



הנחיית הרשות להגנת הפרטיות מס' 1/2017:

תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על זכות העיון בהקלטות קול, וידאו ומידע

דיגיטלי נוסף

נוסח מעודכן בעקבות תיקון 13

מטרה

1. מטרתה של הנחיה זו להבהיר לציבור את זכותו לעיין במידע על אודותיו גם כאשר המידע אגור כשיחות טלפוניות מוקלטות, תכתובות צ'ט, שיחות המצלמות בוידאו וכיוצא באלה, אשר נשמרו באופן דיגיטלי על ידי בתי עסק או גופים אחרים הנותנים שירות לציבור (להלן – "מידע דיגיטלי"), ואת האופן שבו מפרשת הרשות להגנת הפרטיות (להלן – "הרשות") את חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן – "החוק") לצורך הפעלת סמכויותיה למימוש זכות העיון במידע דיגיטלי.
2. ההנחיה מבקשת להבהיר כי הוראות החוק חלות על כלל סוגי המידע הדיגיטלי, תוך התמקדות בתחולת הוראות סעיף 13 לחוק העוסק בזכות עיון במידע.

רקע

3. במהלך השנים ולאור ההתפתחות הטכנולוגית, במקרים רבים אוספים גופים מידע אישי על לקוחותיהם ושומרים מידע זה באופן דיגיטלי.
4. לעיתים שמירת המידע על ידי הגופים נדרשת מכוח חוק או הנחיות רגולטוריות,¹ ולעיתים מבקשים הגופים לשמור את המידע לצורכיהם העסקיים (כגון למטרות אימות עסקה או לשם שיפור השירות של נציגיהם).²
5. שמירת המידע הדיגיטלי כפופה לכל החובות הקבועות בחוק, ובכללן זכות העיון של כל אדם במידע על אודותיו.

¹ ראו לדוגמה חוזר המפקחת על הביטוח במשרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון בדבר חובת תיעוד באמצעות הקלטה בעת חידוש חוזה ביטוח (חוזר ביטוח 2014-1-6 "חידוש חוזה ביטוח" (30.09.2014)).

² להסרת ספק, מובהר כי אין בהנחיה זו כדי לקבוע חובת שמירת מידע, למעט אם נקבע אחרת בדין או בהנחיה מחייבת. מבלי לגרוע מן האמור, אין למחוק מידע לאחר שנושא המידע ביקש לעיין בו, עד שתינתן לו אפשרות סבירה לממש את זכות העיון.



ההנחיה

6. זכות העיון

6.1. סעיף 13 לחוק מפרט את זכותו של נושא מידע לעיין במידע שעליו, את חובתו של בעל השליטה במאגר מידע לאפשר את זכות העיון, ואת הדרכים והתנאים לעיין בו:

”13(א) כל אדם זכאי לעיין בעצמו, או על ידי בא-כוחו שהרשהו בכתב או על ידי אפוטרופסו, במידע האישי שעליו המוחזק במאגר מידע”.

6.2. למען הסר ספק, מבהירה הרשות שזכות העיון חלה על כל סוג של מידע אישי³ כהגדרתו בחוק, אשר נשמר דיגיטלית, בכל פורמט, לרבות הקלטות קוליות של שיחות טלפון וצילומי וידאו, ולא רק על תכתובות. לכן, כאשר גופים שומרים מידע באופן דיגיטלי, עליהם לאפשר לנושא המידע לעיין במידע בהתאם לקבוע בסעיף 13 לחוק.

6.3. בדרך כלל, ארגונים שומרים ומאנדקסים מידע אישי לפי זהות הלקוח, באופן המקל על מימוש זכות העיון. הרשות מבהירה שזכות העיון חלה גם כאשר המידע איננו שמור מלכתחילה באופן המקושר לזהות הלקוח – אולם ניתן לקשור במישרין או בעקיפין בין המידע לבין אדם מזוהה במאמץ סביר, אף אם בדיעבד. זאת, מפני שגם מידע מסוג זה נתון לחשש של שימוש לרעה ועלול להשפיע על זכויותיו של נושא המידע. הסבירות לאפשרות זיהוי המידע תיבחן, כמובן, בכל מקרה לגופו, אך ברור שמאמץ סביר כולל גם זיהוי המבוסס על תאריך וטווח שעות, או על הפעלת פונקציות חיפוש המוגדרות במערכות המאגר מלכתחילה.

6.4. אופן ומתן זכות העיון

6.4.1. האופן למימוש זכות העיון הקבועה בסעיף 13 לחוק, כולל פרק הזמן שבו יש להיענות לבקשת העיון⁴ והאגרה שניתן לגבות בגינה,⁵ נקבעו בתקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשת עיון), תשמ”א - 1981 (להלן – **”התקנות”**).

³ ראו הגדרת “מידע אישי” בסעיף 3 לחוק: “מידע אישי – נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם הניתן לזיהוי; לענין הגדרה זו, “אדם הניתן לזיהוי” – מי שניתן לזהותו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה באמצעות פרט מזוהה, כגון שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי”.

⁴ תוך 30 ימים מיום שנתקבלה הבקשה לעיון (ראו תקנה 2 לתקנות).

⁵ תקנה 6 לתקנות נוקבת בעלות מקסימלית של 20 שקלים ישנים, השווים בערכם ל-2 אגורות חדשות בעת פרסום הנחיה זו בנוסחה המקורי, בשנת 2017.



