



## NOTĂ DE INFORMARE

### VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE)

Vodafone Romania S.A., cu sediul în Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, J1996009852407 (“Vodafone”), în calitate de operator de date cu caracter personal, va prelucra o serie de date cu caracter personal ale abonaților preluați de la Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul în Bdul. Expozitiei 1 C Bl. B1 Et. 1,2, sector 1, 012101, București, România înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1999000433406 (“TKRM”) în contextul contractării unui produs/ serviciu oferit de Vodafone.

Prezenta notă de informare (“Informarea VPE”) explică modul în care Vodafone evaluează eligibilitatea abonaților TKRM (VPE) cu vechime mai mare de 6 (șase) luni la achiziția produselor și/ sau serviciilor Vodafone, indiferent dacă aceasta survine anterior sau ulterior fuziunii dintre Vodafone și TKRM. Pentru abonații TKRM cu vechime mai mică de 6 (șase) luni și, după caz, pentru abonații TKRM cu vechime mai mare de 6 (șase) luni care nu își exprimă acordul pentru efectuarea VPE conform prezentului document, se vor aplica în mod corespunzător prevederile Anexei 1 din Politica de confidențialitate Vodafone, disponibilă [aici](#).

#### 1. Aplicabilitate

Informarea VPE vizează și se adresează dvs. după caz, în calitate de:

##### a. Client Consumator eligibil al TKRM (i.e. acționând în afara unei activități profesionale)

Veți fi inclus în această categorie atunci când (cumulativ): (a) ați contractat un serviciu/ produs TKRM în calitate de abonat - persoană fizică consumator, (b) aveți o vechime mai mare de 6 (șase) luni ca abonat TKRM, (c) doriți să contractați un produs și/ sau serviciu de la Vodafone (fie ca substitut al produsului/ serviciului TKRM, fie adițional acestuia), și (d) v-ați dat acordul pentru efectuarea VPE conform detaliilor din prezentul document.

##### b. Client Business eligibil al TKRM

Veți fi inclus în această categorie atunci când (cumulativ): (a) ați contractat un serviciu/ produs TKRM în calitate de abonat - persoană juridică sau, după caz, persoană fizică care își desfășoară activitatea în cadrul unei profesii (spre exemplu, persoanele fizice autorizate, profesiile liberale, întreprinderi individuale etc), (b) aveți o vechime mai mare de 6 (șase) luni ca abonat TKRM, (c) doriți să contractați astfel un produs și/ sau serviciu de la Vodafone (fie ca substitut al produsului/ serviciului TKRM, fie adițional acestuia) și (d) v-ați dat acordul pentru efectuarea VPE conform detaliilor din prezentul document.

Dacă nu se prevede expres altfel, orice referire la „Clienți” în prezentul document se va considera ca fiind făcută atât la Clienții Consumatori, cât și la Clienții Business.

##### c. Reprezentant al Clienților

Veți fi inclus în această categorie dacă sunteți o persoană fizică și acționați în calitate de reprezentant legal, convențional sau persoană de contact a Clienților, după caz.

## 2. De ce efectuăm VPE?

Dorim să avem cu clienții noștri o relație comercială de lungă durată, corectă și reciproc avantajoasă. Ori de câte ori solicitați furnizarea unui produs și/ sau serviciu de la Vodafone (de exemplu, un „pachet” conținând un abonament lunar pentru serviciul mobil și un dispozitiv, sau achiziționarea în rate a altor dispozitive/ „gadget-uri” easy-tech/ produse tech), vom efectua VPE în vederea evaluării eligibilității dvs. pentru serviciul(ile) și/ sau produsului(ele) dorit(e). Mai exact, vom evalua (1) capacitatea dvs. de a vă onora angajamentele financiare în baza contractului pe care doriți să îl încheiați cu noi și (2) riscurile decurgând din potențiala neîndeplinire a obligațiilor, involuntar sau intenționat (fraudă) (de exemplu, riscul de a nu plăti abonamentul dvs. lunar pentru serviciul mobil sau dispozitivul achiziționat), precum și limita de risc pe care putem să ne-o asumăm în relația cu dvs. în acest context.

