

CONDITIONS GÉNÉRALES DE DEMANDE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE PRÊT MoFaya

1. ACCORD

1.1. Le présent accord définit l'intégralité des conditions générales entre vous (le client/emprunteur), Mobile Money Rwanda Limited (ci-après dénommée « MMRL ») et BPR Plc (ci-après dénommée « la Banque »). Ces conditions générales et toute modification ou variation qui y serait apportée peuvent être consultées à tout moment sur notre site web <https://www.mtn.co.rw/momo-terms/>. Une copie imprimée sera disponible dans nos centres de service et entrera en vigueur à la date de sa publication. En continuant à utiliser les services MoFaya, vous êtes réputé avoir accepté ces conditions générales.

1.2. Les présentes conditions générales (« Conditions d'utilisation ») vous sont applicables et prennent effet dès que vous adhérez au service MoFaya en utilisant les canaux d'accès au service Mobile Money (MoMo).

2. DÉFINITIONS

2.1. Dans les présentes conditions générales, les mots et expressions suivants (sauf si le contexte exige une interprétation différente) ont la signification suivante :

2.1.1. « MoFaya » désigne un produit proposé pour avancer des prêts aux utilisateurs de Mobile Money Rwanda LTD conformément aux présentes conditions générales.

2.1.2. « Accord » désigne les conditions générales et toutes les modifications qui y seront apportées de temps à autre.

2.1.3. « Montant dû » désigne tout montant, frais ou charges liés au crédit qui restent impayés après la période de crédit.

2.1.4. « Bureau de référence de crédit » ou « CRB » désigne un bureau de référence de crédit dûment agréé en vertu des lois du Rwanda, notamment pour collecter et/ou faciliter le partage d'informations sur le crédit des clients.

2.1.5. « Client » désigne toute personne qui s'est inscrite pour utiliser le Service et qui a accepté les présentes Conditions générales.

2.1.6. « Centre de service à la clientèle » désigne un centre de service MTN désigné pour le Service conformément aux présentes Conditions.

2.1.7. « Valeur électronique » désigne la valeur électronique émise par MMRL et négociée au sein du système de monnaie mobile, représentant un droit à un montant équivalent en espèces.

2.1.8. « Équipement » ou « Appareil » désigne votre téléphone mobile, votre carte SIM compatible avec les services financiers mobiles et/ou tout autre équipement qui, lorsqu'il est utilisé conjointement, vous permet d'accéder au réseau.

2.1.9. « Durée du crédit » ou « Durée » désigne la période convenue pour le remboursement intégral du crédit, soit sept (7) jours, quatorze (14) jours ou trente (30) jours calendaires à compter de la date à laquelle le crédit restant dû a été initialement accordé. Pour éviter toute ambiguïté, mais sans déroger aux dispositions prévues ailleurs dans le présent Contrat, le Crédit est exigible dès que les fonds sont déposés sur le Compte MoMo dans le cadre des Services, mais au plus tard trente (30) jours après le décaissement. La Durée du Crédit n'est pas affectée par toute demande ultérieure ou supplémentaire effectuée dans le cadre de la limite de découvert jusqu'au remboursement intégral du Crédit.

2.1.10. « Frais » ou « Frais de transaction » désigne les frais applicables au Crédit, tels que communiqués de temps à autre conformément aux présentes conditions générales, et comprennent tous les frais et taxes applicables en vertu des lois 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 instruments réglementaires applicables.

2.1.11. « Taux d'intérêt à terme » désigne des frais uniques ou un pourcentage appliqué au montant du crédit au moment du prélèvement. Ces frais sont facturés à chaque prélèvement.

