

## Politica de Confidențialitate

[ultima actualizare octombrie 2020]

Orange Money este o instituție financiară nebancară înregistrată în Registrul General sub nr. RG-PJR-41-110335 și o instituție emitentă de monedă electronică, înregistrată în Registrul Instituțiilor Emitente de Monedă Electronică sub nr IEME-RO-0003, cu sediul social în București, sectorul 2, Strada Gara Herastrau nr. 4D, Cladirea Green Court, Corp C, Et. 11, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/13883/2014, cod unic de identificare fiscal 33851267 ("**Orange Money**"), care prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent.

Acest document descrie modalitatea în care Orange Money colectează, folosește, protejează și transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor care vizitează magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricăror altor distribuitori ai Orange Money ("**Distribuitorii**"), care achiziționează/sunt interesați în achiziționarea unui produs sau serviciu Orange Money actual sau viitor, care folosesc web site-ul, Aplicația Orange Money, Aplicația Orange Pay sau orice platformă online care interacționează cu Orange Money.

### **A. Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal ale Clienților sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interacționează în orice mod cu Orange Money**

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice, respectiv:

- **Clienții: (a) Înregistrați:** persoană semnată a Contractului privind produsele și serviciile actuale sau viitoare ale Orange Money ("**Contractul**"). Atunci când este cazul, în această categorie vor fi incluși și codebitorii, mostenitorii, utilizatorii cardurilor suplimentare atasate conturilor unor Clienți Înregistrați, reprezentanții legali ai minorilor utilizatori de carduri suplimentare sau reprezentanții/persoanele imputernicite care acționează în numele partenerilor Orange Money detinatori de conturi de moneda electronica (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comercianții acceptanți); sau **(b) Neînregistrați:** persoană care fără a semna Contractul, transferă fonduri în contul de plăți în monedă scripturală sau în contul de moneda electronica al unui Client Înregistrat; persoana care fara a semna Contractul este beneficiarul real al contului de moneda electronica/scripturala deschis in numele Clientului Înregistrat;**(c) Potențiali:** persoană care a completat o cerere prin care solicită furnizarea produselor și serviciilor actuale sau viitoare Orange Money;
- **Alte Persoane: (a)** persoane care sunt clienți de servicii de telecomunicații ale Orange România și ale caror numere de telefon sunt utilizate pentru obținerea unui produs sau serviciu Orange Money de către un Client (fiind de responsabilitatea Clientului să se asigure că aceste persoane cunosc și sunt de acord cu această calitate), **(b)** persoane care interacționează cu Orange Money fără a fi Clienți (de exemplu, persoanele care se înregistrează în scop de programare vizită în magazinele Distribuitorilor prin Aplicația Orange Money), **(c)** persoane care și-au dat acordul pentru a comunica în scop de marketing cu Orange Money; **(d)** persoana care fara a semna Contractul privind produsele și serviciile actuale sau viitoare Orange Money adresează cereri/sesizari/reclamații **(e)** persoana semnată și/sau persoana de contact din partea partenerilor contractuali ai Orange Money care nu sunt detinatori de conturi de moneda electronica **(f)** persoane care nu dețin un cont de monedă scripturală sau un cont de moneda electronica, respectiv care nu au încheiat un Contract și către care un Client Înregistrat transferă fonduri prin Aplicația Orange Money **(g)** membrii familiei (sot, soție, copii aflați în întreținere

cu vârsta de până la 25 de ani) ai Clientului Inregistrat sau Neinregistrat, detinatorul cardului principal sau utilizatorul cardului suplimentar, pentru contractarea de servicii de asigurare în numele acestora de la Asigurator.

**B. Orange Money colectează Date cu caracter personal în mod direct, de la Clienți / Alte Persoane, în mod indirect (de la Orange Romania sau din surse terțe precum terți prestatori de servicii de plata- Tert PSP- contractati de catre clienti, institutii si autoritati publice- Oficiul National al Registrului Comertului sau Portalul Instantelor de Judecata administrat de Ministerul Justitiei, terți abilitati in vederea detinerii unor baze de date ale persoanelor acuzate de fapte de terorism sau expuse public, sistemele Biroului de credit si Ministerului Finantelor Publice/ANAF ) sau în mod automat (în cazul utilizării platformelor online). Colectarea Datelor cu caracter personal privind istoricul si statusul de client de la Orange Romania este necesară pentru încheierea si executarea Contractului.**

#### **b.1. Orange Money colectează Date cu caracter personal direct sau indirect**

Datele cu caracter personal reprezintă informații care identifică Clienții / Alte Persoane sau cu ajutorul cărora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

Orange Money va prelucra, în funcție de Clasa de tranzacționare, tipul de produs, modalitatea de înrolare a Clientului (în magazin sau online) și de particularitățile fiecărui caz în parte, următoarele Date cu caracter personal ale Clienților / Altor Persoane:

