

## מדיניות הפרטיות של האפליקציה

אנחנו מבקשים ממך לקרוא בעיון את המדיניות שלנו לפני כל שימוש באפליקציה או פתיחת חשבון בוואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ ("הבנק").

מדיניות פרטיות זו ("מדיניות הפרטיות" או "המדיניות") מסבירה איך הבנק, משתמש במידע אישי הנאסף, מתקבל או נשמר אודות לקוחות הבנק ומשתמשי האפליקציה ("המשתמשים", "האפליקציה").

מדיניות הפרטיות מנוסחת בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והיא פונה באופן שווה לכולן וכולם.

1. **מבוא.** מדיניות הפרטיות של הבנק מושתתת על הכרתנו בחשיבותה של זכותך לפרטיות והיא מפרטת איך אנחנו מנהלים את המידע האישי שלך במסגרת האפליקציה ובעת מתן שירותי הבנק. מדיניות הפרטיות באפליקציה חשובה במיוחד, משום שהקשר בינך לבין הבנק, ורוב שירותינו יינתנו לך באמצעותה. כדי להעניק לך שירות מתקדם ואישי גם יחד, התקשורת בינינו תהיה בעיקר דיגיטלית ובאמצעותה נקבל ממך מידע ונספק לך שירותים ומידע.

בנוסף, מדיניות הפרטיות תציג לך את הזכויות שלך ואת הבחירות שתוכל לבצע בנוגע למידע האישי שלך כלקוח הבנק.

"מידע אישי" הוא כל מידע שעשוי לשמש, לבדו או יחד עם מידע אחר, לזיהוי אישי של אדם, לרבות, שם פרטי ושם משפחה, כתובת דוא"ל ופרטים מזהים אחרים. גם האופן בו אתה משתמש באפליקציה ונתונים אחרים המתקבלים עליך בבנק, ככל שניתן לשייכם אליך, יכולים להוות מידע אישי ואנחנו נתייחס אליהם בהתאם.

2. **תנאי שימוש.** מדיניות הפרטיות היא חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש שמופיעים באפליקציה, וחשוב לנו שתקרא גם אותם בעיון. המונחים שאינם מוגדרים במדיניות, יישאו את המשמעות שניתנה להם בתנאי השימוש.

3. **הסכמה ושינוי מדיניות הפרטיות.** אלא אם צוין אחרת, אינך מחויב למסור לנו מידע אישי, ואתה מאשר בזה כי כל נתון שיימסר על ידך במסגרת תהליך פתיחת החשבון בבנק ו/או בקשר עם השימוש באפליקציה נמסר מרצונך החופשי ו/או לפי בחירתך להשתמש בשירותי הבנק ו/או האפליקציה. עם זאת, מבלי שתמסור לנו מידע מסוים, כפי שמפורט במדיניות, לא תוכל ליהנות משירותינו המתקדמים ו/או להשתמש באפליקציה.

הורדת האפליקציה ו/או כל שימוש אחר בה מהווה את הסכמתך למדיניות הפרטיות בעת מועד ההורדה והשימוש. כלומר, שאתה מסכים, בין היתר, לאיסוף, עיבוד ושיתוף המידע האישי המתבצע על-ידי הבנק, כמפורט במדיניות. אם אינך מסכים למדיניות הפרטיות, אל תכנס לאפליקציה ואל תעשה בה אף שימוש. אנו רשאים לשנות את מדיניות הפרטיות בכל עת, והשימוש באפליקציה לאחר ביצוע שינוי כאמור, מבטא את הסכמתך למדיניות הפרטיות ששונתה כאמור.

4. **פרטיות ילדים.** ככלל, השימוש באפליקציה מיועד למי שמלאו לו 18 שנים. יחד עם זאת, שימוש באפליקציה ע"י משתמשים שהינם בני 16-18 שנים, יתאפשר בכפוף לכך שיתקבל אישור הוריהם או האפוטרופוס שלהם לפני השימוש באפליקציה ו/או לפני שיימסר לנו

מידע על ידם, והמשך השימוש באפליקציה מהווה אישור לכך שהסכמה כאמור אכן התקבלה כנדרש. הבנק רשאי לפעול לאימות זהותם וגילם של המשתמשים, וכן לאסוף ולהשתמש בכל מידע שיידרש לשם כך.