- 2.1.12. « Intérêts de report » désigne les 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 montant total à payer.
- 2.1.13. « Prestataire de services » désigne, selon le contexte, BPR Plc (la « Banque »), dûment agréée par la Banque nationale du Rwanda pour exercer des activités bancaires et agissant en tant que prêteur dans le cadre du produit MoFaya, ou Mobile Money Rwanda Limited (« MMRL »), dûment agréée par la Banque nationale du Rwanda pour fournir des services de paiement et agissant en tant qu'opérateur du système Mobile Money (« MoMo ») qui facilite l'accès au produit MoFaya, que ce soit à titre individuel (« prestataire de services ») ou collectif (« prestataires de services »), qui fournissent et exploitent conjointement le produit MoFaya conformément aux présentes conditions générales.
- 2.1.14. « 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 régissant les sociétés commerciales.
- 2.1.15. « Gouvernement » désigne le Gouvernement de la République du Rwanda.
- 2.1.16. « Plafond MoFaya » désigne le montant maximal du crédit qui vous est accordé dans le cadre du service, tel que défini, établi et communiqué par nos soins de temps à autre en fonction de votre cote de crédit.
- 2.1.17. « Remboursement » désigne le remboursement de tout montant dû au titre du Service tel que défini dans les présentes Conditions, y compris, sans s'y limiter, le remboursement du Crédit et des Frais.
- 2.1.18. « Banque » désigne BPR Plc, société constituée en République du Rwanda en tant que société anonyme de droit public en vertu de la loi régissant les sociétés commerciales et dûment agréée par la Banque Nationale du Rwanda (BNR), comme indiqué sur notre site web.
- 2.1.19. « Service MoMo » désigne le service d'argent mobile qui vous permet de verser 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 épargner via le système MoMo.
- 2.1.20. 2.1.18. « Système MoMo » désigne la plateforme technique exploitée par MMRL au Rwanda pour la fourniture des services MoMo à l'aide du Réseau.
- 2.1.21. « Code PIN MoMo » désigne votre numéro d'identification personnel, c'est-à-dire le code que vous choisissez pour accéder à votre compte MoMo et l'utiliser conformément aux Conditions générales d'utilisation MoMo.
- 2.1.22. « Abonné MoMo » désigne toute personne dûment enregistrée pour utiliser le système MoMo afin d'envoyer ou de recevoir de l'argent ou d'effectuer des paiements.
- 2.1.23. « Réseau » désigne le système GSM de télécommunications mobiles exploité par MTN Rwandacell Plc (MTN) en République du Rwanda.
- 2.1.24. « Demande » désigne une demande ou une instruction reçue par les prestataires de services de votre part ou prétendument de votre part via le réseau et le système, et sur la base de laquelle les prestataires de services sont autorisés à agir.
- 2.1.25. « 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.
- 2.1.26. « SMS » signifie Short Message Service, un service de messages courts consistant en un message texte transmis d'un appareil mobile à un autre.
- 2.1.27. « Frais MoMo » désigne les frais ou charges que vous devez payer à MMRL pour l'exécution de toute transaction.
- 2.1.28. « Notre site Web » désigne l'adresse du site Web <http://www.mtn.co.rw>.
- 2.1.29. « Nous », « Notre » et « Nos » désignent les prestataires de services et incluent leurs successeurs et ayants droit.

- 2.1.30. « USSD » signifie Unstructured Supplementary Service Data (données de service supplémentaires non structurées), parfois appelées « codes rapides » ou « codes de fonction », un protocole de communication utilisé par les téléphones cellulaires GSM pour communiquer avec les ordinateurs de MMRL sur le service USSD fourni par MTN.
- 2.1.31. « Vous » ou « votre » désigne le client et inclue les représentants personnels du client.
- 2.1.32. Le terme « client » désigne aussi bien les personnes de sexe masculin que celles de sexe féminin, ainsi que les personnes morales.
- 2.1.33. Les mots exprimés au singulier incluent, lorsque le contexte le permet, le pluriel, et inversement.
- 2.1.34. Les titres figurant dans les présentes Conditions générales sont uniquement destinés à faciliter la lecture et n'ont aucune incidence sur l'interprétation du présent Contrat.

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 3.1. Avant de demander l'accès à MoFaya 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 MoFaya.
- 3.2. Si vous n'acceptez pas les présentes conditions générales, veuillez cliquer sur « Refuser » dans le menu MoMo.
- 3.3. Vous serez réputé avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales :
- 3.3.1. 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 ;
- 3.3.2. En utilisant ou en continuant à utiliser et à exploiter le prêt MoFaya ; et/ou
- 3.3.3. En saisissant votre code PIN Mobile Money lorsque vous y êtes invité lors de l'activation de votre prêt MoFaya.
- 3.4. En faisant une demande de prêt MoMo, vous acceptez de vous conformer et d'être lié par 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 ne saisissant pas

vos code PIN pour poursuivre la demande.

- 3.5. Vous serez réputé avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions générales :

- 3.5.1. lorsque vous confirmez vos informations personnelles via le Service USSD ou l'application mobile ;
- 3.5.2. lorsque vous accusez réception du SMS d'inscription et accédez avec succès au Service lors de votre première utilisation
- 3.5.3. lorsque vous utilisez ou continuez à utiliser et à exploiter le Service.

- 3.6. Si vous avez accès aux services, vous affirmez que les présentes Conditions générales ne portent pas atteinte aux droits que la Banque pourrait avoir à l'égard desdits services en vertu de la loi ou autrement.

- 3.7. Vous reconnaissez et acceptez que la Banque propose MoFaya uniquement par voie électronique et vous acceptez de traiter avec la Banque et d'utiliser MoFaya uniquement par voie électronique via le menu MoMo. Toute question ou réclamation relative à MoFaya doit être adressée à MMRL via le Centre de service à la clientèle. Pour éviter toute ambiguïté, vous reconnaissez et acceptez que vous ne serez pas autorisé ni habilité à recevoir ou à demander les services liés à MoFaya dans une ou plusieurs agences de la Banque, sauf indication contraire de MoMo, à sa seule discrétion. Vous reconnaissez et acceptez en outre que le Centre de service à la clientèle n'est pas une agence de la Banque ni un agent du prestataire de services pour conduire des opérations ou des transactions bancaires et qu'il n'agira pas en tant que tel.