- **date de identificare**, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria și numărul documentului de identitate (carte de identitate /pașaport/permis de conducere/permis de sedere), data emiterii și emitentul acestuia, locul și data nașterii, cetățenia și naționalitatea, rezidența, sexul etc.;
- **date de contact**, precum adresa de domiciliu, adresă de corespondență, e-mail, număr de telefon;
- înregistrarea video a interacțiunii cu Agentul Orange Money inclusiv vocea și analiza comparativă a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) și fotografia din documentul de identitate în cazul solicitării de furnizare produs online
- **date privind ocupația/profesia**, precum numele angajatorului, natura și obiectul de activitate, calitatea de persoană expusă public și calitatea de beneficiar real (dacă este cazul);
- **date de stare civilă, date privind membrii familiei;**
- **detaliile produselor și serviciilor Orange Money**, precum codurile IBAN atașate conturilor de monedă scripturală și contului de moneda electronica, specificațiile embosate pe cardul de debit/credit, după caz;
- **semnătura** inclusiv semnătura electronica calificata
- **date financiare**, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- scopul și natura relației de afaceri cu Orange Money
- **date privind operațiunile efectuate prin utilizarea cardurilor sau conturilor**, respectiv Date cu caracter personal ale Clienților aferente tranzacțiilor de tip e-commerce efectuate pe Internet sau efectuate pentru plata bunurilor și serviciilor la Comercianți acceptanți prin intermediul POS/ Imprinter, inclusiv referitoare la facturile emise pe numele lor/ plățile efectuate de aceștia (inclusiv, dar fără a se limita la, cele efectuate la Furnizorii și Comercianții acceptanți), precum și Date cu caracter personal aferente transferurilor efectuate prin intermediul codurilor IBAN, atât în rețeaua Orange Money, cât și în afara sa;

- **date privind locația Clienților**, atunci când utilizează Aplicația Orange Money/Aplicatia Orange Pay pentru scopuri strict legate de securitatea aplicatiei si prevenirea activitatilor frauduloase online sau când efectuează operațiuni la ATM-uri sau POS-uri;
- **informatii referitoare la activitatea frauduloasa/potential frauduloasa** constand in date referitoare la acuzatii si condamnari legate de infractiuni precum fraudă, spalarea de bani si finantarea actelor de terorism;
- **date privind istoricul de client Orange România si statusul contului (activ/inactiv/suspendat)**. Vor fi obținute de la Orange România informațiile legate de tipul clientului (client standard sau salariat al grupului Orange Romania), informatia legata de provizionarea numarului de telefon utilizat pentru obtinerea produsului sau serviciului Orange Money in rețeaua Orange Romania respectiv tipul de serviciu Orange Romania detinut (abonament sau cartela Prepay), status-ul contului de client (activ/inactiv/suspendat). Astfel de Date cu caracter personal pot fi în legătură cu Clienții sau cu Alte Persoane și sunt necesare pentru încheierea si executarea Contractului;
- **date financiare specifice relatiei contractuale cu Orange Romania**. In baza acordului clientului, vor putea fi obtinute de la Orange Romania informatiile legate de durata relatiei contractuale cu acesta entitate, categoriile de servicii Orange utilizate (voce mobila/voce fixa/date mobile/date fixe/TV/cartela Prepay), valoarea pentru ultimele 6 luni a facturilor emise de Orange Romania aferente serviciilor utilizate de Client in baza abonamentului sau, dupa caz, valoarea reincarcabila a cartelei PrePay pentru ultimele 6 luni, situatiile de neplata a facturii emise de Orange Romania pentru ultimele 12 luni;
- **date obținute din sistemul Biroului de Credit și al Ministerului Finanțelor Publice**, precum date referitoare la evenimente care pot apărea în perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea / refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului), date referitoare la relațiile cu alte conturi (informații referitoare la produse de tip credit la care Clienții au calitatea de codebitori / sau garant), date referitoare la produsele de tip credit solicitate / acordate Clienților (spre exemplu tipul de produs, frecvența plăților, data scadenței etc.) sau date referitoare la veniturile Clienților.
- **alte date necesare pentru încheierea, derularea serviciilor Orange Money**. În anumite cazuri specifice, Orange Money informează Clienții că va colecta informații din surse publice (social media, internet, baze de date publice) pentru a evalua eligibilitatea si, dupa caz, solvabilitatea sa, necesară în vederea încheierii Contractului.

Prelucrarea Datelor cu caracter personal se va face în baza acordului Clienților / Altor Persoane, în scopul încheierii sau executării contractului sau în baza altui temei legal, așa cum detaliem mai jos. În toate cazurile, Orange Money va informa Clienții / Alte Persoane care sunt Datele cu caracter personal prelucrate precum și sursa din care acestea vor fi colectate.

Este posibil ca Orange Money să combine Date cu caracter personal colectate dintr-o sursă (de exemplu, furnizate în mod direct de către Client sau colectate din sistemul Biroului de Credite, respectiv sistemul Ministerului Finanțelor Publice cu Date cu caracter personal colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, Orange Romania). In urma acestei prelucrări, Orange Money va avea posibilitatea de a-și îndeplini obligațiile legale conform prevederilor aplicabile instituțiilor financiare nebancale și/sau instituțiilor emitente de monedă electronică sau a altor prevederi legale aplicabile și de a fi în măsură să deservească interesele Clienților într-un mod personalizat și legal.

