

Le présent document rappelle les grandes lignes et conditions applicables relatives à l'utilisation de l'application logiciel le appelée Application MVola (« application ») sur les appareils mobiles. Elle vous (le client, utilisateur ou abonné) permet de profiter pleinement du service MVola à partir de votre appareil mobile. L'application offre un canal facile qui vous permet de gérer votre compte et de mener des transactions d'une manière simple et sécurisée.

Tout abonnement, toute adhésion, toute souscription, toute utilisation et/ou exploitation aux/offres, produits et services de MVola S.A. sont régis par les conditions générales et spécifiques en vigueur y afférents, et doivent y être conformes. Lesdites conditions sont publiées sur le Site Internet www.mvola.mg, il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

I - PRESENTATION DE L'APPLICATION

L'application MVola permet d'accéder aux services et fonctionnalités de MVola suivantes :

- Transfert : Envoyer et recevoir de l'argent vers tout compte de mobile money à Madagascar
- Remittance : Recevoir de l'argent de l'étranger (via Western Union, ou tout autre partenaire agréé par MVola S.A.)
- Dépôt et retrait : effectuer des retraits et dépôt d'argent sur le compte MVola
- Achat de Crédit et Forfaits : Rechargez du crédit et achetez des forfaits pour les abonnés Yas
- Liens Bancaires : Associez vos comptes bancaires et effectuez des transferts entre votre portefeuille et vos comptes bancaires.
- Nano Prêt : Faites une demande de prêt nano et remboursez directement depuis l'application.
- Épargne : Gérez vos dépôts d'épargne MVola.
- Carte Visa : Gérez les cartes de débit fournies par MVola.
- Podcasts : tenez-vous informé des mises à jour et nouveautés sur les produits MVola.
- Paiement de Factures : Payez vos factures de services publics et des partenaires directement via l'application.
- TV & Presse : Payez des abonnements aux services de télévision par satellite à Madagascar.
- Dons : Faites des dons à des organisations non-gouvernementales (ONG) directement via l'application MVola.
- Achetez des billets pour des événements grâce à l'intégration de nos partenaires dédiés
- Consulter vos transactions récentes,
 - Effectuer tout autre service supplémentaire que nous pouvons fournir dans le cadre d'une mise à jour future du service MVola.

Il s'agit d'un outil interactif mis à disposition à titre gratuit, confidentiel et sécurisé selon les règles de l'art en vigueur, qui utilise les technologies de l'Internet.

II - LES INFORMATIONS QUE NOUS RECUEILLONS

MVola S.A., reçoit et collecte des informations vous concernant à travers l'adhésion et l'utilisation des services fournis et notamment lorsque vous installez et utilisez l'application MVola. Et ce, sans distinction du mode de communication, de transmission ou de collecte de vos informations, notamment dans le cadre des schémas suivants :

2.1 - Informations fournies par le Client

Au démarrage de l'application, vous fournissez votre numéro de téléphone, votre mot de passe, les informations relatives aux transactions effectuées (numéro de correspondant, compte RIB, ...), le carnet d'adresse et des photos enregistrés dans votre téléphone (sur votre autorisation) ainsi que les informations que vous entrez dans notre système lors de l'utilisation de l'application, telles que les numéros de tiers correspondants.

2.2 - Informations collectées automatiquement

En outre, les informations peuvent être collectées automatiquement une fois que vous utilisez l'application, sans s'y limiter et suivant les améliorations à apporter à l'application, le type d'appareil mobile que

vous utilisez, vos appareils mobiles ID de périphérique unique (IMEI), l'adresse IP de votre appareil mobile, votre système d'exploitation mobile, vos données de localisation, le type de navigateurs Internet mobile que vous utilisez, votre heure de connexion, la version de votre application, l'historique de la consultation de l'application.

3.3 - Informations de tiers

- Informations reçues des tiers : Nous recevons des informations vous concernant (numéro de compte, transactions effectuées, ...) quand un tiers utilisant le service MVola effectue une transaction en votre faveur.
- Communiqués à des tiers fournisseurs : Nous partageons vos informations dans le cadre des collaborations effectuées par MVola S.A. avec ses fournisseurs et partenaires, afin d'exploiter, fournir, améliorer, comprendre, personnaliser, prendre en charge et commercialiser notre service. C'est le cas par exemple de la distribution du service, la fourniture de nos infrastructures, l'évaluation de la qualité du service.
- Services tiers : Si vous utilisez notre service en lien avec des services tiers, nous pouvons recevoir/collecter des informations vous concernant. Par exemple, dans le cadre de paiement des factures de la JIRAMA ou le paiement des cotisations CNaPS, ...

