

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES BANCAIRES « Epargne » et « Avance »

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après également désignées par les « **présentes** ») régissent les services « Avance » et « Epargne », proposant des services bancaires « Epargne » et « Avance », fournis par la société MVola S.A. Toute utilisation ou exploitation des offres, produits et services est régie par les Conditions Générales d'Utilisation dont la signature par le Client n'est nullement requise pour être en vigueur, suivant les différentes mises à jour pouvant être apportées par MVola S.A.

1. DEFINITIONS

Les termes ci-après sont définis comme suit dans le cadre des présentes pour la compréhension du Client des conditions et modalités de fonctionnement des Services « Avance » et « Epargne ».

« **Service MVola Epargne** » ou « **Service MVola Avance** » : désigne l'ensemble de services bancaires par le biais de monnaie électronique, donc complètement dématérialisés, fournis par MVola S.A. et qui vous permet de disposer d'un compte Epargne mobile et/ou de demander une Avance sur votre Compte MVola en accédant au menu « MVola Avance ou Epargne ».

« **Avance** » : signifie la quantité d'UME octroyée au Client dans les conditions et modalités définies dans le cadre des présentes.

« **Banque** » ou « **la société MVola S.A.** » : Société Anonyme au Capital de 3.000.000.000 Ariary sis dans la Zone Galaxy Andraharo, Analamanga, Antananarivo 101, immatriculée au Registre des Commerces et des Sociétés sous le N° 2010 B 00 328, NIF : 2000312230, N° Statistique : 64191 11 2010 0 10344, inscrite sur la liste des Banques et Etablissements Financiers sous le n°016/Ba/2021 du 16 Septembre 2021, habilitée en sa qualité d'établissement de crédit à fournir des services bancaires par le biais de monnaie électronique et ayant obtenu à ce titre l'autorisation préalable de la Commission de Supervision Bancaire et Financière (CSBF) conformément à la loi n°2016-056 sur la monnaie électronique et les établissements de monnaie électronique.

« **Cash Point MVola** » : est une entité agréée par la société MVola S.A. pour fournir les services MVola.

« **Banky Foiben'i Madagasikara** » ou « **BFM** » : désigne l'entité qui supervise les activités bancaires et financières à Madagascar

« **Centrale des Risques** » ou « **CdR** » : hébergée par BFM, la CdR collecte, centralise, exploite et gère les informations sur les crédits transmises par les déclarants. La CdR est un outil de suivi et d'évaluation

des risques permettant, entre autres, aux établissements de crédit de répondre aussi largement que possible, aux demandes de crédit présentées par un client et de connaître l'endettement global de leurs clients et les informations négatives les concernant.

« **Client** » : désigne une personne physique ou personne morale titulaire d'un compte MVola (Abonné MVola) certifié ou accrédité et ayant souscrit au Service « Epargne » et/ou au Service « Avance ».

« **Code Secret MVola** » : désigne votre code secret MVola utilisé pour accéder et effectuer des transactions à partir de votre compte MVola.

« **Compte MVola** » : compte mobile constitué d'Unités Monétaires Electroniques conservées par la société MVola S.A dans le système MVola.

« **Epargne** » : compte Epargne non bloqué conservé dans le système MVola par la société MVola S.A. suite à votre souscription au Service « Epargne » dans le menu MVola de votre Equipement téléphonique.

« **Equipement téléphonique** » : désigne votre téléphone mobile et la carte SIM ou autre équipement, permettant d'accéder au Service MVola et aux Services « Epargne » et « Avance ».

« **Message électronique** » : Email ou SMS ou tout autre moyen effectué par voie électronique, conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur.

« **Monnaie électronique** » : désigne la valeur monétaire stockée dans le compte MVola du Client.

« **Unité Monétaire Electronique (UME)** » : désigne la somme d'argent électronique portée au crédit de votre compte MVola et/ou au crédit de votre compte Epargne. Une (1) Unité Monétaire Electronique correspond à 1 Ar.

