרש לעתים להגביל את האיסוף, לשלב מנגנוני זיהוי חזקים יותר של המוצר מול האינטרנט ולצמצם את היקף שידור המידע מהחפץ לחברת השירות או היצרן. כמו כן חשוב גם לאפשר לכל אדם לעקוב אחר המידע שנאסף ונשמר אודותיו ולתת לו את היכולת למחוק מידע זה במידה ויהיה מעוניין בכך.

כשמתכננים מודלים עסקיים של שימוש במידע שייאסף מהמכונית החכמה, יש לקחת בחשבון שהמידע האישי שמייצר הלקוח הוא שלו ולא של יצרניות הרכב. לא כל שימוש הוא מותר, ויש לבנות מערך תקשורת אפקטיבי עם הלקוח לקבלת הסכמתו המודעת לשימושים במידע האישי שלו.

חברות שיפעלו כך יזכו באמון צרכנים גבוה יותר, יגנו על עצמן טוב יותר מפני תקיפות סייבר ויימנעו מאכיפה ע"י רגולטורים ומתביעות של צרכנים.

סינרגיה בין דיני הגנת הפרטיות לדיני הגנת הצרכן ודיני ההגבלים העסקיים

בשנה החולפת התפתח בעולם שיח הקושר בין דיני הגנת הפרטיות, דיני הגנת הצרכן ודיני התחרות ומניעת הגבלים עסקיים. שיח זה מציע לשפר את שיתוף הפעולה בקביעת מדיניות בנושאים אלה, משום שלעיתים יש ביניהם השפעה הדדית.

בכלכלה התחרותית של ימינו, למידע יש ערך כלכלי. האופן בו השוק משתמש במידע ובניתוח המידע על מנת להפיק ממנו רווחים מוביל לניצולו של הצרכן. כל המפרסמים בזירה הדיגיטלית מבינים שמדדי השיווק המסורתיים כבר לא מספיקים ושפרסום ומחיר מותאמים אישית מביאים לתוצאות הטובות ביותר. הצרכן מקבל הצעות מחיר שונות בחנויות מקוונות בהתאם למיקום הגיאוגרפי שממנו הוא פונה, והמחיר המוצע לאותו צרכן עולה כאשר הצרכן פונה שוב באותו עניין וחברות המסחר המקוונות מזהות אותו באמצעות אמצעי הניטור שהן מתקינות במחשבים שלו (Cookies).

במקרה כזה הפגיעה בפרטיות, המתבטאת באיסוף מידע אישי על הצרכן ועיבודו ללא ידיעתו והסכמתו, מובילה לפגיעה באינטרסים נוספים שלו – זכותו לשוויון, וזכותו כצרכן למחיר הוגן ותחרותי.

שווקים דיגיטליים הם שווקים ריכוזיים שמסתמכים על אפקט החצנת הרשת. בנוסף, בשווקים אלה, המשתמשים נוטים להיצמד לספק השירות לאורך זמן. לכן, שווקים דיגיטליים אינם תחרותיים ונשלטים על ידי שחקנים דומיננטיים המציעים כל פעם שירותים חדשים. כך, גורמים דומיננטיים בשוק כדוגמת Google, Facebook, eBay ו-Amazon צברו כוח ייחודי רב, המחזק את יכולתם לקבוע תנאי שימוש לטובת האינטרסים שלהם. כשמדובר בגורמים כה דומיננטיים, למשתמשים אין אפשרות אמתית לבחור נותני שירות אלטרנטיביים. מצב זה עשוי לעקר את העיקרון של קבלת "הסכמה מדעת" של האדם לשימושים במידע אודותיו, מאחר שאם אין שירות חלופי אין לאדם אפשרות ממשית לסרב לתנאים שנקבעו ע"י נותן השירות.

ביטוי נוסף של הסינרגיה בין הגנת הפרטיות ושימוש אסור במידע אישי לבין פגיעה בהיבטים צרכניים בלט בפעילות האכיפה של רמו"ט בשנה החולפת. כפי שיפורט בהמשך דו"ח זה, לאחר שרמו"ט אסרה פעילות גורם שסחר במידע אישי שמקורותיו אסורים, נעשתה פעילות מניעתית מול הלקוחות שקנו את המידע מאותו גורם. בחלק מהמקרים נמצא, שרכישת המידע המאופיין

התמקדה דווקא באוכלוסיות מוחלשות ופגיעות יותר כקשישים, בעלי הכנסה נמוכה, עולים חדשים, על מנת למקד שיווק טלפוני בהן, מתוך הנחה שהן נוחות יותר להשפעה בלתי הוגנת ולהטעיה צרכנית. זוהי דוגמא נוספת כיצד הפגיעה בפרטיות מובילה לפגיעה בזכויות נוספות.

הפעילות הדיגיטלית מערערת את מערכי האסדרה הקיימים, שהתבססו על עולם שבו יש אינטראקציה ממשית בין אנשים. הן הצרכנים והן הגופים המסחריים נמצאים מאחורי מסך מחשב, אך ישנו פער ביכולות המעקב והחשיפה בין הצדדים. הצרכן חשוף ונתון למעקב, והגוף המסחרי, לעומת זאת, יכול להסתתר מאחורי אלגוריתמים מתוחכמים. יכולתנו להשוות מחירים, לקבל החלטות מושכלות ולנהל משא ומתן שיביא לכך שנזכה לעסקה הכדאית ביותר, נשחקת. יכולתנו לחשוף מניפולציות שיווקיות שנעשות מולנו נחלשת. המידע שלנו נמצא בידי גורמים שאין לנו יכולת להשפיע על איכות ההגנה שתינתן.

מציאות כזו קוראת לאיתור ויצירת כלים רגולטוריים חדשניים ושיתופי פעולה, אשר יחזירו את הכוח לידי האדם. אחד הרעיונות החדשים הוא כלים מחשוביים, "צרכנים אלגוריתמיים", שיועמדו לרשות אנשים, ויבצעו עבורם השוואות מתוחכמות הרבה יותר מכפי שביכולתם לעשות היום. מדובר בכלים שיוכלו לקרוא הסכמי שימוש ומדיניות פרטיות של אתרים ותוכנות, ישוו ביניהם, ויאפשרו לנו לזהות את החברות שמציעות לנו עסקה טובה יותר, בהיבט של הגנת הפרטיות ולא רק בהיבט הכלכלי.

שנת 2017 תהיה שנה מרתקת בה נראה לאן מתפתחות מגמות אלה ואחרות, וכיצד בוחרות מדינות שונות לעצב את מדינותן.

עיקרי ההישגים לשנת 2016

1 בשנת 2016 בוצע ברמו"ט תהליך משמעותי ורחב של שינוי אסטרטגי, על מנת לקדם את ההתמודדות של רמו"ט עם האתגרים בתחום אחריותה ולשפרם, תוך התאמת הרגולציה להתפתחויות מרחיקות הלכת והמתמשכות במרחב הדיגיטלי. תהליך זה בא לידי ביטוי גם בשינוי מבנה הרשות, וגם בשינוי הנושאים שבמוקד פעילותה של הרשות. יישום התהליך ברמו"ט נמצא בעיצומו ויימשך גם בשנת 2017, ואלה עיקריו:

» הקמת שתי מחלקות חדשות ברשות

מחלקת חדשנות ופיתוח מדיניות ומחלקת קשרי ציבור וממשל. ייעודה העיקרי של מחלקת קשרי ציבור וממשל הוא העלאת המודעות לערך ההגנה על הפרטיות ולחשיבותה בעידן המידע, באמצעות פעולות חינוך, הסברה והדרכה, הנגשת מדיניותה והנחיותיה של רמו"ט לציבור, הטמעת הזכויות והחובות לפי חוק הגנת הפרטיות בציבור ויצירה של קהילת מומחים בעלי הכשרה בתחום. תפקידיה של מחלקת חדשנות ופיתוח מדיניות הם זיהוי מגמות חדשניות בתחום הפרטיות במישור הטכנולוגי, העסקי והחברתי, ביצוע מחקרים וייזום נושאי טיפול חדשניים בתחום מתוחכם ודינמי זה, כמקובל ברשויות הגנת המידע המובילות בעולם.

» שילוב מערכי האכיפה, המינהלי והפלילי, שהיו נפרדים עד כה, תחת מחלקה אחת - מחלקת אכיפה והקמת יחידה טכנולוגית בתוך מחלקת אכיפה האמונה על ביצוע חקירות מחשב פורנזיות במסגרת הליכי האכיפה ברמו"ט, פיתוח כלים טכנולוגיים לשיפור האכיפה ואחראית על שדרוג המעבדה הפורנזית, פרוייקט אשר אמור להסתיים בשנת 2017.

» הקמת מערך פיקוחי רוחב

לצורך פיקוח על מילוי הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו לפיו, מפעילה רמו"ט יחידת פיקוח שתפקידה לפקח על הפעולות במאגרי מידע, רישומם ואבטחת המידע בהם. כדי לבצע פעילויות אלה באופן שיתאם לצורכי הרגולציה ולאחריותה של רמו"ט על כלל המגזרים במשק המנהלים מידע אישי דיגיטלי או המעבדים אותו, הורחבו כלי הפיקוח של הרשות והוחלט להוסיף הליך פיקוח מהיר יותר ורחב יותר בהיקפו, שיתמקד במגזר או בתופעה מסוימת. הליך זה יבוצע, בהיבטיו הטכניים, בשימוש מיקור חוץ, והכל תחת ניהול, בקרה והכוונה של עובדי מחלקת האכיפה ברשות.

» הנחיות לשוק ויצירת סטנדרטים ברורים כתחליף לליווי פרטני

במציאות הדינמית, שבה ההתפתחויות הדיגיטליות תכופות ודרמטיות, קיימת חשיבות יתרה לפרסום הנחיות. מדובר בכלי המנחה והאפקטיבי ביותר שנתון לרמו"ט אשר באמצעותו ניתן להגיב ביעילות להתפתחויות בתחום הפרטיות ולקצב האתגרים החדשים בתחום המידע האישי

והשמירה על הזכות לפרטיות. בשנת 2016 שמה רמו"ט דגש על נושא זה, ופרסמה שלוש הנחיות שוק להערות הציבור: הראשונה, עוסקת בתחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על זכות העיון בהקלטות קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף[2]. השנייה, עוסקת במצלמות מעקב במקומות עבודה, והיא פרק נוסף להנחיה קיימת (מס' 4/2012) בעניין מצלמות מעקב במרחב הציבורי. והשלישית, עוסקת בפרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בדיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר.

