



MoFlex “Terms and Conditions”

CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION ET D'UTILISATION DU SERVICE DE PRÊT MOFLEX

1. L'ACCORD

- 1.1. Le présent Contrat définit l'intégralité des conditions générales entre Vous (le Client/Emprunteur), Mobile Money Rwanda Limited (ci-après dénommée « MMRL ») et Ecobank Rwanda Plc (ci-après dénommée la Banque). Ces conditions générales, ainsi que toute modification ou variation, sont accessibles à tout moment sur notre site web <https://www.mtn.co.rw/momo-terms/> et entrent en vigueur à leur date de publication. En continuant à utiliser les services MoFlex, vous déclarez accepter les présentes conditions générales.
- 1.2. Les présentes Conditions générales d'utilisation (les « Conditions d'utilisation ») vous sont applicables et entrent en vigueur dès votre adhésion au service MoFlex via les canaux d'accès au service Mobile Money (MoMo).

2. ACCEPTATION DES TERMES ET CONDITIONS

- 2.1. Avant de souscrire à MoFlex via les canaux d'accès au service MoMo, vous devez lire attentivement et comprendre les présentes Conditions générales (CG) qui régissent l'utilisation et le fonctionnement de MoFlex.
- 2.2. Si vous n'acceptez pas ces Conditions générales, veuillez cliquer sur « Refuser » dans le menu MoMo.
- 2.3. Vous serez sensé avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions générales :-
 - 2.3.1. en cliquant sur l'option « Accepter » dans le menu MoMo, vous demandant de confirmer que vous avez lu, compris et accepté de respecter les présentes conditions générales.
 - 2.3.2. En utilisant ou en continuant à utiliser et à exploiter le crédit MoFlex
 - 2.3.3. En saisissant votre code PIN de Mobile Money lorsqu'on vous l'a demandé lors de l'activation de votre prêt MoFlex.
- 2.4. En souscrivant un Prêt MoMo, vous acceptez de respecter les présentes Conditions générales, qui régissent la fourniture, l'utilisation, le fonctionnement et la gestion du Service. Si vous n'acceptez

pas les présentes Conditions générales, veuillez annuler votre inscription en omettant de saisir votre code PIN pour poursuivre la procédure.

- 2.5. Vous serez réputé avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions générales. :
 - 2.5.1. après confirmation des données personnelles via le service USSD ou l'application mobile
 - 2.5.2. accuser réception du SMS d'inscription et accéder avec succès au Service lors de la première utilisation.
 - 2.5.3. en utilisant ou en continuant à utiliser et à exploiter le Service
- 2.6. Si vous avez accès aux services et que vous affirmez que les présentes Conditions générales sont sans préjudice de tout droit que la Banque pourrait avoir sur lesdits services, en vertu de la loi ou autrement.
- 2.7. Vous reconnaissez et acceptez que la Banque propose MoFlex uniquement par voie électronique et vous acceptez de traiter avec elle et d'utiliser MoFlex uniquement par voie électronique via le Menu MoMo. Toute question ou réclamation concernant MoFlex doit être adressée à MMRL par l'intermédiaire du Centre de service client. Afin d'éviter toute ambiguïté, vous reconnaissez et acceptez que vous ne serez pas autorisé à recevoir ou à exiger les services relatifs à MoFlex dans une ou plusieurs agences de la Banque, sauf avis contraire du MoMo, à sa seule discrétion. Vous reconnaissez et acceptez également que le Centre de service client n'est ni une agence de la Banque ni un agent du prestataire de services aux fins de la conduite d'activités ou de transactions bancaires et qu'il n'agira pas en tant que tel.
- 2.8. Les prestataires de services peuvent apporter ponctuellement des ajouts, modifications, ou suppressions aux présentes Conditions générales. Vous en serez informé par SMS. Ces modifications vous engageront pleinement, comme si elles figuraient dans les présentes Conditions générales.

3. DEFINITIONS DES TERMES



MoFlex “Terms and Conditions”

3.1. Dans les présentes Conditions générales, les mots et expressions suivants (sauf lorsque le contexte exige une interprétation différente) ont les significations suivantes :

- 3.1.1. “**MoFlex** » désigne un produit proposé pour avancer des prêts aux utilisateurs de Mobile Money Rwanda LTD conformément aux présentes conditions générales.
- 3.1.2. “**Accord** » désigne les Conditions et toutes les modifications qui seront apportées de temps à autre.
- 3.1.3. “**Montant dû** » désigne tout montant de la facilité, frais ou charges qui reste impayé après la période de la facilité.
- 3.1.4. “**Credit Reference Bureau**” ou “**CRB**” désigne un bureau de référence de crédit dûment agréé en vertu des lois du Rwanda, pour, entre autres, collecter et/ou faciliter le partage des informations de crédit des clients
- 3.1.5. “**Client** » désigne toute personne qui s’est inscrite pour utiliser le Service et a accepté les présentes Conditions.
- 3.1.6. “**Centre de service clientèle** » désigne un centre de service MTN désigné pour le Service conformément aux présentes Conditions
- 3.1.7. “**Valeur électronique** » désigne la valeur électronique émise par MMRL et traitée dans le cadre du système de monnaie mobile et représentant un droit à un montant équivalent d’argent liquide..
- 3.1.8. “**Équipement** » ou “**Appareil** » désigne votre téléphone portable, votre carte SIM compatible avec le paiement mobile et/ou tout autre équipement qui, utilisés ensemble, vous permet d’accéder au réseau.
- 3.1.9. “**Durée de la Facilité** » ou “**Durée** » désigne la période convenue pour le remboursement intégral de la facilité, soit sept (7)

