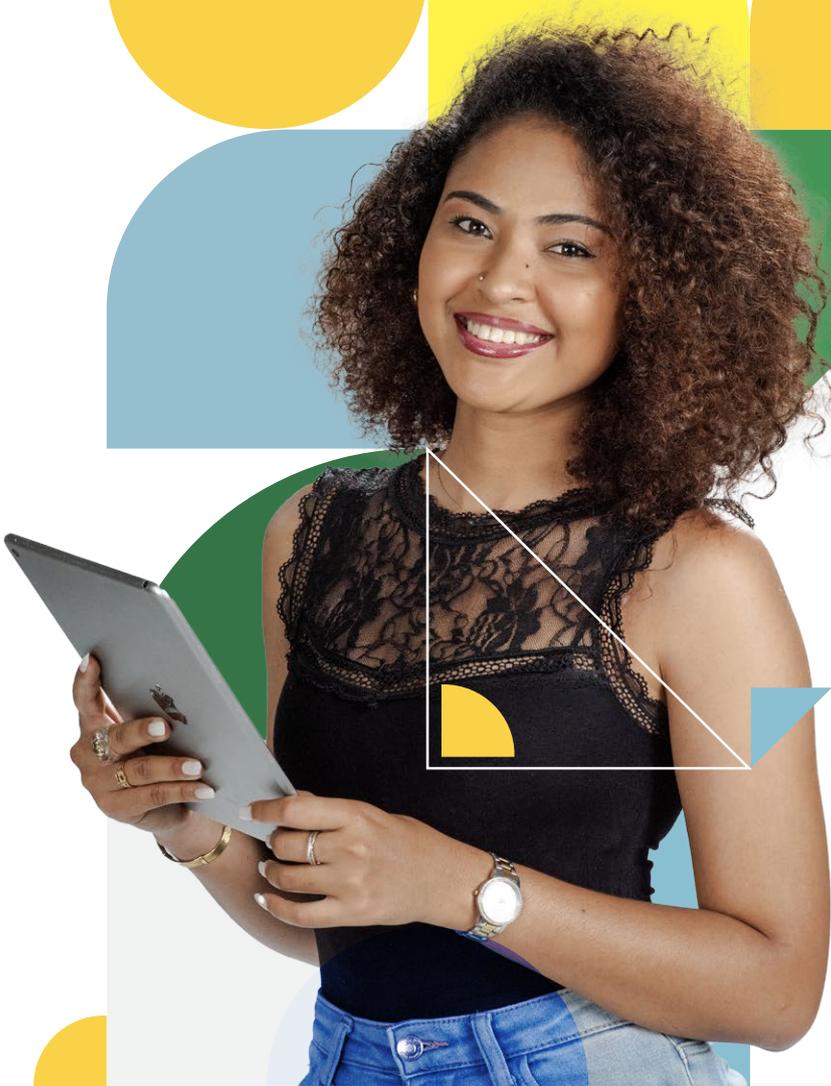




INTERACTIVE  
ANNUAL  
REPORT

20  
23

MON  
PARTENAIRE  
PRÉFÉRÉ  
AU QUOTIDIEN



# À propos de nous

---

MVola est la 1<sup>ère</sup> FinTech de Madagascar.