III - UTILISATION DES DONNEES

Nous utilisons toutes les informations dont nous disposons pour nous aider à exploiter, fournir, améliorer, comprendre, personnaliser, prendre en charge et commercialiser nos Services.

- Nous pouvons utiliser les informations que vous nous avez fournies pour vous accompagner et vous fournir une assistance afin d'améliorer notre service, pour répondre à vos questions lorsque vous nous contactez.
- Informations relatives aux transactions : ceci permet d'évaluer la performance, à travers vos fréquences d'utilisation et d'apporter d'éventuelles améliorations au service.
- Protection et sécurité : nous effectuons une vérification des comptes et des activités, et veillons à la sécurité à travers comme en dehors de nos services. Nous pouvons, par exemple, examiner toute activité douteuse ou toute infraction de nos Conditions d'utilisation et nous assurer que nos Services sont utilisés légalement.
- Nous pouvons divulguer les informations fournies par le client et collectées automatiquement :
 - ✓ comme l'exige la Loi, par exemple pour se conformer et répondre à une ordonnance judiciaire ou à un processus juridique semblable;]
 - ✓ lorsque nous croyons de bonne foi que la divulgation est nécessaire pour protéger nos droits, protéger votre sécurité ou la sécurité des autres, enquêter sur la fraude ou répondre à une demande d'un gouvernement ou d'un organisme d'application de la Loi;]
 - ✓ pour protéger les droits, la propriété et la sécurité des personnes des Sociétés affiliés à MVola S.A.]
 - ✓ à nos fournisseurs de services qui travaillent en notre nom et qui ont raisonnablement accepté de respecter de se conformer à nos instructions et conditions ou avec votre autorisation expresse.

COLLECTE DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Par l'utilisation de l'application, vous autorisez MVOLA expressément, librement et sans équivoque, à collecter, traiter, mettre à jour et/ou

conserver vos données à caractère personnel, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar. En conséquence, cette autorisation est également accordée aux prestataires et partenaires auxquels MVOLA fait appel, dans le cadre de la fourniture des offres et services.

Les données à caractère personnelles sont des informations qui vous concernent et permettent de vous identifier directement, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, ou toute autre chose qui peut être utilisée pour l'identification.

VOS DONNEES PERSONNELLES SENSIBLES

Vos données biométriques utilisées dans le cadre des dispositifs de sécurité personnalisés implantés dans votre appareil mobile ne sont pas traités directement par notre application. Leur traitement reste au niveau de l'appareil. L'Application MVola ne collecte ni ne traite ces données biométriques.

PERMISSIONS RELATIVES A VOS DONNEES PERSONNELLES

Afin de garantir une expérience optimale et sécurisée sur l'application, MVola utilise les permissions suivantes sur vos données et collecte les données y afférentes :

- Caméra pour scanner des codes QR, enregistrer des vidéos et des photos pour les services en téléconsultation ou autre, capturer des photos d'identité pour les vérifications.
- Authentification par les dispositifs de sécurités personnalisés intégrés sur l'appareil mobile (cf. partie IV) pour plus de sécurité.
- Modifier dans le stockage interne de votre appareil pour sauvegarde les reçus des transactions
- Lire le stockage interne et les médias de votre appareil pour lire les QR codes dans votre galerie, lire des images pour les paiements par QR code
- Localisation de l'appareil mobile : pour trouver des agents MVola proches et enregistrer des coordonnées à analyser dans les cas de fraude potentielle.
- Contact : accéder aux contacts pour faciliter l'envoi d'argent aux personnes fréquemment contactées.

PERMISSIONS RELATIVES A L'UTILISATION DE L'APPLICATION

En plus des autorisations déjà mentionnées, les permissions suivantes garantissent le bon fonctionnement de l'application et une meilleure expérience utilisateur. Vous pouvez utiliser votre appareil mobile pour les désactiver en cas de besoin.

