



Charte de protection des données personnelles

Orange Bank Africa : Données des clients

1. Préambule

Orange Bank Africa à l'instar des banques internationales, a pour ambition d'être une entreprise exemplaire conformément aux textes et normes internationales. Nous attachons une grande importance aux principes d'honnêteté et de transparence et nous avons à cœur d'établir avec nos clients, agents, partenaires et fournisseurs une relation solide et pérenne reposant sur la confiance, une qualité de service et sur l'intérêt mutuel. Une partie de cet attachement implique la protection et le respect de votre vie privée. Le respect de votre vie privée est donc une question essentielle pour nous.

C'est la raison pour laquelle vous trouverez ci-dessous « Notre engagement en matière de protection des données à caractère personnel » ainsi que l'intégralité de nos mesures de protection des données à caractère personnel.

- Nous sommes respectueux de votre vie privée et des données personnelles que vous nous confiez.
- Nous veillons à ce que les questions de protection des données à caractère personnel et de sécurité soient au cœur de tout ce que nous entreprenons.
- Nous nous engageons à ne collecter sur vous que des données adéquates, non excessives et pertinentes, indispensables à la réalisation de l'objectif légitime qui est poursuivi.
- Nous vous informerons de manière claire lorsque vos données pourraient être utilisées à des fins de prospection commerciale et vous donnerons la possibilité de vous y opposer.
- Nous nous interdisons de communiquer à des personnes non autorisées ou de vendre vos données.
- Nous sommes soucieux de sécuriser et de protéger vos données à caractère personnel. Cela suppose que nous ne collaborons qu'avec des partenaires de confiance.

7) Nous sommes attachés à faire preuve d'ouverture et de transparence sur la manière dont nous utilisons vos données.

8) Nous nous interdisons d'utiliser vos données à caractère personnel selon des modalités que nous n'aurions pas portées à votre connaissance.

9) Nous sommes respectueux de vos droits et nous nous efforçons constamment de satisfaire à vos demandes dans la mesure du possible, en respectant nos propres responsabilités juridiques et opérationnelles.

Afin d'exposer plus avant nos pratiques en matière de protection des données à caractère personnel et de respect de la vie privée, nous présentons ci-dessous les différents types de données à caractère personnel que nous pouvons obtenir directement de votre part ou suite à votre interaction avec nous, les finalités de l'utilisation de vos données, les personnes avec qui nous pouvons les communiquer, la manière dont nous les protégeons et assurons leur sécurité, ainsi que les droits dont vous bénéficiez concernant vos données à caractère personnel. Vous pouvez cependant ne pas être concerné par toutes ces situations.

La présente charte de protection des données à caractère personnel a pour but de vous donner un aperçu de l'ensemble des situations dans lesquelles nous pourrions être amenés à collecter et traiter vos données à caractère personnel.

Si vous avez des préoccupations, veuillez adresser un courriel à l'adresse mail suivante : compliance.oba@orangebank.ci ; ou rendez-vous à notre siège social sis à **Immeuble BAINI, rue Louis Lumière, Zone 4, Marcory, Abidjan**.

1.1 Objet de la charte

La présente charte rappelle, les grands principes et nos principales obligations en matière de protection des données à caractère personnel. L'ensemble du personnel d'Orange Bank Africa qui traite vos données a pris connaissance de cette charte avant toute mise en œuvre d'un traitement de données à caractère personnel. La présente charte pourra être communiquée par voie d'affichage au sein des locaux d'Orange Bank Africa ainsi que sur le site internet de la Banque.

1.2 Domaine d'application

La présente charte a vocation à s'appliquer dès lors qu'un traitement de données à caractère personnel est mis en œuvre ou exploité par Orange Bank Africa.

1.3 Références applicables

- Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 portant protection de données à caractère personnel ;

1.4 Définitions, Abréviations

1.4.1 Définitions

Les « données à caractère personnel » désignent toute information susceptible de vous identifier directement (par ex., votre nom) ou indirectement (par ex., votre numéro de compte). Cela signifie que les données à caractère personnel incluent des informations telles que des adresses postales/de messagerie, numéro de téléphone portable, photos, des données financières et des informations relatives à votre activité professionnelle. Les données à caractère personnel sont également susceptibles d'inclure des identifiants numériques uniques comme l'adresse IP de votre ordinateur ou l'adresse MAC de votre appareil mobile, ainsi que des cookies.

1.4.2 Abréviations

- PDCP : protection des données à caractère personnel ;
- Adresse IP : internet Protocol. un numéro unique assigné à chaque appareil permettant d'identifier l'utilisateur sur internet ;
- Adresse MAC : Media Access Control, parfois nommée adresse physique, est un identifiant physique stocké dans une carte réseau ou une interface réseau similaire.