jours, quatorze (14) jours ou trente (30) jours calendaires à compter de la date d’octroi initial de la Facilité en cours. Afin d’éviter toute ambiguïté, mais sans déroger aux dispositions du présent Contrat, la Facilité est exigible dès le dépôt des fonds sur le Compte MoMo dans le cadre des Services, et au plus tard trente (30) jours après le décaissement. La durée de la facilité ne sera pas affectée par toute Demande ultérieure effectuée dans le cadre de la Limite de Découvert jusqu’au remboursement intégral de la facilité.

- 3.1.10. “**Frais** » ou “**Frais de transaction** » désigne les frais applicables à la Facilité, tels que communiqués périodiquement conformément aux présentes Conditions, et incluent tous les frais et taxes applicables en vertu de la législation du pays. Les frais sont susceptibles d’être modifiés à tout moment à la discrétion de MMRL et de la Banque, sous réserve d’un préavis de 30 jours, conformément aux réglementations en vigueur.:

- 3.1.10.1. “**Intérêts à terme du prêt** » désigne des frais ou un pourcentage unique appliqué au montant de la facilité lors du prélèvement. Ces frais sont facturés à chaque prélèvement.

- 3.1.10.2. “**Intérêts de report** : frais appliqués lorsque la période de remboursement du prêt est prolongée au-delà de la date d’échéance initiale. Ils sont calculés sur le montant restant dû et ajoutés au total à payer.

- 3.1.11. “**Prestataire de services** » désigne, selon le contexte, Ecobank Rwanda Plc (la « Banque »), dûment agréée par la Banque nationale du Rwanda pour exercer des activités bancaires et étant le prêteur dans le cadre du



MoFlex “Terms and Conditions”

- produit MoFlex, ou Mobile Money Rwanda Limited (« MMRL »), dûment agréée par la Banque nationale du Rwanda pour fournir des services de paiement et étant l'opérateur du système Mobile Money (« MoMo ») par lequel l'accès au produit MoFlex est facilité, que ce soit individuellement (« Prestataire de services ») ou collectivement (« Prestataires de services »), qui fournissent et exploitent conjointement le produit MoFlex conformément aux présentes Conditions générales..
- 3.1.12. “**MMRL** » ou « MoMo » désigne Mobile Money Rwanda Limited, société privée constituée en République du Rwanda en tant que société à responsabilité limitée en vertu de la loi sur les sociétés.
- 3.1.13. “**Etat** » désigne **la République du Rwanda**.
- 3.1.14. “**MoFlex Limit**” désigne le montant maximal de la Facilité qui vous est autorisé sur le Service tel que défini, établi et communiqué par nous de temps à autre en fonction de votre score de crédit.
- 3.1.15. “**Remboursement** » désigne le remboursement de tout montant dû au titre du Service tel que défini dans les présentes Conditions, y compris, mais sans s'y limiter, le remboursement de la facilité et des frais.
- 3.1.16. “**Banque** » désigne Ecobank Rwanda Plc, constituée en République du Rwanda en tant que société anonyme en vertu de la loi sur les sociétés et dûment agréée par la Banque nationale du Rwanda (BNR) Services tels que publiés sur notre site Web.
- 3.1.17. “**Service MoMo** » désigne le service d'argent mobile qui vous permet de charger de l'argent sur votre compte MoMo, après quoi vous pouvez commencer à effectuer des transferts d'argent et des paiements, accéder à des prêts et économiser via le système MoMo.
- 3.1.18. “Système MoMo » désigne la plateforme technique exploitée par MMRL au Rwanda pour la fourniture des services MoMo via le réseau.
- 3.1.19. “**MoMo PIN** » désigne votre numéro d'identification personnel, qui est le code que vous choisissez pour accéder à votre compte MoMo et l'utiliser conformément aux conditions générales du consommateur MoMo.
- 3.1.20. “Abonné MoMo » désigne toute personne dûment enregistrée pour utiliser le système MoMo pour envoyer ou recevoir de l'argent ou effectuer des paiements.
- 3.1.21. « Réseau » désigne le système GSM de télécommunications mobiles exploité par MTN Rwandacell Plc (MTN) en République du Rwanda.
- 3.1.22. “Demande » désigne une demande ou une instruction reçue par les fournisseurs de services de votre part ou prétendument de votre part via le réseau et le système et sur laquelle les fournisseurs de services sont autorisés à agir.
- 3.1.23. “**Carte SIM** » désigne le module d'identité du client qui, lorsqu'il est utilisé avec l'appareil mobile approprié, vous permet d'accéder au réseau et d'utiliser le service MoMo.
- 3.1.24. “**SMS** » désigne un service de messages courts consistant en un message texte transmis d'un appareil mobile à un autre.
- 3.1.25. “**Frais MoMo** » désigne le tarif ou les frais que vous devez payer à MMRL pour la réalisation de toute transaction.
- 3.1.26. “Notre site Web » fait référence à l'adresse du site Web <http://www.mtn.co.rw>.

