

**Politica de Confidențialitate**  
**[ultima actualizare aprilie 2021]**

Orange Money este o institutie financiara nebankara inregistrata in Registrul General sub nr. RG-PJR-41-110335 si o institutie emitenta de moneda electronica, inregistrata in Registrul Institutiiilor Emitente de Moneda Electronica sub nr IEME-RO-0003, cu sediul social in Bucuresti, Str. Gara Herastrau, nr. 4D, Green Court, corp C, et.11,, sector 2 Romania, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/13883/2014, cod unic de identificare fiscal RO33851267 ("Orange Money"), care prelucreaza datele cu caracter personal intr-un mod confidential, sigur si transparent.

Acest document descrie modalitatea in care Orange Money colecteaza, foloseste, protejeaza si transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor care viziteaza magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricaror altor distribuitori ai Orange Money ("Distribuitorii"), care achizitioneaza/sunt interesati in achizitionarea unui produs sau serviciu Orange Money actual sau viitor, care folosesc web site-ul, Aplicatia Orange Money, Aplicatia Orange Pay sau orice platforma online care interactioneaza cu Orange Money.

**A. Orange Money prelucreaza Datele cu caracter personal ale Clientilor sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interactioneaza in orice mod cu Orange Money**

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

- Clientii: (a) Inregistrati: persoana semnatarea a Contractului privind produsele si serviciile actuale sau viitoare ale Orange Money ("Contractul"). Atunci cand este cazul, in aceasta categorie vor fi inclusi si codebitorii, mostenitorii, utilizatorii cardurilor suplimentare atasate conturilor unor Clienti Inregistrati, reprezentantii legali ai minorilor utilizatori de carduri suplimentare sau reprezentantii/persoanele imputernicite care actioneaza in numele partenerilor Orange Money detinatori de conturi de moneda electronica (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti); sau (b) Neinregistrati: persoana care fara a semna Contractul, transfera fonduri in contul de plati in moneda scripturala sau in contul de moneda electronica al unui Client Inregistrat; persoana care, fara a semna Contractul, este beneficiarul real al contului de moneda electronica/scripturala deschis in numele Clientului Inregistrat;(c) Potentiali: persoana care a completat o cerere prin care solicita furnizarea produselor si serviciilor actuale sau viitoare Orange Money;
- Alte Persoane: (a) persoane care sunt clienti de servicii de telecomunicatii ale Orange Romania si ale caror numere de telefon sunt utilizate pentru obtinerea unui produs sau serviciu Orange Money de catre un Client (fiind responsabilitatea Clientului sa se asigure ca aceste persoane cunosc si sunt de acord cu aceasta calitate); (b) persoane care interactioneaza cu Orange Money fara a fi Clienti (de exemplu, persoanele care se inregistreaza in scop de programare vizita in magazinele Distribuitorilor prin Aplicatia Orange Money); (c) persoane care si-au dat acordul pentru a comunica in scop de marketing cu Orange Money; d) persoana care fara a semna Contractul privind produsele si serviciile actuale sau viitoare Orange Money adreseaza cereri/sesizari/reclamatii; e) persoana semnatarea,si/sau persoana de contact din partea partenerilor contractuali ai Orange Money care nu sunt detinatori de conturi de moneda electronica; (f) persoane care nu detin un cont de moneda scripturala sau un cont de moneda electronica, respectiv care nu au incheiat un Contract si catre care un Client Inregistrat transfera fonduri prin Aplicatia Orange Money; g) membrii familiei (sot, sotie, copii aflati in intretinere cu varsta de pana la 25 de ani) ai Clientului Inregistrat sau Neinregistrat, detinatorul cardului principal sau utilizatorul cardului suplimentar, pentru contractarea de servicii de asigurare in numele acestora de la Asigurator;

**B. Orange Money colecteaza Date cu caracter personal in mod direct, de la Clienti / Alte Persoane, in mod indirect (de la Orange Romania sau din surse terte precum terti 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, terti 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 in mod automat (in cazul utilizarii platformelor online). Colectarea Datelor cu caracter personal privind istoricul si statusul de client de la Orange Romania este necesara pentru incheierea si executarea Contractului.**

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

Datele cu caracter personal reprezinta informatii care identifica Clientii / Alte Persoane sau cu ajutorul carora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

Orange Money va prelucra, in functie de Clasa de tranzactionare, tipul de produs, modalitatea de inrolare a Clientului (in magazin sau online) si de particularitatile fiecarui caz in parte, urmatoarele Date cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane:

