

Politique de protection des données personnelles – Orange Money Europe



Dans le cadre de l'exploitation du site internet www.orangemoney.fr (le « **Site OME** ») et de l'application mobile Orange Money Europe (l'« **Application OME** »), la société W-HA est amenée à collecter des données à caractère personnel (« **Données Personnelles** » ou « **Données** »). Une Donnée Personnelle est toute donnée se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Cela inclut toutes les informations permettant d'identifier directement ou indirectement la personne physique.

Les services Orange Money Europe permettent notamment aux clients de W-HA de disposer d'un porte-monnaie électronique pour réaliser des transferts de fonds depuis l'Europe vers des pays tiers ainsi que des rechargements de crédit téléphonique (« **Services OME** »). Les Utilisateurs peuvent accéder à l'ensemble des Services OME depuis l'Application OME mais ont aussi la possibilité de s'inscrire et de bénéficier de certains des Services OME dans l'une des boutiques partenaires de W-HA (« **Points de Vente** »).

A cette occasion, W-HA est ainsi amenée à traiter les Données Personnelles relatives :

- Aux utilisateurs de l'Application OME et des Services OME (« **Utilisateurs** ») et aux bénéficiaires des transferts de fonds (« **Bénéficiaires** ») ;
- A tout visiteur du Site OME, qu'il soit client ou non de W-HA (« **Visiteur** »).

Les Utilisateurs et les Visiteurs sont ci-après désignés collectivement « **Personnes Concernées** » ou « **Vous** ».

W-HA s'engage à traiter ces Données conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement (EU) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (« **RGPD** »), et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés (« **LIL** ») (ci-après collectivement la **Réglementation** »).

La présente politique de protection des données personnelle (la « **Politique** ») est destinée à informer les Personnes Concernées des conditions dans lesquelles les traitements de leurs Données sont réalisés et des droits dont elles disposent en la matière.

SOMMAIRE

1. RESPONSABLE DES TRAITEMENTS ET DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES
2. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?
3. QUELLES SONT LES DONNÉES TRAITÉES ?

4. POURQUOI W-HA TRAITE VOS DONNÉES, SUR QUELS FONDEMENTS ET POUR COMBIEN DE TEMPS ?
5. QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?
6. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES HORS UE ?
7. QUELS SONT VOS DROITS ?
8. COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES SÉCURISÉES ?
9. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

1. RESPONSABLE DES TRAITEMENTS ET DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Le responsable de traitement est la société W-HA, société anonyme, dont le siège social est situé au 31 Place Ronde, 92800 Puteaux – France immatriculée au RCS de Nanterre n°433 506 433, (« **W-HA** » ou « **Nous** »).

Le Délégué à la protection des données de W-HA est le cabinet Ubiquity Avocats ; adresse : 25 rue de Lübeck, 75116 Paris, France ; email : dpo@ubiquity-avocats.com.

2. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?

W-HA collecte les Données par les moyens suivants :

- **Les Données des Utilisateurs et des Bénéficiaires** sont collectées :
 - Directement auprès d'eux lors de la création de leur compte en s'inscrivant directement sur l'Application OME ou en se rendant en Points de Vente.
 - Indirectement, via nos partenaires, notamment afin de nous assurer de l'exactitude des données.
- **Les Données des Visiteurs du Site OME** sont collectées directement auprès d'eux via les formulaires présents sur le Site (formulaire de contact) ou auxquels le Site renvoie (demande de support, d'exercice des droits RGPD et de réclamations).

3. QUELLES SONT LES DONNÉES TRAITÉES ?

W-HA ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. W-HA traite les catégories de données suivantes :

Concernant les Visiteurs :

- Données relatives à l'identité : prénom, nom, téléphone, e-mail.
- Données communiquées volontairement par le Visiteur, via la zone de texte libre présente dans le formulaire de contact du Site OME.

W-HA recommande aux Visiteurs du Site OME d'éviter toute communication de Données Personnelles, notamment sensibles (relatives à la santé, opinions politiques, religieuses ou philosophiques, orientation sexuelle, etc.) via la zone de texte libre « *Écrivez votre message avec le plus de détail possible (date, montant, pays, problématique, etc.)* » ou en tout état de cause de limiter cette communication à ce qui est strictement nécessaire au traitement de la demande de l'utilisateur. Toutefois, si W-HA devait être amenée à collecter des Données Personnelles par ce biais, W-HA veillerait à n'utiliser que les données strictement nécessaires au traitement de la demande.