- 3.8. Les prestataires de services peuvent apporter des ajouts, des modifications, des altérations et/ou des suppressions aux présentes conditions générales de temps à autre, dont ils peuvent vous informer par SMS et qui vous engagent pleinement comme si elles figuraient dans les présentes conditions générales.

4. DEMANDE DE PRÊT

- 4.1. Pour demander MoFaya auprès de la Banque, vous devez être âgé d'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. us serez éligible pour demander MoFaya sur la base d'un processus interne d'approbation de prêt défini par les prestataires de services. Ce processus d'approbation prend en compte, entre autres, les habitudes d'utilisation du service MoMo et des données supplémentaires qui peuvent varier de temps à autre, 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 MoFaya, y compris votre numéro de téléphone, votre nom, votre date de naissance, votre numéro d'identité ou de passeport et toute autre information qui permettra à la Banque de vous identifier et de se conformer aux exigences réglementaires relatives à la connaissance du client.

4.4. Vous acceptez et autorisez également par la présente la Banque à accéder aux informations relatives à votre utilisation de MoFaya, dans la mesure où la Banque en a besoin pour vous fournir les Services.

4.5. En faisant une demande de prêt MoFaya, vous consentez à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles par les prestataires de services strictement dans le but de fournir, d'administrer et de recouvrer le 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 législation applicable. Vous avez le droit de retirer votre consentement, de demander l'accès, la correction 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. Vous acceptez et autorisez également le Prestataire de services, dans le cadre de la détermination de votre éligibilité à un Prêt, à accéder à et analyser vos données historiques de transactions MoMo, y compris, mais sans s'y limiter, les achats de crédit de communication, les transferts d'argent, les dépôts et les retraits, liés à votre numéro d'identification national. Vous reconnaissez et acceptez que ces données puissent être partagées de manière sécurisée avec des tiers dûment désignés pour le traitement des données dans le seul but d'évaluer votre solvabilité, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

4.7. Vous consentez par la présente aux Prestataires de services à obtenir, de temps à autre, vos informations de crédit auprès de TransUnion Rwanda ou de toute autre agence de référence de crédit agréée dans le but d'évaluer votre solvabilité afin de vous fournir les Services. Vous consentez en outre à ce que les Prestataires de services partagent votre historique de remboursement avec cette agence, en stricte conformité avec la législation applicable et uniquement à des fins légales de déclaration de crédit.

4.8. Vous acceptez et autorisez également par la présente le Prestataire de services, le cas échéant, à accéder à vos informations provenant d'un bureau de référence de crédit (CRB), dans la mesure où la Banque en a besoin pour vous fournir les Services.

4.9. La Banque se réserve le droit d'accéder à tout moment à des informations complémentaires relatives à votre demande d'adhésion à MoFaya, telles que votre utilisation des services d'appel MTN Rwanda et d'autres services. Si vous ne fournissez pas ces informations dans les délais impartis par la Banque, celle-ci pourrait refuser votre demande de prêt MoMo.

4.10. L'acceptation par la Banque de votre demande d'adhésion à MoFaya sera effectuée par SMS envoyé à votre numéro de téléphone mobile 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 qui s'appliquent à votre compte MoFaya de temps à autre et des conditions générales de MoMo.

4.12. La Banque se réserve le droit de refuser votre demande d'adhésion à MoFaya ou de la révoquer à tout moment, à la seule discrétion du Prestataire de services, et d'indiquer 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 MoFaya.

5.2. Le montant que vous empruntez et le montant que vous rembourserez (ci-après dénommés « les frais totaux ») vous seront indiqués sur l'écran USSD respectivement sous les mentions « Prêt » et « Remboursement ».

5.3. Vous devez effectuer le paiement via MoMo, et le prestataire de services est en droit de prélever, sans vous en informer, le montant sur votre compte MoMo lorsque le prêt arrive à échéance et que vous n'avez pas effectué le paiement

avant la date de remboursement.

5.4. . En demandant un prêt MoFaya, vous consentez expressément à ce que la Banque et Mobile Money Rwanda Limited (MMRL) effectuent le remboursement en débitant tout ou partie des comptes MoMo enregistrés sous votre numéro d'identification national et pas seulement le compte lié au numéro de téléphone mobile que vous avez utilisé pour demander le prêt. Vous serez averti par SMS avant toute déduction.