**b.2. Orange Money solicită si reține copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi documentul de identitate), în scopul îndeplinirii unei obligații legale, încheierii și executării Contractului**

Orange Money prelucrează Date cu caracter personal de mai sus în conformitate cu legislația aplicabilă (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului) și bunele practici în industrie.

În acest sens, reținerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la începutul relației de afaceri este obligatorie pentru încheierea Contractului și este impusă de legislația aplicabilă Orange Money.

### **b.3. În anumite situații, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de către Orange Money (de ex. în cazul interacțiunilor online)**

Orange Money poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile) atunci când Clienții / Alte persoane interacționează cu anunțurile și Aplicația Orange Money/Aplicatia Orange Pay sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale. În acest caz, datele cu caracter personal pe care le colectează Orange Money pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, locația geografică, adrese URL de redirecționare, informațiile despre acțiunile întreprinse sau despre interacțiunea cu activele digitale Orange Money. Pentru informații detaliate despre Politica de utilizare a cookie-urilor te rugăm să consulți [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

### **C. Orange Money va prelucra Date cu caracter personal în scopuri specifice, în măsura în care are acordul Clienților / Altor Persoane; pentru a furniza produse și servicii Clienților; pentru a duce la îndeplinire o obligație legală; sau atunci când există un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertăților Clienților / Altor Persoane.**

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cât mai bună a relației cu Clienții / Alte Persoane. Orange Money va colecta și folosi Date cu caracter personal atunci când Clienții / Alte Persoane:

- vizitează magazinele Distribuitorilor, accesează web site-ul Orange Money, Aplicația Orange Money, Aplicatia Orange Pay sau alte platforme on-line;
- sunt verificați din punct de vedere al eligibilității pentru achiziționarea produselor și serviciilor Orange Money (în magazine sau la distanță) inclusiv din perspectiva legislației privind prevenirea spălării banilor și combaterii finanțării terorismului;
- sunt verificați din punct de vedere al solvabilității, profilului de risc și capacității de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile;
- realizează un transfer de fonduri, încheie un contract cu Orange Money, achiziționează, răscumpără și/sau transferă monedă electronică, plătesc facturile către Furnizori<sup>1</sup> sau fac plăți către Comercianți Acceptanți<sup>2</sup>, ordona transferul către și încasează fonduri din conturi de plăți deschise la alte instituții financiare prin sistemul SENT/SWIFT, utilizează cardurile de debit/credit pentru efectuarea de tranzacții pe Internet sau la Comercianți Acceptanți pentru plata bunurilor și serviciilor prin intermediul POS, contractează / realizează credite de consum și orice alte produse/operațiuni puse la dispoziție de către Orange Money, fiind monitorizați în ceea ce privește operațiunile efectuate conform legislației aplicabile în vederea detectării tranzacțiilor neobisnuite și a tranzacțiilor suspecte;

---

<sup>1</sup> Furnizorii de utilități / servicii cu care Orange Money a încheiat convenții în vederea oferirii către Clienți înregistrați a posibilității de plată a facturilor / documentelor de plată emise de acești furnizori cu monedă electronică emisă de Orange Money

<sup>2</sup> Comercianții acceptanți sunt persoanele fizice sau juridice care comercializează bunuri și / sau servicii și care acceptă ca modalitate de plată moneda electronică emisă de Orange Money

- beneficiaza in legatura cu propriile Conturi de plati detinute la Orange Money si accesibile online de servicii de initiere a platii si/sau servicii de informare cu privire la conturi si/sau servicii de emitere de instrumente de plata bazate pe card in legatura cu a caror utilizare Orange Money trebuie sa confirme disponibilitatea fondurilor, in cazul in care Clientul a contractat oricare dintre aceste tipuri de servicii indeplinite de catre un Tert PSP;
- participă la campanii promoționale sau de fidelizare organizate de Orange Money și de catre partenerii comerciali ai acesteia;
- se supun formalităților necesare pentru îndeplinirea de către Orange Money a obligațiilor legale aplicabile unei instituții financiare nebancale, respectiv unei instituții emitente de monedă electronică (inclusiv raportare).

În cazul în care Clientul achită facturile Furnizorilor sau plătește Comercianților acceptanți contravaloarea bunurilor și serviciilor achiziționate prin intermediul Aplicației Orange Money, Clientului îi vor fi solicitate Date cu caracter personal suplimentare, necesare identificării Clientului în sistemul Furnizorului, respectiv al Comercianților acceptanți. Pentru detalii cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de partenerii comerciali, Clientul va consulta politicile de prelucrare a Datelor cu caracter personal ale acestora.

