Première Agence de Microfinance

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

CANAUX DIGITAUX DE LA PAMF

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après dénommées « CGU » ou les présentes, régissent les relations entre la PAMF et le client dans le cadre de l'utilisation par ce dernier des « Canaux Digitaux » de la PAMF, ci-après désignés les services.

Article 2 : DEFINITIONS

« Canaux digitaux » : désigne les services que la PAMF met à la disposition de ses clients.
« CGU » : désigne les conditions générales d'utilisation des services et/ou les présentes.
« Client » : désigne toute personne (physique ou morale) titulaire d'un compte auprès de la PAMF.
« Code secret » : désigne le code secret utilisé par le client pour accéder aux services et effectuer des transactions.
« Equipement » : désigne le téléphone mobile et la carte SIM ou autre équipement, permettant d'accéder aux services.
« Message électronique » : désigne un SMS ou tout autre moyen effectué par voie électronique, conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur.
« OTP » : désigne l'abréviation de « One Time Pin » il s'agit d'un code à usage unique.
« PAMF » ou PREMIERE AGENCE DE MICROFINANCE MADAGASCAR est une société Anonyme au capital de 15.971.320.000 MGA, ayant son siège social au lot II J1/AA, Morarano Alarobia – Antananarivo 101 - Madagascar, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Antananarivo sous le numéro 2012E00001, N.I.F 5000088831, Statistique n°64193 11 2006 0 10156, elle est une Institution de MicroFinance de Dépôt et de Crédit selon décision n°009/2020-CSBF du 11 décembre 2020 et est inscrite au registre des établissements de crédit agréés sous numéro 05/IMF3/NM/08 le 13 novembre 2008.
« Pièce d'Identité » : désigne un document officiel permettant l'identification d'un client (CIN, carte de séjour etc.)

ARTICLE 3 : ACCEPTATION DES TERMES ET CONDITIONS

Préalablement à la souscription aux services, le client reconnait avoir lu et compris entièrement les présentes, soit dans sa version électronique disponible sur le site www.pamf.mg , soit dans sa version papier. Elles prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Si le client n'est pas d'accord avec l'un des termes des présentes, il doit renoncer à la souscription aux services.

Dans le cas où le client souhaite contracter un crédit à travers les services des présentes, les Conditions Générales de Crédit dites « CGC » de la PAMF lui seront également applicables. Pour ce faire, et avant de contracter le crédit, le client doit prendre connaissance et accepter dans son intégralité les termes desdites « CGC ». A cet effet, et pour marquer son acceptation, le client sera invité à signer ces « CGC » pour les avoir lues et acceptées. Ces « CGC » sont disponibles par voie électronique sur le site de la PAMF www.pamf.mg/wp-content/uploads/2024/10/Conditions-Generales-de-credit.pdf et en version papier auprès des agences de la PAMF.
Les intérêts, commissions et frais que l'Emprunteur et le Co-Emprunteur devront payer à la PAMF en vertu du crédit accordé sont déterminés en fonction du type de crédit à accorder ainsi que les tarifs en vigueur. Les conditions tarifaires sont également consultables par voie électronique sur le site de la PAMF au www.pamf.mg/wp-content/uploads/2024/07/A2-CMJN-NOS-TARIFS-ET-CONDITIONS-20240613.pdf et en version papier toujours auprès des agences de la PAMF.

À tout moment, la PAMF a le droit de modifier les présentes. En pareil cas, les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client avec un préavis raisonnable et approprié, au moins un (01) mois avant leur entrée en vigueur, notamment par voie électronique sur le site : www.pamf.mg, et sur version papier disponible dans les agences de la PAMF.

Le client sera réputé avoir lu, compris et accepté les termes et conditions de la présente :
-En validant avec son code secret le menu d'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.
-En utilisant ou en continuant à utiliser les services.