MoFlex “Terms and Conditions”

- 3.1.27. “ « Nous », « Notre » et « nos » désignent les prestataires de services et incluent les successeurs et ayants droit des prestataires de services.
- 3.1.28. **USSD**” « **USSD** » signifie « Données de service supplémentaires non structurées », parfois appelées « Codes rapides » ou « Codes de fonctionnalité », un protocole de communication utilisé par les téléphones cellulaires GSM pour communiquer avec les ordinateurs MMRL sur le service USSD fourni par MTN
- 3.1.29. " **Vous** » ou « votre » désigne le Client et inclut les représentants personnels du Client.
- 3.2. Le terme « Client » désigne à la fois le masculin et le féminin, ainsi que les personnes morales.
- 3.3. Les mots au singulier, lorsque le contexte le permet, incluent le pluriel et vice versa.
- 3.4. Les titres des présentes Conditions générales sont fournis à titre indicatif uniquement et n'affectent pas l'interprétation du présent Accord.
- ### 4. DEMANDE DE PRÊT
- 4.1. Pour souscrire à MoFlex auprès de la Banque, vous devez avoir au moins 18 ans et être un abonné MoMo enregistré et actif. La Banque se réserve le droit de vérifier auprès de Mobile Money Rwanda Limited l'authenticité et le statut de votre compte MoMo.
- 4.2. Votre admissibilité à MoFlex sera soumise à un processus d'approbation de prêt exclusif, défini par les prestataires de services. Ce processus prend en compte, entre autres, vos habitudes d'utilisation du service MoMo et des données supplémentaires susceptibles de varier ponctuellement, à la seule discrétion de la Banque
- 4.3. Vous acceptez et autorisez par la présente la Banque à accéder à vos informations personnelles détenues par Mobile Money Rwanda Limited pour la fourniture de MoFlex, y compris votre numéro de téléphone, votre nom, votre date de naissance, votre numéro de carte d'identité ou de passeport, ainsi que toute autre information permettant à la Banque de vous identifier et de se conformer aux exigences réglementaires de « connaissance client ».
- 4.4. Vous acceptez et autorisez également la Banque à accéder aux informations relatives à votre utilisation de MoFlex, car la Banque en aura besoin pour vous fournir les Services.
- 4.5. En demandant un Prêt MoFlex, vous consentez à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles par les Prestataires de Services, uniquement aux fins de l'octroi, de la gestion et du recouvrement du Prêt. Vos données personnelles ne peuvent être partagées avec des prestataires de services tiers, des organismes de réglementation ou des agences d'évaluation du crédit que dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat et conformément à la loi applicable. Vous avez le droit de retirer votre consentement, de demander l'accès, la rectification ou la suppression de vos données personnelles et de vous opposer à leur traitement, sous réserve des obligations légales et réglementaires de la Banque. Les données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire à ces fins.
- 4.6. Par les présentes, vous acceptez et autorisez également le Prestataire de services, afin de déterminer votre éligibilité à un Prêt, à accéder à l'historique de vos transactions MoMo et à les analyser, y compris, mais sans s'y limiter, les achats de crédit, les transferts d'argent, les dépôts et les retraits, liés à votre numéro d'identification national. Vous reconnaissez et consentez à ce que ces données soient partagées en toute sécurité avec des sous-traitants tiers dûment désignés, aux seules fins d'évaluer votre solvabilité, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- 4.7. Vous consentez par les présentes à ce que les Prestataires de services obtiennent, de temps à autre, vos informations de crédit auprès de TransUnion Rwanda ou de toute



MoFlex “Terms and Conditions”

autre agence d'évaluation du crédit agréée afin d'évaluer votre solvabilité et de vous fournir les Services. Vous consentez également à ce que les Prestataires de services partagent votre historique de remboursement avec cette agence, dans le strict respect de la loi applicable et uniquement à des fins légales d'évaluation du crédit.