« **Service Client MVola** » : désigne le centre de Service Client MVola situé dans la zone Galaxy, Andraharo, 101 Antananarivo. Le Service Client MVola est disponible par téléphone au 807 et par email : service.client@mvola.mg .

« **Service MVola** » : ensemble de services bancaires par le biais de monnaie électronique fournis par la société MVola S.A. à un Abonné MVola permettant à ce dernier de déposer, de retirer et de transférer de la monnaie électronique.

« **Système MVola** » : système opéré par la société MVola S.A. à Madagascar pour la disposition du service MVola.

« **Vous** » ou « **votre** » fait référence au Client.

Les mots au sens singulier où le contexte l'admet comprennent le sens pluriel et vice versa.

Les rubriques dans ces termes et conditions sont pour des raisons de commodité seulement et ne portent pas atteinte à l'interprétation des présentes.

2. OBJET – DUREE

Le présent document définit les termes et conditions générales applicables aux Services « Epargne » et « Avance » et en particulier les droits et les obligations de la « Banque » et du « Client » ainsi que les mesures de protection de ce dernier dans le cadre de l'utilisation desdits Services.

La « Banque » et le « Client » sont ci-après ensemble dénommées les « Parties ».

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation lient les Parties pour une durée indéterminée, à compter de la validation par le Client de sa souscription au Service « Epargne » et/ou au Service « Avance » de la Banque dans le système MVola.

Les dispositions de la présente s'ajoutent à celles des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola auxquelles le Client reconnaît les avoir acceptés sans réserve.

Ces conditions générales entrent en vigueur dès leur date de publication.

3. ACCEPTATION DES TERMES ET CONDITIONS

Avant de souscrire au service d'« Epargne » et/ou au Service d'« Avance » via le menu MVola, vous reconnaissez avoir lu et compris entièrement les conditions générales d'utilisation desdits services bancaires, soit dans sa version électronique sur le site : www.mvola.mg, soit dans sa version papier disponible dans les Cash Points MVola.

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'un des termes des présentes conditions, veuillez renoncer à ladite souscription.

Vous serez réputé avoir lu, compris et accepté les termes et conditions de la présente :

- En validant avec votre code secret MVola le menu d'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation ;
- En utilisant ou en continuant à utiliser les offres « Epargne » et « Avance » par MVola.

Vous prenez acte et acceptez que :

- la Société MVola S.A a le droit de modifier unilatéralement les dispositions des présentes conditions générales ainsi que les conditions tarifaires. En pareil cas, les nouvelles conditions seront portées à

votre connaissance avec un préavis raisonnable et approprié, avant leur entrée en vigueur, notamment par voie électronique sur le site www.mvola.mg, et sur version papier disponible dans les Cash Points MVola. L'utilisation continue des Services « Epargne » et « Avance » par MVola déjà souscrits constitue votre accord d'une telle modification.

- les offres de la Banque concernant les Services « Epargne » et « Avance » s'effectuent uniquement par voie électronique via le Service MVola.

- en application des dispositions de l'article 123 de la Loi n° 66-003 du 02 juillet 1966 (LTGO) modifiée et complétée par la Loi n°2015-036 du 8 décembre 2015, lorsque le Client procède à la souscription, inscription à un service ou à la validation de toute transaction, en entrant son code secret, cela équivaut à une acceptation et un consentement sans réserve quelconque de la part du Client audit service ou à ladite transaction, au même titre qu'une signature physique. Cela étant confirmé par la signature par le Client de la Fiche de souscription/contrat d'adhésion ou abonnement au service MVola qui a pour effet l'acceptation des dispositions des conditions générales en vigueur.

4. SOUSCRIPTION A UN COMPTE « EPARGNE » ET/OU UNE « AVANCE »

Pour accéder aux Services d'« Epargne » et « Avance », vous devez détenir un compte MVola certifié ou accrédité actif.. Les conditions d'éligibilités sont visibles sur le site www.mvola.mg. La Banque se réserve le droit de vérifier l'authenticité et l'état de votre compte MVola.