- date de identificare, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria si numarul documentului de identitate (carte de identitate / pasaport/permis de sedere, permis de conducere), data emiterii si emitentul acestuia, locul si data nasterii, cetatenia si nationalitatea, rezidenta, sexul etc.;
- date de contact, precum adresa de domiciliu, adresa de corespondenta, e-mail, numar de telefon;
- inregistrarea video a interactiunii cu Agentul Orange Money inclusiv vocea si analiza comparativa a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate in cazul solicitarii de furnizare produs/serviciu online
- date privind ocupatia/profesia, precum numele angajatorului, natura si obiectul de activitate, calitatea de persoana expusa public si calitatea de beneficiar real (daca este cazul);
- date de stare civila, date privind membrii familiei;
- detaliile produselor si serviciilor Orange Money, precum codurile IBAN atasate conturilor de moneda scripturala si contului de moneda electronica, specificatiile embosate pe cardul de debit/credit, dupa caz;
- semnatura inclusiv semnatura electronica calificata
- date financiare, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- scopul si natura relatiei de afaceri cu Orange Money;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea contului de moneda electronica si scripturala;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea cardurilor sau conturilor, respectiv Date cu caracter personal ale Clientilor aferente tranzactiilor de tip e-commerce efectuate pe Internet sau efectuate pentru plata bunurilor si serviciilor la Comercianti acceptanti prin intermediul POS/ Imprinter, inclusiv referitoare la facturile emise pe numele lor/ platile efectuate de acestia (inclusiv, dar fara a se limita la, cele efectuate la Furnizorii si Comerciantii acceptanti), precum si Date cu caracter personal aferente transferurilor efectuate prin intermediul codurilor IBAN, atat in reseaua Orange Money, cat si in afara sa;
- date privind locatia Clientilor, atunci cand utilizeaza Aplicatia Orange Money/Aplicatia Orange Pay pentru scopuri strict legate de securitatea aplicatiei si prevenirea activitatii frauduloase online sau cand efectueaza operatiuni la ATM-uri sau POS-uri;
- informatii referitoare la activitatea frauduloasa/potential frauduloasa constand in date referitoare la acuzații si condamnari legate de infractiuni precum frauda, spalarea de bani si finantarea actelor de terorism;
- date privind istoricul de client Orange Romania si statusul contului (activ / inactiv/ suspendat). Vor fi obtinute de la Orange Romania informatiile 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 reseaua 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 in legatura cu Clientii sau cu Alte Persoane si sunt necesare pentru incheierea 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 aceasta 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 obtinute din sistemul Biroului de Credit si al Ministerului Finantelor Publice, precum date referitoare la evenimente care pot aparea in perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea / refinantarea, darea in plata, cesiunea contractului), date referitoare la relatiile cu alte conturi (informatii referitoare la produse de tip credit la care Clientii au calitatea de codebitori sau garant), date referitoare la produsele de tip

credit solicitate / acordate Clientilor (spre exemplu tipul de produs, frecventa platilor, data scadentei etc.) sau date referitoare la veniturile Clientilor.

- alte date necesare pentru incheierea, derularea serviciilor Orange Money. In anumite cazuri specifice, Orange Money informeaza Clientii ca va colecta informatii din surse publice (social media, internet, baze de date publice) pentru a evalua eligibilitatea si, dupa caz, solvabilitatea sa, necesara in vederea incheierii si executarii Contractului.

Prelucrearea Datelor cu caracter personal se va face in baza acordului Clientilor / Altor Persoane, in scopul incheierii sau executarii contractului sau in baza altui temei legal, asa cum detaliem mai jos. In toate cazurile, Orange Money va informa Clientii / Alte Persoane care sunt Datele cu caracter personal prelucrate precum si sursa din care acestea vor fi colectate.

Este posibil ca Orange Money sa combine Date cu caracter personal colectate dintr-o sursa (de exemplu, furnizate in mod direct de catre Client sau colectate din sistemul Biroului de Credite, respectiv sistemul Ministerului Finantelor Publice) cu Date cu caracter personal colectate dintr-o alta sursa (de exemplu, Orange Romania). In urma acestei prelucrari, Orange Money va avea posibilitatea de a-si indeplini obligatiile legale conform prevederilor aplicabile institutiilor financiare nebancaare si/sau institutiilor emitente de moneda electronica sau a altor prevederi legale aplicabile si de a fi in masura sa deserveasca interesele Clientilor intr-un mod personalizat si legal.

**b.2. Orange Money solicita si retine copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi documentul de identitate), in scopul indeplinirii unei obligatii legale, incheierii si executarii Contractului**

Orange Money prelucreaza Date cu caracter personal de mai sus in conformitate cu legislatia aplicabila (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului) si bunele practici in industrie.

In acest sens, retinerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la inceputul relatiei de afaceri este obligatorie pentru incheierea Contractului si este impusa de legislatia aplicabila Orange Money.