#### **c.1.Prelucrarea Datelor cu caracter personal poate avea la bază acordul Clientului, necesitatea executării Contractului sau necesitatea îndeplinirii unei obligații legale**

În baza acordului Clienților / Altor Persoane colectat în mod direct de către Orange Money sau prin intermediul Distribuitorilor, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal în următoarele scopuri:

- pentru a putea evalua eligibilitatea pentru produsele și serviciile Orange Money pe baza unui profil realizat în considerarea potențialelor nevoi și preferințe ale acestora. În acest scop, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienți / Alte Persoane sau din surse terțe (de exemplu, Orange România) pentru a identifica și sugera un produs sau serviciu Orange Money,
- pentru a verifica, si confirma identitatea unica a Clientilor/Altor Persoane in timpul procesului de identificare video la distanta inclusiv prin compararea template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate
- pentru a consulta baze de date uzuale pentru oferirea de produse de creditare Orange Money respectiv baza de date a Ministerului Finantelor Publice ca parte din analiza de solvabilitate, pentru a evalua nivelul veniturilor Clienților,
- pentru a putea accesa de la Orange Romania detaliile financiare specifice relatiei contractuale cu aceasta entitate si utiliza in cadrul procesului de evaluare profil de risc si capacitate de rambursare ca parte din analiza de solvabilitate a Clientului efectuata anterior contractarii unui produs de credit;
- pentru a putea recomanda catre Orange Romania in vederea evaluarii de catre aceasta din urma a eligibilitatii privind vanzarea in rate a bunului dorit spre achizitionare, Clientii a caror solicitare pentru un produs de credit avand ca destinatie finantarea bunurilor comercializate in magazinele Orange Romania, nu este aprobata de catre Orange Money; In acest scop, pentru a putea determina eligibilitatea pentru recomandare, Orange Money va analiza si/sau combina date si informatii obtinute din surse publice precum Biroul de Credit si Ministerul Finantelor Publice/ANAF
- periodic, pentru a transmite informații personalizate Clienților / Altor Persoane cu privire la produse și servicii Orange Money, oferte, promoții sau evenimente.

- periodic, pentru a trimite informații personalizate Clienților / Altor Persoane cu privire la produse și servicii comune, dezvoltate împreună cu afiliați (cum ar fi Orange Romania) sau alte terțe părți.
- periodic, pentru a trimite mesaje personalizate despre produsele și serviciile afiliaților Orange Money (cum ar fi Orange Romania) sau a altor terțe părți.

În scopul încheierii și executării Contractului sau realizării unui transfer de fonduri, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a executa și îndeplini orice alte activități strâns legate de executarea Contractului cu Clientul sau pentru realizarea unui transfer de fonduri
- a evalua solvabilitatea Clientului, necesara în vederea încheierii Contractului, Orange Money va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum și nivelul veniturilor existent la momentul formulării solicitării produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora și evoluția lor în timp, nivelul/situația cheltuielilor din facilitati de creditare, în scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului și pentru a stabili profilul de risc;
- a monitoriza Clientul pentru evaluarea performantei de plata și a profilului de Client,
- a determina condițiile aplicabile produsului și serviciului Orange Money actual sau viitor achiziționat de Client,
- a putea transmite extrase de cont, comunicări și notificări legate de Contracte,
- a efectua sau procesa operațiuni de plăți/incasări naționale și internaționale denumite în lei și valuta prin sistemul SWIFT/SENT
- a furniza Clientului informații despre produsele detinute sau suport pentru utilizarea acestora, inclusiv pentru solicitările acestuia (cum ar fi spre exemplu informații adiționale despre produse/servicii, blocare card, actualizare date de identificare, soluționare cereri și reclamații formulate).

În scopul îndeplinirii obligațiilor legale, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a evalua eligibilitatea, anterior încheierii Contractului, prin realizarea unui profil al Clientului,
- a evalua solvabilitatea, profilul de risc și capacitatea de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile,
- a aplica măsurile de cunoaștere a clientelei, în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului,
- a da curs unei solicitări primite din partea unui Tert PSP, contractat de către Client,
- a îndeplini orice alte obligații legale conform prevederilor aplicabile instituțiilor financiare nebancare și / sau instituțiilor emitente de monedă electronică, precum și a oricăror alte prevederi legale aplicabile Orange Money (inclusiv obligațiile de raportare).

Orange Money, direct sau prin intermediul Distribuitorilor va folosi în legătură cu Clienții / Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (email, poștă, SMS, casuta de corespondență Mailbox din aplicația Orange Money, etc.), conform propriei politici de comunicare (de exemplu Orange Money va comunica și transmite Clientului notificări legate de Contract prin email sau facilitatea Mailbox din aplicația Orange Money).