2. Rôle et responsabilité des acteurs

Les termes « Orange Bank Africa », « nous » ou « nos » que nous utilisons désignent Orange Bank Africa. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, Orange Bank Africa est le Responsable du traitement.

3. Principes généraux de la charte

3.1 Prérequis communs à tout traitement de données à caractère personnel

Les prérequis à la mise en œuvre d'un traitement ont un caractère cumulatif et non alternatif. Nous vérifions avant la mise en œuvre d'un traitement que l'ensemble de ces prérequis sont respectés.

3.2 Principe de loyauté et de licéité

Orange Bank Africa s'interdit de réaliser un traitement de données à caractère personnel à partir de données collectées de manière déloyale ou illicite. Nous collectons les données à caractère personnel nécessaires à la réalisation du traitement dans le respect du droit à l'information des personnes concernées. Seules peuvent être collectées les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation du traitement dans le respect du droit à l'information des personnes concernées. Avant de mettre en œuvre un traitement, nous vérifions que vous êtes informés :

- des traitements portant sur vos données à caractère personnel ;
- de vos droits.

Pour ce faire, nous vérifions notamment :

- que les formulaires de collecte comprennent un encart relatif à la protection des données à caractère personnel (mention d'information) ;
- que les contrats conclus avec les sous-traitants et prestataires incluent une clause relative à la protection des données à caractère personnel.

3.3 Finalité déterminée, explicite et légitime

Orange Bank Africa traite vos données pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Nous nous interdisons de traiter ces données ultérieurement de manière incompatible avec les finalités initialement déclarées auprès de l'Autorité de protection.

3.4 Pertinence, adéquation et proportionnalité des données collectées

Orange Bank Africa collecte et traite uniquement les données strictement utiles à la réalisation de sa mission et s'interdit de collecter des données qui ne seraient pas pertinentes. En particulier, chaque direction de la banque s'interdit de collecter et de traiter des données sensibles visées à l'article 21 de la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 en dehors du cadre légal et sans autorisation préalable de l'Autorité de protection.

4. Les finalités pour lesquelles Orange Bank Africa traite vos données personnelles

- La gestion des activités bancaires des clients ;
- la gestion des activités de banque en ligne ;
- la gestion des activités de marketing ;
- la gestion du marketing via le site internet ;
- la gestion des activités de contrôle interne et de conformité ;
- la gestion des affaires juridiques ;
- la gestion administrative et financière de la banque ;
- l'audit des activités de la banque ;
- la sécurité des personnes et des biens au sein et aux alentours des locaux ;
- l'administration et la sécurité du système d'information ;
- la communication des données aux Autorités, partenaires et sous-traitants de la banque ;
- les transferts de données hors CEDEAO.