**b.3. In anumite situatii, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de catre Orange Money (de ex. in cazul interactiunilor online)**

Orange Money poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile) atunci cand Clientii / Alte persoane interactioneaza cu anunturile si Aplicatia Orange Money/Aplicatia Orange Pay sau cand viziteaza paginile sau site-urile web sau alte medii digitale. In acest caz, datele cu caracter personal pe care le colecteaza Orange Money pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, locatia geografica, adrese URL de redirectionare, informatiile despre actiunile intreprinse sau despre interactiunea cu activele digitale Orange Money. Pentru informatii detaliate despre Politica de utilizare a cookie-urilor te rugam sa consulti [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

- C. Orange Money va prelucrea Date cu caracter personal in scopuri specifice, in masura in care are acordul Clientilor / Altor Persoane; pentru a furniza produse si servicii Clientilor; pentru a duce la indeplinire o obligatie legala; sau atunci cand exista un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertatilor Clientilor / Altor Persoane.

Orange Money prelucreaza Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cat mai buna a relatiei cu Clientii / Alte Persoane. Orange Money va colecta si folosi Date cu caracter personal atunci cand Clientii / Alte Persoane:

- viziteaza magazinele Distribuitorilor, acceseaza web site-ul Orange Money, Aplicatia Orange Money/Aplicatia Orange Pay sau alte platforme on-line;
- sunt verificati din punct de vedere al eligibilitatii pentru achizitionarea produselor si serviciilor Orange Money (in magazine sau la distanta) inclusiv din perspectiva legislatiei privind prevenirea spalarea banilor si combaterii finantarii terorismului;

- sunt verificati din punct de vedere al solvabilitatii, profilului de risc si capacitatii de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile;
- realizeaza un transfer de fonduri, incheie un contract cu Orange Money, achizitioneaza, rascumpara si/sau transfera moneda electronica, platesc facturile catre Furnizori<sup>1</sup> sau fac plati catre Comercianti Acceptanti<sup>2</sup>, ordona transferul catre si incaseaza fonduri din conturi de plati deschise la alte institutii financiare prin sistemul SENT/SWIFT, utilizeaza cardurile de debit/credit pentru efectuarea de tranzactii pe Internet sau la Comerciantii Acceptanti pentru plata bunurilor si serviciilor prin intermediul POS, contracteaza/realizeaza credite de consum si orice alte produse/operatiuni puse la dispozitie de catre Orange Money, fiind monitorizati in ceea ce priveste operatiunile efectuate conform legislatiei aplicabile in vederea detectarii tranzactiilor neobisnuite si a tranzactiilor suspecte;
- 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;
- participa la campanii promotionale sau de fidelizare organizate de Orange Money si de catre partenerii comerciali ai acesteia;
- se supun formalitatilor necesare pentru indeplinirea de catre Orange Money a obligatiilor legale aplicabile unei institutii financiare nebancaire, respectiv unei institutii emitente de moneda electronica (inclusiv raportare).

In cazul in care Clientul achita facturile Furnizorilor sau plateste Comerciantilor acceptanti contravaloarea bunurilor si serviciilor achizitionate prin intermediul Aplicatiei Orange Money, Clientului ii vor fi solicitate Date cu caracter personal suplimentare, necesare identificarii Clientului in sistemul Furnizorului, respectiv al Comerciantilor acceptanti. Pentru detalii cu privire la activitatile 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 baza acordul Clientului, necesitatea executarii Contractului sau a unui transfer de fonduri sau necesitatea indeplinirii unei obligatii legale**

In baza acordului Clientilor / Altor Persoane colectat in mod direct de catre Orange Money sau prin intermediul Distribuitorilor, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal in urmatoarele scopuri:

- pentru a putea evalua eligibilitatea pentru produsele si serviciile Orange Money pe baza unui profil realizat in considerarea potentialelor nevoi si preferinte ale acestora. In acest scop, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal colectate in mod direct de la Clienti / Alte Persoane sau din surse terte (de exemplu, Orange Romania) pentru a identifica si 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 Clientilor,
- 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

<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.

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 informatii personalizate Clientilor / Altor Persoane cu privire la produse si servicii Orange Money, oferte, promotii sau evenimente,
- periodic, pentru a trimite informatii personalizate Clientilor / Altor Persoane cu privire la produse si servicii comune, dezvoltate impreuna cu afiliati (cum ar fi Orange Romania) sau alte terte parti,
- periodic, pentru a trimite mesaje personalizate despre produsele si serviciile afiliatilor Orange Money (cum ar fi Orange Romania) sau a altor terte parti.

In scopul incheierii si executarii Contractului sau realizarii unui transfer de fonduri, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a executa si indeplini orice alte activitati strans legate de executarea Contractului cu Clientul sau pentru realizarea unui transfer de fonduri,
- a evalua solvabilitatea Clientului, necesara in vederea incheierii Contractului, Orange Money va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum si nivelul veniturilor existent la momentul formularii solicitarii produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora si evolutia lor in timp, nivelul/situatia cheltuielilor din facilitati de creditare, in scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului si pentru a stabili profilul de risc,
- a monitoriza Clientul pentru evaluarea performantei de plata si a profilului de Client,
- a determina conditiile aplicabile produsului si serviciului Orange Money actual sau viitor achizitionat de Client,
- a putea transmite extrase de cont, comunicari si notificari legate de Contracte,
- a efectua sau procesa operatiuni de plati/ incasari nationale si internationale denumite in lei si valuta prin sistemul SWIFT/SENT,
- a furniza Clientului informatii despre produsele detinute sau suport pentru utilizarea acestora, inclusiv pentru solicitarile acestuia (cum ar fi spre exemplu informatii despre produse/servicii, blocare card, actualizare date de indentificare, solutionare cereri si reclamatii formulate).

