

AMABWIRIZA RUSANGE N° 56/2022 YO KU WA 27/10/2022 YEREKEYE UBURYO BW'IMBERE MU KIGO BWO GUKEMURA IBIBAZO BY'UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI <u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE <u>Ingingo ya mbere:</u> Icyo aya mabwiriza rusange agamije <u>Ingingo ya 2:</u> Abagengwa n'aya mabwiriza rusange <u>Ingingo ya 3:</u> Ibisobanuro by'amagambo <u>Ingingo ya 4:</u> Inshingano z'inama y'ubutegetsi <u>Ingingo ya 5:</u> Politiki yo gukemura ibibazo <u>Ingingo ya 6:</u> Inshingano z'ubuyobozi bukuru <u>Ingingo ya 7:</u> Uburyo bwo gukemura ibibazo no guha uruhare abaguzi ba serivisi z'imari	REGULATION N° 56/2022 OF 27/10/2022 ON FINANCIAL SERVICE CONSUMER'S INTERNAL COMPLAINTS HANDLING <u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose of this Regulation <u>Article 2:</u> Scope of this Regulation <u>Article 3:</u> Definitions <u>Article 4:</u> Responsibility of board of directors <u>Article 5:</u> Complaints handling policy <u>Article 6:</u> Responsibility of senior management <u>Article 7:</u> Complaints handling and financial services consumer's engagement system	RÈGLEMENT N° 56/2022 DU 27/10/2022 RELATIF AU TRAITEMENT INTERNE DES PLAINTES DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER <u>CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES</u> <u>Article premier :</u> Objet du présent règlement <u>Article 2 :</u> Champ d'application du présent règlement <u>Article 3 :</u> Définitions <u>Article 4 :</u> Responsabilité du conseil d'administration <u>Article 5 :</u> Politique de traitement des plaintes <u>Article 6:</u> Responsabilité de la direction générale <u>Article 7:</u> Système de traitement des plaintes et d'engagement des consommateurs des services financiers
--	---	---

UMUTWE WA II : AMAHAME RUSANGE AGENGA ABATANGA SERIVISI Z’IMARI <u>Ingingo ya 8:</u> Ibisobanuro bitangwa n’utanga serivisi y’imari <u>Ingingo ya 9:</u> Uburyo bwo gukemura ibibazo bushobora kugerwaho n’umuguzi wa serivisi y’imari <u>Ingingo ya 10:</u> Kumenyesha umuguzi wa serivisi y’imari UMUTWE WA III: UBURYO BWO GUKEMURA IBIBAZO <u>Ingingo ya 11:</u> Uburyo n’ubushobozi bwo gukemura ibibazo <u>Ingingo ya 12:</u> Uburyo bwo gutanga no guhagarika ikibazo <u>Ingingo ya 13:</u> Uburyo bw’imbere mu kigo bwo gukemura ibibazo <u>Ingingo ya 14:</u> Guhamya ko ibibazo byakiriwe <u>Ingingo ya 15:</u> Igihe ntarengwa cyo gukemura ibibazo	CHAPTER II: GENERAL PRINCIPLES FOR FINANCIAL SERVICES PROVIDERS <u>Article 8:</u> Explanation provided by financial service provider <u>Article 9:</u> Accessibility of internal complaint resolution process <u>Article 10:</u> Informing a financial service consumer CHAPTER III: HANDLING COMPLAINTS PROCESS <u>Article 11:</u> Internal complaints resolution arrangement and resources <u>Article 12:</u> Process of lodging and withdrawing complaint <u>Article 13:</u> Internal complaints resolution process <u>Article 14:</u> Acknowledgement of Complaints <u>Article 15:</u> Timeliness for complaints handling	CHAPITRE II : PRINCIPES GÉNÉRAUX APPLICABLES AUX PRESTATAIRES DES SERVICES FINANCIERS <u>Article 8 :</u> Explications fournies par le prestataire de service financier <u>Article 9 :</u> Accessibilité de la procédure interne de résolution des plaintes <u>Article 10:</u> Informer un consommateur de service financier CHAPITRE III : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES <u>Article 11 :</u> Dispositions et ressources internes pour le règlement des plaintes <u>Article 12 :</u> Procédure de dépôt et de retrait de la plainte <u>Article 13 :</u> Procédure interne de résolution des plaintes <u>Article 14 :</u> Accusé de réception des plaintes <u>Article 15 :</u> Délai de traitement des plaintes
---	---	--

<u>Ingingo ya 16:</u> Uburyo igisubizo gihabwa uwatanze ikibazo	<u>Article 16:</u> Feedback to the complainant	<u>Article 16 :</u> Réponse au plaignant
<u>Ingingo ya 17:</u> Ururimi rukoresha mu gusubiza uwatanze ikibazo	<u>Article 17:</u> Feedback language to the complainant	<u>Article 17 :</u> Langue de réponse au plaignant
<u>Ingingo ya 18:</u> Inshingano z’utanga serivisi y’imari zerekeye komite	<u>Article 18:</u> The responsibility of the financial service provider towards the committee	<u>Article 18 :</u> les responsabilités du prestataire de service financier envers le comité
<u>Ingingo ya 19:</u> Amakuru arebana n’ibibazo	<u>Article 19:</u> Complaints data	<u>Article 19 :</u> Données relatives aux plaintes
UMUTWE WA IV: INGINGO ZINYURANYE N’IZISOZA	CHAPTER IV: MISCELLANEOUS AND FINAL PROVISIONS	CHAPITRE IV : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES
<u>Ingingo ya 20:</u> Gukorera mu mucyo no gutanga amakuru ku mikemurire y’ibibazo	<u>Article 20:</u> Transparency and disclosure on complaints handling	<u>Article 20 :</u> Transparence et information sur le traitement des plaintes
<u>Ingingo ya 21:</u> Ibisabwa mu korohereza abaguzi gutanga ibibazo	<u>Article 21:</u> Requirements for facility to lodge complaints	<u>Article 21 :</u> Exigences relatives à la facilitation du dépôt des plaintes
<u>Ingingo ya 22:</u> Ubushobozi bwo gukemura ibibazo	<u>Article 22:</u> Professional competence in complaints handling	<u>Article 22 :</u> Compétences professionnelles en matière de traitement des plaintes
<u>Ingingo ya 23:</u> Ibihano byo mu rwego rw’ubutegetsi bihabwa utanga serivisi y’imari	<u>Article 23:</u> Administrative sanctions to financial service provider	<u>Article 23 :</u> Sanctions administratives à l'encontre du prestataire de service financier
<u>Ingingo ya 24:</u> Ibihano bihabwa abagize inama y’ubuyobozi n’abayobozi bakuru	<u>Article 24:</u> Sanctions against members of the board of directors and senior managers	<u>Article 24 :</u> Sanctions à l'encontre des membres du conseil d'Administration et des cadres supérieurs

<u>Ingingo ya 25:</u> Ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsu	<u>Article 25:</u> Administrative fines	<u>Article 25</u> : Amendes administratives
<u>Ingingo ya 26:</u> Ivanwaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza rusange	<u>Article 26:</u> Repealing provision	<u>Article 26</u> : Disposition abrogatoire
<u>Ingingo ya 27:</u> Igihe aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa	<u>Article 27:</u> Commencement	<u>Article 27</u> : Entrée en vigueur

AMABWIRIZA RUSANGE N° 56/2022 YO KU WA 27/10/2022 YEREKEYE UBURYO BW'IMBERE MU KIGO BWO GUKEMURA IBIBAZO BY'UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI Ishingiye ku Itegeko n° 48/2017 ryo kuwa 23/09/2017 rigenga Banki Nkuru y'u Rwanda nk'uko ryahinduwe kugeza ubu, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 6, iya 6bis, iya 8, iya 9, iya 10 n'iya 15; Ishingiye ku Itegeko n° 017/2021 ryo ku wa 03/03/2021 ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 36, iya 37 n'iya 38; Banki Nkuru, yitwa « Urwego rw'Ubugenzuzi », ishyizeho amabwiriza rusange akurikira: <u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE <u>Ingingo ya mbere:</u> Icyo aya mabwiriza rusange agamije Aya mabwiriza rusange agamije: 1° gushyiraho amabwiriza y'ibanze agomba gushyirwa muri politiki n'amategeko ngengamikorere mu rwego rwo gukemura	REGULATION N° 56/2022 OF 27/10/2022 ON FINANCIAL SERVICE CONSUMER'S INTERNAL COMPLAINTS HANDLING Pursuant to Law n° 48/2017 of 23/09/2017 governing the National Bank of Rwanda as amended to date, especially in article 6, 6bis, 8, 9, 10 and 15; Pursuant to Law n° 017/2021 of 03/03/2021 relating to financial service consumer protection, especially in articles 36, 37 and 38; The National Bank of Rwanda, referred to as the « Supervisory Authority » issues the following regulation: <u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose of this Regulation This Regulation aims at: 1° putting in place the minimum standards that must be included in the internal policies and procedures for handling	RÈGLEMENT N° 56/2022 DU 27/10/2022 RELATIF AU TRAITEMENT INTERNE DES PLAINTES DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER Vu la loi n° 48/2017 du 23/09/2017 régissant la Banque Nationale du Rwanda telle que modifiée à ce jour, spécialement en ses articles 6, 6bis, 8, 9, 10 et 15 ; Vu la Loi n° 017/2021 du 03/03/2021 relative à la protection du consommateur de service financier, spécialement en ses articles 36, 37 et 38 ; La Banque Nationale du Rwanda, dénommée « Autorité de Contrôle », émet le règlement suivant : <u>CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES</u> <u>Article premier :</u> Objet du présent règlement Le présent règlement vise à : 1° mettre en place les normes minimales qui doivent être incluses dans les politiques et procédures internes de traitement des
--	---	---

ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari; 2° gukurikirana ko abatanga serivisi z'imari bamenyesha abaguzi ko bashobora gushyikiriza ibibazo byabo komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari mu gihe ikibazo kitakemuwe n'utanga serivisi y'imari ku buryo umuguzi wa serivisi y'imari anyurwa.	financial services consumer complaints; 2° ensuring that financial service providers make consumers aware that they can escalate their complaints to the committee responsible for resolving financial consumers' complaints when a complaint is not resolved to a financial service consumer's satisfaction by a financial service provider.	plaintes des consommateurs des services financiers; 2° veiller à ce que les prestataires des services financiers informent les consommateurs qu'ils peuvent transmettre leurs plaintes au comité chargé de résoudre les plaintes des consommateurs des services financiers lorsqu'une plainte n'est pas résolue à la satisfaction du consommateur de service financier par un prestataire de service financier.
<u>Ingingo ya 2: Abagengwa n'aya mabwiriza rusange</u>	<u>Article 2: Scope of this regulation</u>	<u>Article 2 : Champ d'application du présent règlement</u>
Aya mabwiriza rusange agenga abatanga serivisi z'imari ziri mu nshingano z'Urwego rw'Ubugenuzi. Areba kandi abahagarariye abatanga serivisi z'imari.	This Regulation applies to financial services providers under the purview of the Supervisory Authority. It applies also to representatives of financial service providers.	Le présent règlement s'applique aux prestataires des services financiers relevant de la compétence de l'Autorité de Contrôle. Il s'applique également aux représentants des prestataires des services financiers.
<u>Ingingo ya 3: Ibisobanuro by'amagambo</u>	<u>Article 3: Definitions</u>	<u>Article 3 : Définitions</u>
Muri aya mabwiriza rusange, uretse aho bivugwa ukundi, amagambo akurikira afite ibisobanuro bikurikira:	In this Regulation, unless the context otherwise requires, the following terms shall mean:	Dans le présent règlement, sauf si le contexte l'exige autrement, les termes suivants ont les significations suivantes :
1° uhagarariye utanga serivisi y'imari: umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi byahawe n'utanga serivisi y'imari uburenganzira bwo kumuhagararira mu bikorwa byo gutanga	1° representative: individual or legal entity who obtained from a financial service provider the authorization to represent him or her in financial service provision;	1° représentant : personne physique ou morale qui a obtenu d'un prestataire de service financier l'autorisation de le représenter dans la fourniture de service financier ;

serivisi y'imari; 2° ikibazo: uburyo umuguzi wa serivisi y'imari cyangwa uvuga mu izina rye amenyekanisha mu magambo cyangwa mu nyandiko icyo atishimiye ku birebana n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bitangwa n'utanga serivisi y'imari; 3° uwatanze ikibazo: umuntu ku giti cye cyangwa urwego rufite ubuzima gatozi rugaragaza ko rutishimiye serivisi cyangwa igicuruzwa byatanzwe n'utanga serivisi y'imari; 4° umuguzi wa serivisi y'imari: umuntu ku giti cye, itsinda ry'abantu cyangwa ikigo, bikorana cyangwa bishobora gukorana igikorwa cy'ubucuruzi cyangwa kugirana amasezerano n'utanga serivisi y'imari, kugira ngo hagurwe cyangwa hatangwe igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari; 5° utanga serivisi y'imari: umuntu cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi, ukora imirimo yo gutanga igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari; 6° komite: komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari.	2° complaint: an oral or written expression of dissatisfaction by a financial service consumer or on behalf of the consumer relating to a financial product or service by a financial service provider; 3° complainant: individual or legal entity who is expressing dissatisfaction about a service or product provided by the financial service provider; 4° financial service consumer: individual, group of individuals or enterprise that enters, or may enter, into a business relationship or a contract with a financial service provider for the purpose of acquiring or providing a financial product or service; 5° financial service provider: an individual or legal entity who carries on the business of providing financial product or service; 6° committee: committee responsible for resolving financial services	2° plainte : expression orale ou écrite d'un mécontentement par un consommateur de service financier ou au nom du consommateur concernant un produit ou un service financier fourni par un prestataire de service financier ; 3° plaignant : personne physique ou morale qui exprime son mécontentement à propos d'un service ou d'un produit fourni par le prestataire de service financier ; 4° consommateur de service financier : personne physique, groupe de personnes ou entreprise qui établit, ou peut établir une relation d'affaires ou un contrat avec un prestataire de service financier afin d'acquérir ou de fournir un produit ou un service financier; 5° prestataire de service financier : personne physique ou morale qui exerce l'activité de fourniture de produits ou de service financier ; 6° comité : comité chargé de résoudre les plaintes des consommateurs des
---	--	---

	consumer complaints.	services financiers.
<u>Ingingo ya 4: Inshingano z'inama y'ubutegetsi</u>	<u>Article 4: Responsibility of board of directors</u>	<u>Article 4 : Responsabilité du conseil d'administration</u>
Inama y'ubutegetsi cyangwa urwego bihwanye ifite inshingano zikurikira:	The board of directors or its equivalent shall have the following responsibilities:	Le conseil d'administration ou son équivalent a les responsabilités suivantes :
1° kwemeza politiki n'amabwiriza bigenga uburyo bwo gukemura ibibazo;	1° approving the policies and procedures governing complaints handling process;	1° approuver les politiques et procédures régissant le processus de traitement des plaintes ;
2° gukurikirana ingorane zaturuka ku buryo bwo gukemura ibibazo;	2° exercise oversight on risks associated with complaints handling;	2° exercer une surveillance sur les risques liés au traitement des plaintes ;
3° kwakira no gutanga inama kuri raporo zihoraho ku mikemurire y'ibibazo.	3° receive and provide recommendations on regular internal complaints handling reports.	3° recevoir et fournir des recommandations sur les rapports internes réguliers de traitement des plaintes.
<u>Ingingo ya 5: Politiki yo gukemura ibibazo</u>	<u>Article 5: Complaints handling policy</u>	<u>Article 5 : Politique de traitement des plaintes</u>
Utanga serivisi y'imari agomba gushyiraho politiki yo gukemura ibibazo irimo nibura intambwe zikurikira:	A financial service provider shall put in place the complaint handling policy comprising at least the following:	Le prestataire de service financier doit mettre en place la politique de traitement des plaintes comprenant au moins les éléments suivants :
1° intambwe zo gutanga ikibazo no kugikemura;	1° steps for lodging and handling the complaint;	1° les étapes de dépôt et de traitement de la plainte ;
2° intambwe zo gufata icyemezo n'inzira zo	2° detail decision-making steps and	2° les étapes de prise de décision et les

kugeza ikibazo ku nzego zisumbuye zo mu kigo; 3° ibihe ntarengwa byagenwe kuri buri ntambwe y'igikorwa cyo gukemura ikibazo; 4° Intambwe zo gukurikirana ibibazo byose byagejwe k'utanga serivisi y'imari; 5° inzira zo kujurira imbere mu kigo ; 6° imirongo ngenderwaho yo gukemura ikibazo no gutanga indishyi; 7° ibihano bihabwa abatubahiriza inzira zinyurwamo ; 8° inzira yo gutanga raporo ku buryo ibibazo byakemuwe ; 9° intambwe zo gukurikirana ko abaguzi banyuzwe. <u>Ingingo ya 6: Inshingano z'ubuyobozi bukuru</u> Ubuyobozi bukuru bufite inshingano zikurikira zerekeye ishyirwa mu bikorwa ry'aya mabwiriza rusange:	escalation processes within the institution; 3° specific timelines of every step of the complaint handling process; 4° steps for monitoring all complaints lodged to the financial service provider ; 5° internal appeal process; 6° settlement and compensation guidelines; 7° sanctions for non-compliance with the process; 8° complaints handling reporting process; 9° steps to follow up the satisfaction of consumers. <u>Article 6: Responsibility of senior management</u> The senior management has the following responsibilities towards implementation of this regulation:	processus de recours au sein de l'institution ; 3° les délais spécifiques de chaque étape du processus de traitement de la plainte ; 4° les étapes du suivi de toutes les plaintes déposées auprès du prestataire de service financier ; 5° le processus d'appel interne ; 6° les lignes directrices en matière de règlement et de compensation ; 7° les sanctions en cas de non-respect du processus ; 8° le processus de rapport sur le traitement des plaintes ; 9° les étapes du suivi de la satisfaction des consommateurs. <u>Article 6: Responsabilité de la direction générale</u> La direction générale a les responsabilités suivantes en ce qui concerne la mise en œuvre du présent règlement :
--	--	--

