

AMABWIRIZA RUSANGE N° 10/2017 YO KUWA 19/05/2017 AGENA INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI KU BWISHINGIZI N'ITANGAZWA RY'AMAKURU KURI SERIVISI Z'UBWISHINGIZI	REGULATION N° 10/2017 OF 19/05/2017 DETERMINING KEY FACTS STATEMENT AND INFORMATION DISCLOSURE FOR INSURANCE PRODUCTS	REGLEMENT N° 10/2017 DU 19/05/2017 DETERMINANT LA DECLARATION DES INFORMATIONS CLÉS ET LA DIVULGATION D'INFORMATIONS SUR LES PRODUITS D'ASSURANCE
ISHAKIRO	TABLE OF CONTENTS	TABLE DES MATIERES
<u>UMUTWE WA MBERE:</u> INGINGO RUSANGE	<u>CHAPTER ONE:</u> GENERAL PROVISIONS	<u>CHAPITRE PREMIER:</u> DISPOSITIONS GENERALES
<u>Ingingo ya mbera:</u> icyo aya mabwiriza agamije	<u>Article One:</u> Purpose of this regulation	<u>Article premier:</u> Objet du présent règlement
<u>Ingingo ya 2:</u> Ibirebwa n'aya mabwiriza	<u>Article 2:</u> The scope of this regulation	<u>Article 2:</u> Le champ d'application du présent règlement
<u>Ingingo ya 3:</u> Ibisobanuro	<u>Article 3:</u> Definitions	<u>Article 3 :</u> Définitions
<u>UMUTWE WA II:</u> INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI	<u>CHAPTER II:</u> KEY FACTS STATEMENT	<u>CHAPITRE II :</u> DECLARATION DES INFORMATIONS CLÉS
<u>Ingingo ya 4:</u> Imiterere y'Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi	<u>Article 4:</u> Format of the Key Facts Statement	<u>Article 4:</u> Format de Déclaration des Informations Clés
<u>Ingingo ya 5 :</u> Ibigize Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi	<u>Article 5:</u> Content of the Key Facts Statement	<u>Article 5:</u> Contenu de la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 6 : Ururimi rukoreshwa ku Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 6: Language used in the Key Facts Statement

Article 6: La langue de rédaction de la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 7 : Ibisabwa by’inyongera byerekeye za komisiyo n’umufuragiro acibwa kuri serivisi z’ubwishingizi bitangazwa mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y’ingenzi

Article 7: Additional requirements relating to disclosure of fees and charges in Key Facts Statement

Article 7: Exigences additionnelles relatives à la divulgation des frais et des charges dans la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 8: Gutanga Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 8: Delivery of Key Facts Statement

Article 8: Remise de la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 9 : Igihe cyo gutanga Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 9: Timing of provision of Key Facts Statement

Article 9: Timing pour la remise de la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 10 : Ibisobanuro bigomba gutangwa n’umwishingizi n’abahuza mu bwishingizi

Article 10: Mandatory explanations by Insurer and Insurance Intermediaries

Article 10: Explications obligatoires de l’assureur et des intermédiaires d’assurance

Ingingo ya 11: Irengayobora ku bisabwa byerekeye itangwa ry’Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 11: Exception to requirement to provide Key Facts Statement

Article 11: Exception à l’obligation de donner la Déclaration des Informations Clés

Ingingo ya 12: Uburenganzira n’inshingano by’abaguzi

Article 12: Rights and obligations of the Consumers

Article 12 : Droits et obligations des consommateurs

UMUTWE WA IV: INGINGO ZINYURANYE

CHAPTER IV: MISCELLANEOUS PROVISIONS

CHAPITRE IV: DISPOSITIONS DIVERSES

Ingingo ya 13: Ibikwa ry’Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 13: Record keeping relating to Key Facts Statements

