

AMABWIRIZA RUSANGE N° 55/2022 YO KU WA 27/10/2022 YEREKEYE KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI <u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE <u>Ingingo ya mbere:</u> Icyo aya mabwiriza rusange agamije n'abo areba <u>Ingingo ya 2:</u> Ibisobanuro by'amagambo <u>UMUTWE WA II:</u> IMIYOBORERE YO KURENGERA UMUGUZI <u>Ingingo ya 3:</u> Kurengera umuguzi mu muco w'ibigo by'ubucuruzi <u>Ingingo ya 4:</u> Imiterere y'imiyoborere <u>Ingingo ya 5:</u> Umurimo w'inama y'ubutegetsi wo kugenzura <u>Ingingo ya 6:</u> Imiterere y'ubuyobozi <u>Ingingo ya 7:</u> Umurimo w'ubuyobozi bukuru wo kugenzura <u>Ingingo ya 8:</u> Iteganyamigambi	REGULATION N° 55/2022 OF 27/10/2022 RELATING TO FINANCIAL SERVICE CONSUMER PROTECTION <u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose and scope of this Regulation <u>Article 2:</u> Definitions <u>CHAPTER II:</u> CONSUMER PROTECTION GOVERNANCE <u>Article 3:</u> Consumer protection corporate culture <u>Article 4:</u> Governance structure <u>Article 5:</u> Board oversight <u>Article 6:</u> Management Structure <u>Article 7:</u> Senior management oversight <u>Article 8:</u> Strategic planning	RÈGLEMENT N° 55/2022 DU 27/10/2022 RELATIF À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER <u>CHAPITRE PREMIER:</u> DISPOSITIONS GÉNÉRALES <u>Article premier:</u> Objet et champ d'application du présent règlement <u>Article 2 :</u> Définitions <u>CHAPITRE II :</u> GOUVERNANCE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR <u>Article 3 :</u> Culture d'entreprise en matière de protection du consommateur <u>Article 4:</u> Structure de gouvernance <u>Article 5:</u> Fonction de surveillance du Conseil d'administration <u>Article 6:</u> Structure de gestion <u>Article 7:</u> Fonction de surveillance de la Direction générale <u>Article 8:</u> Planification stratégique
--	--	--

<u>Ingingo ya 9:</u> Ubushobozi bwa kinyamwuga bwo gufata neza abaguzi	<u>Article 9:</u> Professional competence in treating consumers	<u>Article 9:</u> Compétences professionnelles en matière de traitement des consommateurs
<u>Ingingo ya 10:</u> Kongerera ubushobozi umuguzi	<u>Article 10:</u> Consumer empowerment	<u>Article 10:</u> Autonomisation des consommateurs
<u>Ingingo ya 11:</u> Ubushakashatsi ku kunyurwa kw'abaguzi	<u>Article 11:</u> Consumer Satisfaction survey	<u>Article 11:</u> Enquête sur la satisfaction des consommateurs
<u>Ingingo ya 12:</u> Politiki n'amabwiriza by'imbere	<u>Article 12:</u> Internal policies and procedures	<u>Article 12:</u> Politiques et procédures internes
<u>Ingingo ya 13:</u> Imicungire y'ibyteza ingorane	<u>Article 13:</u> Risk Management	<u>Article 13:</u> Gestion des risques
<u>Ingingo ya 14:</u> Uburyo bw'ubugenzuzi bw'imbere mu kigo	<u>Article 14:</u> Internal control systems	<u>Article 14:</u> Systèmes de contrôle interne
<u>Ingingo ya 15:</u> Ubugenzuzi bw'imbere mu kigo	<u>Article 15:</u> Internal audit	<u>Article 15:</u> Audit interne
<u>Ingingo ya 16:</u> Ubugenzuzi bwigenga	<u>Article 16:</u> External Audit	<u>Article 16:</u> Audit externe
<u>Ingingo ya 17:</u> Raporo y'umwaka	<u>Article 17:</u> Annual Report	<u>Article 17:</u> Rapport annuel
<u>UMUTWE WA III:</u> GUKORERA MU MUCYO NO KUMENYEKANISHA IBIKORWA	<u>CHAPTER III:</u> TRANSPARENCY AND DISCLOSURE	<u>CHAPITRE III:</u> TRANSPARENCE ET COMMUNICATION
<u>Icyiciro cya mbere:</u> Ururimi n'uburyo bwo kuvugana n'umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Section One:</u> Language and means of communicating with a financial service consumer	<u>Section première:</u> Langue et moyens de communication avec un consommateur de service financier

<u>Ingingo ya 18:</u> Indimi zikoreshwa mu nyandiko zihabwa abaguzi ba serivisi z'imari <u>Ingingo ya 19:</u> Ubwoko bw'inyuguti, ubunini bw'inyuguti n'umwanya uri hagati y'interuro <u>Ingingo ya 20:</u> Ubutumwa <u>Ingingo ya 21:</u> Uburyo bwo kuvugana n'umuguzi wa serivisi y'imari <u>Ingingo ya 22:</u> Imiyoboro yo kumenyekanisha igikorwa n'ibiri mu imenyekanisha <u>Icyiciro cya II:</u> Imenyekanisha ngarukagihe ry'ibyakozwe kuri konti <u>Ingingo ya 23:</u> Ibikubiye mu imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti <u>Ingingo ya 24:</u> Imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ryanditse ku rupapuro <u>Ingingo ya 25:</u> Imenyekanisha koranabuhanga ry'ibyakozwe kuri konti <u>Ingingo ya 26:</u> Amakosa mu imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti	<u>Article 18:</u> Languages used in documents issued to financial services consumers <u>Article 19:</u> Font type, size and spacing <u>Article 20:</u> Messages <u>Article 21:</u> Means of communicating with the financial service consumer <u>Article 22:</u> Channels and content of transaction notification <u>Section II:</u> Periodic account statement <u>Article 23:</u> Content of the account statement <u>Article 24:</u> Printed account statement <u>Article 25:</u> Electronic account statement <u>Article 26:</u> Errors on an account statement	<u>Article 18:</u> Langues utilisées dans les documents remis aux consommateurs des services financiers <u>Article 19:</u> Type de police, taille et espacement <u>Article 20:</u> Messages <u>Article 21:</u> Moyens de communication avec le consommateur de service financier <u>Article 22:</u> Voies et contenu de la notification de transaction <u>Section II:</u> Relevé de compte périodique <u>Article 23:</u> Contenu du relevé de compte <u>Article 24:</u> Relevé de compte imprimé <u>Article 25:</u> Relevé de compte électronique <u>Article 26:</u> Erreurs sur un relevé de compte
--	---	--

<u>Icyiciro cya III: Ibisabwa mu itangazwa n' imenyeshya</u>	<u>Section III: Publication and disclosure requirements</u>	<u>Section III: Exigences de publication et d'information</u>
<u>Ingingo ya 27: Ibisabwa muri rusange mu itangazwa n' imenyeshya</u>	<u>Article 27: General conditions for publications and disclosures</u>	<u>Article 27: Conditions générales de publication et d'information</u>
<u>Ingingo ya 28: Itangazwa ry'amafaranga asabwa kuri serivisi n' ibiciro by'utanga serivisi y'imari</u>	<u>Article 28: Publication of fees and tariffs by a financial service provider</u>	<u>Article 28: Publication des frais et des tarifs par un prestataire de service financier</u>
<u>Ingingo ya 29: Itangazwa ry'ibiciro bisabwa kuri serivisi z'imari bikoze n'Urwego rw'Ubugenzuzi</u>	<u>Article 29: Publication of tariffs and fees by the Supervisory Authority</u>	<u>Article 29: Publication des tarifs et des frais par l'Autorité de Contrôle</u>
<u>Ingingo ya 30: Itangaza n' imenyekanisha ry'ibicuruzwa na serivisi</u>	<u>Article 30: Publication and disclosure of products and services</u>	<u>Article 30: Publication et divulgation des produits et services</u>
<u>Ingingo ya 31: Ibiranga ibikubiye mu bitangazwa n' ibimenyeshya</u>	<u>Article 31: Characteristics of contents used in publication and disclosure</u>	<u>Article 31: Caractéristiques des contenus utilisés dans la publication et la divulgation</u>
<u>Ingingo ya 32: Kumenyekanisha uburyo bwo gutanga inguzanyo</u>	<u>Article 32: Notification of loan processes</u>	<u>Article 32: Notification des processus de crédit</u>
<u>Ingingo ya 33: Umwishingizi w'inguzanyo</u>	<u>Article 33: Loan guarantor</u>	<u>Article 33: Garant du crédit</u>
<u>Ingingo ya 34: Ingwate y'inguzanyo</u>	<u>Article 34: Loan collateral</u>	<u>Article 34: Garantie du crédit</u>
<u>Ingingo ya 35: Gusuzuma no gutanga inguzanyo</u>	<u>Article 35: Loan processing and disbursement</u>	<u>Article 35: Traitement et décaissement du crédit</u>
<u>Ingingo ya 36: Guherekeza inguzanyo</u>	<u>Article 36: Loan accompaniment</u>	<u>Article 36: Accompagnement du crédit</u>

<u>Ingingo ya 37:</u> Kuvugurura amasezerano y'inguzanyo n'inyongera ku nguzanyo	<u>Article 37:</u> Credit restructuring and loan top up	<u>Article 37:</u> Restructuration du crédit complément de prêt
<u>Ingingo ya 38:</u> Gukorera mu mucyo ku byerekeye inguzanyo zihabwa amatsinda	<u>Article 38:</u> Transparency in group loans	<u>Article 38:</u> Transparence dans les crédits de groupe
<u>Ingingo ya 39:</u> Gukorera mu mucyo mu gihe cyo kugaruza inguzanyo	<u>Article 39:</u> Transparency in loan recovery	<u>Article 39:</u> Transparence dans le recouvrement des crédits
<u>Ingingo ya 40:</u> Amafaranga ntarengwa agomba kugaruzwa (<i>In duplum rule</i>)	<u>Article 40:</u> Maximum loan amount to be recovered (<i>In duplum rule</i>)	<u>Article 40 :</u> Montant maximal du crédit à recouvrer (<i>In duplum rule</i>)
<u>Ingingo ya 41:</u> Amakuru y'inyongera atangwa n'ikigo cy'ubwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi	<u>Article 41:</u> Additional disclosures by an insurer and the insurance intermediary	<u>Article 41:</u> Informations supplémentaires à fournir par l'assureur et l'intermédiaire d'assurance
<u>Ingingo ya 42:</u> Ibindi bimenyeshwa mu murimo w'ubwiteganyirize bwa pansiyi	<u>Article 42:</u> Additional disclosures for pension business	<u>Article 42:</u> Informations supplémentaires sur les activités de retraite
<u>UMUTWE WA IV: GUSHYIRAHU IBICIRO</u>	<u>CHAPTER IV: PRICING</u>	<u>CHAPITRE IV: FIXATION DES PRIX</u>
<u>Ingingo ya 43:</u> Amahame rusange yo gushyiraho ibiciro	<u>Article 43:</u> General principles of setting prices	<u>Article 43:</u> Principes généraux de fixation des prix
<u>Ingingo ya 44:</u> Politiki yo gushyiraho ibiciro	<u>Article 44:</u> Pricing policy	<u>Article 44:</u> Politique de fixation des prix
<u>Ingingo ya 45:</u> Ibishingirwaho byihariye mu gushyiraho ibiciro	<u>Article 45:</u> Specific factors in putting in place the pricing Model	<u>Article 45:</u> Facteurs spécifiques à la mise en place du modèle de fixation des prix
<u>Ingingo ya 46:</u> Guciririkanwa ku biciro	<u>Article 46:</u> Price negotiation	<u>Article 46:</u> Négociation du prix

UMUTWE WA V: IMICUNGIRE Y'AMASEZERANO	CHAPTER V: CONTRACT MANAGEMENT	CHAPITRE V: GESTION DES CONTRATS
<u>Ingingo ya 47:</u> Amasezerano y'icyitegererezo	<u>Article 47:</u> Standard contract	<u>Article 47:</u> Contrat type
<u>Ingingo ya 48:</u> Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono	<u>Article 48:</u> Providing the financial service consumer with the contract before signing it	<u>Article 48:</u> Fournir le contrat au consommateur de service financier avant de le signer
<u>Ingingo ya 49:</u> Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano yashyizweho umukono	<u>Article 49:</u> Providing the financial service consumer with the signed contract	<u>Article 49:</u> Remise au consommateur de service financier du contrat signé
<u>Ingingo ya 50:</u> Ingingo y'amasezerano irimo akarengane	<u>Article 50:</u> Unfair clause of the contract	<u>Article 50:</u> Clause abusive du contrat
<u>Ingingo ya 51:</u> Ingingo y'amasezerano iteye urujijo	<u>Article 51:</u> Vague contract clause	<u>Article 51:</u> Clause contractuelle vague
<u>Ingingo ya 52:</u> Impinduka mu masezerano	<u>Article 52:</u> Changes to the contract	<u>Article 52:</u> Modifications du contrat
<u>Ingingo ya 53:</u> Kwishyura mbere y'igihe	<u>Article 53:</u> Early repayment	<u>Article 53:</u> Remboursement anticipé
<u>Ingingo ya 54:</u> Igihe cyo gutekereza	<u>Article 54:</u> Cooling off period	<u>Article 54:</u> Période de réflexion
UMUTWE WA VI: KONGERERA UBUSHOBOZI UMUGUZI	CHAPTER VI: CONSUMER EMPOWERMENT	CHAPITRE VI: AUTONOMISATION DU CONSOMMATEUR
<u>Ingingo ya 55:</u> Kongerera ubushobozi umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Article 55:</u> Financial service consumer empowerment	<u>Article 55:</u> Autonomisation du consommateur de service financier

<u>Ingingo ya 56:</u> Gahunda y'inyigisho zerekeye imari <u>Ingingo ya 57:</u> Inyigisho zijyanye n'umutekano wa serivisi z'imari zikoresha ikoranabuhanga <u>Ingingo ya 58:</u> Ibikorwa byo kwigisha umuguzi wa serivisi y'imari <u>Ingingo ya 59:</u> Inyigisho mu by'imari zicishwa mu kwamamaza UMUTWE WA VII: KUTARENGANYA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI N'IMYITWARIRE IBONEYE MU BUCURUZI <u>Icyiciro cya mbere:</u> Ibiguzi bibujijwe n'imikorere ibujijwe <u>Ingingo ya 60:</u> Ibiguzi bibujijwe <u>Ingingo ya 61:</u> Uburyo bubujijwe mu kubara inyungu <u>Icyiciro cya II:</u> Kwita mu buryo bwihariye ku muguzi wa serivisi y'imari udasanzwe <u>Ingingo ya 62:</u> Gushyiraho ibikorwaremezo	<u>Article 56:</u> Financial education programs <u>Article 57:</u> Education on security tips on digital financial services <u>Article 58:</u> Financial service consumer education process <u>Article 59:</u> Financial education through promotion and advertisement CHAPTER VII: FAIR TREATMENT OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER AND RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT <u>Section One:</u> Prohibited fees and methods <u>Article 60:</u> Prohibited fees <u>Article 61:</u> Prohibited methods of computing interests <u>Section II:</u> Special treatment of special financial service consumer <u>Article 62:</u> Infrastructure set up	<u>Article 56:</u> Programmes d'éducation financière <u>Article 57:</u> Éducation relative aux conseils de sécurité sur les services financiers numériques <u>Article 58:</u> Processus d'éducation du consommateur de service financier <u>Article 59:</u> Éducation financière par la promotion et la publicité CHAPITRE VII: TRAITEMENT ÉQUITABLE DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER ET RESPONSABLE CONDUITE DES AFFAIRES <u>Section première:</u> Frais et méthodes interdits <u>Article 60:</u> Frais interdits <u>Article 61:</u> Méthodes interdites de calcul des intérêts <u>Section II:</u> Traitement particulier du consommateur spécial de service financier <u>Article 62:</u> Mise en place de l'infrastructure
--	---	--

<u>Ingingo ya 63:</u> Kwita mu buryo bwihariye ku bantu bafite ubumuga n’abandi baguzi bakeneye ubufasha bwihariye	<u>Article 63:</u> Special treatment for people with disabilities and other consumers with special needs	<u>Article 63:</u> Traitement spécial des personnes handicapées et autres consommateurs ayant des besoins particuliers
<u>Icyiciro cya III:</u> Imikorere y’utanga serivisi y’imari	<u>Section III:</u> Financial service provider’s business practices	<u>Section III:</u> Pratiques commerciales du prestataire de service financier
<u>Ingingo ya 64:</u> Indangagaciro z’ikigo	<u>Article 64:</u> Organizational culture	<u>Article 64:</u> Culture organisationnelle
<u>Ingingo ya 65:</u> Kwirinda imikorere mibi	<u>Article 65:</u> Avoiding unfair practices	<u>Article 65:</u> Éviter les pratiques déloyales
<u>Ingingo ya 66:</u> Ubutabera mu kugaruza umwenda	<u>Article 66:</u> Fairness in debt recovery	<u>Article 66:</u> Équité dans le recouvrement de dettes
<u>Ingingo ya 67:</u> Uburyo bwo kumenyekanisha ko umuguzi wa serivisi y’imari yafashwe nabi	<u>Article 67:</u> Reporting system for unfair treatment	<u>Article 67:</u> Système de signalement des traitements inéquitables
<u>Icyiciro cya IV:</u> Kwita ku bakiriya no gutanga serivisi	<u>Section IV:</u> Customer care and service delivery	<u>Section IV:</u> Assistance à la clientèle et prestation de services
<u>Ingingo ya 68:</u> Politiki yo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi	<u>Article 68:</u> Customer care and service delivery policy	<u>Article 68:</u> Politique d'assistance à la clientèle et de prestation de services
<u>Ingingo ya 69:</u> Amasaha y’akazi	<u>Article 69:</u> Working hours	<u>Article 69:</u> Horaires de travail
<u>Ingingo ya 70:</u> Imiyoboro y’itumanaho	<u>Article 70:</u> Communication channels	<u>Article 70:</u> Moyens de communication
<u>Ingingo ya 71:</u> Imyifatire mu gutanga serivisi	<u>Article 71:</u> Attitudes in providing services	<u>Article 71:</u> Attitudes dans la prestation de services

<u>Ingingo ya 72:</u> Kuboneka kwa serivisi z'ikoranabuhanga	<u>Article 72:</u> Availability of electronic services	<u>Article 72:</u> Disponibilité des services électroniques
<u>Ingingo ya 73:</u> Ibikorwaremezo bifasha	<u>Article 73:</u> Facilitative infrastructures	<u>Article 73:</u> Infrastructures de facilitation
<u>Ingingo ya 74:</u> Kubuza ivangura mu mitangire ya serivisi	<u>Article 74:</u> Prohibition of discrimination in service delivery	<u>Article 74:</u> Interdiction de la discrimination dans la prestation de services
<u>Ingingo ya 75:</u> Gukurikirana ibyo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi	<u>Article 75:</u> Monitoring the customer care and service delivery	<u>Article 75:</u> Contrôle de l'assistance à la clientèle et de la prestation de services
<u>Ingingo ya 76:</u> Gutangaza amabwiriza ku mitangire ya serivisi	<u>Article 76:</u> Publication of a service charter	<u>Article 76:</u> Publication d'une charte de services
<u>Icyiciro cya V:</u> Ingingo zihariye ku mitangire ya serivisi mu bwishingizi no mu bwiteganyirize bwa pansiyu	<u>Section V:</u> Specific provisions in service delivery in insurance and pension	<u>Section V:</u> Dispositions spécifiques à la prestation de services en matière d'assurance et de retraite
<u>Ingingo ya 77:</u> Kwishyura ibyishingiwe	<u>Article 77:</u> Claims handling	<u>Article 77:</u> Traitement des demandes d'indemnisation
<u>Ingingo ya 78:</u> Guha serivisi abafatabwishingizi	<u>Article 78:</u> Service to policyholders	<u>Article 78:</u> Service aux assurés
<u>Ingingo ya 79:</u> Ibigererwa abiteganyirije	<u>Article 79:</u> Pension benefits	<u>Article 79:</u> Prestations de retraite
<u>Icyiciro cya VI:</u> Kurengera umutungo w'abaguzi	<u>Section VI:</u> Protection of consumers' assets	<u>Section VI:</u> Protection des biens des consommateurs
<u>Ingingo ya 80:</u> Ibikorwa kuri konti y'umuguzi	<u>Article 80:</u> Transaction on consumer's accounts	<u>Article 80:</u> Transactions sur les comptes des consommateurs

<u>Ingingo ya 81:</u> Kudakora igikorwa cyangwa gutinda kugikora	<u>Article 81:</u> Failure or delays in conducting the transaction	<u>Article 81:</u> Défaillance ou retard dans l'exécution de la transaction
<u>Ingingo ya 82:</u> Guhagarika no kongera gufungura konti y'umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Article 82:</u> Freezing and unfreezing a financial service consumers' account	<u>Article 82:</u> Gel et déblocage du compte d'un consommateur de service financier
<u>Ingingo ya 83:</u> Gukura amafaranga kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Article 83:</u> Debiting the financial service consumer's account	<u>Article 83:</u> Débit du compte du consommateur de service financier
<u>Ingingo ya 84:</u> Amakosa yo gukura amafaranga kuri konti no kuyashyiraho akorwa n'utanga serivisi y'imari kuri konti yo kubitsa	<u>Article 84:</u> Debit and credit errors committed by the financial service provider on deposit account	<u>Article 84:</u> Erreurs de débit et de crédit commises par le prestataire de service financier sur un compte de dépôt
<u>Ingingo ya 85:</u> Ibikorwa bizana inyungu cyangwa biteza ingorane bitewe n'imikorere mibi y'uburyo bw'ikoranabuhanga bw'utanga serivisi y'imari cyangwa amakosa y'abakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari	<u>Article 85:</u> Advantageous or disadvantageous transactions caused by failure of the financial service provider systems or errors of staff and representatives	<u>Article 85:</u> Transactions avantageuses ou désavantageuses dues à une défaillance des systèmes du prestataire de service financier ou à des erreurs du personnel et des représentants
<u>Ingingo ya 86:</u> Amakosa kuri konti y'inguzanyo	<u>Article 86:</u> Errors on loan account	<u>Article 86:</u> Erreurs sur le compte de crédit
<u>Ingingo ya 87:</u> Amakosa yo kwishyura amafaranga menshi cyangwa make akorwa n'utanga serivisi y'imari	<u>Article 87:</u> Overpayment or underpayment errors committed by the financial service provider	<u>Article 87:</u> Erreurs de paiement excédentaire ou de sous-paiement commises par le prestataire de service financier
<u>Ingingo ya 88:</u> Amakosa yo gukura no gushyira amafaranga kuri konti akozwe n'umuguzi wa serivisi z'imari	<u>Article 88:</u> Deposit Account debit and credit errors committed by the financial service consumer	<u>Article 88:</u> Erreurs de débit et de crédit du compte de dépôt commises par le consommateur des services financiers

<u>Ingingo ya 89:</u> Andi makosa	<u>Article 89:</u> Other errors	<u>Article 89:</u> Autres erreurs
<u>Ingingo ya 90:</u> Ingaruka z'amakosa	<u>Article 90:</u> Consequences of errors	<u>Article 90:</u> Les conséquences des erreurs
<u>Ingingo ya 91:</u> Kwishyura mu buryo bunyuranyije n'amabwiriza y'umuguzi	<u>Article 91:</u> Payment against consumer's instructions	<u>Article 91:</u> Paiement contre les instructions du consommateur
<u>Ingingo ya 92:</u> Ibikorwa by'uburiganya byirengerwa n'utanga serivisi y'imari	<u>Article 92:</u> Fraud cases borne by the financial service provider	<u>Article 92:</u> Cas de fraude supportés par le prestataire de service financier
<u>Ingingo ya 93:</u> Ibikorwa by'uburiganya byirengerwa n'umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Article 93:</u> Fraud cases borne by a financial service consumer	<u>Article 93:</u> Cas de fraude causés par un consommateur de service financier
<u>Ingingo ya 94:</u> Indishyi ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari	<u>Article 94:</u> Compensation to the financial service consumer	<u>Article 94:</u> Indemnisation du consommateur de service financier
<u>Icyiciro cya VII:</u> Imyenda ikabije	<u>Section VII:</u> Over indebtedness	<u>Section VII :</u> Surendettement
<u>Ingingo ya 95:</u> Kurinda umuguzi wa serivisi y'imari kugira imyenda ikabije	<u>Article 95:</u> Protection of the financial service consumer against over indebtedness	<u>Article 95:</u> Protection du consommateur de service financier contre le surendettement
<u>Ingingo ya 96:</u> Kugena igipimo cy'umwenda	<u>Article 96:</u> Determining the level of indebtedness	<u>Article 96:</u> Détermination du niveau d'endettement
<u>Ingingo ya 97:</u> Gukorera mu mucyo no gutanga raporo ku birebana n'umwenda	<u>Article 97:</u> Indebtedness transparency and reporting	<u>Article 97:</u> Transparence et rapports sur l'endettement
<u>Icyiciro cya VIII:</u> Kurwanya ruswa	<u>Section VIII:</u> Fighting against corruption	<u>Section VIII:</u> Lutter contre la corruption
<u>Ingingo ya 98:</u> Politiki yo kurwanya ruswa	<u>Article 98:</u> Anti- Corruption Policy	<u>Article 98:</u> Politique de lutte contre la corruption

<u>Ingingo ya 99:</u> Gutangaza ingamba zo kurwanya imyitwarire ishobora gukurura ruswa <u>Ingingo ya 100:</u> Gusuzuma ingaruka z’imyitwarire irangwa na ruswa <u>Ingingo ya 101:</u> Politiki yo gutanga amakuru ku myitwarire inyuranyije n’amategeko <u>UMUTWE WA VIII:</u> IMYITWARIRE MU BUCURUZI IHA BOSE AMAHIRWE ANGANA NO KWAMAMAZA <u>Ingingo ya 102:</u> Ibibujijwe mu kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa <u>Ingingo ya 103:</u> Kwita ku nshingano mu kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa <u>Ingingo ya 104:</u> Ibuzwa ry’indi myitwarire mu bucuruzi irimo akarengane <u>UMUTWE WA IX:</u> INGINGO ZINYURANYE N’IZISOZA	<u>Article 99:</u> Publication of measures against behaviours leading to corruption <u>Article 100:</u> Assessment of consequences of corrupt behaviours <u>Article 101:</u> Whistleblowing policy <u>CHAPTER VIII:</u> FAIR BUSINESS CONDUCT AND ADVERTISEMENT <u>Article 102:</u> Prohibition in promotion and advertisement <u>Article 103:</u> Responsible advertisement and promotion <u>Article 104:</u> Other unfair business conduct restrictions <u>CHAPTER IX:</u> MISCELLANEOUS AND FINAL PROVISIONS	<u>Article 99:</u> Publication des mesures contre les comportements conduisant à la corruption <u>Article 100:</u> Évaluation des conséquences des comportements corrompus <u>Article 101:</u> Politique de dénonciation <u>CHAPITRE VIII:</u> CONDUITE LOYALE DES AFFAIRES ET PUBLICITÉ <u>Article 102:</u> Interdiction de la promotion et de la publicité <u>Article 103:</u> Publicité et promotion responsables <u>Article 104:</u> Autres restrictions sur les conduites des affaires <u>CHAPITRE IX:</u> DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES
---	---	--

<u>Ingingo ya 105:</u> Kuba igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bikwiye	<u>Article 105:</u> Suitability of the financial product and service	<u>Article 105:</u> Adéquation du produit et du service financier
<u>Ingingo ya 106:</u> Raporo zihabwa Urwego rw'Ubugenzuzi	<u>Article 106:</u> Reports to Supervisory Authority	<u>Article 106:</u> Rapports à l'Autorité de Contrôle
<u>Ingingo ya 107</u> Ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi bihabwa utanga serivisi y'imari	<u>Article 107:</u> Administrative sanctions to the financial service provider	<u>Article 107:</u> Sanctions administratives à l'encontre du prestataire de service financier
<u>Ingingo ya 108:</u> Ibihano bihabwa abagize inama y'ubutegetsi n'abayobozi bakuru	<u>Article 108:</u> Sanctions against members of board of directors and senior managers	<u>Article 108:</u> Sanctions à l'encontre des membres du conseil d'administration et des cadres supérieurs
<u>Ingingo ya 109:</u> Amabwiriza yihariye	<u>Article 109:</u> Specific regulations or directives	<u>Article 109:</u> Règlements ou directives spécifiques
<u>Ingingo ya 110:</u> Ivanwaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza rusange	<u>Article 110:</u> Repealing provision	<u>Article 110:</u> Disposition abrogatoire
<u>Ingingo ya 111:</u> Igihe aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa	<u>Article 111:</u> Commencement	<u>Article 111:</u> Entrée en vigueur

AMABWIRIZA RUSANGE N° 55/2022 YO KU WA 27/10/2022 YEREKEYE KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI Ishingiye ku Itegeko n° 48/2017 ryo ku wa 23/09/2017 rigenga Banki Nkuru y'u Rwanda, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 6, iya 6bis, iya 8, iya 9, iya 10 n'iya 15; Ishingiye ku Itegeko n° 017/2021 ryo ku wa 03/03/2021 ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari; Banki Nkuru y'u Rwanda, yitwa « Urwego rw'Ubugenzuzi», ishyizeho amabwiriza rusange akurikira: <u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE <u>Ingingo ya mbere:</u> Icyo aya mabwiriza rusange agamije n'abo areba Aya mabwiriza rusange agamije kurengera umuguzi wa serivisi y'imari. Aya mabwiriza rusange areba abatanga serivisi z'imari n'ababahagarariye batanga ibicuruzwa bikurikira na serivisi zirebana na byo:	REGULATION N° 55/2022 OF 27/10/2022 RELATING TO FINANCIAL SERVICE CONSUMER PROTECTION Pursuant to the Law n° 48/2017 of 23/09/2017 governing the National Bank of Rwanda, especially in its articles 6, 6bis, 8, 9, 10 and 15; Pursuant to the Law n° 017/2021 of 03/03/2021 relating to financial service consumer protection; The National Bank of Rwanda, which is referred to as « the Supervisory Authority» issue the following Regulation: <u>CHAPTER ONE.</u> GENERAL PROVISIONS <u>Article One:</u> Purpose and scope of this Regulation This Regulation aims at protecting a financial service consumer. This Regulation applies to financial service providers and their representatives providing the following products and related services:	RÈGLEMENT N° 55/2022 DU 27/10/2022 RELATIF À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER Vu la Loi n° 48/2017 du 23/09/2017 régissant la Banque Nationale du Rwanda, spécialement en ses articles 6, 6bis, 8, 9, 10 et 15 ; Vu la Loi n° 017/2021 du 03/03/2021 relative à la protection du consommateur de service financier ; La Banque Nationale du Rwanda, dénommée « l'Autorité de Contrôle », émet le règlement suivant : <u>CHAPITRE PREMIER: DISPOSITIONS GÉNÉRALES</u> <u>Article premier:</u> Objet et champ d'application du présent règlement Le présent règlement vise à protéger les consommateurs de service financier. Le présent règlement s'applique aux prestataires des services financiers et à leurs représentants qui fournissent les produits suivants et les services connexes:
--	--	---

1° kubitsa, kuzigama, inguzanyo; 2° ihererekanya makuru ku nguzanyo; 3° ubwishingizi, ubwiteganyirize bwa pansiyi; 4° serivisi z’imyishyuranire; 5° ikodesha-gurisha; 6° ivunjisha; 7° ikindi gikorwa cyemejwe n’Urwego rw’Ubugenzuzi. <u>Ingingo ya 2: Ibisobanuro by’amagambo</u> Muri aya mabwiriza rusange, amagambo akurikira afite ibisobanuro bikurikira: 1° umuguzi wa serivisi y’imari: umuntu ku giti cye, itsinda ry’abantu cyangwa ikigo, bikorana cyangwa bishobora gukorana igikorwa cy’ubucuruza cyangwa kugirana amasezerano n’utanga serivisi y’imari, kugira ngo hagurwe cyangwa hatangwe igicuruzwa cy’imari cyangwa serivisi y’imari; 2° mwenda ukabije: igihe utanga serivisi y’imari ahaye umuguzi ibicuruzwa cyangwa serivisi mu buryo butuma umuguzi yishyura mu kuri buri cyiciro ibirenze ubushobozi bwe bwo kwishyura bigatuma agira ingorane zo kwishyura ibyo akoresha mu buzima	1° deposits, savings, loans; 2° credit reporting; 3° insurance, pension; 4° payment services; 5° finance lease; 6° money exchange; 7° any other activity approved by the Supervisory Authority. <u>Article 2: Definitions</u> For the purpose of this Regulation, the following terms shall mean: 1° financial service consumer: individual, group of individuals or enterprise that enters, or may enter, into a business relationship or a contract with a financial service provider for the purpose of acquiring or providing a financial product or service; 2° over indebtedness: the situation where a financial service provider provides the amount of product or service to the consumer in a manner leading the consumer to pay a periodic instalment beyond his/her capacity to pay thereby leading to difficulties in	1° dépôts, épargne, crédits; 2° information sur les crédits; 3° assurance, pension; 4° services de paiement 5° crédit-bail ; 6° échange d'argent ; 7° toute autre activité approuvée par l’Autorité de Contrôle. <u>Article 2: Définitions</u> Aux fins du présent règlement, les termes ci-après ont les significations suivantes : 1° consommateur de service financier: personne physique, groupe de personnes ou entreprise qui établit, ou peut établir une relation d'affaires ou un contrat avec un prestataire de service financier afin d’acquérir ou de fournir un produit ou un service financier ; 2° surendettement: situation dans laquelle un prestataire de service financier fournit le montant d'un produit ou d'un service au consommateur d'une manière qui conduit le consommateur à payer un versement périodique au-delà de sa
---	--	---

bwe bwa buri munsu;	honouring his or her daily living expenses;	capacité de paiement, entraînant ainsi des difficultés à honorer ses dépenses de la vie quotidienne ;
3° kubangamirwa: ikintu cyose gishobora gutuma umuntu afata icyemezo kidakwiye.	3° threat: any circumstance or event with the potential to adversely influence someone's decision.	3° menace: circonstance ou événement qui peut négativement influencer la prise de décision par quelqu'un.
4° kubangamirwa no kumenyerana: kubangamirwa no kugirana n'umuguzi wa serivisi y'imari umubano wihariye cyangwa ubucuti bwihariye binyuze mu bufatanye bw'igihe kirekire cyangwa mu bundi buryo bushobora gutuma habaho kumwizera bikabije no kubogama mu byemezo byose;	4° familiarity threat: the threat that can be caused by allowing close personal relationships or close friendship with the financial service consumer through long association or otherwise that can lead to become too trusting and biased in any decisions;	4° menace de familiarité: la menace qui peut être causée par le fait de permettre des relations personnelles étroites ou une amitié étroite avec le client par le biais d'une longue association ou autre qui peut conduire à devenir trop confiant et partial dans toutes les décisions;
5° kubangamirwa no guterwa ubwoba: kubangamirwa n'ikibazo gishobora guterwa n'uko umwanya w'ubuyobozi umuguzi wa serivisi y'imari afite ushobora gutuma hafatwa icyemezo kibogamye;	5° intimidation threat: the threat that can be caused by the financial service consumer position of authority that can dictate to taking a biased or influenced decision;	5° menace d'intimidation: la menace qui peut être causée par la position d'autorité du consommateur de service financier qui peut l'amener à prendre une décision biaisée ou influencée ;
6° kubangamirwa n'inyungu bwite: kubangamirwa no kugira inyungu y'imari ku umuguzi wa serivisi y'imari, kwishingikiriza cyane ku gahimbazamusyi; kugirana n'umuntu ubucuti bukomeye bushingiye ku bucuruzi; guhangayikishwa no gutakaza umukiriya, akazi ushobora	6° self-interest threat: the threat that can be caused by a financial interest in a financial service consumer, undue dependence on fees, close business relationship, concern over losing a client, potential employment with client or loans from client; anything which may cause the financial service	6° menace liée à l'intérêt personnel: la menace qui peut être causée par un intérêt financier pour un consommateur de service financier, une dépendance excessive à l'égard des honoraires, une relation d'affaires étroite, la crainte de perdre un client, un emploi potentiel chez le client ou des crédits consentis

guhabwa n'umukiriya cyangwa inguzanyo umukiriya yakwemereye; ikintu cyose cyatuma abakozi b'utanga serivisi y'imari babogama mu gufata ibyemezo;	provider staff to be influenced or biased in decision making;	par le client ; tout ce qui peut amener le personnel du prestataire de service financier à être influencé ou à prendre des décisions partiales ;
7° kubangamirwa no kwisuzuma: kubangamirwa n'igihe abakozi b'utanga serivisi y'imari bashobora kugira uruhare mu gutegura ibiteganyirijweumuguzi wa serivisi y'imari bizashyikirizwa utanga serivisi y'imari kugira ngo abo bakozi babifateho icyemezo;	7° self-review threat: the threat that can be caused by a situation where a financial service provider staff can participate in drafting the proposals for the financial service consumer which will in turn be submitted to the same financial service provider for those staff to take a decision on them;	7° menace d'auto révision: la menace qui peut être causée par une situation dans laquelle le personnel d'un prestataire de service financier peut participer à la rédaction des propositions pour le consommateur de service financier qui seront ensuite soumises au même prestataire de service financier pour que ce personnel prenne une décision à leur sujet ;
8° uburiganya: igikorwa cy'umuntu umwe cyangwa benshi bari mu buyobozi, mu bakozi cyangwa mu bandi bantu, kirimo kubeshya hagamijwe kubona inyungu idakwiye cyangwa inyuranyije n'amategeko;	8° fraud: an intentional act by one or more individuals among management, employees or third parties, involving the use of deception to obtain an unjust or illegal advantage;	8° fraude: un acte intentionnel d'un ou plusieurs individus parmi la direction, les employés ou les tiers, impliquant l'utilisation de la tromperie pour obtenir un avantage injuste ou illégal ;
9° ibyatwaho mbere: ibibanziriza guhabwa uburenganzira, gusaba indishyi, guhabwa inshingano cyangwa inyungu;	9° condition precedent: a condition or an event that must occur before a right, claim, duty, or interests arises;	9° condition suspensive: une condition ou un événement qui doit se produire avant qu'un droit, une réclamation, un devoir ou des intérêts ne naissent ;
10° raporo yo gutanga ibigenerwa abiteganyirije: raporo ikorwa n'ikigega cy'ubwiteganyirize bwa	10° benefit settlement report: the report prepared by the pension fund to the pensioner indicating total	10° rapport de liquidation des prestations: le rapport établi par le fonds de pension à l'intention du

pansiyo igaragaza imisanzu uwiteganyirije yatanze, inyungu yabyaye n'uburyo bwo gutanga ibigenerwa abiteganyirije; 11° igihe cyo gutekerezwa: igihe umuguzi wa serivisi y'imari yemererwamo guhagarika cyangwa kwikura mu masezerano ya serivisi y'imari nyuma yo kuyashyiraho umukono ntibimukururire igihano cyangwa gucibwa ihazabu. Iki gihe ntikigomba kurenza iminsi mirongo itatu (30) y'akazi ihera ku munsu amasezerano yashyirweho umukono n'impande zombi; 12° inguzanyo yishyurirwa icyarimwe: inguzanyo isaba ko umwenda fatizo cyangwa umwenda fatizo hyongereyeho inyungu byishyurirwa icyarimwe hagati cyangwa mu mpera y'igihe giteganyijwe cy'inguzanyo; 13° kongerera ubushobozi umuguzi: igikorwa cyo guha umuguzi ibyangombwa n'ubushobozi bikenewe mu gukoresha ibicuruzwa na serivisi by'imari. Ibi bivugako kumuha amakuru, kumugira inama, kumuha amahugurwa, kumutoza no kumuha inyigisho bigamije kumwongerera	contributions paid, investment returns and modalities of benefits payment; 11° cooling off period: period where the financial service consumer is allowed to cancel or withdraw from a financial service agreement after its signature within which the cancellation of contract or withdrawal from that contract shall not attract a penalty or any fee. This period shall not exceed thirty (30) working days effective from the date of contract fully signed by both parties; 12° bullet loan: a loan where a payment of the entire principal of the loan or the principal plus interests are paid at once amidst or at the end of the loan term; 13° consumer empowerment: the process of providing consumer with the tools and resources needed in the consumption or use of financial products and services. This means giving him/her financial information, advices, guidance, training, coaching and education to enhance their	pensionné indiquant le total des cotisations versées, le rendement des placements et les modalités de paiement des prestations ; 11° période d'attente: période pendant laquelle le consommateur de service financier est autorisé à annuler ou à se retirer d'un contrat de service financier après sa signature et pendant laquelle l'annulation du contrat ou le retrait de ce contrat n'entraîne pas de pénalité ou de frais. Ce délai n'excède pas trente (30) jours ouvrables à compter de la date du contrat entièrement signé par les deux parties ; 12° crédit remboursable in fine: crédit pour lequel un paiement de la totalité du principal du crédit, ou du principal plus les intérêts, est effectué en une seule fois au milieu ou à la fin de la durée du crédit ; 13° autonomisation du consommateur: processus consistant à fournir au consommateur les outils et les ressources nécessaires à la consommation ou à l'utilisation de produits et service financier. Il s'agit de lui fournir des informations financières, des conseils, des
--	--	--

ubushobozi bwo gufata ibyemezo bishingiye ku bumenyi no gutuma aba isoko y'impinduka mu myifatire mu rwego rw'imari; 14° umuguzi wa serivisi y'imari udasanze: umuntu ukeneye gufatwa mu buryo budasanze bitewe n'ubumuga afite ku mubiri, mu ngingo, mu mitekerereze cyangwa bitewe n'uko ashirwa na sosiyete mu cyiciro cy'abatagira kivurira; 15° amabwiriza ku mitangire ya serivisi: inyandiko igaragaza uko ikigo gisezeranya gukorana n'abaguzi bacyo kibaha serivisi zo ku rwego rwo hejuru kandi kikagaragaza ibihe ntarengwa byo gutangiramo serivisi; 16° ikibazo: uburyo umuguzi wa serivisi y'imari cyangwa umuhagarariye amenyekanisha mu magambo cyangwa mu nyandiko icyo atishimiye ku birebana n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bitangwa n'utanga serivisi y'imari; 17° komite: komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari;	capacity to make well-informed decisions and serves as an engine for financial behavioural change; 14° a special financial service consumer: an individual who needs special treatment due to his/her physical, physiological or psychological disability or is among the vulnerable groups as considered by the society; 15° service charter: a document that outlines how an organization promises to work with its consumers with high standards with specific timelines on service delivery; 16° complaint: an oral or written expression of dissatisfaction by a financial service consumer or on behalf of the consumer relating to a financial product or service by a financial service provider; 17° committee: an organ responsible for resolving financial service consumers' complaints;	orientations, une formation, un encadrement et une éducation afin de renforcer sa capacité à prendre des décisions en connaissance de cause et de servir de moteur au changement de comportement financier; 14° un consommateur spécial de service financier: un individu qui a besoin d'un traitement spécial en raison de son handicap physique, physiologique ou psychologique ou qui fait partie des groupes vulnérables considérés par la société; 15° charte de service: un document qui décrit comment une organisation promet de travailler avec ses consommateurs avec des standards élevés et des délais spécifiques sur la prestation de service; 16° plainte: expression orale ou écrite d'un mécontentement par un consommateur de service financier ou au nom du consommateur concernant un produit ou un service financier par un prestataire de service financier ; 17° comité: un organe chargé de régler les plaintes des consommateurs des services financiers;
---	---	---