2 בשנת 2016 פעלה רמו"ט **לקידום תיקוני חקיקה** לשיפור ההגנה על הזכות לפרטיות בישראל ושל מעמדה של מדינת ישראל בעולם, בתחום ההגנה על הפרטיות והמידע האישי. בראש ובראשונה, קידמה רמו"ט, בשיתוף משרד המשפטים, את התקנת תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, שעניינן הבהרת חובות אבטחת המידע החלות על בעלים, מחזיקים ומנהלים של מאגרי מידע, באופן המותאם לאיומים הקיימים על הזכות לפרטיות במידע. התקנות אושרו ע"י ועדת החוקה, חוק ומשפט של הכנסת ביום 21.3.2017, וייכנסו לתוקף בתום 12 חודשים מיום פרסומן, בכדי לאפשר למשק להיערך ליישומן.

3 במסגרת פעילות האכיפה, ניהלה רמו"ט בשנת 2016 חקירות פליליות משמעותיות ובהן חקירה בנושא מכירת מידע רפואי אודות מאושפזים על ידי עובדי המערכת הרפואית, אשר מכרו את המידע למתווכים ולחברות סיעוד; וחקירה בנושא שימוש לא חוקי בפרטי מנויים של מפעיל סלולרי. כמו כן, נוהלו ברמו"ט פיקוחים מנהליים משמעותיים, כגון תיק שהוביל להפסקת פעילותה של חברה שסחרה באופן לא חוקי במידע ממרשם האוכלוסין של ישראל, ולביעור המידע שהוחזק באופן לא חוקי אצל מאות לקוחותיה; הליכי פיקוח בעניין שימוש במידע כלכלי, מידע רפואי, וכן טיפול בדליפות מידע חמורות, כגון מידע אישי על ילדים מאומצים וממצאי אבחונים פסיכודידקטיים. כמו כן, בוצע שיתוף פעולה אכיפתי בינלאומי עם רשויות להגנת פרטיות בחו"ל, לצורך בחינת האחריות של יצרני ומפיצי מכשירים בתחום 'האינטרנט של הדברים' (IOT) ליידע את לקוחותיהם בדבר השימוש במידע האישי הנאסף עליהם במכשירים שלהם.

4 **פעילותה של רמו"ט ליישום עקרונות הגנת פרטיות בפרויקט המאגר הביומטרי:** במסגרת היוזמה להקמת המאגר הביומטרי, כחלק מהמעבר הממשלתי לתיעוד חכם ואמין של אזרחי המדינה, נקבעה תקופת מבחן לפרויקט והוקמה ועדה מייעצת לבחינת ה"פיילוט" ותוצאותיו. ראש רמו"ט היה חבר בוועדה זו, בה נבחנו באופן מעמיק השאלות העולות מקיומו ומניהולו של מאגר נתונים

---

[2] טיוטת הנחייה זו פורסמה כהנחיה בנוסח סופי ביום 30.1.2017.

ביומטרי על כלל אזרחי ישראל, ונערכה בחינה של האיזונים הנדרשים. לאחר שבוססה במידה מספקת נחיצות קיומו של מאגר ביומטרי למניעת תרחיש אפשרי של "הרכשות כפולות",[3] המליצו פה אחד חברי הוועדה על הקמת מאגר שיכלול רק תמונות פנים, ללא איסוף טביעות אצבע של האזרחים. בעידן הנוכחי, על פי רוב, תמונות פנים ממילא מצויות במאגרים פומביים ומדינתיים אחרים ועל כן הסיכון שבהכללתן במאגר הביומטרי נמוך יחסית. במהלך שנת 2016 פעלה רמו"ט יחד עם שאר חברי הוועדה המייעצת וצוותיהם לקידום אימוץ המלצה זו בידי הממשלה. לבסוף נקבע חוק ממשלתי כי בידי התושב תהיה נתונה הבחירה אם למסור למאגר הביומטרי תמונות פנים בלבד, או, בהסכמה מפורשת, טביעות אצבע.

5 הגדלת תקציב רמו"ט:

עד שנת 2016, התקציב השנתי של הרשות נותר ללא שינוי ניכר ועמד על סך 10 מיליון ש"ח.
במסגרת השינוי האסטרטגי שעברה הרשות הוגדלו משאביה התקציביים בצורה משמעותית.
בשנת 2017 הוגדל התקציב של הרשות בצורה ניכרת ב- 50% והוקצו לה עוד 5 מיליון ש"ח.
בשנת 2018 הוגדל תקציבה בעוד 10% והוקצו לרשות 1.5 מיליון ש"ח נוספים.
בסה"כ, בשלוש השנים האחרונות זינק תקציב הרשות ב- 65%. המדובר בגידול עצום.

בהיבטי כוח אדם;

מצבת כוח האדם ברמו"ט כוללת 40 עובדים ובהם עורכי דין, אנשי טכנולוגיה, עובדי מנהלה, מתמחים, בנות שירות לאומי וסטודנטים.
בין השנים 2016 ל- 2018 הוקצתה לרשות תוספת של 10 תקנים מקצועיים של עובדים מן המניין.
המדובר בתוספת משמעותית של 25% למערך העובדים ברשות.

---

[3] מצב שבו לאדם אחד יש יותר מתעודת זהות אותנטית אחת עם שם ופרטים מזהים שונים אותה קיבל ממשרד הפנים.

עיקרי תוכנית העבודה לשנת 2017

1 הפעלת מערך פיקוחי רוחב

בשנת 2017 מתעתדת רמו"ט להפעיל מערך פיקוח רוחבי, תוך שימוש בשירותי מיקור חוץ להיבטים הטכניים הכרוכים בו. בדרך זו, תחזק רמו"ט באופן משמעותי את נוכחותה ואת יכולתה לממש את ייעודה ולבחון את עמידתם של גופים רבים יותר במשק בדרישות הדין. המטרה היא כי הגברת הפיקוח תוביל להגברת המודעות וההרתעה לעלייה ברמת הציות הכללית לחוק בקרב הגופים המפוקחים. הליך פיקוח זה גם יאפשר איסוף מידע לשם בחינת הצורך בפעולות פיקוח ממוקדות ומעמיקות. הצפי הוא שבד בבד עם צעדים נוספים שהרשות נוקטת ותנקוט במקביל, יוביל פיקוח הרוחב לאכיפה אפקטיבית, ממוקדת ומושכלת יותר.

2 הנגשת דיני הגנת הפרטיות

רמו"ט שמה לה למטרה להנגיש את חוק הגנת הפרטיות, התקנות והנורמות המחייבות הנגזרות מהן. זאת, על מנת להגביר את הבהירות והוודאות בקרב הציבור ולהקל על הטמעתן ויישומן של הזכויות והחובות הנובעות מהחוק. במסגרת זו, עתידה רמו"ט לפרסם מדריכים ממוקדים, המיועדים לציבור הרחב, שיהיו נוחים לעיון וליישום. רמו"ט צפויה להמשיך ולפרסם הנחיות שוק, אשר יבהירו לציבור את פרשנות הוראות החוק על ידי הרגולטור שאמון על אכיפתן, וישרטטו את גבולות האסור והמותר בנוגע לאיסוף מידע אישי, ניהולו והשימוש בו.

3 העלאת המודעות הציבורית לזכות לפרטיות ולהגנה על מידע אישי

לצורך העלאת המודעות הציבורית לזכות לפרטיות ולהגנה על מידע אישי בכלל, ולאתגרים שעידן המידע צופן לגבי מימושה בפרט, תעסוק רמו"ט בשנת 2017 בפעילויות רבות של הסברה, חינוך והדרכה. בד בבד מתעתדת רמו"ט להקים פורום מקצועי לממוני הגנת פרטיות במגזר הציבורי. בנוסף, בכוונת הרשות לערוך קמפיין תקשורתי נרחב שבמסגרתו יושק אתר אינטרנט חדשני ומעודכן, וכן חידוש פעילות עמוד הפייסבוק הייעודי בניהולה של רמו"ט.

4 מיפוי ועיבוד של פערים הדורשים התאמה בין החקיקה הישראלית לרגולציה האירופית החדשה (GDPR):

שנת 2016 הייתה גדושה באירועים בינלאומיים משמעותיים בתחום הגנת המידע, בין היתר - הכרזת בית הדין האירופי (בשלהי שנת 2015) על בטלות הסדר ה SAFE HARBOR, המהלכים לגיבוש הסדר ה -PRIVACY SHIELD, ופרסומה של הרגולציה האירופית החדשה בעניין אבטחת מידע (GDPR).

רמו"ט עוקבת אחר שינויים אלה והשלכותיהם על הדין הישראלי ופועלת לבחינת ההתאמות הנדרשות ויישומן. תכליתה של הרגולציה האירופית להגנת מידע – (GDPR -The General Data Protection Regulation) שאומצה בחודש אפריל 2016 על ידי מוסדות האיחוד האירופי, היא העצמת יכולות השליטה של הפרט בכל הנוגע למידע אישי על אודותיו שנאסף ומעובד, ויצירת דין אירופי אחיד והרמוני, המותאם לעידן הדיגיטלי, לשם הגנה מיטבית על פרטיות המידע. רמו"ט תבחן את הפערים הקיימים בין הדין הישראלי ובין ה- GDPR, ותמליץ על ביצוע התאמות נדרשות בדין הישראלי על מנת לשמר את מעמדה המיוחד של ישראל בתחום ולחזק את הגנת הפרטיות בישראל, תוך תאימות לסטנדרטים הבינלאומיים המתקדמים.