Official Gazette n° 45 Bis of 07/11/2022

1° kumenya no kugaragaza ahari intege nke no gushyiraho uburyo bwo gukemura ibibazo byatanzwe n'abaguzi;	1° to identify and document areas of weaknesses and put in place mechanisms of how institution handles the complaints submitted by the consumers;	1° identifier et documenter les points faibles et mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes déposées par les consommateurs ;
2° kugira inama inama y'ubutegetsi ku birebana n'icyerekezo cya politiki n'amabwiriza hagamijwe gukemura neza ibibazo;	2° propose policies and procedures orientation to the board of directors for smooth complaints handling;	2° proposer au conseil d'administration une orientation des politiques et procédures pour un traitement harmonieux des plaintes ;
3° gukurikirana iyubahirizwa ry'aya mabwiriza rusange (harimo iyubahirizwa rya politiki n'amabwiriza bishyirwa mu bikorwa mu rwego rw'aya mabwiriza rusange);	3° monitor compliance with this Regulation (including compliance with policies and procedures implemented for the purposes of this regulation);	3° contrôler le respect du présent règlement (y compris le respect des politiques et procédures mises en œuvre aux fins du présent règlement) ;
4° gushyiraho ugize ubuyobozi bukuru ufite inshingano yo gukurikirana umunsi ku wundi ishyirwa mu bikorwa rya politiki n'amabwiriza mu rwego rwo kubahiriza aya mabwiriza rusange no gukurikirana ko iyo politiki n'amabwiriza bifite akamaro;	4° appoint a member of the senior management who has day-to-day oversight responsibility for the implementation of policies and procedures to comply with this Regulation and monitoring their effectiveness;	4° désigner un membre de la direction générale qui a la responsabilité de la supervision quotidienne de la mise en œuvre des politiques et procédures visant à se conformer au présent règlement et du contrôle de leur efficacité ;
5° gukora ku buryo politiki n'amabwiriza bishyirwa mu bikorwa mu rwego rwo kubahiriza aya mabwiriza rusange bivugururwa buri gihe kandi bihuzwa n'igihe kandi ayo mavugurura akemezwa n'inama y'ubutegetsi cyangwa urwego bihwaye;	5° ensure that the policies and procedures implemented to comply with this Regulation are regularly reviewed and updated and such updates are approved by the board of directors or its equivalent;	5° s'assurer que les politiques et procédures mises en œuvre pour se conformer au présent règlement sont régulièrement revues et mises à jour et que ces mises à jour sont approuvées par le conseil d'administration ou son équivalent ;
6° gusuzuma buri gihe ingorane zishobora	6° regular assess and put in place	6° évaluer régulièrement et mettre en

kubaho zifitanye isano n'uburyo bwo gukemura ibibazo no gushyiraho uburyo bwo kuzigabanya; 7° gutegura raporo zihoraho ku mikemurire y'ibibazo zishyikirizwa inama y'ubutegetsi. <u>Ingingo ya 7: Uburyo bwo gukemura ibibazo no guha uruhare abaguzi ba serivisi z'imari</u> Urwego rw'Ubugenzuzi rushyiraho uburyo bwo gukurikirana ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari butuma ibibazo byose bigezwa k'utanga serivisi y'imari bishobora gucungwa no gukurikiranwa. Imirongo ngenderwaho yihariye ku mikorere y'ubwo buryo, ku buryo ibibazo bitangwa, bisuzumwa, bikurikiranwa kandi bigezwa ku nzego zisumbuye, ishyirwaho n'Urwego rw'Ubugenzuzi binyuze mu mabwiriza. <u>UMUTWE WA II : AMAHAME RUSANGE AGENGA ABATANGA SERIVISI Z'IMARI</u>	mechanisms to mitigate risks associated with complaints handling process; 7° prepare regular reports on complaints handling submitted to the board of directors. <u>Article 7: Complaints handling and financial services consumers' engagement system</u> The Supervisory Authority shall establish a centralized system to manage financial services consumer's complaints whereby all complaints lodged to a financial service provider can be managed and monitored. Specific guidelines on the functioning of the system, how complaints are lodged, processed, monitored and escalated shall be set by the Supervisory Authority through a directive. <u>CHAPTER II: GENERAL PRINCIPLES FOR FINANCIAL SERVICES PROVIDERS</u>	place des mécanismes pour atténuer les risques associés au processus de traitement des plaintes. 7° préparer des rapports réguliers sur le traitement des plaintes soumis au conseil d'administration. <u>Article 7 : Système de traitement des plaintes et d'engagement des consommateurs des services financiers</u> L'Autorité de Contrôle met en place un système centralisé de gestion des plaintes des consommateurs des services financiers permettant de gérer et de suivre toutes les plaintes déposées auprès d'un prestataire de service financier. Des lignes directrices spécifiques sur le fonctionnement du système, sur la manière dont les plaintes sont déposées, traitées, suivies et transmises à un échelon supérieur sont établies par l'Autorité de Contrôle au moyen d'une directive. <u>CHAPITRE II : PRINCIPES GÉNÉRAUX APPLICABLES AUX PRESTATAIRES DES SERVICES FINANCIERS</u>
---	--	--

<u>Ingingo ya 8: Ibisobanuro bitangwa n'utanga serivisi y'imari</u> Utanga serivisi y'imari agomba: 1° guha umuguzi wa serivisi y'imari uburyo bwo gukemura ibibazo bukorera mu mucyo, bukorera neza, bushobora gukoreshwa ku buntu, hagamijwe gukemura ibibazo birebana n'ibicuruzwa na serivisi by'imari by'utanga serivisi y'imari, harimo izitangwa binyuze ku bamuhagarariye; 2° kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ko ashobora kugeza ikibazo cye kuri komite mu gihe atanyuzwe n'uburyo utanga serivisi y'imari yakemuye ikibazo cye.	<u>Article 8: Explanation provided by financial service provider</u> A financial service provider shall: 1° provide a financial service consumer with a transparent, effective internal complaints resolution process, easily accessible at no charge, to deal with complaints relating to the financial service provider's products or services, including those provided through representatives; 2° make a financial service consumer aware that he/she may refer a complaint to the committee if he/she is not satisfied with how the financial service provider has dealt with the complaint.	<u>Article 8 : Explications fournies par le prestataire de service financier</u> Le prestataire de service financier est tenu de : 1° fournir à un consommateur de service financier une procédure interne de règlement des plaintes transparente et efficace, facilement accessible et gratuite, pour traiter les plaintes relatives aux produits ou services du prestataire de service financier, y compris ceux fournis par l'intermédiaire de représentants ; 2° faire savoir au consommateur de service financier qu'il peut saisir le comité s'il n'est pas satisfait de la manière dont le prestataire de service financier a traité sa plainte.
<u>Ingingo ya 9: Uburyo bwo gukemura ibibazo bushobora kugerwaho n'umuguzi wa serivisi y'imari</u> Utanga serivisi y'imari agomba gukora ku buryo : 1° agira ahantu hazwi neza abaguzi ba serivisi z'imari bashobora kugeza ibibazo byabo ;	<u>Article 9: Accessibility of internal complaint resolution process</u> A financial service provider shall ensure that: 1° they have a well-published point of contact to which financial services consumers may refer a complaint;	<u>Article 9 : Accessibilité de la procédure interne de résolution des plaintes</u> Le prestataire de service financier veille à ce que : 1° il dispose d'un point de contact bien publié auquel les consommateurs des services financiers peuvent adresser une plainte ;

2° umuguzi wa serivisi y'imari ashobora kwitangira ikibazo ubwe, mu nyandiko, akoresheje telefoni, akoresheje ikoranabuhanga, anyuze ku bahagarariye utanga serivisi y'imari cyangwa akoresheje ubundi buryo bwose asanzwe akoresha mu kuvugana n'utanga serivisi y'imari ; 3° n'abakozi be, iyo bishoboka, abamuhagarariye, bafasha umuguzi wa serivisi y'imari gutanga ikibazo mu gihe bigaragara ko utanga ikibazo atazi gusoma no kwandika cyangwa afite ubumuga bwamubuzza gutanga ikibazo cyangwa adashobora gusobanukirwa inzira yanyuramo.	2° a financial service consumer can make a complaint in person, in writing, by telephone, electronically, through the financial service provider's representatives, or by using any other channel through which they ordinarily communicate with the financial service provider; and 3° their staff and, if applicable, representatives, provide a financial service consumer reasonable assistance to submit a complaint, including, without limitation, if it is reasonably apparent that a complainant is illiterate or subject to a relevant disability or cannot understand the process.	2° un consommateur de service financier peut déposer une plainte en personne, par écrit, par téléphone, par voie électronique, par l'intermédiaire des représentants du prestataire de service financier, ou en utilisant tout autre moyen par lequel il communique habituellement avec le prestataire de service financier ; et 3° son personnel et, le cas échéant, ses représentants, apportent à un consommateur de service financier une aide raisonnable pour présenter une plainte si, entre autres considérations, il est raisonnablement évident qu'un plaignant est analphabète ou atteint d'un handicap pertinent ou qu'il ne peut pas comprendre le processus.
<u>Ingingo ya 10:</u> Kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari Utanga serivisi y'imari agomba kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ibirebana n'uburenganzira bwe bwo kuvuga ikibazo cye n'aho yakinyuza kandi akamubwira mu buryo bworoshye kandi busobanutse uburyo yatanga ikibazo, harimo: 1° kumanika aya makuru ahagaragara mu nyubako zose z'utanga serivisi y'imari	<u>Article 10:</u> Informing a financial service consumer A financial service provider shall inform a financial service consumer regarding their right to make a complaint and relevant contact details and provide simply and clearly expressed guidance on how to make a complaint, including : 1° prominently displaying this information at any premises of the	<u>Article 10:</u> Informer un consommateur de service financier Le prestataire de service financier informe le consommateur de service financier de son droit de déposer une plainte et de ses coordonnées, et lui fournit des conseils simples et clairs sur la manière de déposer une plainte, notamment par les moyens suivants : 1° en affichant ces informations de manière bien visible dans tous les