Article 13 : Conservation de la Déclaration des Informations Clés

<u>Ingingo ya 14</u> : Inshingano z’Inama y’Ubuyobozi n’Ubuyobozi Bukuru	<u>Article 14</u>: Responsibilities of the Board of Directors and Senior Management	<u>Article 14</u> : Responsabilités du Conseil d’administration et de la Direction
<u>Ingingo ya 15</u>: Ububasha bwa Banki Nkuru	<u>Article 15</u>: Powers of the Central Bank	<u>Article 15</u> : Pouvoirs de la Banque Centrale
<u>Ingingo ya 16</u>: Ibihano by’mafaranga bitangwa bitewe no kurenga kuri aya mabwiriza	<u>Article 16</u>: Pecuniary sanctions for the violation of this Regulation	<u>Article 16</u>: Sanctions pécuniaires pour violation de ce règlement
<u>UMUTWE WA V: INGINGO ZISOZA</u>	<u>CHAPTER V: FINAL PROVISIONS</u>	<u>CHAPITRE V: DISPOSITIONS FINALES</u>
<u>Ingingo ya 17</u>: Ivanwaho ry’ingingo zinyuranyije n’aya mabwiriza	<u>Article 17</u>: Repealing provisions	<u>Article 17</u>: Dispositions abrogatoires
<u>Ingingo ya 18</u>: Igihe aya mabwiriza atangira gukurikizwa	<u>Article 18</u>: Commencement	<u>Article 18</u>: Entrée en vigueur

AMABWIRIZA RUSANGE N° 10/2017 YO KUWA 19/05/2017 AGENA INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI KU BWISHINGIZI N'ITANGAZWA RY'AMAKURU KURI SERIVISI Z'UBWISHINGIZI

Ishingiye ku Itegeko n°55/2007 ryo kuwa 30/11/2007 rigenga Banki Nkuru y'u Rwanda, cyane cyane ingingo zaryo za 6, 53, 56, 57 na 58

Banki Nkuru y'u Rwanda yitwa “**Banki Nkuru**” mu ngingo zikurikira, itegeke :

UMUTWE WA MBERE: INGINGO RUSANGE

Ingingo ya mbere: Icyo aya mabwiriza agamije

Aya mabwiriza agamije:

- 1° gushyiraho uburyo bwo gutangaza ingingo z'ingenzi n'ibisabwa kubahirizwa bigomba kumenyeshwa umuguzi wa serivisi z'ubwishingizi hagamijwe guteza imbere uburyo bw'ipiganwa buha abishingizi bose amahirwe angana;

REGULATION N° 10/2017 OF 19/05/2017 DETERMINING KEY FACTS STATEMENT AND INFORMATION DISCLOSURE FOR INSURANCE PRODUCTS

Pursuant to Law n°55/2007 of 30/11/2007, governing the Central Bank of Rwanda, especially in artiClés 6, 53, 56, 57 and 58

The National Bank of Rwanda hereafter referred to as « the Central Bank », decrees:

CHAPTER ONE: GENERAL PROVISIONS

Article One: Purpose of this regulation

This regulation aims to:

- 1° impose the disclosure of key terms and conditions to be provided to consumer of Insurance products to promote a level playing field for all Insurers;

REGLEMENT N° 10/2017 DU 19/05/2017 DETERMINANT LA DECLARATION DES INFORMATIONS CLÉS ET LA DIVULGATION D'INFORMATIONS SUR LES PRODUITS D'ASSURANCE

Vu la Loi n°55/2007 du 30/11/2007 régissant la Banque Nationale du Rwanda, spécialement en ses artiClés 6, 53, 56, 57 et 58

La Banque Nationale du Rwanda ci-après dénommée « la Banque Centrale », édicte :

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : Objet du présent règlement

Le présent règlement vise à:

- 1° imposer la divulgation des termes et conditions clés à fournir au consommateurs de produits d'assurance afin de promouvoir des conditions de concurrence équitables applicables aux assureurs;