5.5. Ce consentement ne restera valable que pour vos comptes MoMo liés à votre numéro d'identification et pourra être retiré électroniquement par vous à tout moment via le canal MoMo USSD. Toutefois, ce retrait ne prendra effet qu'une fois que toutes les obligations de prêt en cours auront été entièrement réglées. Toute tentative de retrait avant le remboursement complet sera invalide.

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 et les frais de recouvrement de créances, le cas échéant. Le SMS vous informera également que, si vous n'effectuez pas le remboursement à la date d'échéance, la Banque sera en droit d'effectuer le remboursement en débitant l'un de vos comptes MoMo enregistrés sous votre numéro d'identification national et pas seulement celui lié au numéro de téléphone mobile que vous avez utilisé pour demander le prêt. Ces prélèvements ne seront effectués que lorsque le prêt arrivera à échéance et restera impayé par vous.

5.7. La durée totale du prêt, calculée à partir du jour où le prêt est mis à votre disposition (« durée »), sera indiquée sur l'écran USSD.

5.8. Vous ne serez jamais facturé de frais supérieurs à ceux indiqués dans votre demande de prêt pour toute période pendant laquelle le montant du prêt reste impayé.

5.9. Vous pouvez accepter ou refuser un prêt de MoFaya en suivant les instructions fournies dans le menu MoMo de votre téléphone mobile.

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

6. RELEVÉS

6.1. Vous pouvez demander un relevé ou un rapport d'activité concernant votre prêt MoMo auprès de MoMo à l'aide de votre appareil (« mini-relevé MoFaya »).

6.2. Un mini-relevé MoFaya fournit les détails des 5 (cinq) dernières transactions (ou tout autre nombre de transactions déterminé par le prestataire de services) effectuées sur votre compte MoFaya à partir de votre appareil.

6.3. Le mini-relevé MoFaya ne vous sera pas envoyé sous forme imprimée, mais vous sera transmis par SMS à votre numéro de téléphone mobile associé à votre compte MoMo ou par tout autre moyen électronique que la Banque pourra déterminer à sa discrétion. Vous serez responsable du paiement de tous les frais facturés par MMRL pour la transmission du mini-relevé MoFaya.

6.4. Vous pouvez obtenir gratuitement, une (1) fois par an, un mini-relevé MoFaya imprimé ou un relevé bancaire relatif à votre compte MoFaya auprès du centre de service à la clientèle. Vous serez responsable du paiement de tous les frais facturés par MoMo pour tout autre relevé MoFaya imprimé supplémentaire, le cas échéant.

6.5. Sauf erreur manifeste, un mini-relevé MoFaya qui vous est délivré comme indiqué ci-dessus concernant votre compte MoFaya constituera une preuve concluante des transactions effectuées sur MoFaya pour la période couverte par le mini-relevé MoFaya et/ou le relevé bancaire.

7. POUVOIR IRRÉVOCABLE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

7.1. Vous autorisez irrévocablement la Banque à donner suite à toutes les demandes qu'elle reçoit de votre part (ou prétendument de votre part) par le biais du Système et à vous tenir responsable à cet égard, même si ces demandes n'ont pas été autorisées par vous ou ne sont pas conformes aux mandats existants que vous avez donnés.(i) amafaranga asigaye kwishyurwa ku nguzanyo,

7.2. Si vous demandez à la Banque d'annuler une transaction ou une instruction après qu'elle ait reçu votre demande, la Banque peut, à sa seule discrétion et uniquement si cela est techniquement et opérationnellement possible, annuler cette transaction ou cette instruction. Toutefois, les transactions étant traitées en temps réel, la Banque n'est pas tenue de le faire.

7.3. La Banque est autorisée à exécuter les ordres concernant votre compte MoFaya qui pourraient être exigés par une décision de justice ou une autorité ou agence compétente en vertu des lois applicables.

7.4.. En cas de conflit entre les conditions d'une demande reçue par la Banque de votre part et les présentes Conditions générales, ces dernières prévaudront.

8. APPAREIL DU CLIENT ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

8.1. Vous devez fournir et maintenir à vos frais, dans un état de fonctionnement sûr et efficace, votre Appareil nécessaire pour accéder au Service MoMo et à MoFaya.

8.2. Vous êtes responsable du bon fonctionnement de votre Appareil. La Banque ne saurait être tenue responsable des erreurs ou défaillances causées par un dysfonctionnement de votre appareil, ni des virus informatiques ou 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 de MoFaya.

8.4. Vous acceptez et reconnaissez que vous êtes seul responsable de la conservation et de l'utilisation appropriée 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 pas divulgué ou ne tombe pas entre les mains d'une personne non autorisée. La Banque ne saurait être tenue responsable de la divulgation de votre code PIN MoMo à un tiers, et vous acceptez d'indemniser et de dégager la Banque de toute responsabilité en cas de pertes résultant de la divulgation de votre code PIN MoMo.