5. **המידע האישי שנאסף על דינו ואופן איסופו.** אנו מקבלים ו/או אוספים ממך מידע אישי בדרכים הבאות:

5.1 **מידע שתמסור בעת הליך ההרשמה באפליקציה או במסגרת פתיחת חשבון**

**הבנק.** על מנת להשתמש בשירותי הבנק שבאפליקציה יהיה עליך לפתוח חשבון בבנק ("חשבון"). אם ייפתח חשבון על שמך, תידרש למסור לנו נתונים מסוימים, כגון שמך, כתובת הדוא"ל שלך, צילום שלך, מסמכים, מספר הטלפון וכן סיסמה לשימוש בחשבונך. כמו כן, נבקש ממך מידע נוסף במסגרת תהליך פתיחת החשבון ובמהלך ביצוע הגדרות החשבון. חלק מהמידע אותו נבקש במסגרת הליך פתיחת החשבון נדרש מכוח רגולציה שחלה עלינו, וגם כדי לשמור על אבטחת המידע, להגן על לקוחותינו, למנוע עבירות והונאות, התחזות ועבירות פליליות אחרות. לתשומת ליבך, אף אם תחל בהליך ההרשמה ו/או פתיחת החשבון ולא תשלימו, אנו נשמור מידע מסוים כנדרש למטרות האמורות בסעיף זה. כמו כן, אנו רשאים לפנות אליך בכל אמצעי במקרה בו הופסק הליך ההרשמה ו/או פתיחת חשבון, על מנת לסייע לך להשלים את הפעולה ולפתוח חשבון.

5.2 **מידע שייאסף בעת שתיצור קשר עם נציגי הבנק.** אנו נשמור את המידע

שתמסור ושיתקבל אודותיך בעת שתיצור קשר עם נציגינו באמצעים השונים אשר יועמדו לרשותך באפליקציה או מחוצה לה (לדוגמה בצ'אט באפליקציה או בשיחות עם נציגי הבנק) וזאת כדי לטפל בפנייתך וגם לצורכי תיעוד ובקרה, ניהול ושיפור השירות. מידע זה, עשוי לכלול את פרטיך ודרכי יצירת קשר עמך, כמו גם את ההתכתבות המלאה או השיחה עצמה ו/או תוכן ומהות פנייתך.

5.3 **מידע על הפעילות בחשבון שלך ועל שימושך באפליקציה.** על מנת לספק לך

שירותים בנקאיים ולהעניק לך חוויית שימוש מתקדמת ומיטבית, אנו נאסוף ונעבד מידע שמתקבל במסגרת השימוש שלך באפליקציה, לרבות בנוגע לשימושך הקבוע בחשבון ו/או לשימוש בשירותים, כגון העדפותיך כמשתמש, תחומי העניין שלך ופרטים נוספים. כך, למשל, אנו צריכים לאסוף מידע כדי לאפשר לך לקבל ולהעביר כספים ביעילות ובנוחות, לאבטח את הפעילות שלך ושל משתמשים אחרים, וכן להפיק עבורך תובנות שיסייעו לך לנהל את חשבונך ונכסיו. ייתכן כי לחלק מהפעולות והשירותים שנציע לך יהיו תנאי שימוש ומדיניות פרטיות משלהם.

5.4 **זיהוי ואימות בטוחים.** משום שהקשר שלנו איתך יתנהל בעיקר באמצעים

דיגיטליים, אנו נשתמש בכלים מתקדמים כדי לאמת את זהותך מרחוק ולהגן על חשבונך, למשל על-ידי זיהוי לפי טביעת אצבע וכיו"ב, ובעת פתיחת החשבון, על-ידי ביצוע בדיקת חיות לאימות זיהוי אשר תסרוק את פניך כדי למנוע הונאות, התחזות ובהתאם לסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע ודרישות בנק ישראל. מידע זה לא יועבר לאף גורם ולא ייעשה בו כל שימוש למטרה אחרת. בנוסף, אנו משתמשים בכלים לאיתור אנומליות ופעילות חשודה בעת השימוש באפליקציה על-ידי מגנון לאיתור דפוסי הונאות ופעילות אסורה באפליקציה.

5.5 **מידע כללי וכלכלי.** בתור הבנק שלך, אנחנו נשמור מטבע הדברים מידע כלכלי

שנוגע אליך כדי לנהל את חשבונך ולהעניק לך שירות. כמו כן, אנו עשויים להשתמש במידע זה על מנת להעמיד בחשבון שלך מסגרת אשראי, או כדי לבחון מתן הלוואות ותנאיהן. בתור הבנק הדיגיטלי המתקדם שלך, אנו נשתמש במידע כדי לאפשר לך ליהנות משירותי ניהול חשבון מותאמים אישית וחכמים, שאנו עשויים להציע באפליקציה, או מפיצ'רים דומים. מידע זה יכול להתקבל, בין היתר, מעצם פעילותך והתנהלותך בחשבון ובאפליקציה. בנוסף, אנו עשויים לבצע פילוחי