- Reconnaissance de mouvement pour détecter les mouvements de votre appareil et masquer automatiquement le solde sur l'écran lorsque nécessaire.
- Poster des notifications pour les appareils sur Android 13 et versions ultérieures.
- Reprogrammation des notifications sur votre appareil mobile après son redémarrage
- Vérification de la connectivité internet de votre appareil mobile pour effectuer les transactions.

UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Uniquement sur votre autorisation qui pourra être retirée à tout moment, nous accédons à vos informations personnelles pour vous fournir un service optimal ou pour répondre à certaines exigences légales. Voici quelques-unes des raisons pour lesquelles nous pourrions nécessiter l'accès à vos données personnelles:

- Personnalisation des Services : Pour vous fournir une expérience personnalisée et adaptée à vos besoins, nous pourrions utiliser vos données personnelles ou vos données personnelles pour personnaliser nos services en fonction de vos préférences individuelles.

- Analyse Statistique : Nous pourrions utiliser des données agrégées et anonymisées, y compris vos données personnelles ou vos données personnelles, pour effectuer des analyses statistiques dans le but d'améliorer nos services et de mieux comprendre les besoins de nos utilisateurs.

IV – UTILISATION DES DISPOSITIFS DE SECURITES PERSONNALISEES IMPLEMENTES DANS L'APPAREIL MOBILE

L'application dispose d'une fonctionnalité vous permettant de valider les transactions MVola en utilisant le dispositif de sécurité personnalisé enregistré sur votre appareil mobile. Ces dispositifs de sécurité utilisent vos données biométriques.

En activant ces dispositifs sur l'application, vous acceptez expressément que l'accès à l'application ainsi que la validation de vos transactions par le biais de ces dispositifs de sécurité se substituent à l'action de remplir votre code secret MVola. Toute utilisation de ces dispositifs de sécurité dans le cadre de l'application MVola (validation de transaction, accès applicatif, toute autre évolution des services exigeant le code secret) aura la même valeur juridique de la validation par votre code secret.

Les dispositifs de sécurité accessibles sur votre appareil mobile sont présentés ci-après :

- ✓ Touch ID (iOS) / Fingerprint (Android) : désigne le dispositif de sécurité personnalisé d'authentification par empreinte digitale implémenté dans votre appareil mobile. Il vous permet de valider les transactions effectuées via l'Application MVola sans avoir à utiliser votre code secret ;
- ✓ Face ID (iOS) : désigne le dispositif de sécurité personnalisé d'authentification par reconnaissance faciale implémenté dans votre appareil mobile. Il vous permet de valider les transactions effectuées via l'Application MVola sans avoir à utiliser son code secret.

Pour bénéficier de cette fonctionnalité, il vous appartient de :

- ✓ s'assurer que votre appareil mobile dispose de l'un de ces dispositifs de sécurités personnalisés d'authentification et qu'ils sont paramétrés/activés ;
- ✓ vérifier que les boutons Touch ID / Fingerprint ou Face ID sont bien fonctionnels dans les paramètres de l'Application MVola ;
- ✓ prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et le paramétrage de vos dispositifs de sécurités personnalisés enregistrés sur votre appareil mobile

En conséquence, en acceptant d'utiliser ces dispositifs de sécurités personnalisés pour la validation des transactions effectuées sur l'Application MVola, vous reconnaissez expressément que :

- ✓ L'utilisation de ces dispositifs permet de garantir la confirmation/validation des transactions effectuées via l'Application MVola au même titre que la saisie de votre code secret ;
- ✓ Vous êtes l'unique responsable des conséquences qui en découlent à l'égard de MVola S.A. A cet effet toute transaction validée par ces dispositifs vaut ordre et validation de l'opération par l'Abonné, dont vous serez seul tenu pour responsable ;
- ✓ La responsabilité de MVola S.A. ne saurait être engagée pour quelque cause que ce soit et que vous renoncez à tout recours à l'encontre de MVola S.A.

V - SOCIETES AFFILIEES

Les dispositions de la présente politique de confidentialité bénéficient de plein droit aux autres Entités et aux Partenaires du « GROUPE AXIAN », présentant directement/indirectement un lien d'actionariat et/ou d'administration.