18°konti: konti y'imari y'utanga serivisi y'imari yandikwamo ibyo utanga serivisi y'imari akorana n'umuguzi; ishobora kuba konti yo kubitsa, konti y'inguzanyo, konti y'ubwishingizi, konti y'ubwiteganyirize, konti yo kuri telefone ngendanwa n'izindi; 19°uhagarariye utanga serivisi y'imari: umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi byahawe n'utanga serivisi y'imari uburenganzira bwo kumuhagararira mu bikorwa byo gutanga serivisi y'imari cyangwa byo gukora imirimo; 20°kutishyurira igihe: kutishyura cyangwa kutubahiriza inshingano hakurikijwe ibiteganywa mu masezerano hagati y'uwasabye inguzanyo n'utanga serivisi y'imari; 21°kwimura inguzanyo: uburyo inguzanyo yatanze, hashingiwe ku mabwiriza ateganywa n'amasezerano ishobora kwimurirwa mu kindi kigo cy'imari; 22°inyungu: amafaranga yishyurwa ku	18°account: a financial account maintained by a financial service provider in which the financial transactions between the financial service provider and a consumer are recorded. These may include but not limited to deposit account, loan account, insurance account, pension account or Mobile Money account and others; 19°representative: individual or legal entity who obtained from a financial service provider the authorization for its representation in the provision of financial services or conducting activities; 20°default: failure to pay or honour obligations in accordance with terms of the contract between the borrower and the financial service provider; 21°loan takeover: process of transferring an existing running loan from one financial service provider to another; 22°interest: money paid at particular rate	18°compte: un compte financier tenu par un prestataire de service financier dans lequel sont enregistrées les transactions financières entre le prestataire de service financier et un consommateur. Il peut s'agir, entre autres, d'un compte de dépôt, d'un compte de crédit, d'un compte d'assurance, d'un compte de pension ou d'un compte sur téléphone portable et autres; 19°représentant : personne physique ou morale qui a obtenu d'un prestataire de service financier l'autorisation de le représenter dans la fourniture de service financier ou la conduite d'activités ; 20°défaillance: défaut de paiement ou d'exécution des obligations conformément aux termes du contrat entre l'emprunteur et le prestataire de service financier; 21°transfert de crédit: processus de transférer le crédit en cours d'exécution d'une prestataire de service financier à une autre. 22°intérêt: des sommes versées compte
--	---	--

gipimo runaka kugira ngo hakoreshwe amafaranga y'inguzanyo cyangwa igihano gicibwa biturutse k'ubukerwe bwo kwishyura inguzanyo	for the use of money borrowed, or penalty charged for delaying repayment of a debt.	tenu du taux l'utilisation du crédit ou une pénalité résultant du retard dans réalisation du payement de crédit.
23° ivangura: iheza iryo ariryo ryose rikorewe umuntu rishingiye cyane cyane ku bwoko, ku muryango cyangwa ku gisekuru, ku nzu, ku ibara ry'umubiri, ku gitsina, ku karere, ku byiciro by'ubukungu, ku idini cyangwa ukwemera, ku bitekerezo, ku mutungo, ku itandukaniro ry'umuco, ku rurimi, ku bukungu, ku bumuga bw'umubiri cyangwa ubwo mu mutwe cyangwa irindi vangura iryo ari ryo ryose; rigamiye kwangiza cyangwa gukuraho cyangwa kubuza uwo muntu guhabwa, kubona cyangwa gukoresha ibyo yarafitiye uburenganzira.	23° discrimination: any distinction, exclusion or restriction made to somebody based on, inter alia, ethnic origin, family or ancestry, clan, skin colour or race, sex, region, economic categories, religion or faith, opinion, fortune, cultural differences, language, economic status, physical or mental disability or any other form of discrimination; which has the effect or purpose of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise of the right by that person;	23° discrimination: toute distinction, exclusion ou restriction faite à une personne fondées notamment sur l'origine ethnique, la famille ou l'ascendance, le clan, la couleur de la peau ou la race, le sexe, la région, les catégories économiques, la religion ou croyance, l'opinion, la fortune, la différence de culture, la langue, la situation économique, la déficience physique ou mentale ou toute autre forme de discrimination ; qui a pour effet ou pour but de compromettre ou d'annuler la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice d'un droit par cette personne.
24° itegeko rya duplum: itegeko riteganywa ko inyungu ku mwenda ihagarara iyo igiteranyo cy'inyungu zitishyurwe kingana n'umwenda fatizo wose utarishyurwe.	24° In duplum rule: rule which provides that interest on a debt will cease to run where the total amount of arrear interest has accrued to an amount equal to the outstanding principal indebtedness;	24° règle de duplum: règle qui prévoit que des intérêts d'une dette cessent de courir lorsque le montant total des intérêts arriérés a atteint un montant égal à la dette principale non remboursée.
25° ihohotera: imyitwarire yose idakwiye kandi itishimiye, harimo n'iganisha ku gitsina, ishobora gufatwa cyangwa	25° harassment: any improper and unwelcome conduct, including of a sexual nature, that might reasonably	25° harcèlement: toute conduite inappropriée et importune, y compris de nature sexuelle, dont on pourrait

kubonwa nk'ibangamiye cyangwa isuzuguzi undi muntu. <u>UMUTWE WA II: IMIYOBORERE YO KURENGERA UMUGUZI</u> <u>Ingingo ya 3: Kurengera umuguzi mu muco w'ibigo by'ubucuruzi</u> Utanga serivisi y'imari agomba gushyira mu muco w'ikigo cye cy'ubucuruzi ibirebana no kurengera umuguzi kugira ngo ibyemezo byose bishyire umuguzi ku isonga mu nzego zose zifata ibyemezo mu kigo. <u>Ingingo ya 4: Imiterere y'imiyoborere</u> Utanga serivisi y'imari agomba kugira imiterere y'imiyoborere ituma abaguzi barengerwa hakurikijwe ibiteganywa n'amategeko n'aya mabwiriza rusange. Inama y'ubutegetsi y'utanga serivisi y'imari cyangwa urwego bihwaye agomba kugira inshingano zisobanutse neza zirebana no kurengera umuguzi mu mabwiriza ngengamikorere y'inama y'ubutegetsi. Utanga serivisi y'imari aha imwe muri komite z'inama y'ubutegetsi inshingano zo kurengera	be expected or be perceived to cause offence or humiliation to another person. <u>CHAPTER II: CONSUMER PROTECTION GOVERNANCE</u> <u>Article 3: Consumer protection corporate culture</u> A financial service provider shall accommodate consumer protection in its corporate culture to enable consumer centric decisions at all levels of decision making in the organization. <u>Article 4: Governance structure</u> A financial service provider shall have in place a structure of governance that ensures effective implementation of consumer protection requirements in accordance with the provisions of the law and this Regulation. A financial service provider's Board or its equivalence shall have specific and well-defined attributions relating to consumer protection aspects in its board charter. A financial service provider shall give to one of its board committee the responsibilities of	raisonnablement s'attendre à ce qu'une autre personne soit perçue comme offensante ou humiliante. <u>CHAPITRE II: GOUVERNANCE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</u> <u>Article 3: Culture d'entreprise en matière de protection du consommateur</u> Un prestataire de service financier intègre la protection du consommateur dans sa culture d'entreprise afin de permettre la prise de décisions axées sur le consommateur à tous les niveaux de prise de décision dans l'organisation. <u>Article 4: Structure de gouvernance</u> Le prestataire de service financier met en place une structure de gouvernance qui garantit la mise en œuvre effective de la protection du consommateur conformément aux dispositions de la loi et du présent règlement. Le conseil d'administration d'un prestataire de service financier ou son équivalent doit avoir des attributions spécifiques et bien définies en matière de protection du consommateur dans son règlement du conseil d'administration. Le prestataire de service financier confie à l'un des comités de son conseil d'administration, la
--	---	---

umuguzi wa serivisi y'imari. Icyakora, utanga serivisi y'imari ashobora guhitamo kugira komite y'inama y'ubutegetsu yihariye ishinze by'umwihariko kurengera umuguzi wa serivisi y'imari bitewe n'imiterere cyangwa uburemere bw'imirimo ye. <u>Ingingo ya 5: Umurimo w'inama y'ubutegetsu wo kugenzura</u> Inama y'ubutegetsu cyangwa urwego bihwanye ifite inshingano zikurikira zirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari: 1° kwemeza gahunda y'ibikorwa biteganyijwe mu gihe kirekire, gahunda y'igihe giciriritse, igenamigambi ry'umwaka n'ingengo y'imari hamaze kwemezwa ko hakubiyemo ibirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari; 2° kwemeza politiki n'amabwiriza ndetse n'uburyo bw'imirungire y'ibyateza ingorane bishobora kubaho ku birebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari; 3° kugenzura ishyingirwa mu bikorwa rya	financial service consumer protection. A financial service provider can however choose to have a specific standalone financial service consumer protection board committee depending on the nature or complexity of its businesses. <u>Article 5: Board oversight</u> The board of directors or its equivalence shall assume the following responsibilities with regard to the financial service consumer protection: 1° approve the long-term strategic plan, midterm plan, annual business plan and budget after being ascertained that all financial service consumer protection aspects were embedded; 2° approve policies and procedures as well as risk management framework on financial service consumer protection; 3° oversee implementation of the	responsabilité de la protection du consommateur de service financier. Un prestataire de service financier peut toutefois choisir d'avoir un comité du conseil d'administration autonome spécifique à la protection du consommateur de service financier en fonction de la nature ou de la complexité de ses activités. <u>Article 5: Fonction de surveillance du conseil d'administration</u> Le conseil d'administration ou son équivalent assume les responsabilités suivantes en matière de protection du consommateur de service financier : 1° approuver le plan stratégique à long terme, le plan à moyen terme, les plans d'affaires annuels et le budget après s'être assuré que tous les aspects de la protection du consommateur de service financier ont été intégrés; 2° approuver les politiques et procédures ainsi que le cadre de gestion des risques en matière de protection du consommateur de service financier ; 3° superviser la mise en œuvre des
---	--	---

politiki n'amabwiriza birebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari no kugenzura ishyingira mu bikorwa ry'izindi ngingo z'amategeko n'amabwiriza arebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	financial service consumer protection policies and procedures as well as other legal and regulatory provisions related to financial service consumer protection;	politiques et procédures de protection du consommateur de service financier ainsi que d'autres dispositions légales et réglementaires relatives à la protection du consommateur de service financier;
4° gukora ku buryo hashyirwaho inzego n'imikorere bikwiye kugira ngo gahunda na politiki byo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari bishyirwe mu bikorwa neza;	4° ensure that appropriate systems and processes are in place for effective implementation of financial service consumer protection plans and policies;	4° s'assurer que des systèmes et processus appropriés sont en place pour une mise en œuvre efficace des plans et politiques de protection du consommateur de service financier;
5° gukora ku buryo ubuyobozi bukuru bushyiraho imikorere ikwiye yo gutanga amakuru yerekeye imari, ya ngombwa mu gukurikirana no gusuzuma ibikorwa byo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	5° ensure that senior management has adequate processes in place for providing financial information necessary for monitoring and evaluation of the financial service consumer protection initiatives;	5° s'assurer que la haute direction dispose de processus adéquats pour fournir les informations financières nécessaires au suivi et à l'évaluation des initiatives de protection du consommateur de service financier ;
6° gushyiraho cyangwa kwemeza abakozi bafite ubumenyi n'ubunararibonye buhagije mu gukora imirimo yo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	6° appoint or approve personnel who have sufficient knowledge and expertise in carrying out consumer protection related duties;	6° nommer ou approuver le personnel qui possède des connaissances et une expertise suffisante pour mener à bien les fonctions liées à la protection des consommateurs ;
7° kwemeza gahunda yo kubaka ubushobozi yibanda ku kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	7° approve the capacity building plan focusing on financial service consumer protection matters;	7° approuver le plan de renforcement des capacités axé sur les questions de protection du consommateur de service financier ;
8° kwemeza gahunda na raporo zirebana	8° approve financial service consumer	8° approuver les plans et rapports

no kongerera ubushobozi umuguzi wa serivisi y'imari; 9° kwemeza raporo z'ubushakashatsi ku muguzi wa serivisi y'imari;no 10°kwemeza raporo zirebana n' imikemurire y'ibibazo, imicungire y'ibyateza ingorane n'izindi raporo zirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari.	empowerment plans and reports; 9° approve financial service consumer survey reports; and 10°approve the complaints handling, risk management and other financial service consumer protection related reports.	d'autonomisation du consommateur de service financier; 9° approuver les rapports d'enquête auprès du consommateur de service financier ;et 10°approuver les rapports de traitement des plaintes, de gestion des risques et autres rapports relatifs à la protection du consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 6: Imiterere y'ubuyobozi</u> Utanga serivisi y'imari agomba gusobanura inshingano zirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari z'inze zose z'ikigo uko zisumbana, kuva ku bakozi bo hasi kugeza ku bayobozi bakuru. Inshingano z'abakozi bashinzwe kurengera umuguzi wa serivisi y'imari zigomba kugaragaza neza imirimo bahawe irebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari. Inshingano zisobanurwa neza mu by'ingenzi bigaragaza imikorere kandi zihabwa uburemere buhagije mu isuzumabushobozi. Abakozi bose b'utanga serivisi y'imari bagomba gushyira umukono ku nyandiko	<u>Article 6: Management Structure</u> A financial service provider shall define the responsibilities related to financial service consumer protection to all hierarchical levels of the organization from lower staff to senior management. The job descriptions of staff in charge of financial service consumer protection shall clearly indicate the financial service consumer protection related duties assigned to them. The duties shall be defined in the Key Performance Indicators and given enough weight in the performance appraisal. All staff of the financial service provider shall sign a document confirming their adherence to	<u>Article 6: Structure de gestion</u> Le prestataire de service financier définit les responsabilités liées à la protection du consommateur de service financier à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation, du personnel subalterne aux cadres supérieurs. Les descriptions de poste du personnel chargé de la protection du consommateur de service financier indiquent clairement les tâches qui leur sont assignées en matière de protection du consommateur de service financier. Ces tâches doivent être définies dans les indicateurs clés de performance et recevoir un poids suffisant dans l'évaluation des performances. Le personnel du prestataire de service financier doit signer un document confirmant leur

igaragaza ko bemeye kubahiriza ibisabwa mu myitwarire mbonezamurimo mu rwego rwo gufata neza umuguzi wa serivisi y'imari nta kubogama. Ibyo bisabwa bijyanye n'imyitwarire, bigomba kuba birimo nibura imitangire ya serivisi myiza kandi yihuta, kuvugana neza n'abakiriya, kwitwara neza imbere y'umuguzi wa serivisi y'imari n'ibindi.	the conduct and ethical requirements that are in line with fair treatment of consumers. These conduct requirements shall include but not limited to proper and quick service delivery, proper communication to the customers, proper attitudes towards consumers and others.	adhérence aux exigences de conduite et d'éthique qui sont conformes au traitement équitable des consommateurs. Ces exigences de conduite comprennent, sans s'y limiter, une prestation de services adéquate et rapide, une communication adéquate avec les clients, une attitude adéquate envers les consommateurs et autres.
<u>Ingingo ya 7: Umurimo w'ubuyobozi bukuru wo kugenzura</u>	<u>Article 7: Senior management oversight</u>	<u>Article 7: Fonction de surveillance de la direction générale</u>
Ubuyobozi bukuru bufite inshingano zikurikira zirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari:	The senior management shall assume the following responsibilities with regard to financial service consumer protection:	La direction générale assume les responsabilités suivantes en matière de protection du consommateur de service financier :
1° gukurikirana ibikorwa by'ikigo n'uburyo ikigo cyubahiriza ibisabwa mu kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	1° monitoring enterprise wide operations and functional compliance with financial service consumer protection requirements;	1° contrôler les opérations de l'entreprise et la conformité fonctionnelle avec les exigences en matière de protection du consommateur de service financier ;
2° kugira inama abakozi ku birebana no kubahiriza amabwiriza yo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	2° providing financial service consumer protection compliance guidance to staff;	2° fournir au personnel des conseils sur le respect de la protection du consommateur de service financier ;
3° kugenzura abahagarariye utanga serivisi y'imari bese, mu gutanga serivisi z'imari cyangwa abo akoresha kugira ngo atange serivisi y'imari;	3° overseeing any representatives by or through which the financial service provider provides financial services;	3° superviser les représentants par ou à travers lesquels le prestataire de service financier fournit des services financiers ;
4° gusuzuma muri rusange ingorane	4° conducting holistic consumer	4° effectuer une évaluation holistique des

zishobora kubaho mu kurengera umuguzi binyuze mu kugaragaza, kuzikurikirana, kuzishyira mu byiciro, no gushyiraho ingamba zo kuzoroshya; 5° gukora ubushakashatsi n'isesengura ku bibazo abaguzi bakunda gutanga; no 6° gutanga amahugurwa no gukora ubugenzuzi ku bakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari ku birebana n'ibisabwa mu kurengera umuguzi; 7° gutegura raporo zihoraho ku kurengera umuguzi zishyikirizwa inama y'ubutegetsi n'Urwego rw'Ubugenzuzi; 8° gushyira mu bikorwa ibyemezo bitandukanye by'inama y'ubutegetsi n'inama z'Urwego rw'Ubugenzuzi ku birebana no kurengera umuguzi. <u>Ingingo ya 8: Iteganyamigambi</u> Amahame yo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, arimo cyane cyane gukorera mu mucyo, gufata neza abaguzi nta kubogama,	protection risk assessment through the risk identification, monitoring, rating and put in place mitigation measures; 5° conducting research and analysis on the patterns and trends associated with complaints from consumers; and 6° providing relevant training and supervision for the employees and representatives on the consumer protection requirements; 7° elaborating various and regular consumer protection reports to the board of directors and the Supervisory Authority; 8° implementing various decisions of the board of directors as well recommendations of the Supervisory Authority with regard to consumer protection. <u>Article 8: Strategic planning</u> Principles of financial service consumer protection including transparency, fair treatment of consumers, protection of	risques liés à la protection des consommateurs par l'identification, du suivi et du classement des risques et mettre en place des mesures atténuantes; 5° effectuer des recherches et des analyses sur les modèles et les tendances associés aux plaintes des consommateurs ; et 6° assurer la formation et la supervision des employés et des représentants sur les exigences de la protection des consommateurs ; 7° élaborer divers rapports réguliers sur la protection des consommateurs à l'intention du conseil d'administration et de l'Autorité de Contrôle; 8° mettre en œuvre les diverses décisions du conseil d'administration ainsi que les recommandations de l'Autorité de Contrôle en matière de protection des consommateurs. <u>Article 8: Planification stratégique</u> Les principes de protection du consommateur de service financier, notamment la transparence, le traitement équitable des
--	---	--

kurengera imitungo n'amakuru by'abaguzi, kongerera ubushobozi abaguzi n'ibindi, bigomba gushyirwa n'utanga serivisi y'imari muri gahunda y'ibikorwa biteganyijwe mu gihe kirekire, gahunda y'igihe giciriritse, igenamigambi ry'umwaka n'ingengo y'imari.	consumers' assets and data, consumer empowerment and others shall be reflected in the strategic tools of the financial service provider including long term strategic plan, midterm plan, annual business plan and budgets.	consommateurs, la protection des biens et des données des consommateurs, l'autonomisation des consommateurs et autres, doivent être reflétés dans les outils stratégiques du prestataire de service financier, notamment le plan stratégique à long terme, le plan à moyen terme, le plan d'affaires annuel et les budgets.
<u>Ingingo ya 9: Ubushobozi bwa kinyamwuga bwo gufata neza abaguzi</u>	<u>Article 9: Professional competence in treating consumers</u>	<u>Article 9: Compétences professionnelles en matière de traitement des consommateurs</u>
Mu rwego rwo kongera ubushobozi bwa kinyamwuga bwo gufata neza abaguzi nta kubogama, utanga serivisi y'imari ashahiraho gahunda y'igihe kirekire icyemo ibyiciro bya gahunda z'umwaka yo kubaka ubushobozi bw'abagize inama y'ubutegetsi, abayobozi bakuru, abakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari. Inama y'ubutegetsi n'ubuyobozi bukuru bikora ku buryo izo gahunda zateguwe zishyirwa mu bikorwa.	In line with enhancing the professional competence on fair treatment of consumers, a financial service provider shall put in place the long-term capacity building plan of its directors, senior managers, staff and representatives broken into annual plans. The board of directors and senior management shall ensure that the plans set are implemented accordingly.	Dans le cadre de l'amélioration des compétences professionnelles en matière de traitement équitable des consommateurs, le prestataire de service financier met en place un plan de renforcement des capacités à long terme de ses administrateurs, cadres supérieurs, employés et représentants, décliné en plans annuels. Le conseil d'administration et la direction générale veillent à ce que les plans établis soient mis en œuvre en conséquence.
<u>Ingingo ya 10: Kongerera ubushobozi umuguzi</u>	<u>Article 10: Consumer empowerment</u>	<u>Article 10: Autonomisation des consommateurs</u>
Utanga serivisi y'imari agomba gushyiraho ingamba zikomereye zo kongerera ubushobozi abaguzi be no kubaha inshingano guhera mu gihe cy'ubushakashatsi ku gicuruzwa cyangwa serivisi nshya, mu gihe cyo gukoresha igicuruzwa cyangwa serivisi no guherekeza umuguzi nyuma yo kugurisha	A financial service provider shall put in place strong strategies to empower and engage its consumers from the research and development of the product or new service, during the consumption of the product or service and accompany the consumer after selling the product or service.	Le prestataire de service financier doit mettre en place des stratégies fortes pour responsabiliser et impliquer ses consommateurs dès la recherche et le développement du produit ou du nouveau service, pendant la consommation du produit ou du service et accompagner le

igicuruzwa cyangwa serivisi. Utanga serivisi y'imari agomba kandi kugira gahunda yagutse yo kwigisha abaguzi yifashishije imfashanyigisho n'uburyo bw'imyigishirize bisobanutse. <u>Ingingo ya 11: Ubushakashatsi ku kunyurwa kw'abaguzi</u> Utanga serivisi y'imari akora ubushakashatsi buhoraho ku kunyurwa kw'abaguzi kugira ngo asuzume ibipimo byo kunyurwa kw'abaguzi. Uko byagenda kose, ubushakashatsi muri rusange bukorwa mu gihe kitarenze imyaka itatu (3) uherye ku munsu w'ubushakashatsi buheruka. Inyandiko z'ibibazo zujijwe n'ababajijwe n'izindi nyandiko zakoreshejwe mu gihe cyo gukusanya amakuru zigomba kubikwa ahantu hizewe ku buryo urwego rw'Ubugenzuzi rushobora kuzigeraho kandi rukazigenzura mu gihe bibaye ngombwa. Ibyavuye mu bushakashatsi byemezwa n'inama y'ubutegetsi cyangwa urwego ruhwaye na yo hanyuma bikagaragarizwa inzego zose z'ikigo n'ibyiciro byose by'abaguzi mu gihe bishoboka. Kopi ya raporo	A financial service provider shall also have wider plan to educate the consumers with clear education modules and methodologies. <u>Article 11: Consumer satisfaction survey</u> A financial service provider shall conduct regular consumer satisfaction surveys to assess the consumers' satisfaction levels. In any case, the general survey shall be conducted in a period not exceeding three (3) years effective from the date of the last survey. The filled questionnaires and other working papers used during data collection shall be kept in a safe place where the Supervisory Authority can access and inspect them when deemed necessary. The results of the survey shall be approved by the board of directors or its equivalent and presented at all organizational levels and sections or segments of consumers where applicable. A copy of the approved survey	consommateur après la vente du produit ou du service. Le prestataire de service financier doit également disposer d'un plan plus large pour éduquer les consommateurs à l'aide de modules et de méthodologies d'éducation clairs. <u>Article 11: Enquête sur la satisfaction des consommateurs</u> Le prestataire de service financier réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des consommateurs afin d'évaluer le niveau de satisfaction de ces derniers. En tout état de cause, l'enquête générale est menée sur une période n'excédant pas trois (3) ans à compter de la date de la dernière enquête. Les questionnaires remplis et les autres documents de travail utilisés lors de la collecte des données sont conservés dans un endroit sûr où l'Autorité de Contrôle peut y accéder et les inspecter lorsque cela est jugé nécessaire. Les résultats de l'enquête sont approuvés par le conseil d'administration ou son équivalent et présentés à tous les niveaux de l'organisation et aux sections ou segments de consommateurs, le cas échéant. Une copie du rapport d'enquête
---	---	--

y'ubushakashatsi bwemewe ishyikirizwa Urwego rw'Ubugenzuzi mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) nyuma yo kwemezwa. Utanga serivisi y'imari ashyiraho uburyo bw'imikorere bufasha umuguzi wa serivisi y'imari kugaragaza, ku rwego urwo ari rwo rwose, ko anyuzwe na serivisi yatanze cyangwa igicuruzwa yahawe. Ku nzego zose z'ikigo, utanga serivisi y'imari ashyiraho uburyo bwo kwisuzuma hagamijwe kureba uko ibipimo byo kunyurwa k'umuguzi wa serivisi y'imari bigenda byiyongera. <u>Ingingo ya 12: Politiki n'amabwiriza by'imbere</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho politiki n'amabwiriza bigenga ishyirwa mu bikorwa ry'ibisabwa mu kurengera umuguzi wa serivisi y'imari. Ibisabwa birimo nibura ibi bikurikira: 1° politiki yo gukemura ibibazo; 2° politiki yo kwakira abakiriya no gutanga serivisi;	report shall be submitted to the Supervisory Authority within fifteen (15) days after its approval. A financial service provider shall put in place an operational framework whereby at every stage of the service, the financial service consumer can show his/her satisfaction to the service rendered or the product consumed. At all levels of the organization, a financial service provider shall put in place the self-assessment framework to examine how the consumer satisfaction levels are trending. <u>Article 12: Internal policies and procedures</u> A financial service provider shall put in place internal policies and procedures guiding the implementation of financial service consumer protection requirements. These include but not limited to: 1° complaints handling policy; 2° customer care and service delivery policy;	approuvé est soumise à l'Autorité de Contrôle dans les quinze (15) jours suivant son approbation. Le prestataire de service financier met en place un cadre opérationnel permettant au consommateur de service financier de manifester, à chaque étape du service, sa satisfaction à l'égard du service rendu ou du produit consommé. À tous les niveaux de l'organisation, le prestataire de service financier doit mettre en place un cadre d'auto-évaluation pour examiner l'évolution des niveaux de satisfaction du consommateur de service financier. <u>Article 12: Politiques et procédures internes</u> Un prestataire de service financier met en place des politiques et procédures internes guidant la mise en œuvre des exigences de protection du consommateur de service financier. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter: 1° la politique de traitement des plaintes; 2° la politique d'assistance à la clientèle et de prestation de services
---	--	--

3° politiki yo gukumira no kurwanya ruswa n'uburiganya; 4° politiki yo kongerera ubushobozi abaguzi; 5° politiki yo gukorera mu mucyo no kugaragaza ibikorwa; 6° politiki yo kwita ku baguzi nta kubogama; 7° politiki yo gushyiraho ibiciro; na 8° ibindi bishobora kuba ngombwa. Utanga serivisi y'imari ashyikiriza Urwego rw'Ubugenzuzi politiki zirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari mu gihe cy'iminsi icumi n'itanu(15) zimaze kwemezwa n'inama y'ubutegetsi. <u>Ingingo ya 13: Imicungire y'ibyateza ingorane</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho uburyo bw'imicungire y'ibyateza ingorane agaragaza neza uburyo ingorane zishobora kubaho mu kurengera umuguzi wa serivisi y'imari zimenyekana, uko zipimwa, uko zikurikiranwa kandi zikoroshywa.	3° corruption and fraud prevention and handling policy; 4° consumer empowerment policy; 5° transparency and disclosure policy; 6° fair treatment of consumers' policy; 7° pricing policy and 8° others that may deem necessary. A financial service provider shall submit the financial service consumer protection related policies to the Supervisory Authority within fifteen (15) days after their approval by the board of directors. <u>Article 13: Risk management</u> A financial service provider shall put in place the risk management framework clearly indicating how the financial service consumer protection risks are identified, measured, monitored and mitigated.	3° la politique de prévention et de lutte contre la corruption et la fraude 4° la politique d'autonomisation des consommateurs 5° la politique de transparence et de divulgation ; 6° politique de traitement équitable des consommateurs 7° la politique de tarification et 8° d'autres politiques jugées nécessaires. Le prestataire de service financier soumet les politiques relatives à la protection du consommateur de service financier à l'Autorité de Contrôle dans les quinze (15) jours suivant leur approbation par le conseil d'administration. <u>Article 13: Gestion des risques</u> Le prestataire de service financier met en place un cadre de gestion des risques indiquant clairement comment les risques liés à la protection du consommateur de service financier sont identifiés, mesurés, surveillés et atténués.
--	---	---

<u>Ingingo ya 14: Uburyo bw'ubugenzuzi bw'imbere mu kigo</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho uburyo bw'ubugenzuzi bw'imbere mu kigo, bukurikirana mu buryo bukwiye ibirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari buhuye n'imiterere y'ingorane y'utanga serivisi y'imari. Uretse aho bivugwa ukundi n'Urwego rw'Ubugenzuzi, utanga serivisi y'imari agomba kugira uburyo bwo gucunga amakuru kugira ngo apime, akurikirane, agenzure kandi amenyekanishe ingorane zerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari. <u>Ingingo ya 15: Ubugenzuzi bw'imbere mu kigo</u> Utanga serivisi y'imari asabwa gukora ubugenzuzi bw'imbere mu kigo mu nzego zose zo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari akanakora raporo ku ntege nke zagaragaye, akayishyikiriza inama y'ubutegetsi cyangwa komite yayo ifite kurengera umuguzi wa serivisi y'imari mu nshingano zayo. Ibyerekeye kurengera umuguzi bishyirwa mu mabwiriza y'ubugenzuzi no mu birebwa na gahunda y'umwaka y'ibikorwa by'ubugenzuzi bw'imbere mu kigo.	<u>Article 14: Internal control systems</u> A financial service provider shall put in place internal control systems providing effective assurance for financial service consumer protection aspects that are consistent with the risk profile of a financial service provider. Unless provided otherwise by the supervisory authority, a financial service provider shall have an information management system to measure, monitor, control and report consumer protection related risks. <u>Article 15: Internal audit</u> A financial service provider shall be required to conduct an internal audit in all areas of consumer protection and report the weaknesses noted to the board of directors or its committee having consumer protection in its attributions. The consumer protection aspects shall be included in the audit charter and scope of annual internal audit action plan.	<u>Article 14: Systèmes de contrôle interne</u> Le prestataire de service financier met en place le système de contrôle interne, garantissant l'assurance efficace des aspects de la protection du consommateur de service financier, qui sont compatibles avec le profil de risque du prestataire de service financier. Sauf disposition contraire de l'Autorité de Contrôle, le prestataire de service financier dispose d'un système de gestion de l'information pour mesurer, surveiller, contrôler et signaler les risques liés à la protection des consommateurs. <u>Article 15: Audit interne</u> Le prestataire de service financier est tenu d'effectuer un audit interne dans tous les domaines de la protection du consommateur de service financier et de signaler les faiblesses constatées au conseil d'administration ou à son comité ayant la protection du consommateur de service financier dans ses attributions. Les aspects relatifs à la protection des consommateurs doivent être inclus dans la charte d'audit et dans le champ d'application du plan d'action annuel de l'audit interne.
--	---	---

<u>Ingingo ya 16: Ubugenzuzi bwigenga</u> Umugenzuzi wigenga asuzuma ingorane zihariye zishobora kubaho mu kurengera umuguzi akagaragaza mu ibaruwa intege nke zigaragara zijyanye no kubahiriza itegeko ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, amabwiriza rusange arishyira mu bikorwa, amabwiriza n'ibyemezo ndetse n'amahame n'imikorere yo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari muri rusange.	<u>Article 16: External audit</u> The external auditor shall assess specific risks concerning the consumer protection and indicate in the management letter specific weaknesses regarding the compliance with financial service consumer protection law, its implementing regulations, directives and decisions as well as the general consumer protection principles and practices.	<u>Article 16: Audit externe</u> L'auditeur externe évalue les risques spécifiques concernant la protection du consommateur et indique dans la lettre de gestion les faiblesses spécifiques concernant le respect de la loi relative à la protection du consommateur de service financier, de ses règlements d'application, directives et décisions ainsi que des principes et pratiques généraux de protection du consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 17: Raporo y'umwaka</u> Utanga serivisi y'imari asabwa gushyira muri raporo ye y'umwaka ibirebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari. Ibigomba gushyirwamo birimo nibura ibi bikurikira: 1° ingamba zo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari zashyizwe mu bikorwa mu mwaka ; 2° imenyekanisha y'uburyo amategeko, amabwiriza, amahame n'imikorere byo kurengera umuguzi wa serivisi y'imari byubahirijwe; 3° ibigaragaza impinduka mu muco	<u>Article 17: Annual report</u> A financial service provider shall be required to include consumer protection aspects in his/her annual report. The aspects to be incorporated may include but not limited to: 1° consumer protection strategies implemented during the year; 2° compliance disclosure with consumer protection laws, regulations, principles and practices; 3° organizational cultural transformation	<u>Article 17: Rapport annuel</u> Un prestataire de service financier est tenu d'inclure les aspects relatifs à la protection du consommateur de service financier dans son rapport annuel. Les aspects à incorporer peuvent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants : 1° les stratégies de protection du consommateur de service financier mises en œuvre au cours de l'année ; 2° la déclaration de conformité aux lois, règlements, principes et pratiques de protection du consommateur de service financier ; 3° les indicateurs de transformation

w'ikigo zigamiye kwita ku baguzi nta kubogama ;	indicators towards fair treatment of consumers;	culturelle de l'organisation vers un traitement équitable des consommateurs;
4° ibyavuye mu bushakashatsi ku kunyurwa kw'umuguzi niba bwarakozwe muri uwo mwaka w'ingengo y'imari ;	4° consumer satisfaction survey results if any in that particular financial year;	4° les résultats des enquêtes sur la satisfaction du consommateur, s'il y en a eu au cours de cet exercice financier en question ;
5° ibigaragaza ko ibibazo byakemuwe nta kubogama ;	5° fair complaints handling indicators;	5° les indicateurs de traitement équitable des plaintes ;
6° ishyirwa mu bikorwa na gahunda byo kubaka ubushobozi bw'abagize inama y'ubutegetsi, ubuyobozi bukuru, n'abahagarariye utanga serivisi y'imari ;	6° capacity building implementation and plans for directors, senior management and representatives;	6° la mise en œuvre et les plans de renforcement des capacités pour les administrateurs, les cadres supérieurs et les représentants du prestataire de service financier;
7° gahunda zo kongerera ubushobozi abaguzi zashyizwe mu bikorwa muri uwo mwaka w'ingengo y'imari ;	7° consumer empowerment programs implemented in that particular financial year;	7° les programmes d'autonomisation des consommateurs mis en œuvre au cours de cet exercice financier en question ;
8° ibyagezweho by'ingenzi mu kurengera umuguzi wa serivisi y'imari n'ibiteganyijwe ;	8° key consumer protection developments and the outlook;	8° les principaux développements en matière de protection du consommateur de service financier et les perspectives ;
9° andi makuru ya ngombwa arebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	9° any other consumer protection related information deemed necessary;	9° toute autre information relative à la protection du consommateur de service financier jugée nécessaire ;
10° aho bishoboka raporo itandukanya	10° where applicable, gender-	10° le cas échéant, des données et des analyses ventilées par sexe.