In scopul indeplinirii obligatiilor legale, Orange Money va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a evalua eligibilitatea, anterior incheierii Contractului, prin realizarea unui profil al Clientului,
- a evalua solvabilitatea, profilul de risc si capacitatea de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile,
- a aplica masurile de cunoastere a clientelei, in scopul indeplinirii obligatiilor legale privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului,
- a da curs unei solicitari primite din partea unui Tert PSP, contractat de catre Client,
- a indeplini orice alte obligatii legale conform prevederilor aplicabile institutiilor financiare nebancaire si / sau institutiilor emitente de moneda electronica, precum si a oricaror alte prevederi legale aplicabile Orange Money (inclusiv obligatiile de raportare).

Orange Money, direct sau prin intermediul Distribuitorilor, va folosi in legatura cu Clientii / Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (e-mail, posta, SMS, casuta de corespondenta Mailbox din aplicatia Orange Money etc.), conform propriei politici de comunicare (de exemplu Orange Money va comunica si transmite Clientului notificari legate de Contract prin e-mail sau facilitatea Mailbox din aplicatia Orange Money).

**c.2. Orange Money prelucreaza Date cu caracter personal in interes legitim, cu conditia ca acesta sa nu lezeze drepturile si libertatile Clientilor / Altor Persoane. Clientii / Alte Persoane se pot opune unei astfel de activitati de prelucrare, Orange Money analizand de la caz la caz solicitarea**

Orange Money prelucreaza Datele cu caracter personal in vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- a personaliza experienta din magazinele Distribuitorilor cu privire la produsele si serviciile Orange Money si din mediul online Orange Money,
- a solicita feedback cu privire la experienta Clientilor sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficienta comunicarii cu acestia;

- a crea si mentine conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricaror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de Client;
- a transmite catre autoritati sau entitati private legal constituite in vederea identificarii, evaluarii si prevenirii riscului de fraudă;
- a imbunatati produsele si serviciile Orange Money actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor si serviciilor Orange Money care prezinta cel mai mult interes pentru Clienti / Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clientii / Alte Persoane si le doresc si modul in care functioneaza produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic, precum si prin inregistrarea convorbirilor telefonice sau a altor interactiuni cu reprezentantii Orange Money sau ai Distribuitorilor;
- a efectua analize de risc si strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate / agregate;
- pentru a consulta baza de date a Biroului de Credit, in vederea evaluarii capacitatii de rambursare a Clientilor.
- a colecta debite si recupera/ cesiona creante ale Clientilor prin/catre prestatorii de servicii de recuperare creante sau colectare a debitelor
- a inregistra convorbirile telefonice purtate cu Clientii/Alte Persoane in vederea realizarii anumitor cereri ori investigatii solicitate de sau in legatura cu Clientii/Alte Persoane, a probarii acestora fata de persoana vizata sau in instanta in cazul unui litigiu precum si pentru imbunatatirea calitatii serviciilor si apelurilor.

Orange Money va prelucra anumite informatii ale Clientilor (date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate de Clienti, date referitoare la evenimente care apar in perioada de derulare a produsului de tip credit, date referitoare la relatiile cu alte conturi, date referitoare la insolventa, precum si numarul de interogari) atat in sistemul si evidentele proprii, cat si prin transmiterea acestor date catre sistemul Biroului de Credit. In acest mod, datele furnizate de catre Orange Money in legatura cu Clientii vor fi consultate si de catre alte entitati care au calitatea de Participant la Biroul de Credit (instituti de credit, institutii financiare nebancaire, asiguratorii, societati de recuperare creante). Va incurajam sa parcurgeti Politica de confidentialitate a Biroului de credite.

Clientii / Alte Persoane pot solicita informatii suplimentare cu privire la activitatile de prelucrare a Datelor cu caracter personal efectuate de Orange Money in baza interesului legitim. Orange Money informeaza Clientii / Alte Persoane ca dispun de dreptul de a obiecta la o astfel de activitate de prelucrare si de a depune o solicitare in acest sens, care va fi analizata de la caz la caz.

In cazul in care prelucrarea efectuata de Orange Money nu are la baza consimtamantul Clientilor / Altor Persoane, ci un alt temei legal, refuzul Clientilor de a le fi prelucrate Datele cu caracter personal va putea avea ca efect imposibilitatea Orange Money de a furniza bunurile si serviciile solicitate.