- 4.8. Vous acceptez et autorisez également par les présentes le prestataire de services, le cas échéant, à accéder à vos informations auprès d'un bureau d'évaluation du crédit (BE), car la Banque en aura besoin pour vous fournir les services,
- 4.9. La Banque se réserve le droit d'accéder à tout moment à vos informations complémentaires relatives à votre demande de prêt MoFlex, telles que votre utilisation des services d'appel de MTN Rwanda et d'autres services. Le défaut de fournir ces informations dans le délai imparti par la Banque peut entraîner le rejet de votre demande de prêt MoMo.
- 4.10. L'acceptation de votre demande de MoFlex par la Banque se fera par SMS sur votre numéro de téléphone portable associé à votre compte MoMo.
- 4.11. L'ouverture d'un compte ne crée aucune relation contractuelle entre vous et MMRL, au-delà des conditions générales applicables à votre compte MoFlex (éventuellement) et des conditions générales du client MoMo.
- 4.12. La Banque se réserve le droit de refuser votre demande de MoFlex ou de la révoquer à tout moment, à la seule discrétion du Prestataire, en précisant le motif de ce refus.

5. FRAIS

- 5.1. Vous acceptez par la présente de payer tous les frais de transaction liés à votre utilisation des services MoFlex.
- 5.2. Le montant emprunté et le montant à rembourser (« frais totaux ») s'afficheront sur l'écran USSD sous les mentions « Prêt » et « Remboursement » respectivement.
- 5.3. Vous devez payer via MoMo, et nous sommes en droit de prélever des frais sur

votre compte MoMo à l'échéance du prêt, si vous n'avez pas effectué le paiement avant la date de remboursement (sans que vous en soyez informé).

- 5.4. En demandant un prêt MoFlex, vous consentez expressément à ce que la Banque et Mobile Money Rwanda Limited (MMRL) effectuent le remboursement par débit de tous les comptes MoMo enregistrés sous votre numéro d'identification national, et non pas uniquement du compte lié au numéro de téléphone mobile utilisé pour demander le prêt. Vous serez averti par SMS avant tout prélèvement.
- 5.5. Ce consentement ne sera valable que pour vos comptes MoMo liés à votre numéro d'identification et pourra être retiré à tout moment par notification écrite à la Banque, à condition que ce retrait n'affecte pas les déductions relatives aux obligations de prêt en cours.
- 5.6. Vous recevrez une notification par SMS avant la date de remboursement indiquant (i) le montant restant dû du prêt, (ii) les frais de transaction applicables et (iii) les conséquences d'un retard de paiement, y compris les pénalités. Le SMS vous informera également qu'en cas de non-remboursement à la date d'échéance, la Banque sera en droit de débiter l'un de vos comptes MoMo enregistrés sous votre numéro d'identification national, et non pas uniquement celui associé au numéro de téléphone mobile utilisé pour la demande de prêt. Ces prélèvements ne seront effectués qu'à l'échéance du prêt et si vous n'avez pas remboursé le prêt
- 5.7. La durée totale du prêt, calculée à partir du jour où il vous est accordé (« Durée »), s'affichera sur l'écran USSD.
- 5.8. Des frais supérieurs à ceux indiqués dans votre demande de prêt ne vous seront jamais facturés pour toute période pendant laquelle le montant du prêt reste dû.
- 5.9. Vous pouvez accepter (consentir) ou refuser un prêt auprès de MoFlex en suivant les instructions fournies dans le menu MoMo de votre téléphone portable.



- 5.10. Si votre demande est approuvée, le montant du prêt sera versé sur votre compte MoMo.

6. STATEMENTS

- 6.1. Vous pouvez demander un relevé ou un rapport d'activité concernant votre prêt MoMo auprès de MoMo via votre appareil (« Relevé MoFlex Mini »).
- 6.2. Un relevé MoFlex Mini doit fournir les détails des 5 (cinq) dernières transactions (ou tout autre nombre de transactions déterminé par le fournisseur de services) sur votre compte MoFlex initiées par votre appareil.
- 6.3. Un relevé MoFlex Mini ne vous sera pas envoyé sous forme imprimée, mais par SMS sur votre numéro de téléphone portable associé à votre compte MoMo ou par tout autre moyen électronique choisi par la Banque. Vous serez responsable du paiement des frais facturés par MMRL pour l'envoi du relevé MoFlex Mini.
- 6.4. Vous pouvez obtenir des relevés MoFlex Mini imprimés ou un relevé bancaire imprimé relatif à votre compte MoFlex auprès du Service Client. Vous serez responsable du paiement des frais facturés par le Service Client pour ces relevés imprimés, le cas échéant.
- 6.5. Sauf erreur manifeste, le relevé MoFlex Mini émis pour votre compte MoFlex constitue une preuve concluante des transactions effectuées sur MoFlex pour la période couverte par le relevé MoFlex Mini et/ou le relevé bancaire.

7. AUTORITÉ IRRÉVOCABLE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

- 7.1. Par la présente, vous autorisez irrévocablement la Banque à donner suite à toutes les demandes qu'elle reçoit de votre part (ou prétendument de votre part) via le Système et à vous en tenir responsable, même si ces demandes ne sont pas autorisées par vous ou ne sont pas conformes aux mandats existants que vous lui avez donnés
- 7.2. Si vous demandez à la Banque d'annuler une transaction ou une instruction après réception d'une demande de votre part, la Banque peut, à son entière discrétion,

MoFlex "Terms and Conditions"

annuler cette transaction ou instruction, mais n'a aucune obligation de le faire.