amakuru y'abagore n'abagabo. UMUTWE WA III: GUKORERA MU MUCYO NO KUMENYEKANISHA IBIKORWA <u>Icyiciro cya mbere:</u> Ururimi n'uburyo bwo kuvugana n'umuguzi wa serivisi y'imari <u>Ingingo ya 18:</u> Indimi zikoreshwa mu nyandiko zihabwa abaguzi ba serivisi z'imari Utanga serivisi y'imari asabwa gutanga amakuru yerekeye imari yanditse yuzuye, kandi yumvikana neza mu rurimi umuguzi wa serivisi y'imari ashobora kumva cyangwa yahisemo mu ndimi zemewe mu butegetsi ziteganywa mu Itegeko Nshinga rya Repubulika y'u Rwanda. Ururimi umuguzi wa serivisi y'imari yahisemo rugaragazwa ni ibi bikurikira: 1° ururimi umuguzi wa serivisi y'imari yahisemo mu nyandiko yujuje ubwo yasabaga igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari; 2° ururimi umuguzi wa serivisi y'imari	disaggregated data and analysis. CHAPTER III: TRANSPARENCY AND DISCLOSURE <u>Section One:</u> Language and means of communicating with a financial service consumer <u>Article 18:</u> Languages used in documents issued to financial services consumers A financial service provider is required to provide a complete, clear written financial information in a language that a financial service consumer is conversant with or has chosen among the official languages allowed by the constitution of Republic of Rwanda. The choice of a language by the financial service consumer shall be indicated by: 1° the language selected by the consumer in the form filled while requesting or applying for the financial product or service; 2° the language used by the consumer in	CHAPITRE III: TRANSPARENCE ET COMMUNICATION <u>Section première:</u> Langue et moyens de communication avec un consommateur de service financier <u>Article 18:</u> Langues utilisées dans les documents remis aux consommateurs des services financiers Le prestataire de service financier est tenu de fournir une information financière écrite, complète et claire dans une langue que le consommateur de service financier maîtrise ou qu'il a choisie parmi les langues officielles autorisées par la Constitution de la République du Rwanda. Le choix d'une langue par le consommateur de service financier est indiqué par : 1° la langue choisie par le consommateur de service financier dans le formulaire rempli lors de la demande ou de la sollicitation du produit ou service financier ; 2° la langue utilisée par le consommateur
--	--	---

akoresha asaba igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari; 3° inyandiko yanditse mu ndimi zose yometse kuri buri nyandiko ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari, ihamya ko uwo muguzi yahisemo urwo rurimi. Mu gihe ibivugwa mu gace ka 1° n'aka 2° tw'igika kibanziriza iki bivuguruzanya, agace ka 3° ni ko gahabwa agaciro. Ibisabwa ku birebana n'ururimi bivugwa mu gika cya 2 cy'iyi ngingo bigira agaciro no ku bikoresho by'ikoranabuhanga bikoresha n'utanga serivisi y'imari mu guha serivisi abaguzi ba serivisi z'imari. <u>Ingingo ya 19:</u> Ubwoko bw'inyuguti, ubunini bw'inyuguti n'umwanya uri hagati y'interuro Inyandiko zose zihabwa abaguzi zigomba kuba nibura zifite ubwoko bw'inyuguti bwa <i>Times New Roman</i> cyangwa <i>Arial</i>, ubunini bw'inyuguti bwa 11 n'umwanya uri hagati y'interuro ungana na 1.5.	requesting or applying for the financial product or service; 3° declaration statement written in all languages parallel attached to every document issued to the consumer that the consumer has selected that language. In case indicators provided in item 1° and 2° of the above paragraph conflict, the item 3° prevails. The language requirements mentioned in paragraph 2 of this Article also applies to electronic tools used by financial service provider to serve their financial services consumers. <u>Article 19:</u> Font type, size and spacing All documents issued to consumers shall have at least the font type of <i>Times New Roman</i> or <i>Arial</i> and size of 11 with the spacing of 1.5.	de service financier pour demander ou solliciter le produit ou le service financier ; 3° une déclaration écrite dans toutes les langues, jointe en parallèle à chaque document délivré au consommateur de service financier, indiquant que le consommateur a choisi cette langue. En cas de conflit entre les indicateurs prévus aux points 1° et 2° de l'alinéa ci-dessus, le point 3° prévaut. Les exigences linguistiques mentionnées à l'alinéa 2 du présent article s'appliquent également aux outils électroniques utilisés par le prestataire de service financier pour servir leurs consommateurs des services financiers. <u>Article 19:</u> Type de police, taille et espacement Tous les documents délivrés aux consommateurs doivent avoir au moins le type de police de <i>Times New Roman</i> ou <i>Arial</i>, une taille de 11 avec un espacement de 1.5.
--	--	---

<u>Ingingo ya 20: Ubutumwa</u> Ubutumwa na imeri bigomba koherezwa mu rurimi umuguzi yahisemo hashingiwe ku ngingo ya 18 y'aya mabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 21: Uburyo bwo kuvugana n'umuguzi wa serivisi y'imari</u> Uburyo bwo kuvugana n'umuguzi wa serivisi y'imari ni bumwe muri ubu bukurikira: 1° ibaruwa; 2° imeri; 3° ubutumwa bwoherejwe mu buryo bw'ikoranabuhanga; 4° guhamagara kuri telefoni. Mu gihe umuguzi wa serivisi y'imari ahawe ubutumwa hakoreshejwe uburyo bwo kumhamagara kuri telefoni, utanga serivisi y'imari akora ku buryo guhamagara kuri telefoni byunganirwa n'ubundi buryo bw'itumanaho bufasha kugaragaza ibimenyetso. <u>Ingingo ya 22: Imiyoboro yo kumenyekanisha igikorwa n'ibiri mu imenyekanisha</u> Umuguzi wa serivisi y'imari amenyeshwa	<u>Article 20: Messages</u> Messages and emails shall be sent in preferred language in accordance with article 18 of this Regulation. <u>Article 21: Means of communicating with the financial service consumer</u> The means of communication to a financial service consumer shall be in one of the following: 1° official letter; 2° e-mail; 3° electronic message; 4° phone call. In case a financial service consumer is communicated by the call, a financial service provider shall ensure that the call is supplemented by any other means of communication to track the evidence. <u>Article 22: Channels and content of transaction notification</u> A financial service consumer shall be notified	<u>Article 20: Messages</u> Les messages et courriers électroniques sont envoyés dans la langue préférée conformément à l'article 18 du présent règlement. <u>Article 21: Moyens de communication avec le consommateur de service financier</u> Le moyen de communication avec un consommateur de service financier est l'un des suivants : 1° lettre officielle; 2° courrier électronique; 3° message électronique ; 4° appel téléphonique. Dans le cas où un consommateur de service financier est communiqué par l'appel, le prestataire de service financier veille à ce que l'appel soit complété par tout autre moyen de communication permettant de retracer la preuve. <u>Article 22: Voies et contenu de la notification de transaction</u> Le consommateur de service financier est
---	--	--

igikorwa cyose gikorewe kuri konti ye. Imenyekanisha ry'igikorwa rikorwa mu buryo bw'inyandiko koranabuhanga cyangwa ku rupapuro. Iyo igikorwa cyakozwe mu buryo bw'ikoranabuhanga, umuguzi wa serivisi y'imari ahitamo umuyoboro amenyesherezwamo, waba ubutumwa bugufi kuri telefoni cyangwa imeri cyangwa byombi. Umuguzi wa serivisi y'imari ahabwa ubutumwa buhamya ko igikorwa cyakozwe burimo nibura ibi bikurikira: 1° Konti isanzwe a. izina ry'utanga serivisi y'imari; b. itariki n'isaha y'igikorwa; c. intego y'igikorwa; d. numero iranga igikorwa; e. ahagarizwa umukozi/ishami rikora igikorwa; f. ahagarizwa urundi ruhanda ruri mu igikorwa (iyo ruhari); g. amafaranga yabikijwe/yabikujwe kuri konti;	on every transaction conducted on his/her account. All transactions notification shall be in form of electronic or printed copy. Where a transaction is done electronically, the financial service consumer decides a preferred channel between a short message service and email or both. A financial service consumer shall get a confirmation of transaction that includes at least the following details: 1° Current account a. name of the financial service provider; b. date and time of transaction; c. purpose of the transaction; d. transaction reference number; e. details of any agent/branch involved in the transaction; f. details of the relevant counterparty (where relevant); g. amount credited/debited;	informé de chaque transaction effectuée sur son compte. La notification prend la forme d'un reçu électronique ou une copie imprimée. Lorsqu'une transaction est effectuée par voie électronique, le consommateur de service financier choisit le canal qu'il préfère entre un service de message court et le courrier électronique ou les deux. Le consommateur de service financier reçoit une confirmation de la transaction qui comprend au moins les informations suivantes: 1° Compte courant a. nom du prestataire de service financier; b. date et heure de la transaction ; c. objet de la transaction ; d. numéro de référence de la transaction ; e. coordonnées de tout agent/succursale impliqué dans la transaction ; f. coordonnées de la contrepartie concernée (le cas échéant). g. montant crédité/débité ;
--	---	---

h. amafaranga asigaye nyuma y'igikorwa; i. amafaranga yishyuwe igikorwa; j. ahabarizwa ibisobanuro. 2° Konti y'inguzanyo a. izina ry'utanga serivisi y'imari; b. intego y'igikorwa; c. nimero iranga igikorwa; d. ahabarizwa urundi ruhande ruri mu gikorwa (iyo ruhari); e. itariki n'isaha y'igikorwa; f. umwenda fatizo wishyuwe; g. inyungu zishyuwe; h. ihazabu yishyuwe niba ihari; i. andi mafaranga asabwa kwishyurwa; j. amafaranga asigaye kwishyurwa ku nguzanyo arimo umwenda	h. balance after transaction; i. detailed costs of the transaction; j. inquiry contacts. 2° Loan account a. name of the financial service provider; b. purpose of the transaction; c. transaction reference number; d. details of the relevant counterparty (where relevant); e. date and time of transaction; f. principal amount paid; g. interest amount paid; h. penalties paid if any; i. other fees and charges; j. outstanding loan balance detailing the principal, interest due, other fees and	h. solde après la transaction ; i. coût détaillé de la transaction j. .contacts pour la demande de renseignement. 2° Compte de crédit a. nom du prestataire de service financier; b. objet de l'opération ; c. numéro de référence de la transaction ; d. coordonnées de la contrepartie concernée (le cas échéant) ; e. date et heure de la transaction ; f. montant du principal payé ; g. montant des intérêts payés ; h. pénalités payées, le cas échéant ; i. autres frais et charges ; j. solde du crédit en cours détaillant le principal, les intérêts dus, les autres
--	---	---

fatizo, inyungu zigomba kwishyurwa, andi mafaranga agomba kwishyurwa n'ihazabu itarishyurwa niba ihari; k. ahabarizwa ibisobanuro. 3° Konti yo kuzigama/kubitsa a. izina ry'utanga serivisi y'imari; b. itariki n'isaha y'igikorwa; c. intego y'igikorwa; d. numero iranga igikorwa; e. ahabarizwa umukozi ukora igikorwa; f. amafaranga yabikijwe/yabikujwe kuri konti; g. amafaranga asigaye nyuma y'igikorwa; h. ikiguzi cy'igikorwa; i. igiteranyo cy'inyungu zose nyuma	charges in due and penalties if any; k. inquiry contacts. 3° Saving/term deposit account a. name of a financial service provider; b. date and time of transaction; c. purpose of the transaction; d. transaction reference number; e. details of any agent involved in the transaction; f. amount credited/debited; g. balance after transaction; h. cost of transaction; i. balance of accumulated interest earned	frais et charges en cours et les pénalités éventuelles ; k. contacts pour la demande de renseignement. 3° Compte d'épargne/dépôt à terme a. nom d'un prestataire de service financier ; b. date et heure de la transaction ; c. objet de la transaction ; d. numéro de référence de la transaction ; e. coordonnées de tout agent impliqué dans la transaction ; f. montant crédité/débité ; g. solde après la transaction ; h. coût de la transaction ; i. solde des intérêts accumulés
---	--	---

y'igikorwa, niba zihari;	after transaction where applicable;	après la transaction, le cas échéant.
j. ahabarizwa ibisobanuro.	j. inquiry contacts.	j. contacts pour la demande de renseignements.
4° Konti y'ubwishingizi	4° Insurance account	4° Compte d'assurance
a. izina ry'utanga serivisi y'imari;	a. name of the Financial service provider;	a. nom du prestataire de service financier ;
b. itariki n'isaha y'igikorwa;	b. date and time of transaction;	b. date et heure de la transaction ;
c. intego y'igikorwa;	c. purpose of the transaction;	c. objet de la transaction ;
d. numero iranga igikorwa;	d. transaction Reference number;	d. numéro de référence de la transaction ;
e. ahabarizwa umukozi ukora igikorwa;	e. details of any agent involved in the transaction;	e. coordonnées de tout agent impliqué dans la transaction ;
f. ibigenerwa abishingiwe byakiriwe/imisanzu yishyuwe;	f. amount of benefits received/premium paid;	f. montant des prestations reçues/prime versée ;
g. amafaranga asigaye nyuma y'igikorwa niba ahari;	g. balance after transaction where applicable;	g. solde après la transaction, le cas échéant ;
h. ikiguzi cy'igikorwa iyo gitangwa;	h. cost of transaction where applicable;	h. coût de la transaction, le cas échéant ;
i. igiteranyo cy'inyungu zose nyuma y'igikorwa niba zihari;	i. balance of accumulated interest earned after transaction where applicable;	i. solde des intérêts accumulés après la transaction, le cas

j. ahabarizwa ibisobanuro. 5° Konti y’ubwiteganyirize bwa pansiyi a. izina ry’utanga serivisi y’imari; b. itariki n’isaha y’igikorwa; c. intego y’igikorwa; d. numero iranga igikorwa; e. ahabarizwa umukozi ukora igikorwa; f. ibigenerwa abiteganyirije byakiriwe/imisanzu yishyuye; g. amafaranga asigaye nyuma y’igikorwa; h. ikiguzi cy’igikorwa iyo gitangwa; i. igiteranyo cy’inyungu zose ku gishoro nyuma y’igikorwa iyo zihari;	j. inquiry contacts. 5° Pension account a. name of a financial service provider; b. date and time of transaction; c. purpose of the transaction; d. transaction Reference number; e. details of any agent involved in the transaction; f. amount benefits received/contribution paid; g. balance after transaction; h. cost of transaction where applicable; i. balance of accumulated return on investment earned after transaction where applicable;	échéant ; j. contacts pour les demandes de renseignements. 5° Compte de pension a. nom d'un prestataire de service financier ; b. date et heure de la transaction ; c. objet de la transaction ; d. numéro de référence de la transaction ; e. coordonnées de tout agent impliqué dans la transaction ; f. montant des prestations reçues/contributions versées ; g. solde après la transaction ; h. coût de la transaction, le cas échéant ; i. solde du rendement sur investissement accumulé après la transaction, le cas échéant ;
---	--	---

j. ahabarizwa ibisobanuro. 6° Konti yo kuri telefoni ngendanwa a. izina ry'utanga serivisi y'imari ; b. itariki n'isaha y'igikorwa ; c. intego y'igikorwa ; d. nimero iranga igikorwa ; e. ahabarizwa umukozi ukora igikorwa ; f. amafaranga yabikijwe/yabikujwe kuri konti ; g. amafaranga asigaye nyuma y'igikorwa ; h. ikiguzi cy'igikorwa ; i. ahabarizwa ibisobanuro. <u>Icyiciro cya II:</u> Imenyekanisha ngarukagihe ry'ibyakozwe kuri konti	j. inquiry contacts. 6° Mobile Money Account a. name of the financial service provider; b. date and time of transaction; c. purpose of the transaction; d. transaction Reference number; e. details of any agent involved in the transaction; f. amount credited/debited; g. balance after transaction; h. cost of transaction; i. inquiry contacts. <u>Section II:</u> Periodic account statement	j. contacts pour la demande de renseignement. 6° Compte sur téléphone portable a. nom du prestataire de service financier ; b. date et heure de la transaction ; c. objet de la transaction ; d. numéro de référence de la transaction ; e. coordonnées de tout agent impliqué dans la transaction ; f. montant crédité/débité ; g. solde après la transaction ; h. coût de la transaction ; i. contacts pour la demande de renseignement. <u>Section II:</u> Relevé de compte périodique
--	--	---

<u>Ingingo ya 23: Ibikubiye mu imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti</u> Umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhabwa imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ye rigaragaza amafaranga yatangiranywe mu gihe runaka, ibyakozwe byose kuri konti muri icyo gihe, imiterere yabyo n'igihe byakorewe n'amafaranga yari asigaye mu mpera z'icyo gihe. <u>Ingingo ya 24: Imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ryanditse ku rupapuro</u> Umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhabwa buri mwaka kandi nta kiguzi imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ye ryanditse ku rupapuro igihe abisabye. Andi mamenyekanisha y'ibyakozwe kuri konti atangwa ku giciro cyumvikana kigenwa n'ibiciro byo gutanga iyo serivisi nta nyungu. Imenyekanisha mu mwaka ry'ibyakozwe kuri konti ryanditse ku rupapuro rigomba kubamo ibikorwa byose byakozwe muri uwo mwaka. <u>Ingingo ya 25: Imenyekanisha koranabuhanga ry'ibyakozwe kuri konti</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho urubuga	<u>Article 23: Content of the account statement</u> The financial service consumer shall be entitled to his or her account statement indicating the opening balance, all the transactions that took place during that period, their nature and their specific dates as well as the closing balance. <u>Article 24: Printed account statement</u> A financial service consumer is entitled to a printed account statement per year free of charge upon request. Subsequent printed account statements shall be provided at a reasonable price determined by the costs of providing that service without profit margin. The annual printed account statement shall incorporate all transactions conducted in that particular calendar year. <u>Article 25: Electronic account statement</u> The financial service provider shall keep	<u>Article 23: Contenu du relevé de compte</u> Le consommateur de service financier a droit à son relevé de compte indiquant le solde d'ouverture, toutes les opérations qui ont eu lieu pendant cette période, leur nature et leur date précise ainsi que le solde de clôture. <u>Article 24: Relevé de compte imprimé</u> Le consommateur de service financier a droit à un relevé de compte imprimé par an, gratuitement et sur demande. Les relevés de compte imprimés ultérieurs sont fournis à un prix raisonnable déterminé par les coûts de la prestation de ce service sans marge bénéficiaire. Le relevé de compte annuel imprimé comprend toutes les transactions effectuées au cours de l'année civile concernée. <u>Article 25: Relevé de compte électronique</u> Le prestataire de service financier tient à jour
---	--	--

rw'ikoranabuhanga umukiriya ashobora kuboneraho imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ye. Urubuga rw'ikoranabuhanga rugomba kuba rushobora gufasha umukiriya kugenzura imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ye, kuribika cyangwa kurisohora ku rupapuro kugira ngo azarikoreshe mu gihe kizaza. Imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ryakuwe ku rubuga rw'ikoranabuhanga rigomba kuba rifite umwimerere nk'imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti ryanditse ku rupapuro kandi risinye. Bitewe n'amahitamo y'umuguzi, utanga serivisi y'imari aha umuguzi imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti buri kwezi kandi nta kiguzi arinyujije kuri imeri.	electronic platform where the registered customer shall freely access his/her account statement. The electronic platform shall be flexible to allow the customer to check his/her account statement, save or print it for future use. The account statement downloaded electronically, shall have the authenticity as the printed and signed account statement. Depending on the preference of the consumer, the financial service provider shall share the account statement to the financial service consumer through email on monthly basis free of charge.	une plateforme électronique sur laquelle le client enregistré peut accéder librement à son relevé de compte. La plateforme électronique doit être flexible pour permettre au client de vérifier son relevé de compte, de le sauvegarder ou de l'imprimer pour une utilisation ultérieure. Le relevé de compte téléchargé électroniquement doit avoir la même authenticité que le relevé de compte imprimé et signé. En fonction de la préférence du consommateur, le prestataire du service financier lui transmet gratuitement le relevé de compte par courrier électronique sur une base mensuelle.
<u>Ingingo ya 26: Amakosa mu imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti</u> Iyo habonetse amakosa cyangwa amakuru atari yo kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari, umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhabwa nta kiguzi irindi menyekanisha ryanditse ku rupapuro ry'ibyakozwe kuri konti ye kugira ngo rimufashe gushaka aho ikosa cyangwa	<u>Article 26: Errors on an account statement</u> In case there is an error or incorrect information on a financial service consumer's account, the financial service consumer is entitled to an additional printed account statement free of charge to assist him/her in tracking or investigating the source of error or misstatement.	<u>Article 26: Erreurs sur un relevé de compte</u> En cas d'erreur ou d'information erronée sur le compte d'un consommateur de service financier, ce dernier a droit à un relevé de compte imprimé supplémentaire gratuit pour l'aider à retrouver ou à rechercher la source de l'erreur ou de l'inexactitude.

amakuru atari yo byaturutse. Umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhabwa nta kiguziirindi menyekanisha ryanditse ku rupapuro ry'ibyakozwe kuri konti, igihe cyose afite ikibazo kuri konti ye. Imenyekanisha ry'ibyakozwe kuri konti rivugwa muri iyi ngingo ntirigomba kurenza umunsi umwe (1) ritaratangwa uheryeye ku munsi umuguzi wa serivisi y'imari yarisabiyeho. <u>Icyiciro cya III: Ibisabwa mu itangazwa n'imenyesha</u> <u>Ingingo ya 27: Ibisabwa muri rusange mu itangazwa n'imenyesha</u> Utanga serivisi y'imari atangaza amakuru yose akenewe n'umuguzi wa serivisi y'imari yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari ku rubuga rwe rwa murandasi, ku marembo y'ibiro bye, ahantu akorera no mu nyandiko zihabwa abaturage nta kiguzi. Itangazwa n'imenyesha bivugwa mu gika kibanziriza iki rikorwa hakurikijwe indimi, ubwoko bw'inyuguti, ubunini bw'inyuguti n'umwanya uri hagati y'interuro bivugwa mu	A financial service consumer shall be entitled to an additional printed account statement free of charge anytime he/she complaining about account related issue. The account statement mentioned in this article shall not exceed one (1) day from the date of request by the financial service consumer. <u>Section III: Publication and disclosure requirements</u> <u>Article 27: General conditions for publications and disclosures</u> The financial service provider shall publish all information needed by a financial service consumer related to a financial product or service on its website, office entrances, its places of business and through brochures made available to the public free of charge. The publication and disclosures in the above paragraph shall be made following the languages, font type, size and spacing as determined in article 18 and 19 of this	Un consommateur de service financier a le droit d'obtenir gratuitement un relevé de compte imprimé supplémentaire chaque fois qu'il se plaint d'un problème lié au compte. Le relevé de compte mentionné dans cet article ne doit pas dépasser un (1) jour à compter de la date de la demande du consommateur de service financier. <u>Section III: Exigences de publication et d'information</u> <u>Article 27: Conditions générales de publication et d'information</u> Le prestataire de service financier publie toutes les informations dont un consommateur de service financier a besoin concernant un produit ou un service financier sur son site web, à l'entrée de ses bureaux, dans ses locaux et dans des brochures mises gratuitement à la disposition du public. La publication et les divulgations visées à l'alinéa ci-dessus sont effectuées selon les langues, le type de police, la taille et l'espacement déterminés dans l'article 18 et 19
---	---	---

ningo ya 18 n'ya 19 z'ay'amabwiriza rusange. <u>Ingingo ya 28:</u> Itangazwa ry'amafaranga asabwa kuri serivisi n'ibiciro by'utanga serivisi y'imari Utanga serivisi y'imari atangaza amafaranga asabwa kuri serivisi n'ibiciro bitandukanye by'ibikorwa bye. Itangazwa ry'amafaranga asabwa kuri serivisi n'ibiciro rigaragaza mu buryo burambuye kandi uburyo n'inzira bikoreshwa mu kubara ikiguzi. Ibiciro n'amafaranga asabwa kuri serivisi byatangajwe hakurikijwe ibiteganywa n'igika cya mbere cy'iyi ngingo bihuzwa n'igihe, igihe cyose habaye impinduka. <u>Ingingo ya 29:</u> Itangazwa ry'ibiciro bisabwa kuri serivisi z'imari bikoze n'Urwego rw'Ubugenzuzi Utanga serivisi y'imari ashyira ibiciro n'amafaranga asabwa kuri serivisi z'imari mu buryo bwagenwe bwo kugereranya ibiciro akurikije ibiteganywa mu mabwiriza azashyirwaho n'Urwego rw'Ubugenzuzi.	Regulation. <u>Article 28:</u> Publication of fees and tariffs by a financial service provider A financial service provider shall publish various rates and fees applicable to their operations. The publication of fees and tariffs shall also disclose in details the methods and procedures of cost computation. The rates and fees published in accordance with paragraph one of this article shall be updated any time there is a change. <u>Article 29:</u> Publication of tariffs and fees by the Supervisory Authority A financial service provider shall upload data on tariffs and fees in the comparator system using modalities provided in the directive that shall be issued by the Supervisory Authority.	du présent règlement. <u>Article 28:</u> Publication des frais et des tarifs par un prestataire de service financier Un prestataire de service financier publie les frais et les tarifs variés applicables à ses opérations. La publication des frais et des tarifs doit également indiquer en détail les méthodes et procédures de calcul des coûts. Les taux et les tarifs publiés conformément à l'alinéa premier du présent article sont mis à jour chaque fois qu'il y a un changement. <u>Article 29:</u> Publication des tarifs et des frais par l'Autorité de Contrôle Un prestataire de service financier télécharge les données sur les tarifs et les frais dans le système comparateur selon les modalités définies dans la directive qui sera émise par l'Autorité de Contrôle.
---	---	--

Ibiciro n'amafaranga asabwa kuri serivisi z'imari byatangajwe hakurikijwe ibiteganywa n'igika cya mbere cy'iyi ngingo bigomba guhuzwa n'igihe, igihe cyose habaye impinduka.	The tariffs and fees published in accordance with paragraph one shall be updated any time there is a change.	Les tarifs et les frais publiés conformément à l'alinéa premier du présent article sont mis à jour chaque fois qu'il y a un changement.
<u>Ingingo ya 30: Itangaza n'imenyekanisha ry'ibicuruzwa na serivisi</u>	<u>Article 30: Publication and disclosure of products and services</u>	<u>Article 30: Publication et divulgation des produits et services</u>
Utanga serivisi y'imari atangaza amakuru yerekeye ibicuruzwa na serivisi bye ndetse n'ibisabwa kugira ngo umuntu abone cyangwa asabe buri bwoko bw'igicuruzwa na serivisi bitangwa.	A financial service provider shall publish information related to its products and services as well as accessibility or application requirements by each type of product and service offered.	Le prestataire de service financier publie les informations relatives à ses produits et services ainsi que les conditions d'accessibilité ou de demande pour chaque type de produit et service offert.
Utanga serivisi y'imari atangaza umubare w'iminsi isabwa kugira ngo umuntu abone igisubizo kuri buri bwoko bw'igicuruzwa na serivisi nyuma yo kuzuzwa ibisabwa.	The financial service provider shall publish the number of days required to get the response on each type of product and service after fulfilling the requirements.	Le prestataire de service financier publie le nombre de jours nécessaires pour obtenir une réponse pour chaque type de produit et service après avoir rempli les conditions requises.
Iyo usaba amaze gutanga ubusabe bwe, amenyeshwa inyandiko zibura cyangwa ko inyandiko zose zisabwa zatanze mu gihe cyamenyeshejwe umuguzi wa serivisi y'imari.	As soon as the applicant submits the application, he/she shall be notified on the missing documents or if all documents required were fully submitted in a period disclosed to a financial service consumer.	Dès que le demandeur soumet sa demande, il est informé des documents manquants ou du fait que tous les documents requis ont été soumis dans un délai communiqué au consommateur de service financier.
Utanga serivisi y'imari agomba gushyiraho uburyo rufasha umuguzi wa serivisi y'imari gukurikirana aho ubusabe bwe bugeze kugeza abubonye. Igikorwa cyo gukurikirana ubusabe gikorwa hifashishijwe numero y'ikurikirana umuguzi wa serivisi y'imari ahabwa.	The financial service provider shall put in place a mechanism on how a financial service consumer can track the progress of his/her application until the end of the process. The tracking process shall be done using a tracking number provided to a financial service	Le prestataire de service financier met en place un mécanisme permettant au consommateur de service financier de suivre l'évolution de sa demande jusqu'à la fin du processus. Le processus de suivi de demande est effectué à l'aide d'un numéro de suivi fourni au

Mu gikorwa cyose cyo gusaba no gusuzuma ubusabe, umuguzi wa serivisi y'imari amenyeshwa aho ubusabe bwe bugeze n'aho yageza ikibazo cye mu gihe atanyuzwe cyangwa akeneye ibindi bisobanuro.. Igihe cyose igicuruzwa cyangwa serivisi bitarakoreshwa, utanga serivisi y'imari asabwa guha abaguzi ibisobanuro bya ngombwa ku bicuruzwa na serivisi bye kugira ngo bafate ibyemezo bishingiye ku makuru. <u>Ingingo ya 31: Ibiranga ibikubiye mu bitangazwa n'ibimenyeshwa</u> Utanga serivisi y'imari asabwa gushyira amakuru yerekeye ibiranga ibicuruzwa na serivisi bye ahantu horoshye kureba kandi agakoresha amagambo yoroshye gusobanukirwa. Ibitangazwa byose n'ibigaragazwa byose bigomba kuba bisobanutse neza, byoroshye gusobanukirwa kandi bitayobya. Amakuru atangazwa, agaragazwa cyangwa ahabwa umuguzi wa serivisi y'imari agomba	consumer. In the entire process of the application and processing, a financial service consumer shall be provided with progress notifications and options and addresses on where he/she can escalate the query in case not satisfied or needs additional information. At all times before consumption of any product or service, a financial service provider shall be required to provide necessary explanations to consumers about their products and services for them to make informed decisions. <u>Article 31: Characteristics of contents used in publication and disclosure</u> A financial service provider is required to display information on the characteristics of its products and services in a place that is easy to see and use expressions that are easy to understand. All publications and displays shall be clear, simple, easy to understand and not misleading. Information to be published, displayed or distributed a financial service consumer shall	consommateur de service financier. Tout au long de la procédure de demande et de traitement, le consommateur de service financier recevra des notifications sur l'état d'avancement de sa demande, ainsi que des options et des adresses où il pourra faire recours s'il n'est pas satisfait ou s'il a besoin d'informations supplémentaires. À tout moment avant la consommation d'un produit ou d'un service, un prestataire de service financier est tenu de fournir aux consommateurs les explications nécessaires sur ses produits et services afin qu'ils puissent prendre des décisions en connaissance de cause. <u>Article 31: Caractéristiques des contenus utilisés dans la publication et la divulgation</u> Un prestataire de service financier est tenu d'afficher des informations sur les caractéristiques de ses produits et services à un endroit facile à voir et d'utiliser des expressions faciles à comprendre. Toutes les publications et affichages doivent être clairs, simples, faciles à comprendre et non trompeurs. Les informations à publier, afficher ou distribuer à un consommateur de service
--	--	---

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

kuba arimo nibura ibi bikurikira:	at least encompass the following:	financier comprennent au moins les éléments suivants :
1° izina ry'igicuruzwa cyangwa serivisi;	1° name of the product or services;	1° nom du produit ou des services ;
2° ubwoko bw'igicuruzwa cyangwa serivisi;	2° type of product or services;	2° type de produit ou de services ;
3° ibyiza by'igicuruzwa cyangwa serivisi n'ingorane bishobora guteza;	3° benefits and risks attached to the product or service;	3° avantages et risques attachés au produit ou service ;
4° ibyo igicuruzwa cyangwa serivisi bisaba n'uburyo bikoreshwa;	4° requirements and procedure for use of the product or a service;	4° exigences et procédure d'utilisation du produit ou d'un service ;
5° uburenganzira n'inshingano by'umuguzi wa serivisi y'imari bishobora gutera ihagarikwa ry'igicuruzwa cyangwa serivisi;	5° rights and obligations of financial service consumer consisting of conditions that may lead to termination of the product or a service;	5° droits et obligations du consommateur de service financier consistant en des conditions pouvant conduire à la résiliation du produit ou d'un service ;
6° uburenganzira n'inshingano by'utanga serivisi y'imari ;	6° rights and obligations of the financial service provider;	6° droits et obligations du prestataire de service financier ;
7° ibiguzi byose n'amafaranga yose asabwa bifitanye isano n'igicuruzwa cyangwa serivisi, iyo ari ngombwa ;	7° all costs, fees and charges pertaining to the product or services where applicable;	7° tous les coûts, frais et charges relatives au produit ou aux services, le cas échéant ;
8° igihe igicuruzwa cyangwa serivisi bimara.	8° effective term of the product or services.	8° la durée effective du produit ou des services.
Utanga serivisi y'imari asabwa kumenyesha abaguzi ba serivisi y'imari impinduka yose, ikintu cyose cyiyongereyeho	A financial service provider is required to inform financial services consumers of any change, addition, and reduction in the	Un prestataire de service financier est tenu d'informer les consommateurs de service financier de tout changement, ajout et

n'icyaganyutseho mu biranga ibicuruzwa na serivisi cyangwa ibiciro byabyo mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) mbere y'uko izo mpinduka zishyirwa mu bikorwa. <u>Ingingo ya 32: Kumenyekanisha uburyo bwo gutanga inguzanyo</u> Mu rwego rwo kurushaho gukorera mu mucyo mu micungire y'inguzanyo, utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ibi bikurikira : 1° iyo gutanga inguzanyo byemewe, umuguzi wa serivisi y'imari abimenyeshwa bitarenze iminsi ibiri (2) y'akazi uherye ku muni byemerejweho kandi akabwirwa ibikurikiyeho ; 2° iyo gutanga inguzanyo bitemewe, umuguzi wa serivisi y'imari ahabwa igisubizo bitarenze iminsi ibiri (2) y'akazi uherye ku muni inguzanyo itemewe gisobanura neza impamvu bitemewe n'inama z'uburyo bwo kuzasaba inguzanyo ubutaha.	characteristics or pricing their products and services within thirty (30) days before the changes are applied. <u>Article 32: Notification of loan processes</u> In line with enhancing transparency in loan management, a financial service provider shall notify a financial service consumer the following: 1° in case the loan is approved, a financial service consumer shall get a notification within two (2) working days from the day of approval and be informed on the next steps; 2° in case the loan is denied, a financial service consumer shall be given a response within two days (2) from the day of rejection and clearly stipulating the reasons of rejection and additional recommendations for future application.	réduction des caractéristiques ou de la tarification de ses produits et services dans les trente (30) jours précédant l'application des changements. <u>Article 32: Notification du processus de crédit</u> Dans le cadre de l'amélioration de la transparence de la gestion des crédits, un prestataire du service financier doit notifier les éléments suivants au consommateur de service financier : 1° en cas d'approbation du crédit, le consommateur de service financier reçoit une notification dans deux (2) jours ouvrables compte tenu du jour de l'approbation et est informé des étapes suivantes ; 2° en cas de refus du crédit, le consommateur de service financier reçoit une réponse dans deux (2) jours ouvrables compte tenu du jour de rejet indiquant clairement les raisons du rejet et des recommandations supplémentaires pour une demande ultérieure.
--	---	--

<u>Ingingo ya 33: Umwishingizi w'inguzanyo</u>	<u>Article 33: Loan guarantor</u>	<u>Article 33: Garant du crédit</u>
Umwishingizi w'inguzanyo asinya amasezerano atandukanye n'ay'usaba inguzanyo agaragaza uburenganzira, inshingano n'uburyozwe bye.	Loan guarantor shall sign a contract separate to the borrower's contract highlighting its rights, obligation and liabilities.	Le garant du crédit doit signer un contrat distinct de celui de l'emprunteur, dans lequel il précise ses droits, obligations et responsabilités.
Iyo umwishingizi w'inguzanyo afite undi bafatanyije inshingano irebana n'ubwo bwishingizi, utanga serivisi y'imari akora ku buryo undi bafatanyije ashyira umukono ku masezerano y'ubwishingizi agaragaza uburenganzira, inshingano n'uburyozwe bye.	In case the loan guarantor has any other third party with whom they have a joint liability attached to that guarantee, a financial service provider shall ensure that the third party also signs the guarantee contract highlighting its rights, obligation and liabilities.	Si le garant du crédit a un autre tiers avec lequel il a une responsabilité conjointe liée à cette garantie, le prestataire de service financier doit s'assurer que le tiers signe également le contrat de garantie soulignant ses droits, obligations et responsabilités.
Amasezerano avugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo ahabwa umwishingizi nibura iminsi ibiri (2) mbere yo kuyasinya kugira ngo ayasome kandi agishe inama keretse iyo umwishingizi ahisemo ko bikorwa ukundi.	The contract mentioned in paragraph one of this Article shall be availed to the guarantor at least two (2) days before signature for reading and consultations unless the guarantor chooses otherwise.	Le contrat mentionné à l'alinéa premier du présent article est mis à la disposition du garant au moins deux (2) jours avant la signature pour lecture et consultation, sauf si le garant en décide autrement.
Utanga serivisi y'imari aha umwishingizi amakuru ngarukagihe agezweho ku myishyurire y'umwenda kugira ngo amufashe kumenya ko ashobora guhamagarwa ngo akore ibyo yiyemeje.	A financial service provider shall provide periodic update to a guarantor on the loan performance to enable him/her to assess the likelihood of being called upon to discharge their commitments.	Le prestataire de service financier fournit au garant des informations périodiques sur l'évolution du crédit afin de lui permettre d'évaluer la probabilité d'être appelé à s'acquitter de ses engagements.
Utanga serivisi y'imari amenyesha umwishingizi mu nyandiko ko umuguzi wa serivisi y'imari yarangije kwishyura inguzanyo ye mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) uhereye umunsi yishyuriyeho bwa nyuma.	The financial service provider shall inform in writing the guarantor that the financial service consumer has completed to pay off his or her loan within fifteen (15) days from the last repayment.	Le prestataire de service financier informe par écrit le garant que le consommateur de service financier a terminé de rembourser son crédit dans les quinze (15) jours suivant le dernier remboursement.

