

Invariants de conformité - Orange Money Côte d'Ivoire

Premier principe

Orange Côte d'Ivoire met à la disposition de ses clients et partenaires un service de mobile money sécurisé et conforme à la réglementation nationale et internationale applicable

- Principes généraux
 - Orange met à disposition les outils de reporting nécessaires au suivi de l'activité commerciale et du service
 - Orange Côte d'Ivoire s'engage à faire appliquer la présente charte
 - La direction générale assurera un suivi périodique des tableaux de bords établis par les responsables commercial, conformité, sécurité ainsi que fraude et assurance du revenu, et à réaliser les mesures correctives et préventives qui apparaîtraient nécessaires
 - Orange Côte d'Ivoire a défini les mesures permettant de traiter les manquements à la présente charte
- Organisation
 - Orange Côte d'Ivoire a responsabilisé sa ligne managériale et mis en place une organisation permettant de respecter l'ensemble des principes définis dans la présente charte
 - Orange Côte d'Ivoire a nommé un responsable de l'activité commerciale d'Orange Money disposant de l'autorité et des moyens lui permettant de déployer un service de mobile money de qualité et sécurisé
 - Orange Côte d'Ivoire a nommé un responsable conformité Orange Money, indépendant de l'activité commerciale et disposant de l'autorité et des moyens lui permettant de s'assurer que l'ensemble des dispositions réglementaires sur le service Orange Money sont appliquées
 - Orange Côte d'Ivoire a nommé un responsable sécurité, indépendant de l'activité commerciale d'Orange Money et disposant de l'autorité et des moyens lui permettant de s'assurer qu'un niveau de sécurité conforme à l'état de l'art est atteint sur le service Orange Money
 - Orange Côte d'Ivoire a nommé un responsable fraude et assurance du revenu, indépendant de l'activité commerciale d'Orange Money, disposant de l'autorité et des moyens lui permettant d'assurer que la fraude est réduite à un niveau acceptable afin de conserver la confiance de ses clients et partenaires ainsi que des autorités et autres parties prenantes

Second principe

Orange Côte d'Ivoire met en place une protection efficace contre tout abus du service, tel que le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, notamment au travers d'une connaissance de ses clients et partenaires (KYC), en facilitant la supervision AML/CFT par son partenaire agréé, et en déployant les plans de correction requis

- Organisation
 - Le responsable conformité est l'interface du partenaire agréé (banque partenaire ou établissement de monnaie électronique) en matière de conformité
 - Le responsable conformité pilote la mise en place du dispositif de conformité prescrit par le partenaire agréé
 - Le responsable conformité procède au contrôle de ce dispositif de conformité et fait engager les éventuelles actions correctives et préventives nécessaires
 - Le responsable conformité participe à l'évaluation préalable de toute nouvelle fonctionnalité du service Orange Money. Il rend un avis écrit sur l'impact de ce nouveau projet en termes de conformité
 - Le responsable conformité définit et supervise le programme de formation et de sensibilisation en matière de respect des contrôles (ce programme inclut la sensibilisation du réseau de distribution)
 - Le responsable conformité établit périodiquement un tableau de bord de suivi sur les thématiques ci-dessus
 - Orange met à disposition les ressources nécessaires à la réalisation des audits périodiques
- Entrée en relation avec les clients et partenaires
 - Le responsable conformité s'assure que les règles d'entrée en relation avec les clients et partenaires sont définies par le partenaire agréé sur la base d'une approche de type analyse des risques et intégrées dans les procédures utilisées par Orange Côte d'Ivoire et son réseau de distribution afin de concilier le respect de la réglementation et une expérience client et partenaire fertile au développement de l'activité

- Le responsable conformité coordonne la mise en œuvre et pilote les contrôles d'entrée en relation avec les parties prenantes conformément aux procédures validées
- Le responsable conformité valide toutes stipulations contractuelles du service Orange Money relatives à son domaine de compétence
- Le responsable conformité s'assure que les dossiers et pièces collectées sont archivés conformément aux procédures validées
- Le responsable conformité définit et pilote le programme de contrôle permanent du réseau de distribution et pilote la mise en œuvre des corrections lorsque des écarts sont constatés
- Lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme
 - Le responsable conformité fournit au partenaire agréé les informations nécessaires aux contrôles anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme
 - Le responsable conformité prend en charge les demandes d'information et d'action émises par le partenaire agréé

