

AMABWIRIZA RUSANGE N° 73/2023 KU WA 18/09/2023 AGENGA IMICUNGIRE Y'INTUMWA <u>ISHAKIRO</u> <u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE <u>Ingingo ya mbere:</u> Icyo aya mabwiriza rusange agamije <u>Ingingo ya 2:</u> Isobanura <u>Ingingo ya 3:</u> Ibirebwa n'aya mabwiriza rusange <u>UMUTWE WA II:</u> GUTANGA SERIVISI Z'IMARI HIFASHISHIJE INTUMWA <u>Ingingo ya 4:</u> Abantu bashobora kuba intumwa <u>Ingingo ya 5:</u> Sirivisi z'imari zemewe zishobora gutangwa n'intumwa <u>Ingingo ya 6:</u> Ibikorwa intumwa zibujijwe gukora <u>Ingingo ya 7:</u> Imikorere y'intumwa	REGULATION N° 73/2023 OF 18/09/2023 GOVERNING THE AGENT MANAGEMENT <u>TABLE OF CONTENTS</u> <u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose of this regulation <u>Article 2:</u> Interpretation <u>Article 3:</u> Scope of application <u>CHAPTER II:</u> PROVIDING FINANCIAL SERVICES THROUGH AGENTS <u>Article 4:</u> Eligible persons for appointment as agents <u>Article 5:</u> Permissible financial services for agents <u>Article 6:</u> Prohibited activities for agents <u>Article 7:</u> Functioning of agent	RÈGLEMENT N° 73/2023 DU 18/09/2023 PORTANT LA GESTION DES AGENTS <u>TABLE DES MATIÈRES</u> <u>CHAPITRE PREMIER :</u> DISPOSITIONS GÉNÉRALES <u>Article premier :</u> Objet du présent règlement <u>Article 2 :</u> Interprétation <u>Article 3 :</u> Champ d'application <u>CHAPITRE II :</u> PRESTATION DES SERVICES FINANCIERS PAR LE BIAIS DES AGENTS <u>Article 4 :</u> Personnes éligibles à la nomination en qualité d'agents <u>Article 5 :</u> Services financiers autorisés pour les agents <u>Article 6 :</u> Activités interdites aux agents <u>Article 7 :</u> Fonctionnement de l'agent
---	---	--

<u>Ingingo ya 8:</u> Uburyo bwo kwemerera ikigo cy'imari gukoresha intumwa <u>Ingingo ya 9:</u> Ibisabwa mu kwemerera ikigo cy'imari gukoresha intumwa <u>Ingingo ya 10:</u> Gusuzuma ubusabe UMUTWE WA III : POLITIKI RUSANGE Y'IMICUNGIRE Y'INTUMWA <u>Ingingo ya 11:</u> Ishyirwaho rya politiki rusange y'imicungire y'intumwa <u>Ingingo ya 12:</u> Inshingano yo gusuzuma imyitwarire ikwiriye intumwa <u>Ingingo ya 13 :</u> Amakuru agenzurwa mu gusuzuma imyitwarire y'ushobora kuba intumwa <u>Ingingo ya 14:</u> Amakuru agenzurwa mu gusuzuma imiterere y'ibikorwa by'ubucuruzi by'ushobora kuba intumwa <u>Ingingo ya 15:</u> Kwakira intumwa <u>Ingingo ya 16:</u> Ibisabwa uwifuza kuba intumwa	<u>Article 8:</u> Authorization process for a financial institution to use an agent <u>Article 9:</u> Requirements for authorization for a financial institution to use an agent <u>Article 10:</u> Appraisal of the application CHAPTER III: CENTRAL AGENT MANAGEMENT POLICY <u>Article 11:</u> Establishment of the central agent management policy <u>Article 12:</u> Obligation of due diligence with respect to agents <u>Article 13:</u> Information to be assessed during due diligence of a potential agent <u>Article 14:</u> Information to be assessed during due diligence of business operations of the potential agent <u>Article 15:</u> Agent onboarding <u>Article 16:</u> Requirements to be appointed as an agent	<u>Article 8:</u> Processus d'autorisation pour une institution financière d'utiliser un agent <u>Article 9 :</u> Conditions d'autorisation pour une institution financière d'utiliser un agent <u>Article 10:</u> Évaluation de la demande CHAPITRE III : POLITIQUE CENTRALE DE GESTION DES AGENTS <u>Article 11 :</u> Élaboration de la politique centrale de gestion des agents <u>Article 12 :</u> Obligation de diligence raisonnable à l'égard d'agent <u>Article 13 :</u> Informations à examiner lors de la diligence raisonnable de l'agent potentiel <u>Article 14 :</u> Informations à examiner lors de la diligence raisonnable des opérations commerciales de l'agent potentiel <u>Article 15 :</u> Accueil des agents <u>Article 16 :</u> Conditions exigées pour être nommé comme agent
--	--	--

<u>Ingingo ya 17</u> : Guhugura no guteza imbere intumwa	<u>Article 17</u>: Agent training and development	<u>Article 17</u> : Formation et développement des agents
<u>Ingingo ya 18</u> : Amategeko ngengamytwarire y'intumwa	<u>Article 18</u>: Code of conduct for agent	<u>Article 18</u> : Code de conduite d'un agent
<u>Ingingo ya 19</u>: Imicungire y'amafaranga y'intumwa	<u>Article 19</u>: Agents' liquidity management	<u>Article 19</u>: Gestion de liquidité des agents
<u>Ingingo ya 20</u> : Imicungire y'intumwa zihuriweho n'ibigo by'imari byinshi	<u>Article 20</u>: Management of shared agents by many financial institutions	<u>Article 20</u> : Gestion des agents partagés par plusieurs institutions financières
<u>Ingingo ya 21</u> : Kwimura cyangwa gufunga ahantu intumwa ikorera	<u>Article 21</u>: Relocation or closure of agent outlet	<u>Article 21</u>: Réimplantation ou fermeture des points de vente d'un agent
<u>Ingingo ya 22</u> : Gukumira uburiganya no gushyirwa ku rutonde rw'ababujijwe kuba intumwa	<u>Article 22</u>: Agent fraud prevention and blacklisting:	<u>Article 22</u> : Prévention de la fraude d'un agent et la mise sur liste noire
<u>Ingingo ya 23</u> : Gukurikirana no kugenzura intumwa	<u>Article 23</u>: Agent monitoring and supervision	<u>Article 23</u> : Contrôle et supervision d'un agent
<u>Ingingo ya 24</u> : Gukurikirana imicungire ya serivisi z'imari intumwa zitanga	<u>Article 24</u>: Oversight of agent financial services	<u>Article 24</u> : Contrôle de la gestion des services financiers de l'agent
<u>UMUTWE WA IV</u> : AMASEZERANO Y'UBUTUMWA	<u>CHAPTER IV</u>: AGENCY AGREEMENT	<u>CHAPITRE IV</u> : CONTRAT D'AGENCE
<u>Ingingo ya 25</u> : Ibisabwa kugira ngo hakorwe amasezerano y'ubutumwa	<u>Article 25</u>: Conditions for agency agreement	<u>Article 25</u> : Conditions du contrat d'agence
<u>Ingingo ya 26</u> : Iby'ingenzi bigize	<u>Article 26</u>: Main contents of the agency	<u>Article 26</u> : Contenu principales du contrat

amasezerano y'ubutumwa <u>Ingingo ya 27:</u> Ibisabwa mu gusesa amasezerano y'ubutumwa <u>UMUTWE WA V:</u> IZINDI NSHINGANO Z'IKIGO CY'IMARI <u>Ingingo ya 28:</u> Imicungire y'ibyteza ingorane <u>Ingingo ya 29:</u> Inshingano z'ubuyobozi bukuru <u>Ingingo ya 30:</u> Inshingano z'ishami rishinzwe iyubahirizwa ry'ibisabwa ry'ikigo cy'imari <u>Ingingo ya 31:</u> Inshingano z'ubugenzuzi bw'imbere <u>Ingingo ya 32:</u> Inshingano z'inama y'ubutegetsi <u>Ingingo ya 33:</u> Kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba <u>UMUTWE WA VI:</u> KWIFASHISHA ABO HANZE Y'IKIGO <u>Ingingo ya 34:</u> Serivisi zemerewe gukorwa n'abo hanze y'ikigo	agreement <u>Article 27:</u> Conditions for termination of agency agreement <u>CHAPTER V:</u> OTHER OBLIGATIONS OF THE FINANCIAL INSTITUTION <u>Article 28:</u> Risk management <u>Article 29:</u> Responsibilities of the senior management <u>Article 30:</u> Responsibilities of Compliance department of the financial institution <u>Article 31:</u> Responsibilities of internal audit <u>Article 32:</u> Responsibilities of the board of directors <u>Article 33:</u> Anti-money laundering and combating the financing of terrorism <u>CHAPTER VI:</u> OUTSOURCING <u>Article 34:</u> Permissible services to be outsourced	d'agence <u>Article 27 :</u> Conditions pour la résiliation du contrat d'agence <u>CHAPITRE V :</u> AUTRES OBLIGATIONS DE L'INSTITUTIONS FINANCIÈRE <u>Article 28 :</u> Gestion des risques <u>Article 29 :</u> Responsabilités de la direction générale <u>Article 30:</u> Responsabilités du département de la conformité <u>Article 31:</u> Responsabilités de l'audit interne <u>Article 32 :</u> Responsabilités du conseil d'administration <u>Article 33 :</u> Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme <u>CHAPITRE VI:</u> SOUS-TRAITANCE <u>Article 34:</u> Services permis sujet de sous-traitance
--	--	--

<u>Ingingo ya 35:</u> Ushobora kuba undi utanga serivisi	<u>Article 35:</u> Potential third-party service provider	<u>Article 35 :</u> Tiers prestataire de services potentiel
<u>Ingingo ya 36:</u> Uburyozwe bw'undi utanga serivisi	<u>Article 36:</u> Liability of a third-party service provider	<u>Article 36 :</u> Responsabilité du tiers prestataire de services
<u>Ingingo ya 37 :</u> Inshingano y'ubushishozi y'undi utanga serivisi	<u>Article 37:</u> Due diligence obligation of a third-party service provider	<u>Article 37 :</u> Obligation de diligence raisonnable du tiers prestataire de service
<u>UMUTWE WA VII :</u> KURENGERA UMUGUZI	<u>CHAPTER VII:</u> CONSUMER PROTECTION	<u>CHAPITRE VII :</u> PROTECTION DU CONSOMMATEUR
<u>Ingingo ya 38:</u> Ibisabwa ikigo cy'imari byihariye	<u>Article 38:</u> Specific requirements for financial institutions	<u>Article 38 :</u> Exigences spécifiques pour l'institution financière
<u>Ingingo ya 39:</u> Itangwa rya serivisi	<u>Article 39:</u> Delivery of services	<u>Article 39 :</u> Prestation de services
<u>Ingingo ya 40 :</u> Gukemura ibibazo	<u>Article 40:</u> Complaints handling	<u>Article 40 :</u> Traitement des plaintes
<u>Ingingo ya 41:</u> Kubika amakuru	<u>Article 41:</u> Records keeping	<u>Article 41 :</u> Garde des rapports
<u>Ingingo ya 42:</u> Ibisabwa intumwa byihariye	<u>Article 42:</u> Specific requirements for the agents	<u>Article 42 :</u> Exigences spécifiques pour les agents
<u>Ingingo ya 43:</u> Ibisabwa mu gutoranya izina no kumenyekanisha ubucuruzi	<u>Article 43:</u> Condition for branding and marketing	<u>Article 43 :</u> Condition d'étiquetage et de marketing
<u>Ingingo ya 44:</u> Inshingano zo gutanga raporo	<u>Article 44:</u> Reporting obligations	<u>Article 44:</u> Obligation de rapports
<u>Ingingo ya 45:</u> Ububasha ngenzuramikorere n'ubw'ubugenzuzi bwa	<u>Article 45:</u> Central Bank regulatory and supervisory powers	<u>Article 45 :</u> Compétences de régulation et de supervision de la Banque Centrale

Banki Nkuru		
<u>Ingingo ya 46:</u> Ibihano	<u>Article 46:</u> Sanctions	<u>Article 46 :</u> Sanctions
<u>UMUTWE WA VIII:</u> INGINGO ZISOZA	<u>CHAPTER VIII:</u> FINAL PROVISIONS	<u>CHAPITRE VIII :</u> DISPOSITIONS FINALES
<u>Ingingo ya 47:</u> Ingingo y’ururimi	<u>Article 47:</u> Language provision	<u>Article 47:</u> Disposition linguistique
<u>Ingingo ya 48:</u> Ingingo ivanaho	<u>Article 48:</u> Repealing provision	<u>Article 48:</u> Disposition abrogatoire
<u>Ingingo ya 49:</u> Gutangira gukurikizwa	<u>Article 49:</u> Entry into force	<u>Article 49 :</u> Entrée en vigueur

AMABWIRIZA RUSANGE N° 73/2023 KU WA 18/09/2023 AGENGA IMICUNGIRE Y'INTUMWA	REGULATION N° 73/2023 OF 18/09/2023 GOVERNING TO AGENT MANAGEMENT	RÈGLEMENT N° 73/2023 DU 18/09/2023 PORTANT LA GESTION DES AGENTS
BANKI NKURU Y'U RWANDA;	THE NATIONAL BANK OF RWANDA;	LA BANQUE NATIONALE DU RWANDA;
Ishingiye ku Itegeko n° 48/2017 ryo ku wa 23/09/2017 rigenga Banki Nkuru y'u Rwanda nk'uko ryavugururwe kugeza ubu, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 6, iya 6bis, iya 8, iya 9, iya 10 n'iya 15;	Pursuant to Law n° 48/2017 of 23/09/2017, governing the National Bank of Rwanda, as amended to date especially in Articles 6, 6bis, 8, 9, 10 and 15;	Vu la Loi n° 48/2017 du 23/09/2017 régissant la Banque Nationale du Rwanda tel que modifiée à ce jour, spécialement en ses articles, 6, 6bis, 8, 9, 10 et 15 ;
Ishingiye ku Itegeko n°47/2017 ryo ku wa 23/9/2017 rigenga imitunganyirize y'imirimo y'amabanki, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 7 n'iya 115 ;	Pursuant to Law n° 47/2017 of 23/9/2017 governing the organization of banking, especially in Articles 7 and 115;	Vu Loi n° 47/2017 du 23/9/2017 portant organisation de l'activité bancaire, spécialement en ses articles 7 et 115 ;
Ishingiye ku Itegeko n° 072/2021 ryo ku wa 05/11/2021 rigenga ibigo by'imari iciriritse byakira amafaranga abitswa, cyane cyane mu ngingo yaryo ya 4 ;	Pursuant to Law no 072/2021 of 05/11/2021 governing deposit-taking microfinance institutions, especially in Article 4;	Vu la Loi n° 072/2021 du 05/11/2021 régissant les institutions de microfinance de dépôt, spécialement en son article 4 ;
Ishingiye ku Itegeko n° 061/2021 ryo ku wa 14/10/2021 rigenga uburyo bwo kwishyurana, cyane cyane mu ngingo zaryo iya 3, iya 6, iya 28 n'iya 29;	Pursuant to Law n° 061/2021 of 14/10/2021 governing Payment System, especially in Articles 3, 6, 28 and 29;	Vu la Loi n° 061/2021 du 14/10/2021 régissant le système de paiement, spécialement en ses articles 3, 6, 28 et 29 ;
Isubiye ku mabwiriza rusange n° 2310/2018 – 00021 [614] yo ku wa 27/12/2018 ya Banki Nkuru y'u Rwanda agenga intumwa;	Having reviewed the Regulation n° 2310/2018 – 00021 [614] of 27/12/2018 of the National Bank of Rwanda governing agents;	Revu le règlement n° 2310/2018 – 00021 [614] du 27/12/2018 de la Banque Nationale du Rwanda régissant les agents ;

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 gushyiraho amategeko agenga ishyirwaho ry'intumwa zitanga serivisi z'imari ndetse n'amabwiriza yo kwitwararika mu byerekeye imirimo yazo. <u>Ingingo ya 2: Isobanura</u> Muri aya mabwiriza rusange: (a) “amasezerano y’ubutumwa” bivuga amasezerano ashingiye ku bwizerane abayagize bafitanye, aho « ikigo cy’imari » giha uburenganzira undi muntu witwa « intumwa », bwo kugikorera akazi mu izina no mu nyungu zacyo. Ibikorwa bikozwe n'intumwa yubahiriza ayo masezerano, bibazwa ikigo cy’imari nkaho ari cyo cyabikoze; (b) “intumwa” bivuga umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima	ISSUES THE FOLLOWING REGULATION: <u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose of this regulation This regulation aims at establishing rules governing the appointment of agents providing financial services and the prudential rules for their operations. <u>Article 2: Interpretation</u> In this regulation: (a) “agency agreement” means a legal contract creating a fiduciary relationship whereby “the financial institution” agrees that “the agent” acts for and on its behalf. Actions conducted by the agent during the implementation of that agreement bind the financial institution as if those actions have been conducted by the financial institution itself; (b) “agent” means individual or legal person that provides financial services	ÉDICTE LE PRÉSENT RÈGLEMENT : <u>CHAPITRE PREMIER:</u> DISPOSITIONS GÉNÉRALES <u>Article premier :</u> Objet du présent règlement Le présent règlement vise à établir les règles régissant la nomination des agents prestataires de services financiers ainsi que des règles prudentielles concernant leurs opérations. <u>Article 2 : Interprétation</u> Dans le présent règlement : (a) «contrat d’agence» signifie un contrat à caractère légal qui crée une relation fiduciaire par lequel «l’institution financière» accepte que « l’agent » agit pour et au nom de celle-ci. Les actes de l’agent effectués ultérieurement dans ce cadre engagent l’institution financière comme si c’était elle-même qui les avait posés personnellement ; (b) «agent» signifie toute personne physique ou morale qui fournit les
---	---	--

gatozi giha serivisi z'imari umuguzi mu izina ry'ikigo cy'imari hakurikijwe amasezerano y'ubutumwa;	to clients on behalf of a financial institution under an agency agreement;	services financiers aux clients au nom de l'institution financière suivant un contrat d'agence ;
(c) “ubucuruzi bwa serivisi z'imari bukorwa n'intumwa ” bivuga imirimo y'ubucuruzi ikorwa n'intumwa iyikorera ikigo cy'imari cyabihereye uruhushya hakurikijwe aya mabwiriza rusange;	(c) “agent financial services business” means a business carried out by an agent on behalf of a financial institution as permitted under this regulation;	(c) «commerce de services financiers d'agent» signifie un commerce mené par un agent pour le compte d'une institution financière tel que permis aux termes du présent règlement ;
(d) “ umuhuza w'ihuriro ry'intumwa ” bivuga intumwa ifite ahantu hazwi ikorera ubucuruzi byayo, idandaza cyangwa ikwirakwiriza ikaba ishinze gucunga no kugenzura intumwa zisanze, hakurikijwe ibikubiye mu masezerano akorwa hagati y'umuhuza w'ihuriro ry'intumwa n'ikigo cy'imari;	(d) “agents network manager” means an agent having well established owned retail or distribution outlet and responsible for managing and controlling basic agents, in accordance with contractual terms between the agent network manager and the financial institution;	(d) « gestionnaire de réseau d'agents » signifie un agent disposant de point de vente en détail ou de distribution bien établi et chargé de gérer et de contrôler les agents de base, conformément aux conditions contractuelles entre le gestionnaire de réseau d'agents et l'institution financière ;
(e) “ihuriro ry'intumwa” bivuga ihuriro intumwa zisanze zigenzurwa kandi zikanacungwa n'umuhuza w'ihuriro ry'intumwa umwe zihuriramo;	(e) “agents network” means a network putting together all basic agents managed and controlled by the same agents' network manager;	(e) « réseau d'agents » signifie un réseau d'agents de base géré et contrôlé par un seul gestionnaire de réseau d'agents ;
(f) “intumwa isanzwe” ni intumwa ifitanye amasezerano mu buryo butaziguye n'ikigo cy'imari cyangwa umuhuza w'ihuriro ry'intumwa kugira ngo akore ubucuruzi bwa serivisi z'imari bukorwa n'intumwa;	(f) “basic agent” means an agent who is under contract directly with the financial institution or agent network manager in order to carry out agent financial services business;	(f) « agent de base » signifie un agent qui a un contrat avec l'institution financière ou gestionnaire de réseau d'agents en vue de faire le commerce de services financiers d'agent ;