#### D. Drepturile Clientilor / Altor Persoane in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal

##### **d.1. Clientii / Alte Persoane au drepturi specifice in ceea ce priveste protectia Datelor cu caracter personal iar Orange Money asigura un mediu care faciliteaza exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiectie, de stergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamatii)**

Orange Money informeaza Clientii / Alte Persoane ca au dreptul:

- de a fi informati cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal si de a obtine acces la acestea
- sa solicite rectificarea Datelor cu caracter personal
- sa solicite restrictionarea activitatilor de prelucrare sau sa se opuna prelucrării acestora atunci cand prelucrarea are la baza interesul legitim
- sa solicite stergerea Datelor cu caracter personal, sa le primeasca pe cele furnizate sau sa solicite Orange Money sa le transmita unei alte societati
- sa retraga acordul dat pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal atunci cand prelucrarea are la baza acordul

- sa dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a Datelor sale cu caracter personal, inclusiv utilizarea cookie-urilor si unor tehnologii similare
- sa depuna o reclamatie la autoritatea de supraveghere competenta (in Romania, este competenta Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

Aceste drepturi pot fi limitate, in anumite circumstante, prin lege. Astfel de restrictii vor fi verificate individual si vor fi comunicate Clientilor / Altor Persoane in mod corespunzator.

Clientii / Alte Persoane au dreptul sa solicite Orange Money sa corecteze orice inexactitati cu privire la Datele cu caracter personal. In orice situatie, Clientii / Alte Persoane pot trimite o solicitare de rectificare a Datelor cu caracter personal.

In ceea ce priveste dreptul de retragere a acordului, Clientii / Alte Persoane il pot exercita dupa cum urmeaza: (a) prin urmare instructiunilor pentru dezactivare din comunicari de marketing relevante; (b) contactand Serviciul Clienti; c) prin completarea formularului de actualizare date client, disponibil in magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricaror altor distribuitori ai Orange Money; d) contactand Responsabilul privind Protectia Datelor Orange Money la adresa de e-mail [dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro). Clientul va primi in continuare comunicari administrative de la Orange Money, precum confirmari ale tranzactiilor efectuate sau notificari cu privire la alte activitati din contul sau, chiar daca renunta la primirea comunicariilor de marketing.

**d.2. Orange Money utilizeaza mijloace de prelucrare automata, inclusiv crearea de profiluri. Orange Money poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrari dupa caz, cu sau fara interventia unui factor uman, si pot produce efecte juridice si/sau pot afecta Clientii in mod similar, intr-o maniera semnificativa**

Orange Money efectueaza activitati de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate in mod direct de la Clienti / Alte Persoane, date rezultate din raporturile contractuale aferente produselor si serviciilor achizitionate anterior de catre Clienti sau indirect, din surse terte precum Orange Romania sau alti Distribuitori, pentru a determina daca persoana este sau nu eligibila pentru un produs sau serviciu Orange Money, anterior incheierii Contractului, inclusiv din perspectiva respectarii legislatiei privind spalarea banilor si finantarii terorismului. Aceasta prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clientilor / Altor Persoane de a achizitiona un produs sau serviciu Orange Money, (ii) tipul produsului sau serviciului Orange Money pe care Clientii / Alte Persoane il pot achizitiona. Atunci cand Clientii / Alte Persoane vor fi considerati eligibili pe baza algoritmilor utilizati, Orange Money transmite o comunicare comerciala personalizata.

In calitate de institutie financiara nebancara si institutie emitenta de moneda electronica, Orange Money este subiectul anumitor obligatii legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potentialilor clienti pentru a stabili eligibilitatea si solvabilitatea anterior incheierii Contractului si pe parcursul derularii acestuia. In respectarea acestor obligatii, Orange Money utilizeaza mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea si solvabilitatea Clientului/ Altor Persoane.

Orange Money are obligatia legala de a aplica masuri de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului atat anterior incheierii unei relatii de afaceri cu un Client/Alte Persoane cat si pe parcursul derularii relatii, indiferente de mediul in care relatia de afaceri este initiata (in magazine sau online). Din perspectiva respectarii legislatiei privind prevenirea spalarea banilor si combaterii finantarii terorismului, Orange Money va colecta informatiile minime obligatorii prevazute de lege si va consulta in mod automat bazele de date proprii cu persoanele acuzate de spalare de bani sau finantare a actelor de terorism, persoanele care figureaza cu tranzactii suspecte din punct de vedere al legalitatii sursei fondurilor si care au fost raportate corespunzator autoritatilor competente si daca Clientii/Alte Persoane se regasesc inscriși in aceste evidente, Orange Money isi rezerva dreptul de a refuza intrarea in relatie de afaceri cu aceasta categorie de Clienti/Alte Persoane sau, dupa caz, de a inceta relatia contractuala.