דו"ח רשם מאגרי מידע ברשות למשפט טכנולוגיה ומידע לשנת 2016

הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) במשרד המשפטים היא רשות אכיפה ורגולציה, שתפקידה להגן על פרטיות המידע האישי במרחב הדיגיטלי. מרחב זה כולל את מערכות המידע הארגוניות, שמנהלות מידע אישי על כולנו בארגונים מסחריים, בעסקים, במשרדי ממשלה וברשויות ציבוריות. גם מרחב הסייבר נכלל בתחום זה, מאחר שדרכו ניתן להגיע למערכות המידע הארגוניות או למכשירים בהם אנו מנהלים את המידע האישי שלנו, ולהשתמש במידע שלנו באופן שפוגע בפרטיותנו.

סמכותה של רמו"ט הינה מכוח חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, אשר מטיל עליה לפקח על מילוי הוראותיו. סמכות זו חלה הן על המגזר הפרטי והן על המגזר הציבורי.

איך מגנה רמו"ט על פרטיות המידע האישי?

1. רמו"ט מגנה על הפרטיות במגוון כלים. הראשי שבהם הוא אכיפה, פלילית ומנהלית, שנועדה לחייב ארגונים ועסקים לציית להוראות חוק הגנת הפרטיות, להפסיק פעילות שפוגעת בפרטיות, ולתקן את הלקוי כך שהוראות החוק יקויימו.
2. במסגרת הליכי אכיפה ניתנות הוראות לתיקון ליקויים, למשל בתחום אבטחת המידע או באופן קבלת הסכמת הלקוחות לשימושים במידע. כן ניתנות הוראות למחיקת מידע שהושג בניגוד לחוק, מוטלים קנסות מנהליים, ומבוטלים רישומי מאגרי מידע שבעליהם מפרים את החוק, כך שהפעילות במידע נאסרת לזמן מוגבל או לצמיתות. בעלי מאגרים נדרשים להגיש חוות דעת מקצועיות של מומחים בלתי תלויים שבדקו את תקינות פעילות המאגר ותכניות לתיקון הליקויים.
3. במקרים חמורים, רמו"ט מנהלת חקירה פלילית, ומעבירה לבחינת הפרקליטות את תיק החקירה עם המלצותיה,
4. כלים אחרים של רמו"ט כוללים פרסום הנחיות לבעלים ומחזיקים של מאגרים כיצד יש לנהוג על מנת לעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות בעת עיבוד מידע אישי; עריכת ימי עיון והדרכות; מתן חוות דעת על היבטי הגנת הפרטיות בהצעות חוק שונות ביוזמות רגולציה, בפרוייקטים ממשלתיים ובדיונים בכנסת; שיתוף פעולה עם רגולטורים בישראל לקידום הגנת הפרטיות ופעילות בינלאומית עם רשויות אכיפה ורגולציה בעולם בתחום הגנת המידע.

פעילות רמו"ט
בשנת 2016 תמצית מנהלים

68
השלמת תיקי אכיפה
מידע רפואי, מידע כלכלי, אבטחת מידע, פרטיות קטינים, פניות שיווקיות, אינטרנט ומובייל

2,326
פניות ציבור

3,377
בקשות רישום

30
הרצאות והדרכות

1
סקר עמדות ציבור

2
אירועים
העלאת מודעות

3
הנחיות שוק בנושאים
שיווק מבוסס מידע, מצלמות מעקב במקום העבודה, זכות העיון במידע שלי

14
ייצוג ערך הפרטיות בתהליכים ציבוריים



רמו"ט
הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע

אכיפה

לרמו"ט ניסיון עשיר ורב בניהול הליכי אכיפה על מגוון של מנהלי מאגרי מידע אישי, במגזר הפרטי והציבורי, ומול חברות גדולות ועסקים קטנים, על פעילות עיבוד מידע פנימית, אינטרנטית וסלולארית.

ב-7 השנים האחרונות נוהלו ברמו"ט כ-400 תיקי אכיפה בנושאי הגנת הפרטיות.

בשנת 2016 הכריזה רמו"ט על סיום הטיפול ב- 68 תיקי אכיפה. קיימת עליה ניכרת של 88% בסיום הטיפול בתיקי אכיפה ביחס לשנת 2015. מגמת הגידול בפעילות האכיפה ממשיכה גם בשנת 2017 ותדווח בדו"ח השנתי הבא. להלן מספר דוגמאות:

» אבטחת מידע

רון בינה אקטוארית בע"מ - גניבת דיסק מאגר מידע של אגף הפיקוח על שוק ההון במשרד האוצר, בתחום ביטוח רכב חובה

בעקבות אירוע של גניבת כונן גיבוי של המאגר הסטטיסטי לענף ביטוח רכב מנועי (שהוקם ונוהל מכוח סמכות פקודת ביטוח רכב מנועי, על ידי אגף הפיקוח על שוק ההון) מחזקתה של חברת רון בינה אקטוארית בע"מ, נפתח הליך פיקוח במסגרתו נאסף מידע מאגף הפיקוח על שוק ההון במשרד האוצר ומהחברה, לבדיקת רמת אבטחת המידע בעת האירוע ולאחריו.

המאגר מכיל מידע מחברות הביטוח וממשרד התחבורה על כל פוליסות הביטוח שנופקו ותביעות הביטוח שהוגשו ב- 30 השנים האחרונות.
בסיום הפיקוח נקבעה החברה כמפרה של החוק, בשל אי-הפעלה של נהלי מערך הגיבוי והצפנתו, ליקויים ברמת האבטחה הפיזית ובמערך המחשוב והתקשורת, אי קיומן של מערכות ניטור וליקויים בתחום הסדרת רישום מאגרי המידע. כן ניתנו הנחיות לתיקון ליקויים ובכללן קביעת אגף שוק ההון כבעלי המידע ועל כן כנושאים באחריות לו.

הפנימייה הצבאית בחיפה - זליגת מידע על מועמדים לפנימייה הצבאית

בעקבות פעילות יזומה של רמו"ט לאיתור פרצות אבטחה ודלף מידע, אותרה פריצה לאתר הפנימייה הצבאית בחיפה ונמצא קישור לקובץ נתונים שהועלה לאינטרנט וכלל מידע אישי רגיש אודות מועמדים לפנימייה. בעקבות אירוע הפריצה, נבדקה רמת אבטחת המידע הננקטת במערכות

המידע של הפנימייה ונמצא כי במועד הפריצה הפנימייה לא קיימה את חובת אבטחת המידע הקבועה בסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ולא היו בה מערכות בקרה או ניטור של כשלי אבטחת מידע.

» מידע רפואי

פרשת "והדרת"

בשנת 2016 הסתיימה חקירה פלילית של פרשה מסועפת שעסקה בסחר במידע רפואי רגיש הנוגע לחולים המאושפזים בבית חולים בצפון, מרביתם קשישים.

על פי ממצאי החקירה, עובדים בבית החולים ובקופת חולים, בעלי גישה למערכות מידע, מסרו לכאורה למתווכי שירותים סיעודיים מידע חסוי ופרטים אודות אותם חולים.

המתווכים התקשרו עם חברות שירותי סיעוד ושירותי טלרפואה, והעבירו אליהן, תמורת תשלום, לכאורה, פרטי קשר ("לידים") של החולים, כלקוחות פוטנציאליים. הרשימות אפשרו לחברות הסיעוד לבצע שיווק ממוקד ומדוייק ללקוחות הפוטנציאלים.

בעקבות מכירת/רכישת המידע, פנו חברות הסיעוד לאותם חולים והציעו להם את שירותיהן, לכאורה, תוך שהן מנצלות מידע פרטי רפואי ורגיש אודותיהם.

במסגרת החקירה נחקרו עובדים רבים במערכות הרפואיות וכן נחקרו מנהלים ומנהלי שיווק בחברות שירותי סיעוד וטלרפואה וכן המתווכים המעורבים.

החקירה העלתה כי חלק מהנחקרים היו שותפים, לכאורה, למכירת מידע רפואי על מטופלי בית החולים וקופת החולים, באופנים שונים ובעבור תמורה.

היבטי הפגיעה בפרטיות נובעים במקרה זה מהנסיבות בהן נאסף המידע בבית החולים ובקופת החולים: בעת קבלת טיפול במוסד רפואי נוצר מידע אישי רגיש אודות המטופל, הכולל, בין היתר, שם, פרטי האשפוז והטיפול שניתן, פרטי קשר, המחלקה בה הוא מקבל טיפול, קופת החולים בה הוא חבר, היקף הביטוח שלו, גילו, סוג הטיפול ועוד. המידע נמסר בחלקו על ידי המטופל עצמו במטרה לקבל טיפול רפואי בבית החולים.

למידע זה משמעות כלכלית רבה עבור חברות המציעות שירותי סיעוד. המטופלים נזקקים לשירותי סיעוד אלו ועל כן מתקיים "מירוץ" בין החברות מי תגיע אל המטופל ראשונה כדי לזכות בעסקה ששכר וודאי בצידה.

ערכם של "לידים" אלו גבוה בשוק, משום שהם "לידים חמים" המהווים מידע אישי עדכני וקונקרטי, כלומר מידע על אדם בזמן שהוא נדרש לטיפול רפואי או מגיע למצב סיעודי וזקוק לשירותי סיעוד. במצב זה סיכויי ההצלחה של החברה הפונה למכירת השירות הם גבוהים.
תיק החקירה וממצאיו הועברו למחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה לצורך בחינה והגשת כתבי אישום. יצויין עוד כי המעורבים בפרשה פעלו באופן המתואר לעיל במשך כשלוש שנים עד לחשיפת המעשים על ידי רמו"ט.

מידע רפואי - ביקור רופא

בעקבות פרסום בתקשורת בדבר השלכת ארגז המכיל תעודות רפואיות ומידע רגיש למדרכה ליד מרפאת "ביקור רופא", נפתח הליך אכיפה במסגרתו נבדקו נהלי עבודה, נתונים וסקרי סיכונים שערכה החברה לאחר אירוע אבטחת המידע ודליפת המידע הרגיש. החברה נמצאה מפרה את הוראות החוק, רמו"ט הורתה לחברה לתקן את הליקויים, ולבצע שינויים בנהלים, ניטור והצפנת מידע, זיהוי לקוחות, גיבוי וגריסת מידע עודף.