Concernant les Utilisateurs et les Bénéficiaires :

- **Données relatives à l'identité** : nom, prénom, nom de naissance (si différent), nationalité, date et lieu de naissance, pays de naissance.
- **Données relatives aux coordonnées** : adresse électronique (e-mail), adresse postale, numéro de téléphone.
- **Données de signature électronique en cas d'entrée en relation d'affaires à distance** : date et heure du certificat qualifié.
- **Données relatives à la connexion à l'Application OME** : identifiant, mots de passe.
- **Données de vérification d'identité (KYC)** : pièce d'identité, selfie photo de la personne, justificatif de domicile, justificatifs de revenus, catégorie socio professionnelle, contrôle PPE (personne politiquement exposée : informations sur l'origine de la fortune), sanctions financières ou incidents de sécurité financière, score de risque (faible, moyen ou élevé).
- **Données techniques sur les opérations de transfert d'argent, rechargement, retrait** :
 - **Données de transaction** : telles que montant, date et heure de la transaction, pays et ville du bénéficiaire, description du motif, origine des fonds, adresse IP
 - **Données relatives au virement** : IBAN masqué
 - **Données relatives à la carte de paiement**
- **Données biométriques** : gabarit du visage. Les données biométriques ne sont collectées qu'avec votre consentement exprès via la case à cocher disponible au moment de la création de votre compte sur l'application OME. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en remplissant le formulaire : Exercez vos droits sur vos données personnelles.
- **Données relatives au transfert de crédit téléphonique** : numéro de téléphone, pays, montant de la recharge.

4. POURQUOI W-HA TRAITE VOS DONNÉES, SUR QUELS FONDEMENTS ET POUR COMBIEN DE TEMPS ?

FINALITES	PERSONNES CONCERNÉES	BASE LEGALE	DUREES DE CONSERVATION
Traitements liés aux fonctionnalités du Site OME			
Traiter les demandes de contact	Visiteurs	<u>Visiteurs qui ne sont pas Utilisateurs</u> : Exécution de mesures précontractuelles et contractuelles prises à la demande de la Personne Concernée <u>Visiteurs qui sont également Utilisateurs</u> : Exécution du contrat	<u>Visiteurs qui ne sont pas Utilisateurs des Services OME</u> : Base active : le temps du traitement de la demande ou au plus tard 3 mois à compter de la demande Archivage intermédiaire : 5 ans à l'issue de la durée en base active <u>Visiteurs qui sont aussi Utilisateurs des Services OME</u> : Base active : 3 mois Archivage intermédiaire : 5 ans à l'issue de la durée en base active
Traiter les demandes de renseignements et les réclamations adressées depuis le Site OME	Visiteurs	Intérêts légitimes de W-HA à permettre aux Visiteurs/Utilisateurs de faire remonter des dysfonctionnements, et à proposer un traitement efficace des demandes	Base active : 3 mois Archivage intermédiaire : 5 ans à l'issue de la durée en base active
Traitements liés aux fonctionnalités de l'Application OME			
Traiter les demandes de renseignements et les réclamations adressées depuis l'Application	Utilisateurs	Intérêts légitimes de W-HA à permettre aux Utilisateurs de faire remonter des dysfonctionnements, et à proposer un traitement efficace des demandes	Base active : 3 mois Archivage intermédiaire : 5 ans à l'issue de la durée en base active
Traitements liés à la fourniture des Services OME			
Création de la fiche client lors de la pré-inscription sur l'Application OME	Utilisateurs	Exécution de mesures précontractuelles et contractuelles prises à la demande de la Personne Concernée	<u>Utilisateurs qui finalisent l'inscription</u> : Base active : tant que le compte est ouvert Archivage intermédiaire : 5 ans à compter de la fin de la relation d'affaires (clôture définitive du compte)

