

Com assegurar-se de, qui et truca és qui diu que és



Quan una empresa respon al telèfon per atendre a un client, aquesta està fent ús de les seves dades personals per fer qualsevol consulta i l'empresa és l'encarregada d'assegurar-se de la identitat de qui truca, en cas de no fer-ho, estaria infringint la normativa de protecció de dades. Com ho podem fer?

Per què s'infringeix la LOPD ?

La seva empresa te la obligació d'adoptar els mitjans tècnics i organitzatius necessaris per a garantir la seguretat de les dades de l'empresa.

Quan algú truca a una empresa i s'identifica com a client i porta a terme accions com si fos aquell client, independentment de la responsabilitat de la persona que truca, l'empresa estaria infringint la normativa de protecció de dades, si revelés dades a tercers no autoritzats pel sol fet de no haver aplicat les mesures de seguretat necessàries. Per tant, és imprescindible que una empresa tracti amb molta cura la validació i verificació de la "autenticació"

Per aplicar els mitjans necessaris per autenticar la identitat de l'usuari, s'ha de tenir en compte els següents punts:

🔒 Nom, cognom i DNI

Fins fa poc, aquestes dades eren suficients per poder identificar a una persona. Tant mateix, avui en dia, amb els mitjans d'Internet es molt fàcil obtenir aquestes dades utilitzant qualsevol cercador per tant,

es molt fàcil fer-se passar per una altre persona. Per aquesta raó, aquestes dades no són suficients i és necessari demanar alguna dada de més, com podria ser la data de naixement o el seu domicili.

🔒 Paraula o nombre clau

Es tractaria de proporcionar al client una paraula o un nombre clau, de forma que per poder fer qualsevol consulta haurà de facilitar-la.

Consell: per a una major seguretat per part de l'empresa, podria fer signar un acord amb el client, un document en que digui que aquella clau es intransferible i que en cas de comunicar-la a un tercer, serà responsabilitat del client i no pas de l'empresa.

🔒 Política de seguretat

Perquè hi hagi una gestió adequada de les identifications dels clients per via telefònica, és convenient que l'empresa elabori una Política de Seguretat, de forma que el personal del Departament d'Atenció al Client, conegui el procediment per a realitzar una adequada identificació.

Complir amb el deure d'informar (Art. 5 LOPD), és una de les obligacions més importants imposades per la normativa de protecció de dades. És convenient assegurar-se d'estar complint correctament amb aquest deure, que pot suposar, segons les circumstàncies de l'empresa, fer-ho accessible a totes les persones, incloent les persones invidents.