La demande d'accès aux Services « Epargne » et « Avance » se fait uniquement par voie électronique via le menu MVola sur le Système MVola.

Vous acceptez et autorisez la Banque à demander vos informations personnelles conformément aux Conditions Générales d'adhésion au Service MVola vous liant pour l'utilisation du Service MVola, y compris votre numéro de téléphone Telma Mobile, votre nom complet, votre date de naissance, votre nationalité, votre adresse, votre CNI, passeport en cours de validité ou tout autre document prouvant votre identité et accepté par la société MVola S.A. Vous acceptez et autorisez la Banque à demander les informations relatives à votre utilisation du Service MVola.

La Banque se réserve le droit de demander à tout moment des informations complémentaires ou tout autre document concernant votre souscription aux Services « Epargne » et « Avance ». Le défaut de fournir lesdites informations ou document dans le temps requis par la Banque peut conduire cette dernière à décliner votre demande de souscription.

L'accord par la Banque de votre demande d'ouverture de compte « Epargne » ou d' « Avance » se fait après avoir validé votre demande par votre code secret MVola (celui affecté à l'utilisation de votre compte MVola suivant les termes et conditions prévues à l'article 9 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola). Vous recevez un message électronique vous notifiant l'acceptation de votre demande et matérialisant ainsi l'accord de la Banque pour votre utilisation des Services « Epargne » et « Avance ». Il est expressément convenu que l'utilisation des Services « Epargne » et « Avance » ne crée pas de relation, ni de contrat entre Vous et la société MVola S.A. au-delà des modalités et conditions applicables à votre Compte MVola.

La Banque se réserve la possibilité de refuser votre demande de souscription aux Services « Epargne » et « Avance » à tout moment et sans avoir à le justifier.

5. FONCTIONNALITES

Après avoir souscrit à un Service d'« Epargne » ou d' « Avance », vous disposez de produits financiers alternatifs consistants :

- En un « Compte Epargne mobile » ouvert et tenu par la Banque accessible uniquement via le menu MVola

Et/ou

- À la possibilité de demander une « Avance mobile » qui sera débloquée sur votre compte MVola si vous y êtes éligibles.

5.1 Compte Epargne

Etant titulaire d'un Compte Epargne (sous réserve d'évolution), vous pouvez, à tout moment (24h/24h et 7J/7J), faire dans ledit compte et en raison des dispositions législatives et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux :

- des dépôts ;
- des retraits de vos dépôts (Epargne non bloquée) dans votre compte MVola, dans les mêmes limites (par transaction) que les dépôts ;
- des transferts d'argent uniquement de et vers votre compte MVola.

Les frais de transaction payables à la société MVola S.A. pour les transactions effectuées à l'égard de votre compte MVola Epargne s'appliqueront en fonction des tarifs en vigueur dans le système MVola.

Les informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.mvola.mg, concernant :

- Les plafonds ;
- Le taux d'intérêts ;
- La modalité et la fréquence de versement des intérêts.

Dans la computation des intérêts, la Banque prend en compte des dates de valeur pouvant être différentes selon qu'il s'agit de versements ou de prélèvement suivant ses conditions particulières ou les usages bancaires.

5.2 Avance

5.2.1 Conditions d'octroi - Modalités de déblocage – Frais

Vous pouvez, à tout moment (24h/24h et 7J/7J) et sous réserve des modalités et conditions ci-après (liste non exhaustive), demander une Avance en UME à la Banque en utilisant le menu MVola de votre équipement téléphonique.

Lorsque vous demandez une Avance mobile à la Banque, votre demande doit être considérée aux processus d'évaluation des Avances applicables. La Banque se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans donner aucune raison d'approuver ou de refuser votre demande pour une Avance.

Sous réserve de l'approbation de votre demande, la Banque vous verse immédiatement et selon votre capacité d'endettement une Avance sous forme d'UME dans votre compte MVola, dont le montant correspondant est consultable sur le site www.mvola.mg

Pour chaque Avance, le montant contractuel des frais et les éventuels remboursements liés à l'utilisation des produits et services de Telma S.A., que Vous aurez à payer sera indiqué dans l'offre de souscription qui vous sera adressée et que vous aurez à accepter par la saisie de votre code secret avant le déblocage de l'Avance.

