

Le présent document rappelle les grandes lignes et conditions applicables relatives à l'utilisation de l'application logicielle 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/des 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](http://www.mvola.mg), il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

\*\*\*\*\*

## I - PRESENTATION DE L'APPLICATION

Les fonctionnalités disponibles, liste non limitative et non contractuelle, sur l'application sont notamment les suivantes :

- Recevoir de l'argent de l'étranger (via Western Union, ou tout autre partenaire agréé par MVola S.A.)
- Retirer de l'argent,
- Envoyer de l'argent à vos proches,
- Acheter du crédit de communication,
- Acheter des recharges Moov ou Telma,
- Paiement facture Telma,
- Paiement facture Jirama,
- Payer vos cotisations CNaPS,
- Consulter vos trois (03) dernières transactions,
- Utiliser le dispositif de sécurité personnalisé enregistré sur l'appareil mobile (Touch ID, Fingerprint, Face ID), pour valider/confirmer les transferts/transactions,
- 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.

Lorsque vous démarrez l'application, vous fournissez votre numéro de téléphone, votre mot de passe, des informations relatives aux transactions effectuées dans l'application (numéro de correspondant, compte bancaire, etc.). Vous donnez également l'autorisation à l'application d'accéder à votre carnet d'adresses, à vos photos, à vos journaux d'appels et à vos SMS stockés sur votre téléphone (avec votre autorisation explicite), ainsi qu'aux informations que vous saisissez dans notre système lors de l'utilisation de l'application, telles que les numéros de tiers.

Votre numéro de téléphone permettra d'identifier votre compte MVola que vous validerez par le mot de passe. Les informations relatives aux transactions effectuées ainsi que votre carnet d'adresse permettent de rendre disponible la liste de vos transactions sur l'application dès son ouverture. Les photos enregistrées, uniquement sur votre autorisation, permettront à certains des services intégrés de mieux identifier vos besoins et demandes sur l'application (exemple vous envoyez des

photos de vos symptômes à un médecin du module intégré VOILADOC). En accédant à vos journaux d'appel et SMS, nous pouvons affiner notre compréhension de vos besoins et préférences. Cette démarche nous permet de personnaliser nos produits pour mieux correspondre à votre profil de consommation.

### 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 périphérie 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

MVOLA S.A. au Capital de 3.000 000 000 Ariary,

Siège Social Zone Galaxy Andraharo, Antananarivo 101,

RCS Antananarivo N° 2010 B 00 328 – NIF 2000312230 – STAT N°64191 11 2010 O 10344

Tél +261 20 25 427 05 – Fax +261 20 22 538 71

Service Client : 034 00 00 807 (Fixe) – 807 (Mobile) / [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg)

- 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.

#### **COLLECTE DE VOS DONNEES PERSONNELLES SENSIBLES**

Nous pourrions également être amenés à collecter des données sensibles vous concernant. Ces données comprennent des informations telles que votre santé, vos croyances religieuses, votre orientation sexuelle, votre origine ethnique, les communications ou toute autre information personnelle et privée sensible.

#### **UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET DE VOS DONNEES PERSONNELLES SENSIBLES**

Uniquement sur votre autorisation qui pourra être retirée à tout moment, nous accédons à vos informations personnelles et à vos données sensibles 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 sensibles :

- Personnalisation des Services : Pour vous fournir une expérience personnalisée et adaptée à vos besoins, nous pourrions utiliser vos données personnelles ou vos données personnelles sensibles 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 sensibles, 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 présenté 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'actionnariat 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](mailto: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](mailto:service.client@mvola.mg) ou
- courrier : MVola S.A. Galaxy Andraharo KUBE B - Antananarivo 101 - MADAGASCAR