**c.2. Orange Money prelucrează Date cu caracter personal în interes legitim, cu condiția ca acesta să nu lezeze drepturile și libertățile Clienților / Altor Persoane. Clienții / Alte Persoane se pot opune unei astfel de activități de prelucrare, Orange Money analizând de la caz la caz solicitarea**

Orange Money prelucrează Datele cu caracter personal în vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- a personaliza experiența din magazinele Distribuitorilor cu privire la produsele și serviciile Orange Money și din mediul online Orange Money,
- a solicita feedback cu privire la experiența Clienților sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficiența comunicării cu acesta;
- a crea și menține conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de Client;
- a transmite către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de fraudă;
- a îmbunătăți produsele și serviciile Orange Money actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor și serviciilor Orange Money care prezintă cel mai mult interes pentru Clienți / Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clienții / Alte Persoane și le doresc și modul în care funcționează produsele și serviciile online din punct de vedere tehnic, precum și prin înregistrarea convorbirilor telefonice sau a altor interacțiuni cu reprezentanții Orange Money sau ai Distribuitorilor;
- a efectua analize de risc și strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate / agregate;
- pentru a consulta baza de date a Biroului de Credit, în vederea evaluării capacității de rambursare a Clienților.
- a colecta debite și recupera/ cesiona creanțe ale Clienților prin/către prestatorii de servicii de recuperare creanțe sau colectare a debitelor
- a înregistra convorbirile telefonice purtate cu Clienții/Alte Persoane în vederea realizării anumitor cereri ori investigații solicitate de sau în legătură cu Clienții/Alte Persoane, a probării acestora față de persoana vizată sau în instanță în cazul unui litigiu precum și pentru îmbunătățirea calității serviciilor și apelurilor.

Orange Money va prelucra anumite informații ale Clienților, respectiv (date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate de Clienți, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit, date referitoare la relațiile cu alte conturi, date referitoare la insolvență, precum și numărul de interogări) atât în sistemul și evidențele proprii, cât și prin transmiterea acestor date către sistemul Biroului de Credit. În acest mod, datele furnizate de către Orange Money în legătură cu Clienții vor fi consultate și de către alte entități care au calitatea de Participant la Biroul de Credit (instituții de credit, instituții financiare nebancale, asigurători, societăți de recuperare creanțe). Vă încurajăm să parcurgeți Politica de confidențialitate a Biroului de credite.

Clienții / Alte Persoane pot solicita informații suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare a Datelor cu caracter personal efectuate de Orange Money în baza interesului legitim. Orange Money informează Clienții / Alte Persoane că dispun de dreptul de a obiecta la o astfel de activitate de prelucrare și de a depune o solicitare în acest sens, care va fi analizată de la caz la caz.

În cazul în care prelucrarea efectuată de Orange Money nu are la bază consimțământul Clienților / Altor Persoane, ci un alt temei legal, refuzul Clienților de a le fi prelucrate Datele cu caracter personal va putea avea ca efect imposibilitatea Orange Money de a furniza bunurile și serviciile solicitate.

## **D. Drepturile Clienților / Altor Persoane în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal**

### **d.1. Clienții / Alte Persoane au drepturi specifice în ceea ce privește protecția Datelor cu caracter personal iar Orange Money asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiecție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații)**

Orange Money informează Clienții / Alte Persoane că au dreptul:

- de a fi informați cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și de a obține acces la acestea
- să solicite rectificarea Datelor cu caracter personal
- să solicite restricționarea activităților de prelucrare sau să se opună prelucrării acestora atunci când prelucrarea are la bază interesul legitim
- să solicite ștergerea Datelor cu caracter personal, să le primească pe cele furnizate sau să solicite Orange Money să le transmită unei alte societăți
- să retragă acordul dat pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal atunci când prelucrarea are la bază acordul
- să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a Datelor sale cu caracter personal, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare
- să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clienților / Altor Persoane în mod corespunzător.

Clienții / Alte Persoane au dreptul să solicite Orange Money să corecteze orice inexactități cu privire la Datele cu caracter personal. În orice situație, Clienții / Alte Persoane pot trimite o solicitare de rectificare a Datelor cu caracter personal.

În ceea ce privește dreptul de retragere a acordului, Clienții / Alte Persoane îl pot exercita după cum urmează: (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; sau (b) contactând Serviciul Clienți c) prin completarea formularului de actualizare date client, disponibil în magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricaror altor distribuitori ai Orange Money d) contactând Responsabilul privind Protecția Datelor Orange Money la adresa de email [dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro). Clientul va primi în continuare comunicări administrative de la Orange Money, precum confirmări ale tranzacțiilor efectuate sau notificări cu privire la alte activități din contul său, chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

### **d.2. Orange Money utilizează mijloace de prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri. Orange Money poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrări după caz, cu sau fără intervenția unui factor uman, și pot produce efecte juridice și/sau pot afecta Clientii în mod similar, într-o măsură semnificativă.**

Orange Money efectuează activități de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienți / Alte Persoane sau indirecte, din surse terțe precum Orange Romania sau alți Distribuitori, pentru a determina dacă persoana este sau nu eligibilă pentru



un produs sau serviciu Orange Money, anterior încheierii Contractului, inclusiv din perspectiva respectării legislației privind prevenirea spălării banilor și combaterii finanțării terorismului. Această prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clienților / Altor Persoane de a achiziționa un produs sau serviciu Orange Money (ii) tipul produsului sau serviciului Orange Money pe care Clienții / Alte Persoane îl pot achiziționa. Atunci când Clienții / Alte Persoane vor fi considerați eligibili pe baza algoritmilor utilizați, Orange Money transmite o comunicare comercială personalizată

În calitate de instituție financiară nebanară și instituție emitentă de monedă electronică, Orange Money este subiectul anumitor obligații legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potențialilor clienți pentru a stabili eligibilitatea și solvabilitatea anterior încheierii Contractului și pe parcursul derulării acestuia. În respectarea acestor obligații, Orange Money utilizează mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea și solvabilitatea Clientului/ Altor Persoane.