Mu gikorwa cyo kugaruza inguzanyo, utanga serivisi y'imari abanza gukoresha uburyo bwose bw'ubwumvikane kugira ngo uwasabye inguzanyo yishyure, mbere yo kwitabaza umwishingizi. Mu rwego rwo kubahiriza iyi ngingo, utanga serivisi y'imari abika ibimenyetso byose bigaragaza ko yanyuze mu ntambwe zo kugaruza inguzanyo zavuzwe haruguru. <u>Ingingo ya 34: Ingwate y'inguzanyo</u> Utanga serivisi y'imari asobanura ibirebana n'uburenganzira n'inshingano by'umuguzi ku birebana n'ingwate yatanze. Utanga serivisi y'imari afasha umuguzi wa serivisi y'imari mu gikorwa cyo kwandika ingwate hadatanze amafaranga uretse amafaranga yishyurwa urwego rubifitiye ububasha rufite izo nshingano. Kwandukura ingwate bikorwa n'utanga serivisi y'imari hadatanze amafaranga mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) nyuma yo kwishyura inguzanyo yose.	In the recovery process, a financial service provider shall first exhaust all amicable means to recover the loan from the borrower before going for the option of the guarantor. In line with enforcing this provision, a financial service provider shall keep all evidences that the recovery steps mentioned above were respected. <u>Article 34: Loan collateral</u> A financial service provider shall explain the details concerning the rights and obligations of the consumer concerning the collateral pledged. The financial service provider shall assist a financial service consumer in the process of collateral registration without any fee except the fee that is paid to the competent organ entrusted with those responsibilities. Collateral deregistration shall be a responsibility of the financial service provider without any fee within fifteen (15) days following the final settlement of the loan.	Dans le cadre de la procédure de recouvrement, le prestataire de service financier doit d'abord épuiser tous les moyens amiables pour recouvrer le crédit auprès de l'emprunteur avant de recourir à l'option du garant. Dans le cadre de l'application de cette disposition, le prestataire de service financier doit conserver toutes les preuves que les étapes de recouvrement mentionnées ci-dessus ont été respectées. <u>Article 34: Garantie du crédit</u> Le prestataire de service financier explique les détails des droits et obligations du consommateur concernant la garantie donnée en gage. Le prestataire de service financier assiste le consommateur de service financier dans le processus d'enregistrement de la garantie sans frais, à l'exception des frais payés à l'organe compétent chargé de ces responsabilités. La radiation de la garantie incombe au prestataire de service financier, sans frais, dans les quinze (15) jours suivant le règlement final du crédit.
---	--	---

<u>Ingingo ya 35: Gusuzuma no gutanga inguzanyo</u> Gahunda yo kwishyura inguzanyo itangira ku munsu inguzanyo yatanze, keretse iyo umuguzi wa serivisi y'imari ahawe igihe cyo kutishyura. Uko byagenda kose, utanga serivisi y'imari ntafite uburenganzira bwo gukata amafaranga ku mafaranga agomba guhabwa umuguzi wa serivisi y'imari, umuguzi wa serivisi y'imari atabyemeye mu nyandiko. Iyo utanga serivisi y'imari atanze inguzanyo iri munsu y'iyoye umuguzi wa serivisi y'imari yasabye, umuguzi wa serivisi y'imari agomba kugaragaza mu nyandiko ko abyemeye. Iyo utanga serivisi y'imari atanze inguzanyo iri munsu y'iyasabwe mu rwego rwo gutera inkunga umushinga, umuguzi wa serivisi y'imari agomba mbere na mbere guhindura umushinga ugomba gutera inkunga kugira ngo awuhuze n'amafaranga ahari cyangwa akerekana uko amafaranga atanzwe azatera inkunga umushinga. <u>Ingingo ya 36: Guherekeza inguzanyo</u> Utanga serivisi y'imari aherekeza umuguzi wa	<u>Article 35: Loan processing and disbursement</u> The valid repayment schedule of the loan shall start by the disbursement date unless the financial service consumer is given grace period or moratorium period. In any case, a financial service provider does not have the right to deduct any charges on the amount to be disbursed to the financial service consumer without written consent of a financial service consumer. In case a financial service provider approves a loan amount that is less than that a financial service consumer applied for, the latter shall provide a written consent. In case a financial service provider approves the amount that is less than the amount applied for in case of project financing, a financial service consumer shall first be required to change the project to be financed to align it with the finances availed or show how the availed funds will finance the project. <u>Article 36: Loan accompaniment</u> A financial service provider shall accompany	<u>Article 35: Traitement et décaissement du crédit</u> Le calendrier de remboursement du crédit commence à la date de décaissement, sauf si le consommateur de service financier bénéficie d'un délai de grâce ou d'un moratoire. En tout état de cause, un prestataire de service financier n'a pas le droit de déduire des frais sur le montant à déboursier au consommateur de service financier sans le consentement écrit de ce dernier. Dans le cas où un prestataire de service financier approuve un montant de crédit inférieur à celui demandé par le consommateur de service financier, ce dernier doit donner son consentement écrit. Si un prestataire de service financier approuve un montant inférieur à celui demandé en cas de financement de projet, le consommateur de service financier est d'abord tenu de modifier le projet à financer pour l'aligner sur les fonds disponibles ou de montrer comment les fonds disponibles permettront de financer le projet. <u>Article 36: Accompagnement du crédit</u> Le prestataire de service financier accompagne
--	---	---

serivisi y'imari mu rugendo rwo gukoresha inguzanyo, atahura ibibazo bishobora bibaho mu mikoreshereze yayo kandi, iyo bishoboka, aha umuguzi wa servizi y'imari icyerekezo n'inama za ngombwa zo gukoresha neza inguzanyo. Ibimenyetso by'icyo gikorwa cyo guherekeza bibikwa muri dosiye y'inguzanyo y'umuguzi wa servizi y'imari.	a financial service consumer throughout the journey of using the loan and detect difficulties along the journey and where possible provide him/her with the necessary guidance and advices for successful loan utilization. Traces of such accompaniment shall be kept in the loan file of a financial service consumer.	le consommateur de service financier tout au long du parcours d'utilisation du crédit et détecte les difficultés pouvant survenir lors de son utilisation et, si possible, lui fournit les orientations et les conseils nécessaires pour une utilisation réussie du crédit. Les traces de cet accompagnement sont conservées dans le dossier de crédit du consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 37: Kuvugurura amasezerano y'inguzanyo n'inyongera ku nguzanyo</u>	<u>Article 37: Credit restructuring and loan top up</u>	<u>Article 37: Restructuration de crédit et complément de prêt</u>
Imirongo ngenderwamo mu kuvugurura amasezerano y'inguzanyo hamwe n'uburenganzira n'inshingano by'umuguzi wa servizi y'imari byerekeye ivugurura ry'amasezerano y'inguzanyo bimenyeshwa umuguzi wa servizi y'imari hakurikijwe ibisabwa mu kumenyekanisha amakuru yerekeye ibicuruzwa na servizi bivugwa muri aya mabwiriza rusange.	Credit restructuring guidelines as well as rights and obligations of a financial service consumer towards credit restructuring shall be disclosed to a financial service consumer in accordance with disclosure requirements for products and services provided for this Regulation.	Les lignes directrices en matière de restructuration du crédit ainsi que les droits et obligations du consommateur de service financier en matière de restructuration du crédit sont divulgués au consommateur de service financier conformément aux exigences en matière de divulgation des produits et services prévues par le présent règlement.
Mu gihe inguzanyo ifite umwishingizi, utanga servizi y'imari amumenyesha ibivugwa mu gika kibanziriza iki.	In case a loan has guarantor, a financial service provider shall inform him/her what is stipulated in the previous paragraph.	Au cas où le crédit a un garant, le prestataire de service financier l'informe ce qui prévu dans le paragraphe précédent.
Inyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi n'amasezerano y'inguzanyo bigomba kuba birimo ingingo zirebana n'uburyo bwo kuvugurura amasezerano y'inguzanyo kugira ngo umuguzi wa servizi y'imari ashobore	The key facts statement and the credit contract shall contain provisions regarding the credit restructuring modalities to allow a financial service consumer to claim his/her rights in case there is any need for credit restructuring.	La déclaration des informations clés et le contrat de crédit doivent contenir des dispositions relatives aux modalités de restructuration du crédit afin de permettre au consommateur de service financier de faire valoir ses droits en cas de nécessité de

gukoresha uburenganzira bwe mu gihe hakenewe ivugururwa ry'amasezerano y'inguzanyo. Ivugururwa ry'amasezerano y'inguzanyo rikorwa iyo bisabwe n'umuguzi wa serivisi y'imari kandi risaba ko amasezerano ya mbere y'inguzanyo ahinduka cyangwa ko habaho amasezerano y'inyongera asinywa n'impande zombi. Iyo ivugururwa ry'amasezerano y'inguzanyo risaba kongera ku mwenda fatizo inyungu zitishyuwe n'ibihano, umuguzi wa serivisi y'imari agomba kubanza kubyemera hakoreshejwe inyandiko kandi akemera n'ingaruka zabyo ku masezerano yose y'inguzanyo. icyo gihe, utanga serivisi y'imari agomba kugaragaza ko kongera ku mwenda fatizo inyungu zitishyuwe n'ibihano mu masezerano avuguruwe bidakozwe nk'uburyo bwo kwirengagiza ingingo zirebana n'itegeko rya <i>In duplum</i> rule cyangwa nk'uburyo bwo kuriganya umuguzi wa serivisi y'imari. Mu gihe cyo kuvugururwa amasezerano y'inguzanyo, utanga serivisi y'imari ntiyemerewe kongera ku mwenda fatizo inyungu zitaragera igihe cyo kwishyurwa n'andi mafaranga adasabwa. Mu gihe utanga serivisi y'imari yatanze igihe	Loan restructuring shall be conducted upon the request of a financial service consumer and shall necessitate changing of the original credit contract or establishment of an addendum that shall be signed by both parties. In case the loan restructuring involves the capitalization of interests and penalties, the financial service consumer shall first provide a written consent on this practice and its consequences to the entire loan contract. In this case, a financial service provider shall demonstrate that capitalizing interests and penalties in the restructured contract is not done as a way to escape the provisions regarding <i>In duplum</i> rule or any other form of deception to a financial service consumer. A financial service provider shall not capitalize interest and other fees not yet due in case of a loan restructuring. When a financial service provider has	restructuration du crédit. La restructuration du crédit est effectuée à la demande d'un consommateur de service financier et nécessite la modification du contrat de crédit initial ou l'établissement d'un avenant qui doit être signé par les deux parties. Si la restructuration du crédit implique la capitalisation des intérêts et des pénalités, le consommateur de service financier doit d'abord donner son consentement écrit sur cette pratique et ses conséquences sur l'ensemble du contrat de crédit. Dans ce cas, le prestataire de service financier doit démontrer que la capitalisation des intérêts et des pénalités dans le contrat restructuré n'a pas pour but d'échapper aux dispositions de la règle <i>In duplum</i> ou à toute autre forme de tromperie à l'égard du consommateur de service financier. Un prestataire de service financier ne doit pas capitaliser les intérêts et autres frais non encore dus en cas de restructuration d'un crédit. Lorsqu'un prestataire de service financier a
--	---	--

cyo kutishyura, inyungu zo mu gihe cyo kutishyura zishobora kongerwa ku mwenda fatizo kandi kwishyura bigatangira nyuma y'igihe cyo kurishyura. Mu gihe utanga serivisi y'imari ahaye umuguzi wa serivisi y'imari inguzanyo y'inyongera, aduhimbazamutsyi cyanga andi mafaranga acibwa abarirwa gusa k'ungano y'inguzanyo y'inyongera.	provided a grace period or a moratorium period, the interest in grace period or moratorium period may be capitalized and the payment shall start after the grace period or moratorium period. In case the financial service provider grants the financial service consumer a credit tops up, any upfront charges and fees shall be applicable to the amount topped up only.	accordé un délai de grâce ou un moratoire, les intérêts du délai de grâce ou du moratoire peuvent être capitalisés et le paiement doit commencer après le délai de grâce ou le moratoire. Dans le cas où le prestataire de service financier accorde au consommateur de service financier un complément de prêt, tous les frais et commissions initiaux s'appliquent uniquement au montant du complément de prêt.
<u>Ingingo ya 38: Gukorera mu mucyo ku byerekeye inguzanyo zihabwa amatsinda</u> Iyo utanga serivisi y'imari ahaye inguzanyo itsinda ry'abantu, agomba kugira inshingano zikurikira : 1° kwigisha abagize itsinda inyungu z'inguzanyo ihabwa itsinda n'ingorane ishobora kugira ; 2° gusobanurira abagize itsinda bese ko mu gihe ugize itsinda ananiwe kwishyura, abandi bagize itsinda bagomba kumwishyurira ; 3° gutumiza inama no guha ibisobanuro izindi mpande zirimo abashakanye	<u>Article 38: Transparency in group loans</u> In case a financial service provider grants a loan to a group of people, it shall have the following responsibilities: 1° educate the group members about benefits and risks associated with group loan product; 2° explain in details to all group members that in case any member of the group defaults, other group members shall bear the obligations of the defaulter; 3° convene meetings and provide explanations to other parties including	<u>Article 38: Transparence dans les crédits de groupe</u> Lorsqu'un prestataire de service financier accorde un crédit à un groupe de personnes, il a les responsabilités suivantes : 1° éduquer les membres du groupe sur les avantages et les risques associés au produit de crédit collectif ; 2° expliquer en détail à tous les membres du groupe qu'en cas de défaillance d'un membre du groupe, les autres membres du groupe supporteront les obligations du défaillant ; 3° convoquer des réunions et fournir des explications aux autres parties, y

n'abagize itsinda cyangwa abandi bafatanyabikorwa babo bashobora kugirwaho ingaruka n'inguzanyo ihabwa itsinda; 4° gukora ku buryo impande zose zishobora guhura n'ingaruka z'inguzanyo ihabwa itsinda zishyira umukono ku masezerano y'inguzanyo cyangwa zemera mu nyandiko kwirengera ingaruka mu gihe umwe mu bagize itsinda ananiwe kwishyura; 5° kubika lisiti y'abagize itsindi n'imyirondoro yabo. Serivisi y'imari igomba kubika ibimenyetso bigaragaza ko inyigisho cyangwa ibisobanuro bya ngombwa byahawe abagize itsinda bese n'izindi mpande zishobora kugirwaho ingaruka n'ingwate y'itsinda. <u>Ingingo ya 39: Gukorera mu mucyo mu gihe cyo kugaruza inguzanyo</u> Utanga serivisi y'imari agomba gukorera mu mucyo mu byiciro byose byo kugaruza inguzanyo no kugira inama umuguzi wa serivisi y'imari ku ngamba zikwiye gufatwa kugira ngo ibihombo bigabanuke.	spouses or other stakeholders of the members of the group who may suffer from the consequences of such group loan; 4° ensure that all parties who may face consequences of group loan have signed on the loan contract or have provided written consent to bear the liability in case of default of any member of the group; 5° keep the list of all group members and their identification. A financial service shall keep evidences that all necessary education or explanations were provided to all group members and other parties who may suffer from the consequences of group guarantee. <u>Article 39: Transparency in loan recovery</u> A financial service provider shall be transparent in all stages of the loan recovery and advise a financial service consumer on steps to make so as to minimize the losses.	compris les conjoints ou autres parties prenantes des membres du groupe, qui peuvent souffrir des conséquences de ce crédit collectif ; 4° s'assurer que toutes les parties susceptibles de subir les conséquences d'un crédit collectif ont signé le contrat de crédit ou ont donné leur accord écrit pour assumer la responsabilité en cas de défaillance d'un membre du groupe ; 5° garder la liste de membre du groupe et leur identification. Le service financier doit conserver les preuves que toutes les informations ou explications nécessaires ont été fournies à tous les membres du groupe et aux autres parties susceptibles de subir les conséquences de la garantie collective. <u>Article 39: Transparence dans le recouvrement des crédits</u> Le prestataire de service financier doit faire preuve de transparence à toutes les étapes du recouvrement des crédits et conseiller le consommateur de service financier sur les mesures à prendre pour minimiser les pertes.
--	--	--

Ibimenyetso bigaragaza ko izo nama zatanzwe bigomba kubikwa neza. Utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ibirebana n'umwenda fatizo, inyungu n'ibihano bigomba kwishyuzwa n'uburyo bibarwa. <u>Ingingo ya 40: Amafaranga ntarengwa agomba kugaruzwa (In duplum rule)</u> Mu gihe cyo kugaruza amafaranga y'inguzanyo, utanga serivisi y'imari ntagomba kurenza: 1° umwenda fatizo utarishyurwa, mu gihe umuguzi wa serivisi y'imari yananiwe kwishyura ; 2° inyungu zitarengeje umwenda fatizo utarishyurwa, mu gihe umuguzi wa serivisi y'imari ananiwe kwishyura nk'uko biteganyijwe mu masezerano ye n'utanga serivisi y'imari ; 3° amafaranga atangwa mu gihe cyo kugaruza umwenda wose uwasabye inguzanyo afitiye utanga serivisi y'imari.	Evidences of such advices shall be adequately and accurately kept. A financial service provider shall communicate to a financial service consumer about the principal debt, interests and penalties to be recovered and how they were computed. <u>Article 40: Maximum loan amount to be recovered (In duplum rule)</u> During the recovery process, a financial service provider must not exceed the following: 1° outstanding principal debt, in case of repayment default by a financial service consumer; 2° interests not exceeding the outstanding principal debt, in case a financial service consumer fails to repay as per his or her contract with a financial service provider; and 3° cost incurred while recovering the total amount from the debtor of the financial service provider.	Les preuves de ces conseils sont conservées de manière adéquate et précise. Le prestataire de service financier communique au consommateur de service financier le montant de la dette principale, des intérêts et des pénalités à recouvrer et la manière dont ils ont été calculés. <u>Article 40: Montant maximal du crédit à recouvrer (In duplum rule)</u> Lors du processus de recouvrement, un prestataire de service financier ne doit pas dépasser: 1° la dette principale non remboursée, en cas de défaut de remboursement par un consommateur de service financier ; 2° les intérêts, n'excédant pas la dette principale impayée, en cas de défaut de remboursement par un consommateur de service financier conformément à son contrat avec un prestataire de service financier ; 3° les frais encourus lors du recouvrement du montant total auprès du débiteur du prestataire de service financier.
---	---	---

Iyo amasezerano y'inguzanyo yavuguruwe bitewe no kunanirwa kwishyura, amasezerano ya nyuma ni yo agira agaciro. Utanga serivisi y'imari ntiyemerewe guca ibihano ku nguzanyo isigaye yarengeje iminsi yasibwe mu bitabo. <u>Ingingo ya 41:</u> Amakuru y'inyongera atangwa n'ikigo cy'ubwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi Mu rwego rwo kurushaho gukorera mu mucyo umurimo w'ubwishingizi, ikigo cy'ubwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi bisabwa ibi bikurikira byiyongera ku imenyekanisha rusange: 1° kugaragaza mu masezerano ibyo kwitabwaho birimo ibyatuma habaho ingorane n'andi mafaranga acibwa ku kiguzi cy'ubwishingizi ; 2° abahuza mu bwishingizi bagomba kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uriho n'uzaba we urwego bakoramo umurimo, by'umwihariko bakamenyesha niba bigenga cyangwa bafatanyije n'abandi bishingizi, kandi	Where the loan contract has undergone amendments due to repayment default, the latest contract applies. A financial service provider shall not be allowed to charge penalty to the overdue outstanding amount on a loan that was written off. <u>Article 41:</u> Additional disclosures by an insurer and the insurance intermediary To enhance transparency in insurance business, an insurer and an insurance intermediary shall have specific below requirements in addition to general publication: 1° disclose in the contract modalities including but not limited to risk factors considered and any other fees to come up with the insurance premium; 2° insurance intermediaries to disclose their status to the prospective and existing financial service consumer, specifically whether they are independent or associated with particular insurers, and whether they	Lorsque le contrat de crédit a subi des modifications en raison d'un défaut de remboursement, c'est le dernier contrat qui s'applique. Le prestataire de service financier n'est pas autorisé à facturer des pénalités sur le montant de l'engagement en souffrance qui est en retard déjà radié. <u>Article 41:</u> Informations supplémentaires à fournir par l'assureur et l'intermédiaire d'assurance Afin d'améliorer la transparence des activités d'assurance, l'assureur et l'intermédiaire d'assurance sont soumis à des obligations spécifiques ci-dessous, en plus de la publication générale : 1° divulguer dans le contrat les modalités, y compris, mais sans s'y limiter, les facteurs de risque pris en compte et tout autre frais permettant de calculer la prime d'assurance ; 2° les intermédiaires d'assurance doivent divulguer leur statut au consommateur de service financier potentiel et existant, notamment s'ils sont indépendants ou associés à des assureurs particuliers, et s'ils sont
--	--	---

bakamenyesha niba bemerewe cyangwa batemerewe gukora amasezerano y'ubwishingizi mu izina ry'ikigo cy'ubwishingizi ;	are authorized to conclude insurance contracts on behalf of an insurer or not;	autorisés à conclure des contrats d'assurance au nom d'un assureur ou non ;
3° gutangaza agatabo kuri buri gicuruzwa cy'ubwishingizi kagaragaza neza ibigenerwa abishingiwe, ibyishingirwa, amafaranga yishyurwa n'inyungu zicishirije, kandi gasobanura ingwate, amarengayobora n'ibisabwa kugira ngo ibintu byishingirwe ;	3° to issue a brochure for each insurance product that clearly states the scope of benefits, the extent of insurance cover, charges and estimated returns, and, in an explicit manner, explains the warranties, exceptions and conditions of the insurance cover;	3° publier une brochure pour chaque produit d'assurance qui indique clairement l'étendue des prestations , l'étendue de la couverture d'assurance, les frais et les rendements estimés, et, de manière explicite, explique les garanties, les exceptions et les conditions de la couverture d'assurance ;
4° kugaragaza mu masezerano ibyo kwitabwaho birimo inzira zo gusaba indishyi n'igikorwa mbere yo gusaba indishyi ;	4° disclose in the contract, modalities including but not limited to channels of claim lodging and condition precedent to the claim;	4° indiquer dans le contrat les modalités, y compris, mais sans s'y limiter, les canaux d'introduction d'une demande d'indemnisation et les conditions préalables à la demande d'indemnisation ;
5° guha umuguzi wa serivisi y'imari raporo ku buryo indishyi yishyurwe irimo uburyo bwo kubara no kwishyura indishyi.	5° provide to a financial service consumer the claim settlement report that include modalities of computation and payment of the claim amount	5° fournir au consommateur de service financier le rapport de paiement d'indemnités qui comprend les modalités de calcul et de paiement du montant d'indemnités.
Ikigo cy'ubwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi bamenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uburyo bwo kugeza ubusabe bw'indishyi ku nzego zisumbuye iyo	An insurer and an insurance intermediary shall inform a financial service consumer the claim escalation process in case he/she is not satisfied with the amount received or the	L'assureur et l'intermédiaire d'assurance doivent informer le consommateur de service financier de la procédure de recours en cas de non-satisfaction du montant reçu ou de la

atanyuzwe n'amafaranga yahawe cyangwa uburyo ikibazo cye cyakemuwe. Amabwiriza yihariye ashobora gushyiraho ibindi bisabwa mu kurengera umuguzi wa serivisi y'imari mu murimo w'ubwishingizi. <u>Ingingo ya 42: Ibindi bimenyeshwa mu murimo w'ubwiteganyirize bwa pansiyi</u> Mu rwego rwo kurushaho gukorera mu mucyo mu murimo w'ubwiteganyirize bwa pansiyi, ubwiteganyirize bwa pansiyi n'abatanga ubwiteganyirize bwa pansiyi bagomba kugaragariza umuguzi wa serivisi y'imari ibi bikurikira : 1° uburyo bukoreshwa mu gushyiraho imisanzu y'ubwiteganyirize bwa pansiyi, iyo bikorwa; 2° uburyo bwo gusaba amafaranga y'ubwiteganyirize bwa pansiyi ; 3° uburyo bwo kubara ibigenerwa abateganyirizwa bagomba kwishyurwa kandi ibi bikamenyekanishwa muri raporo ku mitangire y'ibigenerwa abiteganyiriza.	procedure of processing the claim. Specific regulations or directives, may provide other requirements related to the protection of a financial service consumer in the insurance business. <u>Article 42: Additional disclosures for pension business</u> To enhance transparency in pension business, the pension schemes and pension scheme providers shall disclose to financial service consumer the following: 1° modalities used to come up with the pension contributions where applicable; 2° modalities of claiming the pension funds; 3° modalities of computation of the benefits to be paid and this shall be disclosed in the benefit settlement report.	procédure de traitement de la demande. Des règlements ou directives spécifiques peuvent prévoir d'autres exigences relatives à la protection du consommateur de service financier dans le secteur de l'assurance. <u>Article 42: Informations supplémentaires sur les activités de retraite</u> Afin de renforcer la transparence des opérations de retraite, les régimes de retraite et les prestataires de régime de retraite communiquent au consommateur de service financier les informations suivantes : 1° des modalités d'établissement des cotisations de retraite, le cas échéant ; 2° des modalités de réclamation des fonds de retraite ; 3° des modalités de calcul des prestations à verser, qui sont indiquées dans le rapport de liquidation des prestations.
---	--	--

<u>UMUTWE WA IV: GUSHYIRAHU IBICIRO</u> <u>Ingingo ya 43: Amahame rusange yo gushyiraho ibiciro</u> Bitabangamiye andi mahame arebana no gushyiraho ibiciro, uburyo utanga serivisi y'imari ashya ibiciro by'ibicuruzwa bugomba kuba busobanutse bihagije kandi bwuzuye kandi uburyo bukoreshwa mu gushyiraho ibiciro bugomba nibura gushingira kuri ibi bikurikira: 1° uburyo bwo gushyiraho ibiciro bwumvikana; 2° ibyateza ingorane bifitanye isano n'igicuruzwa ; 3° ibipimo by'ubushobozi cyangwa ubushake bw'umuguzi wa serivisi y'imari bwo kwishyura inguzanyo mu bihe byashize ; 4° ibishingirwaho byose mu gihe cyo gushyiraho ibiciro. <u>Ingingo ya 44: Politiki yo gushyiraho ibiciro</u> Utanga serivisi y'imari ashya ibiciro igomba kwemezwa n'inama y'ubutegetsi hanyuma igashyikirizwa Urwego rw'Ubugenzuzi mu gihe rubisabye.	<u>CHAPTER IV: PRICING</u> <u>Article 43: General principles of setting prices</u> Without prejudice to other principles related to the pricing, the process of setting product prices by a financial service provider shall be clear and comprehensive enough and the model used in setting prices shall at least comprise of the following criteria: 1° understandable pricing methods; 2° risk factors associated with the product; 3° the financial service consumer historical, financial or credit ratings; 4° all the factors considered when developing the pricing model. <u>Article 44: Pricing policy</u> A financial service provider shall put in place the pricing policy which shall be approved by the board of directors and submitted to the	<u>CHAPITRE IV: FIXATION DES PRIX</u> <u>Article 43: Principes généraux de fixation des prix</u> Sans préjudice des autres principes relatifs à la fixation des prix, le processus de fixation des prix des produits par un prestataire de service financier doit être suffisamment clair et complet et le modèle utilisé pour la fixation des prix doit au moins comprendre les critères suivants : 1° des méthodes de fixation des prix compréhensibles; 2° les facteurs de risque associés au produit ; 3° les cotes financières ou historiques de crédit du consommateur de service financier ; 4° tous les facteurs pris en compte lors de l'élaboration du modèle de fixation des prix. <u>Article 44: Politique de fixation des prix</u> Le prestataire de service financier met en place la politique de fixation des prix qui doit être approuvée par le conseil d'administration et
---	---	--

<u>Ingingo ya 45: Ibishingirwaho byihariye mu gushyiraho ibiciro</u> Uburyo bwo gushyiraho ibiciro bugaragaza neza ibishingirwaho birimo nibura ibi bikurikira: 1° ikiguzi cy'amafaranga; 2° ikiguzi cy'imirimo rusange; 3° ingorane ishobora kubaho ifitanye isano n'ubukungu muri rusange, ibicuruzwa, abakiriya ku giti cyabo n'ibindi; 4° inyungu. Igishingirwaho cyose mu bivuzwe haruguru gihabwa uburemere hashingiwe ku bintu bifatika byitaweho muri politiki yo gushyiraho ibiciro. Uburyo burambuye bwo gushyiraho ibiciro bw'utanga serivisi y'imari wese bwemezwa n'inama y'ubutegetsi kandi bushyikirizwa Urwego rw'Ubugenzuzi iyo rubusabye. <u>Ingingo ya 46: Guciririkanwa ku biciro</u> Iyo guciririkanwa ku biciro hagati y'utanga serivisi y'imari n'umuguzi wa serivisi y'imari	Supervisory Authority when requested. <u>Article 45: Specific factors in putting in place the pricing model</u> The pricing model shall clearly explain the factors considered that may include but not limited to the following: 1° cost of funds; 2° operating cost; 3° risk associated to specific macroeconomic factors, products, individual clients and others; 4° profit margin Each of the above factors shall be given a weight based on the tangible factors considered in the pricing policy. The detailed pricing model of every financial service provider shall be approved by the board of directors and shall be submitted to the Supervisory Authority when requested. <u>Article 46: Price negotiation</u> In case the price is negotiable between a financial service provider and a financial	soumise à l'Autorité de Contrôle sur demande. <u>Article 45: Facteurs spécifiques à la mise en place du modèle de fixation des prix</u> Le modèle de fixation des prix explique clairement les facteurs pris en compte qui incluent, sans s'y limiter, les éléments suivants: 1° coût des fonds ; 2° coût d'exploitation ; 3° risque associé à des facteurs macroéconomiques spécifiques, à des produits, à des clients individuels et autres ; 4° marge bénéficiaire Chacun des facteurs ci-dessus se voit attribuer un poids basé sur les facteurs tangibles pris en compte dans la politique de fixation des prix. Le modèle de fixation des prix détaillé de chaque prestataire de service financier doit être approuvé par le conseil d'administration et doit être soumis à l'Autorité de Contrôle sur demande. <u>Article 46: Négociation du prix</u> Dans le cas où le prix est négociable entre un prestataire de service financier et un
---	---	--

bishoboka, utanga serivisi y'imari agaragaza neza ibiciro ntarengwa n'ibitagibwa munsu n'ibishingirwaho mu guciririkanwa kandi inyandiko zibihamya zigashyirwa muri dosiye y'umuguzi wa serivisi y'imari.	service consumer, a financial service provider shall clearly indicate the negotiation price ranges and negotiation basis and supporting documents shall be placed in the financial service consumer's file.	consommateur de service financier, le prestataire de service financier doit clairement indiquer les fourchettes de prix négociés et la base de négociation et les documents justificatifs doivent être versés au dossier du consommateur de service financier.
UMUTWE WA V: IMICUNGIRE Y'AMASEZERANO	CHAPTER V: CONTRACT MANAGEMENT	CHAPITRE V: GESTION DES CONTRATS
<u>Ingingo ya 47:</u> Amasezerano y'icyitegererezo	<u>Article 47:</u> Standard contract	<u>Article 47:</u> Contrat type
Utanga serivisi y'imari ashiraho amasezerano y'icyitegererezo yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari, afite imiterere itangazwa ku rubuga rwa murandasi rw'utanga serivisi y'imari.	A financial service provider shall develop standard contract of a financial product or service whose format shall be published on the website of a financial service provider.	Le prestataire de service financier élabore un contrat type pour un produit ou un service financier dont le format est publié sur le site web du prestataire de service financier.
<u>Ingingo ya 48:</u> Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono	<u>Article 48:</u> Providing the financial service consumer with the contract before signing it	<u>Article 48:</u> Fournir le contrat au consommateur de service financier avant de le signer
Utanga serivisi y'imari aha umuguzi wa serivisi y'imari, mu gihe cyemeranyijweho, kopi yuzuye kandi yanditse y'amasezerano arimo amategeko n'amabwiriza arebana n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari mbere y'uko umuguzi wa serivisi y'imari ayashyiraho umukono. Igihe cyumvikanyweho kigomba kuba nibura iminsi ibiri (2) mbere yo gusinya keretse iyo umuguzi	A financial service provider provides in an agreed time, the financial service consumer with a complete and written copy of the contract containing terms and conditions relevant to the financial product or service before the financial service consumer signs the contract. The agreed time shall be at least two (2) days before signature unless the financial service consumer chooses otherwise.	Le prestataire de service financier fournit au consommateur de service financier, dans un délai convenu, une copie complète et écrite du contrat contenant les termes et conditions relatifs au produit ou service financier avant que le consommateur de service financier ne signe le contrat. Le délai convenu doit être au moins deux (2) jours avant la signature, sauf si le consommateur de service financier en

wa serivisi y'imari abihisemo ukundi. Utanga serivisi y'imari asabwa kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uburenganzira bwe bwo gusuzuma amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono. <u>Ingingo ya 49: Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano yashyizweho umukono</u> Umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhabwa kopi y'umwimerere y'amasezerano akimara gushyirwaho umukono. Uretse amasezerano, umuguzi wa serivisi y'imari afite n'uburenganzira bwo guhabwa ingengabihe yo kwishyura ibicuruzwa na serivisi, igaragaza mu buryo burambuye gahunda zo kwishyura n'inyandiko imenyekanisha ry'amakuru y'ingenzi. <u>Ingingo ya 50: Ingingo y'amasezerano irimo akarengane</u> Ingingo yose y'amasezerano irebana no guha umuguzi wa serivisi y'imari igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari irimo akarengane igomba gutakaza agaciro. Ingingo zikurikira ni zimwe mu zishobora	A financial service provider is required to inform a financial service consumer the right of reviewing the contract before the signature. <u>Article 49: Providing the financial service consumer with the signed contract</u> The financial service consumer is entitled to an original copy of the contract upon its signature. In addition to the contract, a financial service consumer is entitled to a repayment schedule for products and services detailing the payment plans as well as the key fact statement. <u>Article 50: Unfair clause of the contract</u> Any clause of contract for the provision of financial product or service to a financial service consumer that is unfair shall be null and void The following but not limited to may be	décide autrement. Le prestataire de service financier est tenu d'informer le consommateur de service financier de son droit d'examiner le contrat avant sa signature. <u>Article 49: Remise au consommateur de service financier du contrat signé</u> Le consommateur de service financier a droit à un exemplaire original du contrat dès sa signature. En plus du contrat, le consommateur de service financier a le droit d'obtenir un calendrier de remboursement des produits et services détaillant les plans de paiement ainsi que la déclaration des informations clés. <u>Article 50: Clause abusive du contrat</u> Toute clause du contrat de fourniture de produit ou de service financier aux consommateurs de service financier qui est abusive est nulle. Peuvent être considérées comme clauses
--	---	--

gufatwa nk'izirimo akarengane mu masezerano:	considered as unfair clauses in the contract:	abusives du contrat les clauses suivantes, sans s'y limiter :
1° ingingo itegeka umuntu utubahirije amabwiriza gutanga ihazabu ikabije ugereranyije n'uko isoko rihagaze;	1° a clause that imposes excessive high default fees compared to market practices;	1° une clause qui impose des frais de défaut excessivement élevés par rapport aux pratiques du marché ;
2° ingingo yemerera utanga serivisi y'imari guhitamo kutuzura inshingano ze ziri mu masezerano cyangwa kuzuzura igice;	2° a clause which allows a financial services provider to choose not to perform their obligations under the contract, or to limit their performance;	2° une clause qui permet à un prestataire de service financier de choisir de ne pas exécuter ses obligations en vertu du contrat, ou de limiter son exécution ;
3° ingingo yemerera utanga serivisi y'imari guhindura wenyine ibiteganyijwe mu masezerano adatanze impamvu yumvikana;	3° a clause which allows a financial service provider to unilaterally change the terms of the contract without specifying a valid reason;	3° une clause qui permet à un prestataire de service financier de modifier unilatéralement les termes du contrat sans spécifier de raison valable ;
4° ingingo ihita yongerera igihe amasezerano afite igihe kizwi ku buryo igihe ntarengwa gihabwa umuguzi wa serivisi y'imari kugira ngo ahakane ko amasezerano ahita yongererwa igihe ari gito cyane;	4° clause which automatically renews a fixed-term contract with the financial service provider where a deadline for a financial service consumer to opt out of the automatic renewal is unreasonably short;	4° une clause qui renouvelle automatiquement un contrat à durée déterminée avec le prestataire de service financier de sorte qu'un délai permettant à un consommateur de service financier de se retirer du renouvellement automatique est déraisonnablement court ;
5° ingingo iyobya umuguzi wa serivisi y'imari ku birebana n'uburenganzira bwe ahabwa n'amasezerano;	5° a clause which misleads a financial service consumer about his/her legal rights under the contract;	5° une clause qui induit en erreur un consommateur de service financier sur ses droits légaux en vertu du contrat ;
6° ingingo yemerera utanga serivisi y'imari kwimurira inshingano	6° a clause which allows a financial service provider to transfer its	6° une clause qui permet à un prestataire de service financier de transférer ses

z'umuguzi wa serivisi y'imari ku wundi atabanje kubyemererwa n'umuguzi wa serivisi y'imari;	financial service consumer obligations to a third party without the financial service consumer's consent;	obligations de consommateur de service financier à un tiers sans le consentement du consommateur de service financier ;
7° ingingo igabanya uburenganzira bw'umuguzi wa serivisi y'imari bwo kurega mu nkiko utanga serivisi y'imari cyangwa bwo gukoresha ubundi buryo bwose bwo gukemura amakimbirane;	7° a clause which limits a financial service consumer's rights to take legal action against a financial service provider, or to use any other kind of dispute resolution process that would otherwise be available to them;	7° une clause qui limite les droits d'un consommateur de service financier d'intenter une action en justice contre un prestataire de service financier, ou d'utiliser tout autre type de procédure de règlement des litiges dont il disposerait autrement ;
8° ingingo ikuraho cyangwa igabanya uburyozwe kubera uburangare;	8° a clause that avoid or limit a liability for negligence;	8° une clause qui évite ou limite une responsabilité pour négligence ;
9° ingingo ishyira mu masezerano mu buryo buhishe amafaranga asabwa umuntu;	9° a clause that incorporate hidden charges in the contract;	9° une clause qui incorpore des frais cachés dans le contrat ;
10° ingingo yose inyuranyije n'amategeko, amabwiriza cyangwa politiki zisanzwe z'utanga serivisi y'imari;	10° any clause that is in violation of laws, regulations or existing financial service provider policies;	10° une clause qui est en violation des lois, des règlements ou des politiques existantes du prestataire de service financier ;
11° ingingo itegeka umuguzi wa serivisi y'imari kubahiriza inshingano runaka kandi inshingano bihuye mu kigo atari itegeko;	11° a clause that binds a financial service consumer to an obligation while the corresponding obligation on the institution is conditional;	11° une clause qui lie un consommateur de service financier à une obligation alors que l'obligation correspondante de l'institution est conditionnelle ;
12° ingingo yemerera utanga serivisi y'imari guha undi uburenganzira bwe n'inshingano ze biri mu masezerano	12° a clause that allows a financial service provider the possibility of transferring its rights and obligations under the	12° une clause qui donne à un prestataire de service financier la possibilité de transférer ses droits et obligations en

kandi umuguzi wa serivisi y'imari atabyemeye, iyo bishobora kugabanya uburenganzira bw'umuguzi wa serivisi y'imari, keretse iyo bivugwa ukundi mu mategeko; 13°ingingo ikuraho cyangwa igabanya uburyozwe bw'utanga serivisi y'imari ku birebana n'ibyo abakozi be cyangwa abamuhagarariye bakoze cyangwa biyemeje; 14°ingingo ikuraho cyangwa igabanya uburyozwe bw'utanga serivisi y'imari iyo yateje igihombo umuguzi wa serivisi y'imari kubera imenyekanisha ririmo ibinyoma, uburangare cyangwa amakuru ayobya yerekeye ibicuruzwa bye cyangwa serivisi ze. <u>Ingingo ya 51: Ingingo y'amasezerano iteye urujijo</u> Utanga serivisi y'imari ntagomba gutegura amasezerano arimo ingingo ziteye urujijo. Ingingo z'amasezerano zifatwa nk'iziteye urujijo iyo zumvikana mu buryo bunyuranye cyangwa mu buryo buyobya. Iyo ingingo y'amasezerano cyangwa y'indi	contract, where this may reduce the rights of the financial service consumer, without their consent unless otherwise provided in laws; 13° a clause that eliminate or limits the financial service provider's liability with respect to actions or commitments undertaken by his/her employees or representatives; 14° a clause that eliminate or limits the liability of a financial service provider to loss caused to a financial service consumer by misrepresentation, negligence or misleading financial information on its products or services. <u>Article 51: Vague contract clause</u> A financial service provider shall not prepare a contract with vague clauses. The clauses of contract shall deem to be vague when they can lead to ambiguity or misleading interpretation. Where there is any ambiguity or	vertu du contrat, lorsque cela peut réduire les droits du consommateur de service financier, sans leur consentement, sauf disposition contraire des lois ; 13° une clause qui élimine ou limite la responsabilité du prestataire de service financier à l'égard des actions ou engagements pris par ses employés ou représentants ; 14° une clause qui élimine ou limite la responsabilité du prestataire de service financier à l'égard des pertes causées à un consommateur de service financier par une fausse déclaration, une négligence ou des informations financières trompeuses sur ses produits ou services. <u>Article 51: Clause contractuelle vague</u> Le prestataire de service financier ne doit pas rédiger un contrat comportant des clauses vagues. Les clauses du contrat sont considérées comme vagues lorsqu'elles peuvent donner lieu à une ambiguïté ou à une interprétation trompeuse. En cas d'ambiguïté ou de mauvaise
---	---	---

nyandiko ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari yumvikana mu buryo bunyuranye cyangwa isobanurwa nabi, ibisobanuro biha amahirwe umuguzi wa serivisi y'imari ni byo bihabwa agaciro. <u>Ingingo ya 52: Impinduka mu masezerano</u> Utanga serivisi y'imari ntashobora guhindura amasezerano ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari keretse iyo abyumvikanyeho n'umuguzi wa serivisi y'imari. Iyo amasezerano aha utanga serivisi y'imari cyangwa umuhagarariye ububasha bwo kuyahindura, utanga serivisi y'imari agomba kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari impinduka ateganya gukora, impamvu y'izo mpinduka n'igihe zizatangira gushyirwa mu bikorwa kitagomba kujya muni y'iminsi mirongo itatu (30) kugira ngo umuguzi wa serivisi y'imari yitegere. Iyo impinduka ku masezerano zateguwe n'utanga serivisi y'imari ariko umuguzi wa serivisi y'imari ntazishimire, umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira, iyo abishatse, bwo gusea amasezerano no kwigira ku wundi utanga serivisi y'imari nta kiguzi atanze.	misinterpretation about the clause of a contract or other document provided to a financial service consumer, the interpretation most favourable to the financial service consumer shall prevail. <u>Article 52: Changes to the contract</u> A financial service provider cannot make changes to any financial product or service contract unless there is an agreement with the financial service consumer. If the contract confers on the financial service provider or the representative powers to make changes thereon, the financial service provider must notify the financial service consumer of the changes he or she intends to make, reasons of the changes and the timing of their commencement which must not be less than thirty (30) days to allow the financial service consumer preparing. In case changes to the contract are initiated by the financial service provider and the financial service consumer is not satisfied, if he or she wishes, he or she has the right to terminate the contract and to move away at no cost for such relocation.	interprétation de la clause d'un contrat ou d'un autre document fourni à un consommateur de service financier, l'interprétation la plus favorable au consommateur de service financier prévaut. <u>Article 52: Modifications du contrat</u> Le prestataire de service financier ne peut apporter des modifications à un contrat de produit ou de service financier, sauf s'il y a un accord avec le consommateur de service financier. Si le contrat confère au prestataire de service financier ou à son représentant le pouvoir d'y apporter des modifications, le prestataire de service financier doit notifier au consommateur de service financier les modifications qu'il a l'intention d'apporter, les raisons de ces modifications et le moment de leur mise en œuvre qui ne doit pas être inférieur à trente (30) jours pour permettre au consommateur de service financier de se préparer. Dans le cas où des modifications du contrat sont initiées par le prestataire de service financier et que le consommateur de service financier n'est pas satisfait, s'il le souhaite, il a le droit de résilier le contrat et de partir pour un autre prestataire de service financier, sans frais.
---	--	--