Efectuăm această evaluare pentru a corela categoria de risc în care ați fost încadrat cu tipul și valoarea serviciilor și/sau produselor pe care le-ați solicitat. Mecanismul este reciproc avantajos (win-win). De exemplu, este posibil ca în urma analizei VPE categoria de risc în care ați fost încadrat să ne indice faptul că, cel mai probabil, sunteți un client care are capacitatea de a-și plăti serviciile și produsele ce vor fi contractate.

## 3. Cum efectuăm VPE?

Dacă vă exprimați acordul pentru VPE, vom utiliza metodologii, modele și sisteme de evaluare dedicate, inclusiv modele probabilistice și statistice dezvoltate prin intermediul tehnologiilor de inteligență artificială.

Inteligența artificială (IA) este o familie de tehnologii cu evoluție rapidă care imită inteligența umană, folosită pentru a efectua diverse activități în cadrul unei companii. O caracteristică esențială a sistemelor de IA este capabilitatea lor de a realiza deducții. Această capabilitate se referă la procesul de obținere a rezultatelor, cum ar fi previziuni, conținut, recomandări și decizii, care pot influența mediile fizice și virtuale, precum și la capabilitatea de a deriva din modele și algoritmi, sau ambele, din date sau din date de intrare (input data).

Printre tehnicile folosite în timpul conceperii unui sistem de IA care fac posibilă realizarea de deducții se numără abordările bazate pe învățarea automată (machine-learning), care presupun a învăța, pe baza datelor, cum pot fi atinse anumite obiective, și abordările bazate pe logică și pe cunoaștere, care presupun realizarea de deducții pornind de la cunoștințe codificate sau de la reprezentarea simbolică a sarcinii de rezolvat. Capacitatea unui sistem de IA de a realiza deducții depășește simpla prelucrare de date, făcând posibile învățarea, raționamentul sau modelarea.

Aceste tehnici bazate pe învățarea automată sunt folosite pentru a înlocui procesul manual de scriere și rulare a unui set specific de instrucțiuni pe modele pentru a face predicții sau a lua decizii automatizate, sistemele fiind „antrenate” folosind volume mari de date și algoritmi, fără a fi nevoie de programarea explicită a fiecărei reguli de decizie.

Volumul considerabil de clienți prezentând un risc semnificativ de neplată a sumelor restante, precum și nevoia de a evita/ reduce pierderile rezultate din vânzarea unor produse în rate a căror valoare nu putea fi recuperată de la Clienții cu un comportament de plată deficitar sau fraudulos au reprezentat

motivele pentru care echipele noastre interne au recurs la astfel de tehnologii de învățare automată - „tipuri de IA tradițional” - bazate pe metodologii specifice utilizate exclusiv de persoane fizice pentru a executa în mod automat anumite operațiuni, utilizând modele liniare, non-liniare și statistice (care modelează relația dintre anumite variabile).

Modelele de învățare automată utilizate de noi nu au în componență tipuri de IA generativă (GenAI). Acestea sunt modele cu învățarea supervizată (ce reprezintă procesul de instruire a unui model de inteligență artificială utilizând seturi de date etichetate, în care fiecare exemplu de intrare este corelat cu o etichetă sau un obiectiv cunoscut, facilitând astfel predicții pe baza datelor) și cu o transparență decizională care nu prezintă caracteristici de tip „cutie neagră” (black box). Altfel spus, modelele pe care le utilizăm permit analiza manierei în care modelul a determinat decizia, ceea ce implică o transparență crescută și facilitează posibilitatea de intervenție umană (prin revizuirea deciziei de către factorul uman, dacă solicitați acest lucru).

Tehnologiile de învățare automată ne ajută să determinăm modele probabilistice și statistice pe baza datelor pe care le deținem despre clienții noștri. În antrenarea modelelor, folosim metode de anonimizare, agregare și criptare a datelor care nu ne permit identificarea și atribuirea datelor utilizate la crearea și antrenarea modelelor, în conformitate cu cerințele de protecție a datelor.