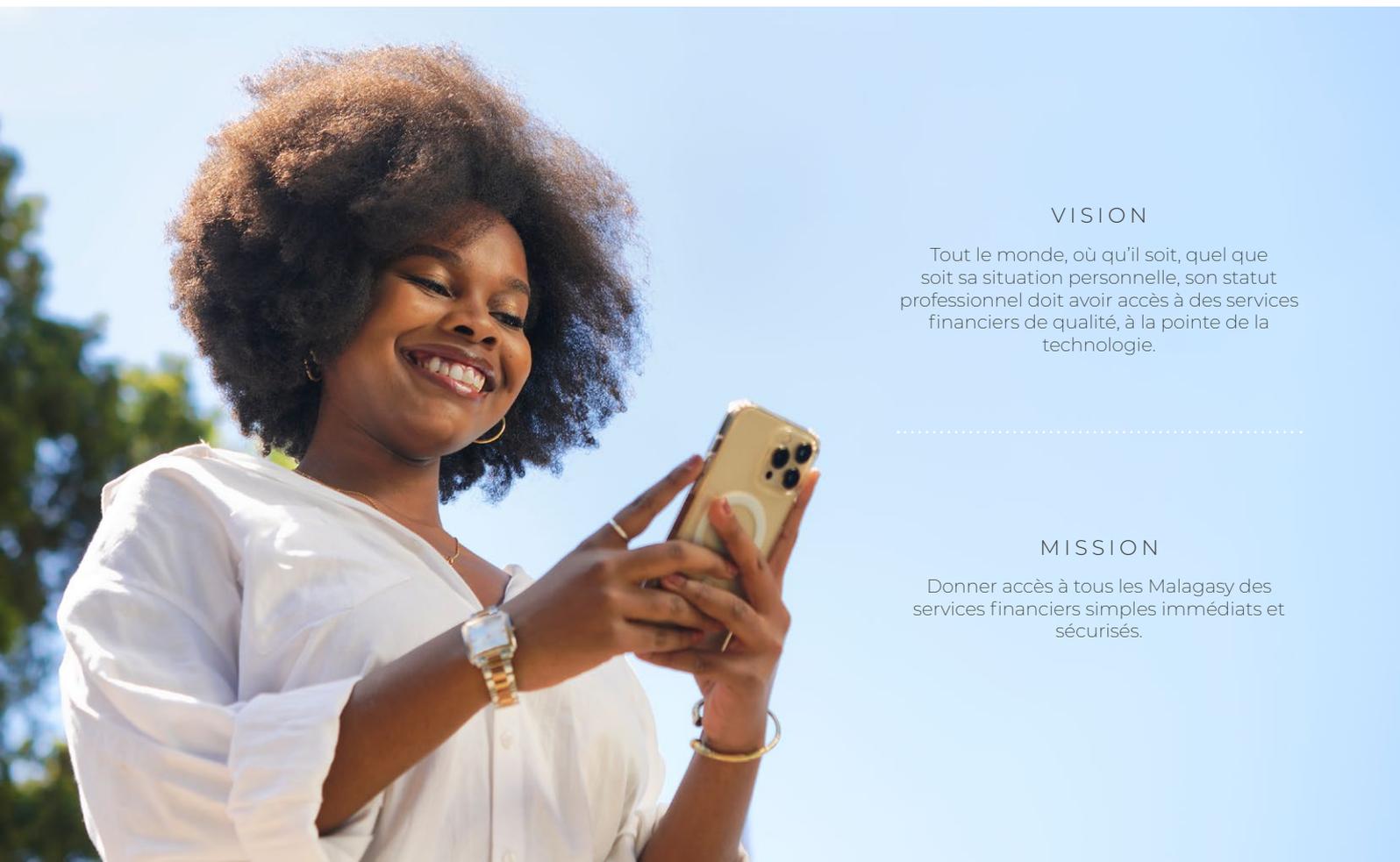
Lancée en 2010, MVola a pour mission de donner accès à des services financiers abordables et de qualité à chaque Malagasy.

MVola participe ainsi à l'inclusion financière de tous les Malagasy en leur donnant la même chance de réussite que le reste du monde.

MVola simplifie la vie de **ses +10 millions de clients mobile** en rendant le transfert d'argent abordable. MVola développe également des services innovants de crédit, d'épargne, d'avance et d'assurance.

MVola devient le 1<sup>er</sup> **Etablissement de Monnaie Electronique (EME)** à Madagascar en 2018 et obtient le statut de banque devenant de fait la 1<sup>ère</sup> **banque digitale de Madagascar** en 2021.

En 2023, MVola devient la 1<sup>ère</sup> FinTech opérant dans l'océan Indien à **obtenir la certification B Corp**.



## VISION

Tout le monde, où qu'il soit, quel que soit sa situation personnelle, son statut professionnel doit avoir accès à des services financiers de qualité, à la pointe de la technologie.

---

## MISSION

Donner accès à tous les Malagasy des services financiers simples immédiats et sécurisés.



Mot du CEO

Highlights

Nos valeurs

Notre état d'esprit

Histoire d'innovation

Mon partenaire  
au quotidien



La Super App

Impacts stratégiques



M'Hetsika MVola

Mate MVola

Comité de Direction

MVola, Let's Create

# Mot du CEO



Suivez sur ce lien l'interview de notre CEO.

*Louis - Olivier Favot*  
Directeur Général

Félicitations pour les réalisations de l'année 2023 ! Pouvez-vous nous parler des moments marquants de croissance et d'innovation chez MVola au cours de cette année ?

Merci beaucoup. L'année 2023 a été exceptionnelle pour MVola, marquée par une croissance significative et une innovation continue. Nous avons atteint des jalons importants qui renforcent notre engagement envers l'excellence et la responsabilité. Ces moments comprennent l'obtention de la certification B Corp et de la double certification GSMA Mobile Money.

Parlons de la certification B Corp. Comment cette reconnaissance reflète-t-elle l'engagement de MVola envers la durabilité et la responsabilité sociale ?

La certification B Corp est un honneur pour MVola, car elle nous place parmi une communauté mondiale d'entreprises axées sur le bien-être social et environnemental. Cela témoigne de notre engagement envers la durabilité, la transparence et la responsabilité sociale, des valeurs qui guident chacune de nos décisions.

MVola a également obtenu la double certification GSMA Mobile Money. En quoi cela souligne-t-il l'engagement de l'entreprise envers l'excellence opérationnelle dans le domaine des services financiers mobiles ?