<u>Ingingo ya 53: Kwishyura mbere y'igihe</u>	<u>Article 53: Early repayment</u>	<u>Article 53: Remboursement anticipé</u>
Utanga serivisi y'imari ntagomba guhana uwashyura inguzanyo iyo yishyuye inguzanyo mbere y'igihe cyateganyijwe keretse mu bihe bivugwa muri aya mabwiriza rusange.	A financial service provider shall not charge any penalty to the borrower who pays early his loan except as provided in this Regulation.	Le prestataire de service financier n'impose aucune pénalité à l'emprunteur qui rembourse son crédit par anticipation, sauf dans les cas prévus par le présent règlement.
Kwishyura mbere y'igihe bivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo bishobora kuba kwishyura inguzanyo yose cyangwa kwishyura igice cyayo mbere.	The early repayment mentioned in paragraph one may be the payment of the full amount or payment of part of the loan amount in advance.	Le remboursement anticipé mentionné à l'alinéa premier du présent article peut consister en un paiement anticipé de la totalité ou d'une partie du montant du crédit.
Kwishyura mbere y'igihe ntibisonera umuntu kwishyura inyungu n'ibihano byabonetse mbere yo kwishyura.	The early repayment does not exempt from paying the interests and penalties accumulated before the actual payment.	Le remboursement anticipé ne dispense pas du paiement des intérêts et pénalités accumulés avant le paiement effectif.
Ku birebana n'inguzanyo yishyurirwa icyarimwe cyangwa inguzanyo itangwa ariko umwenda fatizo n'inyungu bikishyurwa inshuro imwe ku mpera y'igihe cyose cyateganyijwe, inyungu z'inguzanyo zishyurwa mbere y'igihe zibarwa hashingiwe ku gihe kimaze gushira inguzanyo itanzwe.	For bullet loans or loans where the principal and interests are paid once at the end of the full tenor, the early repayment interests shall be computed on a pro-rata basis based on the period already consumed.	Pour les crédits remboursables in fine ou les crédits dont le capital et les intérêts sont payés en une seule fois à la fin de la durée totale, les intérêts de remboursement anticipé sont calculés au prorata de la période déjà consommée.
Igihe gihabwa uwishyuye mbere y'igihe gishobora gutangwa gusa iyo inguzanyo yimuriwe ku wundi utanga serivisi y'imari. Iyo ari igice cy'inguzanyo cyimuriwe ku wundi utanga serivisi y'imari, igihano gihabwa uwishyuye mbere y'igihe kireba gusa igice cy'inguzanyo cyimuriwe ku wundi utanga serivisi y'imari. Icyakora, igihano	The penalty for early repayment may only be applied when the loan is a takeover. In case the loan is partially transferred to another financial service provider, the early repayment penalty shall only apply to the part that is transferred to another financial service provider. However, the mentioned early repayment penalty shall be in the contract	La pénalité pour remboursement anticipé ne peut être appliquée que lorsque le crédit est repris par un autre prestataire de service financier. Dans le cas où le crédit est partiellement transféré à un autre prestataire de service financier, la pénalité de remboursement anticipé ne s'applique qu'à la partie qui est transférée à un autre prestataire

gihabwa uwishyuye mbere y'igihe cyavuzwe kigomba kuba kiri mu masezerano, naho ubundi ntigitangwa. Kwimura inguzanyo cyangwa umwenda kubandi batanga serivise y'imari bishobora gukorwa n'uwaguriywe cyangwa undi muntu uwo ari we wese ushobora wamwishyurira. Mugihe inguzanyo cyangwa umwenda waguzwe n'undi utanga serivisi y'imari, igihano cyo kwishyura mbere kizabarwa hashingiwe ku mwenda fatizo usigaye aho kuba ku mwenda wose watanze.	otherwise it shall not be applied. Transfer of the loan or facility to another financial service provider may be initiated by the borrower who contracted the loan or any other third party who may pay off the loan on his/her behalf. In case of loan or facility takeover, the early repayment penalty shall be computed based on outstanding principal balance not the approved principal amount.	de service financier. Toutefois, la pénalité de remboursement anticipé mentionnée doit figurer dans le contrat, sinon elle ne sera pas appliquée. Le transfert du prêt ou de la facilité à un autre prestataire de service financier peut être initié par l'emprunteur qui a contracté le prêt ou par tout autre tiers susceptible de payer le prêt en son nom. En cas de rachat de prêt ou de facilité, la pénalité de remboursement anticipé sera calculée sur la base du solde du principal restant dû et non du montant du principal approuvé.
<u>Ingingo ya 54: Igihe cyo gutekereza</u> Nk'uko biteganywa mu itegeko ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, iyo amasezerano akimara gushyirwaho umukono, umuguzi wa serivisi y'imari, iyo abishatse, afite uburenganzira bwo guhabwa igihe gihagije cyo gutekereza ku bikubiye mu masezerano yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari akanabishyira mu nyandiko. Igihe gihagije kivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo ntikirenga iminsi mirongo itatu	<u>Article 54: Cooling off period</u> As provided in the financial service consumer protection law, after the contract has been signed, a financial service consumer, if he or she wishes, is entitled to sufficient time to reflect on the contents of a contract relating to a specific product or financial service and he or she puts it in writing. The sufficient time referred to in paragraph one of this Article does not exceed thirty (30)	<u>Article 54: Période de réflexion</u> Comme le prévoit la loi relative à la protection du consommateur de service financier, après la signature du contrat, le consommateur de service financier a droit, s'il le souhaite, de bénéficier d'un temps suffisant pour réfléchir au contenu d'un contrat en rapport avec un produit ou un service financier spécifique et il consigne ce contenu par écrit. Le temps suffisant visé à l'alinéa premier du présent article ne dépasse pas trente (30) jours

(30) y'akazi ibarwa uherye igihe amasezerano ashyiriweho umukono. Uko byagenda kose, igihe cyo gutekereza gishoboka gusa mbere yo gutanga inguzanyo. Ku birebana n'ibindi bicuruzwa, igihe cyo gutekereza gisabwa mbere y'uko igikorwa kibaho. Uko byagenda kose, mu gihe cyo gutekereza, impande zombi zashyize umukonoe ku masezerano ntizitegekwa gukurikiza ibiteganywa mu masezerano. Utanga serivisi y'imari afite inshingano yo kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uburenganzira bwe bwo kugira igihe cyo gutekereza. Iyo umuguzi wa serivisi y'imari adatanze igisubizo cyerekeye icyemezo cye ku masezerano nyuma y'iminsi yumvikanyweho y'igihe cyo gutekereza, amasezerano atangira gukurikizwa. Amasezerano nyuma y'igihe cyo gutekereza ashobora guhindurwa kugira ngo ahuzwe n'impinduka zumvikanyweho n'impande zombi.	working days from the date of signing of the contract. In any case, the cooling off period shall only be possible before the loan disbursement is made. For other products, the cooling off period shall be requested before the transaction takes place. In any case, during the cooling off period, the provisions of the contract shall not be binding for both parties that have signed the contract. A financial service provider shall have a responsibility to inform the financial service consumer about their right on the cooling off period. If the financial service consumer does not provide his/her response on the decision of the contract after agreed days of cooling off period, the contract shall come into force. The contract after cooling off period may be subject to modification to accommodate the changes agreed upon by both parties.	ouvrables à compter de la date de signature du contrat. En tout état de cause, le délai de réflexion n'est possible qu'avant le décaissement du crédit. Pour les autres produits, le délai de réflexion doit être demandé avant la réalisation de la transaction. En tout état de cause, pendant le délai de réflexion, les dispositions du contrat ne sont pas contraignantes pour les deux parties qui ont signé le contrat. Le prestataire de service financier a la responsabilité d'informer le consommateur de service financier de son droit au délai de réflexion. Si le consommateur de service financier ne donne pas sa réponse sur la décision du contrat après les jours convenus de la période de réflexion, le contrat entrera en vigueur. Le contrat après le délai de réflexion peut être modifié pour tenir compte des changements convenus par les deux parties.
--	---	--

Iyo umuguzi wa serivisi y'imari afashe icyemezo cyo kwisubiraho ku birebana n'amasezerano avugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, nta kiguzi acibwa uretse amafaranga ya serivisi yakoreshejwe mu kwiga dosiye no gutegura ayo masezerano. Urwego rw'Ubugenzuzi rushobora gukoresha ibwiriza rugashyiraho ibihe byo gutekereza bijyanye n'igicuruzwa runaka cyangwa serivisi runaka bitewe n'umwihariko wabyo. <u>UMUTWE WA VI: KONGERERA UBUSHOBOZI UMUGUZI</u> <u>Ingingo ya 55: Kongerera ubushobozi umuguzi wa serivisi y'imari</u> Utanga serivisi y'imari agomba kongerera ubushobozi umuguzi wa serivisi y'imari, yongera ubumenyi bwe kuri serivisi z'imari n'ibicuruzwa by'imari nk'uko biteganywa muri politiki yo kongera ubushobozi. Politiki yo kongera ubushobozi igomba kandi kugaragaza ibisabwa mu guha abakozi b'utanga serivisi y'imari n'abamuhagarariye amahugurwa arebana no kongerera ubushobozi umuguzi wa serivisi y'imari.	If the financial service consumer decides to change his or her mind about the contract referred to in paragraph one of this Article, he or she is not liable to any charge except service fees used when reviewing the file and preparing the contract. The Supervisory Authority may by directive set cooling off periods for specific product or services due to their particularities. <u>CHAPTER VI: CONSUMER EMPOWERMENT</u> <u>Article 55: Financial service consumer empowerment</u> A financial service provider shall empower a financial service consumer by improving their knowledge about financial services and products as provided in the empowerment policy. The empowerment policy shall also specify the staff and representatives' training requirements on matters relating to financial service consumer empowerment.	Lorsque le consommateur de service financier décide de changer d'avis sur le contrat visé à l'alinéa premier du présent article, il ne paie aucun frais, sauf les frais de service utilisés pour l'étude du dossier et la préparation du contrat. L'Autorité de Contrôle peut, par voie de directive, fixer des délais de réflexion pour des produits ou services spécifiques en raison de leurs particularités. <u>CHAPITRE VI: AUTONOMISATION DU CONSOMMATEUR</u> <u>Article 55: Autonomisation du consommateur de service financier</u> Le prestataire de service financier donne au consommateur de service financier les moyens d'agir en améliorant sa connaissance sur les services et produits financiers, conformément à la politique d'autonomisation. La politique d'autonomisation doit également préciser les exigences de formation du personnel et des représentants sur les questions relatives à l'autonomisation du consommateur de service financier.
--	---	--

<u>Ingingo ya 56:</u> Gahunda y'inyigisho zerekeye imari Utanga serivisi y'imari ashyiraho gahunda y'inyigisho zerekeye imari, yita kuri ibi bikurikira aho bishoboka : 1° aho abaguzi baherereye; 2° igitsina; 3° urwego rw'amashuri; 4° ubushobozi bw'umubiri no mu mutwe; 5° umurimo w'abaguzi; 6° gukoresha imvugo yoroheye ababwirwa. Imfashanyigisho zerekeye imari zigomba gutegurwa mu ndimi zemewe mu butegetsi ziteganywa mu Itegeko Nshinga rya Repubulika y'u Rwanda, hitabwa ku babwirwa batoranyijwe. <u>Ingingo ya 57:</u> Inyigisho zijyanye n'umutekano wa serivisi z'imari zikoresha ikoranabuhanga Hagamijwe kurinda no guha umutekano umubare w'ibanga ndetse n'ijambo ry'ibanga ukoresha ku makarita y'akazi, serivisi za banki zikorera kuri telefoni cyangwa mudasobwa ngendanwa, serivisi za banki zikoresha murandasi n'izindi serivisi z'imari	<u>Article 56:</u> Financial education programs A financial service provider shall put in place the financial education program considering the below factors where applicable: 1° geographical location of consumers; 2° gender; 3° level of education; 4° physical and mental ability; 5° occupation of the consumers; 6° use of simple language that resonates with the target audience. The materials for financial education shall be developed in Kinyarwanda, English or French languages considering the targeted audience of the choice of the audience. <u>Article 57:</u> Education on security tips on digital financial services For purposes of protecting and securing a consumer's Personal Identification Number (PIN) and password including for card services, mobile-banking, internet banking services and other digital financial services, a financial service provider shall advise a	<u>Article 56:</u> Programmes d'éducation financière Le prestataire de service financier met en place le programme d'éducation financière en tenant compte des facteurs suivants, le cas échéant : 1° la localisation géographique des consommateurs ; 2° le sexe ; 3° le niveau d'éducation ; 4° les capacités physiques et mentales ; 5° la profession des consommateurs ; 6° l'utilisation d'un langage simple qui résonne avec le public cible. Le matériel d'éducation financière est élaboré dans les langues officielles autorisées par la Constitution de la République du Rwanda, en fonction du public cible et du choix du public. <u>Article 57:</u> Éducation relative aux conseils de sécurité sur les services financiers numériques Aux fins de la protection et de la sécurisation du numéro d'identification personnel et du mot de passe d'un consommateur, y compris pour les cartes de services, les services bancaires mobiles, les services bancaires par internet et d'autres services financiers numériques, un
---	--	---

zikoresha ikoranabuhanga, utanga serivisi y'imari agira inama umuguzi wa serivisi y'imari nibura kuri ibi bikurikira:	financial service consumer on the following but not limited to:	prestataire de service financier conseille un consommateur de service financier sur les points suivants, sans s'y limiter :
1° kutemerera uwo ari we wese gukoresha ikarita ye, kumenya umubare w'ibanga we, ijambo ry'ibanga rye cyangwa andi makuru ye bwite;	1° not to allow anyone else to use his or her card, know his or her personal identification number , password or any other personal data or information;	1° ne permettre à personne d'utiliser sa carte, de connaître son numéro d'identification personnel, mot de passe ou toute autre donnée ou information personnelle ;
2° gufata mu mutwe umubare w'ibanga we n'andi makuru arebana n'umutekano no gusiba imenyekanisha ry'amakuru ako kanya;	2° memorize his or her personal identification number and other security information and destroy the notification immediately;	2° mémoriser son numéro d'identification personnel et les autres informations de sécurité et détruire immédiatement la notification ;
3° kutagira ahantu na hamwe yandika umubare w'ibanga we cyangwa ijambo ry'ibanga rye;	3° not to write down his or her personal identification number or password anywhere;	3° ne pas noter son numéro d'identification personnel ou son mot de passe en quelque lieu que ce soit;
4° kutabikana umubare w'ibanga we cyangwa ijambo ry'ibanga rye hamwe n'ikarita ye;	4° not to keep a record of his or her personal identification number or password together with his or her card;	4° ne pas conserver une trace de son numéro d'identification personnel ou de son mot de passe avec sa carte ;
5° kudakoresha amatariki, imibare cyangwa amagambo y'ibanga yoroshye gukeka nko gukoreha nimero ya pasiporo cyangwa itariki y'amavuko nk'umubare w'ibanga cyangwa ijambo ry'ibanga;	5° not to use easy-to-guess dates, numbers or passwords such as his or her passport number or birthday as the Personal Identification Number or password;	5° ne pas utiliser comme numéro d'identification personnel ou mot de passe des dates, des chiffres ou des mots de passe faciles à deviner, tels que son numéro de passeport ou sa date de naissance;
6° guhindura kenshi umubare w'ibanga we cyangwa ijambo ry'ibanga rye;	6° change his or her personal identification number or password	6° changer régulièrement son numéro d'identification personnel ou son mot

7° igihe ntarengwa cyo gutegereza ko amafaranga asohoka mu cyuma cyo kubikuzaho amafaranga (ATM) n'icyo umuguzi wa serivisi y'imari agomba gukora mu gihe igihe ntarengwa cyo gutegereza cyavuzwe kirenze. Utanga serivisi y'imari ashyira inama zirebana n'umutekano ku mbuga ze za murandasi n'ahantu akorera. Utanga serivisi y'imari kandi aburira umuguzi wa serivisi y'imari akoresheje imiyoboro y'itumanaho ku byerekeye ubujura n'ubundi buriganya bufitanye isano na serivisi atanga. <u>Ingingo ya 58: Ibikorwa byo kwigisha umuguzi wa serivisi y'imari</u> Utanga serivisi y'imari yinjiza umuguzi wa serivisi y'imari mu bikorwa byose byo gukora igicuruzwa, kugikoresha na nyuma yo kugikoresha. Ibikorwa birimo nibura ibi bikurikira: 1° kugisha inama mu bushakashatsi ku gicuruzwa no mu kugikora; 2° kwigisha abaguzi ibiranga igicuruzwa;	regularly; 7° the maximum time to wait for the release of the cash on Automated Teller Machine (ATM) and what the consumer shall do in case the waiting time exceeds the maximum waiting time mentioned. A financial service provider shall post security advice on its websites and on the place of businesses. A financial service provider shall also alert financial service consumer using communication channels about scams and other fraudulent practices involving the services which they offer. <u>Article 58: Financial service consumer education process</u> A financial service consumer shall involve consumer throughout the entire process of product development, consumption and post consumption. The process shall include but not limited to: 1° consultation in product research and development; 2° educating consumers on the features of the product;	de passe; 7° Le temps maximal d'attente pour le déblocage de l'argent au distributeur automatique de billets (ATM) et ce que le consommateur de service financier doit faire si le temps d'attente dépasse le temps d'attente maximal mentionné. Un prestataire de service financier affiche des conseils de sécurité sur ses sites web et sur le lieu de ses activités. Le prestataire de service financier alerte également le consommateur de service financier par les canaux de communication sur les escroqueries et autres pratiques frauduleuses concernant les services qu'il offre. <u>Article 58: Processus d'éducation du consommateur de service financier</u> Le prestataire de service financier implique le consommateur tout au long du processus de développement, de consommation et de post-consommation du produit. Le processus comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants : 1° la consultation dans la recherche et le développement du produit ; 2° l'éducation des consommateurs sur les caractéristiques du produit;
---	---	--

3° kwigisha abaguzi ku kiguzi cy'igicuruzwa n'uburyo bwo kubara ibiguzi; 4° gusobanura amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono; 5° guherekeza umuguzi wa serivisi y'imari mu bikorwa byose (mbere na nyuma yo gukoresha serivisi cyangwa igicuruzwa); 6° gushyiraho uburyo bwo gukurikirana, kwigisha no gutanga inama ku gicuruzwa mu gihe cyo kugikoresha. Utanga serivisi y'imari abika ibimenyetso bigaragaza ibikorwa byo kwigisha byavuzwe haruguru. <u>Ingingo ya 59:</u> Inyigisho mu by'imari zicishwa mu kwamamaza Utanga serivisi y'imari, iyo ategura kumenyekanisha ibikorwa no kwamamaza, agomba gushyiramo ibyo kwigisha abaguzi ibiranga ibicuruzwa na serivisi, ibiciro byabyo n'ingorane zijyanye na byo. <u>UMUTWE WA VII:</u> KUTARENGANYA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI N'IMYITWARIRE IBONEYE MU BUCURUZI	3° educating consumers on the cost of the product and cost computation methods; 4° explanations of the contract before signature; 5° accompany a financial service consumer throughout the whole process (before and after the consumption of service or product); 6° put in place a system to monitor, educate and advise on the product during consumption. A financial service provider shall keep the evidences of the above education processes. <u>Article 59:</u> Financial education through promotion and advertisement A financial service provider while planning the promotion and advertisement, shall educate the consumers on the features of the products and services, associated costs and risks involved. <u>CHAPTER VII:</u> FAIR TREATMENT OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER AND RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT	3° l'éducation des consommateurs sur le coût du produit et les méthodes de calcul des coûts ; 4° les explications du contrat avant la signature ; 5° l'accompagnement du consommateur de service financier tout au long du processus (avant et après la consommation du service ou du produit); 6° la mise en place d'un système de suivi, d'éducation et de conseil sur le produit pendant leur consommation. Le prestataire de service financier doit conserver les preuves des processus d'éducation susmentionnés. <u>Article 59:</u> Éducation financière par la promotion et la publicité Le prestataire de service financier, lorsqu'il planifie la promotion et la publicité, doit éduquer les consommateurs sur les caractéristiques des produits et services, les coûts associés et les risques encourus. <u>CHAPITRE VII:</u> TRAITEMENT ÉQUITABLE DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER ET RESPONSABLE CONDUITE DES AFFAIRES
--	--	---

<u>Icyiciro cya mbere: Ibiguzi bibujijwe n'imikorere ibujijwe</u> <u>Ingingo ya 60: Ibiguzi bibujijwe</u> Birabujijwe gusaba umuguzi wa serivisi y'imari ubwoko bw'ibiguzi bikurikira: 1° amafaranga yo guhabwa icyemezo cyo kwishyura inguzanyo nyuma yo kwishyura inguzanyo yose; 2° amafaranga yo gufungura konti; 3° amafaranga yo gufunga konti; 4° amafaranga yo kumenyekanisha icyakozwe uretse amafaranga yishyurwa undi watanze serivisi. Icyakora umuguzi wa serivisi y'imari ashobora guhitamo kutakira imenyekanisha akoresheje inyandiko; 5° amafaranga yo kubitsa kuri konti bwite; 6° amafaranga yo gutuma konti yongera gukora; 7° amafaranga yo gucunga konti iyo ari konti yasinziye itariho amafaranga; 8° amafaranga yo gucunga konti iyo konti yafunzwe; 9° amafaranga yo kwandukiza ingwate y'inguzanyo.	<u>Section One: Prohibited fees and methods</u> <u>Article 60: Prohibited fees</u> The following types of fees are prohibited to be charged by a financial service provider: 1° loan clearance certificate fees after full repayment of the credit; 2° account opening fees; 3° account closing fees; 4° transaction notification fees apart from the costs paid to a third-party service provider. However, the financial service consumer can opt not to receive a notification with written consent; 5° cash deposit fees on own account; 6° account re-activation fees; 7° account management fees on dormant accounts with zero balances; 8° account management fees on closed accounts; 9° loan collateral deregistration fees.	<u>Section première: Frais et méthodes interdits</u> <u>Article 60: Frais interdits</u> Les types de frais suivants sont interdits d'être facturés par un prestataire de service financier: 1° les frais de certificat d'apurement du crédit après remboursement intégral du crédit; 2° les frais d'ouverture de compte; 3° les frais de clôture de compte; 4° les frais de notification de transaction, à l'exception des coûts payés à un prestataire de service tiers. Toutefois, le consommateur de service financier peut choisir de ne pas recevoir la notification avec un consentement écrit. 5° les frais de dépôt d'espèces sur le compte propre; 6° les frais de réactivation du compte; 7° les frais de gestion de compte sur les comptes dormants dont le solde est nul; 8° les frais de gestion de compte sur les comptes fermés; 9° les frais de radiation de la garantie du crédit.
---	--	--

Amafaranga avugwa haruguru abujijwe gusabwa ku bikorwa bikoreshwamo amafaranga y'u Rwanda n'ay'amahanga. Urwego rw'Ubugenzuzi rushobora kugena ibindi biguzi bibujijwe gusabwa hakoreshejwe ibwiriza. <u>Ingingo ya 61: Uburyo bubujijwe mu kubara inyungu</u> Uburyo bukurikira bwo kubara ibiciro burabujijwe: 1° kubara igipimo cy'inyungu hashingiwe ku nyungu zose cyangwa ibihano byose keretse iyo izo nyungu n'ibyo bihano byongerewe ku mwenda fatizo nk'uko bivugwa mu masezerano; 2° kubara ibihano hashingiwe ku nyungu zose cyangwa ibihano byose keretse iyo izo nyungu cyangwa ibyo bihano byongerewe ku mwenda fatizo nk'uko bigaragazwa mu masezerano n'umuguzi; 3° kubara ibihano hashingiwe ku mwenda fatizo usigaye kwishyurwa; 4° gukoresha uburyo 365/360 bwo kubara igipimo cy'inyungu cya buri muni.	The above-mentioned prohibited fees are applied to both local and foreign currency transactions. The Supervisory Authority may by directive determine other prohibited fees or charges. <u>Article 61: Prohibited methods of computing interests</u> The following methods of computing prices are prohibited: 1° interest rate computed on accumulated interests or penalties unless those interests and penalties were capitalized as stipulated in the contract; 2° penalties computed on accumulated interests or penalties unless those interests or penalties were capitalized as shown by the contract with the consumer; 3° penalties computed on outstanding principal amount; 4° application of 365/360 method of computing daily interest rate. In any	Les frais interdits susmentionnés s'appliquent aux transactions en monnaie locale et en devises. L'Autorité de Contrôle peut, par voie de directive, déterminer d'autres frais interdits. <u>Article 61: Méthodes interdites de calcul des intérêts</u> Les méthodes suivantes de calcul des prix sont interdites: 1° le taux d'intérêt calculé sur les intérêts ou pénalités accumulés, sauf si ces intérêts et pénalités ont été capitalisés comme stipulé dans le contrat; 2° les pénalités calculées sur les intérêts ou pénalités accumulés, à moins que ces intérêts ou pénalités n'aient été capitalisés comme l'indique le contrat conclu avec le consommateur; 3° pénalités calculées sur le montant du capital restant dû; 4° application de la méthode 365/360 pour le calcul du taux d'intérêt
---	--	---

Uko byagenda kose, kugira ngo habarwe igipimo cy'inyungu cya buri muni, ikibara kigomba kungana n'icyita; 5° gukoresha uburyo budahinduka bwo kubara inyungu ku nguzanyo keretse mu gihe ari inguzanyo yishyurirwa icyarimwe. Ibi bivuze ko uburyo budahinduka bwo kubara inyungu bukoreshwa gusa aho inyungu zishyurwa rimwe ku mafaranga yatanze atabazwe kuri buri cyiciro cy'ubwishyu. Bitabangamiye agace ka 3° k'igika cya mbere, ibihano bibarwa gusa ku mwenda fatizo utarishyuwe. Ihame rikoreshwa mu kubara inyungu n'ibiguzi bisabwa ku mafaranga abikijwe ni rimwe ni ihamwe rikoreshwa mu kubara inyungu n'ibiguzi bisabwa ku nguzanyo. <u>Icyiciro cya II: Kwita mu buryo bwihariye ku muguzi wa serivisi y'imari udasanze</u> <u>Ingingo ya 62: Gushyiraho ibikorwaremezo</u> Utanga serivisi y'imari ashiraho ibikorwaremezo bifasha itsinda ryihariye ry'abaguzi ba serivisi y'imari.	case, for computing daily interest rate, numerator should be equal to the denominator; 5° application of flat method for computing interest on loans unless it is a bullet loan. This means that flat method is only used where interest is charged once on the disbursed amount not on every instalment amount. Notwithstanding with point 3° of the above paragraph, penalties shall be computed only on overdue principal amount. The principle used in computing interests and charges on deposits shall be the same principle used to compute interests and charges on the loans. <u>Section II: Special treatment of special financial service consumer</u> <u>Article 62: Infrastructure set up</u> A financial service provider shall put in place appropriate infrastructure to facilitate a special group of financial services consumers.	journalier. Dans tous les cas, pour le calcul du taux d'intérêt journalier, le numérateur doit être égal au dénominateur ; 5° Application de la méthode forfaitaire pour le calcul des intérêts sur les crédits, sauf s'il s'agit d'un crédit remboursable in fine. Cela signifie que la méthode forfaitaire n'est utilisée que lorsque les intérêts sont facturés une fois sur le montant déboursé et non sur chaque tranche de paiement. Sans préjudice du point 3° de l'alinéa ci-dessus, les pénalités ne sont calculées que sur le montant principal en souffrance. Le principe utilisé pour le calcul des intérêts et des frais sur les dépôts est le même que celui utilisé pour le calcul des intérêts et des frais sur les crédits. <u>Section II: Traitement particulier du consommateur spécial de service financier</u> <u>Article 62: Mise en place de l'infrastructure</u> Le prestataire de service financier met en place une infrastructure appropriée pour faciliter un groupe spécial de consommateurs de service financier.
---	---	--

<u>Ingingo ya 63: Kwita mu buryo bwihariye ku bantu bafite ubumuga n'abandi baguzi bakeneye ubufasha bwihariye</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho politiki igaragaza mu buryo burambuye uburyo bwo kwita mu buryo bwihariye ku byiciro bitandukanye by'abantu bafite ubumuga n'iby'abandi baguzi bakeneye ubufasha bwihariye. Iyo politiki igomba gutangazwa kandi igashyirwa ahantu abantu bose bashobora kuyibona. <u>Icyiciro cya III: Imikorere y'utanga serivisi y'imari</u> <u>Ingingo ya 64: Indangagaciro z'ikigo</u> Utanga serivisi y'imari agomba guteza imbere indangagaciro z'ikigo n'imikorere myiza bigamiye gufata neza abaguzi ku nzego zose z'ikigo uhurereye ku bakozi bo hasi kugeza ku rwego rw'ubuyobozi. <u>Ingingo ya 65: Kwirinda imikorere mibi</u> Utanga serivisi y'imari agomba kwirinda kujya mu mikorere mibi y'ubucuruzi irimo iyi ikurikira:	<u>Article 63: Special treatment for people with disabilities and other consumers with special needs</u> A financial service shall have in place a policy that exhaustively stipulates the special treatment granted to different categories of people with disabilities and other consumers with special needs. The policy shall be published and easily accessible to the public. <u>Section III: Financial service provider's business practices</u> <u>Article 64: Organizational culture</u> A financial service provider shall promote the organizational culture and working environment promoting fair treatment of consumers at all levels of the organization from lower staff to the governance level. <u>Article 65: Avoiding unfair practices</u> A financial service provider shall not be engaged in unfair business practices such as:	<u>Article 63: Traitement spécial des personnes handicapées et autres consommateurs ayant des besoins particuliers</u> Un prestataire de service financier doit mettre en place une politique qui stipule de manière exhaustive le traitement spécial accordé aux différentes catégories de personnes handicapées et aux autres consommateurs ayant des besoins particuliers. Cette politique doit être publiée et facilement accessible au public. <u>Section III: Pratiques commerciales du prestataire de service financier</u> <u>Article 64: Culture organisationnelle</u> Le prestataire de service financier doit promouvoir une culture organisationnelle et un environnement de travail favorisant le traitement équitable des consommateurs à tous les niveaux de l'organisation, du personnel subalterne au niveau de la gouvernance. <u>Article 65: Éviter les pratiques déloyales</u> Un prestataire de service financier ne doit pas se livrer à des pratiques commerciales déloyales telles que :
---	---	---

1° guha umuguzi wa serivisi y'imari serivisi atagusabye; 2° kubwira umuguzi wa serivisi y'imari amagambo arimo ibitutsi; 3° kuvangura abaguzi ba serivisi y'imari, keretse iyo ari ugufata abantu mu buryo bwihariye bwemewe n'amategeko n'amabwiriza; 4° guhohotera abaguzi ba serivisi y'imari; 5° guha umuguzi wa serivisi y'imari ibicuruzwa byatuma agira umwenda ukabije; 6° gushakira inyungu itemewe ku muguzi wa serivisi y'imari, yaba asobanukiwe cyangwa adasobanukiwe imiterere ya serivisi utanga serivisi y'imari ashaka kumuha; 7° gusaba umuguzi wa serivisi y'imari icyemezo cyo kwishyura inguzanyo n'icyemezo cy'inguzanyo mu gihe cyo gusuzuma umwenda. Icyakora, utanga serivisi y'imari ashobora guha abakiriya be icyemezo cyo kurangiza kwishyura inguzanyo n'icyemezo cy'inguzanyo mu gihe babimusabye no ku nyungu ze.	1° providing unsolicited services to the financial service consumer; 2° abusive language to a financial service consumer; 3° segregation of financial service consumers a part from special treatment allowed by the laws and regulations; 4° harassment of financial service consumers; 5° providing products to a financial service consumer that lead to over indebtedness; 6° taking advantage of a financial service consumer whether or not he or she is able to fully understand the character or nature of a proposed transaction; 7° requesting a financial service consumer a credit clearance certificate and credit certificate when assessing the credit indebtedness. However, a financial service provider may provide loan clearance and loan certificate to their clients upon requests and for their own purpose.	1° fournir des services non sollicités au consommateur de service financier ; 2° tenir des propos injurieux à l'égard d'un consommateur de service financier ; 3° discriminer les consommateurs de service financier, sauf le traitement spécial autorisé par les lois et règlements ; 4° harceler les consommateurs de service financier ; 5° fournir des produits à un consommateur de service financier qui conduisent au surendettement ; 6° profiter d'un consommateur de service financier, qu'il soit ou non en mesure de comprendre pleinement le caractère ou la nature d'une transaction proposée ; 7° le fait de demander à un consommateur de service financier un certificat d'autorisation de crédit et un certificat de crédit lors de l'évaluation du l'endettement. Toutefois, un prestataire de service financier peut fournir un certificat d'apurement de crédit et un certificat de crédit à ses clients sur demande et pour son propre usage.
--	--	--