			<p><u>Utilisateurs qui ne finalisent pas l'inscription :</u></p> <p>Base active : 2 mois à compter de la pré-inscription (Pas d'archivage intermédiaire)</p>
Fourniture des Services OME (transferts, rechargement, retrait, crédit téléphonique)	Utilisateurs	Exécution du contrat	<p>Base active : tant que le compte est ouvert</p> <p>Archivage intermédiaire : 5 ans à compter de la fin de la relation d'affaires ou de l'exécution de la transaction (clôture définitive du compte)</p>
Gestion de la facturation des Services OME	Utilisateurs	Exécution du contrat	<p>Base active : tant que le compte est ouvert</p> <p>Archivage intermédiaire : 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable</p>
Gestion des comptes inactifs	Utilisateurs	Obligation légale	<p><u>En cas de compte inactif :</u></p> <p>Base active : 10 ans à compter de la dernière opération (ou dernier contact)</p> <p>Archivage intermédiaire : 20 ans après transmission des fonds restants à la Caisse des dépôts et consignations</p> <p><u>En cas de décès :</u></p> <p>Base active : 3 ans à compter du décès</p> <p>Archivage intermédiaire : 27 ans après transmission des fonds restants à la Caisse des dépôts et consignation</p>
Traitements liés aux opérations marketing			
Envoyer des actualités sur les Services OME (nouveautés, études, sondages) et/ou des promotions (communications marketing, newsletters) via SMS et/ou email et/ou notification push	Utilisateurs	Consentement des Personnes Concernées	<p>Base active :</p> <p><u>Compte actif :</u> tant que le compte est ouvert ou que la personne concernée n'a pas retiré son consentement</p> <p><u>Compte inactif :</u> jusqu'à 3 ans à compter de la dernière opération réalisée sur le compte</p> <p>Archivage intermédiaire : 5 ans à compter de la clôture du compte ou du retrait du consentement</p>
Traitements liés aux obligations légales de W-HA, à la sauvegarde de ses intérêts et la défense de ses droits			

Assurer le respect des obligations de vigilance en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (« LCB-FT ») reposant sur W-HA à l'entrée en relation d'affaires et tout au long de cette relation : vérification d'identité	Utilisateurs	Respect d'obligations légales auxquelles W-HA est soumise	Base active : tant que le compte est ouvert Archivage intermédiaire : 5 ans à compter de la fin de la relation d'affaires (clôture du compte) <u>Données biométriques</u> : Base active : 30 jours puis suppression
Assurer la lutte contre la fraude (prévention, recherche et détection de fraude en matière de paiement et d'usurpation d'identité)	Utilisateurs	Intérêts légitimes de W-HA à lutter contre la fraude	Base active : tant que le compte est ouvert Archivage intermédiaire : 5 ans à compter de la fin de la relation d'affaires (clôture du compte)
Gérer les demandes d'exercice des droits RGPD	Toutes Personnes Concernées	Respect d'obligations légales auxquelles W-HA est soumise	Base active : 3 mois à compter de la clôture du ticket afférent. Le cas échéant, les justificatifs d'identité sont conservés uniquement le temps nécessaire à la vérification de l'identité puis supprimés. Archivage intermédiaire : 5 ans à l'issue de la durée en base active.

5. QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

Les Données sont traitées par les destinataires suivants :

- **Personnel habilité de W-HA** ;
- **Sous-traitants de W-HA** : réseaux de distributeurs de monnaie électronique, grossistes, Points de Vente physique, fournisseur d'outil permettant un criblage des personnes selon des listes de risques (PPE ou sanctions financières par exemple), plateforme d'attribution de scoring KYC, fournisseur d'outil de cartographie des risques LCB-FT, fournisseur d'outil de scan et de vérification des documents lors de l'entrée en relation d'affaires, fournisseur d'outil CRM, prestataire assurant la fourniture du service d'initiation de virement, hébergeurs de données et du site, autres prestataires IT ;
- **Partenaires bancaires de W-HA** agissant pour leur propre compte en tant que responsables autonomes de traitement, pour les besoins d'exécution des Services OME (transferts, recharge, retrait, crédit téléphonique) ;

- **Orange S.A.** agissant pour son propre compte en tant que responsable autonome de traitement lorsque vous acceptez le dépôt de cookies sur le Site OME. Pour plus d'information, la Politique Cookies d'Orange est accessible [ici](#).
- **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.

6. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES HORS UE ?

Les Données des Personnes Concernées sont hébergées sur des serveurs situés en France. Dans le cadre des outils que nous utilisons, les Données des Personnes Concernées sont également susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne.