A ce titre, nous pouvons utiliser les informations qu'elles nous envoient, et elles peuvent utiliser celles que nous leur transmettons, afin de nous aider à exploiter, fournir, améliorer, comprendre, personnaliser, prendre en charge et commercialiser nos services, produits et offres respectifs. Il s'agit notamment d'améliorer les infrastructures et les systèmes de diffusion, de comprendre comment nos services et les leurs sont utilisés, de sécuriser les systèmes et de lutter contre les abus ou les violations. Elles peuvent également les utiliser pour améliorer vos expériences au sein de leurs services, comme faire des suggestions de produit et afficher des offres et des publicités pertinentes.

VI - ATTRIBUTION, CHANGEMENT DE CONTROLE ET TRANSFERT

La totalité de nos droits et obligations dans le cadre de notre politique de confidentialité sont librement transférables par nous à toute société affiliée dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une restructuration ou d'une vente d'actifs, d'une demande des tribunaux ou dans d'autres cas, et nous pouvons transférer vos informations à nos sociétés affiliées, successeurs ou nouveaux propriétaires.

VII - GESTION DE VOS INFORMATIONS

Nous conservons les données fournies par vous aussi longtemps que vous utiliserez la demande et pour un temps raisonnable par la suite pour des fins historiques, statistiques et de recherche. Nous conservons automatiquement les informations collectées pour une période pouvant aller jusqu'à 5 ans et par la suite, nous pouvons la stocker dans un agrégat indéfiniment pour des raisons historiques, statistiques et de recherche. Nous veillerons à ce que nos dossiers qui contiennent des données personnelles soient raisonnablement protégés contre l'accès ou l'utilisation à des fins non autorisées.

Si vous souhaitez que nous corrigions ou supprimions les données fournies que vous avez fournies via l'application, veuillez nous contacter à service.client@mvola.mg et nous effectuerons un retour dans un délai raisonnable. Veuillez noter qu'une partie ou la totalité des données fournies peuvent être nécessaires pour que l'application fonctionne correctement.

Nous sommes préoccupés par la préservation de la confidentialité de vos informations. Nous fournissons des garanties physiques, électroniques et procédurales pour protéger l'information que nous traitons et maintenons. Par exemple, nous limitons l'accès à cette information aux employés et aux entrepreneurs autorisés qui ont besoin de connaître cette information afin d'exploiter, de développer ou d'améliorer notre application. Nous nous efforçons de fournir une sécurité raisonnable pour l'information que nous traitons et maintenons, aucun système de sécurité ne peut cependant empêcher toutes les failles de sécurité potentielles.

Vous pouvez facilement arrêter toute collecte d'informations par l'application en désinstallant l'application. Vous pouvez utiliser les processus de désinstallation standard qui peuvent être disponibles dans le cadre de votre appareil mobile. La désinstallation de l'application implique ainsi l'arrêt de la collecte d'informations mais n'a pas d'incident sur l'utilisation des informations déjà transmises ou collectées.

VIII- NOS ACTIVITES INTERNATIONALES

L'installation et utilisation de l'application implique une acceptation de nos pratiques relatives aux informations, notamment la collecte, l'utilisation, le traitement et le partage de vos informations, comme le décrit la présente Politique de confidentialité, ainsi que le transfert et le traitement de vos informations à Madagascar et dans d'autres pays

dans lesquels nous possédons ou utilisons des installations, des prestataires de services ou des partenaires, quel que soit l'endroit où vous utilisez nos Services. Vous reconnaissez que les lois, réglementations et normes du pays dans lequel vos informations sont stockées ou traitées peuvent être différentes de celles de votre pays.

IX - MISES A JOUR DE NOTRE POLITIQUE

Nous pouvons modifier ou mettre à jour, à tout moment, notre Politique de confidentialité. La présente Politique de confidentialité sera mise à jour automatiquement et mettrons à jour la date de « dernière modification » en haut de la présente Politique de confidentialité. En continuant à utiliser nos Services, vous confirmez votre acceptation de notre Politique de confidentialité telle que modifiée.

Contactez-nous

Si vous avez des questions concernant la confidentialité de vos informations lors de l'utilisation de l'application, ou avez des questions au sujet de nos pratiques, vous pouvez nous contacter par :

- email à service.client@mvola.mg ou
- courrier : MVola S.A., Immeuble The Bureau- Ankorondrano- Antananarivo 101 – MADAGASCAR