

Prelucrarea de date cu caracter personal în interes legitim în cadrul Orange România în scopul prevenirii riscurilor de fraudă sau de întârziere la plată

Interesul legitim în cadrul Orange România

Conform legislației privind protecția datelor și în conformitate cu legislația specifică, Orange România colectează date personale numai pentru scopuri specifice (în principal, dacă există acordul clientului, dacă este necesar pentru executarea contractului, dacă există o obligație legală, un interes legitim).

Prelucrarea în interes legitim de date personale implică următoarele scopuri în cadrul Orange România, aplicabile în funcție de fiecare situație în parte:

Verificarea eligibilității clienților pentru anumite oferte și produse

- ♣ Asigurarea unei protecții adecvate, identificarea și prevenirea incidentelor legate de plăți, debitelor, abuzurilor, fraudei și a altor tipuri de infracțiuni, reclamațiilor și îndeplinirea altor obligații și pentru a respecta legislația aplicabilă

- ♣ Evaluarea solvabilității clientului și a riscului comercial în eventualitatea încheierii unui contract

- ♣ Evaluarea de potențiale riscuri de fraudă sau întârziere la plată, inclusiv prin consultarea unor baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale incidente de fraudă sau a unor debite rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor din contracte de comunicații electronice anterioare sau în curs. Aceste baze de date pot fi atât externe (de exemplu Preventel, platforme de baze centralizate, baze de date publice), cât și interne (de exemplu propria baza de clienți, "liste negre" interne Orange România, care ajută la identificarea unor posibile zone de risc în cadrul unei relații contractuale)

- ♣ Elaborarea de profiluri de client care să ajute Orange România să identifice ulterior cazuri de fraudă, abuz și incidente legate de plăți.

Clienții au dreptul de a fi informați cu privire la prelucrarea de date personale în baza realizării unei analize de risc contractual/bonitate financiară (ca interes legitim). În același timp, Orange aduce la cunoștința clienților că au dreptul de a se opune acestei prelucrări. Orange România va soluționa punctual fiecare cerere de opoziție transmisă de client.

Toate cele de mai sus sunt măsuri uzuale standard la nivelul industriei telecom atât în România, cât și în Uniunea Europeană. Aceste scopuri subzistă atât la momentul anterior achiziției/activării, cât și pe parcursul derulării contractului și utilizării serviciilor.

O soluție negativă la cererea de opoziție poate avea ca efect fie imposibilitatea Orange România de a acorda oferta și a furniza serviciile solicitate de către client, fie adaptarea ofertei financiare la gradul de bonitate financiară prezentat de client, fie solicitarea de documente doveditoare suplimentare.

Vom comunica întotdeauna în timp util rezoluția Orange România, analizând fiecare situație în parte.

Sistemul Preventel

În baza interesului legitim în ceea ce privește utilizarea datelor personale, Orange România va putea consulta și va comunica datele personale ale clienților în legătură cu evenimente negative în baza de date Preventel.

Preventel este un sistem privat utilizat exclusiv de operatorii de comunicații electronice din România participanți. Orange România are acces la datele introduse de toți operatorii participanți, însă poate modifica sau elimina doar datele introduse în nume propriu.

Orange România raportează în Preventel incidente legate de plăți, debite restante sau fraude generate de către clienții săi iar datele raportate sunt actualizate cu recurență. În ceea ce privește datele raportate de către ceilalți participanți la sistemul Preventel, Orange România nu are niciun fel de control.

Preventel conține și date ale altor furnizori de servicii de telecomunicații prin introducerea incidentelor de neplată și a celor de fraudă.

Realizarea unei analize de risc contractual/bonitate financiară în cadrul Orange implică mijloace de prelucrare automată care pot avea drept consecință o decizie automată.

Este important pentru Orange România să evite, în măsura posibilă, demararea unor proceduri de executare silită a clienților săi. De aceea, considerăm că o verificare prealabilă a bonității financiare a clientului este de preferat, în vederea evitării unor situații de neplată sau de imposibilitate de plată.

În procesul de evaluare a bonității clientului și a gradului de risc de fraudă, abuz sau neplată, poate interveni luarea unei decizii automate.

Totodată, în vederea furnizării de servicii și produse, Orange România realizează diverse profiluri cu privire la clienții săi. Aceste profiluri nu presupun neapărat luarea de decizii exclusiv automate.

În toate cazurile, clientul are posibilitatea de a solicita explicarea logicii din spatele mecanismului de decizie automată, să își exprime punctul de vedere cu privire la decizie și să o conteste. Totodată, clientul poate să solicite intervenție umană în emiterea deciziei care îl privește.

În cazul în care clientul nu este de acord cu decizia automată și solicită intervenția umană, condițiile care au dus la decizia automată sunt reevaluate de către un reprezentant Orange România. În urma intervenției umane, clientul este informat cu privire la decizia finală, indiferent dacă aceasta coincide sau nu cu decizia automată.

Reprezentanții Orange România care interacționează cu clientul nu au acces la datele utilizate în procesul decizional automat ci doar la decizia în sine în ceea ce privește condițiile în care clientul poate achiziționa o anumită ofertă sau un anumit produs.