- 7.3. La Banque est autorisée à émettre les ordonnances relatives à votre MoFlex qui pourraient être requises par une décision de justice ou par une autorité ou agence compétente en vertu des lois applicables.
- 7.4. En cas de conflit entre les termes d'une demande reçue par la Banque de votre part et les présentes Conditions générales, les présentes Conditions générales prévaudront.

8. APPAREIL DU CLIENT ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

- 8.1. Vous devrez, à vos frais, fournir et entretenir en bon état de fonctionnement votre appareil nécessaire à l'accès au service MoMo et au MoFlex.
- 8.2. Vous êtes responsable du bon fonctionnement de votre Appareil. La Banque décline toute responsabilité en cas d'erreur ou de panne causée par un dysfonctionnement de votre appareil, ni en cas de virus informatique ou de problèmes connexes pouvant être associés à l'utilisation du Système, des Services et de l'Appareil.
- 8.3. Vous devez suivre toutes les instructions, procédures et conditions contenues dans les présentes Conditions générales et dans tout document fourni par la Banque concernant l'utilisation du service MoMo et du MoFlex.
- 8.4. Vous reconnaissez être seul responsable de la conservation et de l'utilisation correcte de votre appareil, ainsi que de la confidentialité et de la sécurité de votre code PIN MoMo. Vous devez vous assurer que votre code PIN MoMo ne soit divulgué ni mis en possession d'aucune personne non autorisée. La Banque décline toute responsabilité en cas de divulgation de votre code PIN MoMo à un tiers, et vous acceptez par les présentes de l'indemniser et de la dégager de toute responsabilité en cas de perte résultant de la divulgation de votre code PIN MoMo.
- 8.5. Vous prenez toutes les précautions raisonnables pour détecter toute utilisation



MoFlex “Terms and Conditions”

non autorisée du Service MoMo et du MoFlex. Enfin, vous devez vous assurer que toutes les communications de la Banque sont examinées et vérifiées par vous ou en votre nom dès que possible après réception, de manière à détecter toute utilisation ou accès non autorisé au Service MoMo.

8.6. Vous devez immédiatement informer MoMo via le Centre de service client si:

8.6.1. Vous avez des raisons de croire que votre code PIN MoMo est ou pourrait être connu d'une personne non autorisée à le connaître et/ou qu'il a été compromis ; et/ou

8.6.2. Vous avez des raisons de croire qu'une utilisation non autorisée des Services a eu lieu, a pu avoir lieu ou pourrait avoir lieu, et qu'une transaction a pu être saisie frauduleusement ou compromise.

8.7. Vous devez toujours respecter les procédures de sécurité communiquées par MoMo, ou toute autre procédure applicable aux Services. Vous reconnaissez que tout manquement de votre part aux procédures de sécurité recommandées peut entraîner une violation de la confidentialité de vos Prêts MoMo. Vous devez vous assurer que les Services ne sont utilisés, ni les demandes ne sont émises, ni les fonctions concernées ne sont exécutées par une personne autre qu'une personne autorisée à le faire.

8.8. Vous ne devez à aucun moment exploiter ou utiliser les Services d'une manière susceptible de porter préjudice au Prestataire.

9. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

9.1. La Banque ne saurait être tenue responsable de toute perte subie par vous en cas d'interférence ou d'indisponibilité des Services en raison (a) d'une défaillance de l'un de vos Appareils, ou (b) de toute autre circonstance indépendante de la volonté du Prestataire de Services, y compris, sans limitation, un cas de force majeure ou une erreur, une interruption, un retard ou une indisponibilité du Système MoMo, une défaillance d'un appareil suite à une action terroriste ou ennemie, une perte

d'alimentation, des conditions météorologiques ou atmosphériques défavorables, et une défaillance de tout système de télécommunications public ou privé.

9.2. La Banque ne sera pas responsable des pertes ou dommages que vous subirez en raison ou en relation avec:

9.2.1. Indisponibilité de fonds suffisants sur votre compte MoMo.

9.2.2. Défaillance, dysfonctionnement, interruption ou indisponibilité du Système, de votre appareil, du Réseau, du Système MoMo et/ou du Service MoMo, quelle qu'en soit la cause.

9.2.3. L'argent de votre portefeuille MoMo peut être soumis à une procédure judiciaire ou à toute autre restriction limitant les paiements ou les transferts.

9.2.4. Votre manquement à fournir des instructions correctes ou complètes pour les paiements ou virements relatifs à votre compte MoFlex.

9.2.5. Toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, du Service MoMo et/ou de votre Appareil ; ou

9.2.6. Votre non-respect des présentes Conditions générales et de tout document ou information fourni par la Banque concernant l'utilisation du Service MoMo et du MoFlex..