5. Aperçu des traitements de données à caractère personnel

Finalité du traitement	Traitement indispensable à :	Données Traitées	Base légale
Communication externe : réseaux sociaux	Résolution des problèmes de la clientèle	Nom et prénoms, Numéro de compte	Consentement
Marketing	Réalisation de statistiques, identification des différentes catégories socio-professionnelles et mise en place d'une offre adaptée.	Numéro de téléphone	Consentement
		Géolocalisation (données GPS)	Consentement
		Nom et prénoms	Consentement
		Numéro de téléphone	Consentement
Opérations Internationales et domestiques	Créditer le compte du client	Profession	Consentement
		Nom et prénoms, date de naissance	Contrat
Monétique	Conception de carte magnétique	Adresse géographique	Contrat
		RIB	Contrat
Activité de la clientèle	Ouverture des comptes en ligne et physique	Nom et prénoms, date et lieu de naissance	Contrat
		Adresse géographique	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Contrat
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Contrat
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Contrat
		Profession	Contrat
		Revenus	Contrat
		Gestion des réclamations sur les comptes clients	Contrat
		Numéro de compte	Contrat
		Identification du client	Contrat
Crédit octroyé par le canal digital	Octroi de crédit via la plateforme orange money	Nom et prénoms	Contrat
		Numéro de téléphone	Contrat
		Adresse, boîte postale	Contrat
		Revenus/salaire, données de remboursement, domiciliation bancaire, fréquences des dépenses.	Contrat
		Profession	Contrat
		Revenus	Contrat
		Revenus/salaire, données de remboursement, domiciliation bancaire, fréquences des dépenses	Contrat
		Profession	Contrat
		Utilisation d'une application par les utilisateurs ou les clients afin de bénéficier de matériel, d'articles à crédit avec certains partenaires notamment les grandes surfaces (Carrefour) nécessitant d'avoir au préalable un compte orange money (Client-OM-COA-Partenaire)	Contrat
		Bénéficier d'un crédit via l'application pour l'acquisition d'un article, matériel ou accessoire auprès du partenaire COA	Contrat
Crédit octroyé par le canal agence	Octroi de crédit aux clients en agence	Nom et prénoms, date de naissance, CNI	Contrat
		Numéro de compte	Contrat
Suivi des prêts	Suivi du client ayant contracté un crédit à la banque	Situation matrimoniale, adresse géographique	Contrat
		Revenus/Salaire	Contrat
		Profession	Contrat
		Nom et prénoms, date de naissance, CNI	Contrat
		Numéro de compte	Contrat
		Situation matrimoniale, adresse géographique	Contrat
Contrôle opérationnel	Couvrir le risque, s'assurer que les informations transmises ne sont pas fautesuses	Revenus/Salaire	Contrat
		Profession	Obligation légale
Investigations	Sûreté des responsabilités, palier aux dysfonctionnements, investiguer sur la fraude, émettre des recommandations	Nom et prénoms, date et lieu de naissance, CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, certificat de résidence	Obligation légale
Gestion de la comptabilité	Gérer les comptes de la banque	Profession	Obligation légale
		Revenus/salaire	Obligation légale
Sécurité des locaux (Vidéo surveillance)	Surveillance des locaux	Nom et prénoms, date et lieu de naissance, CNI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
Réalisation d'audit	Audit interne, audit informatique, audit réglementaire, audit conseil	Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Montant des transactions	Obligation légale
		Intérêt légitime du responsable de traitement / Consentement	Obligation légale
		Photo ou visage	Obligation légale
		Consentement	Obligation légale
Test de bug et audit sur terrain	Test d'application, nouvelle fonction du CBS, test sur toutes les pratiques politiques et procédures de la banque	Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Consentement/Intérêt légitime
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Consentement/Intérêt légitime
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Consentement/Intérêt légitime
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Consentement/Intérêt légitime
		Profession	Consentement/Intérêt légitime
		Revenus	Consentement/Intérêt légitime
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Consentement/Intérêt légitime
		Profession	Consentement/Intérêt légitime
		Revenus	Consentement/Intérêt légitime
		Montant des transactions	Consentement/Intérêt légitime
Monitoring des données client afin de générer des alertes	Lutte contre le blanchiment d'argent	Nom et prénoms, date et lieu de naissance, CNI	Obligation légale
		Numéro de compte, montant des opérations bancaires	Obligation légale
		Numéro de CNI, numéro de téléphone	Obligation légale
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Montant du patrimoine	Obligation légale
Incidents de compte	Gestion des Réquisitions judiciaires, ATD, saisie attribution de créances,	Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Nom et Prénoms, date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
Analyse et rédaction des conventions	Fournir une documentation juridique conforme à la réglementation	Nom et Prénoms, date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Contrat
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, adresse postale	Contrat
		Profession	Contrat
		Adresse mail	Contrat
		Nom et Prénoms, date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, adresse postale	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Adresse mail	Obligation légale
Contre-toux	La défense des intérêts de la banque	Nom et Prénoms, date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, adresse postale	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Adresse mail	Obligation légale
		Nom et prénoms ; date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
Conseil juridique de la banque	Garantir la régularité des actes et décisions de la banque	Nom et prénoms ; date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Montant du patrimoine	Obligation légale
		Certificat de genre de mort	Contrat
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Contrat
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Contrat
Gestion des successions	Recouvrer les créances liées aux prêts contractés par les clients	Revenus	Contrat
		Nom et prénoms	Contrat
		Cookies, données de connexion	Contrat et consentement
		Consentement	Contrat et consentement
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
Recouvrement de créance et gestion des incidents de paiement	Recouvrer les créances liées aux prêts contractés par les clients	Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique, Facture CIE, SODECI	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Montant du patrimoine	Obligation légale
		Certificat de genre de mort	Contrat
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Contrat
Gestion du site internet	Collecte de données via le site internet	Revenus	Contrat
		Nom et prénoms	Contrat
		Cookies, données de connexion	Contrat et consentement
		Consentement	Contrat et consentement
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
Administration et sécurité	Administration et sécurisation du réseau	Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Obligation légale
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Obligation légale
		Données sensibles (filiation par la CNI)	Obligation légale
		Situation matrimoniale, Adresse géographique	Obligation légale
		Profession	Obligation légale
		Revenus	Obligation légale
		Montant du patrimoine	Obligation légale
		Certificat de genre de mort	Contrat
		Nom et Prénoms, Date et lieu de naissance	Contrat
		Numéro de téléphone, numéro de CNI	Contrat

¹ Cette base légale n'est pas prévue par la Loi Ivoirienne, mais par le RGPD

6. Mises à jour

Nous nous engageons à mettre à jour régulièrement les données à caractère personnel traitées et stockées dans nos bases de données.