A cet effet, le montant de l'Avance accordé par la Banque sera crédité dans votre compte MVola et Vous recevrez une confirmation par message électronique du nouveau solde de votre Compte MVola conformément à l'article 8.8 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola.

En contrepartie de la mise à disposition de l'Avance mobile en votre faveur, Vous paierez à la Banque des frais dont le montant varie en fonction de la durée de cette avance, de son montant et de votre historique de crédit.

Des informations plus détaillées sur les conditions tarifaires sont disponibles via l'adresse www.mvola.mg.

5.2.2 Remboursement – Frais accessoires – Pénalités de retard

5.2.2.1 Vous rembourserez dans son intégralité l'Avance en fonction de la durée qui vous a été accordée lors de la souscription et ce à compter de la date de déblocage (décaissement) de votre Avance.

5.2.2.2 Le remboursement de l'Avance et le paiement des frais de transaction dus à la Banque au titre de ladite Avance seront initiés par vos soins à partir de votre Compte MVola, donc en utilisant le Service MVola et le système MVola uniquement. A défaut de parfait remboursement de votre emprunt suivant le délai accordé disponible sur l'adresse www.mvola.mg, la Banque se réserve la possibilité de déduire et/ou prélever directement sur votre compte Epargne et/ou prélèvement direct sur vos comptes MVola ouvert à votre nom (solidarité des comptes) pour le remboursement total ou partiel de votre Avance. A cet effet, vous recevrez un message électronique de notification de l'opération.

5.2.2.3 Vous pourrez à toute époque et gracieusement vous libérer par anticipation, soit en totalité, soit en partie du montant de votre Avance.

5.2.2.4 Tout montant non-remboursé demeure exigible jusqu'au remboursement total sans limite de durée, afin de préserver les droits de la Banque résultants de votre emprunt. Tout montant non-remboursé portera de plein droit les frais liés aux conditions tarifaires indiquées à l'adresse www.mvola.mg à l'expiration de chaque nouvelle période de remboursement, sans que cela puisse excéder le délai maximum mentionné.

La Banque se réserve la possibilité de vous accorder des délais supplémentaires, assortis de frais de prolongation, pour le remboursement de votre Avance.

Le cas échéant, vous recevrez un message électronique vous avisant du montant de l'Avance restant à rembourser y compris les frais supplémentaires (Calculés sur le solde de l'Avance), et en même temps la date de la nouvelle échéance de remboursement.

Par ailleurs, la Banque peut user de son droit de compensation visé à l'article 7 ci-dessous à l'échéance de chaque nouvelle période de remboursement qui vous serait accordée.

5.2.2.5 Vous vous déclarez pleinement averti des dispositions ci-dessus. Il vous appartiendra en conséquence de prendre toutes mesures afin de régler à bonne date les montants en principal et intérêts devenus exigibles ainsi que toutes les autres sommes exigibles.

5.2.2.6 Seront à votre charge et Vous vous y obligez :
- toutes dépenses que la Banque serait amenée à engager du fait de votre emprunt tendant soit à la régularisation, soit au recouvrement de la créance ;

- tous impôts, taxes ou charges quelconques actuels ou à venir afférents à l'Avance.

5.2.2.7 En cas d'Avance, le cadre réglementaire en vigueur impose à la Banque de communiquer à la Centrale Des Risques votre identité et votre numéro de Carte Nationale d'Identité, ainsi que le statut de votre dossier (y compris défaut de remboursement entraînant interdiction de nouvelle avance). Vous acceptez que ces informations soient transmises à la CdR et qu'elles soient accessibles en consultation par les autres établissements de crédit.

5.2.3 Remboursement de l'avance MVola par un tiers

Dans le cas où l'Avance MVola d'un Client est remboursée par une tierce personne (le « **Tiers Solvens** »), ce remboursement est effectué suivant les conditions et modalités ci-après.