» מידע כלכלי

פרשת "כנר על הגג"

בשנת 2015 ביצעה רמו"ט חקירה פלילית, שעניינה גניבת מאגר מידע על נכסים, המנוהל על ידי האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי, אשר כחלק מתפקידיו אחראי לגילוי רכוש עזוב וניהולו. מאגר המידע הגיע לידיים עבריניות ואחרות (ר' פירוט אודות החקירה בדו"ח 2015). בשנת 2016 הסתיים ההליך המשפטי בתיק. התיק נוהל בפרקליטות המדינה (מחלקת הסייבר).

החשוד העיקרי בפרשה נפטר בטרם הגשת כתב אישום. כנגד שני חשודים אחרים בפרשה, שהחזיקו בעותק סרוק של מאגר המידע, הסתיים ההליך בהסדר מותנה, הכולל תשלום קנסות מנהליים בסך 29,200 ש"ח ו-15,000 ש"ח, התחייבות להימנע מעבירות בהן הורשעו והשמדת עותקים הקשורים למאגר.

» פניות שיווקיות

לקוחות חברת סחר במידע

בהמשך להודעת הרשם מיום 27.7.2015 ללקוחות חברת דאטה רינגס בע"מ, בדבר ביטול רישומו של מאגר המידע "תרבות נשים בעסקים" מס' 834702 מפנקס מאגרי המידע לאחר שנמצא כי הכיל מידע לא חוקי, פעלה מחלקת האכיפה של רמו"ט במהלך שנת 2016 מול מבחר לקוחות החברה ממגזרים שונים במטרה לוודא את קיום הנחיית הרשם האוסרת שימוש במידע כאמור.

במסגרת הפעילות, פנו מפקחי רמו"ט למספר רב של חברות, בדרישת ידיעות ומסמכים, וביצעו פעילות פיקוח במקום, שכללה חיפושים ותפיסת חומרי מחשב בכדי לוודא את ביעור המידע הלא חוקי, ומחיקת כלל הקבצים שהתקבלו מדאטה רינגס ואי הטמעתם במאגרים קיימים. מתוצאות הליך הפיקוח נמצא כי מרבית החברות פעלו לביעור המידע הלא חוקי. במקרים בהם נמצא כי פעולות הביעור המידע המפר לא הושלמו לשביעות רצון הרשם, פנתה רמו"ט לחברות והנחתה כיצד לפעול לאיתור וביעור המידע המפר. עוד נמצא כי בחלק מהחברות בוצע שימוש במידע המפר בניגוד להודעת הרשם, ובהתאם לכך הוחלט על קביעת הפרה.

הוט, יס ופלאפון מקימות DO NOT CALL Service

במסגרת ניהול הליך פיקוח מול חברת יס טלוויזיה בלוויין, חברת הוט מערכות תקשורת בע"מ וחברת פלאפון תקשורת בע"מ, על פניות שיווקיות ללקוחות לשעבר של חברות אלה, פעלה מחלקת האכיפה ברמו"ט בשיתוף פעולה עם החברות למציאת פתרון מרכזי ויעיל, בו יתאפשר ללקוחות העבר של החברות, באמצעות הזנת פרטיהם באתרי החברות, שלא להיכלל ברשימת הלקוחות אליהם מופנות שיחות טלפוניות בעלות אופי שיווקי. בסיומו של הליך הפיקוח, והודות לשיתוף פעולה מוצלח עם החברות, פרסמו החברות באתרי האינטרנט שלהן הבהרה ללקוחות בדבר זכותם לבקש כי לא תבוצענה אליהם פניות בהתבסס על המידע שנמסר על ידם בעבר, והאפשרות להזין באתר האינטרנט את פרטי הלקוח ובכך להיות מוסרים מרשימת השיווק. רמו"ט ממשיכה לפקח על התנהלות השירות.

» אינטרנט ומובייל

מפעיל סלולרי "רמי לוי שיווק המידע - תקשורת"

במהלך שנת 2016 נחקרו חשדות בנוגע לעבירות לפי חוק הגנת הפרטיות שבוצעו על ידי עובדים ומנהלים בחברת "רמי לוי שיווק המידע - תקשורת", שהינה מפעיל סלולרי וירטואלי. החשדות התמקדו בשימוש אסור במידע אישי שנאסף במערכות המידע של החברה אודות לקוחותיה וזאת למטרות אישיות ועסקיות של החשודים. החקירה התנהלה בצוות חקירה משותף שהוקם עם ימ"ר ירושלים. תיק החקירה וממצאיו הועברו לפרקליטות מחוז ירושלים לבחינה ולגיבוש כתבי אישום.

» פרטיות קטינים

עמותת טף

כחלק מפעילות יזומה של מומחי אבטחת המידע ברמו"ט, נתגלה ליקוי אבטחת מידע חמור בשרת מחשב של עמותת טף, עמותה לאימוץ בין ארצי, שאיפשר זליגתו של מידע אישי רגיש במיוחד על משפחות שהחלו בהליך אימוץ ועל אודות ילדים המועמדים לאימוץ או שכבר אומצו.

דרישה מיידית לסגירת פרצת האבטחה הועברה לעמותה, אך בשל טיפול איטי ולא מספק, פשטו מפקחי רמו"ט על משרדי העמותה, ומצאו מחדלי אבטחת מידע פיזיים ולוגיים רבים בפעילותה. הגורמים הרלוונטיים במשרד הרווחה עודכנו בממצאי הפיקוח, והעמותה נמצאה מפרה את הוראות החוק, ואת ההוראות הרלוונטיות בחוק אימוץ ילדים, המטילות עליה חובות לשמירת המידע וסודיותו.

בשל חומרת הממצאים היתלה רשם מאגרי המידע את מאגר העמותה עד לתיקון הליקויים שנמצאו, כך שחל איסור מוחלט על העמותה או מי מטעמה לעשות כל שימוש בקבצי המאגר הרשום ובנגזרת או העתקים שלו, ללא קבלת אישור הרשם.

הפרצה נסגרה, ועד כה לא נמצא שהמידע זלג, אך לא ניתן לדעת זאת בביטחון מלא בשל אופי מרחב הסייבר והפועלים בו בהסתר, ובשל היעדר מנגנוני תיעוד במחשבי העמותה.

» פעילות אכיפה בשיתוף פעולה בינלאומי

GPEN Sweep Internet Of Things

במסגרת פעילות משותפת של ארגוני הפרטיות הבינ"ל וארגון הגג – GPEN ביצעה רמו"ט בדיקה של חברות בישראל העוסקות בתחום ה- IOT (אינטרנט של הדברים). במהלך הבדיקה נבחן השימוש שעושות החברות במידע אישי שנאסף במסגרת פעילותן, במטרה לבחון את אופן יישום דיני הפרטיות בחברות, ואת האופן בו הן מתקשרות את נושא הפרטיות הנוגע לטכנולוגיה אותה הם מייצרים או מפיצים למשתמשים ולנושאי הנתונים. במהלך הפרויקט, בחנו מפקחי רמו"ט למעלה מ-50 חברות והתקנים בתחום ה-IOT ופנו ל- 18 חברות בדרישת ידיעות ומסמכים לשם קבלת האינפורמציה הנדרשת ובחינתה. מתוצאות הבדיקה נמצא כי יצרנים ומפיצים ישראליים שנבדקו, שיקפו ללקוחותיהם באופן טוב יותר מן הממוצע הבינ"ל את האופן בו נאסף המידע האישי על ידי ההתקן והשימושים שנעשים בו, האופן בו המידע מאוחסן, אופן מחיקת המידע ופרטי קשר ליצירת קשר.

ייצוג בפרוייקטים ציבוריים

כאשר משרדי ממשלה, גופים ציבוריים, ועדות כנסת וארגונים חוץ-ממשלתיים (NGO), מקדמים חקיקה, פרוייקטים ומסמכי מדיניות, שעשויים להשליך באופן רוחבי על זכות היסוד של אנשים לפרטיות במידע האישי שלהם, רמו"ט שוקלת אם להידרש לנושא, ולהציג את חוות דעתה המקצועית ואת העקרונות אותם יש ליישם על מנת לממש את היוזמה, תוך פגיעה מינימלית ומידתית בפרטיות.

בשנת 2016 הגישה רמו"ט עמדתה והערותיה בנושאים המפורטים להלן:

- ליווי חקיקת **חוק נתוני אשראי**, תהליך ההקמה של הפרוייקט ע"י בנק ישראל ותיקון תקנות נתוני אשראי;
- **ועדת שטרום להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל** – הצגת עמדה בפני ועדת שטרום, לעניין ההסדר המתגבש למתן שירותי מידע והשוואת עלויות פיננסיות. העבודה נמשכת גם השנה ורמו"ט שותפה בצוות העוסק בהתקנת התקנות מכוח החוק.
- **הצעת חוק שימוש באמצעי זיהוי ביומטריים** – בשנים 2014-2015 הייתה רמו"ט חברה פעילה ומשפיעה בוועדה המייעצת לשר הפנים, שהמליצה פה אחד על ניהול מאגר תמונות פנים בלבד ללא טביעות אצבע. לאחר מכן התנהל דיון ממשלתי לקראת החלטת שר הפנים בנושא, ודיונים על הצעת החוק שתובא לאישור הכנסת. רמו"ט עמדה על כך שההסדר המוצע בחוק למתן טביעות אצבע יהיה מסוג opt in ולא מסוג opt out, וזה אכן ההסדר שאומץ בתום הליך החקיקה בראשית שנת 2017.
- **כרטיס חכם בתחבורה הציבורית** – במהלך שנת 2016 המשיכה רמו"ט לסייע בניסוח ובהערות סופיות להצעת החוק להסדרת השימוש בכרטיס חכם בתחבורה הציבורית, התשע"ו – 2016 ששיקפה תוצר של צוות בין משרדי בו נטלה רמו"ט תפקיד מרכזי.
- **תקנות מס הכנסה (נש"מ)** – תיקון מס' 197 לפקודת מס ההכנסה הטיל על נותני שירותי מטבע (חלפני כספים) לדווח לרשות המיסים על פעולות שונות שמבצעים לקוחותיהם. כנדרש בתיקון לפקודה נועץ שר האוצר ברשם מאגרי המידע בגיבוש התקנות ליישום ההוראה, לרבות בדבר איסופו של המידע, שמירתו ואבטחתו.
- **הצעת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות** (מסירת מידע ועיבודו לצורך עמידה ביעד הייצוג), התשע"ז-2017 – בשנת 2016 נחקק תיקון מס' 15 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, שקבע לראשונה יעדים שנתיים לייצוג הולם מינימלי של אנשים עם מוגבלות במקומות עבודה בגופים ציבוריים. התיקון כלל חובה להתקין תקנות לשם הגנה על הפרטיות ואבטחת המידע בעת מסירת מידע ועיבודו כנדרש בתקנות, לשם פיקוח על העמידה ביעד הייצוג מדי שנה. רמו"ט הייתה מעורבת בגיבוש התקנות, בדגש על מתן מענה לסיכונים לפרטיות.