7. Formalités préalables auprès de l'autorité de protection

Nous nous engageons à nous rapprocher de l'Autorité de Protection avant toute mise en œuvre d'un nouveau traitement pour s'assurer de la réalisation, en tant que de besoin, des formalités préalables.

8. Communication et transfert de vos données personnelles

Dans le cadre des finalités sus-indiquées, Orange Bank Africa est amenée à communiquer vos données personnelles à ses partenaires, sous-traitants et aux autorités de publiques légalement habilitées. Dans le cadre :

- des activités de banque en ligne ;
- de monétique ;
- des reportings réguliers à la société mère en France sur l'activité de la banque ;
- de la sécurité et des sauvegardes des informations stockées dans le système d'information ;

Orange Bank Africa est amenée à transférer vos données à caractère personnel. Ces transferts se font dans le strict respect de la réglementation applicable aux transferts des données hors CEDEAO.

9. Sécurité des données à caractère personnel

Notre priorité est d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des informations que vous nous confiez. Cette sécurité des données repose sur des politiques de contrôle d'accès et de gestions des habilitations du personnel et des partenaires externes, mais également sur l'adéquation des droits d'accès logiques et physiques avec les besoins de leur fonction. Les mesures appliquées à la Banque en matière de sécurité sont décrites dans nos chartes informatique et portent notamment sur les aspects suivants :

- la gestion des accès et des habilitations ;
- la politique de mot de passe stricte ;
- la sécurité des postes de travail ;
- la sécurité du réseau et le chiffrement des flux ;
- la mise en œuvre d'un système de journalisation des accès au système d'information ;
- un plan de continuité d'activité ;
- le chiffrement des supports de stockage.

Lorsque le traitement des données à caractère personnel doit être mis en œuvre par un sous-traitant, nous nous engageons à en choisir un qui apporte des garanties suffisantes pour la protection et la confidentialité de vos données.

10. Durée de conservation des données à caractère personnel

- Dans le cadre de la gestion et du contrôle de l'ensemble de vos activités et opérations bancaires,

Orange Bank Africa conserve vos données pendant toute la durée de notre relation contractuelle. Conformément à la loi n°2016-992 du 14 novembre 2016 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, vos données d'identification seront conservées pendant une durée supplémentaire de dix (10) ans à compter de la clôture de votre compte ou de la cessation de nos relations. La banque conserve également les pièces et documents relatifs à vos opérations, y compris les livres de comptes et les correspondances commerciales, pendant dix (10) ans, après l'exécution des opérations. En cas de contentieux, Orange Bank Africa conservera vos données jusqu'au règlement définitif du contentieux.

- S'agissant de la conservation des données relatives à la gestion des affaires juridiques Orange Bank Africa conserve les données traitées conformément à notre procédure sur la conservation des données traitées :

- Sur les activités relatives aux incidents de compte (saisies, ATD, réquisitions judiciaires etc.), les données traitées sont conservées pendant trente (30) ans après l'exécution de l'opération.
- Sur les activités relatives au contentieux, Orange Bank Africa conserve les données traitées jusqu'au règlement définitif du contentieux.

- S'agissant de la conservation des données relatives à la gestion de marketing Orange Bank Africa conserve les données traitées conformément à notre procédure sur la conservation des données traitées. Elle conserve les dossiers de réclamation, indicateurs de qualités et autres données statistiques pendant une durée de cinq (5) années après le traitement de l'opération. Orange Bank Africa dispose d'une procédure de conservation et d'archivage avec des durées spécifiques à chaque catégorie de données que nous traitons.

11. Vos droits

Orange Bank Africa respecte votre droit à la vie privée. Il est important que vous ayez la maîtrise de vos données à caractère personnel. De ce fait, vous avez le droit d'accéder aux informations que nous traitons sur vous. Vous disposez en effet des droits suivants :

- le droit d'être informé ;
- le droit d'accès ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement/droit à l'oubli ;
- le droit de retirer votre consentement ;
- le droit de vous opposer ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection ;
- le droit à la portabilité de vos données ;
- le droit à la limitation du traitement.

Vous avez le droit de saisir et d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données pays pour contester les pratiques d'Orange Bank Africa si ces pratiques portes atteintes à votre vie privée, à vos droits et libertés. Afin d'exercer vos droits ou si vous avez des préoccupations, veuillez adresser un courriel à l'adresse mail suivant : compliance.oba@orangebank.ci ; ou rendez-vous à notre siège social sis à **Immeuble BAINI, rue Louis Lumière, zone 4, Marcory, Abidjan**.

12. Session ou location de données à caractère personnel