8.5. Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour détecter toute utilisation non autorisée du service MoMo et de MoFaya. Enfin, vous devez vous assurer que toutes les communications de la Banque sont examinées et vérifiées par vous-même ou en votre nom dès que possible après leur réception, de manière à détecter toute utilisation et tout accès non autorisés au service MoMo.

8.6. Vous devez immédiatement informer MoMo via le Centre de service à la clientèle 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 a été compromis ; et/ou

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

8.7. Vous devez toujours suivre les procédures de sécurité qui vous sont communiquées par MoMo de temps à autre ou toute autre procédure pouvant s'appliquer aux Services de temps à autre. Vous reconnaissez que tout manquement de votre part à respecter les procédures de sécurité recommandées peut entraîner une violation de la confidentialité de vos prêts MoMo. Vous devez vous assurer que les Services ne sont pas utilisés, que les demandes ne sont pas émises et que les fonctions correspondantes ne sont pas exécutées par une personne autre que celle autorisée à le faire.

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

9. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

9.1. La Banque ne saurait être tenue responsable des pertes que vous pourriez subir si les Services étaient perturbés ou indisponibles en raison (a) d'une défaillance de l'un de vos Appareils ou (b) de toute autre circonstance indépendante de la volonté du fournisseur de services, y compris les cas de force majeure ou les erreurs, interruptions, retards ou indisponibilités du Système, les actions terroristes ou ennemies, les pannes d'appareils, les coupures de courant, les conditions météorologiques ou atmosphériques défavorables et les pannes de tout système de télécommunications public ou privé.

9.2. La Banque ne sera pas responsable des pertes ou dommages que vous pourriez subir en raison de 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 dans votre portefeuille MoMo fait l'objet d'une procédure judiciaire ou d'une autre charge restreignant les paiements ou les transferts de celui-ci.

9.2.4. Votre incapacité à fournir des instructions correctes ou complètes pour les paiements ou les virements liés à votre compte MoFaya.

- 9.2.5. Toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, du Service MoMo et/ou de votre Appareil ; ou
- 9.2.6. Votre incapacité à respecter les présentes Conditions générales et tout document ou information fourni par la Banque concernant l'utilisation du Service MoMo et du MoFaya.

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

9.4. Sous réserve des dispositions de la clause 9.3, la Banque ne sera pas responsable envers vous de toute perturbation ou indisponibilité des Services, quelle qu'en soit la cause.

9.5. La Banque ne sera pas responsable de toute perte de profit, d'économies anticipées ou de toute perte ou dommage indirect ou consécutif de quelque nature que ce soit, quelle qu'en soit la cause, découlant des Services ou en relation avec ceux-ci, même si la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage est notifiée au Prestataire de services. Cependant, tout problème de solde de compte de portefeuille légitime que vous signalez aux centres de service client, et attribué à une défaillance du système MoMo ou MoFaya, sera corrigé en priorité, conformément aux SLA (Accords de niveau de service) du service client de MMRL.

9.6. Toutes les garanties et obligations implicites prévues par 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 toutes les modifications, mises à niveau ou améliorations qui y sont apportées de temps à autre) et toute la documentation associée que la Banque vous fournit par le biais du système MoMo ou autrement sont dévolus soit à la Banque, soit à d'autres personnes dont la Banque a le droit d'utiliser et de sous-licencier le système MoMo et/ou ladite documentation. Vous ne devez pas enfreindre ces droits de propriété intellectuelle.

11. INDEMNISATION

11.1. 11.1. En contrepartie du respect par le Prêteur de vos instructions ou demandes relatives à la fourniture des Services, vous vous engagez à indemniser le Prêteur et à le dégager de toute responsabilité en cas de perte, frais, dommages,

dépenses, honoraires ou réclamations que le Prêteur subirait ou encourrait de ce fait, et vous dégagez le Prêteur de toute responsabilité pour les pertes ou dommages que vous pourriez subir du fait que le Prêteur agit conformément à vos instructions ou demandes ou conformément aux présentes conditions générales.

11.2. L'indemnisation prévue à la clause 11.1 couvre également les éléments suivants :

11.2.1. Toutes les demandes, réclamations, actions, pertes et dommages de quelque nature que ce soit qui pourraient être intentés contre les Prestataires de services ou qu'ils pourraient subir ou encourir du fait de leur action ou de leur inaction à l'égard d'une Demande, ou du fait du dysfonctionnement, de la défaillance 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 de supports de stockage, de phénomènes naturels, d'émeutes, d'actes de vandalisme, de sabotage, de terrorisme, tout autre événement indépendant de la volonté du Prêteur, l'interruption ou la perturbation des liaisons de communication ou résultant de la confiance accordée à toute personne ou à toute information ou donnée incorrecte, illisible, incomplète ou inexacte contenue dans toute Demande reçue par le Prêteur.