- **תקנות התעבורה (הפעלת מצלמות בידי רשות מקומית לשם תיעוד שימוש שלא כדין בנתיב תחבורה ציבורית), התשע"ו–2016** – בשנת 2016 פרסמה שרת המשפטים תקנות אלו. רמו"ט נטלה חלק מרכזי בגיבוש התקנות, לאחר שהייתה מעורבת גם בניסוח סעיף החוק המסמיך בפקודת התעבורה, ולאור הידע והמומחיות שצברה באסדרת היבטי הפרטיות של הפעלת מצלמות במרחב הציבורי ולאור הנחיית הרשם שפרסמה בנושא.
- גיבוש מתווה להעברת מידע לשם **מיצוי זכויות לסיוע בדיור;**
- **הצגת עמדה בנוגע ליוזמה לחינוך של האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים** - מטרת היוזמה להקים מאגר מידע לצרכי מחקר בתחום החינוך. אחד השיקולים המרכזיים ביצירת מאגר כזה, שיכלול מידע מגורמים ציבוריים ופרטיים שונים, הוא השגת איזון בין התועלת הציבורית מהקמת בסיס נתונים מבוסס מידע אישי לבין זכות האדם לפרטיות. רמו"ט הציגה בוועדת ההיגוי את מכלול השיקולים והתהליכים שיש לבצע לצורך פרוייקט זה, ובפורום המסכם הוצגו 3 מקרי בוחן בהם טיפלה רמו"ט בעבר.
- השתתפות בוועדה הבינמשרדית **לשימוש בשירותי ענן בממשלה** – בשנת 2015 השתתפה רמו"ט בצוות שגיבש מדיניות ממשלתית לשימוש בשירותי ענן. במסגרת המדיניות נקבע כי ככלל מידע אישי לא יאוחסן בשירותי ענן מחוץ לישראל, אלא לאחר שהמשרד המבקש ישכנע כי רמת הסיכון הנובעת מאפיון מאגר המידע אינה גבוהה, יינקטו אמצעים הולמים להגנתו האפקטיבית ע"י המדינה, והמתווה יעמוד בדרישות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001. בשנת 2016 השתתפה רמו"ט ביישום מדיניות זו, בוועדה משותפת שחברים בה גם רשות התקשוב והרשות הלאומית להגנת הסייבר, וניתנו החלטות בכ-15 בקשות של משרדים שונים.
- השתתפות בצוות הבינמשרדי **להנגשת מאגרי מידע ציבוריים.**
- השתתפות בצוות הבינמשרדי **לשיפור העברת מידע בין משרדים** ויחידות סמך.
- השתתפות בוועדת היגוי בינמשרדית **לשיפור מסד הנתונים הממשלתי אודות שוק הנדל"ן.**
- השתתפות בוועדת היגוי בינמשרדית של המרכז למיפוי ישראל לפרוייקט **מיפוי תשתיות לאומיות.**
- ליווי הסכמי סחר בינלאומיים.
- דיונים בוועדת מדע וטכנולוגיה בנוגע לשימוש ברחפנים, ערים חכמות, יצירת בסיסי נתונים לתובנות למלחמה בתאונות הדרכים, פעילות פייסבוק בישראל, ניהול ידע במשרדי הממשלה ועוד.
- נוכחות כמשקיפה בקבוצת מחקר ועבודה להצעת נוסח חדש לחוק הגנת הפרטיות שיזם המכון הישראלי לדמוקרטיה.

בשנת 2016 המשיכה רמו"ט לפעול לקידום חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ולהתאמת הדרישות מבעלי מאגרי מידע לעידן הדיגיטלי, כמו גם להתאמת סמכויותיה של רמו"ט לעידן זה.
בהתאם לכך, בתחילת שנת 2017, התקיימו דיונים אינטנסיביים בוועדת חוקה, חוק ומשפט, שהסתיימו באישור תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) ביום 21.3.2017.
תקנות אלה גובשו לאחר שיח ציבורי מקיף וארוך שנים, שכלל גופים מסחריים, איגודי מסחר, משרדי ממשלה ובעלי עניין אחרים.
מטרת התקנות לפרט ולספק ודאות רגולטורית ביחס לאופן מימוש חובות אבטחת המידע הקבועות בחוק. התקנות שואבות השראה מתקני אבטחת מידע מקובלים בעולם וחופפות להן. החידוש העיקרי בתקנות הוא בריכוז עקרונות אבטחת המידע, הקשורים בניהול ובשימוש במידע אישי, ליצירת וודאות במציאות טכנולוגית משתנה.

הנחיות

בשנת 2016 פרסמה רמו"ט שלוש טיוטות הנחיות שוק, שמטרתן הגברת המודעות של בעלי המאגרים לאופן פרשנותה של רמו"ט את החוק, ולהגברת מודעות הציבור לזכויותיו. פעילות זו תימשך גם בשנת 2017.

- הנחיית **זכות העיון בהקלטות קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף**, מבהירה את תחולת זכות העיון על פי סעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, גם על מידע האגור כהקלטות קול או וידאו. מטרת ההנחיה להעצים את כוחו של האזרח מול גופים מסחריים וארגונים אחרים, ולהבהיר שכל מי שמבקש לקבל לידיו שיחה, ההתכתבות, צילום שיחה בוידאו או תיעוד השיחה בכל דרך אחרת, הכוללים מידע אודותיו, זכאי לעיין במידע זה. ההנחיה, מבהירה עוד שיש לתת את המידע ללקוח בצורה נגישה, כגון במשלוח קבצים בדואר אלקטרוני או במתן גישה לאתר מאובטח, וזאת כדי למנוע ממנו את הטרדה הכרוכה בהגעה פיזית למקום מסוים על מנת לממש את זכות העיון. נוסח סופי של ההנחייה, לאחר עיבוד הערות הציבור, פורסם ביום 30.01.2017.

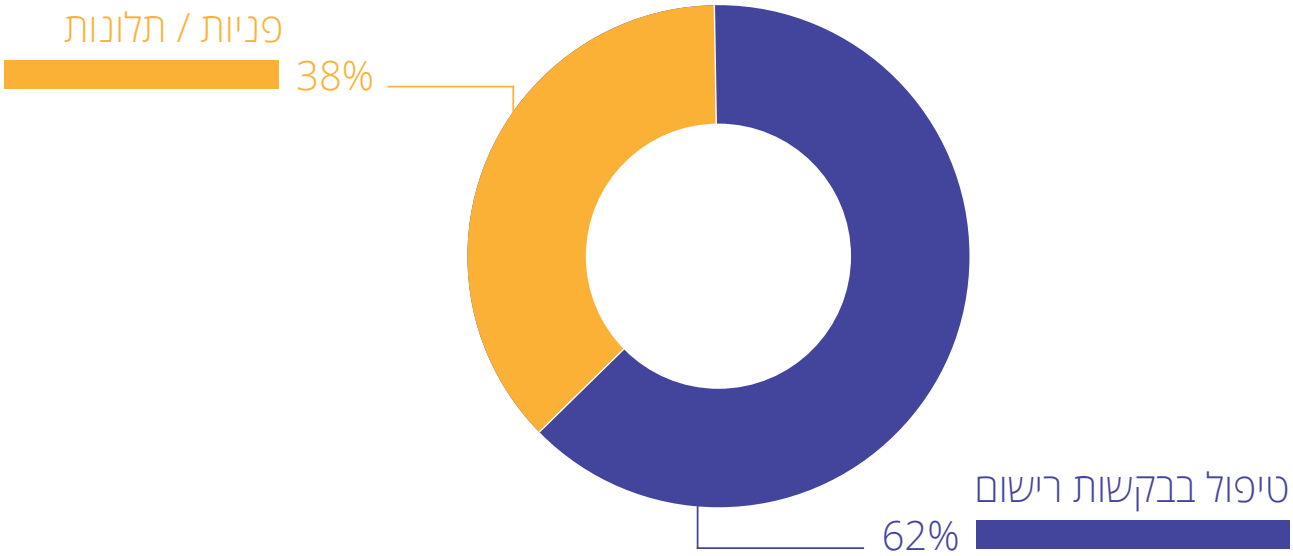
- **טיוטת הנחיית דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר מנחה את המגזר העסקי לגבי השימוש החוקי במידע אישי לצורכי שיווק. עוד מציגה ההנחיה לנושאי המידע את זכויותיהם כלפי מי שמשתמש במידע אודותיהם במסגרת פניות שיווקיות, ובמיוחד את הזכות להימחק מרשימת הדיוור. פעילות האכיפה של רמו"ט הוכיחה שהשימוש במידע אישי בניגוד לחוק תוך פגיעה בפרטיות הפך למכת מדינה. כל אזרח במדינה מוצא את עצמו חשוף לשיחות טלפוניות ופניות מגופים שונים למטרות שיווקיות, גיוס תרומות, פעילות גביית חובות, עריכת סקרים, שירותי רפואה ועוד, והתלונות לרמו"ט בנושא רבות. דיוור ישיר הוא פנייה אישית לאדם, המבוססת על מאפיינים אישיים. למשל, השתייכות לקבוצת גיל, דת, מוצא, מצב משפחתי, מצב כלכלי, מצב רפואי ועוד. הפנייה לאדם יכולה להיות בכל דרך, לרבות באמצעות טלפון, הקלטה, SMS או מייל. שימוש לא חוקי במידע לצורך קידום מכירות חושף מידע פרטי של אנשים ופוגע בפרטיותם, ואף עשוי לגרום לניצולם לרעה. ההנחייה מבהירה את ההבדל בין פניות בדיוור ישיר לבין ספאם[4], להנחייה צורפו כללים המנחים כיצד יש לפעול בעת רכישת מאגר מידע לצרכי שיווק, על מנת שניתן יהיה לזהות מראש מאגר מידע לא חוקי ולהימנע מרכישתו.**