(g) “Banki Nkuru” ni Banki Nkuru y’ u Rwanda; (h) “inshingano ijyanye n’ubushishozi ku byerekeye umukiriya ” bivuga uburyo bwo kubona amakuru yerekeye umukiriya, kugenzura no gusuzuma agaciro k’amakuru atangwa n’abandi bantu bizewe kandi bigenga hagamijwe kumenya umukiriya hakiri kare, kuvumbura, gukurikirana no gukora raporo ku bikorwa bikemangwa; (i) “inshingano ijyanye n’ubushishozi” bivuga uburyo bwo kubona amakuru yerekeye umuntu uwo ari we wese, kugenzura no gusuzuma agaciro k’amakuru atangwa n’abandi bantu bizewe kandi bigenga hagamijwe kumenya uwo muntu hakiri kare, kuvumbura, gukurikirana no gukora raporo ku bikorwa bikemangwa; (j) “inyemezabwishyu y’ikoranabuhanga” bivuga inyemezagikorwa itanzwe mu buryo bukurikira : (i) imeyiri; (ii) ahatangirwa ubutumwa hihariye	(g) “Central Bank” means the National Bank of Rwanda; (h) “customer due diligence (CDD)” means the process of obtaining customer information, verifying and assessing the value of the information from independent and reliable sources to identify the customer upfront, as well as to detect, monitor and report suspicious transactions; (i) “due diligence” means the process of obtaining person’s information, verifying and assessing the value of the information from independent and reliable sources to identify that person upfront, as well as to detect, monitor and report suspicious transactions; (j) “electronic receipt” means an acknowledgement delivered through: (i) email; (ii) personal message center at the financial institution’s web site;	(g) « Banque Centrale » signifie la Banque Nationale du Rwanda ; (h) « vigilance à l’égard de la clientèle » signifie le processus d’obtention d’informations sur les clients, vérification et évaluation de la valeur des informations provenant de sources indépendantes et fiables afin d’identifier le client dès le départ, de détecter, de surveiller et de signaler une transaction suspecte ; (i) «vigilance» signifie le processus d’obtention d’informations d’une personne, vérification et évaluation de la valeur des informations provenant de sources indépendantes et fiables afin d’identifier cette personne dès le départ, de détecter, de surveiller et de signaler les transactions suspectes ; (j) « reçu électronique » signifie un accusé de réception présenté sous forme de : (i) email ; (ii) centre de message personnel au site web de l’institution financière ;
--	---	--

ku rubuga rwa interineti rw'ikigo cy'imari; (iii) ubutumwa bugufi kuri telefone igendanwa cyangwa ikindi gikoresho koranabuhanga ikigo cy'imari giteganywa mu masezerano kigirana n'intumwa. (k) "ikigo cy'imari" bivuga amabanki n'abandi batanga serivisi zo kwishyurana batakira amafaranga abitswa; (l) "kumenya umukiriya wawe" ni ugukoresha uburyo bwo kugenzura umwirondoro w'umukiriya; (m) "ikigo gifite ubuzima gatozi" bivuga ikigo cyashinzwe hakurikijwe amategeko abigenga harimo na sosiyete y'umuntu ku giti cye; (n) "ibiro by'intumwa" bivuga ahantu intumwa ikorera ubucuruzi bwayo hafatwa nk'icyicaro gikuru, ariko hatabariwemo ibiro byimukanwa; (o) "amategeko cyangwa amabwiriza abigenga" ni amategeko n'amabwiriza	(iii) short Message Service to mobile phone or any other electronic device the financial institution mentions in the contract with the agent. (k) "financial institution" means banks, deposit taking microfinance institutions and other non-deposit taking payment service providers; (l) "Know Your Client (KYC)" means to carry out procedures to identify a client; (m) "legal entity" means the entity that is established in accordance with relevant laws including the sole proprietorship company; (n) "outlet" means a place of business of the agent considered as head office, but does not include a mobile unit; (o) "relevant laws or regulations" means the laws and regulations including their	(iii) Service de Message Court au téléphone mobile ou tout autre appareil électronique mentionné par l'institution financière dans le contrat conclu avec l'agent. (k) « institution financière » signifie des banques, institutions de microfinance de dépôts et d'autres prestataires de services de paiement n'acceptant pas de dépôts ; (l) « Connaissance du client » signifie respecter certaines procédures pour la vérification de l'identité un utilisateur ; (m) « entité juridique » Signifie l'entité qui est établies suivant les lois y relatives, y compris la société unipersonnel; (n) « point de vente » signifie un lieu d'exercice d'une activité commerciale de l'agent considéré comme siège social, mais ne comprenant pas d'unité mobile ; (o) « lois ou règlements y relatifs » signifient les lois ou les règlements comprenant les
---	---	---

harimo n'amabwiriza yerekeranye n'ishyirwa mu bikorwa ryayo yifashishwa mu gucunga no kugenzura ibigo by'imari; (p) “abayobozi bakuru” bivuga abakozi bo ku rwego rwo hejuru rw'ikigo cy'imari. Abo ni aba: (i) Umuyobozi Mukuru; (ii) abakozi bakuru bakuriwe n'inama y'ubutegetsi cyangwa komite z'inama y'ubutegetsi; (iii) abakozi bo ku rwego rwo hejuru bakuriwe n'Umuyobozi Mukuru. (q) “undi utanga serivisi ” ni ikigo gifite ubuzima gatozi cyiyemeza gukorera umurimo runaka ikigo cy'imari. <u>Ingingo ya 3: Ibirebwa n'aya mabwiriza rusange</u> Aya mabwiriza rusange akoreshwa ku bigo by'imari byifuza gutanga cyangwa bitanga serivisi z'imari hifashishijwe intumwa keretse	implementing rules applicable for the supervision and regulation of the financial institutions; (p) “senior managers” means the high-level personnel of the financial institution. These are: (i) Chief Executive Officer (CEO) or Managing Director (MD); (ii) senior executives reporting to the board of directors or board committees; (iii) senior executives reporting to the Chief Executive Officer/Managing Director. (q) “third party service provider” means a legal entity that is undertaking the outsourced activity on behalf of the financial institution. <u>Article 3: Scope of application</u> This regulation applies to the financial institutions that wish to or provide financial services through the agents unless specific	règles de mise en œuvre applicables pour la supervision et la régulation des institutions financières ; (p) « cadres supérieurs » signifie les personnel de la direction générale de l'institution financière. Il s'agit du personnel suivant: (i) le directeur général ; (ii) les cadres supérieurs qui rendent compte au conseil d'administration ou aux comités du conseil d'administration ; (iii) les cadres supérieurs qui rendent compte au directeur général. (q) « tiers prestataire de services » signifie une entité juridique qui entreprend une activité externalisée pour le compte d'une institution financière. <u>Article 3 : Champ d'application</u> Le présent règlement s'applique aux institutions financières qui fournissent ou qui désirent fournir des services financiers à
--	--	--

hari andi mabwiriza rusange abiteganya ukundi. <u>UMUTWE WA II: GUTANGA SERIVISI Z'IMARI HIFASHISHIJE INTUMWA</u> <u>Ingingo ya 4: Abantu bashobora kuba intumwa</u> Hakurikijwe aya mabwiriza rusange, abakurikira bashobora kuba intumwa: (a) ikigo gifite ubuzima gatozi; (b) umuntu ku giti cye. <u>Ingingo ya 5: Sirivisi z'imari zemewe zishobora gutangwa n'intumwa</u> (1) Umuntu ku giti cye ukora nk'intumwa ashobora gutanga serivisi z'imari izo ari zo zose mu zikurikira abyumvikanyeho n'ikigo cy'imari cyangwa umuhuza w'ihuriro ry'intumwa: (a) kubitsa no kubikuza amafaranga; (b) kwishyura inyemezabwishyu hakoreshejwe amafaranga;	regulation provide otherwise. <u>CHAPTER II: PROVIDING FINANCIAL SERVICES THROUGH AGENTS</u> <u>Article 4: Eligible persons for appointment as agents</u> The following persons are eligible for appointment as agents under this regulation: (a) legal entity; (b) individual. <u>Article 5: Permissible financial services for agents</u> (1) An individual acting as agent may provide any of the following financial services as agreed with the financial institution or an agent network manager: (a) cash deposit and cash withdrawals; (b) cash payment of bills;	travers des agents sauf règlement spécifique qui en dispose autrement. <u>CHAPITRE II: PRESTATION DES SERVICES FINANCIERS PAR LE BIAIS DES AGENTS</u> <u>Article 4 : Personnes éligibles à la nomination en qualité d'agents</u> En vertu du présent règlement, les personnes suivantes sont éligibles à la nomination en tant qu'agents : (a) la personne morale ; (b) la personne physique. <u>Article 5 : Services financiers autorisés pour les agents</u> (1) Une personne physique agissant en qualité d'agent peut fournir n'importe lequel des services financiers suivants comme convenu avec l'institution financière ou un gestionnaire de réseau d'agents: (a) dépôt et retrait d'argent ; (b) paiement des factures en argent liquide ;
--	--	---

(c) kubaza amafaranga asigaye kuri konti; (d) ikindi gikorwa cyose cyakwemerwa na Banki Nkuru. (2) Ikigo gifite ubuzima gatozi gikora nk'intumwa gishobora gutanga serivisi z'imari izo ari zo zose mu zikurikira kibyumvikanyeho n'ikigo cy'imari cyangwa umuhuza w'ihuriro ry'intumwa: (a) gukusanya amakuru y'abakiriya yifashishwa mu gufungura konti; (b) kubitsa no kubikuzwa amafaranga; (c) kwishyura inyemezabwishyu hakoreshejwe amafaranga; (d) kwishyura amafaranga ya pansiyi cyangwa ay'ubwiteganyirize; (e) kwishyura inguzanyo hakoreshejwe amafaranga; (f) kohereza amafaranga imbere mu gihugu, mu gihe ibiranga uwayohereje n'uyakiriye nyakuri bishobora kubikwa no kugaragara; (g) kubaza amafaranga asigaye kuri konti;	(c) balance enquiry; (d) any other activity as the Central Bank may approve. (2) The legal entity acting as agent may provide any of the following financial services as may be agreed with the financial institution or an agent network manager: (a) collect account opening information from clients; (b) cash deposit and cash withdrawals; (c) cash payment of bills; (d) cash payment of pension or social security benefits; (e) cash repayment of loans; (f) domestic transfer of funds provided that the identification of the real sender and receiver can be recorded and traceable; (g) balance enquiry;	(c) demande de solde ; (d) toute autre activité que la Banque Centrale peut approuver. (2) Une personnes morale agissant en qualité d'agent peut fournir n'importe lequel des services financiers suivants comme convenu avec l'institution financière ou un gestionnaire de réseau d'agents: (a) collecter les informations des clients concernant l'ouverture de compte ; (b) dépôts et retraits d'argent ; (c) paiement de factures en argent liquide; (d) paiement en espèces de prestation de pension ou de sécurité sociale; (e) remboursement de prêts en argent liquide ; (f) transfert de fonds (transferts internes) à condition que l'identification de l'émetteur et du receveur réels soit enregistrée et retrouvable ; (g) demande de solde ;
---	--	---

(h) gusohora no gutanga ishusho ngufi y'imikoreshereze ya konti; (i) kugurisha amakarita y'agaciro k'ibibitswe; (j) guhugura abakiriya mu byerekeranye n'imari; (k) kwishyura imishahara mu mafaranga; (l) gutanga amafaranga yoherejwe n'abari mu mahanga, mu gihe ibiranga uwayohereje ndetse n'uyakiriye nyakuri bishobora kubikwa no kugaragazwa aho byabitswe kandi umubare ntarengwa w'amafaranga yohererezanywa ukubahirizwa; (m) kwakira amakarita yo kwishyurana; (n) ikindi gikorwa cyose cyakwemerwa na Banki Nkuru. <u>Ingingo ya 6: Ibikorwa intumwa zibujijwe gukora</u> Intumwa ntiyemerewe - (a) gukora ihererekanya koranabuhanga mu gihe uburyo koranabuhanga bufite ikibazo;	(h) generation and issuance of mini-statement; (i) sale of pre-paid cards (j) financial education of clients; (k) cash payment of salaries; (l) international remittances provided that the identification of the real sender and the receiver can be recorded and traceable and transaction limits are respected; (m) collection of payment cards (n) any other activity as the Central Bank may approve. <u>Article 6: Prohibited activities for agents</u> An agent shall not - (a) carry out an electronic transaction when there is failure in the system;	(h) génération et remise de mini-relevé ; (i) vente de cartes prépayées ; (j) éducation financière des clients ; (k) paiement des salaires en argent liquide; (l) des paiements internationaux à condition que l'identification de l'émetteur et du receveur réels soient enregistrée et retrouvable et que les limites de la transaction soient respectées; (m) collecte de cartes de paiement ; (n) toute autre activité que la Banque Centrale peut approuver. <u>Article 6 : Activités interdites aux agents</u> Un agent ne doit – (a) mener une transaction électronique s'il y a une rupture dans le système;
--	--	---

Official Gazette n° 38 Bis of 25/09/2023

(b) guhererekanya amafaranga igihe inyemezabwishyu cyangwa inyemezagikorwa idashobora gutangwa;	(b) carry out a transaction when a transactional receipt or acknowledgment cannot be generated;	(b) mener une transaction lorsqu'un reçu ou un accusé de réception ne peut être produit ;
(c) gukata abakiriya mu buryo butaziguye amafaranga ataremejwe n'ikigo cy'imari ndetse ngo abe agaragara mu buryo bw'ikoranabuhanga bw'intumwa;	(c) charge directly to the clients any fees outside of the approved tariff by the financial institution and as captured by the agency electronic system;	(c) charger directement aucune sorte des frais aux clients en dehors du tarif approuvé par l'institution financière et qui est capturé dans le système informatique des agents ;
(d) gukora ubucuruzi bwa serivisi z'imari nk'intumwa igihe cyose, ibikorwa by'ubucuruzi by'ibanze bye byahagaze cyangwa byagabanutse mu buryo bugaragara;	(d) carry out agent financial services business when, his or her initial commercial activity has ceased or is significantly diminished;	(d) effectuer un commerce de services financiers comme agent si son activité commerciale initiale a cessé ou a considérablement diminué ;
(e) gutangira ikigo icyo ari cyo cyose cyangwa umukiriya ubwoko bw'ingwate ubwo ari bwo bwose;	(e) offer any type of guarantee in favor of any institution or client;	(e) offrir toute sorte de garantie en faveur de toute institution ou du client ;
(f) gukomeza ubucuruzi nk'intumwa igihe bigaragara ko: (i) yahamijwe n'inkiko ibyaha bijyanye n'uburiganya cyangwa ubuhemu; (ii) yataye ubunyangamugayo; yangwa (iii) ifite indi nenge iyo ari yo yose mu byerekeranye n'imari;	(f) continue with the agency business when the agent: (i) has been convicted of the crimes relating to fraud or breach of trust, (ii) lost his or her integrity; or (iii) has any other financial impropriety;	(f) continue le commerce d'agence si l'agent : (i) a été reconnu coupable des crimes liés à la fraude ou l'abus de confiance ; (ii) a perdu son intégrité ; et (iii) a toute autre sorte d'indécence financière ;