Modelele obținute în urma procesului de învățare utilizează doar acele date cu caracter personal relevante pentru atingerea rezultatului dorit. De asemenea, aceste modele sunt testate și auditate periodic pentru a fi relevante și actuale scopului pentru care au fost create și pentru a ne asigura că respectăm principiile ce țin de utilizarea acestor tehnologii, inclusiv faptul că nu creează situații discriminatorii între clienții care prezintă elemente de similitudine.

În cazul evaluării solvabilității („Credit Worthiness”), s-au antrenat mai multe modele de învățare automată utilizând informații despre clienți, în funcție de vechimea în rețeaua Vodafone. Pentru antrenarea acestor modele de învățare automată, s-au avut în vedere următorii pași:

- Separarea datelor de antrenare de cele de validare și testare;
- Tratarea valorilor lipsă în funcție de tipul coloanei (numeric, categorial, ordinal);
- Antrenarea modelului de învățare automată;
- Verificarea importanței și relevanței variabilelor în model;
- Salvarea rezultatelor pentru implementarea acestora în cadrul evaluării noastre.

Pe baza datelor introduse în modelele de învățare automată (input data) și în baza unor calcule probabilistice de risc (cum ar fi riscul de neîndeplinire a angajamentelor contractuale, expunerea financiară potențială etc.) modelul nostru conturează un profil/ scor de risc pentru fiecare client, materializat într-o valoare maximă de creditare.

Pentru determinarea valorii maxime de creditare pentru un anumit client, vom analiza (dacă vă exprimați acordul în acest sens):

- **Date pe care ni le oferiți în mod direct;** de exemplu, instrumentele noastre de evaluare automatizată vor putea lua în considerare datele demografice, cum ar fi zona geografică a reședinței/ sediului și/ sau

- **Date despre dvs. pe care le primim de la TKRM;** clasa de risc în care vă încadrați ar putea fi influențată de informațiile pe care le primim de la TKRM în baza relației dvs. contractuale cu TKRM privind produse și servicii identice, similare sau de altă natură (cum ar fi comportamentul de plată, valoarea sumelor datorate etc.). De exemplu, Clienții cu un comportament de plată deficitar (neplăți, plăți inconsecvente) vor fi încadrați într-o clasă de risc mai ridicat prin comparație cu cei cu un comportament de plată adecvat, ceea ce se va traduce probabil în diminuarea valorii maxime de creditare.

Concret, pentru scopul efectuării VPE modelul va utiliza următoarele categorii de date **1. Date de identificare** (precum nume sau denumire, CUI, adresă etc.), **2. Date Financiare** (precum valoarea medie a facturilor pe o perioadă determinată, cifra de afaceri, etc.), **3. Date privind Solvabilitatea** (cum ar fi comportamentul de plată - întârzieri, frecvența întârzierilor, numărul de plăți per factură, restricții sau suspendări aplicate pe motiv de neplată sau situații de fraudă, soldul datoriilor, confirmări de plată false etc.), **4. Date de Cont** (cum ar fi tipul și valoarea serviciilor activate, perioada scursă de la ultima activare a serviciilor, istoricul dvs. de plată), **5. Date privind Managementul Valorii Clienților** (tipologia dvs. de client - cum ar fi durata relației de client cu TKRM, segmentul în care vă încadrați, valorile abonamentelor deja contractate, numărul SIM-urilor deja contractate, valorile dispozitivelor achiziționate cu plata ulterioară - încă neachitate integral, motivul deconectării etc.).