En application des dispositions de l'article 123 de la Loi n° 66-003 du 02 juillet 1966 (LTGO) modifiée et complétée par la Loi n°2015-036 du 8 décembre 2015, le client en procédant à la souscription aux services ou à la validation de toute transaction, en entrant son code secret, équivaut à une acceptation et un consentement sans réserve quelconque de sa part auxdits services ou à ladite transaction, au même titre qu'une signature physique. Cela étant confirmé par la signature par le client du formulaire de demande de souscription aux services qui a pour effet l'acceptation des dispositions des présentes.

ARTICLE 4 : PRESENTATION DES SERVICES

Les services que PAMF met à la disposition de sa clientèle sont :
Application Mobile : NET-TSARA
Chabot Messenger : AINA
WhatsApp Banking

A partir de ces services, le client peut :
Effectuer des virements
Consulter ses rapports de transactions
Simuler ou consulter les informations sur les prêts et les épargnes
Les services sont accessibles en ligne et à distance à partir de technologies de communication telles qu'un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Les services sont disponibles 24h/7h.
Pour toute opération de virement la validation nécessite l'utilisation d'un code secret.

ARTICLE 5 : ACCES AUX SERVICES

5.1 Accès au service Mobile application NET-TSARA

Deux modes de souscriptions s'ouvrent au client, seul le titulaire du compte PAMF a la possibilité de souscrire et d'utiliser le service suivant les modalités ci-dessous.
Pour pouvoir accéder au service, le client doit disposer d'un numéro de téléphone valide dûment enregistré auprès de la PAMF.

Demande en agence :

- Le client doit se présenter en agence muni de sa pièce d'identité.
- Il doit remplir le formulaire de la demande de souscription.
- Il reconnait avoir lu et compris et accepte à cet égard tous les termes des CGU.

La demande du client sera vérifiée, après vérification un message électronique de validation sera envoyé sur le numéro de téléphone valide du client enregistré auprès de la PAMF. Ce message contient la notification portant acceptation de la demande de souscription du client ainsi que le code secret par défaut qu'il devra modifier dans l'immédiat.

Demande à travers l'Application Mobile NET-TSARA :

- Le client télécharge l'application
- Il remplit les informations demandées et suit les instructions y découlant
- Si les informations le concernant sont correctes il recevra un OTP sur son numéro de téléphone valide dûment enregistré auprès de la PAMF
- L'OTP sera par la suite utilisé pour finaliser la liaison de comptes
- Un message électronique notifie l'acceptation de la demande et matérialise ainsi l'accord de la PAMF pour l'utilisation du service demandé par le client.

5.2 Accès aux services ChatBot Messenger AINA et WhatsApp Banking

Pour la souscription à ChatBot et WhatsApp Banking le client doit suivre les modalités suivantes :
Le client télécharge l'application de son choix
Il remplit les informations demandées et suit les instructions y découlant
Après le remplissage des informations le client sera invité à se rendre dans son agence PAMF pour finaliser sa demande.
Dans le cas où le client rencontre des difficultés lors de sa souscription aux services, il lui est, vivement, conseillé de se rendre dans une agence PAMF pour finaliser sa souscription.

5.3 Réclamation-informations

Pour toute réclamation ou toute demande d'information entrant dans le cadre de l'utilisation des services le client peut appeler à tout moment le Service client de la PAMF au 0321298643 et 020 22 265 04, envoyer un mail au relation.client@pamf.mg , envoyer un message privé sur les réseaux sociaux de le PAMF ou se présenter auprès d'une agence de la PAMF.

ARTICLE 6 : FRAIS ET MODALITES

L'accès aux services est gratuit. Toutefois, pour les opérations ou transactions qui font déjà l'objet d'une tarification habituelle, le client devra s'en acquitter des frais ou commissions y afférents.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le client atteste que toutes les informations fournies au moment de sa souscription aux services sont valides, exactes, sincères et à jour. Il s'engage à informer sans délai la PAMF de toute modification de sa situation, il a également l'obligation de transmettre une nouvelle pièce d'identité lorsque celle communiquée à l'occasion de la souscription a expiré.