(g) gutanga, guha cyangwa kugaragaraho ko iri gutanga cyangwa gukora serivisi z'imari itemerewe gukora mu masezerano y'ubutumwa; (h) gufungura konti, gutanga inguzanyo cyangwa gukora umurimo wose w'isuzuma rigamije gufungura konti cyangwa gutanga inguzanyo cyangwa indi serivisi keretse byemewe n'andi mategeko yanditse kandi intumwa ikurikiza; (i) kwiyezeza gukora ibikorwa byo kubitsa no kubikuza amafaranga hakoreshejwe sheki; (j) gukora ibikorwa by'ubucuruzi mu madovize keretse ibigo byemerewe na Banki Nkuru gukora imirimo yo guhererekanya amafaranga ku rwego mpuzamahanga cyangwa imirimo yo kuvunja amafaranga yo mu mahanga; (k) gutanga avansi y'amafaranga; (l) gucungwa cyangwa kuyoborwa n'umukozi w'ikigo cy'imari cyangwa ufatanyije na cyo; (m) gukora ikindi gikorwa icyo ari cyo cyose	(g) provide, render or hold itself out to be providing or rendering any financial service which is not specifically permitted in the agency agreement; (h) open accounts, grant loans or carry out any appraisal function for purposes of opening an account or granting of a loan or any other facility except as may be permitted by any other written law to which the agent is subject; (i) undertake checks deposit and encashment of checks; (j) transact in foreign currency expect the service providers licensed by the Central Bank to provide international money transfer or foreign exchange services; (k) provide cash advances; (l) be run or managed by a financial institution's employee or its associate; (m) carry out any other activity as may be	(g) donner, rendre ou se laisser passer pour quelqu'un qui donne ou rend tout service financier qui n'est pas spécifiquement permis dans le contrat d'agence ; (h) ouvrir des comptes, accorder des prêts ou mener toute fonction d'évaluation à des fins d'ouverture d'un compte ou d'octroi de prêt ou de toute autre facilité à l'exception de ce qui peut être permis par loi écrite à laquelle l'agent doit se conformer ; (i) entreprendre un dépôt ou une touche de chèques ; (j) effectuer des transactions en devises étrangères sauf pour les prestataires agréés par la Banque Centrale pour fournir des services de transfert d'argent internationaux ou des services de change de monnaies étrangères ; (k) donner des avances de liquidités ; (l) être dirigé ou géré par un employé de l'institution financière ou son associé ; (m) effectuer toute autre activité pouvant
---	--	---

ikigo cy'imari cyangwa umuhuza w'ihuriro ry'intumwa bashobora kumubuza mu masezerano y'ubutumwa.	prohibited by the financial institution or an agent network manager in the agency agreement.	être interdite par l'institution financière ou un gestionnaire de réseau d'agents dans le contrat d'agence
<u>Ingingo ya 7: Imikorere y'intumwa</u>	<u>Article 7: Functioning of agent</u>	<u>Article 7 : Fonctionnement de l'agent</u>
(1) Intumwa ishobora kugira amasezerano mu buryo butaziguye n'ikigo cy'imari cyangwa umuhuza w'ihuriro ry'intumwa wagiranye amasezerano n'ikigo cy'imari yo gutanga serivisi z'imari. (2) Intumwa ishobora gutangira serivisi ku biro byayo cyangwa ku birobyayo byimukanwa.	(1) The agent may be under contract with the financial institution directly or with agents network manager which is in turn under contract with the financial institution. (2) The agent may serve clients at his or her outlet or mobile units.	(1) L'agent peut être engagé avec l'institution financière de façon directe ou avec un gestionnaire de réseau d'agents qui lui aussi est lié avec l'institution financière par un contrat. (2) L'agent peut servir les clients à son point de vente ou à ses unités mobiles.
<u>Ingingo ya 8: Uburyo bwo kwemerera ikigo cy'imari gukoresha intumwa</u>	<u>Article 8: Authorization process for a financial institution to use an agent</u>	<u>Article 8: Processus d'autorisation pour une institution financière d'utiliser un agent</u>
(1) Ikigo cy'imari cyifuza gutanga serivisi z'imari hifashishijwe intumwa kibisabira uburenganzira muri Banki Nkuru. (2) Ubusabe buvugwa mu gika cya (1) cy'iyi ngingo bukorwa hakurikijwe uburyo busobanuwe muri aya mabwiriza rusange ndetse n'ingamba ziyashyira mu bukorwa.	(1) A financial institution seeking to conduct financial services through agents applies for authorization from Central Bank. (2) The application referred to in paragraph (1) of this Article is carried out in the form and manner specified in this regulation and its implementing measures.	(1) Une institution financière qui désire de mener des services financiers par le biais des agents demande l'autorisation la Banque Centrale. (2) La demande visée au paragraphe (1) du présent article est faite dans la forme et la manière spécifiée dans le présent règlement et dans ses mesures d'application.

<u>Ingingo ya 9: Ibisabwa mu kwemerera ikigo cy'imari gukoresha intumwa</u>	<u>Article 9: Requirements for authorization for a financial institution to use an agent</u>	<u>Article 9 : Conditions d'autorisation pour une institution financière d'utiliser un agent</u>
(1) Ikigo cy'imari cyifuza gutangira gukoresha intumwa kigomba, gushyikiriza icyarimwe Banki Nkuru amakuru akurikira: (a) umubare w'intumwa cyifuza n'uburyo bwo guhuza ibikorwa byazo muri buri ntara mu gihe cy'imyaka itatu; (b) serivisi zizatangwa binyuze ku intumwa; (c) imenyeshya rikozwe n'umuyobozi mukuru w'ikigo cy'imari cyangwa umukozi mukuru wabihereye ububasha ryemeza ko ikigo cy'imari kizakora isuzuma rikwiye ryo kureba ko intumwa zikwiriye iyo mirimo; (2) Haseguriwe ibiteganywa mu gika cya (1) cy'iyi ngingo, ikigo cy'imari kigomba gushyikiriza Banki Nkuru ibi bikurikira: (a) ingamba zo gukwirakwiza ibikorwa ikigo cy'imari gifite hakubiyemo ingamba z'ubucuruzi ndetse n'uburyo intumwa zigaragara muri izo ngamba;	(1) A financial institution seeking to start the use of agents shall on a one-off basis, submit the following information to the Central Bank: (a) proposed number and coordination of agents per province over a three-year period; (b) services to be provided through agents; (c) a declaration by the chief executive officer of the financial institution or a duly designated senior officer confirming that the financial institution will carry out the suitability assessment of the proposed agents; (2) Subject to provisions of Paragraph (1) of this Article, the financial institution shall submit to the Central Bank the following: (a) the delivery channel strategy of the financial institution including business strategy and how agents fit in this strategy;	(1) Une institution financière qui désire commencer à utiliser des agents doit de façon unique soumettre à la Banque Centrale des informations suivantes : (a) proposition du nombre et de la coordination d'agents par province pour une période de trois ans ; (b) des services à fournir par le biais des agents ; (c) une déclaration émanant du directeur général de l'institution financière ou d'un cadre supérieur dûment désigné confirmant que ladite institution financière va effectuer une évaluation de convenance des agents ; (2) Sous réserve des dispositions de l'alinéa (1) du présent article l'institution financière doit soumettre à la Banque Centrale ce qui suit: (a) la stratégie de la chaîne de distribution de l'institution financière y compris une stratégie de commerce et la manière selon laquelle les agents rentrent dans cette stratégie ;

(b) ibisobanuro birambuye ku byerekeranye n'uburyo ikigo cy'imari giteganywa kugenzura intumwa cyane cyane izikorera kure y'amashami yacyo; (c) raporo y'isuzuma ry'ibibazo byavuka bijyanye n'ibikorwa by'intumwa n'ibyemezo byafatwa mu rwego rwo kugabanya ubukana bw'ibyo bibazo; (d) politiki rusange y'imicungire y'intumwa yemejwe n'inama y'ubutegetsi y'ikigo cy'imari cyifuza gukoresha intumwa irimo ibi bikurikira: (i) uburyo intumwa nshya imenyerezwa; (ii) politiki yo guhugura no guteza imbere intumwa; (iii) amasezerano y'ubutumwa; (iv) politiki yerekeranye no gukemura ibibazo n'ubukangurambaga bukorerwa umuguzi; (v) politiki yerekeranye n'itangwa	(b) details on how the financial institution intends to oversee agents especially those who are far from any of its branches; (c) a report assessing the risks associated with agents' operations and the measures to be adopted to mitigate these risks; (d) the central agent management policy approved by the board of directors of the financial institution intending to use agents that include among others: (i) new agent apprenticeship procedure; (ii) agent training and development policy; (iii) agency agreement; (iv) complaint handling and consumer awareness policy; (v) service delivery policy;	(b) les détails sur la façon selon laquelle l'institution financière compte superviser les agents spécialement ceux qui sont éloignés de ses branches; (c) un rapport d'évaluation des risques liés aux opérations des agents et des mesures à adopter pour atténuer ces risques; (d) La politique centrale de gestion des agents approuvée par le conseil d'administration de l'institution financière désireuse d'utiliser des agents qui comprend entre autres : (i) procédure d'apprentissage au nouvel agent; (ii) une politique de formation et de développement des agents ; (iii) contrat d'agence ; (iv) une politique de gestion des réclamations et de sensibilisation du consommateur ; (v) une politique de prestation de
---	--	--

rya serivisi; (vi) amategako ngengamyitwarire ku byerekeranye na politiki igenga intumwa; (vii) imikurikiranire n'imiyoobore y'ihuriro ry'intumwa biri muri politiki y'ikigo cy'imari; (viii) politiki yo gukumira uburiganya no gushyira ubusembwa ku ntumwa. (e) inyigo ku bikorwa bizakorwa mu gihe kiri imbere no ku iterambere ry'ubucuruzi bw'intumwa nibura mu gihe cy'imyaka itatu uherye ku itariki ubusabe bwatangiwe harimo: (i) uduce serivisi z'imari zizatangwamo n'abasabiwe kuba intumwa; (ii) ikigereranyo cy'umubare w'abaturage bose n'icy'umubare w'abaturage bagira uruhare mu bukungu bari mu duce intumwa iteganyijwe izakoreramo; (iii) isesengura ry'uko isoko ryaho ryari ryifashe mu myaka ibiri ishize, hamwe n'ikigereranyo	(vi) code of conduct for agent's policy; (vii) agent network monitoring and supervision policy of the financial institution; (viii) fraud prevention and agent blacklisting policy. (e) a feasibility study of future operations and development of the agent business for a minimum period of three years from the date of the application including: (i) geographical areas for financial services of the proposed agents; (ii) an estimate of the total population and economically active population of the areas where the proposed agent will operate; (iii) analysis of the relevant market over the past two years, along with an estimate of the volume of	services ; (vi) un code de conduite pour la politique de l'agent ; (vii) la surveillance et la supervision du réseau d'agents par la politique de l'institution financière ; (viii) la politique de prévention de la fraude et de dressage de liste noire des agents. (e) une étude de faisabilité des opérations futures et du développement du commerce de l'agent pour une période minimale de trois ans à compter à partir de la date de la demande comprenant : (i) les zones géographiques pour les services financiers d'agents proposés; (ii) une estimation de la population totale et de la population active du point de vue économique des zones d'opération de l'agent proposé ; (iii) une analyse du marché pertinent pendant les deux dernières années avec une estimation de volume des
--	--	---

cy'ingano y'imirimo n'umubare w'intumwa zahashyirwa ukurikije ingamba ikigo cy'imari gifitiye umuyoboro wo gutanga serivisi; (iv) igisobanuro cy'imiterere y'imicungire y'intumwa izifashishwa n'ikigo cy'imari; (v) imari iteganyijwe kwinjira ku ruhare rw'intumwa mu bucuruzi bw'ikigo cy'imari; (vi) ingamba zo kubaka ubushobozi bw'intumwa. (f) Andi makuru yose yasabwa na Banki Nkuru. <u>Ingingo ya 10: Gusuzuma ubusabe</u> (1) Nyuma yo kwakira dosiye isaba iherekejwe n'inyandiko zose za ngombwa, Banki Nkuru isuzuma ubwo busabe. (2) Iyo Banki Nkuru isanze ikigo cy'imari cyujuje ibisabwa byose ishobora kwemeza ubusabe mu gihe kitarenze iminsi 30 uhereye ku itariki yakiriyeho	transactions and a number of the proposed agents' based on the financial institution's service delivery channel strategy; (iv) description of the agent management structure to be used by the financial institution; (v) financial projections on the share of the proposed agents in the financial institution's business; (vi) capacity building strategy of the agents. (vii) Any other information as may be requested by the Central Bank. <u>Article 10: Appraisal of the application</u> (1) Upon receipt of the application together with the required documents, the Central Bank appraises the application. (2) Where the Central Bank is satisfied that all the required information has been met by the financial institution, the Central Bank may, within 30 days from the date of	transactions et le nombre des agents proposés sur base de la stratégie de la chaîne de prestation de service de l'institution financière; (iv) une description de la structure de gestion des agents devant être utilisée par l'institution financière ; (v) des projections financières sur la part des agents proposés dans le commerce de l'institution financière; (vi) une stratégie de renforcement des capacités des agents. (vii) Toutes autres informations pouvant être requises par la Banque Centrale. <u>Article 10: Évaluation de la demande</u> (1) Dès réception du formulaire de demande ensemble avec tous les documents exigés, la Banque Centrale fait l'évaluation de la demande. (2) Si la Banque Centrale est convaincue que toutes les informations requises ont été remplies par l'institution financière, elle peut, dans un délai de 30 jours à compter
---	--	---

dosiye y'ubusabe yuzuye, igize ibindi isaba cyangwa itabisabye, ikabimenyesha ikigo cy'imari mu nyandiko. (3) Iyo Banki Nkuru itemeje ubusabe cyangwa kimwe mu bigize dosiye y'ubusabe, ishobora, mu gihe kitarenze iminsi 30 uhaye ku itariki yashyikirijweho dosiye yujuje ibisabwa, kumenyesha ikigo cy'imari mu nyandiko umwanzuro kandi ikanatanga impamvu yawo. (4) Iyo ubusabe bw'ikigo cy'imari butemewe, icyo kigo gishobora kongera gutanga dosiye y'ubusabe kimaze kuzuza ibisabwa cyamenyeshejwe na Banki Nkuru. Kongera gutanga dosiye y'ubusabe bikorwa mu gihe kitarenze iminsi 30 uhaye ku itariki cyamenyesherejweho umwanzuro, bitaba ibyo, ubusabe bugata agaciro. <u>UMUTWE WA III : POLITIKI</u> <u>RUSANGE Y'IMICUNGIRE</u> <u>Y'INTUMWA</u>	submission of the complete application, approve the application with or without conditions and communicate its approval to the financial institution in writing. (3) Where the Central Bank does not approve the application or any part thereof, the Central Bank may within 30 days from the date of submission of the complete application communicate its decision to the financial institution in writing and shall state the reasons thereof. (4) The financial institution whose application has not been approved may resubmit the application upon fulfillment of the conditions communicated by the Central Bank. The resubmission of the application shall be done within maximum of 30 days from the date of the decision, otherwise the application shall be expired. <u>CHAPTER III: CENTRAL AGENT</u> <u>MANAGEMENT POLICY</u>	de la date de dépôt de la demande complète, approuver la demande avec ou sans conditions et communiquer son approbation à l'institution financière par écrit. (3) Si la Banque Centrale n'approuve pas la demande ou une partie de celle-ci, elle peut, dans un délai de 30 jours à compter de la date de soumission de la demande complète, communiquer par écrit sa décision à l'institution financière et en indiquer les raisons. (4) Une institution financière dont la demande n'a pas été approuvée peut réintroduire sa demande après avoir rempli les conditions qui lui ont été communiquées par la Banque Centrale. La réintroduction de la demande doit être faite endéans 30 jours à compter de la date de la décision, si non la demande sera expirée. <u>CHAPITRE III : POLITIQUE</u> <u>CENTRALE DE GESTION DES AGENTS</u>
---	--	---

<u>Ingingo ya 11: Ishyirwaho rya politiki rusange y'imicungire y'intumwa</u> Ikigo cy'imari cyifuza gukoresha intumwa mu gutanga serivisi z'imari kigomba gushyiraho politiki rusange y'imicungire y'intumwa yumvikana kandi yizwe neza, yemejwe n'inama y'ubutegetsi yacyo hamwe n'izindi politiki zinyuranye zivugwa muri aya mabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 12: Inshingano yo gusuzuma imyitwarire ikwiriye intumwa</u> (1) Ikigo cy'imari kigomba gushyiraho politiki yumvikana kandi yizwe neza igenga imyitwarire ikwiriye intumwa. Iyi politiki igomba nibura kuba ikubiyemo ibigenderwaho by'ibanze mu kumenya intumwa, uburyo bwo kugenzura buri gihe imyitwarire yazo ikwiriye, ibyo bigakorwa nyuma y'igihe cyagenwe runaka kimwe n'urutonde rw'ibimenyetso mpuruza by'ibanze ndetse n'ingamba zo gukosora ibitagenda neza hagamijwe imicungire iboneye y'intumwa. (2) Ikigo cy'imari kigenzura niba intumwa zifite aho zikorera hahamye, zizwi neza kandi zifitiwe icyizere n'abaturage. Muri urwo rwego, ikigo cy'imari gikora	<u>Article 11: Establishment of the central agent management policy</u> A financial institution seeking to use agents to provide financial services shall formulate a clear, well-documented central agent management policy duly approved by its board of directors, with minimum other policies as stipulated in this regulation. <u>Article 12: Obligation of due diligence with respect to agents</u> (1) A financial institution is required to put in place a clear, well-documented agents due diligence policy. This policy, at least, contains initial agents due diligence, their regular due diligence checks, to be performed at specified intervals and a list of early warning signals and corrective actions to ensure proactive agent management. (2) A financial institution ensures that agents are well established, of good reputation and have the confidence of the local people. For this purpose, the financial institution	<u>Article 11 : Élaboration de la politique centrale de gestion des agents</u> Une institution financière désireuse d'utiliser des agents dans la prestation de services financiers doit élaborer une politique centrale de gestion des agents claire et bien écrite dûment approuvée par son conseil d'administration avec des autres politiques minimales comme stipulé dans le présent règlement. <u>Article 12 : Obligation de diligence raisonnable à l'égard d'agent</u> (1) Une institution financière est tenue de mettre en place une politique de diligence raisonnable des agents claire et bien écrite. Cette politique, au moins, doit contenir une diligence raisonnable initiale des agents, leurs vérifications régulières de diligence raisonnable à effectuer à des intervalles spécifiés, ainsi qu'une liste de signaux d'alerte précoce et d'actions correctives pour assurer une gestion proactive des agents. (2) Une institution financière s'assure que les agents sont bien établis, jouissent d'une bonne réputation et jouissent de la confiance de la population locale. A cette
--	--	---

isuzuma ry'imyitwarire ikwiriye y'abashobora kuba intumwa. <u>Ingingo ya 13 : Amakuru agenzurwa mu gusuzuma imyitwarire y'ushobora kuba intumwa</u> Amakuru akurikira agomba kuboneka nibura kandi akagenzurwa n'ikigo cy'imari igihe hakorwa isuzuma ry'imyitwarire ikwiriye y'ushobora kuba intumwa: (a) amakuru arambuye ajyanye n'umwirondoro w'ushobora kuba intumwa; (b) ubunyangamugayo, ibiranga ushobora kuba intumwa ku giti cye n'uburyo asanzwe azwi; (c) uko ushobora kuba intumwa ahagaze mu rwego rw'imari ndetse n'imyenda abereyemo abandi; (d) ubushobozi bw'ushobora kuba intumwa bwo kugenzura ibibazo bishobora kuvuka mu rwego rw'imikorere bijyanye n'ibikorwa by'intumwa; (e) icyemezo cyo kutabamo ibirarane by'imisoro gitanzwe vuba gitangwa n'ubuyobozi bushinzwe imisoro mu	shall conduct due diligence of the potential agent. <u>Article 13: Information to be assessed during due diligence of a potential agent</u> At least, the following information are obtained and verified by a financial institution while carrying out due diligence of the potential agent: (a) detailed information on identification of the potential agent; (b) integrity, personal qualities and reputation of the potential agent; (c) financial position and credit profile of the potential agent; (d) ability of the potential agent to control operational risks related to agent operations. (e) recent tax compliance certificate from tax authorities in Rwanda for legal entities appointed as agents;	fin, l'institution financière procédera à une diligence raisonnable de l'agent potentiel. <u>Article 13 : Informations à examiner lors de la diligence raisonnable de l'agent potentiel</u> Au moins, les informations suivantes sont obtenues et vérifiées par l'institution financière lors de l'examen de la diligence raisonnable de l'agent potentiel : (a) des informations détaillées sur l'identification de l'agent potentiel ; (b) intégrité, les qualités personnelles et la réputation de l'agent potentiel ; (c) la situation financière et profil de crédit de l'agent potentiel; (d) la capacité de l'agent potentiel à contrôler les risques opérationnels liés à ses opérations ; (e) attestation de conformité fiscale récente émanant de l'administration fiscale au Rwanda pour les personnes morales
---	--	--