Din perspectiva identificarii si minimizarii riscurilor de fraudă ce pot afecta compania, Orange Money a stabilit categorii de Clienti/Alte Persoane cu care isi doreste sa intre in relatii contractuale si categorii de Clienti/Alte

Persoane pe care ii va refuza intrucat prezinta un risc ridicat. Astfel, spre exemplu, daca un potential Client/Client a manifestat un comportament fraudulos in relatia cu Orange Money (precum a falsificat documente sau a prezentat declaratii false pentru a obtine produse Orange Money/realiza operatiuni), Compania isi rezerva dreptul de a refuza initierea/continuarea relatiei de afaceri/ solicitarea de acordare a produsului. Pentru a determina in care dintre cele doua categorii se incadreaza Clientul, Orange Money va utiliza mijloace de prelucrare automate inclusiv crearea de profiluri si va putea adopta un proces decizional cu sau fara interventia unui factor uman.

De asemenea, atat din perspectiva respectarii obligatiilor privind cunoasterea clientei dar si a prevenirii riscului de frauda, in cazul solicitarilor de initiere relatie afaceri exclusiv online, procesul de identificare video la distanta va implica utilizarea de mijloace de prelucrare automata care constau in verificarea similaritatii template-urilor biometrice din fotografia fetei Clientului/Altei Persoane din documentul de identitate prezentat si fotografia fetei realizata in timpul procesului de identificare video (selfie). Template-ul biometric reprezinta referinta digitala a caracteristicilor distincte care au fost extrase dintr-o proba biometrica. Proba biometrica este in acest caz chiar fotografia. In urma procesului de comparare automata, pe baza unor caracteristici prestabilite (precum zambet, varsta estimata, alte repere ale fetei, emotii) instrumentul utilizat de identificare faciala va emite un scor de incredere. Cu cat acest scor este mai mare, cu atat probabilitatea ca chipul din cele doua fotografii sa apartina aceleiasi persoane este mai mare. Decizia privind posibilitatea deschiderii in mediul online a relatiei de afaceri nu va fi luata de catre Orange Money exclusiv pe baza acestei prelucrari 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 efectueaza activitati de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate in mod direct de la Client sau indirect, din surse terte precum Distribuitorii, Biroul de Credite sau Ministerul Finantelor Publice/ANAF. Inainte de a incheia Contractul, Orange Money va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, in temeiul obligatiilor legale aplicabile Orange Money si luand in considerare politicile interne de risc Orange Money. In acest scop, Orange Money va analiza datele completate in solicitarea de credit si, dupa caz, in situatia in care a obtinut in prealabil acordul Clientului/Altei Persoane in acest sens, informatiile accesate din evidentele Orange Romania, Biroul de Credit si Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF). Astfel, Orange Money va determina riscul de credit si probabilitatea de achitare in viitor a ratelor la timp inclusiv pe baza unei analize de tip scoring. Scorul este un punctaj rezultat in urma analizei datelor (scoring) care exprima probabilitatea ca un Client sa-si indeplineasca obligatiile de plata a ratelor de credit pe toata perioada Contractului. Orange Money a stabilit un scor minim ce reprezinta pragul minim pe care il accepta atunci cand acorda credite. De asemenea, Orange Money va determina printr-un proces automat si daca Clientul indeplineste alte criterii minime de creditare precum gradul maxim de indatorare, expunerea totala, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim acceptat, cetatenie, stare civila, etc). Aceasta activitate de prelucrare va ajuta Orange Money sa efectueze o decizie responsabila cu privire la produsul sau serviciul oferit si la caracteristicile acestuia.

In situatia in care in urma analizei descrise mai sus efectuate de catre Orange Money, Clientii/Alte Persoane nu vor fi eligibili pentru contractarea unui credit de consum avand ca destinatie finantarea bunurilor comercializate in magazinele Orange Romania si doar daca in prealabil a obtinut acordul acestora, Orange Money va putea recomanda acesti Clienti catre Orange Romania atunci cand acestia indeplinesc conditiile de recomandare agreate de catre cele doua entitati, urmand ca Orange Romania sa evalueze in baza criteriilor proprii eligibilitatea Clientilor recomandati pentru o oferta privind vanzarea in rate a bunului dorit spre achizitionare. Decizia privind calificarea pentru recomandare va fi luata de catre Orange Money printr-un proces automat de prelucrare inclusiv crearea de profiluri pe baza analizarii si/sau combinarii datelor si informatiilor colectate din surse publice precum Biroul de Credit si Ministerul Finantelor Publice/ANAF.

Activitatile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligatiilor legale aplicabile Orange Money in masura in care:

- este necesara pentru incheierea si executarea Contractului; sau
- este prevazuta de o obligatie legala aplicabila Orange Money; sau
- se bazeaza pe acordul Clientilor / Altei Persoane.



La solicitarea Clientilor / Altor Persoane, evaluarea eligibilitatii si /sau solvabilitatii va putea fi efectuata cu implicarea unui factor uman.