<u>Ingingo ya 66: Ubutabera mu kugaruza umwenda</u> Kugira ngo kugaruza umwenda bikorwe mu mucyo, mu kinyabupfura no mu butabera, nta gitutu, iterabwoba, ihohotera, gusebanya cyangwa ibikangisho. Utanga serivisi y'imari cyangwa umuhagarariye agomba: 1° gukurikirana uko inguzanyo yishyurwa, maze yabona hakiri kare ko mu kwishyura harimo ibibazo, akaganira n'umuguzi wa serivisi y'imari ku bundi buryo bwakoresheye mu kwishyura; 2° kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari inshingano ataruzuzwa mbere yo gutangira kugaruza umwenda; 3° gutangira gufatira imitungo ari uko ubundi buryo bwo kugaruza inguzanyo ntacyo bwagezeho; 4° guha umuguzi wa serivisi y'imari amahitamo yo kwigurishiriza ku giti cy'e, yakoresheye mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) mbere yo gutangira gufatira imitungo, keretse iyo umuguzi wa serivisi y'imari yanze	<u>Article 66: Fairness in debt recovery</u> To ensure that debt recovery processes are transparent, courteous and fair, devoid of undue pressure, intimidation, harassment, humiliation or threat. A financial service provider or its representative shall: 1° monitor loan performance and upon early detection of repayment difficulties, engage the financial service consumer to discuss alternative repayment options; 2° engage and give a financial service provider notice of outstanding obligations prior to the commencement of a debt collection; 3° initiate foreclosures only when other recovery steps have been unsuccessful; 4° give financial service consumer the option of a private sale, to be exercised within thirty (30) days before commencing foreclosure, except where the financial service consumer waives the right;	<u>Article 66: Équité dans le recouvrement de dettes</u> Afin de garantir que les processus de recouvrement des créances sont transparents, courtois et équitables, sans pression induite, intimidation, harcèlement, humiliation ou menace. Le prestataire de service financier ou son représentant doit: 1° surveiller la performance du crédit et, en cas de détection précoce de difficultés de remboursement, engager le consommateur de service financier à discuter d'autres options de remboursement; 2° engager et donner au prestataire de service financier un avis sur les obligations en cours avant de commencer à recouvrer la dette; 3° n'entamer des saisies que lorsque les autres mesures de recouvrement ont échoué; 4° donner au consommateur de service financier l'option d'une vente privée, à exercer dans les trente (30) jours avant de commencer la saisie, sauf si le consommateur de service financier renonce à ce droit;
--	---	--

gukoresha ubwo burenganzira; 5° gukora ku buryo ibiva mu ifatira ry'imitungo bihita bishyirwa kuri konti y'inguzanyo kandi umuguzi wa serivisi y'imari akamenyeshwa amafaranga asigaye kuri konti. Iyo ibiva mu kwigurishiriza byavuzwe haruguru bitageze ku mafaranga asigaye kwishyurwa, utanga serivisi y'imari agomba kwemeza igurisha mbere yuko rikorwa; 6° guha umuguzi wa serivisi y'imari raporo y'igurishwa ry'ingwate. Raporo igomba nibura kuvuga uko igurishwa ryakozwe, amafaranga yavuyemo yose, amafaranga yarigiyeho n'amafaranga asigaye yavuyemo. Umuguzi wa serivisi y'imari agomba kandi guhabwa inyandiko zigaragaza ibiguzi byagiye ku igurisha; 7° kutagira icyo akora muri ibi bikurikira: a. ibikangisho ku mubiri cyangwa ihohotera; b. gukangisha gufatira cyangwa gufatira umutungo utaratanzweho ingwate, keretse iyo ifatira	5° ensure that the net proceeds from foreclosures are immediately applied to the loan account and that the financial service consumer is informed of any balance. In case the sale proceeds from the above private sale does not reach the outstanding loan balance, the financial service provider shall have to approve the sale before it takes place; 6° provide a financial service consumer with a report of the sale of the collateral. At a minimum, the report shall state the process, proceeds, incidental expenses, the net proceeds. The financial service consumer shall also have also been given the supporting documents on the costs of sale; 7° not engage in any of the following: a. physical threats or abuse; b. making threats to seize, or seizing, property which has not been provided as collateral, except to the extent such	5° s'assurer que le produit net des saisies est immédiatement appliqué au compte de crédit et que le consommateur de service financier est informé de tout solde. Si le produit de la vente privée susmentionnée n'atteint pas le solde du crédit, le prestataire de service financier doit approuver la vente avant qu'elle n'ait lieu; 6° fournir au consommateur de service financier un rapport sur la vente de la garantie. Au minimum, le rapport doit indiquer le processus, le produit, les frais accessoires, le produit net. Le consommateur de service financier doit également se voir remettre les pièces justificatives des coûts de la vente. 7° ne pas se livrer à l'une des activités suivantes: a. des menaces ou des abus physiques; b. menacer de saisir, ou saisir, des biens qui n'ont pas été fournis en garantie, sauf dans la mesure où
---	---	---

ryemewe n'amategeko; c. kwinjira cyangwa gukangisha kwinjira mu nzu nta ruhushya rwemewe n'amategeko; d. kuvuga ko igice cy'umwenda kitishyuwe cyangwa kigomba kwishyurwa kandi atari .byo; e. guhamagara ufite umwenda hakoreshejwe amagambo y'urukozasoni, akangisha cyangwa asebanya; f. kuvugana n'undi muntu udafite aho ahuriye n'amasezerano y'umukiriya kugira ngo amenye andi makuru yerekeye imari atari amakuru yerekeye uko akazi gahagaze, nimero za telefoni cyangwa aderesi, keretse iyo: i. uwo muntu yishingiye inguzanyo; ii. uwo muntu yemeye ko bamuvugisha. g. gusaba umwe mu bantu bavugwa mu gace ka (f) kari haruguru gutanga ingurane y'umwenda, keretse iyo uwo muntu ari umwishingizi; h. gushyira ku rubuga/kugaragaza amafoto, amazina cyangwa indi	seizure is allowed for by law; c. entering or threatening to enter a home without lawful authority; d. alleging that any part of a debt is overdue or legally payable when that is not the case; e. call a debtor using obscene, threatening or defamatory language; f. contact any other party not related to the contract of a customer for any financial information other than information on employment status, telephone numbers or address, except where: i. the person has guaranteed the loan; ii. the person has consented to be contacted. g. require any of the persons listed in (f) above to offset the debt, except where the person has acted as a guarantor; h. posting/displaying either the photos, names or any other identifications of a financial service consumer while in	cette saisie est autorisée par la loi ; c. entrer ou menacer d'entrer dans un domicile sans autorisation légale ; d. prétendre qu'une partie d'une dette est en souffrance ou légalement payable alors que ce n'est pas le cas; e. appeler un débiteur en utilisant un langage obscène, menaçant ou diffamatoire; f. contacter toute autre partie non liée au contrat d'un client pour obtenir des informations financières autres que des informations sur la situation professionnelle, les numéros de téléphone ou l'adresse, sauf lorsque: i. la personne a garanti le crédit; ii. la personne a consenti à être contactée. g. demander à l'une des personnes énumérées au point (f) ci-dessus de compenser la dette, sauf si la personne s'est portée garante; h. afficher/diffuser les photos, les noms ou toute autre identification d'un consommateur de service financier
---	---	---

myirondoro y'umuguzi wa serivisi y'imari mu gihe cyo kugaruza umwenda keretse iyo byemewe n'amategeko; i. gukoza isoni cyangwa gusebanya mu ruhamye nko guhishura (uretse iyo byemewe n'amategeko) ko hari umwenda afitiye abaturage cyangwa gushyira mu bitangazamakuru (harimo n'imbuga nkoranyambaga) bigera kuri rubanda, cyangwa gukoresha uburyo bw'itumanaho bumenyeshya urundi ruhande, ko ugaruza umwenda ashaka ko hishyurwa umwenda utarishyuwe n'umuntu runaka. Utanga serivisi y'imari ariyozwa amakosa yakozwe n'intumwa, abamuhagarariye n'abahuza mu gihe cyo kugaruza umwenda. Utanga serivisi y'imari akomeza inshingano yo gufata neza umuguzi wa serivisi y'imari, kumuyobora no kumugira inama, ndetse no mu gihe cyo kugaruza umwenda ku ngufu.	debt recovery unless allowed by law; i. public shaming or ridicule such as disclosing to the community or in any form of media, except to the extent allowed for by law, the existence of a debt accessible to third parties, or using methods of communication or address which expressly or impliedly disclose to a third party that the debt collector is seeking repayment of an overdue debt from a particular person. A financial service provider shall be liable for the faults committed by its agents, representatives, and intermediaries engaged in debt collection. A financial service provider shall continue to exercise the duty of fair treatment, guidance, advice to the financial service consumer even during the forceful recovery.	dans le cadre d'un recouvrement de dette, sauf si la loi l'autorise; i. la honte publique ou le ridicule, comme la divulgation (sauf dans la mesure autorisée par la loi) de l'existence d'une dette à la communauté ou dans toute forme de média (y compris les médias sociaux) accessible à des tiers, ou l'utilisation de méthodes de communication ou d'adresse qui révèlent expressément ou implicitement à un tiers que le recouvreur de dettes cherche à obtenir le remboursement d'une dette en souffrance auprès d'une personne particulière. Un prestataire de service financier est responsable des fautes commises par ses agents, représentants, et intermédiaires engagés dans le recouvrement de dettes. Un prestataire de service financier doit continuer à exercer son devoir de traitement équitable, d'orientation et de conseil envers le consommateur de service financier, même pendant le recouvrement forcé.
---	--	---

<u>Ingingo ya 67:</u> Uburyo bwo kumenyekanisha ko umuguzi wa serivisi y'imari yafashwe nabi Utanga serivisi y'imari atanga imiyoboro igaragarizwamo n'umukozi cyangwa umuguzi wa serivisi y'imari ko umuguzi wa serivisi y'imari yafashwe nabi. Utanga serivisi y'imari ashiraho uburyo bwo kurengera umukozi n'umuguzi wa serivisi y'imari bamenyekanishije ikibazo cyo gufata nabi abakiriya cyangwa imikorere mibi hakurikijwe politiki yo gutanga amakuru ku myitwarire inyuranyije n'amategeko. <u>Icyiciro cya IV:</u> Kwita ku bakiriya no gutanga serivisi <u>Ingingo ya 68:</u> Politiki yo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi Utanga serivisi y'imari ashiraho politiki yo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi isobanura neza nibura ibi bikurikira: 1° ubwoko butandukanye bwa serivisi zihabwa abakiriya, intambwe ziterwa ngo uhabwe izo serivisi n'igihe bitwara ngo uzihabwe; 2° uburyo bw'itumanaho n'abakiriya;	<u>Article 67:</u> Reporting system for unfair treatment A financial service provider shall provide the channels through which cases of unfair treatment of a financial service consumer can be reported either by staff or a financial service consumer. A financial service provider shall put in place the mechanisms to protect the staff and financial service consumer who have reported unfair treatment or malpractices in line with whistleblowing policy. <u>Section IV:</u> Customer care and service delivery <u>Article 68:</u> Customer care and service delivery policy A financial service provider shall put in place the customer care and service delivery policy clearly stipulating at least the following: 1° different types of services offered to customers, various steps and time interval/duration to access those services; 2° communication mechanisms to	<u>Article 67:</u> Système de signalement des traitements inéquitables Le prestataire de service financier met en place les canaux par lesquels les cas de traitement inéquitable d'un consommateur de service financier peuvent être signalés soit par le personnel, soit par un consommateur de service financier. Le prestataire de service financier doit mettre en place des mécanismes pour protéger le personnel et le consommateur de service financier qui ont signalé un traitement injuste ou des mauvaises pratiques, conformément à la politique d'alerte. <u>Section IV:</u> Assistance à la clientèle et prestation de services <u>Article 68:</u> Politique d'assistance à la clientèle et de prestation de services Le prestataire de service financier met en place une politique d'assistance à la clientèle et de prestation de services stipulant clairement au moins les points suivants: 1° les différents types de services offerts aux clients, les différentes étapes et l'intervalle de temps/durée pour accéder à ces services ; 2° les mécanismes de communication aux
---	--	--

3° ibipimo ngenderwaho bya serivisi; 4° imyifatire abakozi batanga izo serivisi bagomba kugira; 5° igihe uburyo bwa gutanga serivisi bwagize ikibazo n'igihe bukora neza; 6° gukorera mu mucyo mu gutanga serivisi; 7° ibihano bitangwa mu gihe amabwiriza ku mitangire ya serivisi atubahirijwe. <u>Ingingo ya 69: Amasaha y'akazi</u> Utanga serivisi y'imari ashyira amasaha y'akazi aho akorera no ku rubuga rwe rwa murandasi aho bishoboka, hakurikijwe ibisabwa muri aya mabwiriza rusange ku birebana no gutangaza no kumenyesha ibikorwa. Iyo utanga serivisi y'imari adafite uburyo bw'ikoranabuhanga bufasha abaguzi ba serivisi y'imari kubona serivisi ye amasaha makumyabiri n'ane (24) kuri makumyabiri n'ane (24) n'iminsi irindwi (7) kuri irindwi (7), ashyiraho serivisi zikora mu mpera z'icyumweru no ku minsi y'ikiruhuko kugira ngo abaguzi ba serivisi y'imari bashobore kubona serivisi z'imari muri icyo minsi.	clients; 3° the service standards; 4° required attitudes of staff offering those services; 5° downtime and uptime of systems; 6° transparency in service delivery; 7° sanctions for not complying with the service charter. <u>Article 69: Working hours</u> A financial service provider shall display the working hours at the place of business as well as on its website where applicable in accordance with the publication and disclosure requirements of this Regulation. In case a financial service provider does not have electronic means for financial service consumers to access its services twenty –four hours, seven days (24/7), it shall put in place weekend and days off services to enable financial service consumers to access financial services during those periods.	clients ; 3° les normes de service ; 4° les attitudes requises du personnel offrant ces services ; 5° le temps d'arrêt et le temps de fonctionnement des systèmes ; 6° la transparence dans la prestation des services ; 7° les sanctions en cas de non-respect de la charte de service. <u>Article 69: Horaires de travail</u> Le prestataire de service financier affiche les heures de travail sur son lieu d'activité ainsi que sur son site web, le cas échéant, conformément aux exigences de publication et de divulgation du présent règlement. Dans le cas où un prestataire de service financier ne dispose pas de moyens électroniques permettant aux consommateurs de service financier d'accéder à ses services vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) heures et sept (7) jours sur sept (7) jours, il met en place des services dans le week-end et les jours fériés pour permettre aux consommateurs de service financier d'accéder aux services financiers pendant ces périodes.
--	---	--

<u>Ingingo ya 70: Imiyoboro y'itumanaho</u> Utanga serivisi y'imari ashya imiyoboro ifasha abaguzi ba serivisi y'imari kuvugana n'inzeho zitandukanye z'abakozi n'abayobozi b'utanga serivisi y'imari kandi zigafasha abatanga serivisi y'imari kuvugana n'abaguzi. Mu rwego rwo koroshya itumanaho, inyangiriki zose zitangwa n'utanga serivisi y'imari zigomba kuba ziriho ahagarizwa abakozi umuntu yareba mu gihe akeneye ibindi bisobanuro. Utanga serivisi y'imari agomba kuba yarashyize ku marembo icyapa kigaragaza aho ibiro biri kugira ngo iyobore abaguzi ba serivisi y'imari. <u>Ingingo ya 71: Imyifatire mu gutanga serivisi</u> Utanga serivisi y'imari, abakozi be n'abamuhagarariye bagomba gukora akazi kabo mu butabera, mu kuri, nta vangura, bagakorana ubushishozi, ubuhanga n'umwete.	<u>Article 70: Communication channels</u> A financial service provider shall put in place channels through which financial service consumers communicate to various levels of financial service provider staff and management and in turn for the financial service providers to communicate to consumers. In line with easing the communication process, all documents issued by the financial service provider shall have contacts of officers to contact in case there is any need for clarification. A financial service provider shall have at their entrance a clear mapping of offices to guide financial service consumers. <u>Article 71: Attitudes in providing services</u> A financial service provider, its staff and representatives shall conduct their business fairly and honestly without discrimination, exercising due care, skill and diligence.	<u>Article 70: Moyens de communication</u> Le prestataire de service financier met en place des canaux permettant aux consommateurs de service financier de communiquer avec les différents niveaux du personnel et de la direction du prestataire de service financier, et aux prestataires de service financier de communiquer à leur tour avec les consommateurs. Afin de faciliter le processus de communication, tous les documents émis par le prestataire de service financier doivent indiquer les coordonnées des agents à contacter en cas de besoin de clarification. Le prestataire de service financier doit disposer à son entrée d'une pancarte claire des bureaux afin de guider les consommateurs de service financier. <u>Article 71: Attitudes dans la prestation de services</u> Le prestataire de service financier, son personnel et ses représentants exercent leur activité de manière équitable et honnête, sans discrimination, faisant preuve de diligence, de compétence et d'assiduité nécessaires.
--	---	--

<u>Ingingo ya 72: Kuboneka kwa serivisi z'ikoranabuhanga</u> Serivisi zose z'ikoranabuhanga zigomba kuboneka amasaha makumyabiri n'ane (24) kuri makumyabiri n'ane (24) n'iminisi irindwi (7) kuri irindwi (7). Mu gihe serivisi itabonetse, hagomba gukorwa ibi bikurikira : 1° mu gihe hateguwe ko ibikoresho by'ikoranabuhanga bibungabungwa, abaguzi ba serivisi y'imari bagomba kubimenyeshwa nibura iminsi ibiri (2) mbere y'imirimo yo kubibungabunga kandi bakamenyeshwa igihe igikorwa cyo kubibungabunga kizamara; 2° mu gihe serivisi ihagaze mu buryo butunguranye, umuguzi wa serivisi y'imari agomba guhita amenyeshwa ikibazo kandi akabwirwa n'igihe ishobora kongera kubonekera hakurikijwe amabwiriza yerekeye imicungire y'ikomeza ry'imirimo n'ubudahungabanywa bwayo.	<u>Article 72: Availability of electronic services</u> All electronic services shall be available twenty-four hours, seven days (24/7). In case there is a service unavailability the following shall be done: 1° in case of planned maintenance, financial service consumers shall be notified at least two (2) days before the maintenance service and the duration of the maintenance; 2° in case of unplanned service disruption, a financial service consumer shall be immediately notified on the incident and informed on the tentative time to restore the service in accordance with the regulation on business continuity management and operational resilience.	<u>Article 72: Disponibilité des services électroniques</u> Tous les services électroniques doivent être disponibles vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) heures et sept (7) jours sur sept (7) jours. En cas d'indisponibilité du service, les mesures suivantes sont prises : 1° en cas de maintenance planifiée, les consommateurs de service financier sont informés au moins deux (2) jours avant le service de maintenance et de la durée de la maintenance ; 2° en cas d'interruption de service non planifiée, le consommateur de service financier est immédiatement informé de l'incident et du délai provisoire de rétablissement du service, conformément au règlement sur la gestion de la continuité des activités et la résilience opérationnelle.
<u>Ingingo ya 73: Ibikorwaremezo bifasha</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho ibikorwaremezo n'ibikoresho byorohereza abaguzi kugera k'utanga serivisi y'imari,	<u>Article 73: Facilitative infrastructures</u> A financial service provider shall consider putting in place appropriate infrastructures and facilities to facilitate customers joining	<u>Article 73: Infrastructures de facilitation</u> Le prestataire de service financier envisage de mettre en place des infrastructures et des installations appropriées pour faciliter l'accès

birimo ibi bikurikira : 1° ubwiherero bw'abakiriya buri ahantu hakwiye ; 2° udukarita duhabwa abakiriya mu ishami ryakira abakiriya, aho bikorwa; 3° izindi nyubako utanga serivisi y'imari asanga ari ngombwa.	the financial service provider including the following: 1° washrooms for customers at convenient location; 2° tokens for front office services where applicable; 3° other facilities that a financial service provider may deem convenient.	des clients au prestataire de service financier, y compris les éléments suivants : 1° des toilettes pour les clients à un endroit pratique ; 2° des jetons pour les services de guichet, le cas échéant ; 3° d'autres installations que le prestataire de service financier peut juger utiles.
<u>Ingingo ya 74: Kubuza ivangura mu mitangire ya serivisi</u> Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari abujijwe kuvangura abaguzi ba serivisi y'imari. Utanga serivisi y'imari aha serivisi abaguzi ba serivisi y'imari akurikije uwaje mbere. Mu gihe umuguzi wa serivisi y'imari yumva ko yakorewe ivangura nkuko risobanurwa muri aya mabwiriza rusange, ikibazo cye atabashije kucyumvikanaho n'utanga serivisi y'imari, ashyikiriza ikibazo cye akanama gashinzwe gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari, mu gihe ikibazo kitakemuwe n'utanga serivisi y'imari mu buryo bumunyuze.	<u>Article 74: Prohibition of discrimination in service delivery</u> A financial service provider or a representative is prohibited from discriminating financial service consumers. A financial service provider shall serve financial service consumers on First in First Out basis. In case the financial service consumer believes he/ she has been subject to discrimination, as defined in this Regulation, he/ she may file a complaint with the committee in charge of financial consumer's complaints, if the complaint was not satisfactorily resolved by the financial provider.	<u>Article 74: Interdiction de la discrimination dans la prestation de services</u> Il est interdit à un prestataire de service financier ou un représentant de discriminer les consommateurs de service financier. Un prestataire de service financier doit servir les consommateurs de service financier sur la base du principe du premier entré, premier sorti. Dans le cas où le consommateur de service financier estime avoir fait l'objet d'une discrimination, telle que définie dans le présent règlement, il peut déposer une plainte auprès du comité chargé de résolution des plaintes, si la plainte n'est pas résolue par le prestataire de service financier de manière satisfaisante.

<u>Ingingo ya 75:</u> Gukurikirana ibyo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi Utanga serivisi y'imari agomba kugira abakozi bashinzwe gukurikirana no gusuzuma ibikorwa byo kwita ku bakiriya no gutanga serivisi, bagakurikirana iyubahirizwa ry'ibihe byagenewe buri serivisi, imyifatire y'abakozi imbere y'abakiriya hifashishijwe amashusho afatwa n'ibyuma bifata amashusho, ibitekerezo by'abaguzi n'ibindi bikoresho, no kwisuzuma guhoraho ku birebana no kwita ku bakiriya no gutanga serivisi. Amashusho atatwa n'ibyuma bifata amashusho mu kigo, abikwa ahantu hatekanye mu gihe kitari muni y'amezi atandatu (6) kandi ahabwa Urwego rw'Ubugenuzi iyo ruyasabye.	<u>Article 75:</u> Monitoring the customer care and service delivery A financial service provider shall have personnel in charge of monitoring and evaluation of customer care and service delivery who shall follow up the compliance with the timelines set for each service, attitudes of staff in serving consumers using closed-circuit television (CCTV) cameras, consumer feedbacks and other tools, and conduct regular self-assessment on customer care and service delivery. The closed-circuit television (CCTV) video footages shall be kept in safe place for a period not less than six (6) months and shall be availed upon request by the Supervisory Authority.	<u>Article 75:</u> Contrôle de l'assistance à la clientèle et de la prestation de services Le prestataire de service financier doit disposer d'un personnel chargé du suivi et de l'évaluation de l'assistance à la clientèle et de la prestation de services, qui doit contrôler le respect des délais fixés pour chaque service, l'attitude du personnel face aux consommateurs à l'aide de caméras de vidéosurveillance, les réactions des consommateurs et d'autres outils, et procéder à une auto-évaluation régulière de l'assistance à la clientèle et de la prestation de services. Les séquences de vidéosurveillance sont conservées en lieu sûr pendant une période d'au moins six (6) mois et sont disponibles sur demande de l'Autorité de Contrôle.
<u>Ingingo ya 76:</u> Gutangaza amabwiriza ku mitangire ya serivisi Utanga serivisi y'imari ashyiraho amabwiriza ku mitangire ya serivisi agaragaza ibihe byo gutanga serivisi kuri buri cyiciro cya serivisi cyangwa cy'igicuruzwa. Amabwiriza ku mitangire ya serivisi ashyirwa aho utanga serivisi y'imari akorera no ku rubuga rwe rwa murandasi, aho bishoboka.	<u>Article 76:</u> Publication of a service charter A financial service provider shall put in place a service charter indicating the timelines for service delivery for each category of service or product. The service charter shall be posted at place of business as well on website of a financial service provider where applicable.	<u>Article 76:</u> Publication d'une charte de services Le prestataire de service financier met en place une charte de service indiquant les délais de fourniture des services pour chaque catégorie de services ou de produits. La charte de service est affichée sur le lieu d'activité ainsi que sur le site web du prestataire de service financier, le cas échéant.
<u>Icyiciro cya V:</u> Ingingo zihariye ku mitangire ya serivisi mu bwishingizi no mu	<u>Section V:</u> Specific provisions in service delivery in insurance and pension	<u>Section V:</u> Dispositions spécifiques à la prestation de services en matière

bwiteganyirize bwa pansiyu <u>Ingingo ya 77: Kwishyura ibyishingiwe</u> Ikigo cy'ubwishingizi kigomba kugira imikorere ikwiye n'uburyo bwiza byo kwishyura ibyishingiwe no gukemura ibindi bibazo birebana n'ibigenerwa abafatabwishingizi ku gihe kandi mu butabera. Ikigo cy'ubwishingizi kimenyesha abafatabwishingizi bacyo uburyo bukoreshwa n'inzira zinyurwamo mu kwishyura ibyishingiwe. Umuhuza mu bwishingizi afasha abafatabwishingizi iyo habaye ibyago akabahuza n'ibigo by'ubwishingizi, akoroshya itumanaho hagati yabo kandi akagira inama abafatabwishingizi ku buryo bwo gusaba indishyi n'uburyo bagabanya ingaruka z'icyago. Ku birebana n'innyemezamasezerano y'ubwishingizi y'igihe kirekire, ikigo cy'ubwishingizi kigomba guhita gisuzuma ubusabe bw'indishyi kandi kikishyura mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) uhereye igihe inyandiko zose za ngombwa zakiriwe, uretse iyo hakenewe iperereza, ariko iryo perereza rigomba kurangira mu gihe kitarenze	<u>Article 77: Claims handling</u> An insurer shall have in place proper procedures and effective mechanism to handle and settle claims and other benefits of policyholders in a timely and fair manner. The processes and procedures for handling claims shall be communicated by the insurer to its policyholders. An insurance intermediary shall assist policyholders in the event of a loss by liaising between the policyholders and the insurers, facilitating communication, and advising policyholders on how to file a claim and how to mitigate the consequences of a loss. With respect to a long-term insurance policy, the insurer shall process the claim without delay and pay within thirty (30) days from receipt of all relevant supporting documents, unless an investigation is warranted, in which case such investigation shall be completed not later than six (6) months from the time of lodging the claim.	d'assurance et de retraite <u>Article 77: Traitement des demandes d'indemnisation</u> L'assureur doit mettre en place des procédures adéquates et un mécanisme efficace pour traiter et régler les demandes d'indemnisation et autres prestations des assurés en temps voulu et de manière équitable. Les processus et procédures de traitement des demandes d'indemnisation doivent être communiqués par l'assureur à ses assurés. Un intermédiaire d'assurance doit aider les assurés en cas de sinistre en assurant la liaison entre les assurés et les assureurs, en facilitant la communication et en conseillant les assurés sur la manière de déposer une demande d'indemnisation et d'atténuer les conséquences d'un sinistre. En ce qui concerne une police d'assurance à long terme, l'assureur doit traiter la demande sans délai et payer dans les trente (30) jours suivant la réception de toutes les pièces justificatives pertinentes, à moins qu'une enquête ne soit justifiée, auquel cas cette enquête doit être terminée au plus tard six (6) mois après le dépôt de la demande.
---	---	--

amezi atandatu (6) uherye ku munsu ubusabe bw'indishyi bwatangiwe. Ku birebana n'inyemezamasezerano y'ubwishingizi y'igihe gito, ikigo cy'ubwishingizi gihita gisubiza imenyeshwariy'ibyago cyangwa ibyangiritse bifitanye isano n'amasezerano y'ubwishingizi kandi kikabwira umufatabwishingizi inzira yakurikiza. Iyo bibaye ngombwa kugenzura cyangwa gushyiraho impuguke mu kugena agaciro k'ibyangiritse kugira ngo isuzume ibyangiritse, bikorwa mu gihe kitarenze amasaha mirongo irindwi n'abiri (72) uherye igihe hamenyekanishirijwe ibyangiritse kandi impuguke mu kugena agaciro k'ibyangiritse cyangwa agashami gasuzuma ibyangiritse, isabwa gutanga raporo yayo mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) uherye igihe yashyiriweho. Ikigo cy'ubwishingizi bw'ubucuruzi bw'igihe gito kigomba, mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) uherye igihe raporo yakiriwe, kugaragaza uburyo indishyi yakwishyurwa cyangwa gutanga inama yo kubwira umufatabwishingizi cyangwa uwasabye kwishyurwa ko ubusabe bwe butakiriwe.	With respect to short-term insurance policy, the insurer shall respond immediately to a notice of claim or loss arising under the insurance contract and give clear indication to the policyholder on the procedures to be followed. In cases where a verification is needed or a loss adjuster has to be appointed for assessing a claim, it shall be done so within seventy-two (72) hours from notice of claim and the loss adjuster or verifying unit is required to submit his report within thirty (30) days from his appointment. The insurer of short-term business shall, within thirty (30) days from receipt of the report, offer a settlement of claim or give a notice of claim rejection to the policyholder or claimant.	En ce qui concerne les polices d'assurance à court terme, l'assureur doit répondre immédiatement à un avis de réclamation ou perte découlant du contrat d'assurance et donner des indications claires au titulaire de la police sur les procédures à suivre. Lorsqu'une vérification est nécessaire ou qu'un expert en sinistres doit être nommé pour évaluer une réclamation cela doit être fait dans les soixante-douze (72) heures suivant la notification du sinistre et l'expert en sinistres ou l'unité de vérification est tenu de soumettre son rapport dans les trente (30) jours suivant sa nomination. L'assureur des affaires à court terme doit, dans les trente (30) jours suivant la réception du rapport, proposer un règlement de la demande d'indemnisation ou donner un avis de rejet de la demande au preneur d'assurance ou au demandeur.
--	--	---

Ingingo ya 78: Guha serivisi abafatabwishingizi	Article 78: Service to policyholders	Article 78: Service aux assurés
Ikigo cy'ubwishingizi kigomba ibihe byose gusubiza mu minsi itarenze icumi (10) uhereye igihe cyakiriye ubutumwa bw'abafatabwishingizi bacyo ku birebana nko ku birebana n'ibi bikurikira: 1° kwandika impinduka muri aderesi; 2° kwandika izina rishya cyangwa impinduka ku izina riri mu masezerano y'ubwishingizi; 3° kwandika ko ubwishingizi bweguriwe undi; 4° gutanga amakuru mu by'imari yerekeye uko amasezerano y'ubwishingizi ahagaze; 5° gusuzuma no gutanga inguzanyo zifite ingwate y'amasezerano y'ubwishingizi; 6° gutanga kopi y'amasezerano y'ubwishingizi cyangwa y'amasezerano y'inyongera y'ubwishingizi; no 7° gutanga inama ku buryo bwo gusaba indishyi.	An insurer shall, at all times, respond within ten (10) days of the receipt of any communication from its policyholders in all matters, such as: 1° recording change of address; 2° noting a new nomination or change of nomination under a policy; 3° noting an assignment on the policy; 4° providing financial information on the current status of a policy; 5° processing and disbursing of loans on security of a policy; 6° issuing duplicate or copy of policy or an endorsement under the policy; and 7° providing guidance on the procedures for filing claims.	L'assureur doit, à tout moment, répondre dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de toute communication de ses assurés, en ce qui concerne notamment ce qui suit : 1° enregistrer un changement d'adresse ; 2° noter une nouvelle dénomination ou un changement de dénomination sur une police ; 3° noter une cession sur la police ; 4° fournir des informations financières sur le statut actuel d'une police ; 5° traiter et déboursier les crédits garantis par une police ; 6° délivrer un duplicata ou une copie de la police ou un avenant à la police ; et 7° fournir des conseils sur les procédures de dépôt des demandes d'indemnisation.

<u>Ingingo ya 79: Ibigerwa abiteganyirije</u> Ubwiteganyirize bwa pansiyu busuzuma idosiye yo gusaba ibigerwa uwiteganyirije kandi bukishyura mu gihe kitarenze iminsi mirongo itatu (30) uhaye ku muni wo kwakira amakuru yuzuye. <u>Icyiciro cya VI: Kurengera umutungo w'abaguzi</u> <u>Ingingo ya 80: Ibikorwa kuri konti y'umuguzi</u> Utanga serivisi y'imari ntiyemerewe kugira icyo ikora kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari keretse iyo: 1° byemewe n'amasezerano hagati y'umuguzi n'utanga serivisi y'imari ; 2° bitangiwe uburenganzira n'umuguzi wa serivisi y'imari abinyujije mu buryo bwo kwishyura bwemewe n'amategeko n'ubundi buryo bwemewe ; 3° byemewe n'amategeko cyangwa amabwiriza bireba.	<u>Article 79: Pension benefits</u> A pension scheme shall handle the file requesting pension benefits and process the payment within a period not exceeding thirty (30) days from the day of receipt of the full information. <u>Section VI: Protection of consumers' assets</u> <u>Article 80: Transaction on consumer's accounts</u> A financial service provider shall not be allowed to conduct any transaction on the financial service consumer's account unless: 1° allowed by the contract between the consumer and a financial service provider; 2° authorized by a financial service consumer through the legally recognized payment instruments or other recognized means; 3° allowed by relevant laws or regulations.	<u>Article 79: Prestations de retraite</u> Un régime de retraite traite le dossier de demande de prestations de retraite et effectue le paiement dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du jour de la réception des informations complètes. <u>Section VI: Protection des biens des consommateurs</u> <u>Article 80: Transactions sur les comptes des consommateurs</u> Un prestataire de service financier n'est pas autorisé à effectuer une transaction sur le compte du consommateur de service financier, sauf s'il est : 1° autorisé par le contrat entre le consommateur et un prestataire de service financier ; 2° autorisé par un consommateur de service financier par le biais d'instruments de paiement légalement reconnus ou d'autres moyens reconnus; 3° autorisé par les lois ou règlements pertinents.
---	--	--

<u>Ingingo ya 81:</u> Kudakora igikorwa cyangwa gutinda kugikora Iyo utanga serivisi y'imari adakoreye igikorwa umuguzi wa serivisi y'imari cyangwa atinze kugikora kandi andi mabwiriza yose yaratanzwe cyangwa ibisabwa byose byarubahirijwe, indishyi ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari igenwa hakurikijwe ibiteganywa n'aya mabwiriza rusange kereste hari impamvu zifatike zateye ugukorerwa. Hakurikijwe ibiteganywa n'igika cya mbere cy'iyi ingingo, gukora igikorwa igice bifatwa nko kunanirwa kugikora cyangwa gutinda kugikora. <u>Ingingo ya 82:</u> Guhagarika no kongera gufungura konti y'umuguzi wa serivisi y'imari Konti y'umuguzi wa serivisi y'imari ntishobora guhagarikwa keretse iyo byemejwe n'amategeko cyangwa umuguzi abiyemereye cyangwa iyo biteganywa mu masezerano, bigakorwa mu buryo bukurikira: 1° iyo guhagarika konti byemejwe n'itegeko cyangwa byasabwe	<u>Article 81:</u> Failure or delays in conducting the transaction In case a financial service provider fails or delays to conduct the transaction on behalf of a financial service consumer at the required time while all other instructions were provided or requirements were fulfilled, a compensation to the financial service consumer shall apply as determined in accordance with the provision of this Regulation unless there are legitimate reasons for delays. In line with the provisions of paragraph one of this article, partial conducting of the transaction shall be taken as failure or delay to conduct the transaction. <u>Article 82:</u> Freezing and unfreezing a financial service consumers' account A financial service consumer account shall not be frozen unless allowed by law or by the consumer through his/her consent or as provided in the contract in the following manner: 1° in case the freezing of the account is allowed by the law or requested by the	<u>Article 81:</u> Défaillance ou retard dans l'exécution de la transaction Dans le cas où un prestataire de service financier n'effectue pas ou tarde à effectuer la transaction pour le compte d'un consommateur de service financier au moment requis alors que toutes les autres instructions ont été fournies ou que les exigences ont été remplies, l'indemnisation du consommateur de service financier s'applique conformément aux dispositions du présent règlement sauf s'il y a des motifs légitime de ce retard. Conformément aux dispositions de l'alinéa premier du présent article, la réalisation partielle de la transaction est considérée comme un échec ou un retard dans la réalisation de la transaction. <u>Article 82:</u> Gel et déblocage du compte d'un consommateur de service financier Le compte d'un consommateur de service financier ne peut être gelé, sauf si la loi l'autorise ou si le consommateur y consent ou si le contrat le prévoit, selon les modalités suivantes : 1° si le gel du compte est autorisé par la loi ou demandé par l'autorité compétente, le
---	---	---

n'urwego rubifitiye ububasha, nyiri konti amenyeshwa icyo cyemezo cyo guhagarika konti n'urwego rubifitiye ububasha ashobora kwegera kugira ngo rukemure ikibazo keretse biteganijwe ukundi mu mategeko 2° iyo konti ihagaritswe nyiri konti yabyiyemereye cyangwa bishingiye ku masezerano, nyiri konti ahita abimenyeshwa. Iyo ikibazo gikemutse, utanga serivisi y'imari ahita yongera gufungura konti.	competent authority, the account holder shall be informed on the decision to freeze the account and the competent authority he/she can approach to resolve the issue unless provided otherwise by laws; 2° in case the account is frozen as per consent or contract terms, the account holder shall be immediately notified. In case the issue is resolved, the financial service provider shall immediately unfreeze the account.	titulaire du compte est informé de la décision de geler le compte et de l'autorité compétente à laquelle il peut s'adresser pour résoudre le problème sauf dispositions légales contraires; 2° dans le cas où le compte est gelé conformément au consentement ou aux termes du contrat, le titulaire du compte est immédiatement informé. Si le problème est résolu, le prestataire de service financier débloque immédiatement le compte.
<u>Ingingo ya 83: Gukura amafaranga kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari</u>	<u>Article 83: Debiting the financial service consumer's account</u>	<u>Article 83: Débit du compte du consommateur de service financier</u>
Konti y'umuguzi wa serivisi y'imari ntigomba gukurwaho amafaranga keretse iyo bitangiye uburenganzira n'umuguzi wa serivisi y'imari, itegeko cyangwa urwego rubifitiye ububasha.	The account of the financial service consumer shall not be debited unless allowed by the consumer, the law or the competent authority.	Le compte du consommateur de service financier n'est débité que si le consommateur de service financier, la loi ou l'autorité compétente l'autorise.
Iyo umuguzi wa serivisi y'imari yatanze amabwiriza yo gukura amafaranga kuri konti ye mu rwego rwo kwishyura cyangwa kohereza amafaranga ku yindi konti, utanga serivisi y'imari agomba kureba neza niba ibisabwa ngo icyo gikorwa kibeho byarubahirijwe mbere yo gutangira igikorwa.	In case the financial service consumer has provided instructions to debit his/her account in line with payment or transfer to another account, a financial service provider shall clearly check whether the requirements for the transaction are fulfilled before initiating the transaction.	Dans le cas où le consommateur de service financier a donné des instructions pour débiter son compte dans le cadre d'un paiement ou d'un transfert vers un autre compte, le prestataire de service financier vérifie clairement si les conditions requises pour la transaction sont remplies avant d'initier la transaction.
Utanga serivisi y'imari kandi ashiraho amabwiriza agaragaza igihe hagomba gushakwa icyemezo cy'umuguzi wa serivisi	A financial service provider shall also put in place the limits by which a confirmation from the financial service consumer shall be sought	Le prestataire de service financier met également en place les limites dans lesquelles une confirmation du consommateur de service

mbere yo gukora igikorwa. Utanga serivisi y'imari asaba icyemezo cy'umuguzi wa serivisi y'imari mu gihe ashidikanya ku mabwiriza yo gukura amafaranga kuri konti. <u>Ingingo ya 84: Amakosa yo gukura amafaranga kuri konti no kuyashyiraho akorwa n'utanga serivisi y'imari kuri konti yo kubitsa</u> Iyo habaye amakosa mu gukura cyangwa gushyira amafaranga kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari aturutse k'utanga serivisi y'imari, umuhagarariye, uburyo bw'ikoranabuhanga cyangwa indi mpamvu, hagomba gukorwa ibi bikurikira: 1° iyo ari ugukura amafaranga kuri konti, umuguzi wa serivisi y'imari amenyeshwa iryo kosa hanyuma amafaranga yakuwe kuri konti agasubizwaho mu gihe kitarenze amasaha atandatu (6) uherye igihe yakuriwe kuri konti cyangwa igihe ikosa ryagaragariye cyangwa igihe ikibazo cy'umuguzi cyakiriwe; 2° iyo ari ugushyira amafaranga kuri konti, utanga serivisi y'imari afite uburenganzira bwo guhagarika iyo konti kugira ngo akumire ko habaho kubikuza kutari	before concluding the transaction. A financial service provider shall seek the confirmation of the financial service consumer in case there is a doubt on the debit instructions. <u>Article 84: Debit and credit errors committed by the financial service provider on deposit account</u> In case the financial service consumer's account is erroneously debited or credited by the financial service provider staff, representative, systems or any other circumstance, the following shall be done: 1° in case of debit, the financial service consumer shall be notified of such error and the amount debited shall be refunded in a period not exceeding six (6) hours from the time of debit, discovery of the error or receipt of consumer's claim; 2° in case of account credit, a financial service provider shall have the right to freeze that account to avoid unnecessary withdrawal and the	financier doit être demandée avant de conclure la transaction. Le prestataire de service financier demande la confirmation du consommateur de service financier en cas de doute sur les instructions de débit. <u>Article 84: Erreurs de débit et de crédit commises par le prestataire de service financier sur un compte de dépôt</u> Si le compte du consommateur de service financier est débité ou crédité par erreur par le personnel, le représentant, les systèmes du prestataire de service financier ou toute autre circonstance, il est procédé comme suit : 1 ° en cas de débit, le consommateur de service financier est informé de cette erreur et le montant débité est remboursé dans un délai n'excédant pas six (6) heures à compter du moment du débit, de la découverte de l'erreur ou de la réception de la réclamation du consommateur; 2 ° en cas de crédit, le prestataire de service financier a le droit de geler le compte pour éviter tout retrait inutile et le consommateur de service financier
---	--	---