9.3. Si, pour une raison autre que celles mentionnées aux alinéas 9.1 ou 9.2, les Services sont perturbés ou indisponibles, la seule responsabilité du Prestataire de Services en vertu du présent Contrat sera de rétablir les Services dès que raisonnablement possible.

9.4. Sauf disposition contraire du sous-paragraphe 9.3, la Banque ne sera pas responsable envers vous de toute interférence ou indisponibilité des Services, quelle qu'en soit la cause.

9.5. La Banque décline toute responsabilité en cas de perte de profit, d'économies anticipées, ni en cas de perte ou de dommage indirect ou consécutif, quelle



qu'en soit la cause, découlant des Services ou en lien avec ceux-ci, même si le Prestataire de services est informé de la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage. Toutefois, tout problème de solde de compte Bonafide que vous signalez au service client, imputable à une défaillance du système MoMo ou MoFlex, sera résolu en priorité, conformément aux accords de niveau de service (SLA) de MMRL.

- 9.6. Toutes les garanties et obligations implicites en vertu de la loi sont par les présentes entièrement exclues dans la mesure permise par la loi.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 10.1. Vous reconnaissez que les droits de propriété intellectuelle sur le Service MoMo (et ses modifications, mises à niveau ou améliorations ponctuelles) et toute la documentation associée que la Banque vous fournit via le Système MoMo ou autrement appartiennent soit à la Banque, soit à d'autres personnes auprès desquelles la Banque a le droit d'utiliser et de sous-licencier le Système MoMo et/ou ladite documentation. Vous ne devez enfreindre aucun de ces droits de propriété intellectuelle.

11. INDEMNITE

- 11.1. En contrepartie du respect par le Prêteur de vos instructions ou demandes relatives à la fourniture des Services, vous vous engagez à l'indemniser et à le dégager de toute responsabilité en cas de perte, frais, dommage, dépense, honoraires ou réclamation qu'il pourrait subir de ce fait, et vous dégagez le Prêteur de toute responsabilité pour les pertes ou dommages que vous pourriez subir du fait de son intervention sur vos instructions ou demandes, ou conformément aux présentes Conditions générales.
- 11.2. L'indemnité prévue à la clause 11.1 couvre également les éléments suivants :
- 11.2.1. Toutes les demandes, réclamations, actions, pertes et dommages, quelle qu'en soit la nature, qui pourraient être formulés contre les Prestataires de

MoFlex "Terms and Conditions"

Services ou qu'ils pourraient subir ou encourir, découlant de leur réponse ou de leur inaction à une Demande, ou découlant du dysfonctionnement, de la panne ou de l'indisponibilité de tout matériel, logiciel ou équipement, de la perte ou de la destruction de données, de pannes de courant, de la corruption des supports de stockage, de phénomènes naturels, d'émeutes, d'actes de vandalisme, de sabotage, de terrorisme, de tout autre événement indépendant de la volonté du Prêteur, d'une interruption ou d'une distorsion des communications, ou découlant de la confiance accordée à une personne ou à des informations ou données incorrectes, illisibles, incomplètes ou inexactes contenues dans une Demande reçue par le Prêteur.

- 11.2.2. Toute perte ou dommage pouvant résulter de votre utilisation, mauvaise utilisation, abus ou possession de tout logiciel tiers, y compris, sans s'y limiter, tout système d'exploitation, logiciel de navigation ou tout autre logiciel ou programme.
- 11.2.3. Tout accès non autorisé à votre compte, toute violation de sécurité, toute destruction ou accès à vos données, ou toute destruction, vol ou dommage de votre équipement.
- 11.2.4. Toute perte ou tout dommage résultant du non-respect des présentes Conditions générales et/ou de la fourniture d'informations erronées, ou résultant de la défaillance ou de l'indisponibilité des installations ou systèmes tiers, ou de l'incapacité d'un tiers à traiter une transaction, ou toute perte subie par le Prêteur suite à une violation des présentes Conditions générales.
- 11.2.5. Any damages and costs payable to the Lender in respect of any claims against the Lender for recompense for loss where the particular circumstance is within your control.

12. VARIATION ET RÉSILIATION DE LA RELATION



MoFlex “Terms and Conditions”