La double certification GSMA Mobile Money démontre notre engagement envers l'excellence opérationnelle dans les services financiers mobiles. Cela atteste de notre capacité à fournir des solutions financières innovantes, sécurisées et accessibles, tout en respectant les normes rigoureuses de l'industrie.

Le lancement de la Super App MVola est une étape majeure. Comment cette initiative contribue-t-elle à offrir une expérience plus intégrée et pratique aux utilisateurs ?

La Super App MVola est une initiative audacieuse qui offre une expérience encore plus intégrée et pratique à nos utilisateurs. Elle réunit une gamme étendue de services financiers au bout de leurs doigts, consolidant ainsi notre position d'innovateur dans le secteur des services financiers mobiles à Madagascar.

Quelles sont les aspirations de MVola pour l'année 2024? Comment l'entreprise compte-t-elle dépasser les attentes des clients et maintenir des normes élevées ?

En 2024, notre objectif principal est de dépasser les attentes de nos clients en rendant les services financiers toujours plus accessibles. Nous nous engageons à innover continuellement pour répondre aux besoins changeants de nos clients et à dépasser les standards internationaux, garantissant ainsi une expérience utilisateur exceptionnelle.

Un mot de remerciement pour conclure. Qui a contribué au succès de MVola en 2023?

Je tiens à remercier chaleureusement la Team MVola et nos partenaires stratégiques qui ont contribué à faire de MVola ce qu'elle est aujourd'hui. Ensemble, nous continuerons à tracer la voie vers un avenir financier inclusif, durable et prospère.

# Highlights

Janv



Corporate & Impact Review 2022

Fev



Reset PIN sur USSD



Bet 261 Retrait automatique



Campagne Saint Valentin

Mars



MVola Epargne 4%



Loto Bet X MVola



Reboisement MVola 2023



Holy Antsa, nouvelle ambassadrice



Global Money Week 2023

Avr



Remittance Interopérabilité MVola Comores vers MVola Madagascar



Ceasar, nouvel ambassadeur



Inauguration du terrain M'Hetsika Antanandrano



Championnat de Madagascar bassin 50 m

Mai



Ouverture du 1<sup>er</sup> PoP MVola



Sponsoring Run & Bike 2023



Sponsoring Special Olympics Madagascar



Sponsoring SESAM 2023



Inauguration du terrain M'Hetsika Mahajanga



Laura Ranaivoson, nouvelle ambassadrice

Juin



MVola to Bank <-> Bank to MVola nouveau taux



Remittance avec MVola x TapTap Send



Campagne Fête de l'Indépendance



Ceasar, nouvel ambassadeur

Juil



Brandbook de MVola



Certification B-Corp



Sponsoring Championnats d'Afrique de Judo

Août



Tombola Vacances



Lancement de la Super App MVola

Sept



Lancement M'kozy



Kristina Rakotobe, nouvelle ambassadrice



Foire Internationale de l'Agriculture

Oct



Remittance avec MFS Africa



Double certification GSMA Mobile Money

Nov



Ouverture du 2<sup>e</sup> PoP MVola à Fianarantsoa



Campagne Letchis 2023

Déc



Campagne Noël



Campagne Super Noël



Inauguration du terrain M'Hetsika Antsirabe

# Nos valeurs

MVola est le partenaire du quotidien des Malagasy, offrant des solutions financières pour booster le succès de nos clients, collaborateurs et partenaires commerciaux.

## > SIMPLICITÉ

Il nous tient à cœur de simplifier le quotidien des Malagasy. Nous mettons à disposition des solutions financières simples d'utilisation et permettant à nos clients de gagner du temps.

## > INNOVATION / IMMÉDIATÉTÉ

Pionnier de l'innovation, MVola est l'unique FinTech qui propose une gamme de solutions financières complète répondant aux besoins de chaque Malagasy, sans les inconvénients d'une banque traditionnelle. Ils disposent ainsi de leur argent immédiatement 24/7.

## > SÉCURITÉ

Parce que les clients nous confient leur argent, nous nous devons de mettre en place des services sécurisés et garantir la confiance de nos clients.

MVola est plus qu'une simple FinTech, nous sommes le partenaire du quotidien des Malagasy.

# Notre état d'esprit



## MATE

Jeunes, pragmatiques, nous nous adaptons en permanence et utilisons notre grain de folie pour booster votre succès



## VISIONARY

Curieux de tout, de vos envies, des dernières technologies et tendances. Ensemble, notre créativité est illimitée.



## PRIDE

Confiants dans l'avenir, dans votre stratégie, dans nos talents, nous dépassons nos limites chaque jour avec vous.