- **טיוטת הנחיית שימוש במצלמות מעקב במקום העבודה מציגה את האופן הראוי להפעלת מצלמות מעקב במקומות עבודה. זוהי הנחיית המשך להנחייה משנת 2012 "שימוש במצלמות אבטחה ומעקב במאגרי התמונות הנקלטות בהן", בהקשר המסוים של מקומות עבודה והפערים המובנים ביחסים שבין מעסיק לעובדיו.**

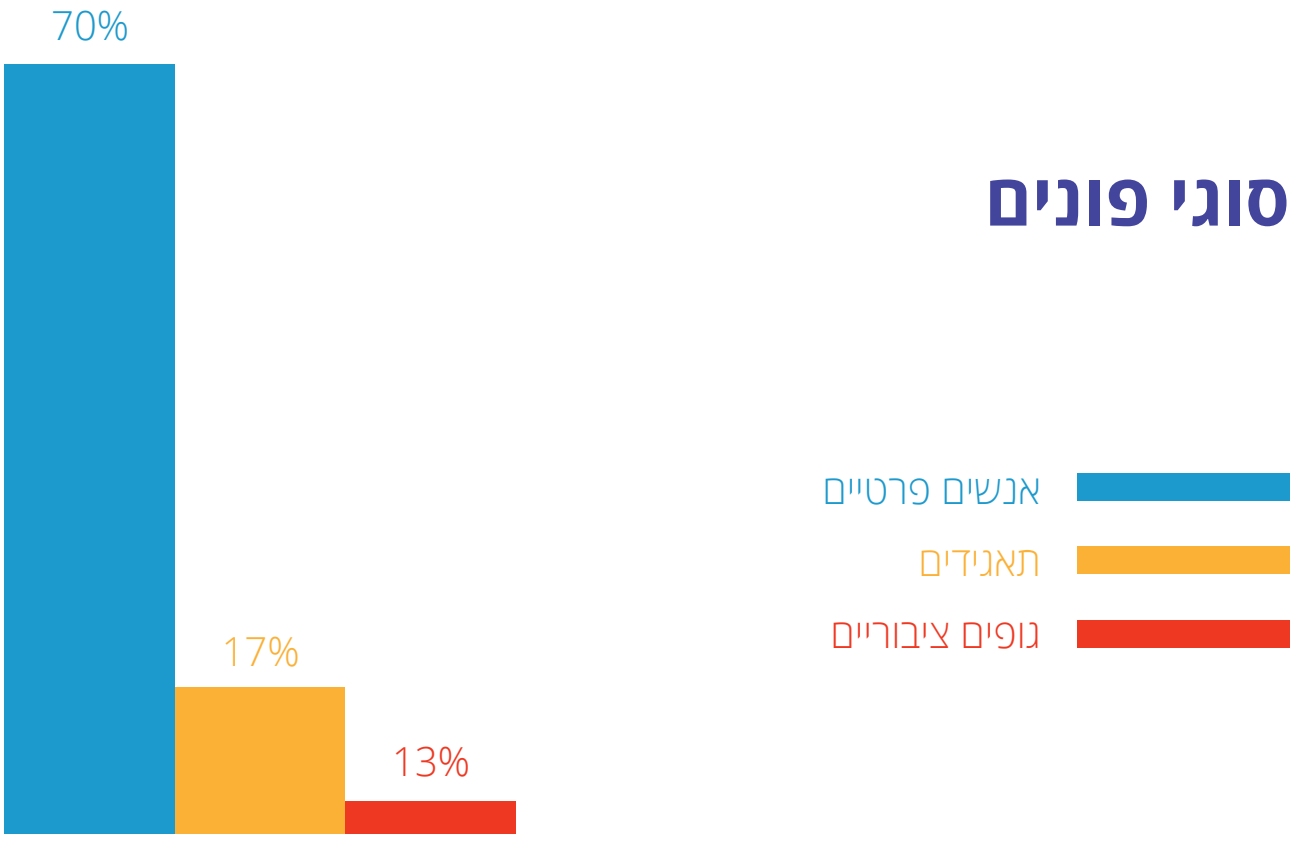
---

[4] ספאם מוגדר בחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 2891, כדבר פרסומת המשוגר באופן אוטומטי ואינו בהכרח מבוסס על פרופיל אישי של הנמען או על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין מסוימת.

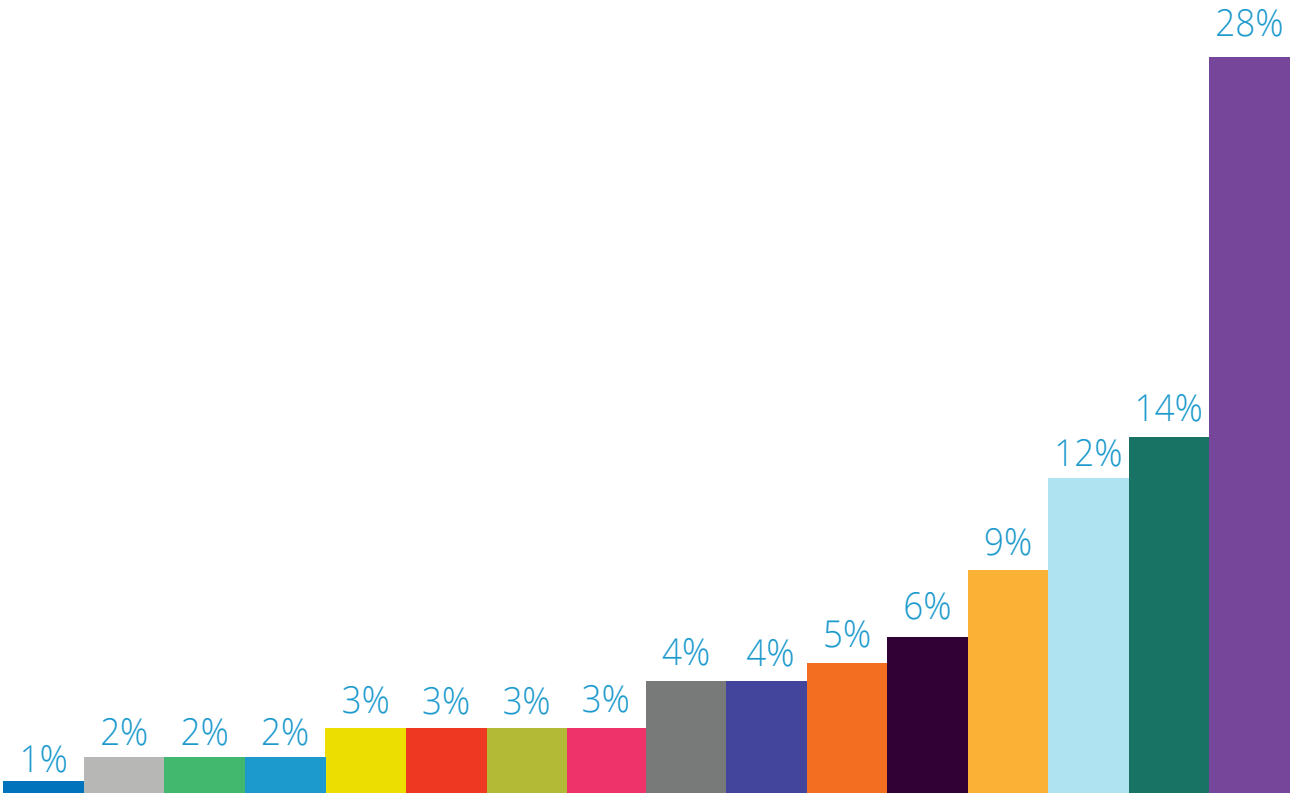
התפלגות פניות



סוגי פונים



פניות לפי נושאים (ללא פניות בנושא רישום מאגרים)



- ניהול תקין של מאגר
- נתוני אשראי
- הסבה
- אבטחת מידע
- חתימה אלקטרונית
- זכות עיון ומחיקת מידע
- דיוור ישיר
- תלונה
- הגדרת מידע
- הסכמה
- משפט וטכנולוגיה
- העברות מידע בין גופים ציבוריים
- מצלמות אבטחה
- העברת מידע לחו"ל
- חופש המידע
- קטינים

פניות ציבור

ברמו"ט מתקבלות פניות מהציבור באופן שוטף. הפניות מגוונות ועסקות בין היתר בבקשות למידע ולסיוע במימוש הזכויות לפי חוק הגנת הפרטיות, שאלות הבהרה ופרשנות לחוק ולהנחיות ותלונות בהן נטען כנגד שימוש לא חוקי במידע. התלונות נבחנות על ידי מחלקת קשרי ציבור וממשל ובמידת הצורך על ידי מחלקת אכיפה ומחלקת ייעוץ משפטי ואסדרה ברמו"ט. חלק מהתלונות מובילות לקיום הליכי אכיפה מנהליים ופליליים, וזאת בהתאם לחומרת ההפרות העולה מהתלונה וממידעים נוספים, בהתאם לתוכנית העבודה השנתית של רמו"ט וריבוי תלונות על גורם או נושא מסויים. כמו כן מתקבלות פניות בנושא רישום מאגרי מידע בפנקס המאגרים.