n'iz'abamuhagarariye zigendwamo n'umuguzi wa serivisi y'imari; 2° gushyira aya makuru ahagaragara ku rubuga rwa murandasi rw'utanga serivisi y'imari no gukoresha ubundi buryo bwose bw'ikoranabuhanga busanzwe bukoreshwa n'utanga serivisi y'imari cyangwa abamuhagarariye kugira ngo bavugane n'umuguzi wa serivisi y'imari; 3° gushyira aya makuru mu mategeko n'amabwiriza, mu mafishi yo gusaba serivisi, mu masezerano no mu nyandiko zimenyekanisha amakuru y'ingenzi arebana n'ibicuruzwa by'imari cyangwa serivisi z'imari. <u>UMUTWE WA III: UBURYO BWO GUKEMURA IBIBAZO</u> <u>Ingingo ya 11:</u> Uburyo n'ubushobozi bwo gukemura ibibazo Utanga serivisi y'imari agomba: 1° gushyiraho umubare uhagije w'abakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari,	financial service provider and representatives attended by a financial service consumer; 2° prominently displaying this information on the financial service provider's website and through any other electronic channel ordinarily used by the financial service provider or their representatives to communicate with financial service consumer; 3° prominently including this information in its terms and conditions, application forms, contracts and key facts statements for financial products or services. <u>CHAPTER III: HANDLING COMPLAINTS PROCESS</u> <u>Article 11:</u> Internal complaints resolution arrangement and resources A financial service provider shall: 1° put in place an adequate number of staff and, if applicable,	locaux du prestataire de service financier et de ses représentants fréquentés par un consommateur de service financier ; 2° en affichant ces informations de manière bien visible sur le site web du prestataire de service financier et par tout autre canal électronique habituellement utilisé par le prestataire de service financier ou ses représentants pour communiquer avec le consommateur de service financier; 3° mettre ces informations en évidence dans ses termes et conditions, ses formulaires de demande, ses contrats et ses déclarations des informations clés pour les produits ou services financiers. <u>CHAPITRE III : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES</u> <u>Article 11 :</u> Dispositions et ressources internes pour le règlement des plaintes Le prestataire de service financier doit : 1° mettre en place un nombre adéquat de membres du personnel et, le cas
--	---	---

niba ari ngombwa, bashinzwe kwita ku bibazo nubwo baba bakora indi mirimo ; 2° kugenzura ko abakozi cyangwa abamuhagarariye bakurikirana ibibazo, batabogamira ku mukozi, uhagarariye utanga serivisi y'imari cyangwa umurimo birebwa n'ikibazo, kandi bafite umurimo wihariye wo gukemura ibibazo, ku buryo ibi bishoboka hakurikijwe imiterere y'utanga serivisi y'imari, aho agarukira, uburemere bw'umurimo we n'ingorane ashobora guhura na zo ; 3° gukora ku buryo abakozi be cyangwa abamuhagarariye bagira ibikoresho, ubushobozi n'ubutware byo gukemura neza ibibazo ; no 4° guhugura neza abakozi n'abamuhagarariye ku birebana na politiki n'amabwiriza yo gukemura ibibazo yashyizweho n'utanga serivisi y'imari, ibirebana n'ibicuruzwa na serivisi by'imari n'ibirebana n'inshingano zabo ku baguzi ba serivisi z'imari.	representatives designated to handle complaints although they may perform other duties; 2° ensure that the staff or representatives handling complaints are independent of any staff, representative and function subject to a complaint, and are part of a separate complaint's resolution function, to the extent that this is feasible having regard to the nature, scale, complexity and risks of the financial service provider; 3° ensure that his staff or representatives have appropriate resources, capacity and authority to handle complaints effectively; and 4° ensure that his staff or representatives are appropriately trained in relation to the financial service provider's complaints resolution policies and procedures, financial products and services and obligations towards financial service consumers.	échéant, de représentants désignés pour traiter les plaintes, bien qu'ils puissent exercer d'autres fonctions ; 2° veiller à ce que le personnel ou les représentants qui traitent les plaintes soient indépendants de tout personnel, représentant et fonction faisant l'objet d'une plainte, et fassent partie d'une fonction distincte de résolution des plaintes, dans la mesure où cela est possible compte tenu de la nature, de l'échelle, de la complexité et des risques du prestataire de service financier ; 3° veiller à ce que son personnel ou ses représentants disposent des ressources, de la capacité et de l'autorité nécessaires pour traiter efficacement les plaintes ; et 4° veiller à ce que son personnel ou ses représentants soient convenablement formés en ce qui concerne les politiques et procédures de règlement des plaintes du prestataire de service financier, les produits et service financier et les obligations envers les consommateurs des services financiers.
---	--	--

<u>Ingingo ya 12 : Uburyo bwo gutanga no guhagarika ikibazo</u> Utanga ikibazo ashobora kugitanga binyuze mu nzira zikurikira : 1° mu magambo imbonankubone ; 2° mu ibaruwa yanditse ; 3° hakoreshejwe telefone ; 4° hakoreshejwe imeri ; 5° uburyo bwo gukemura ibibazo ; 6° ubundi buryo bw'ikoranabuhanga. Inzira zo gutanga ibibazo zivuzwe haruguru zigomba kwita ku byifuzo by' umuguzi wa serivisi y'imari, amahitamo ye n'ubushobozi bwe. Izo nzira zigomba buri gihe kuba zakoreshejwe, zagerwaho, zikora neza kandi zikamenyeshwa umuguzi wa serivisi y'imari. Serivisi yo gukemura ibibazo igomba guhabwa umuguzi wa serivisi y'imari nta kiguzi. Umuguzi wa serivisi y'imari ashobora, ku rwego rwose ikibazo cye cyaba kigezeho, guhagarika ikibazo cye akoresheje inzira zavuzwe mu gika cya mbere cy'iyi ngingo kandi utanga serivisi	<u>Article 12: Process of lodging and withdrawing complaint</u> The complainant may lodge a complaint through the following channels: 1° verbally face to face; 2° written letter; 3° by phone call; 4° by an e-mail; 5° complaints handling system; 6° any other electronic means. The channels for lodging complaints mentioned above shall put into consideration the financial service consumer needs, preference and capability. The channels shall always be functional, accessible, efficient and be clearly communicated to the financial service consumer. The complaints handling service shall be free of charge to the financial service consumer. The financial service consumer may at any stage of complaint voluntarily withdraw his/her complaint via the same channels as provided for in paragraph one of this Article	<u>Article 12 : Procédure de dépôt et de retrait de la plainte</u> Le plaignant peut déposer une plainte par les voies suivantes : 1° verbalement en face à face ; 2° par lettre écrite ; 3° par un appel téléphonique ; 4° par un courrier électronique ; 5° par le système de traitement des plaintes ; 6° tout autre moyen électronique. Les canaux de dépôt des plaintes mentionnés ci-dessus prennent en considération les besoins, les préférences et les capacités du consommateur de service financier. Les canaux doivent toujours être fonctionnels, accessibles, efficaces et être clairement communiqués au consommateur de service financier. Le service de traitement des plaintes est gratuit pour le consommateur de service financier. Le consommateur de service financier peut, à tout moment, retirer volontairement sa plainte par les mêmes voies que celles prévues à l'alinéa premier du présent article, et le
--	---	---

y'imari agomba kubika amadosiye nk'ikimenyetso. <u>Ingingo ya 13: Uburyo bw'imbere mu kigo bwo gukemura ibibazo</u> Ku birebana n'uburyo bwo gukemura neza ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari, utanga serivisi y'imari agomba: 1° gushyiraho uburyo butuma umuguzi wa serivisi y'imari amenya uko ikibazo cyatanze, uko kigenda gikemurwa kuva cyakiriwe kugeza kibonye igisubizo cya nyuma; 2° gushyiraho uburyo bufasha abatanga ibibazo gukurikirana uko ibibazo byatanze bigenda byitabwaho kuva byakiriwe kugeza kibonye igisubizo cya nyuma; 3° guha dosiye y'ikibazo kodi yihariye yo kugurikirana no kumenyesha iyo kodi uwatanze ikibazo, iyo ikibazo cyakiriwe; 4° kumenyesha uwatanze ikibazo aderesi y'umuntu cyangwa abantu yavugisha mu gihe akeneye ibindi bisobanuro;	and records shall be kept by the financial service provider as an evidence. <u>Article 13: Internal complaints resolution process</u> In relation with smooth financial services consumers' complaints handling, the financial service provider shall: 1° put in place a system providing notification to the consumer on the progress of lodged complaint from the receipt up to the final response; 2° put in place a system allowing complainants to track the progress of the lodged complaints from the receipt up to the final response; 3° allocate the complaint file a unique tracking code and communicate that code to the complainant of when they acknowledge the complaint; 4° show the addresses of the contact person(s) to the complainant in case he/she may seek further clarifications.	prestataire de service financier en conserve des traces à titre de preuve. <u>Article 13 : Procédure interne de résolution des plaintes</u> En ce qui concerne le traitement harmonieux des plaintes des consommateurs des services financiers, le prestataire de service financier doit : 1° mettre en place un système permettant d'informer le consommateur de l'état d'avancement de la plainte déposée, dès sa réception à la réponse finale ; 2° mettre en place un système permettant aux plaignants de suivre l'évolution des plaintes déposées depuis leur réception jusqu'à la réponse finale ; 3° attribuer au dossier de plainte un code unique de suivi et de communiquer ce code au plaignant lorsqu'il accuse réception de la plainte ; 4° indiquer au plaignant l'adresse de la ou des personnes de contact au cas où il souhaiterait obtenir des éclaircissements supplémentaires.
--	--	--