Rwanda ku bigo bifite ubuzima gatozi byagenwe nk'intumwa; (f) icyemezo cy'uko ushobora kuba intumwa atahamijwe icyaha n'inkiko. <u>Ingingo ya 14:</u> Amakuru agenzurwa mu gusuzuma imiterere y'ibikorwa by'ubucuruzi by'ushobora kuba intumwa Amakuru akurikira agomba kuboneka byibura kandi akagenzurwa n'ikigo cy'imari igihe hakorwa isuzuma ry'imiterere ikwiriye y'ibikorwa by'ubucuruzi by'ushobora kuba intumwa: (a) imiterere y'ibikorwa by'ubucuruzi by'ushobora kuba intumwa n'uko bihagaze muri iki gihe; (b) aho ushobora kuba intumwa akorera ubucuruzi bwe na numero z'iyandikwa; (c) umutekano w'aho ushobora kuba intumwa akorera; (d) kuba ubushobozi bwo mu rwego rw'imari bw'ushobora kuba intumwa bukwiriye.	(f) criminal record of the potential agent. <u>Article 14:</u> Information to be assessed during due diligence of business operations of the potential agent At least, the following information are obtained and verified by a financial institution while conducting due diligence of business operations of the potential agent: (a) nature of commercial activity of the potential agent and its ongoing status; (b) Outlet of the potential agent, and registration number; (c) physical security at the outlet of the potential agent; (d) adequacy of the potential agent's resources.	désignées comme agents; (f) extrait du casier judiciaire de l'agent potentiel. <u>Article 14 :</u> Informations à examiner lors de la diligence raisonnable des opérations commerciales de l'agent potentiel Au moins, les informations suivantes sont obtenues et vérifiées par l'institution financière lors de la diligence raisonnable des opérations commerciales de l'agent potentiel : (a) la nature de l'activité commerciale de l'agent potentiel et son statut actuel ; (b) point de vente de l'agent potentiel et son numéro d'enregistrement ; (c) la sécurité physique du point de vente de l'agent potentiel ; (d) l'adéquation des ressources de l'agent potentiel.
---	---	---

<u>Ingingo ya 15: Kwakira intumwa</u> Ikigo cy'imari kigomba gushyiraho uburyo bwo kwakira intumwa nshya. Uburyo bwo kwakira intumwa bugomba byibura gushingira ku makuru agomba kuboneka mbere yo kuyakira. <u>Ingingo ya 16: Ibisabwa uwifuza kuba intumwa</u> (1) Umuntu wifuza kwakirwa nk'intumwa agomba nibura kuba: (a) afite icyemezo cy'iyandikwa ry'ubucuruzi, ipatanti cyangwa numero irangwa umusorehwa (TIN). Ibikorwa by'ubucuruzi bigomba kuba bigenda neza kandi bishobora gushyigikira ubucuruzi bwa serivisi z'imari intumwa ikora; (b) afite ubushobozi bugenwa n'amategeko. Ubwo bushobozi bugumaho igihe cyose amasezerano y'ubutumwa amara; (c) atarashyizwe n'ikigo cy'imari mu cyiciro cy'abantu badashoboye, bafitiwe amakenga cyangwa bananiwe kwishyura inguzanyo bahawe mu mezi 24 abanziriza itariki yo gushyira	<u>Article 15: Agent onboarding</u> A financial institution shall formulate an onboarding procedure for a new agent. The agent onboarding procedure shall at least include information that is obtained prior to this agent onboarding. <u>Article 16 : Requirements to be appointed as an agent</u> (1) A person intending to be appointed as an agent must at least: (a) possess a business registration certificate or trading license or a Tax Payer Identification Number (TIN). The commercial activity must be viable and able to financially support the agent financial services business; (b) have a legal capacity. The legal capacity is maintained for the duration of the agency agreement; (c) not have been classified as a deficient, doubtful or non-performing borrower by a financial institution in the 24 months preceding the date of signing the agency agreement;	<u>Article 15 : Accueil des agents</u> L'institution financière doit formuler une procédure d'accueil d'un nouvel agent. La procédure d'accueil d'un agent doit au moins inclure des informations qui doivent être obtenues avant cet accueil d'agent. <u>Article 16 : Conditions exigées pour être nommé comme agent</u> (1) Une personne souhaitant être nommée comme agent doit au moins: (a) posséder un certificat d'enregistrement du commerce ou un droit de patente ou un numéro d'identification de contribuable (TIN). L'activité commerciale doit être viable et capable de supporter financièrement le commerce de services financiers de l'agent; (b) avoir une capacité juridique. Cette capacité juridique est maintenue pendant toute la durée du contrat d'agence ; (c) n'a pas été classé par une institution financière comme étant déficiente, douteuse ou comme un emprunteur non performant au cours des 24 mois précédant la date de signature du
--	---	---

umukono ku masezerano y'ubutumwa; (d) afite ibikorwa remezo bigaragara ndetse n'abakozi bamufasha gutanga serivisi ziri ku gipimo cy'imikorere myiza ndetse n'umutekano bikenewe ; (2) Umuntu wifuza kwakirwa nk'intumwa agomba guha ikigo cy'imari inyandiko zisabwa n'aya mabwiriza rusange kugira ngo abashe kwakirwa nk'intumwa mu buryo bukwiye. (3) Ikigo cy'imari gifite uburenganzira bwo gusaba ushobora kuba intumwa kugira andi makuru y'inyongera amwerekeyeho, igihe bibaye ngombwa. <u>Ingingo ya 17: Guhugura no guteza imbere intumwa</u> (1) Ikigo cy'imari gihugura intumwa mu gihe cyo kuzakira no mu buryo buhoraho. (2) Ikigo cy'imari kibika inyandiko zijyanye n'amahugurwa ahabwa amahuriro y'intumwa n'amasaha ayo mahugurwa yabereyeho.	(d) possess appropriate physical infrastructure and human resources to be able to provide the services with the necessary degree of efficiency and security; (2) A person intending to be appointed as an agent provides the financial institution with the documentation required by this regulation for proper agent onboarding. (3) The financial institution has the right to require from the potential agent, if necessary, any other additional information from the agent. <u>Article 17: Agent training and development</u> (1) A financial institution trains agents during the initial onboarding stage and on a regular basis. (2) A financial institution keeps records of trainings provided to its agents networks and their respective hours.	contrat d'agence ; (d) dispose d'infrastructures physiques et de ressources humaines appropriées pour la prestation de services à un degré d'efficacité et de sécurité nécessaires; (2) Une personne souhaitant être nommée comme agent doit fournir à l'institution financière la documentation requise par le présent règlement en vue de son accueil approprié en tant qu'agent. (3) L'institution financière a le droit d'exiger de l'agent potentiel, si nécessaire, toute autre information supplémentaire le concernant. <u>Article 17 : Formation et développement des agents</u> (1) Une institution financière forme des agents lors de l'étape initiale d'accueil et de façon régulière. (2) Une institution financière tient les dossiers des formations dispensées à ses réseaux d'agents ainsi que leurs heures respectives.
---	--	--

(3) Ikigo cy'imari gitegura kandi kigashyira mu bikorwa gahunda y'amahugurwa n'iterambere zigenewe intumwa kibanda nibura kuri izi nsanganyamatsiko zikurikira: (a) ibisabwa mu kumenya umukiriya; (b) serivisi zitangwa n'ikigo cy'imari; (c) ingorane zishobora kuboneka muri serivisi z'intumwa; (d) serivisi zihabwa abakiriya; (e) amategako ngengamyitwarire y'intumwa; (f) amafaranga y'agahimbazamusyi k'imikorere ahabwa intumwa; (g) ibisabwa mu rwego rw'ubugenzuzi bijyana no kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba; (h) indi nsanganyamatsiko y'amahugurwa yagaragara ko ari ngombwa.	(3) A financial institution develops and implements comprehensive training and development programs for agents focusing at least on the following topics: (a) Know Your Client (KYC) requirements; (b) financial institutions' services; (c) inherent risks in agent services; (d) client services; (e) agent code of conduct; (f) performance incentives for the agents; (g) anti-money laundering and combating the financing of terrorism regulatory requirements; (h) any other training aspect that may be found appropriate.	(3) Une institution financière élabore et met en œuvre des programmes global de formation et de développement des agents axés au moins sur les thèmes suivants: (a) les exigences de connaissance de son client; (b) les services de l'institution financière ; (c) les risques inhérents au sein des services d'agents ; (d) les services à la clientèle ; (e) le code de conduite des agents ; (f) les incitations à la performance pour les agents ; (g) les exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; (h) tout autre aspect de la formation jugé approprié.
---	---	--

<u>Ingingo ya 18 : Amategeko ngengamyitwarire y'intumwa</u> Ikigo cy'imari gishyiraho amategeko ngengamyitwarire y'intumwa kugira ngo – (a) intumwa idahatirwa gukura aho ari ho hose ikorera ibiranga izina ry'ubucuruzi cyangwa amashusho akoresheya mu kwamamaza ikigo cy'imari gihanganye n'ikigo intumwa ihagarariye ; (b) intumwa ibashe kubahiriza indi myitwarire ikigo cy'imari gisanga ari ngombwa.	<u>Article 18: Code of conduct for agent</u> Financial institution develops code of conduct for agents to ensure that – (a) agent is not influenced to remove the competing agent's financial institutions' brand fascia or marketing collateral on any of its outlets; (b) Any other conduct that should be complied with by agent deemed necessary by the financial institution.	<u>Article 18 : Code de conduite d'un agent</u> L'institution financière élabore un code de conduite pour les agents afin de s'assurer que – (a) l'agent n'est pas influencé pour retirer la façade de la marque de l'institution financière concurrente ou la garantie marketing de l'un de ses points de vente; (b) l'agent respecte toute autre conduite jugée nécessaire par l'institution financière.
<u>Ingingo ya 19: Imicungire y'amafaranga y'intumwa</u> Kugira ngo intumwa zibashe gutangira serivisi ku gihe aho zikorera, ikigo cy'imari gishobora – (a) gushyiraho politiki isaba intumwa kuba zifite amafaranga ahagije aho zikorera no ku makonti yazo kugira ngo zibashe guha abakiriya serivisi mu buryo buhoraho; (b) gukorana n'abandi batanga serivisi	<u>Article 19: Agents' liquidity management</u> To ensure timely service delivery of services at agents outlets, financial institution may – (a) establish a policy whereby agents are required to maintain sufficient cash in hand and money on their agent accounts to be able to provide uninterrupted services to the clients; (b) make arrangements with other service	<u>Article 19: Gestion de liquidité des agents</u> Afin d'assurer la prestation de services en temps opportun aux points de vente des agents, l'institution financière peut – (a) établir une politique selon laquelle les agents seront tenus de maintenir suffisamment d'argent dans leurs caisses et sur leurs comptes d'agent afin de fournir des services ininterrompus aux clients ; (b) faire des arrangements avec d'autres

mu rwego rw'imicungire y'amafaranga y'intumwa; (c) gushinga amashami yacyo gukurikirana intumwa cyangwa gushyiraho uburyo bw'imikoranire hamwe n'ibindi bigo by'imari mu gihe kidakorera aho intumwa ikorera; (d) gukoresha ubundi buryo ikigo cy'imari cyabona ko bukwiye. <u>Ingingo ya 20</u>: Imicungire y'intumwa zihuriweho n'ibigo by'imari byinshi (1) Ikigo cy'imari gishyiraho politiki igamije guhurira ku ntumwa zimwe n'ibindi bigo by'imari, kugira ngo kibashe gukurikirana imyagukire y'ibikorwa byacyo no gutangiza ibikorwa byacyo ahantu hashya, gukorera ahantu hanyuranye no kugira intumwa nyinshi muri rusange. (2) Mu gihe gishyiraho intumwa, ikigo cy'imari kigomba nibura – (a) kugenzura ko intumwa ifitanye na buri kigo cy'imari amasezerano yo gutanga serivisi zacyo ; mu gihe icunga	providers for agent liquidity management; (c) assign responsibility for agent liquidity management monitoring to its branches or alternatively establish mutual arrangements with other financial institution in case it does not operate at the agent outlet; (d) use of any other way that may be deemed appropriate by the financial institution. <u>Article 20</u>: Management of shared agents by many financial institutions (1) A financial institution establishes a policy on sharing of agents with other financial institutions, to ensure its focus on expanding and creating new retail footprints, geographical spread and overall agent outlet density. (2) While contracting an agent, the financial institution must at least – (a) verify if the agent has separate contracts with each financial institution for the provision of its services, in case	prestataires de services en vue de la gestion de liquidité des agents ; (c) assigner la responsabilité de la surveillance des agents à ses succursales ou établir un arrangement mutuel avec une autre institution financière dans les cas où elle n'opère pas au point de vente d'agent ; (d) utiliser tout autre moyen jugé approprié par l'institution financière. <u>Article 20</u> : Gestion des agents partagés par plusieurs institutions financières (1) Une institution financière établit une politique de partage d'agents avec d'autres institutions financières afin de s'assurer qu'elle se concentre sur l'expansion et la création d'une nouvelle présence commerciale, d'une répartition géographique et d'une densité globale de points de vente d'agents. (2) Au moment de contracter l'agent, l'institution financière doit au moins – (a) vérifier si l'agent a des contrats séparés avec chaque institution financière pour la prestation de ses services, au
---	--	---

ibikorwa by'ibigo by'imari binyuranye; (b) gusuzuma ubushobozi bw'intumwa bwo gucunga ibikorwa by'ibigo by'imari binyuranye, hitabwa cyane cyane ku bijyanye n'ahantu gikorera, ikoranabuhanga n'amafaranga gikoresha. <u>Ingingo ya 21</u> : Kwimura cyangwa gufunga ahantu intumwa ikorera Ikigo cy'imari gishyiraho politiki ijyanye no kwimura cyangwa gufunga ibiro by'intumwa. <u>Ingingo ya 22</u> : Gukumira uburiganya no gushyirwa ku rutonde rw'ababujijwe kuba intumwa (1) Ikigo cy'imari gishyiraho politiki yo gukumira uburiganya bw'intumwa no gushyirwa ku rutonde rw'ababujijwe kuba intumwa. (2) Politiki yo gukumira uburiganya bw'intumwa no gushyirwa ku rutonde rw'ababujijwe kuba intumwa igomba kuba ikubiyemo nibura ibi bikurikira bigenderwaho mu gushyirwa ku rutonde	the agent manages the transactions for the different financial institutions; (b) assess the capacity of the agent to manage transactions for different financial institutions with due regard to the working space, technology and its funds. <u>Article 21</u>: Relocation or closure of agent outlet The financial institution establishes a policy regarding the relocation or closure of an agent outlet. <u>Article 22</u>: Agent fraud prevention and blacklisting: (1) Financial institution establishes an agent fraud prevention and blacklisting policy. (2) An agent fraud and blacklisting policy includes at least the following parameters for agent blacklisting:	cas où l'agent gère les transactions pour les différentes institutions financières ; (b) évaluer la capacité de l'agent à gérer des transactions pour différentes institutions financière, en tenant compte de l'espace, de la technologie et de ses fonds de roulement. <u>Article 21</u>: Réimplantation ou fermeture des points de vente d'un agent L'institution financière établit une politique concernant la relocalisation ou la fermeture d'un point de vente d'agent. <u>Article 22</u> : Prévention de la fraude d'un agent et la mise sur liste noire (1) L'institution financière établit une politique de la prévention de la fraude d'un agent et la mise sur la liste noire. (2) La politique de la prévention de la fraude d'un agent et la mise sur la liste noire comprend au moins les paramètres suivants pour la mise d'agent sur la liste noire:
---	---	--