בשנת 2016 טופלו ברמו"ט 2,326 פניות ציבור.

סך הפניות החדשות שנתקבלו בשנת 2016 היה 1,871.

להלן הנושאים המרכזיים שעלו מהפניות:

- רישום מאגרי מידע
- ניהול תקין של מאגר מידע
- חוק שירות נתוני אשראי
- אבטחת מידע
- חתימה אלקטרונית
- זכות העיון
- פניות טלפוניות שיווקיות
- תלונות

רישום מאגרי מידע

חוק הגנת הפרטיות מסמיך את רשם מאגרי המידע לנהל את פנקס מאגרי המידע. כל מי שמנהל מאגר מידע אישי בישראל (למעט כמה חריגים) חייב ברישום מאגר מידע בפנקס. בעת הרישום יש למסור פרטים על בעל המאגר (תאגיד, עסק, גוף ציבורי), מטרת המאגר, סוגי המידע במאגר, מנהל המאגר, האם מוחזק מידע אצל גורם חיצוני, האם מועבר מידע לחו"ל והאם מבוצעים שירותי דיוור ישיר. על בעל מאגר גם לעדכן את רישום המאגר בפנקס בכל עת שחל שינוי במידע המדווח. לצורך בדיקת בקשת הרישום ובקרה על כך שהמאגר אותו מבקשים לרשום עומד בחובות לפי החוק, רמו"ט עשויה לבקשת מידע נוסף בהיקפים משתנים. לעתים בקשות הרישום מאושרות בתנאים, עם דגשים על מימוש סעיפים חיוניים בחוק כגון אופן קבלת הסכמת האנשים לשימוש במידע. במקרים מיוחדים, כמו למשל קבוצת חברות, העברות מידע לגורמים נוספים לצרכי שיווק או סוג מידע רגיש במיוחד, רמו"ט עשויה לנקוט בהליך בירור מורחב בטרם אישור הרישום, ולדרוש התאמות באופן עיבוד המידע על מנת לבסס עמידה בהוראות החוק. במקרים חריגים, אם נמצא שאופן השימוש במידע ע"י בעל המאגר אינו יכול לעמוד בהוראות החוק, עשוי רשם מאגרי המידע לעשות שימוש בסמכותו לדחות את בקשת הרישום.

נתונים

- בשנת 2016 טופלו על ידי רמו"ט 3,377 בקשות בתחום הרישום, הן לביצוע רישומים חדשים והן לעדכון רישומים קיימים.
- 2,654 בקשות אושרו. 722 בקשות הושהו לאחר שהמבקש נדרש לספק מידע נוסף, לא עשה כן ולא השיב לתזכורות.
- מול חלק מהגורמים נוהלו הליכי אסדרה מורחבים בטרם אישור בקשותיהם: קבוצת קמעונאות, קבוצת מלונות, רשות עירונית גדולה, כבר כתוב, חברת מידע, חברה למכירת שעונים, חברה המספקת שירותי אינטרנט.

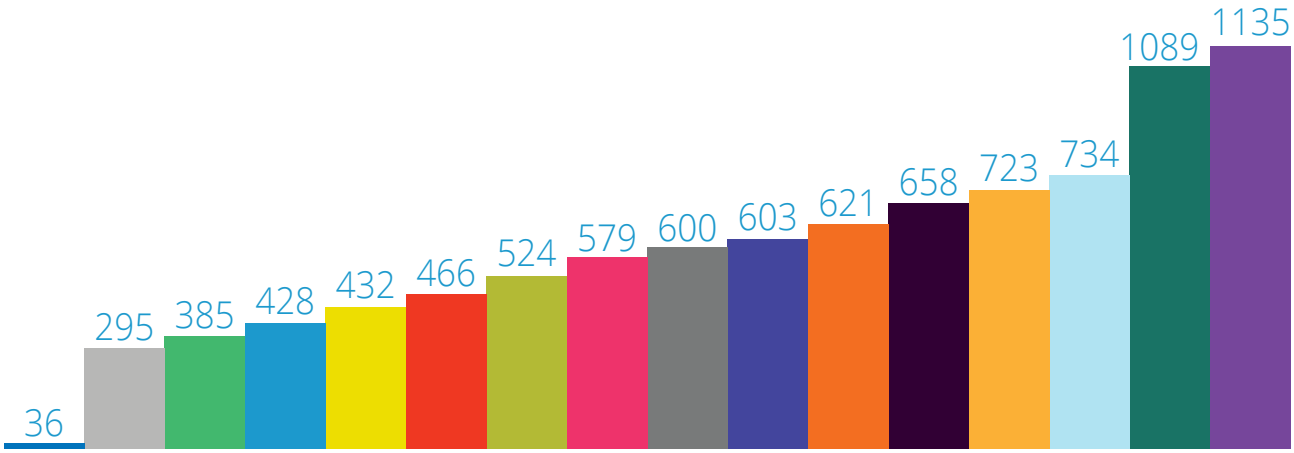
אירועים

- יום עיון בעריכת רמו"ט בנושאי פרטיות, למשפטנים בשירות המדינה, במסגרת מכון להשתלמות עורכי דין של משרד המשפטים
- יום עיון בלשכת עורכי הדין – הצגת טיוטות הנחיות השוק לשימוע ציבורי
- הקרנה מיוחדת של הסרט "המרגל - סנואדן" – דברי פתיחה של מנכ"לית משרד המשפטים ושל ראש רמו"ט

דו"חות וסקרים

כחלק מתהליך השינוי האסטרטגי אותו התחילה רמו"ט בשנת 2016, במטרה ליישם את מדיניותה באופן האפקטיבי ביותר, ערכה הרשות סקר עמדות ציבור בנושא פרטיות במידע אישי[5]. הסקר היה פתוח לכלל הציבור באמצעות האינטרנט והופץ ברשת חברתית. בחלקו הראשון של הסקר, התבקשו המשתתפים לסמן תחומי חיים בהם נאספים נתונים אישיים במאגרי מידע, והם נתפשים כרגישים וכלא בטוחים בעיניהם. תחומים בהם קיים מידע בעל ערך שאינם מעוניינים שיתגלה. בחלקו השני של השאלון, התבקשו המשתתפים לדרג את רמת הרגישות ואת רמת הסיכון, כפי שהיא נתפשת בעיניהם, עבור מספר תחומים נבחרים שבהם נאספים נתונים אישיים במאגרי מידע. רובם המכריע של המשיבים סימנו את תחומי הבריאות, הפיננסים, גורמי אכיפת חוק, רשתות חברתיות וענקיות האינטרנט (Facebook, Google, Amazon, eBay וכו') כתחומים שבהם מנוהל מידע אישי שהוא רגיש עבורם.

תחומי הפעילות שבהם נאסף מידע אישי שאנשים תופסים כרגיש עבורם

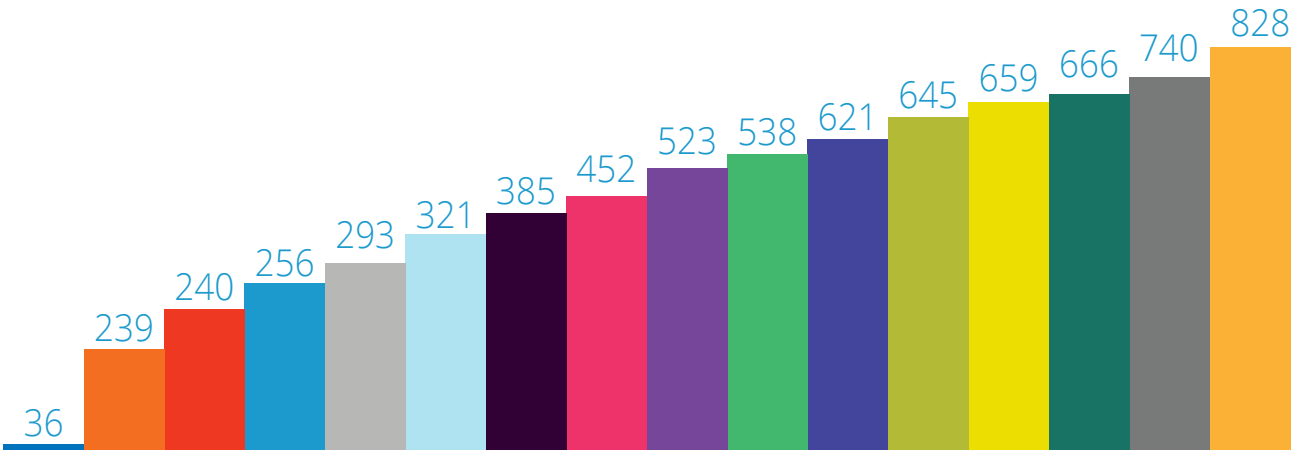


- בריאות
- פיננסים
- גורמי אכיפת החוק
- המדיה החברתית וענקיות האינטרנט
- מעסיקים והתעסוקה
- רווחה
- אפליקציות
- ספקיות טלפון/סלולאר
- מפלגות (מידע על בוחרים, עמדות פוליטיות)
- ספקיות אינטרנט
- הרשויות המקומיות
- קמעונאות (רשתות שיווק, מועדוני לקוחות)
- חינוך
- ספקיות תקשורת (טלויזיה בכבלים ולויין)
- עמותות צדקה
- אחר

על פי הסקר, התחומים העיקריים בהם הציבור חש שהמידע האישי שלו אינו נמצא בידיים בטוחות וקיים סיכון ממשי לזלזיגתו וחשיפתו, הם תחומי הפעילות של הרשתות החברתיות וענקיות האינטרנט, ספקיות שירותי הטלפון הסלולרי, תחום השירותים הפיננסיים, הקמעונאות, ספקיות האינטרנט (חברות השירות של תשתיות גלישת האינטרנט) והאפליקציות.