Au titre des présentes, la qualité de Tiers Solvens, emportant les droits et obligations prévus par le présent article, s'acquiert si la tierce personne valide expressément l'opération de remboursement de l'avance MVola d'un Client suivant les conditions cumulatives ci-après :

- La tierce personne accepte expressément la demande de remboursement de l'Avance par la saisie de son code secret personnel,
- **ET** le Compte MVola de la tierce personne a été débité de la somme souscrite pour paiement.

Le Tiers Solvens s'engage ainsi à payer, par subrogation, à la Banque la partie souscrite pour paiement ou l'intégralité des sommes en principal, intérêts, frais et accessoires dues par le Client au titre de l'Avance MVola effectué par ce dernier. Le Tiers Solvens, intervenant aux présentes, déclare accepter les présentes conditions et se reconnaît en conséquence désormais tenu personnellement et directement envers la Banque pour la partie qu'il a souscrite pour paiement à la place du Client. Il s'oblige ainsi à rembourser à la Banque ladite somme due par le Client au titre de l'Avance MVola qu'il a souscrite.

En outre, nonobstant les paiements effectués, le Tiers Solvens s'interdit d'invoquer toute subrogation et de prendre toutes mesures qui auraient pour résultat de le faire venir en concours avec la Banque tant que celle-ci ne sera pas remboursée de la totalité de ses créances.

Enfin, il est expressément convenu que le Tiers Solvens fera son affaire personnelle d'informer préalablement le débiteur principal (le Client) pour l'opposabilité des présentes. De même, il lui appartient de recourir contre le débiteur principal pour ce qui concerne du remboursement de ce qu'il a payé.

Les présentes conditions n'emportent pas novation aux droits et actions de la Banque mais s'y ajoutent. Les paiements effectués par le Tiers Solvens emporteront extinction à due concurrence de la créance de la Banque vis-à-vis du Client. Le Tiers Solvens qui a payé la dette sera subrogé dans tous les droits que la Banque avait contre le Client au titre de l'Avance MVola souscrite.

6. TARIFICATION

6.1 Sans préjudice de l'Article 7 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola traitant de la tarification relative à l'utilisation dudit service. Vous vous engagez en outre à payer tous les tarifs publiés et payables à la Banque notamment les frais de traitement liés à l'Avance lesquels vous seront communiqués par message électronique, au titre de votre utilisation des Services d'« Epargne » et d'« Avance » par MVola.

6.2 Vous prenez acte et acceptez qu'à chaque transaction effectuée, le tarif payable à la Banque y afférent sera déduit de votre Compte MVola à la conclusion de la transaction.

6.3 Est incluse dans les tarifs ainsi prélevés la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

6.4 D'une manière générale, tous les frais, droits et honoraires résultants des présentes et de ses conséquences seront à votre charge et Vous vous y obligez.

7. CONSTITUTION DE GAGE

Par l'effet des présentes, Vous prenez acte et acceptez que toutes vos créances en somme d'argent envers la Banque, notamment les dépôts que vous avez effectués ou ceux à venir dans vos comptes MVola, votre compte MVola Epargne, et vos autres comptes ouverts dans les livres de la Banque, constituent de plein droit au profit de la Banque, le gage établi pour sûreté du remboursement de tous montants dus à la Banque, en principal, intérêts, frais et accessoires.

A défaut de remboursement de l'Avance qui vous a été accordée, la Banque est ainsi en droit de procéder à compensation à due concurrence entre vos obligations envers elle et celles de la Banque envers Vous.

8. RELEVÉ DES OPERATIONS

Les dispositions des articles des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola, s'appliquent dans le cadre de votre utilisation des Services d'« Epargne » et d'« Avance » par le biais du service MVola.

Vous pouvez ainsi obtenir le solde de votre Compte MVola et/ou de votre Compte Epargne mobile ou les détails de vos trois (03) dernières transactions via le système MVola.