rw'ababujijwe kuba intumwa:		
(a) kugira uruhare mu bikorwa by'uburiganya no gukora ibihimbano;	(a) involvement in frauds and forgeries;	(a) participation à des fraudes et commettre des faux ;
(b) gukorera ikigo cy'imari imenyekanisha ridahuye n'ukuri;	(b) misreporting to the financial institution;	(b) déclaration erronée à l'institution financière ;
(c) guca abakiriya amafaranga y'ikirenga;	(c) overcharging of fees from clients;	(c) surfacturation des frais des clients ;
(d) umubare munini w'ibirego by'abakiriya;	(d) large number of clients complaints;	(d) un nombre élevé de réclamations des clients ;
(e) ibibazo bikomeye bijyanye no kutubahiriza ibisabwa bitahurwa n'ubugenzuzi bw'imbere mu kigo cyangwa ubugenzuzi bukorwa na Banki Nkuru;	(e) serious non-compliance issues of requirements as identified by internal audit or inspection carried out by the Central bank;	(e) problèmes graves de non-conformité des conditions requises identifiés par un audit interne ou une inspection effectuée par la Banque centrale ;
(f) kugira uruhare mu bikorwa bibujijwe bivugwa muri aya mabwiriza rusange no mu masezerano y'ubutumwa;	(f) involvement in prohibited activities as stipulated in this regulation and in the agency agreement;	(f) participation à des activités interdites telles que stipulées dans le présent règlement et dans le contrat d'agence ;
(g) kwimura ibiro by'intumwa utabifitiye uruhushya;	(g) unauthorized agent outlet relocation;	(g) relocalisation d'un point de vente d'un agent non autorisée;
(h) ibikorwa byo gufungura konti cyangwa kohererezanya amafaranga hashingiwe ku makuru cyangwa inyandiko zitari iz'ukuri;	(h) account opening or fund transfer transactions on the basis of fake or incorrect information or document;	(h) opérations d'ouverture de compte ou de transfert de fonds sur base d'informations ou documents faux ou incorrects ;
(i) guhora intumwa yima serivisi	(i) frequent denial of service by agent to	(i) refus fréquent par l'agent d'offrir des

abakiriya; (j) ikindi gikorwa icyo ari cyo cyose ikigo cy'imari cyagena gisanze ari ngombwa. <u>Ingingo ya 23:</u> Gukurikirana no kugenzura intumwa (1) Ikigo cy'imari gikurikirana kandi kikagenzura ibikorwa by'intumwa zacyo. (2) Ikigo cy'imari gishyiraho uburyo bwuzuye bwo gukurikirana no kugenzura intumwa zacyo mu buryo buhoraho. Ikigo cy'imari gifite inshingano yo kugenzura ko – (a) intumwa zitangira serivisi ahantu hahuye n'ahavugwa mu masezerano y'ubutumwa; (b) ibikorwa by'intumwa bikorwa mu rwego yo kurwanya iyezandonke no kurwanya gutera inkunga iterabwoba nk'uko biteganywa n'amategeko n'amabwiriza abigenga; (c) intumwa zikora hakurikijwe ibipimo ntarengwa byashyizweho ndetse n'izindi ngamba zo kwitondera	the clients; (j) any other activity to be specified and deemed appropriate by the financial institution. <u>Article 23:</u> Agent monitoring and supervision (1) The financial institution is responsible for monitoring and supervising the activities of its agents. (2) Financial institution develops a comprehensive mechanism for ongoing supervision and monitoring of its agents. It is responsible to ensure that – (a) agents provide services on an outlet same as the one mentioned in the agent agreement; (b) transactions carried out by the agents are monitored in a perspective anti-money laundering and counter terrorism financing as stipulated by relevant laws, rules and regulations; (c) agents operate within the set limits and other prudential measures established by the financial institution;	services aux clients ; (j) toute autre activité à préciser et jugée appropriée par l'institution financière. <u>Article 23 :</u> Contrôle et supervision d'un agent (1) L'institution financière est responsable du contrôle et de la supervision des activités ses agents. (2) L'institution financière développe un mécanisme complet de contrôle et de supervision continu de ses agents. Il est chargé de s'assurer que – (a) les agents exécutent de services au point de vente tel que celui mentionné dans le contrat d'agence ; (b) les transactions effectuées par les agents sont contrôlées dans une optique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme en vertu des lois et règlements y relatifs ; (c) les agents opèrent dans les limites fixées et les autres mesures prudentielles établies par l'institution
--	--	---

zishyirwaho n'ikigo cy'imari; (d) abakozi bashinzwe iyubahirizwa ry'amategeko n'amabwiriza basura intumwa nshya mu gihembwe cya mbere bamaze gushyiraho imikoranire na zo kugira ngo bagenzure niba zubahiriza inzira zikurikizwa ngenderwaho mu mikorere y'ikigo cy'imari ndetse n'ibisabwa mu rwego rw'ubugenzuzi; (e) abakozi bashinzwe iyubahirizwa ry'amategeko n'amabwiriza basura intumwa aho zikorera mu buryo butunguranye kugira ngo barebe niba zikora neza hakurikijwe ibisabwa mu rwego rw'ubugenzuzi, urwa politiki n'urw'amasezerano; (f) ingendo zose zo kugenzura intumwa zikorera aho intumwa zikorera n'abakozi cyangwa abandi bantu babifitiye uburenganzira zishyirwa mu nyandiko; (g) hari ibihano mu masezerano y'ubutumwa ku ntumwa zitubahiriza amabwiriza, politiki n'inzira zikurikizwa zashyiriweho intumwa.	(d) compliance officers visit the newly acquired agents within the first quarter after creating a relationship with the agents to check compliance with the financial institution's standard operating procedures and regulatory requirements; (e) compliance officers carry out surprise on-site visits to ensure that agents operate strictly within the requirements of regulations, policies and agreement; (f) all on-site agent supervision conducted at agent's outlet by staff or authorized persons are documented; (g) there are penalties in agency agreement for agents violating agents set regulations, policies and procedures.	financière ; (d) les responsables de la conformité rendent visite aux agents nouvellement acquis au cours du premier trimestre après avoir établi une relation avec les agents pour vérifier s'ils se conforment aux procédures opérationnelles standard de l'institution financière et aux exigences réglementaires ; (e) les responsables de la conformité doivent effectuer des visites surprises sur terrain pour s'assurer que les agents opèrent strictement dans le cadre des exigences des réglementations, des politiques et du contrat ; (f) toutes les visites de supervision effectuées au point de vente de l'agent par le personnel ou des personnes autorisées sont documentées; (g) il existe des sanctions dans le contrat d'agence pour les agents qui enfreignent les règlements, les politiques et les procédures établis pour les agents.
---	--	---

<u>Ingingo ya 24 : Gukurikirana imicungire ya serivisi z'imari intumwa zitanga</u>	<u>Article 24: Oversight of agent financial services</u>	<u>Article 24 : Contrôle de la gestion des services financiers de l'agent</u>
(1) Ikigo cy'imari gitegura kandi kigashyira mu bikorwa ingamba z'imirimo ikorwa n'intumwa no gushyiraho uburyo bukora neza bwo gukurikirana imicungire ya serivisi z'imari intumwa zikora. (2) Uburyo bukora neza mu gukurikirana imicungire burimo: (a) gusuzuma no kwemeza ibikorwa by'ingenzi muri gahunda y'ibikorwa byo kugenzura umutekano w'ikigo cy'imari na politiki zo kugenzura umutekano n'ibikorwaremezo mu buryo koranabuhanga mu rwego rwo koroshya imirimo y'intuma; (b) uburyo buhagije bwo gucunga ibibazo bijyanye no kwiringira abandi kw'intumwa. (3) Ikigo cy'imari kigenzura ko umurimo wacyo w'igenzura ry'imbere mu kigo wagurwa ku buryo ujjana n'ikigero cy'akazi karushaho kwaguka ndetse n'ibibazo bikomoka ku bikorwa by'intumwa kandi ko ishami rishinzwe igenzura rifite abakozi bafite ubumenyi buhagije mu bya tekini kugira ngo	(1) A financial institution develops and implements the agent's business strategy and establishes an effective management oversight of the agent's financial services. (2) Effective management oversight includes: (a) the review and approval of key aspects of the financial institution's security control programs and processes and security control policies and infrastructure for smooth operation of agents (b) a comprehensive process for managing risks associated with reliance on third parties by agent. (3) Financial institution ensures that the scope and coverage of its internal audit function is expanded to be commensurate with the increased complexity and risks inherent in agent financial services and that the audit department is appropriately staffed with personnel having sufficient technical expertise to perform the expanded role.	(1) Une institution financière élabore et met en œuvre de la stratégie commerciale des agents et établit d'un contrôle efficace de la gestion des services financiers de l'agent. (2) Un contrôle efficace de gestion comprend : (a) l'examen et l'approbation des aspects clés des programmes de sécurité de l'institution financière et des processus et des politiques de contrôle de sécurité ainsi que des infrastructures pour le bon fonctionnement de l'agent; (b) un processus global de gestion des risques ayant trait à la dépendance aux tiers par l'agent. (3) Une institution financière s'assure que le champ et la couverture de sa fonction d'audit interne est développé de façon proportionnelle avec la complexité et les risques inhérents aux activités financières de l'agent et que le département chargé d'audits dispose d'un personnel approprié qui a une expertise technique suffisante

bakore ako kazi. (4) Ikigo cy'imari, igihe cyose gikurikirana umutekano n'imikorere myiza y'ibikoresho byifashishwa n'intumwa, harimo ahashyirwa ibyuma remezo by'ikoranabuhanga, mu kurinda ko hari umuntu wabikoraho cyangwa akabicokoza. (5) Ikigo cy'imari gishyiraho by'umwihariko uburyo bwo kubonera umuti ibibazo bikurikira: (a) ibanga ry'amakuru n'ubunyangamugayo; (b) guhisha umubare w'ibanga n'amafaranga ahererekanyijwe mu buryo bw'ikoranabuhanga; (c) kuba abakiriya birengera ingaruka z'ibyo bakora no kudahakana ibyo bakoze; (d) kohereza ubutumwa bumenyesha ikosa no gukemura ibibazo bidasanzwe. <u>UMUTWE WA IV : AMASEZERANO Y'UBUTUMWA</u>	(4) Financial institution at all times monitors the safety, security and efficiency of the equipment being used by the agent, including the information and technology platform, to prevent any tampering or manipulation by any person. (5) Financial institution puts in place systems that specifically address the following issues: (a) data confidentiality and integrity; (b) encryption of personal identification number and electronic transactions; (c) client accountability and non-repudiation on transactions; (d) error messaging and exception handling. <u>CHAPTER IV: AGENCY AGREEMENT</u>	pour assumer le rôle développé. (4) Une institution financière contrôle à tout moment la sûreté, la sécurité, et l'efficacité de l'équipement qui est utilisée par l'agent, y compris la plateforme de la technologie de l'information pour prévenir tout manquement ou manipulation par n'importe quelle personne. (5) Une institution financière met en place des systèmes qui traitent spécifiquement les aspects suivants : (a) la confidentialité et l'intégrité des données ; (b) le chiffrement du numéro d'identification personnel et les transactions électroniques ; (c) la responsabilité envers le client et la non répudiation sur les transactions ; (d) la communication d'erreurs et la gestion des exceptions. <u>CHAPITRE IV : CONTRAT D'AGENCE</u>
--	---	---

<u>Ingingo ya 25 : Ibisabwa kugira ngo hakorwe amasezerano y'ubutumwa</u> (1) Ikigo cy'imari gikorana n'intumwa amasezerano y'ubutumwa yanditse yo kugitangira serivisi izo ari zo zose zivugwa muri aya mabwiriza rusange. Amasezerano yose akorwa hagati y'ikigo cy'imari n'intumwa agomba kubahiriza ibiteganywa n'aya mabwiriza rusange ndetse n'andi mategeko n'amabwiriza abigenga.	<u>Article 25: Conditions for agency agreement</u> (1) A financial institution enters into a written contract with an agent for the provision on its behalf any of the services specified in this regulation. (2) Any contract entered into between a financial institution and an agent complies with this regulation and any other relevant laws and regulations.	<u>Article 25 : Conditions du contrat d'agence</u> (1) Une institution financière conclut un contrat écrit avec un agent pour la fourniture en son nom de l'un des services spécifiés dans le présent règlement. (2) Tout contrat conclu entre une institution financière et un agent est conforme au présent règlement et à toutes autres lois et règlements pertinents.
<u>Ingingo ya 26 : Iby'ingenzi bigize amasezerano y'ubutumwa</u> (1) Amasezerano yose akorwa hagati y'ikigo cy'imari n'intumwa aba akubiyemo iby'ingenzi bikurikira: (a) serivisi z'imari zihariye zizatanga n'intumwa; (b) uburenganzira, ibyitezwe gukorwa, inshingano ndetse n'uburyozwe bw'impane zombi; (c) ibisabwa mu kurwanya ibikorwa by'iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba; (d) inshingano intumwa ifite yo gutanga	<u>Article 26: Main contents of the agency agreement</u> (1) Every contract between a financial institution and an agent contains the following main information: (a) specific financial services to be rendered by the agent; (b) the rights, expectations, responsibilities and liabilities of both parties; (c) requirements against anti money laundering and counter-financing terrorism; (d) duty by the agent to deliver transaction	<u>Article 26 : Contenu principales du contrat d'agence</u> (1) Tout contrat entre une institution financière et un agent contient les informations principales suivantes : (a) les services financiers spécifiques que l'agent doit fournir ; (b) les droits, les attentes, les responsabilités et les redevances de chaque partie ; (c) les exigences de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; (d) obligation de l'agent de soumettre les

inyandiko zisobanura imirimo ikorwa;	supporting documents;	documents justificatifs des transactions ;
(e) imvugo yemeza ko ibisobanuro n'amakuru byose intumwa yegeeranya bifitanye isano na serivisi z'imari intumwa ikora, byaba ibiturutse ku bakiriya, ku kigo cy'imari cyangwa ahandi hantu, ari umutungo w'ikigo cy'imari;	(e) a statement that all information or data that the agent collects in relation to agent financial services, whether from the clients, the financial institution or from other sources, is the property of the financial institution;	(e) une déclaration selon laquelle toutes les informations ou les données que l'agent collecte en relation avec les services financiers de l'agent, que ce soient celles collectées parmi les clients, au sein de l'institution financière ou à partir d'autres sources sont la propriété de l'institution financière ;
(f) ingamba zihagije z'ubugenzuzi ikigo cy'imari cyafashe mu rwego rwo gukemura ibibazo by'intumwa byo kutubahiriza inshingano zateganyijwe;	(f) adequate oversight safeguards for the financial institution to address instances of non-compliance by the agent with the stipulated obligations;	(f) des garanties de supervision appropriées pour l'institution financière en vue d'aborder des cas de non-conformité par l'agent aux obligations stipulées ;
(g) kubuzwa gukata abakiriya amafaranga y'inyongera ya serivisi bahawe n'intumwa;	(g) prohibition from charging the client any additional fees for the service provided by the agent;	(g) l'interdiction de charger au client des frais supplémentaires pour le service fourni par l'agent ;
(h) amasaha y'akazi y'intumwa;	(h) business hours of the agent;	(h) les heures de service de l'agent ;
(i) ibipimo biboneye ntarengwa mu gufungura konti;	(i) suitable limits on account opening;	(i) les limites appropriées pour l'ouverture de comptes ;
(j) umubare ntarengwa w'amafaranga abikwa n'intumwa n'amafaranga ntarengwa buri mukiriya yemerewe kubikuza n'inyemezagikorwa ahabwa;	(j) suitable limits on cash holding by the agent and limits on individual client withdrawal and its receipt;	(j) les limites appropriées pour la détention de liquidités par l'agent et des limites sur le retrait de client individuel et son reçu ;

(k) ibanga ry'amakuru y'umukiriya n'iry'uuyifashisha; (l) gutandukanya serivisi intumwa imwe ikorera ibigo by'imari bitandukanye; (m) ibihembo bigenerwa intumwa; (n) kugaragaza ko imirimo yose ikozwe n'intumwa igomba gukorerwa ibaruramari kandi ikagaragazwa no mu bitabo by'ikigo cy'imari bitarenze umunsi ukurikiraho w'akazi kugira ngo ikigo cy'imari kibibike neza; (o) imvugo yemeza ko abakozi b'intumwa batazafatwa nk'abakozi b'ikigo cy'imari; (p) uburyo bwo guhindura ibikubiye mu masezerano, ibiteganyijwe iyo atakurikijwe n'iseswa ry'amasezerano, by'umwihariko impamvu zatumye intumwa cyangwa ikigo cy'imari gisesa amasezerano; (q) ingingo y'inziyacyuho ku burenganzira n'inshingano by'ikigo cy'imari n'intumwa nyuma yo gusesa	(k) confidentiality of client and user information; (l) differentiation of services offered by one agent for different financial institutions; (m) remuneration for the agent; (n) Specify that all transactions carried out by the agent are accounted for and shown in the books of the financial institution by the end of the next working day for the financial institution's safe-keeping; (o) a statement to the effect that employees of an agent are not treated as employees of the financial institution; (p) a framework for amending the terms of the contract, stipulations for default and termination of the contract, in particular, circumstances under which an agent or the financial institution can terminate a contract; (q) a transition clause on the rights and obligations of the financial institution and the agent upon termination or	(k) la confidentialité d'informations du client et de l'utilisateur; (l) la différenciation des services offerts par un agent à différentes institutions financières; (m) la rémunération de l'agent ; (n) spécifier que toutes les transactions faites par l'agent sont comptabilisées et enregistrées dans les livres de l'institution financière à la fin du jour de travail suivant pour être gardées en lieu sûr par l'institution financière ; (o) une déclaration selon laquelle les employés de l'agent ne seront pas traités comme les employés de l'institution financière; (p) une structure de changement des termes du contrat et des dispositions concernant les défaillances et la résiliation du contrat, en particulier les circonstances dans lesquelles un agent ou l'institution financière peut résilier un contrat ; (q) une clause transitoire spécifiant les droits et les obligations de l'institution financière et de l'agent en cas de
---	---	---

cyangwa guhagarika amasezerano y'ubutumwa. (2) Ikigo cy'imari n'intumwa bashobora guteganya ibindi byajya mu masezerano igihe basanga ari ngombwa mu migendekere myiza y'ubucuruza bwa serivisi z'imari intumwa itanga. (3) Banki Nkuru ifite ububasha n'ubwisanzure busesuye, bwose bwo kwigerera ku buryo bw'imbere ikigo gikoresha, inyandiko, raporo, ibitabo, abakozi ndetse n'aho intumwa ikorera ibirebana n'ubucuruza bwa serivisi z'imari intumwa itanga kandi ikoresha ubwo bubasha igihe bibaye ngombwa. <u>Ingingo ya 27: Ibisabwa mu gusesa amasezerano y'ubutumwa</u> (1) Uretse ibiteganyijwe mu iseswa ry'amasezerano y'ubutumwa nk'uko bisobanurwa mu masezerano y'ubutumwa, amasezerano y'ubutumwa aseswa na none iyo intumwa – (a) ihamwe n'icyaha kirimo uburiganya, ubuhemu, , icyaha cyo mu rwego rw'imari cyangwa ikosa ryo mu rwego rw'imari;	cessation of the agency agreement; (2) A financial institution and the agent may provide for other terms as they may mutually consider necessary for the better carrying out of the agent financial services business. (3) The Central Bank has free, full, unfettered, and timely access to the internal systems, documents, reports, records, staff and outlets of the agent in so far as the agency financial service business is concerned and exercises such powers as it may deem necessary. <u>Article 27: Conditions for termination of agency agreement</u> (1) Except the provisions for termination of the agency agreement as are set out in the contract, an agency agreement is also terminated if an agent – (a) is guilty of a criminal offence involving fraud, dishonesty, financial crime or financial impropriety;	résiliation ou de cessation du contrat d'agence. (2) Une institution financière et l'agent peuvent prévoir d'autres termes qu'ils estiment mutuellement nécessaires en vue de mener le commerce des services financiers de l'agent à bonne fin. (3) La Banque Centrale a un accès libre, entier, sans entrave et au moment opportun aux systèmes internes, aux documents, aux rapports, aux archives, au personnel et aux points de vente de l'agent dans la mesure où le commerce des services financiers de l'agence est concerné et exerce ces prérogatives pour autant que nécessaire. <u>Article 27 : Conditions pour la résiliation du contrat d'agence</u> (1) Sauf des dispositions de résiliation du contrat d'agence qui sont définies dans le contrat, un contrat d'agence est également résilié si un agent – (a) est reconnu coupable d'une infraction pénale ayant trait à la fraude, la malhonnêteté, crime financier ou une indécence financière ;
--	---	---

