

Politique de confidentialité des données personnelles des clients Orange Mali

Conformément aux dispositions de la Loi n°2013-015 du 21 mai 2013 portant protection des données à caractère personnel en République du Mali, Orange Mali entend traduire, à travers la présente Politique de confidentialité, son engagement à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange Mali, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des produits et services d'Orange Mali ainsi qu'aux visiteurs du site www.orangemali.com.

Elle est susceptible d'être modifiée ou complétée à tout moment par Orange Mali, notamment en vue de se conformer à toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle ou technologique. Il convient par conséquent que l'utilisateur consulte régulièrement la présente Politique de confidentialité afin de prendre connaissance de ses éventuelles modifications.

Pourquoi Orange Mali traite vos données ?

- ◆ **Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat.**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Mali sont les suivantes :

- Gérer l'identification du client ou de l'utilisateur afin de l'authentifier et éviter par conséquent toute usurpation d'identité, fraude ou infraction à la loi en général,
- Gérer la commande du client,
- Gérer le matériel,
- Facturer et encaisser les paiements effectués par les clients,
- Assurer le Service Après-Vente,
- Traiter les demandes de suspensions ou de résiliations,
- Traiter les requêtes et réclamations formulées par les clients,
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle,
- Gérer les courriers entrants,
- Recouvrer les impayés,
- Gérer les litiges et contentieux,
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées,
- Stocker les données du client ou de l'utilisateur.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- ◆ **Orange Mali réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution du contrat. Dans ce cas, Orange Mali s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser lesdits traitements.**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Mali sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct,
- Organiser des animations commerciales,
- Organiser des Tombola et jeux concours,
- Collecter des avis clients à travers des appels téléphoniques, par voies électroniques, face à face pour leur meilleure connaissance,
- Collecter, traiter et analyser les données d'usages des clients pour concevoir des tableaux de bord, faciliter les prises de décision managériale et proposer des services qui correspondent mieux à leurs besoins,
- Sonder les clients ou les utilisateurs,
- Améliorer les offres et la relation client,
- Assurer la sécurité des plateformes et services,
- Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées,
- Lutter contre la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires,
- Gérer les activités publicitaires digitales,
- Garantir la sécurité des personnes et des biens.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- ◆ **Orange Mali traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou règlementaires**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Mali sont les suivantes :

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales,
- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice,
- Gérer les demandes d'interceptions,
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange Mali de répondre à ses obligations légales.

- ◆ **Orange Mali est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.**

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange Mali traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services.

Orange Mali ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie.

A cet effet, les catégories de données traitées par Orange Mali sont les suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, photo, profession, code client, copie du document d'identification/carte professionnelle, dénomination/raison sociale, numéro NINA, numéro RCCM, NIF, récépissé de déclaration (pour les personnes morales, entreprises et associations),
- Caractéristiques personnelles : date et lieu de naissance, genre, nationalité,
- Données de contact : adresse physique et postale, email, numéro de téléphone, numéro de fax,
- Données économiques et financières : Consommation du client, Revenu du client, Capital social et chiffre d'affaires pour les Entreprises, moyens de paiement, historique des paiements, Relevé d'Identité Bancaire (RIB),
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Adresse IP, Logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention, relevés des appels et SMS (CDR),
- Produits et services détenus ou utilisés,
- Interactions entre les clients et les téléconseillers,
- Type et modèle du terminal utilisé,
- Profils et scores permettant la segmentation client,
- Données de localisation.

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange Mali et à ses Sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des Partenaires et Prestataires qui agissent au nom et pour le compte d'Orange Mali notamment pour les besoins de la fourniture et/ou de la facturation des produits et services.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux Autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles susceptibles de faire l'objet d'un transfert à l'étranger (hors du Mali) ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors du Mali. Dans ce cas, Orange Mali s'assure par des mesures contractuelles ou autres que vos données y bénéficient d'un niveau de protection approprié, comparable à la protection dont elles bénéficieraient au Mali conformément à la réglementation de la protection des données à caractère personnel.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer, pour des motifs légitimes, aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en appelant le Service clients au 7400 ou en adressant une demande écrite à l'adresse suivante : Immeuble Orange, Hamdallaye ACI 2000, B.P. : E 3991-Bamako-Mali.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité valide. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange Mali s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des Sous-traitants ou Partenaires. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données

La présente Politique de confidentialité des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Dernière mise à jour le 15/12/2021.