9. AUTORITE DE LA BANQUE – PREUVE DES OPERATIONS

Vous autorisez la Banque à rectifier les erreurs matérielles et comptables constatées sur votre Compte Epargne. En pareil cas, les dispositions de l'article 6 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola s'appliquent lorsqu'il s'agit de votre Compte MVola.

A l'instar de votre utilisation du Service MVola, tel que prévu aux articles 8.9 et 8.10 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola, aucune transaction se rapportant aux Services « Epargne » et « Avance » par MVola effectuée et validée par votre Code secret MVola ne pourra faire l'objet d'une annulation, pour quelque motif que ce soit et sera considérée comme émanant de Vous, même si en réalité l'instruction est donnée par une tierce personne qui a eu connaissance de votre Code secret et l'aura utilisé à votre insu, jusqu'à ce que la Banque reçoive une notification de votre part que votre Code secret n'est plus sécurisé.

L'ordre de transfert étant irrévocable dès validation par le code secret, la Banque lorsqu'il s'agit de votre Compte MVola ne pourra donc pas procéder au reversement du montant débité de votre Compte Epargne ou de votre Compte MVola, à la seule exception de tout transfert débité plus d'une fois sur une seule et même instruction ne résultant pas d'un fait qui vous est imputable.

Dans le cadre de votre utilisation du Service MVola, Vous acceptez que la Banque édite des rapports à partir du Système MVola pour les utiliser comme preuve formelle, à votre égard comme de tout tiers, du montant du solde exigible et, d'une manière générale, des opérations inscrites dans votre Compte Epargne et/ou dans votre Compte MVola. Vous reconnaissez irrévocablement la valeur probante de ces rapports qui constituent la preuve de toute opération effectuée au moyen des Services « Epargne » et « Avance », et la justification de leur imputation au débit ou au crédit de votre Compte MVola.

Les recherches que Vous pourrez solliciter ou qui seront nécessaires en cas de litige seront facturées selon les tarifs en vigueur figurant aux Conditions Générales tarifaires de la Banque ou après devis.

10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Votre compte MVola et son code secret, permettant d'accéder aux Services « Epargne » et « Avance », ont un caractère rigoureusement personnel. Vous seul pouvez ainsi les utiliser. Ceci étant, Vous devez prendre toute mesure nécessaire raisonnable pour conserver et assurer la confidentialité de votre code secret, et notamment Vous devez éviter de l'inscrire ou de l'enregistrer sur tout document ou sur tout autre support assimilé, y compris votre téléphone mobile.

Vous devez prévenir la Banque par l'intermédiaire du Service client MVola sans délai par téléphone puis

confirmer par tout moyen laissant trace écrite après vous être rendu compte de :

- la perte, le vol ou le détournement de votre code secret MVola ;
- l'enregistrement sur votre compte de toute transaction non autorisée, ou toute erreur ou autre irrégularité dans la tenue de votre compte. Néanmoins, si Vous demandez à la Banque d'annuler toute transaction ou instruction après une demande qui a été reçue et validée par votre code secret MVola, la Banque peut, à sa discrétion annuler cette opération ou instruction, mais n'a aucune obligation de le faire.

Vous devez suivre périodiquement les procédures de sécurité susvisées ou d'autres procédures qui peuvent être applicables aux Services « Epargne » et « Avance » et qui vous seront notifiées par la Banque par tout moyen laissant trace écrite (message électronique ou publication sur le site www.mvola.mg.)

Vous reconnaissez que toute défaillance de votre part sur le suivi des procédures de sécurité recommandées peut entraîner une violation de la confidentialité de votre Avance, de votre Compte Epargne et/ou de votre Compte MVola. Vous devez en particulier veiller à ce que les Services « Epargne » et « Avance » ou les autres Services MVola rattachés à votre compte MVola ne soient pas utilisés par une autre personne.

Vous ne devez pas utiliser les Services « Epargne » et « Avance » à des fins criminelles ou contre les lois malgaches ou d'une manière qui peut être préjudiciable à la Banque qui, se réserve le droit de suspendre ou de rejeter toute opération qui contreviendrait à la réglementation.