Orange Money are obligația legală de a aplica măsuri de cunoaștere a clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului atât anterior inițierii unei relații de afaceri cu un Client/Alte Persoane cât și pe parcursul derulării relației, indiferent de mediul în care relația de afaceri este inițiată (în magazine sau online). Din perspectiva respectării legislației privind prevenirea spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, Orange Money va colecta informațiile minime obligatorii prevăzute de lege și va consulta în mod automat bazele de date proprii cu persoanele acuzate de spălare de bani sau finanțare a actelor de terorism, persoanele care figurează cu tranzacții suspecte din punct de vedere al legalității sursei fondurilor și care au fost raportate corespunzător autorităților competente și dacă Clienții/Alte Persoane se regăsesc înscrise în aceste evidente, Orange Money își rezervă dreptul de a refuza intrarea în relație de afaceri cu această categorie de Clienți/Alte Persoane sau, după caz, de a înceta relația contractuală.

Din perspectiva identificării și minimizării riscurilor de fraudă ce pot afecta compania, Orange Money a stabilit categorii de Clienți/Alte Persoane cu care își dorește să intre în relații contractuale și categorii de Clienți/Alte Persoane pe care îi va refuza întrucât prezintă un risc ridicat. Astfel, spre exemplu, dacă un potențial Client/Client a manifestat un comportament fraudulos în relația cu Orange Money (precum a falsificat documente sau a prezentat declarații false pentru a obține produse Orange Money/realiza operațiuni), Compania își rezervă dreptul de a refuza inițierea/continuarea relației de afaceri/solicitarea de acordare a produsului. Pentru a determina în care dintre cele două categorii se încadrează Clientul, Orange Money va utiliza mijloace de prelucrare automate inclusiv crearea de profiluri și va putea adopta un proces decizional cu sau fără intervenția unui factor uman.

De asemenea, atât din perspectiva respectării obligațiilor privind cunoașterea clienței dar și a prevenirii riscului de fraudă, în cazul solicitărilor de inițiere relație afaceri exclusiv online, procesul de identificare video la distanță va implica utilizarea de mijloace de prelucrare automată care constau în verificarea similarității template-urilor biometrice din fotografia fetei Clientului/Altei Persoane din documentul de identitate prezentat și fotografia fetei realizată în timpul procesului de identificare video (selfie). Template-ul biometric reprezintă referința digitală a caracteristicilor distincte care au fost extrase dintr-o probă biometrică. Proba biometrică este în acest caz chiar fotografia. În urma procesului de comparare automată, pe baza unor caracteristici prestabilite (precum zămbet, vârsta estimată, alte repere ale fetei, emoții) instrumentul utilizat de identificare facială va emite un scor de încredere. Cu cât acest scor este mai mare, cu atât probabilitatea ca chipul din cele două fotografii să aparțină aceleiași persoane este mai mare. Decizia privind posibilitatea deschiderii în mediul online a relației de afaceri nu va fi luată de către Orange Money exclusiv pe baza acestei prelucrări

automate ci va fi verificata si confirmata si prin intermediul unui agent Orange Money care va intra in apelul video-audio cu Clientul/Alte Persoane.

Pentru a efectua analiza solvabilitatii Potentialului Client si a profilului de risc, Orange Money efectuează activități de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate în mod direct de la Client sau indirect, din surse terțe precum Distribuitorii, Biroul de Credite sau Ministerul Finanțelor Publice/ANAF. Înainte de a încheia Contractul, Orange Money va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, în temeiul obligațiilor legale aplicabile Orange Money și luând în considerare politicile interne de risc Orange Money. În acest scop, Orange Money va analiza datele completate în solicitarea de credit și, după caz, în situația în care a obținut în prealabil acordul Clientului/Altor Persoane în acest sens, informațiile accesate din evidențele Orange Romania, Biroul de Credit și Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF). Astfel, Orange Money va determina riscul de credit și probabilitatea de achitare în viitor a ratelor la timp inclusiv pe baza unei analize de tip scoring. Scorul este un punctaj rezultat în urma analizei datelor (scoring) care exprimă posibilitatea ca un Client să-și îndeplinească obligațiile de plată a ratelor de credit pe toată perioada Contractului. Orange Money a stabilit un scor minim ce reprezintă pragul minim pe care îl accepta atunci când acordă credite. De asemenea, Orange Money va determina printr-un proces automat și dacă Clientul îndeplinește alte criterii minime de creditare precum gradul maxim de îndatorare, expunerea totală, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim acceptat, cetățenie, stare civilă, etc). Această activitate de prelucrare va ajuta Orange Money să efectueze o decizie responsabilă cu privire la produsul sau serviciul oferit și la caracteristicile acestuia.