- 12.1. La Banque peut à tout moment mettre fin à sa relation commerciale avec vous et vous exclure de votre compte MoFlex. Sans préjudice de la généralité de ce qui précède, elle peut annuler les prêts qu'elle a accordés et exiger le remboursement des dettes en résultant dans un délai qu'elle détermine.
- 12.1.1. Sans préjudice des droits de la Banque en vertu de la clause 12.1, la Banque peut, à sa seule discrétion, suspendre ou clôturer votre compte MoFlex : si vous utilisez MoFlex à des fins non autorisées ou si la Banque détecte un abus, une violation de contenu, une fraude ou une tentative de fraude liée à votre utilisation du Services.
- 12.1.2. Si votre compte MoMo ou votre contrat avec MMRL est résilié pour quelque raison que ce soit.
- 12.1.3. Si la Banque est tenue de se conformer à une ordonnance, une instruction ou une recommandation du gouvernement, d'un tribunal, d'un organisme de réglementation ou d'une autre autorité compétente.
- 12.1.4. Si la Banque soupçonne ou estime que vous ne respectez pas les présentes Conditions générales (y compris le non-paiement de tout montant de prêt dû par vous, le cas échéant).
- 12.1.5. Lorsqu'une telle suspension ou modification est nécessaire en raison de problèmes techniques ou pour des raisons de sécurité.
- 12.1.6. Pour faciliter la mise à jour ou la mise à niveau du contenu ou des fonctionnalités des Services de temps à autre.
- 12.1.7. Si vous restez inactif pendant une période déterminée par la Banque conformément à la réglementation applicable au Rwanda ; ou
- 12.1.8. Si la Banque décide de suspendre ou de cesser la fourniture des Services pour des raisons commerciales ou pour toute autre raison qu'elle peut déterminer à son entière discrétion.
- 12.2. Vous pouvez fermer/désactiver votre compte MoFlex à tout moment.
- 12.3. Si votre compte MoFlex est en souffrance (avec un montant dû à des prestataires de services) au moment de la clôture, vous acceptez de nous payer immédiatement tous les montants que vous nous devez.
- 12.4. Si la Banque reçoit notification de votre décès, elle ne sera tenue d'autoriser aucune opération ni aucun retrait sur votre compte MoKash, sauf sur présentation d'une lettre d'administration ou d'homologation délivrée par vos représentants légaux dûment désignés par le tribunal. Tout prêt en cours deviendra immédiatement exigible.
- 12.5. La résiliation n'affectera toutefois pas les droits et obligations acquis de l'une ou l'autre des parties.
- ### 13. DIVULGATION ET CONSERVATION DES INFORMATIONS/DONNÉES PERSONNELLES
- 13.1. Par la présente, vous consentez expressément à ce que la Banque divulgue les documents reçus ou utilise vos informations personnelles ou celles relatives à votre compte MoFlex, ainsi que tout détail relatif à votre utilisation des Services :
- 13.1.1. Vers et depuis toute agence locale d'application de la loi ou agence réglementaire ou gouvernementale compétente pour contribuer à la prévention, à la détection, à l'enquête ou à la poursuite d'activités criminelles ou de fraude.
- 13.1.2. Vers et depuis les prestataires de services, concessionnaires, agents ou toute autre société susceptible de devenir filiale ou société holding du Prestataire de services à des fins commerciales raisonnables liées aux Services.
- 13.1.3. Au Credit Reference Bureau (CRB)
- 13.1.4. Aux avocats, auditeurs et autres conseillers professionnels du prestataire de services, ainsi qu'à tout tribunal judiciaire ou arbitral, dans le cadre de toute procédure judiciaire ou d'audit.
- 13.1.5. À MMRL et à la Banque, dans le cadre du service MoMo et du MoFlex.



MoFlex “Terms and Conditions”

- 13.1.6. À des fins commerciales raisonnables liées à votre utilisation des Services, telles que des activités de marketing et de recherche ; et
- 13.1.7. Les pratiques commerciales incluent, sans s'y limiter, le contrôle qualité et la garantie d'un fonctionnement efficace des systèmes.
- 13.2. Vous reconnaissez que nous pouvons conserver vos données de transaction jusqu'à dix (10) ans après l'expiration du présent contrat ou conformément à la loi ou à la réglementation.

14. DIVERS

- 14.1. Les présentes Conditions générales (telles que modifiées de temps à autre) constituent un accord juridiquement contraignant.
- 14.2. Le présent Contrat et tous les droits et obligations qui en découlent ne peuvent être cédés par vous à une autre personne.
- 14.3. Vous ne pouvez transférer aucun droit ni aucune obligation que vous pourriez avoir en vertu du présent Contrat à une autre personne sans notre consentement écrit préalable.
- 14.4. Nous pouvons modifier les présentes Conditions générales à tout moment en raison de nouvelles lois, de nouveaux textes réglementaires, de réglementations ou licences gouvernementales, de taux de change, de l'imposition ou de la modification d'impôts gouvernementaux, de la révision de nos plans d'affaires, de l'évolution du secteur, des recommandations des organismes de réglementation ou pour toute autre raison que nous pourrions déterminer.
- 14.5. Nous vous informerons de toute modification des présentes Conditions générales par SMS, sur notre site web et/ou par tout autre moyen de notre choix. Les modifications entreront en vigueur trente (30) jours après leur notification.
- 14.6. En continuant à utiliser MoFlex, vous serez réputé accepter les modifications à leur date d'entrée en vigueur.