# Histoire d'innovations

2010 - 2013

- Lancement du 1<sup>er</sup> service de transfert d'argent par mobile à Madagascar
- Paiement cotisations des entreprises par MVola
- Réception d'argent de l'étranger via Western Union
- Paiement factures Jirama (Eau et électricité)
- Selfcare MVola
- Paiement abonnement Canal+
- Paiement de billets d'avion Air Madagascar
- 1<sup>er</sup> Cash Transfer avec les ONG (FID, PAM, BNGRC, UNICEF)

Retrait en DAB SGM

Paiement en ligne

E-Gouvernance : collecte des taxes des contribuables

Transfert d'argent vers les autres Mobile Money nationaux

E-Gouvernance : paiement des impôts synthétiques

MVola to Bank / Bank to MVola

MVola Avance et MVola Epargne

2018 - 2021

- MVola 1<sup>ère</sup> EME de Madagascar
- Lancement de MVola Comores
- App MVola
- Cash Transfer CoVid : Tosika Fameno, FID, CRS, Care, PAM, ...
- Carte Visa MVola
- Paris et jeux avec PMU Bet

2014 - 2017

Cash transfer post cyclone Batsirai

Déménagement au Playground

Lancement de la plateforme MVola Developer (API MVola)

Lancement du BOT Transactionnel sur Messenger

Inauguration du 2<sup>e</sup> terrain M'Hetsika MVola

Lancement Jirama Prepaid x MVola

2022

2023

- Lancement de MVola Epargne avec le nouveau taux de rémunération à 4%
- Interopérabilité des transferts MVola Comores vers MVola Madagascar
- Inauguration de 3 terrains M'Hetsika MVola : Antanandrano, Majunga et Antsirabe
- Ouverture de 2 PoPs MVola à Galaxy Andraharo et à Fianarantsoa
- Lancement de Bank to MVola à 0%
- Lancement du transfert d'argent depuis l'étranger sur MVola avec TapTap Send
- MVola est la 1<sup>ère</sup> FinTech de l'Océan Indien à recevoir la certification B Corp
- Lancement de Mkozy, les bundles achetables uniquement via MVola
- Elargissement du service Remittance avec le partenariat avec MFS Africa et Thunes
- Lancement de la Super App MVola



# MVola, le partenaire au quotidien

MVola offre une vaste gamme de services financiers adaptés aux besoins des particuliers et des entreprises, simplifiant ainsi leur vie quotidienne. Que ce soit pour les transferts d'argent, les paiements de factures ou les transactions commerciales, MVola fournit des solutions rapides et sécurisées. MVola s'impose comme un partenaire incontournable pour la gestion efficace des finances personnelles et professionnelles.

## DES PARTICULIERS

 <p>Dépôt et retrait d'argent Transfert d'argent</p>	 	 <p>MVola Avance</p>	 <p>Assurance </p>
 <p>Paiement de factures (Jirama, TV...) Achat de crédit et offre Telma   Achat en ligne (PEL)</p>	 	 <p>MVola Epargne</p>	 