Troisième principe

Orange Côte d'Ivoire met en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant de fournir un service Orange Money fiable et de qualité à ses clients, conforme à l'état de l'art et a minima au standard de sécurité globale du Groupe Orange en matière de sécurité de l'information : capacité et robustesse des systèmes et du réseau, continuité d'activité, protection des données, gestion des accès et des traces, supervision de la sécurité

- Organisation
 - Orange met à disposition du responsable sécurité pays une analyse des risques globale du service Orange Money
 - Le responsable sécurité prend en compte cette analyse des risques et la complète à la lumière du contexte local
 - Orange met à disposition du responsable sécurité pays le standard de sécurité groupe ainsi qu'une politique de sécurité sectorielle Orange Money
 - Le responsable sécurité prend en compte le standard de sécurité groupe et complète la politique de sécurité Orange Money, la met en œuvre et pilote les contrôles qui y sont définis
 - Le responsable sécurité procède au contrôle du dispositif en place et engage les actions correctives et préventives nécessaires
 - Le responsable sécurité participe à l'évaluation préalable de toute fonctionnalité du service Orange Money. Il rend un avis écrit sur l'impact sécurité de ce nouveau projet et propose des contrôles adaptés à la limitation des nouveaux risques identifiés
 - Le responsable sécurité définit et supervise le programme de formation et de sensibilisation à la sécurité pour le service Orange Money
 - Le responsable sécurité établit périodiquement un tableau de bord de suivi sécurité sur les thématiques ci-dessus
 - Orange met à disposition les ressources nécessaires à la réalisation des audits périodiques
- Sécurité des systèmes et des réseaux
 - Orange s'engage à assurer un niveau de sécurité à l'état de l'art sur les plates-formes centralisées mises à disposition d'Orange Côte d'Ivoire
 - Le responsable sécurité met en place les dispositifs et contrôles de sécurité nécessaires pour garantir une protection à l'état de l'art des plates-formes et réseaux hébergés dans le pays
 - Le responsable sécurité s'assure que les indicateurs de capacité sont régulièrement suivis par les équipes chargées de l'exploitation du service Orange Money et que les actions nécessaires sont engagées afin d'accompagner la croissance du service
 - Le responsable sécurité s'assure que les tests des capacités ont été réalisés sur chaque nouvelle fonctionnalité proposée ainsi que lors de chaque modification significative de l'architecture technique

- Gestion des identités, des accès et des traces
 - Orange fournit les moyens techniques permettant d'assurer un contrôle d'accès nominatif à l'ensemble des systèmes et données sensibles
 - Le responsable sécurité est garant de la mise en place d'un contrôle d'accès nominatif à l'ensemble des systèmes et données sensibles
 - Le responsable sécurité conduit périodiquement des revues de comptes afin de supprimer tout accès non autorisé
 - Orange s'assure que l'ensemble des ressources mises à disposition d'Orange Côte d'Ivoire respectent les obligations de traçabilité imposées par la nature du service. Le responsable sécurité a accès à la consultation de ces traces qui lui permettent de mener les investigations nécessaires en cas d'incident de sécurité
- Continuité d'activité
 - En conformité avec le programme de continuité d'activité d'Orange Côte d'Ivoire, le responsable sécurité met en place un dispositif de continuité d'activité sur le service Orange Money et le fait tester régulièrement

Quatrième principe

Orange Côte d'Ivoire met en place une protection raisonnable de son service de mobile money contre les risques de fraude : supervision des transactions et mise en place de contrôles préventifs et correctifs permettant de limiter la fraude

- Organisation
 - Orange fournit une matrice des risques et propose un ensemble de contrôles recommandés pour limiter les risques de fraude sur Orange Money
 - Le responsable fraude et assurance du revenu définit et pilote la mise en place des contrôles anti-fraude à mettre en œuvre en fonction des recommandations générales Orange et du contexte local
 - Le responsable fraude et assurance du revenu procède au contrôle du dispositif en place et engage les actions correctives et préventives nécessaires
 - Le responsable fraude et assurance du revenu participe à l'évaluation de toute nouvelle fonctionnalité du service Orange Money. Il rend un avis écrit sur l'impact fraude et assurance du revenu de cette nouvelle fonctionnalité et propose des contrôles adaptés à la limitation des nouveaux risques identifiés
 - Le responsable fraude et assurance du revenu définit et supervise le programme de sensibilisation à la fraude sur Orange Money
 - Le responsable fraude et assurance du revenu établit périodiquement un tableau de bord de suivi de la fraude et de l'assurance du revenu sur les thématiques ci-dessus
 - Orange met à disposition les ressources nécessaires à la réalisation des audits périodiques
- Outils
 - Orange met à la disposition du responsable fraude et assurance du revenu un outil de supervision de la fraude configuré pour la supervision du service Orange Money
 - Orange met à disposition du responsable fraude et assurance du revenu les outils de reporting lui permettant de suivre les indicateurs clés (KPI) du service Orange Money