(b) ibikorwa byayo biri mu iseswa cyangwa mu iyegeranya n'igabagabanya ry'umutungo ritegetswe n'urukiko cyangwa ku zindi mpamvu;	(b) is being wound up or liquidated through court order or otherwise;	(b) est dans le processus de dissolution ou de liquidation suivant l'ordonnance d'un tribunal de justice ou d'une autre manière ;
(c) ipfuye cyangwa igize ubumuga bwo mu mutwe buyibuza gukomeza gukora, iyo ibikorwa byayo ari iby'ikigo cy'umuntu umwe rukumbi cyangwa umuntu ku giti cye;	(c) dies or becomes mentally incapacitated in case of a sole proprietor or individual;	(c) meurt ou est frappé d'une incapacité mentale dans le cas d'un seul propriétaire ou d'un individu,;
(d) yimutse, yimuye cyangwa ifunze aho ikorera ubucuruza bwa serivisi z'imari itabanje kubimenyesha ikigo cy'imari mu nyandiko;	(d) transfers, relocates or closes its outlet without the prior written notice to the financial institution;	(d) transfert, déménage ou ferme son point de vente de services financiers sans la notification préalable écrite auprès de l'institution financière ;
(e) itabashije kugumana cyangwa kongeresha amasezerano y'ubutumwa;	(e) fails to hold or renew a valid agency agreement;	(e) ne parvient pas à tenir ou renouveler un contrat d'agence valable ;
(f) inyuranyije n'ibiteganyijwe n'aya mabwiriza rusange, ukurikije uko ikigo cy'imari kibibona bituma imikoranire ishingiyeye ku butumwa iseswa;	(f) violates any provision of this regulation as may be, in the opinion of the financial institution, warrant termination of the agency relationship;	(f) viole toute disposition du présent règlement qui de l'avis de l'institution financière pourrait justifier la fin de la relation d'agence ;
(g) igaragaweho ko iri gutanga cyangwa gukora serivisi z'imari	(g) found that it is providing or performing financial services that it is not authorized	(g) est trouvée fournir ou exécuter des services financiers qu'il n'est pas

itemerewe gutanga cyangwa gukora mu masezerano y'ubutumwa; (2) Iseswa ry'amasezerano y'ubutumwa rivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo rishobora gutangizwa n'ikigo cy'imari cyangwa Banki Nkuru. icyo gihe ikigo cy'imari kigomba kugenzura ko intumwa idakomeza gukora ubucuruzi bwa serivisi z'imari igihe cyose irebwa n'ibiteganyijwe mu gika cya mbere cy'iyi ngingo. UMUTWE WA V: IZINDI NSHINGANO Z'IKIGO CY'IMARI <u>Ingingo ya 28: Imicungire y'ibyateza ingorane</u> (1) Ikigo cy'imari cyita by'umwihariko ku ngorane zatezwa n'intumwa harimo ingorane zaturuka ku mikorere, ku kutubahiriza ibisabwa, ku kubura amafaranga n'izaturuka ku kwangirika kw'icyizere ikigo gifitiwe. (2) Mu gucunga ingorane zivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, ikigo cy'imari kigomba - (a) gushyiraho imfashanyigisho zikwiye zisobanura ibicuruzwa n'ibikorwa,	to provide or perform in the agency agreement. (2) Termination of the agency agreement under paragraph One of this Article is initiated by the financial institution or the Central Bank. The financial institution ensures that an agent does not continue with agent services when it is affected by any of the provisions of paragraph One of this Article. CHAPTER V: OTHER OBLIGATIONS OF THE FINANCIAL INSTITUTION <u>Article 28: Risk management</u> (1) Financial institution pays particular attention to risks that can be caused by the agent including, operational risks, compliance risks, liquidity risks and reputation risks. (2) To manage the risks mentioned in paragraph One of this Article, the financial institution shall - (a) put in place appropriate product and operations manuals, used by the	autorisé à fournir ou à exécuter dans le contrat d'agence. (2) La résiliation du contrat d'agence dont mention est faite à l'alinéa premier du présent article est initiée par l'institution financière ou la Banque Centrale. L'institution financière s'assure que l'agent ne continue pas son commerce de services financiers quand il est affecté par l'une quelconque des dispositions de l'alinéa premier du présent article. CHAPITRE V : AUTRES OBLIGATIONS DE L'INSTITUTIONS FINANCIÈRE <u>Article 28 : Gestion des risques</u> (1) Une institution financière porte une attention particulière aux risques causes par l'agent inclus les risques opérationnels, risques de conformité, risques de liquidité et risques de réputation. (2) Pour gérer les risques mentionnés dans l'alinéa premier du présent article, l'institution financière doit - (a) mettre en place des manuels des produits et des opérations appropriés à
---	--	--

zikoreshwa n'intumwa hibandwa ku ngorane zabaho mu rwego rw'imikorere ndetse n'urw'ibura ry'amafaranga ku ntumwa zigihagarariye; (b) kugaragaza ku buryo buboneye no koroshya ibibazo by'ikoranabuhanga mu byerekeye umutekano w'amakuru n'imibare bica mu miyoboro y'itumanaho ridakoresha umugozi; (c) gushyiraho gahunda y'imicungire y'ikomeza ry'ibikorwa hagamijwe koroshya ikibazo kigaragara, ihagarika, icika ry'imiyoboro ikoreshwa, cyangwa icyuho mu mirimo intumwa zikora; (d) kugira uburyo n'abakozi bo gukurikirana no kugenzura ibikorwa by'intumwa ku buryo buhagije kandi buhoraho; (e) gushyira mu bikorwa ingamba zo gukemura ibibazo by'imikorere, harimo guteganya mu masezerano ingingo zisobanura uburyozwe bw'intumwa mu kazi ihagarariyemo ikigo cy'imari.	agents keeping in mind the implications for operational and liquidity risks for its agents; (b) properly identify and mitigate technology risks regarding information and data security in wireless networks; (c) develop a business continuity management plan to mitigate any significant disruption, discontinuity or gaps in agents' functions; (d) have in place systems and personnel to adequately monitor and control agent operations on an ongoing basis; (e) implement measures to control operating risks, including having clause(s) in the contract establishing the liabilities of the agent vis-à-vis financial institution.	utiliser par des agents en gardant à l'esprit les implications des risques opérationnels et de liquidités pour ses agents ; (b) identifier et atténuer de façon appropriée des risques ayant trait à la technologie eu égard à la sécurité des informations et des données dans des réseaux sans fil ; (c) élaborer un plan de gestion de continuité du commerce en vue d'atténuer toute perturbation significative, discontinuité ou lacune dans les fonctions des agents; (d) avoir en place des systèmes et le personnel pour superviser et contrôler les opérations de l'agent de façon appropriée et continue ; (e) mettre en œuvre des mesures de contrôle des risques y compris l'existence de clauses dans le contrat établissant les responsabilités de l'agent vis-à-vis de l'institution financière.
--	---	--

<u>Ingingo ya 29:</u> Inshingano z'ubuyobozi bukuru Ubuyobozi bukuru bw'ikigo cy'imari bufite inshingano zo – (a) gushyira mu bikorwa politiki zose zerekeye intumwa zemejwe n'inama y'ubutegetsi; (b) gushyira mu bikorwa gahunda y'umwaka yo kwagura ibikorwa by'intumwa yemejwe n'inama y'ubutegetsi; (c) gukomeza uburyo bukora neza bw'ubugenzuzi bw'imbere no kugenzura ibikorwa by'intumwa; (d) gusubiza ibibazo bifitanye isano n'ihuriro ry'intumwa hakurikijwe ingengabihe ishyirwaho n'urwego rw'ubugenzuzi.	<u>Article 29:</u> Responsibilities of the senior management The senior management of the financial institution is responsible to – (a) implement all policies relating to agents approved by the board of directors; (b) implement annual agent expansion plan approved by the board of directors; (c) maintain an effective system of internal control and oversight of the agent's activities; (d) address complaints relating to the agents network as per regulatory timelines.	<u>Article 29 :</u> Responsabilités de la direction générale La direction générale de l'institution financière est chargée de – (a) mettre en œuvre toutes les politiques relatives aux agents approuvées par le conseil d'administration ; (b) mettre en œuvre le plan annuel d'expansion d'un agent approuvé par le conseil d'administration ; (c) maintenir un système efficace de contrôle interne et de surveillance des activités de l'agent ; (d) traiter les plaintes relatives au réseau d'agents conformément aux délais réglementaires.
<u>Ingingo ya 30:</u> Inshingano z'ishami rishinzwe iyubahirizwa ry'ibisabwa ry'ikigo cy'imari Ishami rishinzwe iyubahirizwa ry'ibisabwa ry'ikigo cy'imari rishinzwe kugenzura ko: (a) politiki y'imyitwarire ikwiriye	<u>Article 30:</u> Responsibilities of Compliance department of the financial institution The Financial institution's compliance function ensures that: (a) agent due diligence policy and	<u>Article 30:</u> Responsabilités du département de la conformité La fonction de conformité de l'institution financière s'assure que : (a) politique et les procédures de diligence

y'intumwa n'inzira zikurikizwa bikoreshwa mu buryo bukwiye igihe intumwa itangiye ibikorwa byayo no mu gihe ikurikirana bihoro ibikorwa byayo; (b) politiki zirebana n'imicungire y'ihuriro ry'intumwa yubahiriza n'ibisabwa mu rwego rw'ubugenzuzi; (c) ibikorwa byakozwe n'intumwa bikurikiranwa muri gahunda yo kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba ; (d) hashyizweho uburyo buhagije bwo kugenzura no gukurikirana buri gihe ihuriro ry'intumwa no kureba niba ubwo buryo bushyirwa mu bikorwa n'ikigo cy'imari.	procedures are applied consistently at the time of initial agent take on and during ongoing monitoring; (b) agents network management related policies comply with regulatory requirements; (c) transactions conducted through agents are monitored from anti-money laundering and combating the financing of terrorism; (d) comprehensive mechanism for regular monitoring and supervision of agents network has been established and consistently implemented by financial institution.	raisonnable de l'agent sont appliquées de manière cohérente au moment de l'engagement initial de l'agent et pendant la surveillance continue ; (b) les politiques relatives à la gestion du réseau d'agents sont conformes aux exigences réglementaires ; (c) les transactions effectuées par des agents sont contrôlées dans la perspective de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; (d) un mécanisme complet de suivi et de supervision réguliers du réseau d'agents a été conçu et mis en œuvre de manière cohérente par l'institution financière.
<u>Ingingo ya 31:</u> Inshingano z'ubugenzuzi bw'imbere Ishami ry'ubugenzuzi bw'imbere ry'ikigo cy'imari rishinzwe – (a) gushyiraho politiki ijyanye n'ubugenzuzi bukorerwa ihuriro ry'intumwa; (b) gutegura igikorwa cy'ubugenzuzi	<u>Article 31:</u> Responsibilities of internal audit Financial institution's internal audit function is responsible to – (a) formulate policy for audit of agents network; (b) plan audit activity of agents network as	<u>Article 31:</u> Responsabilités de l'audit interne La fonction d'audit interne de l'institution financière est chargée de – (a) formuler une politique d'audit du réseau d'agents ; (b) planifier l'activité d'audit du réseau

bw'ihuriro ry'intumwa hakurikijwe politiki ijyanye n'ubugenzuzi; (c) gukora ubugenzuzi bw'ihuriro ry'intumwa hakurikijwe gahunda yemejwe; (d) gutegura raporo ku byerekeranye no kutubahiriza amabwiriza, politiki, n'imirongo ngenderwaho mu rwego rw'imikorere; (e) gushyikiriza komite ishinze ubugenzuzi y'inama y'ubutegetsi raporo zaryo ku bijyanye n'ihuriro ry'intumwa hamwe n'ibyifuzo bya ngombwa bigamije kunoza uburyo bukoreshwa n'uburyo bwo kugenzura. <u>Ingingo ya 32:</u> Inshingano z'inama y'ubutegetsi (1) Inama y'ubutegetsi ya buri kigo cy'imari ishyiraho politiki, uburyo bukurikizwa n'imirongo ngenderwaho yemeza ko: (a) hatoranywa intumwa zifitiwe icyizere; (b) habonwa mu buryo bukwiriye, handikwa kandi hagabanywa ubukana bw'ibyateza ingorane bifitanye isano	per audit policy; (c) conduct audit of agents network as per approved plan; (d) prepare reports on violation of rules, regulations, policies and operational guidelines; (e) present its reports on agents network to board's audit committee along with necessary recommendations to improve systems and controls. <u>Article 32:</u> Responsibilities of the board of directors (1) Board of directors of each financial institution is responsible for establishing policies, procedures and guidelines which ensure that: (a) credible agents are identified; (b) risks associated with agent business are properly identified, documented and mitigated;	d'agents conformément à la politique d'audit ; (c) mener un audit du réseau d'agents conformément au plan approuvé ; (d) préparer des rapports sur la violation des règles, des règlements, des politiques et des directives opérationnelles ; (e) présenter ses rapports sur le réseau d'agents au comité d'audit du conseil d'administration ainsi que les recommandations nécessaires pour améliorer les systèmes et les contrôles. <u>Article 32 :</u> Responsabilités du conseil d'administration (1) Un conseil d'administration de chaque institution financière est chargé d'établir des politiques, des procédures et des lignes directrices qui garantissent que : (a) les agents crédibles sont identifiés ; (b) les risques associés aux activités de l'agent sont correctement identifiés, écrits et atténués ;
--	--	---

n'ibikorwa by'ubucuruzi bw'intumwa; (c) hakurikiranwa ibikorwa by'intumwa mu buryo buhoraho kugira ngo zibashe kubahiriza aya mabwiriza rusange n'amasezerano y'ubutumwa. (2) Inama y'ubutegetsi ya buri kigo cy'imari kandi ikurikirana iyubahirizwa ry'aya mabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 33: Kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba</u> Mu kubahiriza amabwiriza yo kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba, ikigo cy'imari gikurikirana ko intumwa zacyo zubahiriza ibisabwa n'amategeko n'amabwiriza abigenga. <u>UMUTWE WA VI: KWIFASHISHA ABO HANZE Y'IKIGO</u> <u>Ingingo ya 34: Serivisi zemerewe gukorwa n'abo hanze y'ikigo</u> Bitabangamiye ibiteganywa n'amabwiriza rusange yerekeranye no gukoresha imirimo runaka abo hanze bireba, ikigo cy'imari gishobora kugirana amasezerano yanditse n'undi utanga serivisi kugira ngo agihe	(c) agent activities are constantly monitored to ensure compliance with this regulation and the agency agreement. (2) A board of directors of each financial institution is also be responsible to ensure compliance with this regulation. <u>Article 33: Anti-money laundering and combating the financing of terrorism</u> In the fulfillment of anti-money laundering and combating the financing of terrorism requirements, financial institution monitors that its agents comply with the requirements of relevant laws and regulations. <u>CHAPTER VI: OUTSOURCING</u> <u>Article 34: Permissible services to be outsourced</u> Without prejudice to the relevant regulations on outsourcing, a financial institution may enter into a written contract with a third-party service provider for the provision of the following services in respect of its agent financial	(c) les activités des agents sont constamment contrôlées pour assurer la conformité au présent règlement et au contrat d'agence. (2) Un conseil d'administration de chaque institution financière est également chargé de veiller au respect du présent règlement. <u>Article 33 : Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme</u> Dans l'accomplissement des exigences de lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme, l'institution financière se conforme aux lois et les règlements y relatifs. <u>CHAPITRE VI: SOUS-TRAITANCE</u> <u>Article 34: Services permis sujet de sous-traitance</u> Sans préjudice des règlements applicables en matière d'externalisation, une institution financière peut conclure un contrat écrit avec un tiers prestataire de services pour la fourniture des services suivants en ce qui
--	---	--

serivisi zikurikira hakurikijwe ubucuruza bwa serivisi z'imari intumwa ikora: (a) gucunga amafaranga; (b) gufata neza imiyoboro y'imyishyuranire; (c) gucunga ibikorwa remezo koranabuhanga; (d) gutoranya intumwa; (e) imicungire y'ihuriro ry'intumwa; (f) guhugura intumwa; (g) gutanga ibikoresho; (h) gufata neza ibikoresho; (i) indi servizi ishobora kwemerwa na Banki Nkuru. <u>Ingingo ya 35:</u> Ushobora kuba undi utanga servisi (1) Undi utanga servizi agomba kuba: (a) inzobere iturutse hanze igirana n'ikigo cy'imari amasezerano agenga servizi z'imicungire y'intumwa, ariko	services: (a) cash handling; (b) maintenance of payment terminals; (c) managing of technology platform; (d) agent selection; (e) agents network management; (f) agent training; (g) equipment provision; (h) equipment maintenance; (i) any other service that the Central Bank may approve. <u>Article 35:</u> Potential third-party service provider (1) A third-party service provider shall be: (a) specialized third-party who contract with the financial institution for the agent management services, but who	concerne les services financiers de l'agent : (a) la gestion de trésorerie ; (b) la maintenance de terminaux de paiement ; (c) la gestion de la plateforme technologique ; (d) la sélection d'un agent ; (e) la gestion de réseaux d'agents ; (f) la formation d'agents ; (g) la fourniture d'équipements ; (h) la maintenance d'équipements ; (i) autre service que la Banque Centrale peut approuver. <u>Article 35 :</u> Tiers prestataire de services potentiel (1) Le tiers prestataires de services doit être: (a) un tiers spécialisé qui contracte avec l'institution financière en vue de la prestation de services de gestion
--	--	---