11.2.2. Toute perte ou tout 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 paquet ou programme logiciel. Kuba udatanga amabwiriza akwiye cyangwa yuzuye arebana no kwishyura cyangwa guhererekanya amafaranga ukoresheje konti yawe ya MoFaya.

11.2.3. Tout accès non autorisé à votre compte ou toute violation de la sécurité ou toute destruction ou accès à vos données ou toute destruction, vol ou dommage causé à votre équipement. Kutubahiriza aya Mategeko n'Amabwiriza n'inyandiko cyangwa amakuru wahawe na Banki byerekeye imikoreshereze ya Serivisi ya MoMo na MoFaya.

11.2.4. Toute perte ou tout dommage occasionné par votre non-respect des présentes Conditions générales et/ ou par la fourniture d'informations incorrectes, ou toute perte ou tout dommage occasionné par la défaillance ou l'indisponibilité d'installations ou de systèmes tiers, ou par l'incapacité d'un

tiers à traiter une transaction, ou toute perte pouvant être subie par le Prêteur à la suite d'une violation des présentes Conditions générales.

- 11.2.5. Tout dommage et frais payables au Prêteur au titre de toute réclamation à son encontre pour indemnisation d'une perte lorsque les circonstances particulières sont sous votre contrôle.

12. MODIFICATION ET RÉSILIATION DE LA RELATION

- 12.1. La Banque peut à tout moment résilier ou modifier sa relation commerciale avec vous et vous interdire l'accès à votre compte MoFaya, mais sans préjudice de la généralité de ce qui précède, la Banque peut annuler les prêts qu'elle a accordés et exiger le remboursement des dettes impayées qui en résultent dans le délai qu'elle aura déterminé.

- 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 fermer votre compte MoFaya : si vous utilisez MoFaya à des fins non autorisées ou si la Banque détecte un abus/une utilisation abusive, une violation du contenu, une fraude ou une tentative de fraude liée à votre utilisation des Services.

- 12.1.2. Si votre compte MoMo ou votre accord avec MMRL est résilié pour quelque raison que ce soit.

- 12.1.3. Si la Banque est tenue ou sollicitée de se conformer à un ordre, une instruction ou une recommandation du Gouvernement, d'un tribunal, d'un régulateur ou de toute autre autorité compétente.

- 12.1.4. Si la Banque soupçonne ou estime que vous violez les présentes Conditions générales (y compris en cas de non-paiement de tout montant de prêt dû par vous, le cas échéant).

- 12.1.5. Lorsque cette 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 l'amélioration du contenu ou des fonctionnalités des Services de temps à autre.

- 12.1.7. Si vous restez inactif (ve) pendant toute période déterminée par la Banque conformément aux réglementations applicables 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 sa seule discrétion.

- 12.2. Vous pouvez fermer ou vous désinscrire de votre compte MoFaya à tout moment.

- 12.3. Si votre compte MoFaya présente un solde débiteur (avec un montant impayé dû aux prestataires de services) au moment de la fermeture, vous acceptez de nous payer immédiatement tous les montants que vous nous devez.

- 12.4. Si votre compte MoFaya présente un solde débiteur (avec un montant impayé dû aux prestataires de services) au moment de la fermeture, vous acceptez de nous payer immédiatement tous les montants que vous nous devez.

- 12.5. La résiliation ne saurait toutefois affecter les droits et obligations acquis de l'une ou l'autre des parties.

13. DIVULGATION ET CONSERVATION DES INFORMATIONS/ DONNÉES PERSONNELLES

- 13.1. Vous consentez expressément et autorisez par les présentes la Banque à divulguer les enregistrements reçus ou à utiliser vos informations ou données personnelles relatives à votre compte MoFaya et à tout détail concernant votre utilisation des Services :

- 13.1.1. À destination et en provenance de tout organisme local chargé de l'application de la loi ou de tout organisme de régulation ou gouvernemental compétent afin de contribuer à la prévention, à la détection, à l'enquête ou à la poursuite d'activités criminelles ou frauduleuses.

- 13.1.2. À destination et en provenance des prestataires de services, concessionnaires, agents du Prestataire de services, ou de toute autre société qui pourrait devenir une filiale ou une société holding du Prestataire de services à des fins commerciales raisonnables liées aux Services.

- 13.1.3. À un Bureau de référence de crédit (CRB).

13.1.4. Aux avocats, auditeurs ou autres conseillers professionnels du Prestataire de services, ou à toute juridiction ou tribunal d'arbitrage dans le cadre de toute procédure juridique ou d'audit.

13.1.5. À MMRL et à la Banque dans le cadre du service MoMo et de MoFaya.

13.1.6. À des fins commerciales raisonnables liées à votre utilisation des Services, telles que les activités de marketing et de recherche.