5° gukora iperereza ku kibazo mu gihe bishoboka; 6° gukora ku buryo ikibazo gikemurwa mu buryo butabogamye kandi mu gihe gikwiye; 7° kumenyesha mu nyandiko uwatanze ikibazo igisubizo cya nyuma cyahawe ikibazo cye, kirimo: a. uko ikibazo cyakemuwe; b. impamvu zatumye uwatanze ikibazo adahabwa igisubizo cyiza no kumuha inama zishoboka; c. kubwira uwatanze ikibazo inzira yo kugeza ikibazo cye kuri komite mu gihe atanyuzwe n'igisubizo yahawe n'utanga serivisi y'imari. <u>Ingingo ya 14: Guhamya ko ibibazo byakiriwe</u> Utanga serivisi agomba guhamya ko yakiriye ikibazo vuba kandi mu gihe kitarenze umunsi umwe (1) w'akazi nyuma yo kucyakira.	5° investigate the complaint as soon as reasonably practicable; 6° ensure the complaint is addressed in an equitable, objective and timely manner; 7° provide the complainant with written confirmation of the outcome of the complaint, including: a. any resolution or settlement; b. any reasons for negative response and any possible recommendations; c. the escalation process to the committee in case the complainant is not satisfied with the response provided by a financial service provider. <u>Article 14: Acknowledgement of Complaints</u> The financial service provider shall acknowledge receipt of the complaint promptly and not later than one (1) working day after receiving it.	5° enquêter sur la plainte dès que cela est raisonnablement possible ; 6° s'assurer que la plainte est traitée de manière équitable, objective et en temps opportun ; 7° fournir au plaignant une confirmation écrite de l'issue de la plainte, y compris : a. toute résolution ou tout règlement ; b. les raisons d'une réponse négative et les recommandations éventuelles; c. la procédure d'escalade vers le comité au cas où le plaignant ne serait pas satisfait de la réponse fournie par un prestataire de service financier. <u>Article 14 : Accusé de réception des plaintes</u> Le prestataire de service financier accuse réception de la plainte rapidement et au plus tard un jour (1) ouvrable après l'avoir reçue.
--	---	---

Guhamya ko ikibazo cyakiriwe bivugwa mu gika kibanziriza iki bikorwa mu buryo bukurikira: 1° ku birebana n'ikibazo cyatanzwe mu ibaruwa yanditse, inyandiko ihamya ko ikibazo cyakiriwe iba iriho itariki, kashe, izina n'umukono by'umukozi wakiriye ikibazo; 2° ku birebana n'ikibazo cyatanzwe mu buryo bw'ikoranabuhanga, utanga serivisi y'imari ahamya ko yacyakiriye akoresheje uburyo bw'ikoranabuhanga; 3° iyo umuntu ubwe yiyiziye gutanga ikibazo, umukozi w'utanga serivisi y'imari abihamya akoresheje inyandiko ihamya ko yakiriye ikibazo iriho izina ry'uwatanze ikibazo, ibisobanuro ku kibazo, itariki ikibazo cyatangiwe n'andi makuru yose ya ngombwa. Inyandiko ihamya ko ikibazo cyakiriwe ishyirwaho umukono na kashe; 4° Mu gihe ikibazo gitanzwe binyuze kuri telefone, utanga serivisi y'imari ahamya ko yakiriye ikibazo akoresheje ubutumwa bugufi bwanditse yoherereza uwatanze ikibazo kuri telefone.	The acknowledgement mentioned in above paragraph shall be conducted as follows: 1° for complaint submitted through a written letter, the acknowledgement shall bear the date, stamp, the name and the signature of the staff who received the complaint; 2° for complaint submitted electronically, the financial service provider shall acknowledge it electronically; 3° in case a complaint is submitted in person, the financial service provider staff shall acknowledge it by written receipt comprising of the complainant's name, details of the complaint, date the complaint was submitted, and any other relevant information. The acknowledgment receipt shall be signed and stamped; 4° in case of a complaint submitted through a phone call, a financial service provider shall acknowledge the complaint by sending a short message service to the complainant.	L'accusé de réception mentionné dans l'alinéa ci-dessus est effectué comme suit : 1° pour une plainte soumise par lettre écrite, l'accusé de réception porte la date, le cachet, le nom et la signature de l'agent qui a reçu la plainte ; 2° pour une plainte soumise par voie électronique, le prestataire de service financier en accuse réception par voie électronique ; 3° En cas de plainte déposée en personne, l'employé du prestataire de service financier en accuse réception par un accusé de réception écrit comprenant le nom du plaignant, les détails de la plainte, la date de dépôt de la plainte et toute autre information pertinente. L'accusé de réception est signé et tamponné ; 4° En cas de plainte déposée par téléphone, le prestataire de service financier accuse réception de la plainte en envoyant un message court au plaignant.
--	--	--

<u>Ingingo ya 15: Igihe ntarengwa cyo gukemura ibibazo</u> Ikibazo cyagejejwe k'utanga serivisi y'imari kigomba gukemurwa mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) uherye ku muni cyakiriweho, kandi uwatanze ikibazo akamenyeshwa uko kigenda gikemurwa nibura buri minsi itanu (5). icyakora, ibibazo by'insobe bikemurwa mu gihe kigenwa mu ibwiriza. amabwiriza rizashyirwaho n'Urwego rw'Ubugenzuzi kandi rigena ibindi bihe ntarengwa byo gutangiramo serivisi zitangwa na buri shami ry'urwego rw'imari. Mu gukemura ibibazo by'insobe bivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, utanga serivisi y'imari amenyesha mu gihe kitarenze iminsi itanu (5) umuguzi wa serivisi y'imari ko ikibazo cye kiri mu cyiciro cy'ibibazo by'insobe akagaragaza n'impamvu. Mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15), utanga serivisi y'imari yohereza ibaruwa uwatanze ikibazo amumenyesha aho ikibazo cye kigeze gikemurwa, intambwe zimaze guterwa n'igihe gisigaye ngo ikibazo cye gikemurwe burundu. Muri iyi baruwa, umuguzi wa serivisi y'imari asobanurirwa ko mu gihe atanyuzwe n'uburyo ikibazo cye kirimo kugenda gikemurwa, ashobora kukigeza kuri komite ishinze gukemura ibibazo.	<u>Article 15: Timeliness for complaints handling</u> A complaint lodged to a financial service provider shall be handled within a period not exceeding fifteen (15) days from the day of receipt, with a progress notification to the complainant at least every five (5) days. However, complex complaints shall be handled within a reasonable time to be specified in the directive that will be issued by the Supervisory Authority. The directive shall also determine other specific timelines for different services offered by each sub-sector of the financial sector. In handling complex complaints referred to in the first paragraph of this Article, a financial service provider shall within five (5) days inform the financial service consumer that his or her complaint falls under the complex category with specific reasons. Within fifteen (15) days, a financial service provider shall issue a letter informing the complainant on the progress, steps and the timing remaining to fully address the complaint. In this letter, the financial service consumer shall also be guided that if not satisfied by the progress, he/she can escalate the complaint to the committee in charge of complaints handling.	<u>Article 15 : Délai de traitement des plaintes</u> Une plainte déposée auprès d'un prestataire de service financier est traitée dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours à compte du jour de la réception, avec une notification de l'état d'avancement au plaignant au moins tous les cinq (5) jours. Toutefois, les plaintes complexes sont traitées dans un délai raisonnable qui est précisé dans une directive qui sera établie par l'Autorité de Contrôle. La directive détermine également d'autres délais spécifiques pour les différents services offerts par chaque sous-secteur du secteur financier. Dans le cadre du traitement des réclamations complexes visées à l'alinéa premier du présent article, le prestataire de service financier informe le consommateur de service financier, endéans cinq (5) jours, que sa réclamation relève de la catégorie des réclamations complexes, en indiquant les raisons spécifiques de cette situation. Dans un délai de quinze (15) jours, le prestataire de service financier envoie une lettre au plaignant l'informant de l'état d'avancement de sa plainte, des mesures prises et du délai restant à courir pour la traiter complètement. Dans cette lettre, le consommateur de service financier est également informé que, s'il n'est pas satisfait des progrès réalisés, il peut
--	---	---

