

Kategorie: Firemní slídil

Vítěz: Equabank za vyžadování souhlasu klientů s poskytnutím tzv. TelcoScore sestaveného z dat telefonních operátorů

Služba TelcoScore poskytuje predikce chování zákazníka – pravděpodobnost defaultu zákazníka ve finančních službách na základě telekomunikačních dat za 3 měsíce. Dodavateli skóre jsou tři největší mobilní operátoři: O2, T-Mobile a Vodafone. Typické užití je při prověřování kredibility klienta ze strany banky, kdy banka zažádá o sdělení tohoto skóre prostřednictvím provozovatele služby Společnosti pro informační databáze, a.s. telefonní operátory.

TelcoScore je jedno číslo nabývající číselných hodnot v rozmezí 1-1000. Odpověď je poskytnuta vždy na základě telefonního čísla nebo rodného čísla – hodnocení zákazníka. Výpočet je realizován na základě 60 různých druhů údajů starých maximálně 3 měsíce, s nimiž disponují telefonní operátoři. Jedná se nejen o data o platební morálce, o celkové útratě, ale i o data o délkách volání, používaných mobilních telefonech, pobytech v zahraničí či lokalizační údaje určující polohu klientů. Způsob výpočtu, stejně jako přesný výčet parametrů, které do vzorce vstupují, není klientům při udílení souhlasu znám.

Ačkoli se o skóre žádá se souhlasem klienta banky, tak je sporné nakolik lze takový souhlas považovat za svobodný, pokud jeho poskytnutí nelze odmítnout, jak je tomu právě u EquaBank dle vyjádření jejího oficiálního Twitterového účtu pro server E15.cz. Banky sice mají ze zákona povinnost prověřovat schopnost žadatelů o půjčku splácet poskytnutý úvěr. Vyžadování těchto často citlivých údajů od operátorů, byť v podobě jediného čísla, je ale výrazným zásahem do soukromí.

Problematický je celý trend, kdy jenom proto, že nějaká data existují, jsou využívána v dalších a dalších oblastech, kde je smysluplnost jejich užití sporná. Dobrovolnost souhlasu bude stále více iluzorní, pokud bude skóre vyžadováno i ze strany dalších bank a bude se tak zužovat možnost klientů, kteří toto prověřování odmítnou, získat úvěr. Je třeba upozornit také na obecný problém podobných skóringů, kdy je velmi obtížné prověřit, jak algoritmus k výsledku došel, může jít například o nástroj diskriminace. V případě rozšiřování podobných způsobů skórování lidí na základě velkého objemu dat se pak lidé ocitají v permanentním stresu, zda právě činnost, kterou vykonávají, nebude mít nějaký nečekaný dopad do jiných oblastí jejich života. Výsledky již dnes můžeme sledovat třeba v Číně, kde fungují široce pojaté skóringové programy a chystá se celostátní systém hodnocení obyvatel.

Vedle role bank je třeba v případě TelcoScore poukázat i na sporné využívání klientských dat ze strany operátorů, kteří na poskytování klientských dat v podobě skóre dále vydělávají. Navíc je u některých dat otázka, proč je operátoři vůbec původně shromažďují, když je k poskytování služeb nepotřebují (např. informace o typech mobilních telefonů, či místo využívání služeb).

Zdroj:

<http://www.e15.cz/finexpert/pujcujeme-si/velky-bratr-vas-sleduje-24-7-banky-si-klienty-mohou-proklepnout-dle-telcoscore-1341152>

<http://www.sid.cz/telco-score>

<https://a2larm.cz/2018/01/cina-nabizi-represi-hrou/>