#### E. Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atentie (numai cu masuri de siguranta specifice)

In general produsele si serviciile Orange Money nu se adreseaza persoanelor sub 16 ani cu exceptia cardurilor suplimentare, atasate unui card principal, care pot fi emise pentru si de care pot beneficia si persoanele sub 18 ani. Prin urmare, Orange Money colecteaza si prelucreaza Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani numai in situatii exceptionale. In cazul in care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16, activitatile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimtamantul tutorelui / parintelui (titularul raspunderii parintesti asupra minorului).

#### F. Prelucrarea Datelor cu caracter personal de catre terti

**f.1. In cazul in care Clientii / Alte Persoane isi exprima acordul in acest sens, atunci cand este necesar pentru executarea contractului sau exista un interes legitim / obligatie legala in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal, Orange Money va putea comunica aceste date altor persoane**

Orange Money poate comunica Datele cu caracter personal unor terte parti, in urmatoarele situatii:

- Afiliati: Datele cu caracter personal pot fi comunicate societatilor afiliate Orange Money in scopurile activitatilor curente si de afaceri,
- Prestatorii de servicii: Orange Money poate contracta furnizori de servicii, precum Transfond si SWIFT, agenti sau antreprenori care sa furnizeze servicii in numele sau, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor si a serviciilor puse la dispozitia Clientilor / Altor Persoane, precum si furnizori care asigura procesarea si suportul tranzactiilor efectuate prin Aplicatia Orange Money/Aplicatia Orange Pay, in limitele prevederilor legale aplicabile institutiilor financiare nebancale si/sau institutiilor emitente de moneda electronica, furnizori de solutii tehnice pentru identificarea video la distanta a Clientilor/Altor Persoane, furnizori de tehnologii pentru prevenirea riscului de frauda in mediul online si autentificarea in siguranta a utilizatorilor de servicii de plata la distanta in aplicatia Orange Money, furnizori de servicii de certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate, asiguratori pentru prestarea serviciilor de asigurare pentru calatorii in strainatate pentru Clienti/Alte Persoane, detinatori sau utilizatori de carduri, prestatori de servicii IT (dezvoltare software, mentenanta), prestatori de servicii de call center, prestatori de servicii de recuperare creante si/sau colectare a debitelor, prestatori de servicii de curierat/livrare carduri, prestatori de servicii de arhiva fizica/electronica, furnizori de servicii de audit, furnizori de servicii de consierge aferente cardurilor,
- Prestatori de servicii catre care Orange Money a externalizat furnizarea de servicii de emiterie si procesare tranzactii efectuate cu carduri de debit/credit sau procesarea (pretiparire si implicuire) si expedierea documentelor,
- Prestatori de servicii de procesare transferuri/incasari nationale si internationale denumite intr-o alta valuta decat lei
- Terti PSP respectiv prestatori de servicii de initiere a platii (PSIP), prestatori de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC) si prestatori de servicii de plata care emit instrumente de plata bazate pe card (Terti PSP emitenti) in cazul in care Clientul a contractat servicii specifice prestate de catre acestia,
- Parteneri comerciali in scopul executarii Contractului cu Clientul (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti),
- Consultanti sau parteneri externi Orange Money care ofera consultanta sau asistenta societatii in exercitarea si apararea drepturilor in instanta (de ex. avocati externi, executori judecatoresti, notari publici),
- Institutii financiar-bancare inclusiv din afara Spatiului Economic European in cazul transferurilor internationale de tip SWIFT
- Autoritati/institutii publice: Orange Money poate comunica datele Clientilor / Altor Persoane in cazul in care i se impune acest lucru prin lege catre autoritati sau institutii publice, precum Banca Nationala a Romaniei, Ministerul Finantelor Publice, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (ONSPCSB), Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF), Registrul National de Publicitate Mobiliara (RNPM) sau in cazul in care considera, de buna credinta, ca respectiva divulgare este

necesara in mod rezonabil pentru derularea corespunzatoare a proceselor juridice, investigatiilor sau pentru a raspunde la orice reclamatii.

Orange Money si Orange Romania fac parte din acelasi grup de societati. In activitatea desfasurata de Orange Money, Orange Romania furnizeaza atat in nume propriu cat si prin Sub-distribuitori servicii de distributie/intermediere a produselor oferite de Orange Money urmand a presta in numele si pe seama Orange Money, servicii suport aferente deschiderii si administrarii Conturilor si derularii operatiunilor de plata prin acestea, servicii de intermediere credite de consum precum si servicii de asistenta si suport externalizate de catre Orange Money pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clientilor / Altor persoane.