Muri iyi ngingo, ikibazo cy'insobe ni ikibazo gisaba iperereza ryimbitse, ubugenzuzi cyangwa uruhare by'abantu bo hanze. Indi mirongo ngenderwamo yerekeye ibibazo by'insobe ivugwa mu buryo burambuye mu amabwiriza rizashyirwaho n'Urwego rw'Ubugenzuzi. <u>Ingingo ya 16: Uburyo igisubizo gihabwa uwatanze ikibazo</u> Ikibazo gisubizwa hakoreshejwe uburyo bwakoreshejwe mu kugitanga. Hatitawe ku buryo bwakoreshejwe mu gutanga ikibazo, utanga serivisi y'imari ashobora guhitamo gusubiza uwatanze ikibazo akoresheje ibaruwa yanditse. Mu gihe uwatanze ikibazo yagitanze adakoresheje ibaruwa yanditse, bitewe n'uburemere bw'ikibazo, ashobora kugirwa inama yo kugitanga mu ibaruwa yanditse.	For the purpose of this Article, a complex complaint shall involve complaints that require more investigation, audit or engagement of external parties. More guidelines on complex complaints shall be detailed in the directive that will be issued by the Supervisory Authority. <u>Article 16: Feedback to the complainant</u> A complaint shall be responded using the same means it was lodged. Regardless of the means through which a complaint has been submitted, a financial service provider may prefer to respond to the complainant using a written letter. In case the complainant has lodged a complaint without using a written letter, depending on complexity of the complaint, he/she may be advised to put it in written letter.	soumettre sa plainte au comité chargé du traitement des plaintes. Aux fins du présent article, une plainte complexe est une plainte qui nécessite une enquête plus approfondie, un audit ou l'intervention de parties extérieures. Des lignes directrices supplémentaires sur les plaintes complexes sont détaillées dans la directive qui sera établie par l'Autorité de Contrôle. <u>Article 16 : Réponse au plaignant</u> Une plainte doit être répondue par le même moyen que celui par lequel elle a été déposée. Quel que soit le moyen par lequel une plainte a été déposée, un prestataire de service financier peut préférer répondre au plaignant par une lettre écrite. Dans le cas où le plaignant a déposé une plainte sans utiliser de lettre écrite, selon la complexité de la plainte, il peut lui être conseillé de la formuler par écrit.
---	--	--

<u>Ingingo ya 17: Ururimi rukoreshwa mu gusubiza uwatanze ikibazo</u> Utanga serivisi y'imari agomba gusubiza uwatanze ikibazo akoresheje ururimi rwakoreshejwe n'uwatanze ikibazo mu gihe cyo gutanga ikibazo. Mu gihe uwatanze ikibazo yakoresheje ururimi rutari mu ndimi zemewe mu butegetsi n'Itegeko Nshinga rya Repubulika y'u Rwanda, uwatanze ikibazo asabwa kongera gutanga ikibazo akoresheje rumwe mu ndimi zemewe mu butegetsi n'Itegeko Nshinga kugira ngo azabashe guhabwa igisubizo. <u>Ingingo ya 18: Inshingano z'utanga serivisi y'imari zerekeye komite</u> Utanga serivisi y'imari, ashingiye kuri buri kibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari yakiriye, agomba: 1° kumenyesha uwatanze ikibazo ko mu gihe atanyuzwe n'igisubizo ikibazo cye cyahawe, ashobora kugishyikiriza komite; 2° guha uwatanze ikibazo amakuru arebana	<u>Article 17: Feedback language to the complainant</u> A financial service provider shall respond to a complainant using the language used by the complainant when lodging the complaint. In case the complainant uses a language that is not one of official languages recognized by the Constitution of the Republic of Rwanda, the complainant shall be requested to resubmit the complaint using one of the official languages accepted by the Constitution to facilitate provision of the feedback. <u>Article 18: The responsibility of the financial service provider towards the committee</u> A financial service provider shall, in relation to each complaint received from a financial service consumer: 1° advise the complainant that if he/she is not satisfied with the outcome of his/her complaint, he /she can escalate the complaint to the committee; 2° provide the complainant with the	<u>Article 17 : Langue de réponse au plaignant</u> Un prestataire de service financier doit répondre à un plaignant en utilisant la langue utilisée par le plaignant lors du dépôt de la plainte. Dans le cas où le plaignant utilise une langue qui n'est pas l'une des langues officielles reconnues par la Constitution de la République du Rwanda, le plaignant doit être invité à soumettre à nouveau la plainte en utilisant l'une des langues officielles acceptées par la Constitution pour faciliter la fourniture de la réponse. <u>Article 18 : les responsabilités du prestataire de service financier envers le comité</u> Le prestataire de service financier doit, pour chaque plainte reçue de la part d'un consommateur de service financier : 1° informer le plaignant que s'il n'est pas satisfait de la suite donnée à sa plainte, il peut la transmettre au comité ; 2° fournir au plaignant les coordonnées du
---	--	---

n'uburyo ashobora kuvugana na komite; no 3° guha komite amakuru yose n'ubufasha bwose bya ngombwa kugira ngo ikibazo gisuzumwe na komite. <u>Ingingo ya 19: Amakuru arebana n'ibibazo</u> Utanga serivisi y'imari agomba: 1° guhuza n'igihe amadosiye arebana na buri kibazo cyakiriwe kandi cyasuzumwe arimo nibura: a. kugaragaza itariki ikibazo cyakiriweho; b. kugaragaza kode y'ikibazo; c. kugaragaza ibindi biranga uwatanze ikibazo ; d. kugaragaza aho uwatanze ikibazo abarizwa (intara, akarere n'umurenge); e. kugaragaza ishami ry'utanga serivisi y'imari cyangwa aho akorera uwatanze ikibazo yakoresheje; f. kugaragaza imiterere n'ubwoko by'ikibazo; g. kumenya niba ikibazo ari gishya	committee's contact information; and 3° give the committee all information and assistance necessary for the committee to consider the complaint. <u>Article 19: Complaints data</u> A financial service provider shall: 1° keep up-to-date records of each complaint received and processed which include at least: a. the date a complaint is received; b. code of the complaint ; c. other demographics of the complainant ; d. address of the complainant (province, district and sector); e. financial service provider branch or place of business the complainant uses; f. nature and type of the complaint; g. whether it is new complaint or	comité ; et 3° fournir au comité toutes les informations et l'assistance nécessaires à l'examen de la plainte par le comité. <u>Article 19 : Données relatives aux plaintes</u> Le prestataire de service financier doit 1° tenir des registres à jour de chaque plainte reçue et traitée qui comprennent au moins : a. la date de réception de la plainte b. le code de la plainte ; c. autres données démographiques du plaignant ; d. Adresse du plaignant (province, district et secteur) ; e. succursale ou lieu d'affaires du fournisseur de service financier que le plaignant utilise ; f. Nature et type de la plainte ; g. S'il s'agit d'une nouvelle plainte ou
---	---	--

cyangwa ari ubujurire;	appeal;	d'un appel ;
h. gutanga amakuru arambuye ku kibazo;	h. details of the complaint;	h. les détails de la plainte ;
i. kugaragaza inzira yakoreshejwe mu gutanga ikibazo;	i. channel of lodging a complaint;	i. le canal de dépôt de la plainte ;
j. gutanga izina n'umwirondoro by'uwatanze ikibazo cyangwa umuhagarariyeku buryo umuntu yavugana na bo;	j. the name and contact details of the complainant or/and his/her representative in order to communicate to them ;	j. le nom et les coordonnées du plaignant ou/et de son représentant pour leur communiquer ;
k. gutanga amazina n'imyirondoro by'abakozi bakurikirana ikibazo ku buryo umuntu yavugana na bo;	k. the name and contact details of relevant staff members handling the complaint;	k. le nom et les coordonnées des membres du personnel concernés par la plainte ;
l. gutanga amakuru ku itumanaho ryose ryakozwe hagati ye n'uwatanze ikibazo harimo amatariki n'ibyavuzwe;	l. details of all communications with the complainant including dates and what was communicated;	l. les détails de toutes les communications avec le plaignant, y compris les dates et ce qui a été communiqué ;
m. kugaragaza itariki ikibazo cyakemuriweho;	m. date the complaint was resolved;	m. la date à laquelle la plainte a été résolue ;
n. gutanga amakuru ku maperereza yakozwe ku kibazo n'izindi ntambwe zatewe mu kugikemura;	n. details of investigations conducted on the complaint and other steps taken to resolve it;	n. les détails des enquêtes menées sur la plainte et les autres mesures prises pour la résoudre ;
o. gutanga amakuru ku buryo ikibazo cyakemuwe, harimo igisubizo cyahawe uwatanze ikibazo n'impamvu zatanze mu gihe ikibazo kitakemuwe mu nyungu	o. details of the outcome of the complaint, including any settlement provided to a complainant and any reasons given if a complaint is not	o. les détails de l'issue de la plainte, y compris tout règlement offert à un plaignant et toute raison donnée si une plainte n'est pas résolue en faveur du

z'uwatanze ikibazo; p. kugaragaza uko umuguzi yanyuzwe n'uburyo ikibazo cyakemuwe; no q. gutanga andi makuru yose ya ngombwa kugira ngo utanga serivisi y'imari ashobore gukora ibyo asabwa n'Urwego rw'Ubugenzuzi ku birebana no gutanga raporo; 2° gukora ku buryo raporo zihoraho (nibura raporo z'igihembwe) zihabwa inama y'ubutegetsi cyangwa urwego bisa ku mubare w'ibibazo byakiriwe n'imiterere yabyo, aho byageze bikemurwa n'impamvu zibitera n'ibibazo karande birebana na byo abona; 3° gukora ku buryo amakuru yakuwe mu micungire y'ibibazo akoreshwa hagamijwe kunoza ubwo buryo, gutegura amahugurwa y'abakozi be n'umuhagarariye no gutunganya ibicuruzwa bye na serivisi ze by'imari; no 4° guha Urwego rw'Ubugenzuzi buri gihembwe amakuru arebana n'uburyo utanga serivisi y'imari akemura ibibazo.	resolved in the complainant's favour; p. results on consumer satisfaction on how the complaint was resolved; and q. any other information necessary in order for the financial service provider to be able to meet any reporting requirements imposed by the Supervisory Authority; 2° ensure that regular (at least quarterly) reports are provided to their board of directors or similar organ on the volume and nature of complaints received, the extent to which they have been resolved and the related root causes and systemic issues that he/she identifies; 3° ensure that information gained from their complaints management processes and procedures is used to improve those processes and procedures, inform training of their staff and representative and improve their financial products and services; and 4° provide to the Supervisory Authority on a quarterly basis information,	plaignant ; p. Les résultats concernant la satisfaction du consommateur sur la manière dont la plainte a été résolue ; et q. toute autre information nécessaire pour que le prestataire de service financier puisse satisfaire à toute obligation de déclaration imposée par l'Autorité de Contrôle ; 2° veiller à ce que des rapports réguliers (au moins trimestriels) soient fournis à leur conseil d'administration ou à un organe similaire sur le volume et la nature des plaintes reçues, la mesure dans laquelle elles ont été résolues et les causes profondes et problèmes systémiques connexes qu'il identifie ; 3° veiller à ce que les informations tirées de ses processus et procédures de gestion des plaintes soient utilisées pour améliorer ces processus et procédures, informer la formation de son personnel et de ses représentants et améliorer ses produits et service financier ; et 4° fournir à l'Autorité de Contrôle, sur une base trimestrielle, des
---	--	---