Sistemul nostru intern de evaluare are la bază garanții solide pentru asigurarea corectitudinii și calității evaluării, cum ar fi:

- întrucât algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna modele matematice sau statistice adecvate și actualizate;
- implementăm măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea în sistemele de evaluare a unor date cu caracter personal incorecte sau neactualizate;
- testăm și audităm periodic instrumentele de evaluare automatizată pentru a ne asigura că rezultatele permit o evaluare adecvată a riscului Clienților;
- toate modelele de IA utilizate sunt documentate tehnic;
- implementăm mecanisme de supraveghere umană, incluzând posibilitatea de contestare a deciziei automatizate și intervenție umană;
- avem sisteme de management al riscurilor și jurnalizarea funcționării modelelor de IA pentru asigurarea trasabilității;
- evaluăm conformitatea și înregistrăm sistemele de IA în registrul sistemelor de IA cu risc ridicat, atunci când este cazul și ne îndeplinim obligațiile prevăzute de legislația aplicabilă.

Profilul dvs. de risc este dinamic și poate fi influențat pozitiv în funcție de comportamentul dvs., de exemplu dacă:

- vă achitați facturile de servicii la timp, cu fiecare ocazie;
- nu vă deconectați serviciile având debite restante; și
- nu ați fost autorul vreunei fraude sau încercări de ne a fraudă.

**Temeiuri juridice: consimțământul dvs.** pentru calculul punctajului de bonitate (scoring)/ valorii maxime de creditare, precum și pentru luarea unei decizii automatizate cu privire la eligibilitatea pentru un anumit serviciu/produs - **pentru detalii privind scorul de risc sau deciziile automatizate, vă rugăm să consultați secțiunea următoare.**

#### **4. Cum vă determinăm punctaje de bonitate (scoringul) și cum luăm decizii automatizate**

Ne propunem să răspundem solicitărilor dvs. privind achiziționarea serviciilor mobile și produselor pe care vi le doriți de o manieră cât mai rapidă, corectă și echilibrată. De aceea, atunci când analizăm cererea dvs. de achiziție ne bazăm pe modelul nostru de evaluare a bonității (așa-numitele „scoring-uri”) și pe procese decizionale automatizate (așa-numitele „decizii automatizate”).

Pe baza punctajului de bonitate generate de modelul nostru (pentru detalii, a se vedea Secțiunea 3 de mai sus), luăm decizii automatizate în ceea ce privește cererea dvs. Acest fapt poate influența serviciile/produsele oferite, precum și condițiile în baza cărora vi le putem oferi.

Utilizăm decizii automatizate ori de câte ori ne adresați o solicitare privind achiziția unui serviciu și/sau produs Vodafone cu plata prețului în rate întrucât este necesar să verificăm eligibilitatea dvs. pentru un astfel de produs și/sau serviciu și pentru a calcula valoarea ratelor și a avansului pe care trebuie să le achitați sau valoarea maximală a serviciilor pe care vi le putem oferi. Totodată, acest proces decizional automatizat ne ajută să ne protejăm împotriva acelor Clienți ce au un comportament riscant în ceea ce privește onorarea angajamentelor asumate la achiziția produselor/serviciilor noastre.

Rezultatul generat în urma acestui proces automatizat se concretizează într-o decizie pozitivă sau negativă de a vă acorda produsul dorit cu plata prețului în rate, precum și valoarea maximală de creditare pentru care sunteți eligibil (i.e. valoarea maximă de creditare). Agenții noștri cu care interacționați nu vor avea acces la datele care au fost utilizate în procesul decizional automatizat, acestora fiindu-le afișate direct ofertele de produse și/ sau servicii pentru care dvs. sunteți eligibil, precum și valoarea maximă de creditare.

Conform legii, puteți solicita (i) intervenția umană cu privire la decizia automatizată luată pe baza punctajului dvs. de bonitate, precum și (ii) informații suplimentare privind evaluarea efectuată. De asemenea, aveți dreptul de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia. De exemplu, ne puteți întotdeauna furniza documente suplimentare care să susțină bonitatea dvs. și să conteste rezultatele punctajului negativ de bonitate.