11. SAISIE DE COMPTES

Vos comptes « MVola », vos comptes « MVola Epargne » et vos autres comptes ouverts dans les livres de la Banque sont susceptibles d'être saisis par vos créanciers dans le respect des procédures légales y afférentes.

12. RESTRICTIONS DE LA RESPONSABILITE DE LA BANQUE ET EVENTUELLEMENT DE LA SOCIETE MVOLA S.A.

Tous les Cash Points agréés par la société MVola S.A. pour fournir aux Clients les Services d'« Epargne » et d'« Avance » sont des marchands indépendants et qui sont des entités juridiques distinctes de la société MVola S.A. La société MVola S.A. ne saurait en conséquence être tenue responsable d'une quelconque défaillance ou d'une négligence imputable à ces Cash Points.

Sans préjudice des dispositions de l'article 14.4 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola, la société MVola S.A. ne saurait être tenue responsable d'aucune perte ou dommage découlant d'une

transaction que Vous effectuez dans le cadre des Services d'« Epargne » et d'« Avance » à moins qu'il ne soit prouvé qu'elle provienne directement d'une négligence manifeste de la société MVola S.A. ou d'une faute délibérée de sa part.

La Banque ne doit pas être tenue responsable pour :

- toute interférence ou indisponibilité des services et système, quelle qu'en soit la cause ;
- votre non-respect des conditions et tout document ou information fournis par la Banque en ce qui concerne l'utilisation des services et du système ;
- toute utilisation frauduleuse ou illégale des services et système et/ou de votre compte MVola ;

La Banque ne saurait être tenue responsable de la perte, du dysfonctionnement de votre équipement téléphonique ou d'un problème de réseau, de l'Internet ou du Terminal ou tout autre support ou réseau partagé, résultant de circonstances hors de son contrôle.

13. RESILIATION

13.1 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont conclues pour une durée indéterminée et pourra prendre fin, à tout moment, par la volonté des Parties.

13.2 Sous réserve des dispositions prévues au 13.5 ci-dessous, la clôture de votre compte « Epargne » se fait automatiquement par le transfert de l'ensemble des UME du compte « Epargne » vers votre compte MVola.

13.3 La clôture de votre compte Epargne peut aussi intervenir à l'initiative de la Banque sans que celle-ci ait à motiver sa décision, après respect du préavis de quinze (15) jours calendaires. Ceci étant, sans préjudice des dispositions de l'article 6 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola traitant du blocage, de la suspension et de la clôture du Compte MVola, la Banque peut à tout moment :

- suspendre ou clôturer votre Compte Epargne;
- annuler des Avances qu'elle a accordées et exiger le remboursement des dettes qui en découlent.

13.4 Les présentes conditions générales cessent de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- les renseignements ou documents fournis par Vous sont reconnus faux et inexacts ;
- si la Banque croit raisonnablement que Vous ne respectez pas l'une des obligations mises à votre charge dans les présentes conditions générales d'utilisation ;
- si Vous utilisez les Services d'« Epargne » et d'« Avance » pour des fins non autorisées ou lorsque la Banque détecte tout abus, détournement, abus de contenu, fraude ou tentative de fraude relative à votre utilisation du dit Service ;
- si votre Compte MVola ou un accord avec la société MVola S.A. est résilié pour une raison quelconque ;

13.5 Dans le cas d'une suspension de votre compte MVola et sous réserve du respect des procédures et conditions en vigueur, les services objet des présentes se poursuivront automatiquement, sans suspension du calcul ni du versement d'intérêts dans le cadre de « MVola Epargne », sans report d'échéance ni de frais quels qu'ils soient dans le cadre de « MVola Avance ».

13.6 Dans tous les cas, la résiliation des présentes emporte l'exigibilité immédiate de toute somme éventuellement due par Vous à la société MVola S.A. Il en sera de même en cas de résiliation de votre compte MVola.