Raporo ihabwa Urwego rw'Ubugenzuzi igomba gutangwa ku itariki ya 20 z'ukwezi gukurikira igihembwe kirangiye cyangwa ku yindi tariki igenwa mu ngengabihe zigenwa n'Urwego rw'Ubugenzuzi.	regarding the financial service provider's internal complaints resolution. The report to the Supervisory Authority shall be submitted on the 20th of the month following the previous quarter or any other specified date in templates determined by the supervisory authority.	informations concernant le règlement interne des plaintes du prestataire de service financier. Le rapport à l'Autorité de Contrôle doit être soumis le 20 du mois suivant le trimestre précédent ou à toute autre date spécifiée dans des modèles déterminés par l'Autorité de contrôle.
<u>UMUTWE WA IV: INGINGO ZINYURANYE N'IZISOZA</u> <u>Ingingo ya 20: Gukorera mu mucyo no gutanga amakuru ku mikemurire y'ibibazo</u> Utanga serivisi y'imari atanga ibisobanuro bya ngombwa ndetse akigisha abaguzi ku birebana n'uburyo bwo gukemura ibibazo no ku bisubizo by'ibibazo batanze. Utanga serivisi y'imari atangaza imirongo ngenderwaho irebana n'imikemurire y'ibibazo n'incamake y'ibibazo byakemuwe ku mbuga za murandasi ze, ku biro bye n'aho akorera. <u>Ingingo ya 21: Ibisabwa mu korohereza abaguzi gutanga ibibazo</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho uburyo bwo	<u>CHAPTER IV: MISCELLANEOUS AND FINAL PROVISIONS</u> <u>Article 20: Transparency and disclosure on complaints handling</u> A financial service provider shall provide the necessary explanations and educate the consumers on the complaints handling process and the results of their lodged complaints. The financial service provider shall publish the complaints handling guidelines and the statistical summary of the handled complaints on its websites, offices and places of business. <u>Article 21: Requirements for facility to lodge complaints</u> The financial service provider shall put in	<u>CHAPITRE IV : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES</u> <u>Article 20 : Transparence et information sur le traitement des plaintes</u> Le prestataire de service financier fournit les explications nécessaires et éduque les consommateurs sur le processus de traitement des plaintes et les résultats des plaintes déposées. Le prestataire de service financier publie les lignes directrices relatives au traitement des plaintes et le résumé statistique des plaintes traitées sur ses sites web, dans ses bureaux et sur ses lieux d'activité. <u>Article 21 : Exigences relatives à la facilitation du dépôt des plaintes</u> Le prestataire de service financier met en

gufasha abaguzi gutanga ibibazo byabo igihe icyo ari cyo cyose. Urwego rw'Ubugenzuzi rukoresha ibwiriza rukagaragaza ubwoko bw'ubufasha butangwa n'ubundi buryo bukoreshwa mu gushyira mu bikorwa iyi ngingo.	place facilities to assist consumers to lodge their complaints and inquiries at any time. The Supervisory Authority shall specify by directive the types of facilities and other modalities to implement this provision.	place des moyens pour aider les consommateurs à déposer leurs plaintes et leurs demandes de renseignements à tout moment. L'Autorité de Contrôle précise par voie de directive les moyens et autres modalités de mise en œuvre de cette disposition.
<u>Ingingo ya 22:</u> Ubushobozi bwo gukemura ibibazo	<u>Article 22:</u> Professional competence in complaints handling	<u>Article 22 :</u> Compétences professionnelles en matière de traitement des plaintes
Mu rwego rwo kongera ubushobozi bwo gukemura ibibazo, utanga serivisi y'imari ashiraho gahunda y'igihe kirekire yo kubaka ubushobozi bw'abagize inama y'ubutegetsi, abayobozi bakuru, abakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari, igashyirwa mu byiciro bya gahunda z'umwaka. Inama y'ubutegetsi n'ubuyobozi bukuru bikora ku buryo gahunda zashyizweho zishyirwa mu bikorwa.	In line with enhancing the professional competence in complaints handling process, the financial service provider shall put in place the long-term capacity building plan of its Directors senior managers, employees and representatives broken into annual plans. The board of directors and senior management shall ensure that the plans set are implemented accordingly.	Afin d'améliorer la compétence professionnelle dans le processus de traitement des plaintes, le prestataire de service financier met en place un plan de renforcement des capacités à long terme de ses administrateurs, cadres supérieurs, employés et représentants, divisé en plans annuels. Le conseil d'administration et la direction générale veillent à ce que les plans établis soient mis en œuvre en conséquence.
<u>Ingingo ya 23:</u> Ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi bihabwa utanga serivisi y'imari	<u>Article 23:</u> Administrative sanctions to financial service provider	<u>Article 23 :</u> Sanctions administratives à l'encontre du prestataire de service financier
Urwego rw'Ubugenzuzi ruha utanga serivisi y'imari ibihano bikurikira iyo atubahirije ibiteganywa n'itegeko, aya mabwiriza rusange, amabwiriza cyangwa ibyemezo biyashyira mu bikorwa:	The Supervisory Authority shall impose on financial service provider any of the following sanctions for non-compliance with the provisions of the law, this regulation, its implementing directives, or decisions:	L'Autorité de Contrôle impose au prestataire de service financier l'une des sanctions suivantes en cas de non-respect des dispositions de la loi, du présent règlement, de ses directives d'application ou de ses décisions :

1. kwihanangirizwa mu nyandiko; 2. gutanga ihazabu ivugwa mu mugereka w'aya mabwiriza rusange. Buri gihano giteganyijwe muri uyu mugereka cyikuba kabiri iyo habayeho gusubiramo ikosa; 3. ibindi bihano byo mu rwego rw'ubutegetsi biteganywa mu yandi mabwiriza rusange n'amabwiriza ya by'Urwego rw'ubugenzuzi. <u>Ingingo ya 24: Ibihano bihabwa abagize inama y'ubuyobozi n'abayobozi bakuru</u> Iyo Urwego rw'Ubugenzuzi rusanze ugize inama y'ubutegetsi cyangwa umuyobozi mukuru w'utanga serivisi y'imari atubahirije ibiteganywa n' itegeko aya mabwiriza rusange, amabwiriza cyangwa ibyemezo biyashyira mu bikorwa by' Urwego rw'Ubugenzuzi, Urwego rw'Ubugenzuzi rushobora kumuha kimwe mu bihano bikurikira bitewe n'uburemere bw'ikosa: 1° kwihanangirizwa; 2° guhagarikwa by'agateganyo; 3° kwirukanwa ku kazi.	1. written warning 2. pecuniary sanction as per appendix of this regulation. each sanction provided for in this appendix shall be doubled in case of recidivism; 3. any other administrative sanction provided in any other Supervisory Authority's regulations and directives. <u>Article 24: Sanctions against members of the board of directors and senior managers</u> If the Supervisory Authority finds that a member of the board of directors or a senior manager of a financial service provider has violated the provisions of the law, this regulation, its implementing directives, or decisions of the Supervisory Authority, the latter may impose upon him/her one of the following sanctions depending on the gravity of violation: 1° warning; 2° suspension; 3° dismissal.	1. avertissement écrit ; 2. sanction pécuniaire selon l'annexe du présent règlement. Chaque sanction prévue dans cette annexe est doublée en cas de récidive ; 3. toute autre sanction administrative prévue par tout autre règlement et directive de l'Autorité de Contrôle . <u>Article 24 : Sanctions à l'encontre des membres du conseil d'Administration et des cadres supérieurs</u> Si l'Autorité de Contrôle constate qu'un membre du conseil d'administration ou un cadre supérieur d'un prestataire de service financier a violé les dispositions de la loi, du présent règlement, de ses directives d'application ou des décisions de l'Autorité de Contrôle, cette dernière peut lui infliger l'une des sanctions suivantes en fonction de la gravité de la violation : 1° l'avertissement ; 2° la suspension ; 3° le licenciement.
--	---	--