Cinquième principe

Orange Côte d'Ivoire déploie un réseau de distribution de qualité, conforme au dispositif de conformité prescrit, appliquant les procédures définies, servant de relais efficace vis-à-vis des clients et s'assurant de la qualité des informations et pièces collectées lors de l'entrée en relation

- Pilotage
 - Le responsable commercial supervise la rédaction de tout contrat de distribution du service Orange Money et s'assure qu'y figurent les obligations de conformité du distributeur et les conséquences de tout manquement à ces obligations

- Le responsable commercial s'assure que les contrôles requis, en ligne avec les prescriptions réglementaires, sont réalisés avant l'ouverture effective de tout point de distribution
- Le responsable commercial pilote et supervise le réseau de distribution : il accompagne les points de distribution dans la mise en œuvre de leur activité, réalise périodiquement des contrôles et pilote les actions correctives et préventives nécessaires
- Le responsable commercial s'engage à déployer un outil de collecte, de numérisation et d'archivage des identités des clients dès l'entrée en relation
- Le responsable commercial procède, si cela s'avère au final la seule solution malgré l'accompagnement prodigué, à la radiation des points de distribution ne respectant pas le niveau de qualité attendu pour le service Orange Money
- Le responsable commercial établit périodiquement un tableau de bord de suivi du réseau de distribution (formation, contrôles, respect des règles, qualité de la collecte d'information)
- Formation et sensibilisation
 - Le responsable commercial s'assure de la formation du réseau de distribution au service Orange Money
 - Le responsable commercial fournit au réseau de distribution les plaquettes d'informations et panneaux d'affichages permettant une bonne communication vers les clients et s'assure de leur bonne utilisation
 - Le responsable commercial s'assure que chaque acteur du réseau de distribution est à même de conseiller les clients en termes d'usage et de sécurité du service

Sixième principe

Orange Côte d'Ivoire protège les données personnelles de ses clients

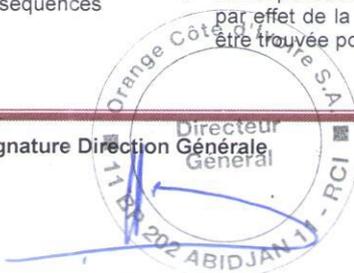
- Collecte des données
 - Le responsable commercial s'assure que seules sont collectées les données strictement nécessaires à la bonne utilisation du service Orange Money et au respect de la réglementation en vigueur
 - Le responsable commercial s'assure que la liste des informations nécessaires et leur usage potentiel par Orange Côte d'Ivoire sont mentionnés dans tout contrat passé avec le client
 - Le responsable commercial s'assure que les droits légalement reconnus du client et les engagements d'Orange Côte d'Ivoire en matière de gestion et de protection des données personnelles sont clairement mentionnés dans le contrat et que tout changement est formellement porté à la connaissance du client
- Protection des données
 - Le responsable commercial s'assure que les données personnelles des clients sont identifiées comme données sensibles et protégées de façon adéquate dans le dispositif de sécurité du service Orange Money

Septième principe

Orange Côte d'Ivoire met en place une communication efficace avec ses clients afin de leur assurer une expérience utilisateur de qualité

- Communication à destination des clients
 - Le responsable commercial s'assure qu'un dispositif de communication vers les clients est en place afin de les tenir informés des modalités et conditions d'usage du service Orange Money
 - Le responsable commercial s'assure que les clients sont régulièrement informés et progressivement sensibilisés à un usage sûr du service Orange Money
- Communication en provenance des clients
 - Le responsable commercial s'assure qu'un dispositif efficace de collecte et de traitement des plaintes clients a été mis en place
 - Le responsable commercial s'assure qu'un service clients est mis en place et disponible
 - Le responsable commercial rappelle aux clients qu'ils disposent, par effet de la loi, d'un recours externe si aucune solution n'a pu être trouvée pour toute réclamation auprès d'Orange Côte d'Ivoire

Signature Direction Générale



Handwritten signature in blue ink.