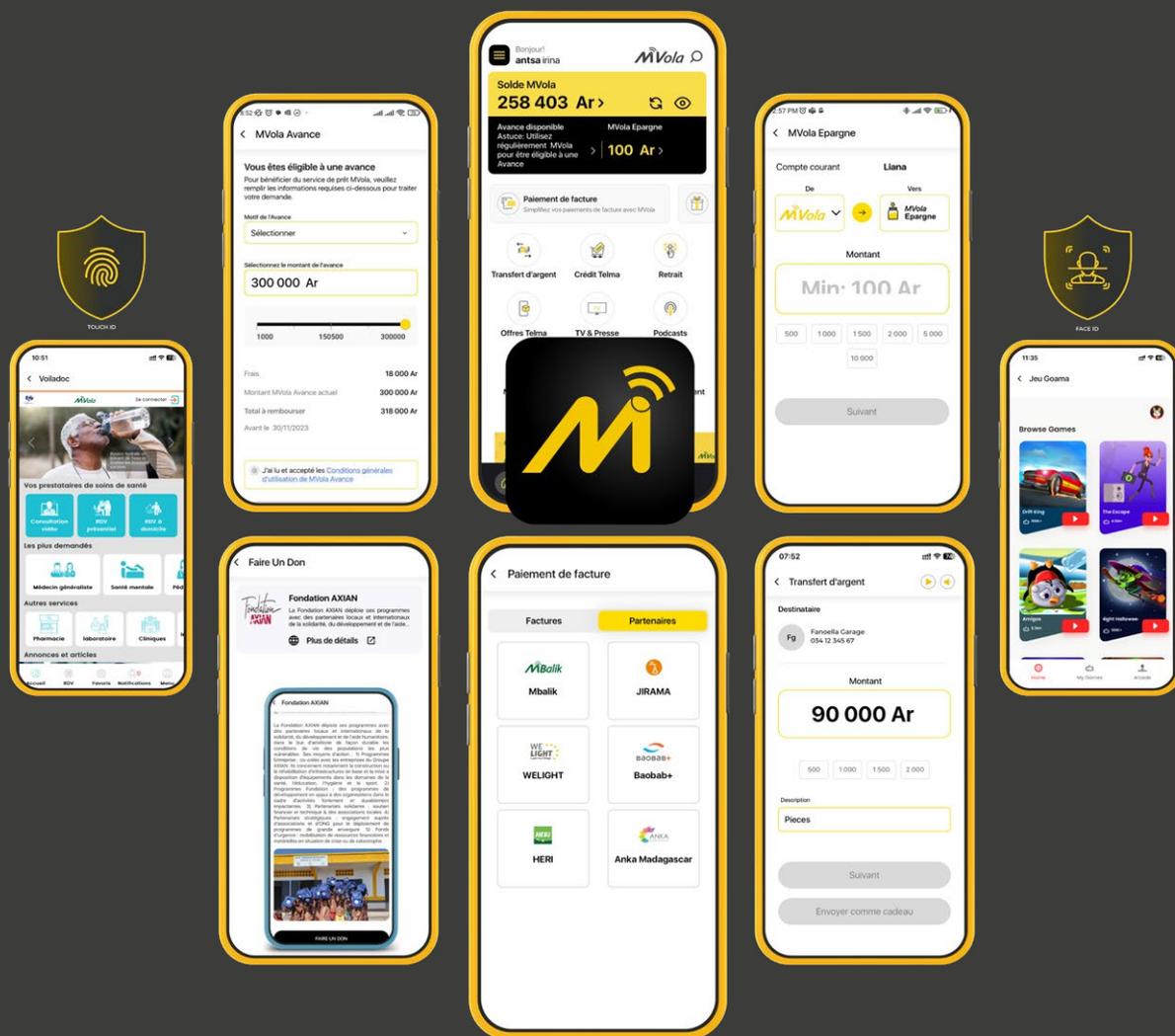
## DES ENTREPRISES

 <p>Paiement de salaires, intérimaires, frais de missions, crédit de communication par batch</p>	 <p>Paiement de factures (eau, électricité, assurances, transport, voyages, ...)</p>	 <p>E-gouvernance : Impôts, allocation et pension et cotisations patronales</p>	 <p>Bouton E-commerce MVola</p>
 <p>Paiement QR code Menu de paiement MVola dédié</p>	 <p>Remontées de fonds MVola to Bank Bank to MVola</p>		

Z O O M O N

# La Super App

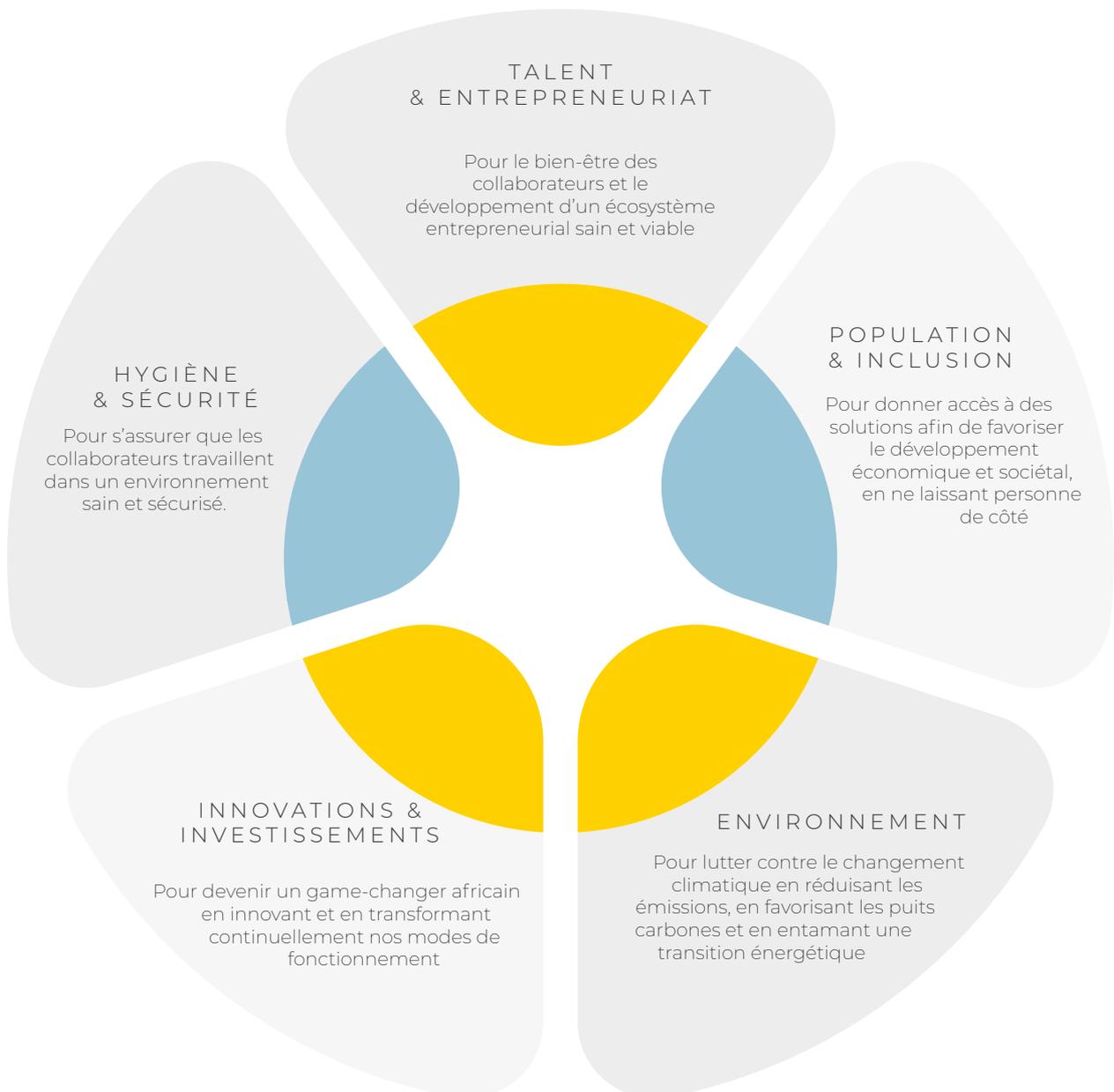
Grâce à la nouvelle application MVola, nos clients peuvent gérer leurs finances en une seule application : Transférer de l'argent, payer leurs factures, demander une Avance immédiatement, épargner avec MVola Epargne,... etc. L'application a été développée pour faire en sorte que tout le quotidien de nos clients soit intégré dans l'application que ce soit pour organiser des rendez-vous médicaux avec facilité via VoilaDoc ou pour réserver des places de concerts avec TicketPlace.