- מידע ואפיון ולשלוח דיוור לקבוצות אנשים על בסיס תחומי עניין ומכנים משותפים אחרים.
- 5.6 **שיחות עם ה"בנקאית הדיגיטלית" ואמצעים דומים.** נבקש, בין היתר, לקבל מידע כלכלי ואחר אודותיך כדי להכיר אותך ואת ההעדפות והמטרות הפיננסיות שלך, להעניק לך שירות מתקדם או מותאם אישית, לסייע בניהול חשבונך ולהציג לך שירותים, עדכונים והצעות שיכולים להתאים לך (למשל טיפים לניהול החשבון, עדכונים בנושאי אשראי, הצעות להלוואה ועוד). ככלל, מסירת המידע ושיחוח עם הבנקאית הדיגיטלית יהיו נתונים לבחירתך ובהסכמתך. עם זאת, ללא קבלת פרטים מסוימים, ייתכן כי תיפגע יכולתנו להעניק לך שירות מיטבי.
- 5.7 **שאלוני סיכון אשראי.** כדי לאמוד את סיכוני האשראי של לקוחות חדשים ובהתאם לכללי הפיקוח על הבנקים, אנו נשתמש בשאלונים שיאפשרו הכרת הלקוח ומתן שירות. כמו כן, אנו עשויים להשתמש במידע בלתי מזוהה שיתקבל באמצעות השאלונים לצורכי ניהול סיכונים, טיוב תהליכים ותיקוף מודלים.
- 5.8 **מידע וגישה לנתונים ממכשירך.** אנו אוספים מידע על המכשירים מהם מתבצעת כניסה לאפליקציה, למשל סוג ודגם הטלפון הסלולרי וסוג מערכת ההפעלה וגרסתה. אנו עשויים לאסוף גם נתוני מיקום ואחרים בהתאם להרשאות הגישה שתעניק באמצעות מכשירך. בנוסף, לצורך מתן שירותים מסוימים, אנו עשויים להידרש להרשאות גישה שונות במכשיר שלך, כגון הרשאה לשליחת PUSH Notifications, הרשאת גישה למצלמה, למיקרופון, לגלריה ולאנשי הקשר שלך. תוכל לנהל את הרשאות הגישה כרצונך, אך דע לך כי חסימת הרשאות עלולה לפגוע ביכולת להשתמש באפליקציה. כך למשל, ללא מתן גישה למצלמה במכשירך, לא תוכל לסרוק ולהפקיד שיקים לחשבונך; ללא מתן גישה לאנשי הקשר שלך, ייתכן שלא תוכל להעביר כספים בנוחות מיטבית.
- 5.9 **"עוגיות" ו/או טכנולוגיות מעקב אחרות.** במסגרת שירותינו, באפליקציה ומחוצה לה, אנו עשויים להשתמש ב-"עוגיות", קבצי זיהוי אנונימיים וטכנולוגיות מעקב אחרות, על מנת שנוכל לספק את שירותינו, להציג בפניך מידע מותאם אישית ולשפר את חוויית המשתמש שלך בשירותי הבנק. "עוגייה" הנה קובץ טקסט קטן המשמש, למשל, לאיסוף מידע אודות פעילות בשירותים ועל מנת לאחזר מידע שנמסר קודם לכן (לדוגמה, לצורך זיהוי בעת כניסה לשירות). "עוגיות" מסוימות וטכנולוגיות אחרות עשויות לשמש לצורך אחזור מידע אישי, כגון כתובת IP שצוינה קודם לכן על ידי משתמש. רוב הדפדפנים מאפשרים לשלוט ב"עוגיות", לרבות בשאלה אם לאשרן וכן באופן הסרתן. ניתן להגדיר את רוב הדפדפנים באופן שתקבל הודעה אם לאשר "עוגייה", או שבאפשרותך לחסום "עוגיות" בדפדפן.
- 5.10 **Google Analytics.** אנו עשויים להשתמש בכלי הנקרא "Google Analytics" או בכלים דומים, על מנת לאסוף מידע אודות השימוש באפליקציה ובשירותים. Google Analytics אוסף מידע כגון תדירות ביקורי המשתמשים בשירותים, העמודים בהם הם מבקרים ובאלו אתרים הם משתמשים לפני הכניסה לשירות. אנו משתמשים במידע המתקבל מ-Google Analytics על מנת לתחזק ולשפר את השירות ואת מוצרינו. איננו משלבים בין המידע שנאסף במסגרת השימוש Google Analytics ובין מידע אישי מזהה. יכולתה של Google להשתמש ולשתף מידע שנאסף באמצעות Google Analytics אודות ביקוריך ושימושך בשירות, מוגבלת על פי הסכם השירות של Google Analytics, המפורסם בכתובת <http://www.google.com/analytics/terms/us.html> ומדיניות הפרטיות של Google, המפורסמת בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy>. תוכל לקרוא אודות האופן בו Google אוספת ומעבדת נתונים במסגרת Google Analytics בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy/partners>. באפשרותך למנוע את השימוש בנתוניך על ידי Google Analytics באמצעות הורדה והתקנה של Google Analytics