Prin urmare, Orange Money va transfera Datele cu caracter personal ale Clientilor/ Altor persoane atunci cand, spre exemplu, Orange Romania ofera servicii de asistenta si suport clienti. In aceste situatii, informatii precum codul de client, limitele de credit aprobate, sumele datorate, valoarea ratei, numarul de zile de intarziere, datele scadente, balantele, statusul si codurile IBAN aferente contului de moneda electronica si/sau scripturala, clasa de tranzactionare aferenta contului de moneda electronica, tipul, statusul si data de expirare aferenta cardurilor detinute, balantele vor fi transferate in sistemele Orange Romania pentru a putea fi furnizata asistenta necesara Clientilor/ Altor persoane.

Datele cu caracter personal ale Clientilor vor fi transferate catre sistemul de facturare al Orange Romania sau sistemele de facturare utilizate de parteneri Orange Romania atunci cand se achizitioneaza bunuri si servicii de catre Clienti de la Orange Romania sau parteneri prin utilizarea unui produs de creditare Orange Money.

De asemenea, datele cu caracter personal ale Clientilor vor fi transferate catre Orange Romania in scopul recompensarii acestora cu beneficii suplimentare in cadrul programelor de loialitate Orange Thank You si Orange Phone Credit derulate de Orange Romania S.A si de care acestia pot beneficia in situatia in care efectueaza tranzactii eligibile pentru recompensare prin intermediul Orange Money, conform conditiilor descrise pe website-ul Orange in pagina dedicata acestor programe, precum si in cadrul unor programe/campanii viitoare ce vor fi desfasurate de Orange Romania in parteneriat cu Orange Money sau proprii Orange Romania.

Exista cazuri in care, la achizitionarea unui bun sau serviciu Orange Money, Clientii nu au si calitatea de titulari de abonament Orange Romania. In astfel de situatii, Orange Money va transmite, in scopul executarii contractului, comunicari legate de produsele si serviciile Clientilor (precum detaliile creditului, solduri, scadente la plata) si titularului de abonament Orange Romania, respectiv persoanei identificate ca numar principal pentru facturare si contact in sistemele Orange Romania.

Orange Money va transfera in afara Uniunii Europene / Spatiului Economic European datele cu caracter personal atunci cand efectueaza o operatiune de plata externa la instructiunea Clientului sau in cazul altor operatiuni necesare incheierii sau executarii Contractului. Masuri de protectie adecvate vor fi implementate in situatia unui astfel de transfer, iar drepturile Clientului cu privire la protectia Datelor cu caracter personal vor fi respectate.

## G. Masuri de siguranta adecvate

**g.1. Orange Money aplica masuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane si are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal sa fie pastrate atat cat este necesar pentru indeplinirea scopului declarat**

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal, Orange Money a implementat o serie de masuri de securitate care sunt in conformitate cu standardele industriale general acceptate in acest sens. Aceste mijloace de protectie nu acopera Datele cu caracter personal pe care Clientii / Alte Persoane aleg sa le comunice in spatii publice online sau offline.

Pastrarea datelor: Orange Money va pastra Datele cu caracter personal atata timp cat este necesar pentru scopul declarat, luand in considerare nevoia de a raspunde la intrebari sau de a rezolva probleme si de a respecta cerintele legale aplicabile, in calitatea de institutie financiara nebancara si/sau institutie emitenta de moneda electronica.

Atunci cand datele personale ale Clientilor / Altor Persoane nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat si nici nu exista vreo obligatie legala de pastrare, Orange Money le va distruge, anonimiza sau sterge intr-un mod sigur.

H. Clientii/ Alte Persoane pot transmite solicitari legate de orice aspecte legate de confidentialitate pe adresa dedicata ([dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro))

Pentru orice solicitari sau informatii suplimentare cu privire la modalitatea in care Orange Money prelucreaza Date cu caracter personal, precum si pentru a va putea exercita drepturile privind protectia datelor, puteti contacta Responsabilul cu protectia datelor Orange Money, disponibil la adresa de e-mail: [dpo.orangemoney@orange.ro](mailto:dpo.orangemoney@orange.ro). Puteti contacta Responsabilul cu protectia datelor Orange Money si prin orice urmatoarele modalitati:

- Posta la adresa sediului Orange Money: Str. Gara Herastrau nr. 4D, Green Court, corp C, et. 11, sector 2, Bucuresti, Romania; sau
- Telefon: 0744.444.170.

Toate optiunile disponibile vor fi prezentate si toate mesajele vor primi raspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clientii / Alte Persoane trebuie sa aiba in vedere ca, din motive tehnice, pentru a pune in aplicare solicitarile sau optiunile sale, este posibil sa fie necesare cateva zile, timp in care Orange Money va continua sa prelucreze datele personale pe baza optiunilor anterior exprimate de Clienti / Alte Persoane. In caz exceptional, optiunea Clientilor / Altor Persoane va fi implementata doar dupa finalizarea campaniei in derulare.

Orange Money isi rezerva dreptul de a modifica periodic acest document astfel incat sa reflecte in mod corect activitatea de prelucrare, in masura in care modificarile sunt impuse prin prevederile legale aplicabile. Orice asemenea modificare va fi adusa de indata la cunostinta Clientului.