13.1.7. Dans le cadre des pratiques commerciales, incluant, mais sans s'y limiter, le contrôle de qualité et l'assurance du bon fonctionnement des systèmes.

13.2. Vous reconnaissez que nous pouvons conserver vos données de transactions pendant une période allant jusqu'à dix (10) ans après l'expiration du présent accord ou dans la mesure requise par toute loi ou réglementation applicable.

14. DÉCOUVERT DE VOTRE COMPTE MOFAYA

14.1. Vous n'êtes pas autorisé à mettre votre compte MoFaya à découvert.

14.2. Nous serons en droit d'exiger le remboursement de toute somme prélevée sur votre compte, majorée des intérêts et pénalités indiqués à l'annexe A.

15. COMPENSATION

15.1. La Banque peut, après vous en avoir informé par SMS, compenser à tout moment tout montant crédité sur votre compte MOMO avec toute dette que vous avez envers la Banque.

16. DIVERS

16.1. Les présentes Conditions générales (qui peuvent être modifiées à tout moment) constituent un accord juridiquement contraignant.

16.2. Le présent accord et tous les droits ou responsabilités qui en découlent ne peuvent être cédés par vous à une autre personne.

16.3. Vous ne pouvez transférer aucun droit ou obligation que vous pourriez avoir en vertu du présent accord à une autre personne sans notre consentement écrit préalable.

16.4. Nous pouvons modifier les présentes Conditions générales à tout moment en raison de l'adoption de nouvelles lois, de nouveaux instruments réglementaires, de nouvelles

réglementations ou licences gouvernementales, de nouveaux taux de change, de l'imposition ou de la modification d'une taxe gouvernementale, ou en raison d'une révision des plans d'affaires de , de changements au sein du secteur, de recommandations émanant d'organismes de régulation ou pour toute autre raison que nous pouvons déterminer.

16.5. Nous vous informerons de toute modification apportée aux présentes Conditions générales par SMS, via notre site web et/ou par tout autre moyen que nous déterminerons. Les modifications apportées aux Conditions générales prendront effet trente (30) jours après la date à laquelle nous vous en aurons informé.

16.6. Aucun manquement ou retard de votre part ou de celle de la Banque dans l'exercice d'un droit ou d'un recours en vertu des présentes ne saurait constituer une renonciation à ce droit ou à ce recours, et aucun exercice unique ou partiel d'un droit ou d'un recours n'empêchera tout autre exercice ultérieur ou tout autre exercice de ce droit ou de ce recours, ni l'exercice de tout autre droit ou recours.

16.7. Les droits et recours prévus dans les présentes sont cumulatifs et n'excluent pas les droits ou recours prévus par la loi.

16.8. Si une disposition des présentes Conditions générales est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal ou un organisme administratif compétent, l'invalidité ou l'inapplicabilité de cette disposition n'affectera pas les autres dispositions des présentes.

16.9. Tout ajout ou modification apporté aux présentes Conditions générales peut être effectué de temps à autre par la Banque et vous être notifié par voie de publication, comme prévu à la clause 14.4, et vous lie de la même manière que s'il figurait dans les présentes Conditions générales.

16.10. Le présent Accord constitue l'intégralité de l'accord entre les parties concernant l'objet des présentes, sauf si une déclaration ou une garantie relative au présent Accord a été faite de manière frauduleuse et, sauf mention expresse ou référence dans les présentes, remplace toutes les déclarations, écrits, promesses, arrangements, correspondances, négociations ou accords antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits, de toute partie au présent Accord.

16.10.1. Igihombo cyose gishobora guterwa n'uko ukoresha inkoranabuhanga y'undi muntu, uyikoresha nabi cyangwa uyifite, harimo sisitemu mudasobwa ikoresha (operating system), inkoranabuhanga yo gushakisha (browser software), izindi nkoranabuhanga cyangwa porogaramu.

16.10.2. Kwinjira muri Konti yawe mu buryo butemewe cyangwa guhungabanya umutekano wayo cyangwa gusenya amakuru yawe cyangwa kuyageraho, cyangwa gusenya, kwiba cyangwa kwangiza ibikoresho byawe."

16.10.3. Igihombo cyose giterwa n'uko utakurikije aya Mategeko n'Amabwiriza cyangwa n'uko watanze amakuru atari yo, cyangwa igihombo giterwa n'uko ibikoresho by'undi cyangwa sisitemu ze bidakora neza cyangwa bidahari cyangwa giterwa n'uko undi muntu adashoboye gutunganya igikorwa, cyangwa igihombo gishobora kugirwa n'Uguriza kubera ko aya Mategeko n'Amabwiriza atubahirijwe.

16.10.4. Indishyi n'ibindi biguzi ugomba kwishyura Uwagurije birebana n'ibyo wamureze kugira ngo wishyurwe kubera igihombo wagize kandi icyagiteye kitari kirenze ubushobozi bwawe.