Le code secret, permettant d'accéder aux services, a un caractère rigoureusement personnel. A cet égard, le client doit prendre toute mesure nécessaire raisonnable pour conserver et assurer la confidentialité de son code secret. Il doit prévenir la PAMF par tout moyen laissant trace écrite de la perte, le vol ou le détournement de son code secret.

Le client doit utiliser les services en « bon père de famille », il doit en particulier veiller à ce que les services ne soient pas utilisés par une autre personne. Il s'interdit d'utiliser les services à des fins frauduleuses, criminelles ou contre les lois en vigueur ou d'une manière qui peut être préjudiciable à la PAMF qui, se réserve le droit de suspendre les services ou de rejeter toute opération.

La PAMF se réserve, le droit d'exercer toutes les voies de recours possibles contre le client ou tout tiers ayant tenté d'utiliser ou d'user des services de manière non conforme aux dispositions des présentes, de manière frauduleuse et contraire aux lois en vigueur.

ARTICLE 8 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE LA PAMF

La PAMF ne pourrait pas être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du/des service(s) par suite d'évènements dont elle n'a pas la maîtrise, tels notamment :

- Le transport des données, la défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication ou toute erreur imputable aux gestionnaires de ces réseaux de télécommunication,
- Les interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure ou de tout évènement de nature à entraver le fonctionnement normal des services.

La PAMF ne pourra pas être tenue responsable du fonctionnement inadéquat des services s'il résulte d'opérations de maintenance, d'incidents, ou de problèmes liés à sa capacité à supporter les systèmes indispensables à l'utilisation du service, même si PAMF fera ses meilleurs efforts pour assurer une réponse rapide.

La PAMF ne sera en aucun cas responsable du mauvais fonctionnement des opérateurs téléphoniques et des fournisseurs d'accès internet auxquels le client aura eu recours.

La PAMF ne pourra en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou vol ou tout dommage résultant d'une utilisation frauduleuse des données du client. Le client reste seul responsable de tout usage qui pourrait être fait de son code secret, et de sa confidentialité, ainsi que de toute utilisation de son compte.

La PAMF ne peut pas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, causé par une mauvaise utilisation ou de l'utilisation illégale ou illicite du/des services par le client ou par tout manquement quelconque de sa part aux présentes. Egalement, elle n'est pas non plus responsable de la mauvaise configuration de l'équipement du client.

Sans que cela n'ouvre aucun droit à une quelconque réparation au profit du client, la PAMF se réserve, à tout moment et après avis, le droit de modifier ou interrompre temporairement les services. Elle ne prend aucun engagement de maintenir un accès permanent et ininterrompu des services.

Aux fins des présentes, "Force majeure" signifie tout événement hors du contrôle d'une Partie, qui n'est pas prévisible, qui est inévitable et qui rend impossible l'exécution par une Partie de ses obligations, ou qui rend cette exécution si difficile qu'elle peut être considérée comme étant impossible dans de telles circonstances; les cas de Force majeure comprennent, mais ne sont pas limités à : guerres, émeutes, troubles civils, tremblements de terre, incendies, explosions, tempêtes, inondations ou autres catastrophes naturelles, grèves, lock-outs ou autres actions revendicatives (à l'exception des cas où ces grèves, lock-outs ou autres actions revendicatives relèvent du contrôle de la Partie invoquant la force majeure), confiscations, ou Fait du prince, confinement total lié à la pandémie de la COVID-19.

ARTICLE 9 : DUREE – RESILIATION -SUSPENSION

Les présentes sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de son acceptation par le client.

Les services pourront être résiliés à tout moment par PAMF ou par le client sans motif, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre. À tout moment, le client peut se désinscrire des services.

En cas de décès du client, et sur production d'une pièce justificative par les ayants-droits, la PAMF procèdera à la désactivation des services.