În situația în care în urma analizei descrise mai sus efectuate de către Orange Money, Clientii/Alte Persoane nu vor fi eligibili pentru contractarea unui credit de consum având ca destinație finanțarea bunurilor comercializate în magazinele Orange Romania și doar dacă în prealabil a obținut acordul acestora, Orange Money va putea recomanda acești Clienți către Orange Romania atunci când aceștia îndeplinesc condițiile de recomandare agreeate de către cele două entități, urmând ca Orange Romania să evalueze în baza criteriilor proprii eligibilitatea Clienților recomandați pentru o ofertă privind vânzarea în rate a bunului dorit spre achiziționare. Decizia privind calificarea pentru recomandare va fi luată de către Orange Money printr-un proces automat de prelucrare inclusiv crearea de profiluri pe baza analizării și/sau combinării datelor și informațiilor colectate din surse publice precum Biroul de Credit și Ministerul Finanțelor Publice/ANAF

Activitățile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligațiilor legale aplicabile Orange Money în măsura în care:

- este necesară pentru încheierea și executarea Contractului; sau
- este prevăzută de o obligație legală aplicabilă Orange Money; sau
- se bazează pe acordul Clienților / Altor Persoane.

La solicitarea Clienților/ Altor Persoane, evaluarea eligibilității și /sau solvabilității va putea fi efectuată cu implicarea unui factor uman.

#### **E. Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atenție (numai cu măsuri de siguranță specifice)**

Produsele și serviciile Orange Money nu se adresează persoanelor sub 16 ani cu excepția cardurilor suplimentare, atasate unui card principal, care pot fi emise pentru și de care pot beneficia și persoanele sub 18 ani. Prin urmare, Orange Money colectează și prelucrează Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani numai în situații excepționale. În cazul în care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16, activitățile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimțământul tutorelui/parintelui (titularul răspunderii părintești asupra minorului).

## **F. Prelucrarea Datelor cu caracter personal de către terți**

**f.1. În cazul în care Clienții / Alte Persoane își exprimă acordul în acest sens, atunci când este necesar pentru executarea contractului sau există un interes legitim / obligație legală în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal, Orange Money va putea comunica aceste date altor persoane**

Orange Money poate comunica Datele cu caracter personal unor terțe părți, în următoarele situații:

- Afiliați: Datele cu caracter personal pot fi comunicate societăților afiliate Orange Money în scopurile activităților curente și de afaceri,
- Prestatorii de servicii: Orange Money poate contracta furnizori de servicii, precum Transfond și SWIFT, agenți sau antreprenorii care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clienților / Altor Persoane, precum și furnizori care asigură procesarea și suportul tranzacțiilor efectuate prin Aplicația Orange Money/Aplicatia Orange Pay, în limitele prevederilor legale aplicabile instituțiilor financiare nebancale și/sau instituțiilor emitente de monedă electronică, furnizori de soluții tehnice pentru identificarea video la distanță a Clienților/Altor Persoane, furnizori de tehnologii pentru prevenirea riscului de fraudă în mediul online și autentificarea în siguranță a utilizatorilor de servicii de plată la distanță în aplicația Orange Money, furnizori de servicii de certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate asiguratori pentru prestarea serviciilor de asigurare pentru călătorii în străinătate pentru Clienți/Alte Persoane detinatori sau utilizatori de carduri, prestatori de servicii IT (dezvoltare software, mentenanță), prestatori de servicii de call center, prestatori de servicii de recuperare creanțe și/sau colectare a debitelor, prestatori de servicii de curierat/livrare carduri, prestatori de servicii de arhivă fizică/electronică, furnizori de servicii de audit, și, furnizorii de servicii de consierge aferente cardurilor,
- Prestatori de servicii către care Orange Money a externalizat furnizarea de servicii de emisie și procesare tranzacții efectuate cu carduri de debit/credit sau procesarea (prețiparare și implicare) și expedierea documentelor,
- Prestatori de servicii de procesare transferuri/incasări naționale și internaționale denumite într-o altă valută decât lei
- Terți PSP respectiv prestatori de servicii de inițiere a plății (PSIP), prestatori de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC) și prestatori de servicii de plată care emit instrumente de plată bazate pe card (Terți PSP emitenti) în cazul în care Clientul a contractat servicii specifice prestate de către aceștia,
- Parteneri comerciali în scopul executării Contractului cu Clientul (inclusiv dar fără a se limita la Furnizorii sau Comercianții acceptanți),
- Consultanți sau parteneri externi Orange Money care oferă consultanță sau asistență societății în exercitarea și apărarea drepturilor în instanță (de ex. avocați externi, executori judecătorești, notari publici),

- Institutii financiar-bancare inclusiv din afara Spatiului Economic European in cazul transferurilor internationale de tip SWIFT,
- Autorități/institutii publice: Orange Money poate comunica datele Clienților / Altor Persoane în cazul în care i se impune acest lucru prin lege către autorități sau instituții publice, precum Banca Națională a României, Ministerul Finanțelor Publice, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (ONPCSB), Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF), Arhiva Electronica a Garantiilor Reale Mobiliare (AEGRM) sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații.