מידע זה משמש את רמו"ט, יחד עם מידע נוסף שנאסף בסקר השוואתי בין רגולטורים דומים בעולם, וסקר מידע על פעילותם של רגולטורים בארץ, לגיבוש מדיניות הפעולה שלה בשנים הבאות.

תחומי הפעילות שבהם נאסף מידע אישי שאנשים מרגישים שנמצא בסיכון



- המדיה החברתית וענקיות האינטרנט
- ספקיות טלפון/סלולאר
- פיננסים
- קמעונאות (רשתות שיווק, מועדוני)
- ספקיות אינטרנט
- אפליקציות
- ספקיות תקשורת (טלויזיה בכבלים ולויין)
- בריאות
- מפלגות (מידע על בוחרים, עמדות פוליטיות)
- מעסיקים והתעסוקה
- גורמי אכיפת החוק
- עמותות צדקה
- חינוך
- הרשויות המקומיות
- רווחה
- אחר

---

[5] הסקר בוצע בעזרת חברת "רותם אסטרטגיה", בקרב מדגם לא מייצג שכלל 1,222 אנשים, 44% נשים ו- 56% גברים, רובם המכריע בגילאי 30-50.

חינוך והסברה

אנשי רמו"ט עוסקים רבות במתן הרצאות והדרכות, בפורומים שונים במגזר הפרטי והציבורי, בנושאים הקשורים להגנת הפרטיות וקיום החובות החלות מכוח החוק. יש חשיבות רבה ביצירת קהיליית אנשי מקצוע ומנהלים הבקיאים בחובות אלה. בשנת 2016 עובדי רמו"ט העבירו 30 הרצאות והדרכות.

להלן כמה דוגמאות:

- הדרכה על הגנת הפרטיות לעובדי הרשות לניהול המאגר הביומטרי ורשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול.
- יום עיון "הגנת הפרטיות במאגרי מידע אישי במגזר הציבורי" ליועצים משפטיים ומנהלי מאגרים במשרדי הממשלה ובשלטון המקומי.
- יום עיון לפרקליטים בשירות המדינה במסגרת המכון להשתלמויות פרקליטים במשרד המשפטים.
- הדרכה למנהלי מוקדים עירוניים במסגרת קורס הכשרה של מרכז השלטון המקומי.
- הרצאות באוניברסיטת תל אביב, במכללה למנהל ובטכניון בחיפה בנושאים ערים חכמות, Big Data ואינטרנט של הדברים.

פעילות בינלאומית

בעידן הדיגיטלי, נעשות העברות מידע אישי בין גופים שונים הנמצאים במדינות שונות – ("העברות מידע חוצות גבולות"), כדבר שבשגרה. תופעה זו מתעצמת בשל פועלן של חברות גלובליות ובשל הפעילות הדומיננטיות של ענקיות האינטרנט ברחבי העולם.

מטבע הדברים, הגלובליות של הכלכלה הדיגיטלית גורמת לכך שפעמים רבות גם הפרות של דיני הגנת המידע, הן חוצות גבולות.

בהתאם, נוצרו מנגנונים בינלאומיים שונים שנועדו לחזק את ההגנה על המידע, וזאת באמצעות פורומים בינלאומיים שונים שמטרתם לאפשר למדינות לשתף פעולה בתחום האכיפה, ולייצר סטנדרטים משותפים להגנה על המידע.

מעורבות של רגולטור בשיתופי פעולה בינלאומיים מאפשרת גם השתתפות פעילה בהליך הפיתוח של סטנדרטים בינלאומיים בתחום התמחותו. בתחום הגנה על המידע, בו המשפט אמור להתאים עצמו לשינויים תדירים ומהירים, שיתוף פעולה בינלאומי בתחום האכיפה מהווה מקור ידע לאתגרים, שיטות חקירה ופורנזיקה, פיתוח הדין וכו'.

להלן רשימה של הפורומים הבינלאומיים בהם חברה רמו"ט:

- **ועדת CDEP (Committee on Digital Economy Policy) של הארגון לשיתוף פעולה כלכלי (OECD)** – רמו"ט מייצגת את ישראל בוועדה זו בנושאי פרטיות ואבטחת מידע. הוועדה עוסקת בניסוח הנחיות ובהכנת מסמכי עבודה בנושאים שונים, שתכליתם לפתח את הכלכלה הדיגיטלית. גלומים בה יתרונות כלכליים וחברתיים עצומים, בין היתר, באמצעות הגברת אמון הציבור בכלכלה זו, על ידי חיזוק ההגנה על המשתמשים, לרבות שמירה על פרטיותם ועל אבטחת המידע שלהם.

- **קבוצת העבודה SPDE (Privacy and Security in the Digital Economy) של הארגון לשיתוף פעולה כלכלי (OECD)** – רמו"ט מייצגת את ישראל בקבוצת עבודה זו, העוסקת בנושאים הנמצאים בליבת דיני ההגנה על הפרטיות והמידע. קבוצת העבודה פועלת תחת ועדת CDEP, ומייעצת לה בנושאים הקשורים לפרטיות ולאבטחת מידע. קבוצת העבודה מכינה לדיון בוועדת CDEP ולאישורה ניירות עבודה, המלצות והנחיות, הנוגעים להיבטים של פרטיות ואבטחת מידע בכלכלה הדיגיטלית.

במהלך שנת 2016 עסקה קבוצת העבודה בנושאים מגוונים, ובכלל זה מדיניות סייבר ופרטיות, ניהול זהויות דיגיטליות, ניהול סיכונים לפרטיות, שימוש משני במידע רפואי, שיתוף פעולה באכיפת דיני ההגנה על המידע, ביטוח סיכונים דיגיטליים ועוד.

- **קבוצת ברלין** - בספטמבר 2015 הצטרפה רמו"ט ל-International Working Group on Data protection in Telecommunications המכונה **Berlin Group**. בקבוצת העבודה חברים נציגי רשויות הגנת מידע אישי והיא פועלת תחת כנס הנציבים. קבוצת העבודה מכינה ניירות עמדה בנושאים שונים הקשורים להגנת מידע בתחום הטלקומוניקציה. בשנת 2016 עסקה הקבוצה בהכנת מסמכים בנושא ביומטריה, מרשמי שמות מתחם, e-learning ועוד.

- **רשת שיתוף פעולה באכיפת הגנת הפרטיות במידע (Global privacy Enforcement Network) GPEN** – הרשת הוקמה ב-2010 בהמלצת הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי (OECD). מדובר ברשת לא פורמלית הכוללת 59 רשויות אכיפת פרטיות ב-43 מדינות בעולם. מטרת הרשת לכונן שיתופי פעולה חוצי גבולות בין רגולטורים של פרטיות בשוק גלובלי גדל, שמתנהלים בו מסחר ופעילות צרכנית, המבוססים על העברת מידע אישי בין גבולות, ואספקת שירותים הכוללים עיבודי מידע לאזרחי מדינות ברחבי העולם ממדינה אחת או מדינות בודדות. חברי ה-GPEN חברו יחדיו לחיזוק הגנת הפרטיות והמידע האישי בהקשר הבינלאומי. רמו"ט חברה ב-GPEN ואף חברה בוועד המנהל של הארגון, יחד עם רשויות הגנת הפרטיות של קנדה, אנגליה, ארה"ב והונג קונג. פעולות הארגון מגוונות, וביניהן שיחות ועידה חודשיות בנושא אכיפת דיני הגנת הפרטיות והמידע, הפעלת אתר אינטרנט שניתן להפיץ בו שאילתות ולדון בנושאים מקצועיים ומפגש דו שנתי. המפגשים מוצמדים לכנס הנציבים ולמפגש השנתי לתיאום אכיפה ופרויקט ה-Sweep השנתי (עליו דווח במסגרת פעולות האכיפה). רמו"ט אחראית על הכנת הדו"ח השנתי של הארגון, על פעילותו, ועל ניהול הפגישות הרבעוניות של הוועד המנהל (שמתקיימות בשיחות ועידה טלפוניות). בשנת 2016 הכינה רמו"ט סקר בנושא סמכויות אכיפה, עליו השיבו למעלה מ- 25 מהרשויות החברות בארגון. רמו"ט תכין דו"ח של תוצאות הסקר במהלך 2017. בנוסף, בשנת 2017 תהיה רמו"ט אחראית יחד עם ארה"ב על קיום שיחות הוועידה החודשיות בנושא אכיפה. בשיחות אלה יציגו נציגי רמו"ט פעולות אכיפה של רמו"ט ויובאו דוברים חיצוניים בנושאים שונים.

- **שיתוף פעולה עם ארגון התקינה הבינלאומי IEEE ב- Experts in Technology and Policy Forum (ETAP) – מטרת הפורום לחבר בין קובעי מדיניות למהנדסים ומתכנתים על מנת לגבש פתרונות בתחומי הגנת המידע והפרטיות שיהיו אפקטיביים ויהיו להם סיכויי הטמעה גבוהים. רמו"ט השתתפה באירוע של הפורום במסגרת שבוע הסייבר בתל אביב, שעסק בפתרונות עיצוב לפרטיות בתחום מאגרי המידע של יישומים ביומטריים. לאחר מכן השתתפה רמו"ט באירוע שהתקיים במסגרת כנס Internet Governance Forum) IGF) של ארגון האו"ם, ועסק בעקרונות הגנת מידע ופרטיות ב"אינטרנט של הדברים".**

- **במאי 2016 השתתפה רמו"ט במפגש של תת-הוועדה לענייני צדק ומשפט בין ישראל לבין האיחוד האירופי. מדובר באחת מעשר תתי-וועדות שהוקמו במטרה ליישם את תוכנית העבודה (Action Plan) שסוכמה בדצמבר 2004 בין ישראל לבין האיחוד האירופי, לשדרוג שיתוף הפעולה בין הצדדים וזאת במסגרת מדיניות השכנות האירופית של האיחוד (European Neighbourhood Policy - ENP). מטרת המפגש היתה לקדם שיתוף פעולה מקצועי בין ישראל לבין האיחוד האירופי במגוון רחב של נושאים ביניהם נושאי הגנת המידע האישי ופרטיות.**