ngombwa kandi umuguzi wa serivisi y'imari ahita amenyeshwa iryo kosa. Iyo umuguzi wa serivisi y'imari yemeranyijwe n'utanga serivisi y'imari ku ikosa, agomba kwemera ko amafaranga angana n'ayashyizweho akurwa kuri konti ye adaciwe ikiguzi cya serivisi. Iyo utanga serivisi y'imari atumvikanye n'umuguzi wa serivisi y'imari, utanga serivisi y'imari akora raporo, konti igakomeza guhagarikwa mu gihe cy'iminsi cumi n'itanu (15) mu gihe impande zombi zikigerageza kumvikana, byananirana ikibazo kikagezwa kuri komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari;	financial service consumer shall be immediately notified on the error. In case the financial service consumer agrees with the financial service provider on the error, he/she shall provide a consent to debit his/her account with the same amount without deducting any service fee. In case a financial service consumer does not reach an agreement with the financial service consumer, the financial service provider shall elaborate a report and the account shall remain frozen within 15 days trying to reach an agreement after which the case shall be taken to the committee in charge of financial consumer's complaints;	est immédiatement informé de l'erreur. Si le consommateur de service financier est d'accord avec le prestataire de service financier sur l'erreur, il doit consentir à débiter son compte du même montant sans déduire de frais de service. Si le prestataire de service financier ne parvient pas à un accord avec le consommateur de service financier, le prestataire de service financier rédige un rapport et le compte reste gelé pendant quinze (15) jours pour tenter de parvenir à un accord, après quoi l'affaire est portée devant le comité chargé de résolution des plaintes.
3° guhagarika konti bivugwa mu gace 2° birebana gusa n'umubare w'amafaranga yashyizwe kuri konti mu buryo bw'amakosa;	3° the freezing in 2° above shall be limited to the erroneous amount in question;	3 ° le gel visé au point 2° ci-dessus est limité au montant erroné en question;
4° iyo amafaranga ageze kuri konti bitewe no kwibeshya k'uburyo bw'ikoranabuhanga bw'utange serivisi z'imari cyangwa yageze kuri konti hakozwe uburiganya, utanga serivisi y'imari afite uburenganzira bwo kwisubiza ayo mafaranga atagombye gusaba umuguzi wa serivisi y'imari uburengazira. Utanga	4° in case of credit error caused by financial service provider's systems or credit by fraud, a financial service provider shall have the right to reverse the transaction without the consent of the financial service consumer. The financial service consumer shall be notified immediately on the reversal transaction.	4 ° en cas d'erreur de crédit sur le compte causée par les systèmes du prestataire des services financiers ou en cas de crédit d'un compte par fraude, un prestataire de service financier a le droit d'annuler la transaction sans le consentement du consommateur de service financier. Le consommateur de service financier doit être informé

serivisi y'imari agomba kumenyasha umuguzi wa serivisi uko kwisubiza amafaranga ako kanya. 5° iyo konti y'umuguzi ishyizweho amafaranga biturutse ku makosa hanyuma umuguzi wa serivisi y'imari akayabikuzwa, utanga serivisi y'imari yumvikana n'umuguzi wa serivisi y'imari uburyo bwo kwishyura ayo mafaranga. Iyo umuguzi wa serivisi y'imari yanze kwishyura ayo mafaranga, utanga serivisi y'imari ashyikiriza icyo kibazo komite ishinze gukumura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari. <u>Ingingo ya 85: Ibikorwa bizana inyungu cyangwa biteza ingorane bitewe n'imikorere mibi y'uburyo bw'ikoranabuhanga bw'utanga serivisi y'imari cyangwa amakosa y'abakozi n'abahagarariye utanga serivisi y'imari</u> Iyo utanga serivisi y'imari akoze nabi cyangwa akoze ikosa bigatuma hari amafaranga akurwa cyangwa ashyirwa kuri konti y'umuguzi wa serivisi y'imari mu buryo butari bwo ariko bigatuma umuguzi wa serivisi y'imari akora ibikorwa bimuzanira	5° in case the consumer's account is erroneously credited and financial service consumer has already withdrawn the funds, a financial service provider shall negotiate with the financial service consumer on modalities to repay that money. In case the financial service consumer refuses to refund the fund, the financial service provider shall take the case to the committee in charge of financial consumer's complaints. <u>Article 85: Advantageous or disadvantageous transactions caused by failure of the financial service provider systems or errors of staff and representatives</u> In case there is any failure or error on the side of the financial service provider and does not lead to any erroneous debit or credit on the financial service consumers' account but merely allows the financial service consumer to transact on advantageous or	immédiatement de la transaction d'inversion. 5° dans le cas où le compte du consommateur est crédité par erreur et que le consommateur de service financier a déjà retiré les fonds, un prestataire de service financier négocie avec le consommateur de service financier sur les modalités de remboursement de cet argent. Dans le cas où le consommateur de service financier refuse de rembourser les fonds, le prestataire de service financier porte l'affaire devant le comité chargé de résoudre les plaintes. <u>Article 85: Transactions avantageuses ou désavantageuses dues à une défaillance des systèmes du prestataire de service financier ou à des erreurs du personnel et des représentants</u> En cas de défaillance ou d'erreur du prestataire de service financier n'entraînant pas de débit ou de crédit erroné sur le compte du consommateur de service financier mais permettant simplement à ce dernier d'effectuer une transaction à des conditions avantageuses
---	--	---

inyungu cyangwa bimuteza ingorane, hakorwa ibi bikurikira: 1° iyo imikorere mibi cyangwa ikosa bituma umuguzi wa serivisi y'imari akora ibikorwa bimuzanira inyungu, utanga serivisi y'imari agaruka ayo mafaranga ku bwumvikane; 2° Iyo imikorere mibi cyangwa ikosa bituma umuguzi wa serivisi y'imari akora ibikorwa bimuteza ingorane, utanga serivisi y'imari abara igihombo cy'umuguzi wa serivisi y'imari hanyuma akacyishyura mu gihe kitarenze iminsi icumi (10) nyuma yo kubona ikibazo cyangwa yo kubimenyeshwa n'umuguzi wa serivisi y'imari.	disadvantageous terms, the following shall be done: 1° in case the failure or error allows advantageous transaction terms to the financial service consumer, the financial service provider shall recover the amount amicably; 2° in case the failure or error allows disadvantageous transaction terms to the financial service consumer, the financial service provider shall compute the losses born by the financial service consumer and pay them within a period not exceeding ten (10) days after discovery or notification by the financial service consumer.	ou désavantageuses, il est procédé comme suit: 1° dans le cas où la défaillance ou l'erreur permet des conditions de transaction avantageuses pour le consommateur du service financier, le prestataire de service financier récupère le montant à l'amiable; 2° dans le cas où la défaillance ou l'erreur permet des conditions de transaction désavantageuses pour le consommateur de service financier, le prestataire de service financier calcule les pertes subies par le consommateur de service financier et les paie dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours après la découverte ou la notification par le consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 86: Amakosa kuri konti y'inguzanyo</u> Iyo habaye amakosa mu gukura cyangwa gushyira amafaranga kuri konti y'inguzanyo y'umuguzi wa serivisi y'imari aturutse k'utanga serivisi y'imari, umuhagarariye, uburyo bw'ikoranabuhanga cyangwa indi mpamvu, hagomba gukorwa ibi bikurikira: 1° iyo amafaranga yiyongereye kuri konti y'inguzanyo, umuguzi wa serivisi	<u>Article 86: Errors on loan account</u> In case the financial service consumer's loan account is erroneously debited or credited by the financial service provider staff, a representative, systems or any other circumstance, the following shall be done: 1° in case of debit of loan account, the financial service consumer shall be	<u>Article 86: Erreurs sur le compte de crédit</u> Si le compte de crédit du consommateur de service financier est débité ou crédité par erreur par le personnel du prestataire de service financier, un représentant, des systèmes ou toute autre circonstance, les mesures suivantes sont prises: 1° en cas de débit du compte de crédit, le consommateur de service financier est

y'imari amenyeshwa iryo kosa hanyuma ayo mafaranga yiyongereyeho agakurwaho mu gihe kitarenze amasaha atandatu (6) uhereye igihe amafaranga yiyongereyeho, igihe iryo kosa ryabonekeye cyangwa igihe ikibazo cy'umuguzi cyakiriwe. Iyo hari amafaranga yishyuwe kubera iryo kosa ryavuzwe, ahita akurwaho hamwe n'amafaranga yiyongereyeho; 2° iyo amafaranga yashyizwe kuri konti cyangwa hakaba amakosa mu kwishyura inguzanyo, utanga serivisi y'imari abimenyesha umuguzi wa serivisi y'imari kandi agahita akosora iryo kosa. <u>Ingingo ya 87: Amakosa yo kwishyura amafaranga menshi cyangwa make akorwa n'utanga serivisi y'imari</u> Iyo utanga serivisi y'imari yibeshye akishyura umuguzi wa serivisi y'imari amafaranga arenze ayo yagombaga kumwishyura cyangwa ari muni yayo, hagomba gukorwa ibi bikurikira: 1° iyo habayeho kwishyura amafaranga arenze agomba kwishyuzwa, umuguzi wa serivisi y'imari amenyeshwa iryo	notified of such error and the amount topped up shall be removed in a period not exceeding six (6) hours from the time of debit, discovery of that error or receipt of consumer's claim. In case there is any fee charged as a result of the mentioned error, it shall be removed immediately together with amount topped up; 2° in case of credit or erroneous repayment, the financial service provider shall notify the financial service consumer and immediately rectify the error. <u>Article 87: Overpayment or underpayment errors committed by the financial service provider</u> In case the financial service provider erroneously charges the financial service consumer extra fees or payments, the following shall be done: 1° in case of overpayment or overcharging, the financial service consumer shall be notified of such	informé de cette erreur et le montant rechargé est retiré dans un délai ne dépassant pas six (6) heures à partir du moment du débit, de la découverte de cette erreur ou de la réception de la réclamation du consommateur. Si des frais sont facturés à la suite de cette erreur mentionnée, ils sont immédiatement supprimés avec le montant rechargé; 2° en cas de crédit ou de remboursement erroné, le prestataire de service financier en informe le consommateur de service financier et rectifie immédiatement l'erreur. <u>Article 87: Erreurs de paiement excédentaire ou de sous-paiement commises par le prestataire de service financier</u> Si le prestataire de service financier facture par erreur au consommateur de service financier des frais ou des paiements excédentaires ou insuffisants, les mesures suivantes sont prises: 1° en cas de paiement excédentaire ou de surfacturation, le consommateur de service financier est informé de cette
--	---	--

kosa hanyuma amafaranga y'ikirenga yishyujwe akishyurwa mu gihe kitarenze amasaha atandatu (6) uhareye igihe ikosa ryagaragariye cyangwa igihe umuguzi wa serivisi y'imari yabimenyesheje; 2° iyo habayeho kwishyura amafaranga ari munsu y'agomba kwishyuzwa, utanga serivisi y'imari ahita amenyesha iryo kosa umuguzi wa serivisi y'imari. Iyo umuguzi wa serivisi y'imari yemeranyijwe n'utanga serivisi y'imari ku ikosa, yemera ko kuri konti ye hakurwaho amafaranga angana n'atarishyujwe adaciwe ikiguzi cya serivisi. Iyo utanga serivisi y'imari atumvikanye n'umuguzi wa serivisi y'imari, utanga serivisi y'imari akora raporo mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) mu gihe impande zombi zikigerageza kumvikana, byananirana ikibazo kikagezwa kuri komite ishinze gukermura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari. <u>Ingingo ya 88:</u> Amakosa yo gukura no gushyira amafaranga kuri konti akozwe n'umuguzi wa serivisi z'imari Iyo umuguzi akoze amakosa mu gihe cyo	error and the amount charged or paid shall be refunded in a period not exceeding six (6) hours from the time of discovery or notification by the financial service consumer; 2° in case of underpayment or undercharging, the financial service provider shall immediately notify the financial service consumer about the error. In case the financial service consumer agrees with the financial service consumer on the error, he/she shall provide a consent to debit his/her account with the same amount without deducting any service fee. In case the financial service provider does not reach an agreement with the financial service consumer, the financial service provider shall elaborate a report within fifteen (15) days trying to reach an agreement after which the case shall be taken to committee in charge of financial consumer's complaints. <u>Article 88:</u> Deposit Account debit and credit errors committed by the financial service consumer In case the account is debited or credited	erreur et le montant excédent facturé ou payé est remboursé dans un délai ne dépassant pas six (6) heures à compter du moment de la découverte ou de la notification par le consommateur de service financier; 2° en cas de sous-paiement ou de sous-facturation, le prestataire de service financier notifie immédiatement l'erreur au consommateur de service financier. Si le consommateur de service financier est d'accord avec le prestataire de service financier sur l'erreur, il consent à ce que son compte soit débité du même montant sans déduction de frais de service. Si le prestataire de service financier ne parvient pas à un accord avec le consommateur de service financier, le prestataire de service financier doit rédiger un rapport dans un délai de quinze (15) jours pour tenter de parvenir à un accord, après quoi l'affaire est portée devant le comité de résolution des plaintes. <u>Article 88:</u> Erreurs de débit et de crédit du compte de dépôt commises par le consommateur des services financiers En cas de débit ou de crédit erroné du compte
--	---	--

gukura amafaranga kuri konti cyangwa kuyashyiraho, hagomba gukorwa ibi bikurikira: 1° iyo ari ugukura amafaranga kuri konti, umuguzi wa serivisi y'imari ahita abimenyesha utanga serivisi y'imari. Iyo babyemeranyijweho, utanga serivisi y'imari amusubiza ayo mafaranga mu gihe kitarenze amasaha atandatu (6). Iyo amafaranga yakuweho yari ayo kwishyura undi muntu kandi akaba yarangije kwishyurwa cyangwa koherezwa, umuguzi wa serivisi y'imari ubwe yumvikirana n'uwishyuwe ayo mafaranga kandi utanga serivisi y'imari ntaryozwa icyo gikorwa; 2° iyo ari ugushyira amafaranga kuri konti, umuguzi wa serivisi y'imari abimenyesha utanga serivisi y'imari kugira ngo asubizwe ayo mafaranga. <u>Ingingo ya 89: Andi makosa</u> Iyo habayeho andi makosa akozwe n'utanga serivisi y'imari cyangwa umuguzi wa serivisi y'imari, impande zombi zirumvikana. Iyo zitumvikanye, ikibazo gishyikirizwa komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari.	erroneously by the financial service consumer, the following shall be done: 1° in case of debit, the financial service consumer shall immediately notify the financial service provider. In case of agreement, the financial service provider shall reverse the transaction in a period not exceeding six (6) hours. In case, the debit was a payment to the third party and the amount was already paid or transferred, the financial service consumer shall personally liaise with the third party paid and the financial service provider shall not be liable for that transaction; 2° in case of credit, the financial consumer shall notify the financial service provider to reverse the transaction. <u>Article 89: Other errors</u> In case of other errors committed either by the financial service provider or a financial service consumer, the two parties shall seek an agreement. In case of disagreement, the case shall be escalated to the committee in charge of financial consumer's complaints.	par le consommateur de service financier, il est procédé comme suit : 1° en cas de débit, le consommateur de service financier en informe immédiatement le prestataire de service financier. En cas d'accord, le prestataire de service financier inverse la transaction dans un délai n'excédant pas six (6) heures. Si le débit est un paiement à un tiers et que le montant a déjà été payé ou transféré, le consommateur de service financier se met personnellement en rapport avec le tiers payé et le prestataire de service financier n'est pas responsable de cette transaction ; 2° in cas de crédit, le consommateur de service financier notifie au prestataire de service financier pour qu'il inverse la transaction. <u>Article 89: Autres erreurs</u> En cas d'autres erreurs commises soit par le prestataire de service financier, soit par un consommateur de service financier, les deux parties recherchent un accord. En cas de désaccord, l'affaire est portée devant le comité chargé de résolution les plaintes.
--	--	---

<u>Ingingo ya 90:</u> Ingaruka z'amakosa Iyo ikosa ry'utanga serivisi y'imari ryatumye umuguzi wa serivisi y'imari asabwa kwishyura indishyi, utanga serivisi y'imari yishyura izo ndishyi. <u>Ingingo ya 91:</u> Kwishyura mu buryo bunyuranyije n'amabwiriza y'umuguzi Bitabangamiye andi mategeko, iyo utanga serivisi z'imari yishyuye kandi yahawe amabwiriza n'umuguzi wa serivisi y'imari yo guhagarika kwishyura, utanga serivisi y'imari yirengera ingaruka zatewe n'uko kwishyura. <u>Ingingo ya 92:</u> Ibikorwa by'uburiganya byirengerwa n'utanga serivisi y'imari Iyo uburiganya bwatewe n'umukozi w'utanga serivisi y'imari, uburyo bwe bw'ikoranabuhanga cyangwa abamuhagarariye, umuguzi wa serivisi y'imari asubizwa amafaranga mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) nyuma yo kubona uburiganya cyangwa nyuma y'uko umuguzi wa serivisi z'imari atanze ikibazo. Utanga serivisi y'imari kandi arabiryoza iyo umuguzi wa serivisi y'imari yamumenyesheje	<u>Article 90:</u> Consequences of errors In case the error caused by the financial service provider has led to payment of damages by the financial service consumer, the financial service provider shall bear those damages. <u>Article 91:</u> Payment against consumer's instructions Without prejudice to other laws, if the financial service provider makes payment while it has received instructions to stop that payment from the financial service consumer, the financial service provider shall bear the consequences caused by such payment. <u>Article 92:</u> Fraud cases borne by the financial service provider In case the fraud is caused by a financial service provider staff, its systems or representatives, the financial service consumer shall be refunded within a period not exceeding fifteen (15) days after the discovery of the fraud or claim by the financial service consumer. A financial service provider shall be further liable in case the financial service consumer	<u>Article 90:</u> Les conséquences des erreurs Si l'erreur commise par le prestataire de service financier a entraîné le paiement de dommages et intérêts par le consommateur de service financier, le prestataire de service financier supporte ces dommages et intérêts. <u>Article 91:</u> Paiement contre les instructions du consommateur Sans préjudice d'autres lois, si le prestataire des services financiers effectue un paiement alors qu'il a reçu du consommateur de service financier l'instruction d'arrêter ce paiement, le prestataire de service financier supporte les conséquences causées par ce paiement. <u>Article 92:</u> Cas de fraude supportés par le prestataire de service financier Dans le cas où la fraude est causée par le personnel du prestataire de service financier, ses systèmes ou ses représentants, le consommateur de service financier est remboursé dans un délai ne dépassant pas quinze (15) jours après la découverte de la fraude ou de la réclamation par le consommateur des services financiers. La responsabilité du prestataire de service financier est également engagée lorsque le
---	--	--

ko yataye ibimuranga n'impushya zitandukanye cyangwa ibikoresho byo kwishyura cyangwa iyo yasabye ko konti ye ihagarikwa kubera izindi mpamvu hanyuma utanga serivisi y'imari akaba atarafashe ingamba zikumira ubwo buriganya.	declared the loss of credentials or payment instruments or requested to freeze the account due to other circumstances and the financial service provider did not take the necessary steps to prevent the fraud.	consommateur de service financier a déclaré la perte de ses justificatifs d'identité ou de ses instruments de paiement ou a demandé le gel de son compte en raison d'autres circonstances et que le prestataire de service financier n'a pas pris les mesures nécessaires pour prévenir la fraude.
<u>Ingingo ya 93: Ibikorwa by'uburiganya byirengerwa n'umuguzi wa serivisi y'imari</u>	<u>Article 93: Fraud cases borne by a financial service consumer</u>	<u>Article 93: Cas de fraude causés par un consommateur de service financier</u>
Iyo uburiganya bwatwe n'umuguzi wa serivisi y'imari, yirengera ibihombo byatejwe n'ubwo buriganya. Icyakora, utanga serivisi y'imari afite inshingano yo gufasha nta kiguzi umuguzi wa serivisi y'imari gushakisha uwakoze uburiganya no kubimenyesha inzego zibifitiye ububasha.	In case the fraud is caused by the financial service consumer, he/she shall bear the fraud losses. However, the financial service provider shall have the responsibility to assist the financial service consumer free of charge in tracking the fraudster and report him or her to the competent authorities.	Dans le cas où la fraude est causée par le consommateur de service financier, celui-ci doit supporter les pertes dues à la fraude. Toutefois, le prestataire de service financier a la responsabilité d'aider gratuitement le consommateur de service financier à retrouver le fraudeur et à le dénoncer aux autorités compétentes.
Ubufasha bw'utanga serivisi y'imari bushobora kubamo nibura gutanga amakuru cyangwa ibimenyetso bisabwa byerekeye imari no gutanga inama za ngombwa no gukoresha ubuhanga bwe.	The assistance of the financial service provider may include but not limited to providing the required financial information or evidences and providing the necessary guidance as well expertise.	L'assistance du prestataire de service financier peut consister, sans s'y limiter, à fournir les informations financières ou les preuves requises et à fournir les conseils et l'expertise nécessaires.
Utanga serivisi y'imari atangaza uburyo bwashyizweho bwo gukumira no gucunga uburiganya bwatahuwe cyangwa ibihombo ku mitungo y'abaguzi kandi agatangaza inzira zo gukemura ibibazo, ibihe byo kubikemuramo n'uburyo bwo kwishyura.	The financial service provider shall publish the mechanisms put in place to prevent and manage detected frauds or consumers' assets losses as well as the settlement procedures, timelines as well as the refunding process.	Le prestataire de service financier publie les mécanismes mis en place pour prévenir et gérer les fraudes détectées ou les pertes d'actifs des consommateurs, et il publie les procédures et les délais de règlement ainsi que le processus de remboursement.

<u>Ingingo ya 94: Indishyi ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari</u>	<u>Article 94: Compensation to the financial service consumer</u>	<u>Article 94: Indemnisation du consommateur de service financier</u>
Iyo uburangare bw'utanga serivisi y'imari buteje umuguzi wa serivisi y'imari igihombo cy'amafaranga, umuguzi wa serivisi y'imari aba afite uburenganzira bwo gusaba indishyi y'igihombo. Kubara indishyi bishingira kuri ibi bikurikira: 1° umubare w'amafaranga y'igihombo cyatewe n'uburangare; 2° ikiguzi cy'amahirwe yabuze kubera uburangare; 3° indishyi zishyuwe n'umuguzi wa serivisi y'imari niba zihari. Iyo indishyi itumvikanyweho n'utanga serivisi y'imari n'umuguzi wa serivisi y'imari, umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo kugeza ikibazo cye kuri komite ishinze gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari. Utanga serivisi y'imari ashiraho politiki yihariye yo guha indishyi umuguzi wa serivisi y'imari kandi atangaza amakuru arambuye arebana n'uburyo bwo gutanga indishyi, uburyo bwo kubara indishyi, uburyo n'ibihe byo gukemura ibibazo birebana n'indishyi.	In case of negligence by the financial service provider that causes monetary loss to the financial service consumer, the latter shall have the right to claim for compensation on the loss. The computation of the compensation shall be based on the following factors: 1° amount lost due to negligence; 2° opportunity cost lost due the negligence; 3° damages paid by the financial service consumer if any. In case the compensation is not agreed upon by the financial service provider and the financial service consumer, the latter shall have the right to report the case to the committee in charge of financial consumer's complaints. A financial service provider put in place a specific policy for compensation to the financial service consumer and shall further publish details on factors surrounding the compensation process, how the compensation is computed, related claim handling procedures and the times.	En cas de négligence du prestataire de service financier entraînant une perte financière pour le consommateur de service financier, ce dernier a le droit de demander une indemnisation pour cette perte. Le calcul de l'indemnisation est basé sur les facteurs suivants : 1° montant perdu en raison de la négligence ; 2° coût d'opportunité perdu en raison de la négligence ; 3° dommages payés par le consommateur de service financier, le cas échéant. Si le prestataire de service financier et le consommateur de service financier ne parviennent pas à s'entendre sur la compensation, ce dernier a le droit de signaler le cas au le comité chargé de résolution les plaintes. Le prestataire de service financier doit mettre en place une politique spécifique d'indemnisation du consommateur de service financier et publier les détails des facteurs entourant le processus d'indemnisation, le mode de calcul de l'indemnisation ainsi que les procédures et les délais de traitement des

Ibyo ari byo byose, igipimo cy'indishyi ntigishobora kujya muni y'ikigereranyo cy'inyungu ku nguzanyo nk'uko cyatangajwe n'urwego rw' ubugenzuzi. <u>Icyiciro cya VII: Imyenda ikabije</u> <u>Ingingo ya 95: Kurinda umuguzi wa serivisi y'imari kugira imyenda ikabije</u> Utanga serivisi y'imari ntagomba guha umuguzi wa serivisi y'imari ibicuruzwa cyangwa serivisi byatuma ubwishyu bwe bukenywe n'amafaranga yinjiza nk'uko biteganywa n'amabwiriza na politiki ngengamikorere by'utanga serivisi y'imari. <u>Ingingo ya 96: Kugena igipimo cy'umwenda</u> Umwenda ukabije ugenwa hakurikijwe ijanisha ry'igereranya ry'umwenda n'ibyinjira hashingiwe ku bwoko butandukanye bw'ibicuruzwa na serivisi ndetse n'ibyiciro by'abaguzi ba serivisi y'imari. Mu gupima ijanisha ry'ubwishyu ryavuzwe mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, utanga serivisi z'imari yita ku byo yinjiza, ibyo	In any case, the compensation rate cannot go below the average lending rate as published by the Supervisory Authority. <u>Section VII: Over indebtedness</u> <u>Article 95: Protection of the financial service consumer against over indebtedness</u> A financial service provider shall not grant to the financial service consumer an amount of product or service in way his/her payment exceeds the percentage of his periodic income as determined by the internal policies and procedures of the financial service provider. <u>Article 96: Determining the level of indebtedness</u> Over indebtedness is determined as a percentage of Debt-to-Income ratio based on different types of products and services as well as segments of the financial service consumer. In measuring the percentage repayment mentioned in paragraph one this Article, the financial service provider shall consider all	demandes d'indemnisation. En tout état de cause, le taux d'indemnisation ne peut pas descendre en dessous du taux moyen de prêt tel que publié par l'Autorité de contrôle. <u>Section VII: Surendettement</u> <u>Article 95: Protection du consommateur de service financier contre le surendettement</u> Un prestataire de service financier ne doit pas accorder au consommateur de service financier un montant de produits ou de services pour lequel son paiement dépasse le pourcentage de son revenu périodique tel que déterminé par les politiques et procédures internes du prestataire de service financier. <u>Article 96: Détermination du niveau d'endettement</u> Le surendettement est déterminé en tant que pourcentage du ratio dette/revenu en fonction des différents types de produits et services ainsi que des segments des consommateurs de service financier. Pour mesurer le pourcentage de remboursement mentionné à l'alinéa premier du présent article, le prestataire des services
---	--	---

asohora, ibyo yiyemeje ku bindi bicuruzwa na serivisi n'ibyo yemereye abandi batanga serivisi z'imari. <u>Ingingo ya 97: Gukorera mu mucyo no gutanga raporo ku birebana n'umwenda</u> Utanga serivisi y'imari ashyiraho imirongo ngenderwaho isobanukiye umuguzi wa serivisi y'imari imufasha gucunga umwenda. Ingamba zifatwa n'ibipimo by'umwenda w'abaguzi bimenyeshwa Urwego rw'Ubugenzuzi. Utanga serivisi y'imari afite inshingano yo gusobanurira umuguzi wa serivisi y'imari ibiranga umwenda ukabije, uburyo bwo kuwirinda n'ingaruka zawo.	financial service consumer income, expenses, commitments to other products and services as well as commitments to other financial service providers. <u>Article 97: Indebtedness transparency and reporting</u> A financial service provider shall put in place clear guidelines that are transparent to the financial service consumer to manage indebtedness. The measures put in place and the levels of indebtedness of the financial service consumers shall be reported to the Supervisory Authority. A financial service provider shall have a responsibility to explain to financial service consumer the characteristics of over indebtedness, prevention mechanisms and the consequences.	financiers tient compte de l'ensemble de ses revenus, de ses dépenses, de ses engagements envers d'autres produits et services ainsi que de ses engagements envers d'autres prestataires de service financier. <u>Article 97: Transparence et rapports sur l'endettement</u> Le prestataire de service financier met en place des lignes directrices claires et transparentes pour le consommateur de service financier afin de gérer l'endettement. Les mesures mises en place et les niveaux d'endettement des consommateurs sont communiqués à l'Autorité de Contrôle. Le prestataire de service financier a la responsabilité d'expliquer au consommateur de service financier les caractéristiques du surendettement, les mécanismes de prévention et les conséquences.
<u>Icyiciro cya VIII: Kurwanya ruswa</u> <u>Ingingo ya 98: Politiki yo kurwanya ruswa</u> Uretse aho bivugwa ukundi mu yandi mategeko cyangwa amabwiriza yihariye, utanga serivisi y'imari ashyiraho politiki yo gukumira, gutahura no guhangana n'ibikorwa	<u>Section VIII: Fighting against corruption</u> <u>Article 98: Anti- corruption policy</u> Unless provided by other laws or specific regulations, a financial service provider shall put in place the policy for preventing, detecting and managing corruption cases. The	<u>Section VIII: Lutter contre la corruption</u> <u>Article 98: Politique de lutte contre la corruption</u> Sauf dispositions contraires d'autres lois ou règlements spécifiques, le prestataire de service financier doit mettre en place une politique de prévention, de détection et de

bya ruswa. Politiki igaragaza nibura ibi bikurikira:	policy shall detail at least the following:	gestion des cas de corruption. La politique doit détailler au moins les points suivants:
1° ubwoko bwa ruswa abantu bashobora guhura na bwo n'inzira bushobora kunyuramo;	1° types of bribes they may be exposed to and their possible channels;	1° les types de corruption auxquels les personnes peuvent être exposées et leurs canaux possibles;
2° ubusumbane bw'abakozi bashinzwe gukurikirana ibikorwa bya ruswa;	2° hierarchy of staff in charge of monitoring the corruption practices;	2° la hiérarchie du personnel chargé de surveiller les pratiques de corruption;
3° uburyo bw'ubugenzuzi bushyirwaho mu rwego rwo gukumira, gutahura no gukosora ibikorwa biganisha kuri ruswa;	3° internal control systems that shall be in place to prevent, detect and correct corruption exposures;	3° les systèmes de contrôle interne qui doivent être mis en place pour prévenir, détecter et corriger les risques de corruption;
4° uburyo bwo gutanga amakuru kuri ruswa;	4° corruption reporting mechanisms;	4° les mécanismes de signalement de la corruption;
5° imibanire y'abakozi b'utanga serivisi y'imari n'abaguzi ba serivisi z'imari;	5° relationship of financial service provider's staff and financial service consumers;	5° les relations entre le personnel du prestataire de service financier et les consommateurs des services financiers;
6° ibishobora guhungabanya ubwigenge bw'abakozi b'utanga serivisi y'imari harimo kubangamirwa bishingiye ku kwishakira inyungu bwite, kubangamirwa bishingiye ku kumenyerana, kubangamirwa bishingiye ku guterwa ubwoba, kubangamirwa bishingiye ku kwisuzuma no kubangamirwa	6° possible threats to independence of the financial service provider staff including self-interest threat, familiarity threat, intimidation threat, self-review threat and advocacy threat and how they are managed;	6° les menaces possibles à l'indépendance du personnel du prestataire de service financier, notamment menace liée à l'intérêt personnel, menace liée à la familiarité, menace liée à l'intimidation, menace liée à l'auto-examen et menace liée au plaidoyer, et la manière dont elles sont gérées ;

bishingiye ku buvugizi n'uburyo bicungwa; 7° uburyo utanga serivisi y'imari acunga impano abakozi be bahabwa n'abaguzi; 8° ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi bitangwa kubera imyitwarire ituma cyangwa ishobora gutuma habaho ruswa; 9° ibindi bisabwa biteganywa n'amategeko cyangwa amabwiriza yihariye. <u>Ingingo ya 99: Gutangaza ingamba zo kurwanya imyitwarire ishobora gukurura ruswa</u> Utanga serivisi y'imari atangaza ku rubuga rwe rwa murandasi, iyo ruhari, n'aho akorera, ingamba yashyizeho zo kurwanya ruswa harimo nibura ibi bikurikira: 1° incamake y'ingingo z'ingenzi za politiki yo kurwanya ruswa; 2° umuntu wamenyeshwa imyitwarire y'abakozi ishobora gukurura ruswa;	7° how a financial service provider manages gifts from consumers to their staff; 8° administrative sanctions to behaviours leading or likely to lead to corruption; 9° other requirements provided by specific laws or regulations. <u>Article 99: Publication of measures against behaviours leading to corruption</u> A financial service provider shall publish on its website, where applicable, and at its place of business, the measures it has put in place to fight corruption including but not limited to: 1° summary of key provisions of the anti-corruption policy; 2° contact person to report staff behaviours leading to corruption;	7° la manière dont un prestataire de service financier gère les cadeaux offerts par les consommateurs à son personnel ; 8° les sanctions administratives aux comportements menant ou susceptibles de mener à la corruption; 9° d'autres exigences prévues par des lois ou règlements spécifiques. <u>Article 99: Publication des mesures contre les comportements conduisant à la corruption</u> Le prestataire de service financier publie sur son site web, le cas échéant, et sur son lieu d'activité, les mesures qu'il a mises en place pour lutter contre la corruption, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants: 1° résumé des dispositions clés de la politique de lutte contre la corruption ; 2° personne de contact pour signaler les comportements du personnel
--	---	---

3° ibyemezo byafashwe ku bikorwa bya ruswa byabayeho. <u>Ingingo ya 100:</u> Gusuzuma ingaruka z'imyitwarire irangwa na ruswa Iyo utanga serivisi y'imari abonye imyitwarire iganisha kuri ruswa mu bakozi be cyangwa abamuhagarariye, asuzuma ingaruka iyo myitwarire igira k'utanga serivisi y'imari no ku muguzi wa serivisi y'imari maze agafata ibyemezo bikwiye. Imyitwarire yose irangwa na ruswa ituma hakorwa icyaha igomba kumenyeshwa urwego rubifitiye ububasha. <u>Ingingo ya 101:</u> Politiki yo gutanga amakuru ku myitwarire inyuranyije n'amategeko Utanga serivisi y'imari ashiraho politiki yo gutanga amakuru ku myitwarire inyuranyije n'amategeko, ishyira mu bikorwa itegeko rirengera abatanga amakuru ku byaha, ku bikorwa cyangwa imyitwarire binyuranyije n'amategeko. <u>UMUTWE WA VIII:</u> IMYITWARIRE MU BUCURUZI IHA BOSE AMAHIRWE	3° decisions taken on the reported cases. <u>Article 100:</u> Assessment of consequences of corrupt behaviours In case a financial service provider notices behaviours leading to corruption among its staff or representatives, it shall assess the consequences of such behaviours to the financial service provider and to the financial service consumer and take appropriate measures. Any corruption behaviour leading to criminal offense shall be reported to competent authority. <u>Article 101:</u> Whistleblowing policy A financial service provider shall put place a whistleblowing policy that implement the law relating to the protection of whistle blowers. <u>CHAPTER VIII:</u> FAIR BUSINESS CONDUCT AND ADVERTISEMENT	conduisant à la corruption ; 3° les décisions prises sur les cas signalés. <u>Article 100:</u> Évaluation des conséquences des comportements corrompus Dans le cas où un prestataire de service financier constate des comportements conduisant à la corruption parmi son personnel ou ses représentants, il évalue les conséquences de ces comportements pour le prestataire de service financier et pour le consommateur de service financier et prend les mesures appropriées. Tout comportement de corruption conduisant à une infraction pénale doit être signalé aux autorités compétentes. <u>Article 101:</u> Politique de dénonciation Le prestataire de service financier doit mettre en place une politique d'alerte qui met en œuvre la loi relative à la protection des dénonciateurs. <u>CHAPITRE VIII:</u> CONDUITE LOYALE DES AFFAIRES ET PUBLICITÉ
--	---	---