Orange Money și Orange Romania fac parte din același grup de societăți. În activitatea desfășurată de Orange Money, Orange Romania furnizează atât în nume propriu cât și prin Sub-distribuitori servicii de distribuție/intermediere a produselor oferite de Orange Money urmând a presta în numele și pe seama Orange Money, servicii suport aferente deschiderii și administrării Conturilor și derulării operațiunilor de plată prin acestea, servicii de intermediere credite de consum precum și servicii de asistență și suport externalizate de către Orange Money pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clienților / Altor persoane.

Prin urmare, Orange Money va transfera Datele cu caracter personal ale Clienților / Altor persoane atunci când, spre exemplu, Orange Romania oferă servicii de asistență și suport clienți. În aceste situații, informații precum codul de client, limitele de credit aprobate, sumele datorate, valoarea ratei, numărul de zile de întârziere, datele scadente, balanțele, statusul și codurile IBAN aferente contului de moneda electronica și/sau scripturala, clasa de tranzacționare aferenta contului de moneda electronica, tipul, statusul și data de expirare aferenta cardurilor detinute vor fi transferate în sistemele Orange Romania pentru a putea fi furnizată asistența necesară Clienților / Altor persoane.

Datele cu caracter personal ale Clienților vor fi transferate către sistemul de facturare al Orange Romania sau sistemele de facturare utilizate de parteneri Orange Romania atunci când se achiziționează bunuri și servicii de către Clienți de la Orange Romania sau parteneri prin utilizarea unui produs de creditare Orange Money.

De asemenea, datele cu caracter personal ale Clientilor vor putea fi transferate către Orange Romania în scopul recompensării acestora cu beneficii suplimentare în cadrul programelor de loialitate Orange Thank You și Orange Phone Credit derulate de Orange Romania S.A și de care aceștia pot beneficia în situația în care efectuează tranzacții eligibile pentru recompensare prin intermediul Orange Money, conform condițiilor descrise pe website-ul Orange în pagina dedicată acestor programe, precum și în cadrul unor programe/campanii viitoare ce vor fi desfășurate de Orange Romania în parteneriat cu Orange Money sau proprii Orange Romania.

Există cazuri în care, la achiziționarea unui bun sau serviciu Orange Money, Clienții nu au și calitatea de titulari de abonament Orange Romania. În astfel de situații, Orange Money va transmite, în scopul executării contractului, comunicări legate de produsele și serviciile Clienților (precum detaliile creditului, solduri, scadențe la plată) și titularului de abonament Orange Romania, respectiv persoanei identificate ca număr principal pentru facturare și contact în sistemele Orange Romania.

Orange Money va transfera în afara Uniunii Europene / Spațiului Economic European Datele cu caracter personal atunci când efectuează o operațiune de plată externă la instrucțiunea Clientului sau

În cazul altor operațiuni necesare încheierii sau executării Contractului. Măsuri de protecție adecvate vor fi implementate în situația unui astfel de transfer, iar drepturile Clientului cu privire la protecția Datelor cu caracter personal vor fi respectate.

## G. Măsuri de siguranță adecvate

**g.1. Orange Money aplică măsuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal ale Clienților / Altor Persoane și are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat**

**Securitatea datelor:** pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal, Orange Money a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă Datele cu caracter personal pe care Clienții / Alte Persoane aleg să le comunice în spații publice online sau offline.

**Păstrarea datelor:** Orange Money va păstra Datele cu caracter personal atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme și de a respecta cerințele legale aplicabile, în calitate de instituție financiară nebanară și/sau instituție emitentă de monedă electronică.

Atunci când datele personale ale Clienților / Altor Persoane nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Orange Money le va distruge, anonimiza sau șterge într-un mod sigur.

## H. Clienții/ Alte Persoane pot transmite solicitări legate de orice aspecte legate de confidențialitate pe adresa dedicată ([dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro))

Pentru orice solicitări sau informații suplimentare cu privire la modalitatea în care Orange Money prelucrează Date cu caracter personal, precum și pentru a vă putea exercita drepturile privind protecția datelor, puteți contacta Responsabilul cu protecția datelor Orange Money, disponibil la adresa de e-mail: [dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro). Puteți contacta Responsabilul cu protecția datelor Orange Money și prin orice următoarele modalități:

- Poștă la adresa sediului Orange Money: Strada Gara Herastrau nr. 4D, Cladirea Green Court, Corp C, etaj 11, sector 2, București, România; sau
- Telefon: 0744.444.170.

Toate opțiunile disponibile vor fi prezentate și toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clienții / Alte Persoane trebuie să aibă în vedere că, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, este posibil să fie necesare câteva zile, timp în care Orange Money va continua să prelucreze datele personale pe baza opțiunilor anterior exprimate

de Clienți / Alte Persoane. În caz excepțional, opțiunea Clienților / Altor Persoane va fi implementată doar după finalizarea campaniei în derulare.

Orange Money își rezervă dreptul de a modifica periodic acest document astfel încât să reflecte în mod corect activitatea de prelucrare, în măsura în care modificările sunt impuse prin prevederile legale aplicabile. Orice asemenea modificare va fi adusă de îndată la cunoștința Clientului.