En cas de violation des présentes par le client, ou des lois et règlements en vigueur, notamment, mais pas exclusivement, en cas de manquement par le client à l'une ou plusieurs des règles précitées à l'Article 7, ou en cas de comportement compromettant ou risquant de compromettre le bon fonctionnement des services ou porter atteinte à la réputation du/des service(s), la PAMF se réserve le droit de résilier unilatéralement l'exécution des présentes, et de bloquer ou suspendre les services de façon temporaire ou définitive, sans que cela ouvre droit pour le client à une quelconque indemnité, et sans préjudice de toute action en justice que la PAMF pourrait intenter par la suite pour faire valoir ses droits.

ARTICLE 10 : DONNEES PERSONNELLES

10.1 Généralités

Dans le cadre de l'exécution des services, PAMF est susceptible de collecter des données personnelles du client.
La collecte des données personnelles est nécessaire au bon fonctionnement du service et est obligatoire pour accéder au service.
Afin de préserver et de respecter l'intégrité des données personnelles durant la réalisation du service, la PAMF se conformera à la loi n°2014-038 sur la protection des données à caractère personnel.

10.2 Légitimation des traitements de données

Conformément à l'Article 17 de la loi sur la protection des données à caractère personnel, et par application de l'article 2 alinéas 3 et 4 des présentes, le client en procédant à la souscription aux services est censé avoir donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel.

10.3 Obligations de PAMF dans le cadre de la protection des données à caractère personnel :

La PAMF traitera les données personnelles dans le respect de la règlementation, à cet égard, elle s'engage à :

- Ne collecter et traiter les données personnelles que conformément aux instructions expresses de l'Utilisateur et aux finalités liées à l'objet du service ;
- Préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles dès lors qu'il procède à leur collecte ou leur enregistrement dans le cadre de l'exécution du service ;
- Ne communiquer les données personnelles à aucun tiers quel qu'il soit, hormis les tiers auxquels il est strictement nécessaire de les transmettre dans le cadre de l'exécution des services ;
- Les données personnelles ainsi collectées pourront ainsi être transmises aux employés de la PAMF ainsi qu'à tout tiers chargé de participer à la mise en place, à la réalisation ou au suivi des services. En aucun cas, les données personnelles ne seront cédées à d'autres tiers, que ce soit à titre gracieux ou onéreux, sans l'autorisation de l'Utilisateur.
- N'effectuer aucun transfert de données personnelles en dehors du territoire Malagasy, que si l'Etat destinataire dispose d'une législation assurant un niveau de protection similaire à la législation Malagasy. A défaut d'un niveau de protection similaire une demande d'autorisation sera faite auprès de la Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés.

- Mettre en place tout système de sécurisation des données en tant que responsable du traitement ;
- Alerter sans délai le client en cas de violation, de perte ou de divulgation non autorisée de données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du service, afin de permettre au client d'alerter les personnes concernées et de se conformer à ses obligations au sens de la règlementation susmentionnée.

Le client peut envoyer une plainte relative aux informations recueillies et traitées en se rendant dans une agence PAMF.

10.4 Droit de s'opposer à figurer dans un traitement, droit d'accès et de rectification des données personnelles

Conformément aux articles 22, 23 et 25 de la loi sur la protection des données à caractère personnel, le client peut s'opposer à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement, il peut également obtenir le droit de savoir s'il est concerné par un traitement et exiger, munies de toutes les justifications nécessaires, que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel le concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Le client peut manifester les droits mentionnés ci-dessus en se rendant dans une agence PAMF.

ARTICLE 11 : LEGISLATION APPLICABLE – ELECTION DE DOMICILE– LITIGES

Les présentes sont soumises aux dispositions légales et règlementaires en vigueur à Madagascar.
Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile pour chacune des parties en son siège social pour la PAMF et à son domicile indiqué lors de la souscription pour le client.
Les Parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige ou différend pouvant survenir à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes. En cas d'échec des procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux et Cours statuant en matière commerciale d'Antananarivo.