צ׳ק ליסט היערכות לתיקון 74 לחוק הגנת הצרכן

אלי זילבר-נרווה | יועץ עסקי וטכנולוגי בלתי תלוי מ-1998 | ezn.co.il

1. הודעה מקדימה ללקוח

- [ ] הוכן נוסח הודעה קולית בתחילת השיחה על ההקלטה
- [ ] הוכן נוסח הודעה בכתב (אתר/מייל/וואטסאפ) על אפשרות הקלטה
- [ ] כל נציג מכירות/שירות יודע להודיע ללקוח בפתח השיחה
- [ ] הוגדר תהליך לתיעוד הסכמת הלקוח להמשך השיחה

2. שמירת ההקלטות

- [ ] נבחר פתרון אחסון מאובטח (ענן/מקומי) עם גיבוי
- [ ] הוגדרה שמירה של שנתיים להקלטות שבהן בוצעה עסקה
- [ ] הוגדרה שמירה של שישה חודשים כשלא בוצעה עסקה
- [ ] הוגדרו הרשאות גישה מוגבלות להקלטות
- [ ] הותקן פתרון הצפנה לקבצי ההקלטה

3. מסירת הקלטה ללקוח

- [ ] הוגדר תהליך לקבלת בקשות ממידע מלקוחות
- [ ] נקבע נוהל אימות זהות המבקש
- [ ] נקבע נוהל מסירה בפרק זמן סביר ובאמצעי נגיש
- [ ] זוהו העסקאות שסכומן 750 ש"ח ומעלה (כולל מע"מ ומשלוח)

4. טווחי זמן וניהול

- [ ] מונה אחראי במערכת לניהול בקשות הקלטות
- [ ] הוגדרה מערכת מעקב ותיעוד בקשות ומענים
- [ ] הוכנו תבניות מענה סטנדרטיות ללקוחות
- [ ] נקבע גיבוי לאחראי במקרה של היעדרות

5. ייעוד AI ותמלול

- [ ] נבדקה אפשרות תמלול אוטומטי של הקלטות בעברית
- [ ] נבדקה אפשרות חיבור נתוני שיחות ל-CRM
- [ ] זוהו תובנות עסקיות שניתן להפיק מההקלטות
- [ ] נבדקה התאמת הפתרון לתקנות הגנת הפרטיות

המסמך הוא כלי עזר, אינו מהווה ייעוץ משפטי — ezn.co.il