#### **5. Categoriile de destinatari**

Datele dvs. cu caracter personal pot fi comunicate următoarelor categorii de destinatari, în măsura în care este necesar pentru scopurile descrise în prezenta Informare VPE: (a) entități din cadrul grupului Vodafone localizați în Spațiul Economic European (SEE); (b) furnizori de servicii care acționează în calitate de persoane împuternicite de Vodafone (de exemplu, furnizori de servicii IT, furnizori de servicii de evaluare a riscurilor); (c) autorități publice competente, în măsura în care comunicarea este impusă de legislația aplicabilă

Este posibil ca informațiile dvs. să fie accesate de către alte companii din Grupul Vodafone din India, în contextul prestării unor servicii de suport către Vodafone. În acest caz, ne vom asigura că informațiile dvs. sunt protejate corespunzător. Dacă este necesar, vom efectua evaluări a impactului

transferului și vom garanta că există un acord legal adecvat care să acopere transferul de date. În plus, vom implementa garanții suplimentare de securitate și măsuri tehnice și organizatorice, inclusiv încheierea unor clauze contractuale standard aprobate de Comisia Europeană ([Publications on the Standard Contractual Clauses \(SCCs\) - European Commission/ Clauzele contractuale standard pentru transferul de date cu caracter personal către țări terțe](#)).

## 6. Durata de păstrare a datelor

Datele cu caracter personal prelucrate în scopul VPE sunt păstrate pe durata relației contractuale cu Vodafone și pentru o perioadă suplimentară de 3 ani de la încetarea relației contractuale, conform politicilor interne de retenție ale Vodafone și a cerințelor legale aplicabile (inclusiv obligațiile de arhivare prevăzute de legislația română). Datele prelucrate exclusiv în vederea evaluării eligibilității (VPE) pentru Clienții care nu vor încheia un contract cu Vodafone vor fi păstrate pentru o perioadă de 3 ani de la data evaluării.

## 7. Drepturile dvs.

În conformitate cu GDPR, beneficiați de următoarele drepturi în legătură cu prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal de către Vodafone:

- **Dreptul de acces** (art. 15 GDPR): aveți dreptul de a obține confirmarea prelucrării datelor dvs. și de a accesa datele cu caracter personal prelucrate, precum și informații privind scopurile prelucrării, categoriile de date și destinatarii acestora;
- **Dreptul la rectificare** (art. 16 GDPR): aveți dreptul de a solicita rectificarea datelor cu caracter personal inexacte sau completarea datelor incomplete;
- **Dreptul la ștergere** (art. 17 GDPR): aveți dreptul de a solicita ștergerea datelor dvs. cu caracter personal, în condițiile prevăzute de lege;
- **Dreptul la restricționarea prelucrării** (art. 18 GDPR): aveți dreptul de a solicita restricționarea prelucrării datelor dvs. în anumite circumstanțe prevăzute de lege;
- **Dreptul la portabilitatea datelor** (art. 20 GDPR): aveți dreptul de a primi datele cu caracter personal care vă privesc într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și de a solicita transmiterea acestor date către alt operator, în condițiile legii;
- **Dreptul la opoziție** (art. 21 GDPR): aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor dvs. cu caracter personal în temeiul interesului legitim al Vodafone, inclusiv în scopuri de profilare, din motive legate de situația dvs. particulară. Vodafone va înceta prelucrarea, cu excepția cazului în care demonstrează motive legitime și imperioase care justifică prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs.;
- **Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată** (art. 22 GDPR): astfel cum este descris în Secțiunea 4 de mai sus, aveți dreptul de a solicita intervenția umană, de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia automatizată;
- **Dreptul de a retrage consimțământul** (art. 7 alin. (3) GDPR): în cazul în care prelucrarea datelor dvs. se bazează pe consimțământ, aveți dreptul de a retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragere;

- **Dreptul de a depune o plângere:** aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), cu sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, București, România, e-mail: [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro), website: [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

Pentru exercitarea oricăruia dintre drepturile menționate mai sus în relația cu Vodafone sau TKRM, puteți:

- să ne trimiteți un e-mail direct la adresele Relații Clienți dedicate: [fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:fizice_ro@vodafone.com), [persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com);
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală \*222, 0372.022.222;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre;
- să completați și să transmiteți Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR disponibil aici: [Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR](#).
- să contactați direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.