6.4.2. עמדת הרשות היא כי בעידן טכנולוגי המאפשר אחסון של המידע בדרכים טכנולוגיות שונות, יש מקום לפרש את אופן מתן זכות העיון פרשנות שתתאים לאופן ולפורמט שבהם נשמר המידע.

6.4.3. מטבע הדברים, במידע האגור בפורמט אודיו של הקלטה קולית, לא ניתן לממש את זכות העיון בדרך של "מצג", ובמידע אודיו ווידאו לא ניתן לעיין בדרך של "תדפיס". פרשנות תכליתית ועדכנית של תקנה 2 לתקנות מובילה למסקנה שלגבי נתוני אודיו ווידאו, "מצג" צריך להתבצע בדרך של השמעה או הקרנה של ההקלטה בפני המבקש; ועיון בדרך של "תדפיס" יתבצע על ידי מסירת עותק מקובץ ההקלטה באמצעות תוכנות הזמינות לציבור הרחב.⁶

6.4.4. דרכים אלו מאפשרות לממש את זכות העיון באופן מהיר ויעיל ועל פי רוב זול יותר. לכן, ככלל במציאות הטכנולוגית של ימינו יש מקום לפרש את הדרישה בתקנות להגיע פיזית אל "מקום הישוב בו נמצא המאגר", כחלה גם על מתן העיון באמצעות משלוח הקבצים בדואר אלקטרוני, באמצעות מתן גישה לאתר מאובטח, במשלוח המידע למבקש במדיה מגנטית וכיוצא באלה.

6.4.5. לצד זאת, יש להקפיד כי מתן זכות העיון ייעשה תוך נקיטת אמצעים נאותים לזיהוי המבקש ולאבטחת המידע, ומתן אפשרות הגישה למידע רק לנושא המידע או למי שהוא הסמיך לכך. כמו כן, יש לוודא כי תימנע גישה למידע עודף ואגב כך פגיעה בפרטיותם של צדדים שלישיים.

6.4.6. לעניין העיון בצילומי וידאו ראו סעיף 3.1.5 להנחיית הרשות להגנת הפרטיות מס' 4/2012 "שימוש במצלמות אבטחה ומעקב ובמאגרי התמונות הנקלטות בהן".

6.4.7. אם מכוח דין או הסדר ספציפי, נתן בעל השליטה במאגר לנושא המידע גישה למידע האישי אודותיו בדרכים חלופיות בתנאים דומים במהותם – תהיה הרשות רשאית לאשר כי יש בכך מימוש גם של זכות העיון לפי סעיף 13 לחוק, בתנאים שיקבע.

סיכום

7. לאור האמור לעיל, עמדת הרשות לעניין תחולת הוראות החוק על מידע אישי דיגיטלי ועל זכות העיון בו, הינה כדלקמן:

7.1. אוסף פרטי מידע אישי המעובד באמצעי דיגיטלי מהווה "מאגר מידע" כהגדרתו בחוק, וככזה חלות עליו כל הוראות החוק, בכפוף לחריגים שנקבעו בהגדרה.⁷

⁶ עם התפתחות הטכנולוגיה, דרך המלך למתן העיון הפכה למסירת תדפיס, ובימינו – למסירת קובץ; לעניין זה ראו בג"ץ 7256/95 פישלר נ' מפכ"ל המשטרה, פ"ד נ(5) 1, פס' 16 (1996), שם נקבע כי "בעידן המחשב יש לקרוא אל זכות העיון גם את הזכות לקבל תדפיס של אותם נתונים, אלא אם מתבקשת מסקנה אחרת."

⁷ ראו הגדרת "מאגר מידע" בסעיף 3 לחוק:



7.2. זכות העיון הקבועה בסעיף 13 לחוק מוקנית לנושא המידע ביחס לכל מידע דיגיטלי על אודותיו.

7.3. כאשר מבקש נושא מידע לממש את זכותו לעיון במידע אישי שעליו בהתאם להוראות סעיף 13 לחוק, ראוי כי מתן זכות העיון יהיה באמצעות משלוח קובץ דיגיטלי הניתן לקריאה, שמיעה או צפייה, בהתאם לפורמט בו נשמרה התקשורת במקור, ובאופן הניתן לעיון באמצעות תוכנות הזמינות לציבור הרחב.⁸

ענישה וסנקציות מנהליות

8. בגין הפרת הוראות פרק ב' לחוק, רשאית הרשות להגנת הפרטיות להפעיל את סמכותה ולהטיל עיצום כספי בהתאם להוראות פרק ד'3 לחוק.

⁸ "מאגר מידע" – אוסף פרטי מידע אישי המעובד באמצעי דיגיטלי, למעט אחד מאלה

(1) אוסף לשימוש אישי שאינו למטרות עסק;

(2) אוסף הכולל רק שם, מען ודרכי התקשורת, לגבי 100,000 בני אדם או פחות, שאינו מלמד כשלעצמו על מידע אישי נוסף לגבי בני האדם ששמותיהם כלולים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף אחר הכולל פרטי מידע אחרים לגבי אותם בני אדם; "

⁸ והכל, אלא אם קיימת הצדקה משמעותית למתן העיון דווקא באמצעות השמעה או הקרנה של הקובץ.