La Super App MVola plus intuitive, rapide et efficace, offre ainsi à nos utilisateurs une expérience complète pour simplifier et optimiser leur quotidien.

# Impacts stratégiques

MVola intègre volontairement des enjeux sociaux et environnementaux au sein de ses activités. Ces enjeux sont regroupés au sein de 4 axes stratégiques prioritaires, eux-mêmes liés aux Objectifs de Développement Durable.





## COLLABORATEURS

100% des collaborateurs MVola ont bénéficié d'une formation essentielle à leur métier en 2023.

Une cellule d'écoute et d'une consultation nutritionnelle ont été mises en place auprès des collaborateurs.

Un taux d'emprunt préférentiel permet aux Mates de bénéficier du service MVola Avance.

Des programmes d'aides sociales offrent un soutien financier aux collaborateurs en cas de sinistres ou d'événements de vie, ainsi que des prêts pour la réhabilitation de logements, les soins médicaux et l'éducation.

Tous les animateurs terrain bénéficient d'une couverture médicale et d'une assurance accidents à 100%.

## SOUTIEN AUX ENTREPRISES MALAGASY

Une meilleure gestion des risques, grâce au suivi des transactions en temps réel, à la traçabilité des opérations, aux paiements à distance sécurisés et à la gestion efficace des factures et des impôts, garantit une meilleure sécurité financière et une prise de décision plus éclairée pour MVola.

Un paiement rapide, sécurisé et moins coûteux des fournisseurs et des employés a été mis en place grâce au Seficare MVola.

Chez MVola nous favorisons les fournisseurs locaux pour une meilleure conversion des ventes en ligne.

En 2023, plus de 50 Mds Ariary d'achats ont été effectués auprès de fournisseurs implantés localement.

## CASH POINTS

Plus de 50% des gestionnaires de Cash Point interrogés n'ont jamais entrepris avant la création de leur point de vente MVola.

Plus de 60% de femmes gestionnaires de Cash Point interrogées ont doublé leur revenu en distribuant le service MVola.

Avec la collaboration de Nexta, 30 femmes gestionnaires de Cash Point sur Antananarivo ont bénéficié d'une formation en gestion d'entreprise et développement commercial.

## ETHIQUE ET INCLUSION

En 2023, le taux de féminisation s'élève à 54% et 50% des membres de notre Comité de Direction sont des femmes.

Entre 2022 et 2023, nous avons enregistré une augmentation significative de près de 8% des femmes occupant des postes de responsabilité.

Aucune plainte en lien avec des violences basées sur le genre n'a été déposée, démontrant ainsi un environnement de travail respectueux et sécurisé pour tous.

## INCLUSION FINANCIÈRE

79% des personnes interrogées n'étaient pas bancarisées avant d'avoir un compte MVola.

4 femmes sur 5 interrogées déclarent que l'utilisation des services Avance et Epargne leur permettent d'être plus indépendantes financièrement.

65% des personnes interrogées considèrent être très peu ou peu vulnérables aux imprévus grâce à Epargne MVola.