idakora nk'intumwa ubwazo; (b) umudandaza munini cyangwa ikindi kigo gifite amahuriro y'abagihagarariye, gfitanye isezerano rimwe ryo guhagararira mu butumwa n'ikigo cy'imari, gicunga imirimo y'intumwa kuri buri nzu abagihagarariye bakoreramo ubudandazi; (c) abandi bagirana n'ikigo cy'imari amasezerano y'ubutumwa, na bo bagakoresha ibindi bigo bifite ubuzima gatozi cyangwa abantu ku giti cyabo nk'intumwa. (2) Gutanga imwe muri serivisi zivugwa mu ngingo ya 34 bikozwe n'undi utanga serivisi bisobanura ko hakorwa ubucuruzi bw'imirimo y'intumwa, cyeretse iyo undi utanga serivisi ari inzobere ivugwa mu gace ka mbere k'igika cya mbere cy'iyi ngingo. (3) Undi utanga serivisi, uretse inzobere ivugwa mu gika cya (1)(a) k'igika cya mbere cy'iyi ngingo, wifuza gutanga serivisi z'imari nk'intumwa, agomba kuzuzwa ibisabwa mu bucuruzi bwa serivisi z'imari bukorwa n'intumwa nk'uko	do not operate as agents him/herself; (b) large retailer or other entity with a large, proprietary outlet network who sign a single agency agreement with the financial institution, who manage agent functions at each of their retail outlets; (c) third parties who sign a single agency agreement with the financial institution, but who then subcontract other legal entities or individuals as agents. (2) The provision by a third-party service provider of any of the services specified in Article 34 of this regulation constitutes agent activities business, except if the third-party service provider is a specialized third-party specified in in sub-paragraph One of this Article. (3) Any third-party service provider, except a specialized third-party specified in paragraph (1)(a) of this Article, who seeks to provide agent services, shall fulfill the requirements for agent services business as provided for in this regulation.	d'agents, mais qui ne travaille pas comme agents lui-même ; (b) un gros détaillant ou autre entité propriétaire d'un réseau de points de vente qui signe un seul contrat d'agence avec l'institution financière, qui gère les fonctions d'agent dans chacun de leurs points de vente de détail, (c) des tiers qui signent un seul contrat d'agence avec l'institution financière, mais qui par la suite sous contractent d'autres personnes morales ou des individus comme agents. (2) La prestation de n'importe lequel des services spécifiés dans l'article 34 du présent règlement par un tiers prestataire de services constitue le commerce des activités financières d'agent, sauf si le tiers prestataire est un tiers spécialisé mentionné au sous alinéa premier de cet article. (3) Tout tiers prestataire de services, à l'exception d'un tiers spécialisé mentionné au paragraphe (1)(a) du présent article, qui, cherche à fournir des services financiers d'agent doit remplir les exigences d'un commerce de services financiers d'agent
--	--	---

biteganywa n'aya mabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 36:</u> Uburyozwe bw'undi utanga serivisi (1) Abandi batanga serivisi ni bo bishingira uburyozwe bw'intumwa bahagarariye kandi bishyura indishyi ikigo cy'imari kubera amafaranga cyishyuye bikomotse ku buryozwe bw'intumwa. (2) Ikigo cy'imari kiryoza ibikorwa bya serivisi z'imari by'intumwa n'iyi undi utanga serivisi ahawe amasezerano yo gutanga serivisi zivugwa mu ngingo ya 34 y'aya mabwiriza Rusange. <u>Ingingo ya 37 :</u> Inshingano y'ubushishozi y'undi utanga serivisi Undi utanga serivisi yuzuzwa inshingano ijyanye n'ubushishozi ku byerekeye umukiriya, ari uko – (a) ikigo cy'imari gikomeza kwishingira ko undi utanga serivisi yubahiriza ibisabwa mu kurwanya iyezandonke no gutera inkunga iterabwoba ;	<u>Article 36:</u> Liability of a third-party service provider (1) The third-party service providers assume liability for their sub-agents and indemnify the financial institution for the payments made as a result of agent liability. (2) The financial institution is liable for the agent financial services business even where a third-party service provider is contracted to provide the services specified in Article 34 of this regulation. <u>Article 37:</u> Due diligence obligation of a third-party service provider A third-party service provider performs client due diligence, if – (a) the financial institution remains responsible for such third-party compliance with applicable requirements of anti-money laundering and combating the financing of terrorism;	tels que prévues par le du présent règlement. <u>Article 36 :</u> Responsabilité du tiers prestataire de services (1) Les tiers prestataires de services assument les responsabilités de leurs sous-agents et indemnisent l'institution financière pour les paiements effectués à titre de responsabilités d'agents. (2) L'institution financière est responsable du commerce de services financiers d'agents même si le tiers prestataire de services est contracté pour fournir des services spécifiés dans l'article 34 du présent règlement. <u>Article 37 :</u> Obligation de diligence raisonnable du tiers prestataire de service Le tiers prestataire de services fait de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle, lorsque – (a) L'institution financière reste responsable de la conformité du tiers prestataire de services aux exigences de lutte contre le blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme ;
--	---	--

(b) amakuru ajyanye no kumenya imyitwarire y'umukiriya ashyikirizwa bidatinze ikigo iyo kibisabye; (c) undi utanga serivisi agenzurwa kandi agakurikiranwa nk'ikigo cy'imari cyakira amafaranga abitswa cyangwa utanga serivisi zo kwishyurana.	(b) customer due diligence information is made available to the institution upon request without delay; (c) the third-party service provider is regulated and supervised as deposit-taking financial institution or payment service provider.	(b) des informations de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle soient rendues disponibles à l'institution financière sur demande sans tarder ; (c) le tiers prestataire de services est réglementé et supervisé comme une institution financière recevant des fonds du public ou comme un prestataire de services de paiement.
<u>UMUTWE WA VII : KURENGERA UMUGUZI</u>	<u>CHAPTER VII: CONSUMER PROTECTION</u>	<u>CHAPITRE VII : PROTECTION DU CONSOMMATEUR</u>
<u>Ingingo ya 38: Ibisabwa ikigo cy'imari byihariye</u>	<u>Article 38: Specific requirements for financial institutions</u>	<u>Article 38 : Exigences spécifiques pour l'institution financière</u>
Buri gihe cyose, ikigo cy'imari kigomba nibura – (a) gushyiraho uburyo butuma abakiriya cyangwa abakigana babasha kumenya neza intumwa zigihagarariye ndetse na serivisi gitanga binyuze kuri izo ntumwa. By'umwihariko, ikigo cy'imari gitangaza urutonde rujyanye n'igihe rw'intumwa zose zigihagarariye ku mbuga za interineti zacyo n'andi matangazo ikigo kibona ko ari ngombwa. Amatangazo arimo	At all times, a financial institution shall at least – (a) establish mechanisms that enable its clients or users to appropriately identify its agents and the services provided through such agents. In particular, financial institution publishes an updated list of all its agents in their websites and such other publications as they may deem appropriate. The publications containing the list of its agents are	À tout moment, une institution financière doit au moins – (a) établir des mécanismes permettant à ses clients ou utilisateurs d'identifier de façon appropriée ses agents et les services fournis par le biais de ces agents. En particulier, une institution publie une liste mise à jour de tous ses agents sur ses sites web et dans d'autres publications qu'elle estime appropriées. Les publications contenant les listes de ses agents sont

urutonde rw'intumwa z'ikigo ashwirwa ku mashami yacyo yose kandi ashobora no gukwirakwizwa ku ntumwa zacyo; (b) kumenya neza ko buri ntumwa igomba guhabwa inomeru yayo bwite iyiranga igomba gushwirwa ahantu hagaragara neza intumwa ikorera kandi iyo nomero igomba kugaragara mu mirimo yose y'ntumwa ikora; (c) kugenzura ko intumwa zitanga inyemezabwishyu ku mirimo yose ikozwe bizinyuzeho. Ikigo cy'imari giha intumwa zacyo ibikoreshe bisohora inyemezabwishyu cyangwa gihamya ko imirimo yakozwe bizinyuzeho. Inyemezabwishyu cyangwa gihamya z'ikoranabuhanga zemewe kubikwa cyangwa gusohorwa mu mashini hakurikijwe ibikubiye mu masezerano; (d) kureba ko iyo intumwa yakiriye cyangwa itanze inyandiko, itanga gihamya ku nyandiko zose yakiriye cyangwa yashyikirije umukiriya;	disseminated to all its branches and may also be disseminated to its agents; (b) ensure that each agent is allocated with a unique identification number that is prominently displayed at the agent outlet and the same identification number is traceable in all of the transactions of that agent; (c) ensure that agents issue receipts for all transactions undertaken through them. The financial institution provides its agents with equipment that generate receipts or acknowledgements for transactions carried out through agents. Electronic receipts or acknowledgements are permissible, to be either stored or printed according to contractual terms; (d) ensure that where an agent acts as a receiver and deliverer of documents, an acknowledgement is provided for all documents received or delivered by the agent to or from the client;	diffusées dans toutes ses branches et peuvent également être diffusées auprès de ses agents ; (b) s'assurer qu'il est alloué à chaque agent un numéro d'identification unique qui est bien exhibé à son point de vente et que ce même est retrouvable dans toutes les transactions de cet agent ; (c) s'assurer que les agents délivrent des reçus de toutes les transactions entreprises par leurs biais. L'institution financière donne à ses agents des équipements de création de reçus ou d'accusés de réception pour les transactions qu'ils mènent. A cet égard, il est permis de garder ou d'imprimer des reçus ou des accusés de réception électroniques conformément aux termes du contrat ; (d) veiller à ce que si l'agent opère en tant que receveur ou émetteur de documents, il est donné un accusé de réception pour tous les documents reçus ou émis par l'agent en provenance du ou à destination du client ;
--	--	---

(e) kugenzura ko iyo ikigo gifite ubuzima gatozi gihawe n'ibigo by'imari birenze kimwe akazi ko kubihagararira nk'intumwa, hagomba kugenzurwa niba amakuru n'ibisobanuro byerekeye konti z'umukiriya bibitswe ku buryo butandukanye kandi nta makuru agomba kuvangwa; (f) kugenzura ko intumwa ifite ibimenyetso bigaragarira neza abakiriya byerekana ko itanga serivisi z'ikigo cy'imari bafitanye amasezerano y'ubutumwa. Icyakora, intumwa ntigomba kubwira abayigana ko ari yo kigo cy'imari; (g) kugenzura ko mu gutanga serivisi z'imari nk'intumwa, gikoreshe uburyo bwizewe butuma amakuru ku bakiriya agirwa ibanga; (h) kugenzura ko umukiriya amenyeshwa ko atagomba kurangara igihe abika umubare we w'ibanga ndetse n'andi makuru y'ingenzi cyangwa ngo ayabwire abandi bantu harimo n'intumwa;	(e) ensure that in case a legal entity is engaged as agent by more than one financial institution, ensure that the client database and account details are kept separately and there is no commingling of data; (f) ensure that an agent has signs that are clearly visible to the public indicating that it is a provider of services of the financial institution with which it has an agency agreement. However, an agent shall not represent to the public that it is a financial institution; (g) ensure that in the provision of agent financial services, it uses secure systems that ensure client information confidential; (h) ensure that the client shall be aware of the fact that he or she is not supposed to carelessly store his password and other critical information or share such information with other parties including agents;	(e) s'assurer que si une personne morale est engagée comme agent par plus d'une institution financière, elle doit s'assurer que la base des données des clients et les détails des comptes sont gardés séparément et qu'il n'y a pas de mélange de données ; (f) veiller à ce qu'un agent ait des signes qui soient clairement visibles au public qui indiquent qu'il est le prestataire de services de l'institution financière avec laquelle il a un contrat d'agence. Toutefois, l'agent ne doit pas se faire passer pour l'institution financière devant le public ; (g) veiller à ce que dans la prestation de services financiers d'agent, elle utilise des systèmes sécurisés permettant d'assurer la confidentialité des informations concernant les clients ; (h) veiller à ce qu'il soit expliqué au client qu'il ne doit pas garder son mot de passe avec négligence ou partager d'autres informations critiques avec d'autres parties y compris les agents ;
---	--	--

(i) gushyiraho ibigo by'itumanaho bikorana na cyo mu rwego rwo korohera itumanaho hagati y'umukiriya n'ikigo cy'imari.	(i) establish contact centers to facilitate easy communication between a client and the financial institution.	(i) établir des centres de contact pour faciliter la communication entre un client et l'institution financière.
<u>Ingingo ya 39: Itangwa rya serivisi</u>	<u>Article 39: Delivery of services</u>	<u>Article 39 : Prestation de services</u>
Ikigo cy'imari gifata ingamba z'ingenzi zikurikira hagamijwe guha abakiriya serivisi nziza:	Financial institution takes the following possible main measures to provide quality services to the clients:	L'institution financière prend les principales mesures possibles suivantes pour fournir des services de qualité aux clients :
(a) gushyiraho imfashanyigisho zijyanye na serivisi n'ibikorwa byazo, inzira n'uburyo bukorwa mu ibaruramari no gushyiraho amafishi cyangwa impapuro za ngombwa zikorwa n'intumwa;	(a) to put in place appropriate product and operations manuals, accounting procedures and systems and for designing necessary forms or stationery to be used by the agents;	(a) mise en place de manuels de produits et d'opérations, de procédures et de systèmes comptables appropriés et de la conception des formulaires ou papiers nécessaires à utiliser par les agents ;
(b) kugenzura ko ushobora kuba intumwa afite ubushobozi bwo gutanga serivisi z'intumwa kandi akaba afite n'ibikorwa byamamaza ikigo cy'imari bihagije n'impapuro n'ibindi bikorwa byo mu biro byo gukoraho ibikorwa ;	(b) to ensure that the potential agent is capable of providing agent services and is in possession of necessary branding and stationery to perform transactions;	(b) s'assurer que l'agent potentiel est capable de fournir des services d'agent et qu'il est en possession de la marque et des articles de papeterie nécessaires pour effectuer les transactions ;
(c) kugira politiki zirebana n'ihagarara rya serivisi n'uburyo iryo hagarara ryagenzurwa n'izo politiki zigashimangirwa;	(c) to have policies on discontinuities or disruptions of services and how these will be monitored and reinforced;	(c) avoir des politiques sur les discontinuités ou les perturbations des services et comment celles-ci seront surveillées et renforcées ;
(d) kumenyekanisha mu buryo bukiye aho intumwa zikorera, amafaranga	(d) to ensure that the schedule of charges is	(d) s'assurer que le barème des frais est

yishyurwa no guha abakiriya serivisi mu buryo buhoraho ndetse no kubungabunga amafaranga n'amakuru bwite yabo; (e) kugenzura ko serivisi zitangwa binyuze mu ntumwa zitangwa ku biciro bikwiye kandi ko abakiriya barindwa uburiganya n'imigirire yo kugurisha nabi no kugurisha serivisi zitasabwe; (f) gutanga ibimenyetso, icyemezo cyangwa ibindi byose bisabwa bigaragaza ibiranga intumwa runaka; (g) kugenzura ko umukiriya ahabwa gihamya y'igikorwa cyakozwe; (h) gutangiza cyonyine cyangwa gifatanyije n'ibindi gahunda yo guhugura no kumunyesha abakiriya serivisi z'imari. <u>Ingingo ya 40 : Gukemura ibibazo</u> Bitabangamiye ibiteganywa n'amabwiriza rusange yerekeranye no gukemura ibibazo, ikigo cy'imari kinoza imikemurire y'ibibazo by'abakiriya. Ikigo cy'imari gishyiraho kandi kigashimangira politiki yerekeranye no	properly disclosed at the agent's outlet and clients receive uninterrupted services and their funds and personal information are protected; (e) to ensure that the services being offered through agents are fairly priced and clients are protected from agent frauds and practices of mis-selling and unsolicited sales; (f) provide signage, certificate or any additional requirements showing agents' identity; (g) ensure that the client receives proof of transaction; (h) individually or collectively initiate programs to raise awareness of financial services to clients. <u>Article 40: Complaints handling</u> Without prejudice to the regulation on complaints handling, the financial institution ensures that client complaints handling is enhanced. The financial institution devises and enforces effective complaints handling policy.	correctement divulgué au point de vente de l'agent et que les clients reçoivent des services ininterrompus et que leurs fonds et leurs informations personnelles sont protégés ; (e) s'assurer que les services proposés par le biais des agents sont à un prix équitable et que les clients sont protégés contre les fraudes des agents et les pratiques de vente abusives et de ventes non sollicitées ; (f) fournir des signes, un certificat ou toute exigence supplémentaire indiquant l'identité des agents ; (g) s'assurer que le client reçoit une preuve de la transaction effectuée ; (h) initier individuellement ou collectivement des programmes de sensibilisation aux services financiers aux clients. <u>Article 40 : Traitement des plaintes</u> Sans préjudice des règlements applicables en matière de traitement des plaintes, l'institution financière veille à concevoir et applique une politique efficace de traitement des plaintes. A ce titre, l'institution financière doit –
---	---	---