En cas de transfert de vos Données Personnelles vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne ou de l'espace européen, W-HA s'assure que ledit pays a fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission Européenne. Dans le cas contraire, W-HA s'engage à encadrer le transfert par les instruments juridiques appropriés, notamment les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne ou des règles d'entreprise contraignantes, pour autant que les conditions d'utilisation de ces instruments soient remplies.

Pour obtenir plus d'informations sur la façon dont W-HA protège les Données ou une copie des instruments juridiques mis en œuvre, les Personnes Concernées peuvent en faire la demande via le formulaire [Exercer vos droits sur vos données personnelles](#), accessible depuis le Site OME et depuis l'Application OME.

7. QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous pouvez à tout moment exercer les droits ci-dessous aux coordonnées suivantes :

Par courrier : W-HA, Gestion des données personnelles, 31 place Ronde, 92800 Puteaux

Par email : dpo@ubiquity-avocats.com

Via le Site : En remplissant le formulaire [Exercer vos droits sur vos données personnelles](#)

Vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** : ce droit vous permet (i) d'obtenir confirmation que des Données sont traitées par W-HA, (ii) d'accéder auxdites Données (droit de copie) et (iii) d'obtenir des informations relatives aux caractéristiques des traitements ;
- **Droit de rectification** : demander la rectification de vos Données si celles-ci sont inexactes ou incomplètes. Les Utilisateurs peuvent également modifier à tout moment certaines de leurs Données depuis leur compte depuis l'Application OME ;

- **Droit à l'effacement** : demander à W-HA d'effacer vos Données lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires, notamment lorsque vous avez retiré votre consentement ou exercé votre droit d'opposition, et pour tous les motifs énoncés à l'article 17 du RGPD. Ce droit peut toutefois être limité si le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale ;
- **Droit à la limitation du traitement** : vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos Données Personnelles dans certains cas définis à l'article 18 du RGPD ;
- **Droit d'opposition « général »** : vous avez le droit de vous opposer, à tout moment et pour des raisons tenant à votre situation particulière, aux traitements fondés sur les intérêts légitimes de W-HA. Toutefois, ce droit peut être limité, notamment s'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- **Droit d'opposition à la prospection commerciale** : vous avez le droit de vous opposer, à tout moment, au traitement de Données mis en œuvre à des fins de prospection commerciale, y compris au profilage s'il est lié à une telle prospection, ;
- **Droit à la portabilité** : selon certaines conditions, ce droit permet (i) d'obtenir tout ou partie des Données préalablement fournies à W-HA dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine afin de les stocker ou de les réutiliser ou (ii) de demander à W-HA de transférer ces Données à un autre organisme lorsque cela est techniquement possible. Ce droit est applicable uniquement aux traitements dont la base légale est le consentement de la Personne Concernée ou l'exécution d'un contrat ;
- **Droit au retrait du consentement** : retirer votre consentement à tout moment pour les traitements fondés sur le consentement. Ce retrait ne remet pas en cause la légalité du traitement effectué avant le retrait ;
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un Traitement automatisé**, y compris le profilage, produisant des effets juridiques concernant la Personne Concernée ou l'affectant de manière significative de façon similaire ;
- **Formuler des directives** concernant la conservation, l'effacement et la communication des Données *post-mortem*.

S'il existe un doute raisonnable sur l'identité de la personne exerçant ses droits, W-HA pourra lui demander de joindre tout document permettant de prouver son identité.

Si vos échanges avec W-HA n'ont pas été satisfaisants, **vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle** en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel :

- En France : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – CNIL (adresse : 3 place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07) ;
- En Belgique : Autorité de protection des données (adresse : rue de la presse, 35 1000 Bruxelles) ;

- En Italie : Garante per la protezione dei dati personali (adresse : Piazza Venezia 11, 00187 Roma – Italie)
- Aux Pays-Bas : Dutch Data Protection Authority (adresse : Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG – Pays-Bas).

8. COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES SÉCURISÉES ?

W-HA s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. 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.

9. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

La présente Politique de protection des données personnelles peut être modifiée à tout moment par W-HA, afin notamment de se conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. Toute modification sera affichée sur la page de la présente Politique, et la date de mise à jour sera actualisée. Ces modifications s'appliqueront à la date d'entrée en vigueur de la version modifiée. Vous êtes donc invité.e à consulter régulièrement la dernière version de cette politique.

Dernière mise à jour le 10/12/2025