## EDUCATION FINANCIÈRE

Près de 300 bénéficiaires directs ont été recensés sur les activités de sensibilisation lors du Global Money Week 2023.

Près de 10 200 vues cumulées sur les contenus d'éducation financière partagés sur les réseaux sociaux.

## POPULATION VULNÉRABLE

Plus de 162 000 ménages vulnérables bénéficient des aides financières via le programme de Cash Transfer.

Plus de 95 Mds Ariary d'aides financières ont été distribuées aux populations vulnérables via le programme de Cash Transfer.



## ACTIONS SOCIALES

Plus de 400M Ar ont été octroyés à la Fondation Axian pour la construction d'infrastructure et la formation d'animateurs sport de proximité.

11 terrains M'Hetsika MVola ont été inaugurées en 2023 partout à Madagascar en collaboration avec des acteurs issus de la société civile et des autorités locales.

237 jeunes issus de milieux défavorisés ont été formés et certifiés à l'arbitrage basketball et football. Ils ont pour rôle d'animer la pratique du sport auprès des jeunes dans leurs Fokontany respectifs.



INNOVATIONS & INVESTISSEMENT

INNOVATION POUR LES CLIENTS

Développement du service de transfert d'argent et élargissement des partenaires pour faciliter l'envoi et la réception d'argent depuis le monde entier vers Madagascar. En 2023, MVola Comores, TapTap Send, MFS Africa (Paysend, Holo, Capital Services, MoneyGram), Thunes (Orange Money) se lieut avec MVola pour permettre aux Malagasy expatriés et au pays de renforcer les liens familiaux et le fihavanana au-delà des frontières.



**Super App MVola**  
Le service donation permet à des associations ou des ONGs de collecter des fonds auprès des abonnés MVola, et ainsi contribuer au développement humain à Madagascar.



**Super App MVola**  
En partenariat avec VoilaDoc, le service de télémedecine facilite l'accès aux services médicaux et contribue à l'inclusion digitale des Malagasy.

Z O O M O N

# Certification B Corp

En Juin 2023, MVola devient la 1<sup>ère</sup> FinTech opérant dans l'océan Indien à obtenir la certification B Corp. Désormais, MVola fait partie d'une communauté internationale d'entreprises qui ne cherchent pas à être les meilleurs au monde, mais à être les meilleurs pour le monde. Cette certification affirme la volonté de MVola de donner accès à des services financiers performants aux Malagasy, tout en plaçant l'impact sociétal et environnemental au cœur de son modèle d'affaires.



Z O O M O N

# Certification GSMA

En Septembre 2023, MVola obtient la double certification GSMA sur les API « International transfers » et « Persons-to-persons transfers ». Cette double certification confirme que les solutions de paiement mobile MVola sont conformes aux meilleurs standards de l'industrie que ce soit au niveau de la sécurité ou de l'accès au marché international



## SÉCURITÉ ACCRUE

La certification GSMA Mobile Money API est un gage de sécurité pour vos transactions. Vous pouvez avoir confiance en notre engagement à maintenir les normes de sécurité les plus élevées pour la protection de vos données financières.



## CONFORMITÉ AUX NORMES DE L'INDUSTRIE

Avec cette certification, MVola est conforme aux normes internationales de l'industrie des paiements mobiles. Cela signifie une intégration plus fluide de nos services dans vos plateformes existantes.



## ACCÈS PRIORITAIRE AU SUPPORT TECHNIQUE

En tant que client BtoB ou développeur MVola, vous bénéficiez d'un accès prioritaire à notre équipe de support technique. Nous sommes là pour vous aider à tirer le meilleur parti de notre API et à résoudre rapidement tout problème éventuel.



## GARDEZ UNE LONGUEUR D'AVANCE

En intégrant notre API certifiée, vous êtes toujours en avance sur les dernières tendances de l'industrie des paiements mobiles. Vous pouvez continuer à innover et à répondre aux besoins changeants de vos utilisateurs.



## BILAN DE L'IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL, EN COLLABORATION AVEC UTOPIES

37 600 emplois soutenus par le service Avance MVola (données 2022)

MVola contribue à hauteur de 15% de la production de richesse locale par le Groupe Axian



## ENERGIE

Près de 80% de notre consommation électrique est approvisionnée par des panneaux solaires

Nous enregistrons une baisse d'environ -50% de notre consommation d'électricité par collaborateur, en comparaison à 2022

## ENVIRONNEMENT



## BIODIVERSITÉ

Plantation de 5 000 arbres à Ankazobe en collaboration avec l'entreprise Lohasaha Madagascar

99% de taux de survie des jeunes plants

3 hectares de paysages restaurés

170 collaborateurs mobilisés et sensibilisés à la reforestation

108 personnes issues de la communauté locale, bénéficiaires directes du projet de reboisement

Un projet d'agroforesterie est en cours sur la parcelle de reboisement, permettant à la communauté locale de participer à la conservation des arbres tout en produisant des légumes tels que des haricots ou des tagetes



MVola réalise périodiquement un contrôle de qualité environnementale dans ses locaux. A titre d'illustration, l'ergonomie des postes de travail, ainsi que l'ambiance lumineuse, sonore, thermique et hygrométrique sont régulièrement contrôlés

9 bacs de tri ont été mis en place au Playground pour encourager les collaborateurs à trier leurs déchets.