הנמצא בכתובת ,Opt-out Browser Add-on

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

5.11 **מידע שנאסף מצדדים שלישיים.** אנו עשויים לאסוף מידע מצדדים שלישיים ביחס אליך, ובין היתר במקרים הבאים, בכפוף לדין:

5.11.1 מידע מבנק ישראל ו/או מלשכות אשראי בהתאם וכפוף לתנאיו של חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016.

5.11.2 מידע שיתקבל מרשויות מוסמכות על פי דין.

5.11.3 מידע שיתקבל משותפינו העסקיים.

5.11.4 הבנק עשוי להיעזר גם במידע ממקורות נוספים, בהתאם להוראות כל דין, לדוגמה, מידע ממדריכים מסווגים, מידע המפורסם ברשת האינטרנט, מידע נוסף מבעלי מאגרי מידע רשומים ועוד.

## 5.12 שימוש במידע מצוים שיפוטיים

- 5.12.1. הבנק עשוי לקבל צווי עיקול המתייחסים ללקוח מכוח הוראות חוק ההוצאה לפועל, פקודת המסים (גביה), תקנות סדר הדין האזרחי או כל דין. הבנק רשאי להשתמש ולשמור את המידע כאמור לצורך קיום הוראות הצו כמו גם לצורך ניהול סיכונים, לרבות להחליט על ביטול הסכמים או צמצום מסגרות אשראי והכל בהתאם להוראות הדין.
- 5.12.2. הבנק רשאי להעביר מידע כאמור לחברות בנות ו/או אחיות ו/או קשורות, לשם ניהול סיכונים אצלן.

## 6. לאילו מטרות אנו אוספים את המידע מהלקוחות

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אנו רשאים להשתמש במידע למטרות הבאות:

- 6.1. לצורך יצירת קשר אתך, לרבות כאשר הנך מתעניין בשירותי הבנק (אף אם טרם השלמת את הרישום לשירותי הבנק), או כאשר אתה מבקש לקבל מידע נוסף.
- 6.2. לשליחת דיוור פרסומי ו/או אחר, לרבות בהתאמה אישית ובמגוון אמצעים אלקטרוניים.
- 6.3. על מנת לשפר את האפליקציה ולפתח את שירותי הבנק וליצור שירותים חדשים.
- 6.4. כדי לנהל סיכונים ולמנוע הונאות או שימוש לרעה באפליקציה או בשירותים.
- 6.5. כדי לשלוח לך עדכונים והודעות בקשר לפעולות בחשבון שלך.
- 6.6. לצורך טיפול בבקשותיך, בחינת בקשות לאשראי ואחרות ומתן מענה לפניות ולתלונות.
- 6.7. לצורכי אבטחת המידע והגנה על פרטיות המשתמשים.
- 6.8. כדי לעמוד בהוראות הדין והרגולציה הבנקאית.
- 6.9. לצרכים משפטיים ולהתגוננות בהליכים מכל סוג.
- 6.10. על מנת לשלוח לך ניזולטרים, הצעות או עדכונים בנוגע לפעילויות שיווקיות (לרבות בשיתוף ומטעם גורמים נוספים), באמצעים שונים, לרבות לכתובת הדוא"ל שמסרת לנו או בהודעת טקסט. ביכולתך לדרוש להיות מוסר מרשימת תפוצה זו בכל עת באמצעות לחיצה על הקישור המתאים בהודעה אשר תשלח אליך.
- 6.11. לשם עריכת פילוחים ובחינות סטטיסטיות.
- 6.12. על מנת להציע למשתמשים הצעות ופרסומים שיופיעו באפליקציה, באתרים אחרים שבבעלותנו או מי מטעמנו, וכן במסגרת פלטפורמות שונות, לרבות רשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק, לינקדין, טוויטר וכיו"ב, וזאת על בסיס תחומי העניין של המשתמשים או בהסתמך על ביקורים שלהם באתרים אחרים.