17. GUHINDURA NO GUHAGARIKA UMUBANO

17.1. La Banque peut envoyer des informations concernant le compte MoFaya par SMS au numéro de téléphone mobile associé à votre compte MoMo.

17.2. Vous reconnaissez que vous ne pouvez prétendre à aucune indemnisation de la part de la Banque pour les dommages résultant de pertes, retards, malentendus, altérations, duplications ou toute autre irrégularité liés à la transmission de toute communication relative aux prêts MoMo.

18. LOI APPLICABLE ET RÉOLUTION DES LITIGES

18.1. En cas de réclamation, de problème ou de divergence concernant les prêts MoMo, vous êtes tenu de le signaler au service à la clientèle afin d'obtenir de l'aide et/ou une résolution.

18.2. Vous pouvez déposer toute réclamation ou demande auprès du service à la clientèle par téléphone, WhatsApp (250788310044), e-mail ou en personne dans les bureaux désignés.

18.3. La Banque accusera réception de toute réclamation sans retard indu et, dans tous les cas, dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception.

18.4. La Banque résoudra toutes les réclamations dans les quinze (15) jours suivant leur réception, sous réserve des dispositions ci-dessous.

18.5. Vous serez informé de l'avancement du dossier au moins tous les cinq (5) jours jusqu'à ce que la réclamation soit résolue.

18.6. Lorsque la Banque estime qu'une réclamation est de nature complexe, elle vous en informe par écrit dans les cinq (5) jours suivant sa réception et vous fournit les raisons spécifiques de cette classification. Dans les quinze (15) jours, la Banque vous envoie une mise à jour écrite indiquant les mesures prises, l'état d'avancement du traitement et le délai prévu pour la résolution complète de cette réclamation.

18.7. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de la Banque ou des informations fournies sur l'avancement du dossier, vous pouvez transmettre votre réclamation au Comité de traitement des réclamations de la Banque, puis à la Banque Nationale du Rwanda ou à l'Ombudsman des services financiers, conformément à la législation en vigueur.

18.8. Aucune disposition de la présente clause ne limite ou ne porte atteinte à vos droits statutaires en vertu des lois et règlements applicables.

18.9. Le présent Accord est régi et interprété conformément aux lois de la République du Rwanda et les parties conviennent de soumettre tout litige découlant du présent Accord ou s'y rapportant aux juridictions de la République du Rwanda.

19. Annexe

19.1. Offre de prêt

Offre de produit	Prêt au consommateur ["MoFaya"]
Concept du produit	Le consommateur est évalué (souscrit) sur la base de son comportement transactionnel sur le portefeuille MMRL ainsi que d'autres paramètres définis par BPR Plc.
Durée et tarification	

Offre de produit	Prêt au consommateur "MoFaya"			
Concept du produit	Le consommateur est évalué (souscrit) sur la base de son comportement transactionnel sur le portefeuille MMRL ainsi que d'autres paramètres définis par BPR Plc.			
Durée du produit de prêt au consommateur	Prêt de 3 jours	Prêt de 7 jours	Prêt de 14 jours	Prêt de 30 jours
Frais de service	2.5%	5%	7%	9%
Frais de pénalité / défaut (unique)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	10% (du montant restant dû)
Frais de report	2.5% du montant restant dû	2% du montant restant dû	2 % du montant restant dû	Non applicable

Offre de produit	Prêt aux commerçants "MoFaya"			
Concept du produit	Le commerçant est évalué sur la base de son comportement transactionnel sur le portefeuille MMRL ainsi que d'autres paramètres définis par BPR Plc.			
Durée du produit de prêt au commerçant	Prêt de 3 jours	Prêt de 7 jours	Prêt de 14 jours	Prêt de 30 jours
Frais de service	2.5%	5%	7%	9%
Frais de pénalité / défaut (unique)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	10% (du montant restant dû)

19.2. Offre de produit d'épargne

Compte d'épargne normal		
No	Montants de dépôt (Frw)	Taux d'intérêt
1	Frw 100 - Frw 100,000	4% par an
2	Frw 100,001 - Frw 500,000	5% par an
2	Frw 500,001 - Frw 1,000,000	6% par an
3	Supérieur à Frw 1,000,001	7% par an

Compte d'épargne normal	Compte d'épargne normal Le taux d'intérêt doit être communiqué à MMRL avant le lancement du produit d'épargne "MoFaya" et sera déterminé en fonction de l'appétit actuel de la Banque pour les dépôts à terme.
Compte d'épargne à objectif	Le taux d'intérêt doit être communiqué à MMRL avant le lancement du produit d'épargne "MoFaya" et sera déterminé en fonction de l'appétit actuel de la Banque pour les dépôts à objectif.