Près de 419 kg de déchets de bureau (papiers, plastiques et cartons) ont été triés et recyclés tout au long de l'année.

2 exercices d'évacuation avec l'ensemble des collaborateurs HQ pour se préparer aux sinistres et aux risques d'incendie.

## HYGIÈNE & SÉCURITÉ

# M'Hetsika MVola



La Fondation Axian développe et déploie des programmes sociaux dédiés, au nom de chaque entreprise du Groupe Axian, sur 5 ans. A ce titre M'Hetsika MVola est le programme MVola développé avec la Fondation Axian. Il a pour but d'améliorer le cadre de vie global des jeunes en facilitant l'accès à la pratique sportive avec la construction de terrains multisports depuis 2021.

Pourquoi nous avons choisi le sport ?  
 Tout simplement parce que chez MVola, nous sommes convaincus que le sport :

Transmet des valeurs comme l'entraide, l'esprit d'équipe, l'égalité, le fair-play la tolérance et la lutte contre toute forme de discrimination et le respect de tous.

Contribue à l'autonomisation des femmes et des jeunes

**11 terrains**  
 multisports inaugurés en 2023

**237 jeunes**  
 sportifs formés et certifiés en 2023

# Mate MVola

Composée d'une équipe jeune et dynamique, la Team MVola a une mission unique : Mettre à disposition des services financiers **simples, immédiats et sécurisés** !



54%  
de femmes

83  
recrutements en 2023

281 mates  
effectif 2023

32 ans  
moyenne d'âge

Vous souhaitez construire la FinTech de demain avec nous ?  
Envoyez votre candidature **ICI**

# Comité de direction



Louis-Olivier  
FAVOT  
Directeur Général



Ericka  
VERLY  
Directrice Unité  
Partenariats



Heritiana  
ANDRIANALISOA  
Directeur Général  
Adjoint MFS



Ravaka  
RAKOTONAVALONA  
Responsable Ressources  
Humaines



Sidali  
STITI  
Directeur Commercial



Michael  
RASOLOMANANA  
Directeur Big Data  
Analytics & Credit Risk



Andotiana  
RAKOTONIAINA  
Office Manager



Andoniaina  
ANDRIAMALALA  
Directeur des Risques



Maminaiina  
RANAIVOSOLO  
Directeur Financier



Cédric  
RANDRIANARIVELO  
Responsable Conformité,  
Contrôle Permanent & Juridique



Liana  
RAMIANDRISOA  
Responsable  
Communication



Rolio  
MASY  
Responsable PMO



Hanitra  
RAKOTOMANALINA  
Responsable Audit



Lakruwan  
SENEVIRATHNE  
Chief Information  
Officer



Lucia  
MASY  
Directeur Réseaux &  
Distribution

# Une entreprise du groupe Axian



MVOLA, UNE ENTREPRISE  
DU GROUPE AXIAN

Le Conseil d'Administration de MVola est composé de la société Axian Financial Services, représentée par : Hassane MIHIEDDINE, Président du Conseil d'Administration, Hassanein HIRIDJEE, Ahmud Ismael Parwiz JUGOO, et de l'Etat Malagasy, représenté par ANDRIAMAMONJY Augustino RAKOTOARISON

Spécialisé dans 5 secteurs d'activité à fort potentiel de croissance (télécoms, services financiers, énergie, immobilier et innovation), Axian est présent dans 6 pays de l'océan Indien et du continent africain et agit en partenaire de la transformation socio-économique des pays dans lesquels il opère.

Chez AXIAN nous croyons que la transformation de nos sociétés et de nos usages est rendue possible par l'innovation accessible à tous.

Par la disruption du marché du mobile money, le développement du Big Data en Afrique et la transversalité des savoirs et métiers au sein du Groupe, le Pôle open innovation & fintech d'Axian imagine et développe des solutions technologiques et sociales bénéfiques à tout un chacun et motrices du leapfrog africain.

Grâce à son expertise dans le domaine des télécoms et de la banque, Axian a su dupliquer ses modèles de réussite. Après avoir été le pionnier et le leader du Mobile Money dans l'océan Indien, Axian a étendu depuis 2019 ses solutions en Afrique (au Sénégal avec Free Money, au Togo avec T-Money et dernièrement en Tanzanie avec Tigo Pesa).

**AXIAN** LET'S  
CREATE

# MVola

Téléchargez l'App 



et suivez-nous sur



[www.mvola.mg](http://www.mvola.mg)