gukemura ibibazo mu buryo bukwiye. Muri urwo rwego, ikigo cy'imari kigomba – (a) kugenzura ko abakozi cyangwa abagihagarariye bakemura ibibazo, batabogamira ku mukozi, ugihagarariye cyangwa urwego rw'umurimo birebwa n'ikibazo, kandi bafite urwego rw'umurimo rwihariye rwo 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; (b) kumenyekanisha mu karere ibijyanye n'umuhuza cyashyizeho nk'intumwa no gufata izindi ngamba zigamije kukirinda guhagararirwa nabi. Ikigo cy'imari gitangaza urutonde rukosoye rw'intumwa zose n'urw'aho zikorera ku mbuga zacyo za interineti; (c) gushyiraho umuyoboro wo kumenyekanisha ibyo abakiriya binubira, nk'imirongo ya telefoni ishyirirwaho abakiriya kugira ngo batangireho ibibazo. Abakiriya bashobora kandi kwifashisha uwo murongo wa telefoni kugira ngo basobanuze neza ikigo cy'imari ku byerekeye umwimerere ndetse	The financial institution, therefore shall – (a) 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; (b) give publicity in the locality about the intermediary engaged by it as agent and take other measures to avoid being misrepresented. Financial institution publishes an updated list of all agents and outlets on its websites; (c) establish a channel for communication of client complaints, such as dedicated client care telephone lines for lodging complaints by its clients. The clients can also use that telephone line to verify with the financial institution, the authenticity and identity of the agent, its outlet and the validity of its financial services business;	(a) 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 ; (b) faire une publicité dans la localité sur l'intermédiaire engagé par elle en tant qu'agent et prendre d'autres mesures pour éviter d'être mal représentées. Institution financière publie une liste mise à jour de tous les agents et de leurs points de vente sur les sites Web ; (c) établir un canal de communication des réclamations des clients comme une ligne téléphonique destinée au service à la clientèle et par laquelle les clients font passer leurs plaintes. Les clients peuvent également utiliser cette ligne téléphonique pour vérifier avec l'institution financière, l'authenticité et l'identité de l'agent, son point de vente
---	--	---

n'ibiranga intumwa yacyo, aho ikorera ndetse no kumenya niba imirimo ya serivisi z'imari itanga zifite agaciro. (d) gushyiraho uburyo bwo gukemura ibibazo by'abakiriya no kureba uko ubwo buryo bumenyeshwa abakiriya b'ikigo mu buryo buboneye. Ibibazo byose by'abakiriya bikemurwa ku gihe kandi uko byagenda kose ntibirenze iminsi itanu uherye itariki ikibazo cyavugiweho cyangwa cyashyikirijweho ikigo cy'imari.	(d) establish a complaint redress mechanism, ensuring proper communication of this mechanism to its clients. All clients' complaints are addressed within a reasonable time and in any case not later than five calendar days from the date of reporting or lodging the complaint with the financial institution.	et la validité de son commerce de services financiers ; (d) établir un mécanisme de traitement des plaintes qui assure une communication appropriée de ce mécanisme à ses clients. Toutes les plaintes des clients sont examinées dans un temps raisonnable et quel que soit le cas dans un délai de moins de cinq jours calendrier à compter à partir de la date de déclaration ou de déposition de cette réclamation à l'institution financière.
<u>Ingingo ya 41: Kubika amakuru</u> Ikigo cy'imari cyandika mu gitabo ibibazo byose abakiriya batanze ndetse n'uburyo byakemuwe.	<u>Article 41: Records keeping</u> The financial institution keeps record of all clients' complaints and how such complaints are addressed.	<u>Article 41 : Garde des rapports</u> L'institution financière garde les rapports de toutes les plaintes et montrer comment celles-ci ont été traitées.
<u>Ingingo ya 42: Ibisabwa intumwa byihariye</u> (1) Intumwa igomba gutangariza ibi bikurikira abakiriya b'ikigo cy'imari ahantu hagaragara neza aho ikoreramo ibikorwa byayo by'ubucuruza bwa serivisi z'imari: (a) izina ry'ikigo cy'imari ikorera ndetse	<u>Article 42: Specific requirements for the agents</u> (1) An agent discloses the following to the clients of the financial institution in a visible place at its places of financial services business: (a) the name of the financial institution it	<u>Article 42 : Exigences spécifiques pour les agents</u> (1) Un agent exhibe ce qui suit aux clients de l'institution financière dans un endroit à grande visibilité à ses places de commerce des services financiers : (a) le nom de l'institution financière pour

n'ikirango cy'icyo kigo;	is working for and the financial institution's logo;	laquelle il travaille ainsi que le logo de celle-ci ;
(b) urutonde rwa serivisi z'imari iyo ntumwa itanga;	(b) a list of financial services offered by the agent;	(b) une liste de services financiers offerts par l'agent ;
(c) itangazo ryanditse risobanura ko igihe uburyo bw'ikoranabuhanga butari gukora, nta mirimo ikorwa;	(c) a written notice to the effect that if the electronic system is down, no transactions are carried out;	(c) une note écrite spécifiant qu'aucune transaction n'est effectuée en cas de défaillance du système électronique ;
(d) itangazo ryanditse risobanura ko serivisi zitangwa ari uko hari amafaranga;	(d) a written notice to the effect that services are provided subject to availability of funds;	(d) une note écrite spécifiant que des services sont offerts suivant la disponibilité des fonds ;
(e) urutonde rw'amafaranga abakiriya bakatwa cyangwa bishyura ikigo cy'imari kuri buri serivisi;	(e) the list of charges or fees applicable for each service which are payable to the financial institution by the clients;	(e) la liste des charges ou des frais applicables pour chaque service qui sont payables à l'institution financière par les clients ;
(f) izina, numero za telefoni n'aho ishami ry'ikigo cy'imari intumwa iha raporo y'ibikorwa by'intumwa riri;	(f) the name, telephone numbers and location of the financial institution's branch to which the agent reports its agent activities;	(f) le nom, les numéros de téléphone et l'emplacement de la branche de l'institution financière à laquelle l'agent rend compte de ses activités ;
(g) itangazo ryanditse mu Kinyarwanda no mu rundi rurimi rumwe mu zikoreshwa mu butegetsi, rimenyesha abakiriya igisobanuro cy'amagambo "APPROVED cyangwa DECLINED" ari ku nyemezabwishyu imashini y'ikoranabuhanga isohora.	(g) a written notice in Kinyarwanda and other one official language, which educate clients on the meaning of "APPROVED or DECLINED" transactions from the given electronic receipt.	(g) une note écrite en Kinyarwanda et dans l'une des langues officielles qui explique au client la signification des mots «APPROVED ou DECLINED» transactions lisibles sur le reçu électronique.

(2) Bisabwe n'umukiriya, intumwa yerekana kopi y'ibaruwa iyishyiraho yatanze n'ikigo cy'imari ndetse n'uruhushya rw'igikorwa cy'ubucuruzi iyo ntumwa ikora. Izo nyandiko ziboneka aho intumwa ikorera.	(2) Upon request by a client, an agent shows a copy of the appointment letter from the financial institution and the current license for the commercial activity being undertaken by the agent. These documents are available on the agent premises.	(2) Sur demande du client, un agent montre une copie de la lettre de nomination émanant de l'institution financière ainsi que l'autorisation actuelle pour l'activité commerciale exercée par l'agent. Ces documents sont disponibles et prêts au point de vente de l'agent.
<u>Ingingo ya 43:</u> Ibisabwa mu gutoranya izina no kumenyekanisha ubucuruzi	<u>Article 43:</u> Condition for branding and marketing	<u>Article 43 :</u> Condition d'étiquetage et de marketing
(1) Ikigo cy'imari gishobora guhitamo gutoranya izina n'inyito giha serivisi y'ihuriro ry'intumwa zigihagarariye. icyakora, birabujijwe gukoresha amagambo yihariwe n'abandi nka banki, imari, ikigo cy'imari, ikigo cyo kwishyurana, umuhuza mu byerekeye imari cyangwa amagambo ayakomokaho cyangwa irindi jambo rivuga ko intumwa ubwayo ari ikigo cy'imari.	(1) Financial institution chooses to brand its agent network service under any brand name. However, use of protected words like bank, finance, financial institution, payment institution, financial intermediary or their derivatives or any other word suggesting that the agent is itself a financial institution is prohibited.	(1) Une institution financière choisit d'étiqueter son service de réseaux d'agents sous n'importe quel nom. Toutefois, il est interdit d'utiliser des mots protégés comme banque, finance, institution financière, institution de paiement, intermédiaire financier ou leurs dérivés ou tout autre mot suggérant que l'agent est lui-même une institution financière.
(2) Ikigo cy'imari gikora ubukangurambaga ku ntumwa zigihagarariye n'abakiriya bacyo ku byerekeye ubucuruzi bwa serivisi z'imari intumwa zikora. Ibi bikorerwa muri gahunda y'ubukangurambaga, udutabo n'izindi porogaramu nk'uko bisabwa na serivisi ikigo cy'imari giha abakiriya.	(2) Financial institution carries out sensitization of clients about its agents financial services. This is through public awareness campaigns, brochures and other programs as the nature of the financial institution's services may require.	(2) L'institution financière procède à la sensibilisation des clients sur les services financiers de ses agents. Ceci se fait au moyen des campagnes de sensibilisation, des brochures, et d'autres programmes suivant les exigences de la nature des services de l'institution financière.

<u>Ingingo ya 44: Inshingano zo gutanga raporo</u>	<u>Article 44: Reporting obligations</u>	<u>Article 44: Obligation de rapports</u>
(1) Buri kigo cy'imari kigomba, mu mpera z'ukwezi ariko bitarenze umunsi wa cumi w'ukwezi gukurikira, gushyikiriza Banki Nkuru, imibare n'andi makuru yerekeye ibikorwa by'intumwa harimo amakuru yerekeye: (a) umubare w'intumwa; (b) umubare w'amasezerano y'intumwa yaseshwe ndetse n'impamvu y'iryo seswa; (c) umubare w'intumwa nshya, amazina yazo n'aho zibarizwa; (d) ubwoko, agaciro, ingano n'uburyo imirimo yabo bikwirakwiriye mu duce bakoreramo; (e) ibikorwa by'uburiganya, kwiba cyangwa kwiba hakoreshejwe intwari byagaragaye; (f) ibibazo by'abakiriya; (g) ingamba zafashwe mu gukemura ibibazo byatanze n'abakiriya;	(1) Every financial institution shall, at the end of every calendar month and not later than the tenth day of the next month, submit to the Central Bank, the data and other information on agent operations including information on: (a) number of agents; (b) number of agent agreement terminated, as well as reasons for termination; (c) number of new agents, their name and contact details; (d) nature, value, volume and geographical distribution of their operations or transactions; (e) incidents of fraud, theft or armed robbery registered; (f) clients' complaints; (g) remedial measures taken to address clients' complaints;	(1) Toute institution financière doit, à la fin de chaque mois calendrier et pas plus tard que le dixième jour du mois suivant, soumettre à la Banque Centrale, les données et d'autres informations sur les opérations menées par les agents y comprises des informations sur : (a) le nombre d'Agents ; (b) le nombre de contrats d'agence ayant été résiliés ainsi que les motifs de cette résiliation ; (c) le nombre de nouveaux agents, leurs noms et les détails de contact ; (d) la nature, la valeur, le volume et la répartition géographique de leurs opérations ou des transactions ; (e) les incidents de fraude, de vol ou de vol à main armée enregistrés ; (f) les plaintes des clients ; (g) les mesures rectificatrices permettant de traiter les plaintes des clients ;

(h) amakuru arambuye ku mahugurwa n'ubukangurambaga byakozwe; (i) kwimura cyangwa gufunga aho intumwa ikorera, harimo izina n'andi makuru yerekeye iyo ntumwa. (j) ibindi bikorwa bikemengwa byose intumwa igenda imenya nk'uko byamenyeshejwe ikigo cy'imari. (2) Buri kigo cy'imari gishyikiriza Banki Nkuru bitarenze ku wa 31 Werurwe buri mwaka raporo y'umwaka y'ibikorwa by'intumwa zigihagarariye, yerekana amakuru yavuzwe mu gika kibanziriza iki yerekeye ibikorwa by'intumwa byakozwe mu mwaka ubanziriza iyo raporo. (3) Raporo isabwa muri iyi ngingo ikorwa mu buryo bugenwa na Banki Nkuru buri gihe. <u>Ingingo ya 45: Ububasha ngenzuramikorere n'ubw'ubugenzuzi bwa Banki Nkuru</u> (1) Bitabangamiye inshingano ihabwa ikigo cy'imari yo gukurikirana no kugenzura intumwa zigihagarariye, Banki Nkuru	(h) details of training and awareness sessions conducted; (i) relocation or closure of agent outlets, including the name and other information of the agent; (j) all suspicious activities that come to the agent's knowledge and reported to the financial institution. (2) Every financial institution submits to the Central Bank not later than 31st March of each year an annual report on its agent operations including the information mentioned in the previous paragraph on agent operations for the previous year. (3) The report required under this Article is prepared in line with the formats as prescribed by the Central Bank from time to time. <u>Article 45: Central bank regulatory and supervisory powers</u> (1) Without prejudice to the responsibility imposed on financial institution to monitor and supervise its agents, the Central Bank	(h) les détails sur les formations ou des sessions de sensibilisation menées ; (i) la réimplantation ou la fermeture des points de vente d'un agent y compris le nom et d'autres informations sur l'agent ; (j) toutes les activités suspectes qui viennent à la connaissance de l'agent et signalés à l'institution financière. (2) Chaque institution financière soumet à la Banque Centrale son rapport annuel sur les opérations de ses agents comprenant les informations mentionnées au paragraphe précédent sur les opérations effectuées par les agents au cours de l'année précédente au plus tard le 31 Mars de chaque année. (3) Le rapport requis dans cet article est préparé conformément aux formats prescrits par la Banque Centrale de temps en temps. <u>Article 45 : Compétences de régulation et de supervision de la Banque Centrale</u> (1) Sans préjudice à la responsabilité de contrôler et de superviser ses agents imposés à l'institution financière, la
--	--	--

ishobora, igihe icyo ari cyo cyose, gukoresha ububasha ifite bwo kugenzura imikorere no kugenzura imirimo hakurikijwe amategeko igasaba amakuru runaka cyangwa imibare cyangwa kwikorera ubugenzuzi igihe ibona ko ari ngombwa.	may at any time, exercise its regulatory and supervisory powers given by relevant laws and request for such data or information or carry out such inspection as it deems necessary.	Banque Centrale peut à tout moment exercer ses compétences de régulation et de supervision lui dévolues par les lois y relatives et demander de telles données ou informations ou faire une inspection pour autant que nécessaire.
(2) Uretse ubundi bubasha ihabwa n'aya mabwiriza rusange, Banki Nkuru ifite ububasha bwo - (a) gusaba intumwa amakuru igihe icyo ari cyo cyose ibona ko iyakeneye; (b) gukora igenzura ritunguranye cyangwa ryategujwe ry'ibitabo by'intumwa n'aho ikorera ibikorwa byayo by'ubucuruzi bwa serivisi z'imari; (c) gutegeka intumwa gufata ingamba cyangwa kwirinda imyitwarire imwe n'imwe igihe ibona ko ari ngombwa; (d) gutegeka iseswa ry'amasezerano y'ubutumwa no gufunga imirimo y'ubutumwa igihe isanze ari ngombwa; (e) gutegeka ikigo cy'imari gufata	(2) In addition to any other power conferred on the Central Bank by this regulation, the Central Bank has power to - (a) request for any information from an agent at any time as the Central Bank may deem necessary; (b) carry out impromptu or scheduled inspection of the books of agent and its places of financial services business ; (c) order an agent to take such action or desist from such conduct as the Central Bank may find necessary; (d) order termination of the agency agreement and closure of the agency business as it may find necessary; (e) order the financial institution to take such remedial action arising from the	(2) En plus de toutes les autres compétences que lui confère le présent règlement, la Banque Centrale a la compétence de - (a) demander à tout moment à un agent toute information que la Banque Centrale peut juger nécessaire ; (b) mener une inspection à l'improviste ou programmée des livres de l'agent et ses places de commerce de services financiers; (c) ordonner un agent de prendre une telle mesure ou de cesser une telle conduite pour autant qu'elle le juge nécessaire ; (d) ordonner la résiliation du contrat d'agence et de clôture du commerce d'agence pour autant qu'elle le juge nécessaire ; (e) ordonner l'institution financière de

ingamba zo gukemura ibibazo bikomoka ku myitwarire y'intumwa igihe ibona bikwiriye. <u>Ingingo ya 46: Ibihano</u> Iyo ikigo cy'imari kitubahirije aya mabwiriza rusange, Banki Nkuru ishobora kugihana hakurikijwe amategeko n'amabwiriza abigenga. <u>UMUTWE WA VIII: INGINGO ZISOZA</u> <u>Ingingo ya 47: Ingingo y'ururimi</u> Aya mabwiriza rusange yateguwe mu rurimi rw'Icyongereza. <u>Ingingo ya 48: Ingingo ivanaho</u> Amabwiriza rusange n° 2310/2018- 00021 [614] yo ku wa 27/12/2018 agenga intumwa n'izindi ngingo zose z'amabwiriza abanziriza aya kandi zinyuranye na yo bivanyweho. <u>Ingingo ya 49: Gutangira gukurikizwa</u> Aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa ku munsu atangarijweho mu igazeti ya Leta ya repubulika y'u Rwanda.	conduct of agent that it deems necessary. <u>Article 46: Sanctions</u> If a financial institution fails to comply with this regulation, the Central Bank may impose sanctions against it according to relevant laws and regulations. <u>CHAPTER VIII: FINAL PROVISIONS</u> <u>Article 47: Language provision</u> This Regulation was drafted in English. <u>Article 48: Repealing provision</u> The regulation n° 2310/2018 – 00021 [614] of 27/12/2018 governing agents and all prior regulatory provisions inconsistent with this regulation are repealed. <u>Article 49: Entry into force</u> This regulation comes into force on the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.	prendre les mesures correctives résultant d'une conduite d'un agent qu'elle estime nécessaire. <u>Article 46 : Sanctions</u> Lorsqu'une institution financière ne se conforme pas au présent règlement, la Banque Centrale peut lui imposer des sanctions conformément aux lois et règlements y relatifs. <u>CHAPITRE VIII : DISPOSITIONS FINALES</u> <u>Article 47: Disposition linguistique</u> Le présent règlement a été rédigé en anglais. <u>Article 48: Disposition abrogatoire</u> Le règlement n° 2310/2018 – 00021 [614] du 27/12/2018 régissant les agents et toutes les dispositions réglementaires antérieures contraires au présent règlement sont abrogés. <u>Article 49 : Entrée en vigueur</u> Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.
--	--	--

Kigali, 18/09/2023

(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