14. SECRET PROFESSIONNEL - TRANSMISSION DES DONNEES - ENGAGEMENT ANTI-BLANCHIMENT

La Banque est tenue au secret professionnel. Toutefois, Vous consentez et autorisez expressément la Banque de divulguer, recevoir, enregistrer ou utiliser vos renseignements personnels ou des données/détails liées à votre utilisation des Services « Avance » et « Epargne » :

- lorsque la loi le prévoit, à l'égard de l'autorité judiciaire, de l'administration fiscale ou de l'administration des douanes, à la Banque Centrale, et généralement pour satisfaire à des contraintes légales ou judiciaires ;
- à toute entité du Groupe auquel est affiliée la Banque ainsi qu'aux filiales de celle-ci, à des fins de prospection commerciale ou en cas de mise en commun de moyen de regroupement de sociétés ou encore aux fins de gestion ou de prévention des risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...);
- au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe tels les sous-traitants participant notamment à la gestion et à la fourniture des services de la Banque ;
- aux avocats, aux vérificateurs de la Banque ou d'autres conseillers professionnels ou à un tribunal ou tribunal d'arbitrage dans le cadre de toutes les procédures judiciaires ou d'audit.

Vous prenez acte que la Banque peut être contrainte de procéder à certaines déclarations ou de demander une autorisation des autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux.

Dans le cadre de la prévention du blanchiment d'argent et conformément aux réglementations en vigueur, Vous vous engagez à ce que l'origine des fonds remis à tous les Cash Points agréés par la société MVola S.A. pour fournir aux Clients les Services d'« Epargne » et d'« Avance » ne soit, en aucun cas, liée à des activités répréhensibles. Vous acceptez en conséquence que la Banque se réserve le droit de demander toute

justification qu'elle jugera nécessaire afin de vérifier la provenance des fonds et ce, le cas échéant, avant leur acceptation en compte.

15. INFORMATIONS

15.1 La Banque se réserve la faculté de vous adresser des informations par message électronique.

15.2 Vos demandes officielles sont à envoyer à l'adresse suivante : Service Client MVola, zone Galaxy, Andraharo, Antananarivo 101. Le Service Client MVola est aussi disponible par téléphone au 807 et par email : service.client@mvola.mg. Une confirmation expresse reçue du Service Client MVola est requise pour que les demandes lui soient opposables.

16. DISPOSITIONS DIVERSES

16.1 Vous reconnaissez le droit de propriété intellectuelle dans le système (toutes modifications, mises à jour et documentations associées) que la Banque vous fournit par le système est dévolue soit à la Banque ou d'autres personnes dont la Banque dispose le droit d'utiliser et de sous-licencier du système. Vous ne violerez pas un tel droit de propriété intellectuelle. Vous ne devez pas dupliquer, reproduire ou de quelque façon altérer le système et la documentation associée sans le consentement écrit préalable de la Banque.

16.2 Vous devez informer immédiatement la Banque par l'intermédiaire du Service Client MVola en cas de changement de toutes informations vous concernant telles que communiquées lors de votre souscription aux Services « Epargne » et « Avance ».

16.3 Constitue une preuve suffisante de l'existence d'une dette du Client envers la Banque, toute lettre émanant de cette dernière signée par toute personne dûment habilitée à cet effet et indiquant le montant de toute somme due par le Client à la Banque.

16.4 Le français et/ou le malagasy seront les langues officielles de communication pendant la durée des présentes.

17. LOI APPLICABLE – ELECTION DE DOMICILE-ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent document est soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou d'évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur. Lesdites dispositions contractuelles devront être modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation des présentes. Il en sera de même des modalités tarifaires et

financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires.

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile pour chaque Partie en son siège social pour la Banque et à son domicile indiqué lors de la souscription pour le Client.

Toute contestation sur l'interprétation ou l'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes fera l'objet d'un accord amiable entre la Banque et le Client. A défaut, tous litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu et tout ce qui en sera la suite ou la conséquence seront de la compétence exclusive du Tribunal et Cour statuant en matière commercial d'Antananarivo.

Date d'application : **A partir du 15/10/2021**