<u>Ingingo ya 25: Ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsi</u> Bitabangamiye ibiteganywa mu ngingo ya 23 n'ya 24 y'aya mabwiriza rusange, ikigo cy'imari kirenze ku biteganywa itegeko aya mabwiriza rusange, amabwiriza cyangwa ibyemezo biyashyira mu bikorwa by' Urwego rw'Ubugenzuzi, Urwego rw'Ubugenzuzi ruhanisha ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsi ijyanye n'amakosa asobanurwa mu mugereka w'aya mabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 26: Ivanwaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza rusange</u> Ingingo zose z'amabwiriza rusange zibanziriza aya kandi zinyuranyije na yo zivanyweho. <u>Ingingo ya 27: Igihe aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa</u> Aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa ku munsu atangarijweho mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y'u Rwanda.	<u>Article 25: Administrative fines</u> Without prejudice to the provisions of Article 23 and 24 of this regulation, where a financial service provider has violated the provisions of the Law, this regulation, its implementing directives, or decisions of the Supervisory Authority, the latter may impose to it administrative fines specified in the appendix attached to this regulation. <u>Article 26: Repealing provision</u> All prior regulatory provisions inconsistent with this Regulation are hereby repealed. <u>Article 27: Commencement</u> This Regulation shall come into force from the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.	<u>Article 25 : Amendes administratives</u> Sans préjudice des dispositions des articles 23 et 24 du présent règlement, lorsqu'un prestataire de service financier a violé les dispositions de la loi, du présent règlement, de ses directives d'exécution ou des décisions de l'Autorité de Contrôle, cette dernière peut lui infliger des amendes administratives précisées dans l'annexe jointe au présent règlement <u>Article 26 : Disposition abrogatoire</u> Toutes les dispositions réglementaires antérieures contraires au présent règlement sont abrogées. <u>Article 27 : Entrée en vigueur</u> Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.
--	---	--

Kigali 27/10/2022

(sé)
RWANGOMBWA John
Guverineri
Governor
Gouverneur

Bibonywe kandi bishyizweho Ikirango cya Repubulika:
Seen and sealed with the Seal of the Republic:
Vu et scellé du Sceau de la République:

(sé)
Dr UGIRASHEBUJA Emmanuel
Minisitiri w'Ubutabera akaba n'Intumwa Nkuru ya Leta
Minister of Justice and Attorney General
Ministre de la Justice et Garde des Sceaux

UMUGEREKA: IHAZABU YO MU RWEGO RW'UBUTEGETSI

S/N	Amakosa	Ihazabu icibwa amabanki, abishingizi ubwiteganyirize bwa pansiyu butegetswe (FRW)	Ihazabu icibwa sosiyete y'imari iciriritse yakira amafaranga abitswa / abishingizi baciriritse, abatanga amafaranga ari mu buryo bw'ikoranabuhanga na banini n'utanga serivisi z'ibiro by'amakuru ku myenda (FRW)	Ihazabu icibwa abahuza mu bwishingizi, abatanga serivisi za pansiyu, ubwiteganyirize bwa pansiyu bw'ubushake, abatanga serivisi z'imari batakira amafaranga ya rubanda n'abatanga amafaranga ari mu buryo bw'ikoranabuhanga bato (FRW)	Koperative y'imari iciriritse yakira amafaranga abitswa, ibiro by'ivunjisha n'abandi batanga serivisi z'imari (FRW)
1	Kudashyiraho cyangwa kudahuza n'igihe politiki n'amabwiriza byo gukemura ibibazo	500.000	200.000	100.000	50.000
2	Kudashyiraho cyangwa kudahuza n'igihe igitabo kirebana no gukemura ibibazo	500.000	200.000	100.000	50.000
3	Kutemeza ko ikibazo cyatanze n'umuguzi cyakiriwe	300.000 buri kibazo	100.000 buri kibazo	50.000 buri kibazo	20.000 buri kibazo
4	Kutamenyesha umuguzi aho ikibazo cye kigeze	300.000 buri kibazo	100.000 buri kibazo	50.000 buri kibazo	20.000 buri kibazo
5	Kudasubiza ikibazo cy'umuguzi mu bihe biteganyijwe	200.000 muri rusange na 20.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	100.000 muri rusange na 10.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	50.000 muri rusange na 5.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	20.000 muri rusange na 1.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe

Official Gazette n° 45 Bis of 07/11/2022

6	Kutubahiriza ingingo zirebana no gushyikiriza ibibazo komite ishinzwe gukemura ibibazo	300.000	100.000	50.000	20.000
7	Kudaha inama y'ubutegetsu raporo isabwa	300.000	100.000	50.000	20.000
8	Kudaha raporo Urwego rw'Ubugenzuzi mu bihe biteganyijwe	200.000 muri rusange na 20.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	100.000 muri rusange na 10.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	50.000 muri rusange na 5.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	20.000 muri rusange na 1.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe
9	Kudatanga amakuru asabwa n'Urwego rw'Ubugenzuzi mu bihe byateganyijwe	200.000 muri rusange na 10.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	50.000 muri rusange na 5.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	50.000 muri rusange na 5.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe	20.000 muri rusange na 1.000 kuri buri munsu urenga ku gihe giteganyijwe

APPENDIX: VIOLATIONS AND THEIR CORRESPONDING PECUNIARY SANCTIONS

S/N	Violation	Penalty for banks, insurers and mandatory pension scheme (FRW)	Penalty for deposit taking microfinance company, microinsurance, large e-money issuer and credit reporting operator (FRW)	Penalty for insurance broker, pension service provider, voluntary pension scheme, non deposit taking financial service providers and small e-money issuer (FRW)	Deposit taking cooperative, forex bureau and other financial service providers (FRW)
1	Failure to put in place or update complaint handling policy and procedures	500,000	200,000	100,000	50,000
2	Failure to put in place or update complaints handling register	500,000	200,000	100,000	50,000
3	Failure to acknowledge a complaint submitted by the financial service consumer	300,000 each complaint	100,000 each complaint	50,000 each complaint	20,000 each complaint
4	Failure to provide notifications to the consumer on the progress of his/her complaint	300,000 each complaint	100,000 each complaint	50,000 each complaint	20,000 each complaint

Official Gazette n° 45 Bis of 07/11/2022

5	Failure to respond to the consumer's complaint in the provided timelines	200,000 flat and 20,000 for each day exceeding the deadline	100,000 flat and 10,000 for each day exceeding the deadline	50,000 flat and 5,000 for each day exceeding the deadline	20,000 flat and 1,000 for each day exceeding the deadline
6	Failure to respect the provisions regarding referral to the complaints handling committee	300,000	100,000	50,000	20,000
7	Failure to elaborate a required internal report to the board of directors	300,000	100,000	50,000	20,000
8	Failure to report to the Supervisory Authority in the provided timelines	200,000 flat and 20,000 for each day exceeding the deadline	100,000 flat and 10,000 for each day exceeding the deadline	50,000 flat and 5,000 for each day exceeding the deadline	20,000 flat and 1,000 for each day exceeding the deadline
9	Failure to submit the information requested by the Supervisory Authority in the set timelines	200,000 flat and 20,000 for each day exceeding the deadline	100,000 flat and 10,000 for each day exceeding the deadline	50,000 flat and 5,000 for each day exceeding the deadline	20,000 flat and 1,000 for each day exceeding the deadline

ANNEXE : VIOLATIONS ET SANCTIONS PECUNIAIRES APPROPRIÉES

S/N	Violation	Amendes pour les banques, les assureurs et régime de pension obligatoire (FRW)	Amendes pour les sociétés de microfinance de dépôt, microassurance, émetteur de monnaie électronique large, opérateur du bureau de crédit (FRW)	Amande pour les intermédiaires d'assurance, prestataire des services au régime de pension, le prestataire de service financier n'acceptant pas les dépôts du public, émetteur de monnaie électronique moyen (FRW)	Coopérative de microfinance de dépôt, bureau de change et autres prestataires de service financier (FRW)
1	Ne pas mettre en place ou à jour la politique et les procédures de traitement des plaintes	500.000	200.000	100.000	50.000
2	Ne pas mettre en place ou à jour le registre de traitement des plaintes	500.000	200.000	100.000	50.0000
3	Absence d'accusé de réception d'une plainte soumise par le consommateur	300.000 chaque plainte	100.000 chaque plainte	50.000 chaque plainte	20.000 chaque plainte
4	Absence de notification au consommateur de l'évolution de sa plainte.	300.000 chaque plainte	100,000 chaque plainte	50.000 chaque plainte	20.000 chaque plainte

Official Gazette n° 45 Bis of 07/11/2022

5	Absence de réponse à la plainte du consommateur dans les délais prévus	200.000 forfait et 20.000 pour chaque jour de dépassement du délai	100.000 forfait et 10.000 pour chaque jour de dépassement du délai	50.000 forfait et 5.000 pour chaque jour de dépassement du délai	20.000 forfait et 1.000 pour chaque jour de dépassement du délai
6	Non-respect des dispositions relatives à la saisine du comité de traitement des plaintes	300.000	100.000	50.000	20.000
7	Non-élaboration d'un rapport interne obligatoire au conseil d'administration	300.000	100.000	50.000	20.000
8	Ne pas déclarer à l'Autorité de Contrôle dans les délais prévus	200.000 forfait et 20.000 pour chaque jour de dépassement du délai	100.000 forfait and et 10.000 pour chaque jour de dépassement du délai	50.000 forfait and et 5.000 pour chaque jour de dépassement du délai	20.000 forfait and et 1.000 pour chaque jour de dépassement du délai
9	Non-soumission des informations demandées par l'Autorité de Contrôle dans les délais prévus.	200.000 forfait et 20.000 pour chaque jour de dépassement du délai	100.000 forfait and et 10.000 pour chaque jour de dépassement du délai	50.000 forfait and et 5.000 pour chaque jour de dépassement du délai	20.000 forfait and et 1.000 pour chaque jour de dépassement du délai