- 14.7. Aucun manquement ou retard de votre part ou de la Banque dans l'exercice d'un droit ou d'un recours en vertu des présentes ne saurait constituer une renonciation à celui-ci, et l'exercice, même partiel, d'un droit ou d'un recours n'empêchera tout exercice ultérieur de celui-ci ou l'exercice de tout autre droit ou recours.
- 14.8. Les droits et recours prévus aux présentes sont cumulatifs et n'excluent pas les droits et recours prévus par la loi.
- 14.9. Si une disposition des présentes Conditions générales est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal ou un organisme administratif compétent, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas les autres dispositions des présentes.
- 14.10. Tout ajout ou modification aux présentes Conditions générales peut être apporté ponctuellement par la Banque. Si vous en avez été informé par voie de publication, conformément à l'alinéa 14.4, vous engagera pleinement, comme s'il figurait dans les présentes Conditions générales.
- 14.11. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant l'objet du présent Contrat, sauf déclaration ou garantie frauduleuse. Sauf mention expresse ou référence expresse dans le présent Contrat, il remplace toutes déclarations, tous écrits, toutes promesses, tous arrangements, toutes correspondances, toutes négociations ou tous accords antérieurs, oraux ou écrits, de toute Partie au présent Contrat.

15. NOTIFICATIONS

- 15.1. La Banque peut envoyer des informations concernant le compte MoFlex par SMS au numéro de téléphone mobile associé à votre compte MoMo.
- 15.2. Vous reconnaissez ne pouvoir prétendre à aucun dommage contre la Banque pour pertes, retards, malentendus, mutilations, doublons ou autres irrégularités dues à la transmission de toute communication relative aux Prêts MoMo.

16. LOI APPLICABLE ET RÉOLUTION DES LITIGES



MoFlex “Terms and Conditions”

- 16.1. En cas de réclamation, de problème ou de divergence avec les crédits de MoMo, vous êtes tenu de le signaler au Centre de service client pour assistance et/ou résolution.
- 16.2. Vous pouvez déposer toute réclamation ou question auprès du Centre de service client par téléphone, SMS, e-mail ou en personne dans les bureaux désignés.
- 16.3. La Banque accuse réception de toute réclamation sans retard injustifié et en tout état de cause dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception.
- 16.4. La Banque s'engage à résoudre toute réclamation dans les quinze (15) jours suivant sa réception, sous réserve des dispositions ci-dessous.
- 16.5. Vous recevez un rapport d'avancement au moins tous les cinq (5) jours jusqu'à la résolution de votre réclamation.
- 16.6. Si la Banque détermine qu'une réclamation est complexe, elle doit, dans les cinq (5) jours suivant sa réception, vous informer par écrit de cette classification et vous fournir des motifs précis. Dans les quinze (15) jours, la Banque vous fera parvenir un rapport écrit indiquant les mesures prises, les progrès réalisés et le délai prévu pour une résolution complète.
- 16.7. Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de la Banque ou des rapports d'avancement fournis, vous pouvez transmettre votre plainte au Comité de traitement des plaintes de la Banque, puis à la Banque nationale du Rwanda ou au Médiateur des services financiers, conformément à la loi applicable.
- 16.8. Aucune disposition de la présente clause ne saurait limiter ni porter atteinte à vos droits statutaires en vertu des lois et réglementations applicables.
- 16.9. Le présent Accord sera régi et interprété conformément aux lois de la République du Rwanda, et les parties conviennent de soumettre tout litige découlant du présent Accord ou relatif à celui-ci aux tribunaux de la République du Rwanda.

17. Annex

17.1. Offre de produits de prêt

Offre de produits	Prêts à la consommation « MoFlex »
Concept	Le consommateur est assuré en fonction de son comportement transactionnel sur le portefeuille MMRL et d'autres paramètres définis par ERW
Conditions et tarifs	<p>Ce qui suit décrit la structure et la tarification du produit ; les détails seront fournis par la politique de crédit d'ERW, qui peut être modifiée de temps à autre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant minimum du prêt (Frw) : RWF 500 • Montant maximal du prêt (Frw) : RWF 1,300,000 • Garantie de prêt : Non sécurisé avec autorisation de prélèvement automatique • Options de durée du prêt : 7 jours, 14 jours, 21 jours, 30 jours • Intérêts sur la durée du prêt : entre 7 % et 14 %, selon le profil de risque du souscripteur • Intérêts de report (si report appliqué) : similaires aux frais d'intérêt pour la durée de la prolongation • Pénalité : appliquée chaque semaine ou selon la durée du prêt • Pénalité par cas : jusqu'à un maximum de 14 % • Le prélèvement automatique sera activé pour le remboursement du prêt • Le prépaiement par le client est autorisé • Chaque prêt devra être intégralement remboursé (avec les frais de service applicables) à la date d'échéance du prêt. Si le principal décaissé ou les frais de service du prêt sont impayés au-delà de la date d'échéance, la limite de crédit est gelée. • Si le principal décaissé ou les frais de service du prêt sont impayés depuis plus de quatre-vingt-dix (90) jours, ERW sera en droit d'inscrire tout souscripteur en défaut de paiement du principal décaissé ou des frais de service du prêt auprès d'une agence d'évaluation du crédit. Ce souscripteur ne sera plus admissible à aucun service de prêt par la suite, sauf décision contraire d'ERW.