7. **אופן שיתוף המידע האישי על ידינו.** אנו לא נעביר את המידע שמסרת לנו לצדדים שלישיים, אלא במקרים הבאים, ככל שיעלה צורך לעשות כן לטובת המטרות לשמן המידע נאסף על ידינו כאמור לעיל:

- 7.1 לפי הסכמתך או במקרה שהדבר כרוך במתן השירות. כך למשל בעת העברת כספים לאחר או בעת ביצוע תשלומים, ייתכן כי מידע מסוים הקשור אליך יועבר לצדדים הנוגעים בדבר.
- 7.2 לספקים נותני שירותים, אשר מסייעים לנו בתפעול האפליקציה ומתן שירותי הבנק. כך לדוגמה, אנו נסתייע בספקים המובילים בתחום אימות זיהוי כדי למנוע הונאות והתחזות.
- 7.3 אם נידרש לעשות כן על פי דין, על פי צו שיפוטי או הנחיה מטעם רשות מוסמכת.
- 7.4 במקרה של הליכים משפטיים אשר יינקטו נגדנו בגין פעולות שבוצעו על ידיך וכן בכל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים, אם וככל שיהיו, בינך לבינינו או בינך ובין מי מטעמנו.
- 7.5 במקרה של מיזוג או שינוי מבני או אחזקתי אחר, ככל שהבנק יירכש על ידי צד ג' או יתמזג עם חברת צד ג', אנו שומרים על הזכות להעביר או להמחות את המידע אישי בהתאם לדין.

במקרים מסוימים, צדדים שלישיים להם יועבר המידע כאמור בסעיף זה לעיל ובמדיניות פרטיות זו, יהיו מחוץ לישראל, לרבות בארה"ב. כך למשל, חלק מהספקים אשר מסייעים לנו בתפעול האפליקציה, לרבות נותני שירותי ענן (דוגמת AWS) מצויים מחוץ לישראל. הנך מסכים בזאת כי מידע הנוגע אליך יועבר וישמר מחוץ לגבולות המדינה, בהתאם להוראות הדין ולשם המטרות שהוצגו לעיל.

8. **שימוש במידע אנונימי**. "מידע אנונימי" הוא מידע שאינו מאפשר זיהוי של משתמש אינדיבידואלי, כגון מידע מצטבר אודות השימוש בשירותים או מידע סטטיסטי ביחס לאופן השימוש באפליקציה. אנחנו נשתמש במידע זה ועשויים להעבירו לנותני שירות צד ג' לצורכי מחקר וניתוח, על מנת לשפר את שירותינו, את חוויית המשתמש שלך ושל משתמשים אחרים באפליקציה, ואת הפעילות השיווקית שלנו. כמו כן, אנו עשויים לגלות מידע אנונימי (בתמורה או ללא תמורה) לצדדים שלישיים, לרבות למפרסמים ושותפים.
9. **אבטחת מידע**. הבנק מיישם כלים, מערכות ונהלים מתקדמים והולמים כדי להגן ולאבטח את המידע שבמערכותיו. בעוד שמערכות ונהלים אלה מצמצמים את הסיכונים לחדירה בלתי-מורשית, אף מערכת או אתר אינה חסינה לחלוטין. לכן, אנו לא מתחייבים ששירותי האפליקציה יהיו זמינים תמיד או חסינים באופן מוחלט מפני גישה בלתי-מורשית למידע המאוחסן בהם.
10. **קישורים ומוצרים של צדדים שלישיים**. באפליקציה יכולים להופיע קישורים ופרסומים לאתרים או מוצרים של צדדים שלישיים. ככל שנאפשר קישורים כאמור, הדבר נעשה לנוחותך בלבד. כל כניסה ו/או שימוש בכל קישור, מוצר, תוכנה או רשת חברתית אשר זמינים דרך או באמצעות האפליקציה ייעשה לפי אחריותך הבלעדית. אנו ממליצים לך לקרוא בעיון תנאים של צדדים שלישיים אלה לפני כל שימוש בשירותיהם ומכל מקום הבנק לא יישא בכל אחריות ביחס לך.
11. **הזכויות שלך והגנה על הפרטיות שלך**. אנחנו מכבדים את זכותך לפרטיות ומעוניינים לשמור רק מידע נדרש, עדכני ומדויק. חשוב לנו שתדע, שהנך רשאי לעיין במידע עליך המצוי אצלנו, וככל שתמצא שמידע זה אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הנך רשאי לפנות אלינו בבקשה מפורטת לתקן או למחוק את המידע כאמור, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981. אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בנושא זה ובכל שאלה שנוגעת לפרטיות שלך באמצעות הצ'אט באפליקציה או בטלפון \*8821.