ANGANA NO KWAMAMAZA		
<u>Ingingo ya 102: Ibibujijwe mu kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa</u>	<u>Article 102: Prohibition in promotion and advertisement</u>	<u>Article 102: Interdiction de la promotion et de la publicité</u>
Utanga serivisi y'imari ashyiraho politiki yo kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa. Utanga serivisi y'imari abazwa ibivugwa mu butumwa bwo kwamamaza no kumenyekanisha ibikorwa bidahuye n'ukuri.	A financial service provider shall put in place a policy on promotion and advertisement. A financial service provider shall be responsible for the any misstatements made in the advertising and promotion materials.	Le prestataire de service financier doit mettre en place une politique de promotion et de publicité. Le prestataire de service financier est responsable de toute déclaration inexacte faite dans le matériel publicitaire et promotionnel.
Ibi bikurikira birabujijwe mu gihe cyo kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa:	The following shall be prohibited while conducting promotion and advertisement:	Les éléments suivants sont interdits dans le cadre de la promotion et de la publicité :
1° ubutumwa bwo kwamamaza bugereranya ibicuruzwa n'ibindi bicuruzwa bidafite ibibiranga bimwe;	1° promotional materials including comparisons with other financial products that do not share similar features;	1° le matériel promotionnel comprenant des comparaisons avec d'autres produits financiers qui ne présentent pas les mêmes caractéristiques ;
2° icyizere gikabije ku musaruro utegerejwe w'igicuruzwa cy'imari;	2° providing over optimistic projections on expected returns of the financial product;	2° fournir des projections trop optimistes sur les rendements attendus du produit financier ;
3° kugaragaza gusa ibyiza by'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari ntihagaragazwe ingorane zishobora guterwa n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari;	3° disclosure of only advantageous part of financial product or service but not disclosing the risks associated with the product or service;	3° ne divulguer que la partie avantageuse du produit ou du service financier sans divulguer les risques associés au produit ou au service ;
4° kungukira mu ntege nke z'ibyiciro bimwe by'abakiriya no kwirinda ko imenyekanisha ry'isoko rye rituma	4° prey upon the vulnerabilities inherent in segments of customers and ensure that its targeted marketing is not aimed	4° exploiter les vulnérabilités inhérentes à des segments de clientèle et veiller à ce que son marketing ciblé ne vise pas à

hagira umuntu ufata umwenda ukabije cyangwa uhomba; 5° imenyekanisha ry'ibicuruzwa cyangwa serivisi hakoreshwa amayeri yo gushyira abantu ku gitutu. <u>Ingingo ya 103: Kwita ku nshingano mu kumenyekanisha no kwamamaza ibikorwa</u> Ubutumwa bwo kwamamaza no kumenyekanisha ibicuruzwa bw'utanga serivisi y'imari bugomba kugaragaza ko yemewe n'Urwego rw'Ubugenzuzi. Ubutumwa kandi bugaragaza ikirango n'amazina by'utanga serivisi y'imari n'aho abarizwa. Utanga serivisi y'imari ashiraho uburyo bwo kugenzura no gukurikirana mu buryo ngarukagihe ubushobozi n'imyitwarire by'abakozi bashinzwe igurisha n'imenyekanisha ry'isoko. Ibimenyetso by'ubwo bugenzuzi ngarukagihe birabikwa. Ubutumwa bwo kwamamaza butasabwe bunyura muri imeri, mu butumwa bugufi, kuri telefoni ngendanwa, mu guhamagara kuri telefoni no mu yindi miyoboro bwoherezwa n'utanga serivisi y'imari cyangwa mu izina rye ntibwishyuzwa umuguzi wa serivisi y'imari. Ubutumwa bwo kwamamaza bumaze	at putting anyone in an unsustainable position of debt or loss; 5° aggressive marketing with high pressure sales tactics. <u>Article 103: Responsible advertisement and promotion</u> The financial service provider's advertisement and sales promotion material shall bear a statement that it is a licensed institution by the Supervisory authority. The statement shall also include the financial service provider's logo, names and the contact details. A financial service provider shall establish a process to periodically check and monitor the competences and conduct of sales and marketing staff. The evidences of the periodic checks shall be kept. Unsolicited advertisements through emails, text messages, voice calls and other channels sent by or on behalf of the financial service provider shall be at no cost to the financial service consumer. The advertisements so mentioned shall provide the option to opt out or opt in from or to receiving marketing	mettre quiconque dans une position insoutenable d'endettement ou de perte ; 5° un marketing agressif avec des tactiques de vente à haute pression. <u>Article 103: Publicité et promotion responsables</u> Le matériel de publicité et de promotion des ventes du prestataire de service financier doit comporter une déclaration indiquant qu'il s'agit d'une institution agréée par l'Autorité de Contrôle. Cette mention comprend également le logo, le nom et les coordonnées du prestataire de service financier. Le prestataire de service financier met en place une procédure pour vérifier et contrôler périodiquement la compétence et la conduite du personnel de vente et de marketing. Les preuves de ces contrôles périodiques sont conservées. Les publicités non sollicitées envoyées par courrier électronique, service de messages courts, appels vocaux et autres canaux par le prestataire de service financier ou en son nom sont gratuites pour le consommateur de service financier. Les publicités ainsi mentionnées doivent offrir la possibilité de refuser ou
---	---	---

kuvugwa bugomba guha umuguzi wa serivisi y'imari uburyo bwo kwanga cyangwa kwemera kubwakira kandi ku buntu. <u>Ingingo ya 104:</u> Ibuzwa ry'indi myitwarire mu bucuruzi irimo akarengane Utanga serivisi y'imari ntagomba kwishora mu bikorwa bikurikira birwanya ipiganwa: 1° kwamamaza cyangwa gutangaza amakuru mu buryo busebya ibicuruzwa by'abandi bacuruzi; 2° guhana abaguzi bimukiye ku wundi utanga serivisi y'imari; 3° guha abaguzi amabwiriza ababura gusesa amasezerano, guhindura utanga serivisi y'imari, ibicuruzwa by'imari cyangwa serivisi z'imari; 4° ubwumvikane hagati y'abatanga serivisi z'imari bwo guhuza ibiguzi basaba abaguzi ba serivisi z'imari; 5° ubwumvikane hagati y'abatanga	materials at no cost to the financial service consumer. <u>Article 104:</u> Other unfair business conduct restrictions The financial service provider shall not be involved in the below anti- competition practices: 1° make an advertisement or disclosing financial information criticizing the products of other players in the market; 2° penalizing financial service consumers for switching to other financial service provider; 3° placing restrictions on consumers that prohibit termination of contracts, change of financial service provider, financial products or services; 4° agreements among financial services providers on harmonizing the costs charged to financial services consumers; 5° agreement between financial services	d'accepter de recevoir du matériel de marketing sans frais pour le consommateur de service financier. <u>Article 104:</u> Autres restrictions sur les conduites des affaires Le prestataire de service financier ne doit pas être impliqué dans les pratiques anticoncurrentielles suivantes: 1° faire une publicité ou divulguer des informations financières critiquant les produits des autres acteurs du marché ; 2° pénaliser les consommateurs de service financier qui passent à un autre prestataire de service financier ; 3° imposer des restrictions aux consommateurs qui interdisent la résiliation des contrats, le changement de prestataire de service financier, de produits ou des services financiers; 4° accords entre les prestataires de service financier sur l'harmonisation des coûts facturés aux consommateurs des services financiers; 5° accord entre les prestataires de service
---	--	--

serivisi z'imari bwo guhuza indi mikorere ibangamira abaguzi ba serivisi z'imari; 6° kugambana kw'abatanga serivisi z'imari bakima igicuruzwa cyangwa serivisi abaguzi cyangwa ibyiciro bimwe by'abaguzi kubwo inyungu zabo bwite; 7° gushyiraho amabwiriza agabanya imikoranire n'abandi batanga serivisi z'imari hashingiwe ku biciro bihanitse, inzitizi zo mu rwego rw'ikoranabuhanga n'ibindi.	providers to harmonize on other practices that are detrimental to the financial services consumers; 6° collusion of financial service provider to cut off the product or service for their own benefits to consumers or certain segments; 7° putting in place restrictions to limit interoperability with other service providers based on hiking prices, technological barriers and other.	financier sur l'harmonisation d'autres pratiques préjudiciables aux consommateurs des services financiers; 6° collusion des prestataires des services financiers pour priver les consommateurs ou certains segments de consommateurs d'un produit ou d'un service à leurs propres avantages; 7° mise en place de restrictions pour limiter l'interopérabilité avec d'autres prestataires de services sur la base de prix élevés, de barrières technologiques et autres.
UMUTWE WA IX: INGINGO ZINYURANYE N'IZISOZA <u>Ingingo ya 105:</u> Kuba igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bikwiye Mbere yo kugirana amasezerano n'umuguzi wa serivisi y'imari, utanga serivisi y'imari agomba gukusanya, kubika no kwandika amakuru ahagije mu by'imari atangwa n'umuguzi wa serivisi y'imari hagamijwe kumenya niba igicuruzwa cyangwa serivisi biteganywa gutangwa bihuye n'ibyifuzo by'umuguzi wa serivisi y'imari n'ibyo yiteze;	CHAPTER IX: MISCELLANEOUS AND FINAL PROVISIONS <u>Article 105:</u> Suitability of the financial product and service Before entering into agreement with the financial service consumer, the financial service provider shall gather, file and record sufficient financial information from the financial service consumer with a view to determine whether such product or service to be offered suits the needs and expectations of the financial service consumer;	CHAPITRE IX: DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES <u>Article 105:</u> Adéquation du produit et du service financier Avant de conclure un accord avec le consommateur de service financier, le prestataire de service financier recueille, classe et enregistre des informations financières suffisantes auprès du consommateur de service financier afin de déterminer si le produit ou le service à offrir répond aux besoins et aux attentes du consommateur de service financier ;

Utanga serivisi y'imari ategura kandi agatanga ibicuruzwa cyangwa serivisi bihuye n'ibikenewe n'abaguzi ba serivisi z'imari batandukanye, ubushobozi bwabo bwo guhangana n'ingorane zabaho n'inyungu zabo kandi ashyiraho ibiciro by'ibicuruzwa by'imari na serivisi z'imari bijyanye n'isoko kandi bishingiye ku ngorane zishobora kubaho.	A financial service provider shall design and offer financial products or services that are appropriate to the varying needs, risk profile and interests of different types of financial service consumers and offer market and risk-based prices for financial products and services.	Le prestataire de service financier conçoit et offre des produits ou services financiers adaptés aux besoins, au profil de risque et aux intérêts des différents types de consommateurs des services financiers et propose des prix de marché et des prix fondés sur le risque pour les produits et services financiers.
<u>Ingingo ya 106:</u> Raporo zihabwa Urwego rw'Ubugenzuzi	<u>Article 106:</u> Reports to Supervisory Authority	<u>Article 106:</u> Rapports à l'Autorité de Contrôle
Utanga serivisi y'imari ashyikiriza Urwego rw'Ubugenzuzi raporo zitandukanye. Izo raporo zavuzwe haruguru, ibikubiyemo, uburyo bwo kuzitanga n'igihe cyo kuzitanga bivugwa mu ibwiriza.	A financial service provider shall submit to the Supervisory Authority different reports. The reports mentioned above, the content, reporting modalities as well as the reporting period shall be provided in the directive.	Le prestataire de service financier soumet différents rapports destinés à l'Autorité de Contrôle. Les rapports mentionnés ci-dessus, le contenu, les modalités de présentation des rapports ainsi que la période de présentation des rapports sont prévus par la directive.
<u>Ingingo ya 107:</u> Ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi bihabwa utanga serivisi y'imari	<u>Article 107:</u> Administrative sanctions to the financial service provider	<u>Article 107:</u> Sanctions administratives à l'encontre du prestataire de service financier
Urwego rw'Ubugenzuzi ruha utanga serivisi y'imari kimwe mu bihano bikurikira kubera ko atubahirije ibiteganywa n'itegeko ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, amabwiriza rusange arishyira mu bikorwa, amabwiriza cyangwa ibyemezo hakurikijwe uburemere bw'ikosa:	The Supervisory Authority shall impose on the financial service provider any of the following sanctions for non-compliance with the provisions of financial service consumer protection law its implementing regulations, directives or decisions depending on the seriousness and gravity of the violation:	L'Autorité de Contrôle impose au prestataire de service financier l'une des sanctions suivantes en cas de non-respect des dispositions de la loi relative à la protection du consommateur de service financier, de ses règlements d'application, de ses directives ou de ses décisions, en fonction de la gravité de la violation :

1° kwihanangirizwa mu nyandiko; 2° guhagarikirwa imirimo by'agateganyo mu gihe runaka; 3° gucibwa ihazabu nk'uko biteganywa mu mugereka wa w'aya mabwiriza rusange; 4° guhagarikwa by'agateganyo cyangwa gutegeka ko igicuruzwa cyangwa serivisi cyangwa ubutumwa bwo kwamamaza bihagarikwa.	1° written warning; 2° suspension from operations for a certain period; 3° pecuniary sanction as per appendix of this Regulation; 4° suspension or order for withdrawal of financial product or service or advertisement materials.	1° avertissement écrit ; 2° suspension des activités pour une certaine période ; 3° sanction pécuniaire selon l'annexe du présent règlement ; 4° suspension ou ordre de retrait du produit ou service financier ou du matériel publicitaire.
<u>Ingingo ya 108: Ibihano bihabwa abagize inama y'ubutegetsi n'abayobozi bakuru</u> Iyo Urwego rw'Ubugenzuzi rusanze ugize inama y'ubutegetsi cyangwa umuyobozi mukuru w'utanga serivisi y'imari atubahirije ibiteganywa n'itegeko ryerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari, amabwiriza rusange arishyira mu bikorwa, amabwiriza cyangwa ibyemezo by'Urwego rw'Ubugenzuzi, Urwego rw'Ubugenzuzi rumuha kimwe mu bihano bikurikira bitewe n'uburemere bw'ikosa: 1° kwihanangirizwa; 2° guhagarikwa by'agateganyo; 3° kwirukanwa ku kazi.	<u>Article 108: Sanctions against members of board of directors and senior managers</u> If the Supervisory Authority finds that a member of the board of directors or a senior manager of a financial service provider has violated the provisions of the financial service consumer protection law, its implementing regulations, directives or decisions of the Supervisory Authority, the latter shall impose upon him/her one of the following sanctions depending on the seriousness and gravity of violation: 1° warning; 2° suspension; 3° dismissal.	<u>Article 108: Sanctions à l'encontre des membres du conseil d'administration et des cadres supérieurs</u> Si l'Autorité de Contrôle constate qu'un membre du conseil d'administration ou un cadre supérieur d'un prestataire de service financier a violé les dispositions de la loi relative à la protection du consommateur de service financier, de ses règlements d'application, des directives ou des décisions de l'Autorité de Contrôle, celui-ci lui inflige l'une des sanctions suivantes en fonction de la gravité de la violation : 1° l'avertissement; 2° la suspension; 3° le licenciement.

<u>Ingingo ya 109:</u> Amabwiriza yihariye Bitabangamiye ibiteganywa n'aya mabwiriza rusange, Urwego rw'Ubugenzuzi rushobora gushyiraho amabwiriza yihariye arebana n'urwego runaka cyangwa igicuruzwa cy'imari runaka cyangwa serivisi y'imari runaka hakurikijwe umwihariko wabyo n'imiterere yabyo mu bucuruzi. <u>Ingingo ya 110:</u> Ivanwaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza rusange Ingingo zose z'amabwiriza rusange zibanziriza aya kandi zinyuranyije na yo zivanyweho. <u>Ingingo ya 111:</u> Igihe aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa Aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa ku munsu atangarijweho mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y'u Rwanda.	<u>Article 109:</u> Specific regulations or directives Without prejudice to the provision of this Regulation, the Supervisory Authority may issue specific regulations or directives for specific sector or specific financial product or services depending on their particularities and business aspects. <u>Article 110:</u> Repealing provision All prior regulatory provisions inconsistent with this Regulation are hereby repealed. <u>Article 111:</u> Commencement This Regulation shall come into force from the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.	<u>Article 109:</u> Règlements ou directives spécifiques Sans préjudice des dispositions du présent règlement, l'Autorité de Contrôle peut édicter des règlements ou directives spécifiques pour un secteur spécifique ou pour un produit ou service financier spécifique en fonction de leurs particularités et de leurs aspects commerciaux. <u>Article 110:</u> Disposition abrogatoire Toutes les dispositions réglementaires antérieures contraires au présent règlement sont abrogées. <u>Article 111:</u> Entrée en vigueur Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.
---	--	--

Kigali 27/10/2022

(sé)

RWANGOMBWA John

Guverineri

Governor

Gouverneur

Bibonywe kandi bishyizweho ikirango cya Repubulika:

Seen and sealed with the Seal of the Republic:

Vu et scellé du Sceau de la République:

(sé)

Dr UGIRASHEBUJA Emmanuel

Minisitiri w'Ubutabera akaba n'Intumwa Nkuru ya Leta

Minister of Justice and Attorney General

Ministre de la Justice et Garde des Sceaux

UMUGEREKA: AMAKOSA N'IBIHANO BY'IHAZABU BIKWIRANYE NA YO

N°	Umutwe	Ikosa	Ihazabu amabanki, abishingizi Ubwiteganyirize bwa pansiyo butegetswe (FRW)	Ihazabu sosiye y'imari iciriritse yakira amafaranga abitswa, abishingizi baciriritse, abatanga amafaranga ari mu buryo bw'ikoranabuhanga banini n'utanga serivisi z'ibiro by'amakuru ku myenda (FRW)	Ihazabu abahuza mu bwishingizi, abatanga serivisi za pansiyo, ubwiteganyirize bwa pansiyo bw'ubushake, abatanga serivisi z'imari batakira amafaranga ya rubanda n'abatanga amafaranga ari mu buryo bw'ikoranabuhanga bato (FRW)	Koperative y'imari iciriritse yakira amafaranga abitswa, ibiro by'ivunjisha n'abandi batanga serivisi z'imari (FRW)
1	Imiyoborere y'ikigo	Kudashyira mu iteganyamigambi ingamba zo kurengera umuguzi cyangwa kutubahiriza ingamba	1.000.000	300.000	150.000	50.000
		Kudashyiraho no kutubahiriza politiki zo kurengera umuguzi n'uburyo bwo gucunga ibyateza ingorane no kemura ingorane	500.000 kuri politiki	200.000 kuri politiki	150.000 kuri politiki	50.000 kuri politiki

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

		Kudakora amasuzuma ahoraho y'uburyo abaguzi bishimiye serivisi	500.000 na 10.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 na 5.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	150.000 na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Kudashyiraho no kutubahiriza igenzura ry'imbere mu kigo rigamije kumenya no gukosora amakosa mu kurengera abaguzi	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutagaragaza ibyerekeye kurengera umuguzi mu mirimo y'abakozi n'abayobozi nk'uko bigaragara mu mbonerahamwe y'imyanya y'imirimo no mu miterere y'inama y'ubuyobozi	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kuba Ubuyobozi cyangwa Inama y'Ubuyobozi badakurikirana ibyerekeranye no kurengera umuguzi	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kuba ubugenzuzi bw'imari bw'imbere mu kigo butita ku birebana no kurengera umuguzi	300,000	200.000	100.000	50.000

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

		Kuba ubugenzuzi bw'imari bwigenga butita ku birebana n'ingorane zishobora kubaho mu kurengera umuguzi	300,000	200.000	100.000	50.000
		Kutagaragaza ibirebana no kurengera umuguzi muri raporo y'umwaka	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kudahana abakozi n'abayobozi badafata neza abaguzi	300.000	200.000	100.000	50.000
2	Gukorera mu mucyo no gutanga amakuru	Kudatangaza no kutamenyekanisha ibiciro n'andi mafaranga asabwa	500.000	200.000	100.000	50.000
		Kudatangaza no kutamenyesha umuguzi andi mabwiriza arebana na serivisi	500.000	200.000	100.000	50.000
		Kudatangaza no kutubahiriza amabwiriza arebana n'imitangire ya serivisi	500,000	200.000	100.000	50.000
		Kudahuza ibiciro n'igihe mu igereranya rya BNR	500,000 na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri na 5.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe

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

		Kutamenyesha abaguzi uko konti yabo ya banki ihagaze nk'uko bisabwa	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutamenyesha abaguzi ibikorera kuri konti zabo nk'uko bisabwa	300.000	200.000	100.000	50.000
		Gutanga inyandiko mu rurimi umuguzi atahisemo	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza amabwiriza arebana n'inyandikire y'inyandiko (ubwoko bw'inyuguti, ingano yazo n'umwanya uri hagati y'interuro) n'ibindi bimenyeshwa abaguzi	300.000	200.000	100.000	50.000
3	Gushyiraho ibiciro	Kutagaragaza ibiciro	500.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza ibiciro	500.000	200.000	100.000	50.000
4	Imitangire ya serivisi	Kutubahiriza ibihe bigaragara mu mabwiriza ku mitangire ya serivisi yashyizweho n'utanga serivisi z'imari.	200.000 igihe cyose igihe kitubahirijwe na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 igihe cyose igihe kitubahirijwe na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	10.000 igihe cyose igihe kitubahirijwe na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	5.000 igihe cyose igihe kitubahirijwe na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Kutubahiriza ingingo zibuza ivangura mu mitangire ya serivisi	100,000 kuri buri kosa	50,000 kuri buri kosa	10.000 kuri buri kosa	5.000 kuri buri kosa

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

		Andi makosa mu mitangire ya serivisi	100.000 kuri buri kosa	50.000 kuri buri kosa	10.000 kuri buri kosa	5.000 kuri buri kosa
5	Gufata neza abaguzi	Kutishyura umuguzi ku gihe bitewe n'amakosa cyangwa uburiganya bufitanye isano n'imitungo y'abaguziailure	500.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri muguzi na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Guca abaguzi amafaranga cyangwa gukoresha uburyo bwo kubara amafaranga acibwa abaguzi mu buryo bunyuranye n'ibiteganywa n'aya mabwiriza rusange	500.000 kuri buri muguzi	200.000 kuri buri muguzi	100.000 kuri buri muguzi	50.000 kuri buri muguzi
		Kudaha umuguzi indishyi ku gihe nk'uko biteganywa n'amabwiriza yerekeye indishyi.	500.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri muguzi na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Kudakora igikorwa cyangwa gutinda kugikora mu nyungu z'umuguzi.	300.000 kuri buri gikorwa na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri gikorwa na 5.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Kutubahiriza amabwiriza yo kwishyura inguzanyo	300.000	200.000	100.000	50.000

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

		Kutubahiriza amabwiriza yo gukumira, gutahura no kurwanya uburiganya	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza amabwiriza yo gukumira, gutahura no kurwanya ruswa	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza amabwiriza yo gukumira, gutahura no kurwanya imyenda ikabije	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kugira uruhare mu bikorwa bibogamye bikorerwa abaguzi	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutishyura indishyi zirebana n'ubwishingizi mu bihe biteganywa n'aya mabwiriza rusange	500.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
		Kutishyura amafaranga ya pansiyoni mu bihe biteganywa n'aya mabwiriza rusange.	500.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri muguzi na 5.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
6	Imicungire y'amasezerano	Kudaha umuguzi mu gihe cyumvikanyweho kopi yuzuye kandi yanditse y'amasezerano mbere yo kuyasinye.	500.000 kuri buri muguzi	200.000 kuri buri muguzi	100.000 kuri buri muguzi	50.000 kuri buri muguzi

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

		Kudaha umuguzi kopi y'amasezerano yuzuye kandi yanditse no kumusobanurira amategeko n'amabwiriza ari mu masezerano nyuma yo kuyasinya	500.000 kuri buri muguzi	200.000 kuri buri muguzi	100.000 kuri buri muguzi	50.000 kuri buri muguzi
		Kutubahiriza ibiteganywa n'aya mabwiriza rusange ku birebana no kumenyekanisha impinduka mu masezerano	500.000 kuri buri muguzi	200.000 kuri buri muguzi	100.000 kuri buri muguzi	50.000 kuri buri muguzi
		Kudaha abaguzi kopi ya gahunda yo kwishyura inguzanyo	300.000 kuri buri muguzi	200.000 kuri buri muguzi	100.000 kuri buri muguzi	5.000 kuri buri muguzi
		Kutubahiriza ibiteganywa n'itegeko rya In duplum	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza ibirebana n'igihe cyo gutegereza	300.000	200.000	100.000	50.000
		Kudaha umuguzi icyemezo cy'ingwate nyuma yo kwishyura inguzanyo	300.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri muguzi na 5.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe

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

		Kutandukura ingwate nyuma yo kwishyura inguzanyo yose	300.000 kuri buri muguzi na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	200.000 kuri buri muguzi na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	100.000 kuri buri muguzi na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri muguzi na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
7	Kubakira abaguzi ubushobozi	Kudashyiraho gahunda yo kubakira abaguzi ubushobozi	500.000	200.000	100.000	50.000
		Kutubahiriza gahunda yo kubakira abaguzi ubushobozi	500.000	200.000	100.000	50.000
		Kudahugura abakozi b'utanga serivisi z'imari n'abamuhagarariye	500.000	200.000	100.000	50.000
8	Kwamamaza no guhiganwa	Kutubahiriza amabwiriza arebana no kwamamaza	300.000	150.000	100.000	50.000
		Kugaragaza imyirwarire ibangamira ihiganwa	300.000	150.000	100.000	50.000
9	Guha raporo Urwego rw'Ubugenzuzi	Kudaha Urwego rw'Ubugenzuzi raporo mu bihe biteganywa n'aya mabwiriza rusange	100.000 kuri buri raporo na 10,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	50.000 kuri buri raporo na 5,000 kuri buri munsu w'ubukererwe	10.000 kuri buri raporo na 1.000 kuri buri munsu w'ubukererwe	5.000 kuri buri raporo na 500 kuri buri munsu w'ubukererwe
10	Muri rusange	Kutubahiriza ibindi biteganywa n'itegeko ryo kurengera abaguzi n'amabwiriza n'ibyemezo birishyira mu bikorwa.	300.000 ku kitubahirijwe cyose	150.000 ku kitubahirijwe cyose	100.000 ku kitubahirijwe cyose	50.000 ku kitubahirijwe cyose

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

		Kudatanga amakuru asabwa n'Urwego rw'Ubugenzuzi mu bihe biteganywa	100.000 acishirije na 10.000 ku muni wose urenze ku gihe giteganyijwe	50,000 acishirije na 10,000 ku muni wose urenze ku gihe giteganyijwe	10.000 acishirije na 5.000 ku muni wose urenze ku gihe giteganyijwe	5.000 acishirije na 1.000 ku muni wose urenze ku gihe giteganyijwe
--	--	--	---	--	---	--

APPENDIX: VIOLATIONS AND THEIR CORRESPONDING PECUNIARY SANCTIONS

S/N	Chapter	Violation	Penalty for banks and insurers and mandatory pension scheme (FRW)	Penalty for deposit taking microfinance company, microinsurance, large e-money issuer and credit reporting operator (FRW)	Penalty for insurance broker, pension service provider, voluntary pension scheme, non deposit taking financial service providers and small e-money issuer (FRW)	Deposit taking cooperative, forex bureau and other financial service providers (FRW)
1	Corporate Governance	Failure to put in place consumer protection aspects in the strategic planning or comply with the plans	1,000,000	300,000	150,000	50,000
		Failure to put in place and comply with the required consumer protection policies and risk framework	500,000 per policy	200,000 per policy	150,000 per each policy	50,000 per each policy
		Failure to conduct periodic consumer satisfaction surveys	500,000 and 10,000 for each day delayed	200,000 and 5,000 for each day delayed	150,000 na 1.000 for each day delayed	50.000 and 500 for each day delayed
		Failure to put in place and comply with adequate internal controls for detecting and correcting	300,000	200,000	100,000	50,000

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

		consumer protection weaknesses				
		Failure to reflect consumer protection aspects in the duties of staff and directors in the organizational structure and Board Structure	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to exercise oversight on consumer protection aspects by the Management or the Board of Directors	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure for internal audit to cover consumer protection aspects	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure for external audit to cover consumer protection risks	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to disclose consumer protection aspects in the annual report	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to sanction staff and directors	300,000	200,000	100,000	50,000

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

		who go against ethical behavior regarding fair treatment of consumers				
2	Transparency and disclosures	Failure to publish and disclose prices and other fees	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to publish and disclose other terms of services to the consumer	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to publish and comply with the service charter	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to update prices in the NBR Web comparator	500,000 and 10,000 for each day delayed	200,000 and 5,000 for each day delayed	100,000 and 1,000 for each day delayed	50,000 and 500 for each day delayed
		Failure to issue bank statements to consumers as required	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to provide transaction notification to consumers as required	300,000	200,000	100,000	50,000
		Issuance of documents in a language not chosen by the consumer	300,000	200,000	100,000	50,000

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

		Failure to respect provisions regarding font type, size and spacing for documents and other disclosures to consumers	300,000	200,000	100,000	50,000
3	Pricing	Failure to put in place the pricing Model	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to comply with the pricing model	500,000	200,000	100,000	50,000
4	Service Delivery	Failure to respect the timeliness in the service charter set by the FSP	200,000 each violation and 10,000 for each day delayed	50,000 each violation and 5,000 for each day delayed	10,000 each violation and 1,000 for each day delayed	5,000 each violation and 500 for each day delayed
		Failure to comply with the prohibition of discrimination in service delivery	100,000 each	50,000 each	10,000 for each	5,000 for each
		Other failures in service delivery	100,000 each	50,000 each	10,000 kuri buri kosa	5,000 kuri buri kosa
5	Fair Treatment of Consumers	Failure to refund the consumer on time based on errors or fraud related to consumers' assets	500,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
		Applying charges or methods of computing charges to consumers contrary to the	500,000 each	200,000 each	100,000 each	50,000 each

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

		provisions of this Regulation				
		Failure to compensate the consumer on time as per compensation provisions.	500,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
		Failure or delay to conduct a transaction on behalf of the consumer.	300,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
		Failure to respect responsible loan recovery provisions	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failures to respect fraud prevention, detection and correction provisions	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to respect corruption prevention, detection and correction provisions	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to respect over indebtedness prevention, detection and correction provisions	300,000	200,000	100,000	50,000

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

		Involvement in unfair practices to consumers	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to settle and pay insurance claim with the timelines set by this Regulation	500,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
		Failure to pay pension benefits within the timelines set by this Regulation.	500,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
6	Contract management	Failure to provide within agreed time, the consumer with a complete and written copy of the contract before its signature.	500,000 each	200,000 each	100,000 ach	50,000 each
		Failure to provide a complete and written copy of contract and explain to consumer the terms and conditions of the contract after signature	500,000 each	200,000 each	100,000 each	50,000 each
		Failure to comply with change of contract notification	500,000 each	200,000 each	100,000 each	50,000 each

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

		provisions of this Regulation				
		Failure to provide a copy of repayment schedule to consumers	300,000 each	200,000 each	100,000 each	50,000 each
		Failure to observe in duplum rule provisions	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to comply with cooling off period provisions	300,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to provide the collateral certificate to the consumer after payment of the loan	300,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
		Failure to deregister the collateral after full payment of the loan	300,000 each and 10,000 for each day delayed	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100,000 each and 1,000 for each day delayed	50,000 each and 500 for each day delayed
7	Consumer Empowerment	Failure to put in place the consumer empowerment plan	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to comply with consumer empowerment plan	500,000	200,000	100,000	50,000
		Failure to train FSP's staff and representatives	500,000	200,000	100,000	50,000

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

8	Advertisement and competition	Failure to respect advertisement provisions	300,000	150,000	100,000	50,000
		Manifesting anti-competition practices	300,000	150,000	100,000 each	50,000
9	Reporting to Supervisory Authority	Failure to submit reports to the Supervisory Authority within the timelines provided by this Regulation	100,000 each and 10,000 for each day delayed	50,000 each and 5,000 for each day delayed	10,000 each and 1,000 for each day delayed	5,000 each and 500 for each day delayed
10	General	Failure to comply with any other provisions of the consumer protection law, its implementing regulations, directives and decisions	300,000 each	150,000 each	100,000 each	50,000 each
		Failure to submit the information requested by the Supervisory Authority in the provided timelines	100,000 Flat and 10,000 for each day exceeding the deadline	50,000 Flat and 10,000 for each day exceeding the deadline	10,000 Flat and 1,000 for each day exceeding the deadline	5,000 Flat and 500 for each day exceeding the deadline

ANNEXE : VIOLATIONS ET SANCTIONS PECUNIAIRES APPROPRIÉES

N°	Chapitre	Violation	Amendes pour les banques, les assureurs et régime de pension obligatoire (FRW)	Amendes pour les sociétés de microfinance de dépôt, microassurance, émetteur de monnaie électronique large, opérateur du bureau de crédit (FRW)	Amande pour les intermédiaire d'assurance, prestataire des services au régime de pension, le prestataire de service financier n'acceptant pas les dépôts du public, émetteur de monnaie électronique moyen (FRW)	Coopérative de microfinance de dépôt, bureau de change et autres prestataires de service financier (FRW)
1	Gouvernance d'entreprise	Ne pas mettre en place des aspects de protection des consommateurs dans la planification stratégique ou de respect de la planification	1.000.000	300.000	150.000	50.000
		Ne pas mettre en place et ne pas respecter les politiques de protection des consommateurs et le cadre de risque requis.	500.000 par politique	200.000 par politique	150.000 par politique	50.000 par politique

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

		Ne pas mener d'enquêtes périodiques sur la satisfaction des consommateurs	500.000 et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 et 5.000 pour chaque jour de retard	150.000 et 1.000 pour chaque jour de retard	50.000 et 500 pour chaque jour de retard
		Ne pas mettre en place et ne pas respecter des contrôles internes adéquats pour détecter et corriger les faiblesses en matière de protection des consommateurs.	300.000	200.000	100.000	50.000
		Ne pas refléter les aspects de la protection des consommateurs dans les fonctions du personnel et des directeurs dans la structure organisationnelle et la structure du conseil d'administration	300.000	200.000	100.000	50.000
		Absence de suivi des aspects liés à la protection des consommateurs par la direction ou le conseil d'administration.	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-couverture des aspects de protection	300.000	200.000	100.000	50.000

		des consommateurs par l'audit interne				
		Non-couverture des risques liés à la protection des consommateurs par l'audit externe	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-divulgence des aspects liés à la protection des consommateurs dans le rapport annuel	300.000	200.000	100.000	50.000
		Ne pas sanctionner le personnel et les directeurs qui vont à l'encontre du comportement éthique concernant le traitement équitable des consommateurs.	300.000	200.000	100.000	50.000
2	Transparence et communication	Non-publication et non-divulgence des prix et autres frais.	500.000	200.000	100.000	50.000
		Non-publication et non-divulgence d'autres conditions de services au consommateur	500.000	200.000	100.000	50.000

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

		Non- publication et non-respect de la charte de service	500.000	200.000	100.000	50.000
		Non-actualisation des prix dans le comparateur Web de la BNR	500.000 et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 et 1.000 pour chaque jour de retard	50,000 et 500 pour chaque jour de retard
		Ne pas délivrer de relevés bancaires aux consommateurs tel que requis	300.000	200.000	100.000	50.000
		Ne pas fournir de notification de transaction aux consommateurs comme requis	300.000	200.000	100.000	50.000
		Délivrance de documents dans une langue non choisie par le consommateur	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect des dispositions relatives au type de police, à la taille et à l'espacement pour les documents et autres communications aux consommateurs	300.000	200.000	100.000	50.000

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

3	Fixation des prix	Ne pas mettre en place un modèle de fixation des prix	500.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect du modèle de fixation des prix	500.000	200.000	100.000	50.000
4	Prestation de services	Non-respect des délais de la charte de service fixés par le prestataire de service financier	200.000 pour chaque violation et 10.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque violation et 5.000 pour chaque jour de retard	10.000 pour chaque violation et 1.000 pour chaque jour de retard	5.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
		Non-respect à l'interdiction de la discrimination dans la prestation de services	100.000 pour chaque défaillance	50.000 pour chaque défaillance	10.000 pour chaque défaillance	5.000 pour chaque défaillance
		Autres défaillances dans la prestation de services	100.000 pour chaque défaillance	50.000 pour chaque défaillance	10.000 pour chaque défaillance	5.000 pour chaque défaillance
5	Traitement équitable des consommateurs	Non-remboursement du consommateur à temps en raison d'erreurs ou de fraudes liées aux biens des consommateurs	500.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 pour chaque violation et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 pour chaque violation et 1.000 pour chaque jour de retard	50.000 each and 500 for each day delayed
		Appliquer aux consommateurs des frais ou des méthodes de calcul des frais contraires aux dispositions du présent règlement.	500.000 pour chaque consommateur	200.000 pour chaque défaillance	100.000 pour chaque défaillance	50.000 pour chaque défaillance
		Ne pas indemniser le consommateur dans les	500.000 pour chaque consommateur et	200.000 pour chaque consommateur et	100.000 pour chaque consommateur et	50.000 pour chaque consommateur et

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

		délais prévus par les dispositions relatives à l'indemnisation.	10.000 pour chaque jour de retard	5,000 pour chaque jour de retard	1.000 pour chaque jour de retard	500 pour chaque jour de retard
		Ne pas effectuer une transaction au nom du consommateur ou tarder à le faire.	300.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 pour chaque consommateur et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 pour chaque consommateur et 1.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
		Non-respect des dispositions relatives au recouvrement des prêts responsable	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect des dispositions en matière de prévention, de détection et de lutte contre la fraude	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect des dispositions en matière de prévention, de détection et de lutte contre la corruption	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect des dispositions relatives à la prévention, à la détection et à la lutte contre le surendettement	300.000	200.000	100.000	50.000
		Implication dans des pratiques déloyales	300.000	200.000	100.000	50.000

		envers les consommateurs				
		Non-règlement et paiement de l'indemnité d'assurance dans les délais fixés par le présent règlement.	500.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 pour chaque consommateur et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 pour chaque consommateur et 1.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
		Non-paiement des prestations de retraite dans les délais fixés par le présent règlement.	500.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 pour chaque consommateur et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 pour chaque consommateur et 1.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
6	Gestion des contrats	Ne pas fournir au consommateur, dans le délai convenu, une copie complète et écrite du contrat avant sa signature.	500.000 pour chaque consommateur	200.000 pour chaque consommateur	100.000 pour chaque consommateur	50.000 pour chaque consommateur
		Ne pas fournir une copie complète et écrite du contrat et expliquer au consommateur les termes et conditions du contrat après la signature.	500.000 pour chaque consommateur	200.000 pour chaque consommateur	100.000 pour chaque consommateur	50.000 pour chaque consommateur
		Non-respect des dispositions du présent règlement relatives à la notification de changement de contrat.	500.000 pour chaque consommateur	200.000 pour chaque consommateur	100.000 pour chaque consommateur	50.000 pour chaque consommateur

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

		Ne pas fournir une copie du calendrier de remboursement aux consommateurs	300.000 pour chaque consommateur	200.000 pour chaque consommateur	100.000 pour chaque consommateur	50,000 pour chaque consommateur
		Non-respect des dispositions de la règle de duplum	300.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect des dispositions relatives au délai d'attente	300.000	200.000	100.000	50.000
		Ne pas fournir le certificat de garantie au consommateur après le paiement du prêt.	300.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200,000 each and 5,000 for each day delayed	100.000 each and 1,000 for each day delayed	50.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
		Ne pas radier la garantie après le paiement intégral du prêt.	300.000 pour chaque consommateur et 10.000 pour chaque jour de retard	200.000 pour chaque consommateur et 5.000 pour chaque jour de retard	100.000 pour chaque consommateur et 5.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque consommateur et 500 pour chaque jour de retard
7	Autonomisation du consommateur	Ne pas mettre en place le plan d'autonomisation des consommateurs	500.000	200.000	100.000	50.000
		Non-respect du plan d'autonomisation des consommateurs	500.000	200.000	100.000	50.000
		Ne pas former le personnel et les représentants du	500.000	200,000	100.000	50.000

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

		prestataire de service financier				
8	Publicité et concurrence	Non-respect des dispositions relatives à la publicité	300.000	150.000	100.000	50.000
		Manifestation de pratiques anticoncurrentielles	300.000	150,000	100,000	50,000
9	Rapport à l'Autorité de Contrôle	Ne pas transmettre les rapports à l'Autorité de Contrôle dans les délais prévus par le présent règlement	100.000 pour chaque rapport et 10.000 pour chaque jour de retard	50.000 pour chaque rapport et 5.000 pour chaque jour de retard	10.000 pour chaque rapport et 1.000 pour chaque jour de retard	5.000 pour chaque rapport et 500 pour chaque jour de retard
10	Général	Violation de toute autre disposition de la loi sur la protection des consommateurs et de ses règlements, directives et décisions d'application	200.000 pour chaque violation	150.000 pour chaque violation	100.000 pour chaque violation	50.000 pour chaque violation
		Ne pas fournir les informations demandées par l'Autorité de Contrôle dans les délais prévus	200.000 forfait et 10.000 pour chaque jour dépassant le délai	50.000 forfait et 5.000 pour chaque jour dépassant le délai	10.000 forfait et 1.000 pour chaque jour dépassant le délai	5.000 forfait et 500 pour chaque jour de retard

**BIBONYWE KUGIRA NGO BISHYIRWE KU MUGEREKA W'AMABWIRIZA RUSANGE N° 55/2022 YO KU WA 27/10/2022
YEREKEYE KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI**

**SEEN TO BE ANNEXED ON REGULATION N° 55/2022 OF 27/10/2022 RELATING TO FINANCIAL SERVICE CONSUMER
PROTECTION**

**VU POUR ETRE ANNEXE AU RÈGLEMENT N° 55/2022 DU 27/10/2022 RELATIF À LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**

Kigali, 27/10/2022

(sé)

**RWANGOMBWA John
Guverineri
Governor
Gouverneur**

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

(sé)

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