- | | | |
|---|--|---|
| <p>2° gushyiraho ingamba zimwe na zimwe zagira uruhare mu gushyigikira icyatuma abaguzi bafatwa kimwe;</p> | <p>2° put in place certain related measures to support the fair treatment of consumers;</p> | <p>2° mettre en place certaines mesures connexes pour soutenir le traitement équitable des consommateurs;</p> |
| <p>3° guha abaguzi amakuru bakeneye, batayobejwe cyangwa ngo babeshywe;</p> | <p>3° provide consumers with necessary information, not misled or deceived;</p> | <p>3° fournir aux consommateurs les informations nécessaires, non induits en erreur ou trompés;</p> |
| <p>4° kongera ubushobozi bw'abaguzi bwo kugereranya no gufata ibyemezo bikwiye bishingiye ku makuru y'ukuri kuri izo serivisi z'ubwishingizi bagendeye ku Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi yujuje ibya ngombwa byose bisabwa;</p> | <p>4° enhance consumers' ability to compare, and make informed decisions about Insurance products using standardized Key Facts Statement;</p> | <p>4° améliorer la capacité des consommateurs de comparer et de prendre des décisions éclairées au sujet des produits d'assurance sur base de déclaration des informations clés normalisée;</p> |
| <p>5° guteza imbere ipiganwa hagati y'abishingizi n'imikorere iboneye y'isoko ry'imari muri rusange, ku buryo butuma urwego rw'ubwishingizi rwunguka cyane kandi rukagira imikorere ihamye.</p> | <p>5° stimulating competition between Insurers and fair functioning of the financial market as a whole, thus positively influencing financial soundness and stability of insurance sector.</p> | <p>5° stimuler la concurrence entre assureurs et le bon fonctionnement du marché financier dans son ensemble, ce qui a une influence positive sur la solidité financière et la stabilité du secteur des assurances.</p> |

Ingingo ya 2: Ibirebwa n'aya mabwiriza

Aya mabwiriza akoreshwa gusa kuri serivisi z'ubwishingizi zihabwa abaguzi nk'uko biteganyijwe muri aya mabwiriza.

Article 2: The scope of this regulation

The scope of this regulation is limited to Insurance products offered to consumers as defined in this Regulation.

Article 2 : Le champ d'application du présent règlement

Le champ d'application du présent règlement est limité aux produits d'assurance offerts aux consommateurs tels que définis dans ce règlement.

Ingingo ya 3: Ibisobanuro

Uretse igihe byaba biteganywa ukundi, muri aya mabwiriza, amagambo akurikira asobanura:

- 1° **Umusanzu:** amafaranga uwahawe serivisi y'ubwishingizi yishyura umwishingizi ashingiye ku masezerano bagiranye.
- 2° **Umuguzi:** Umuntu ku giti cye cyangwa ikigo (gito cyangwa igiciriritse) bakorana n'utanga serivisi y'imari bagamije kubona amasezerano y'ubwishingizi;
- 3° **Ikigo gifite ubuzima gatozi:** Ikigo icyo ari cyo cyose gifite ubuzima gatozi cyinjiza mu mwaka amafaranga atarengeje miriyoni mirongo itanu z'amafaranga y'u Rwanda (50.000.000 FRW) igihe hasabwa iyo serivisi y'imari;
- 4° **Inyemezamasezerano y'ubwishingizi:** Inyandiko igaragaza amasezerano hagati y'ubwishingizi n'umuguzi;
- 5° **Uhabwa ubwishingizi:** umuntu ugirana amasezerano n'umwishingizi;

Article 3: Definitions

In this regulation, unless otherwise stated, the following terms and expressions shall mean:

- 1° **Premium:** payment due by the policyholder to the insurer under an insurance contract;
- 2° **Consumer:** an individual or legal person (Small or Medium Enterprise) that interacts with a financial service provider for the purpose of obtaining an insurance policy;
- 3° **Legal person:** any entity with legal personality which has an annual turnover not exceeding fifty million Rwandan Francs (FRW 50,000,000) at the time the financial service is requested;
- 4° **Policy:** a written document that evidences a contract of insurance between an insurer and the consumer;
- 5° **Policyholder:** person who enters into an insurance contract with an insurer;

Article 3 : Définitions

Dans le présent règlement, à moins que cela ne soit stipulé autrement, les termes et les expressions ci-après signifient:

- 1° **Prime:** paiement dû par le preneur d'assurance à l'assureur en vertu d'un contrat d'assurance ;
- 2° **Consommateur:** une personne physique ou morale (petite ou moyenne entreprise) qui interagit avec un prestataire de services financiers dans le but d'obtenir une police d'assurance ;
- 3° **Personne morale :** toute entité dotée de la personnalité juridique dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas cinquante millions de francs rwandais (50.000.000 FRW) au moment de la demande du service financier ;
- 4° **Police d'assurance:** un document écrit attestant d'un contrat d'assurance entre un assureur et le consommateur;
- 5° **Titulaire de la police:** personne qui conclut un contrat d'assurance avec un assureur;

6° Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi (KFS) : inyandiko itegurwa n’umwishingizi n’abahuza mu bwishingizi yanditse mu buryo bwujuje ibisabwa byose kandi itanga amakuru ajyanye n’ibyo aya mabwiriza akena byose ;

7° Umwishingizi : ikigo gifite ubuzima gatozi cyemewe cyangwa cyahawe ububasha bwo gutanga serivisi z’ubwishingizi ;

8° Guha abakiriya bese amahirwe angana (TCF) : bivuga ko umwishingizi n’abamuhagarariye bagomba gufata neza abakiriya babo, bababwiza ukuri, nta vangura kandi serivisi y’ubwishingizi itanzwe ikaba inoze, ikoranywe ubunyamwuga n’umuhate bikwiye.

Muri urwo rwego, umwishingizi n’umuhuza mu bwishingizi bakora kinyamwuga, mu bwitonzi kandi mu buryo bunozze iyo bavugana n’abakiriya kandi ntibagomba gushyira inyungu zabo hejuru y’iz’umuguzi.

6° Key Facts Statements (KFS): a document prepared by an Insurer and insurance intermediaries in a standardized format and containing the information that meets all the requirements of this Regulation;

7° Insurer: a licensed or authorized legal entity which carries on insurance business;

8° Treating Customer Fairly (TCF): implies that an insurer and its representatives must treat their customer fairly, honestly, without discrimination and exercise due care, skill and diligence with regard to the insurance product or service it offers.

In this respect, an insurer and an Insurance Intermediary act with due skills, care and diligence when dealing with customers and shall not place their interests above those of its consumer.

6° Déclaration des Informations Clés: un document préparé par un assureur et les intermédiaires d’assurance dans un format normalisé et contenant les informations qui répondent à toutes les exigences du présent règlement;

7° Assureur: une personne morale agréée ou autorisée qui exerce une activité d’assurance;

8° Traiter le Client Equitablement (TCF): implique qu’un assureur et ses représentants doivent traiter leur client de façon équitable, honnête et sans discrimination tout en exerçant le soin, la compétence et la diligence nécessaires à l’égard du produit ou du service d’assurance offert.

À cet égard, un assureur et un intermédiaire en assurance agissent avec compétences, soin et diligence lorsqu’ils traitent avec des clients et ne doivent pas placer leurs intérêts au-dessus de ceux de son consommateur.

9° Inyemezamasezerano y'ubwishingizi: inyandiko itangwa n'umwishingizi igaragaza amasezerano y'ubwishingizi ;

10° Umuhuza mu bwishingizi : umuntu wikorera ku giti cye ukora ibikorwa byo guhuza sosiyete y'ubwishingizi n'abakiriya cyangwa akaba ari inzobere mu gusuzuma agaciro k'ibyangiritse.

UMUTWE WA II : INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI

Ingingo ya 4: Imiterere y'Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi, mu gihe bisabwa muri aya mabwiriza, baha umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yuzuye nk'uko biteganywa ku mugereka wa I w'aya mabwiriza igashyirwa ku rupapuro cyangwa ku kindi gikoresho icyo ari cyo cyose kiramba kandi buri gihe bigakorwa mu buryo umuguzi ashobora kuyibika kugira ngo azayifashishe mu gihe kizaza.

Amakuru atangazwa mu Nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi agomba

9° Policy: a written document issued by an insurer evidencing the insurance contract;

10° Insurance intermediary: a person who carries on activities of an independent insurance broker, insurance agent or loss assessment expert.

CHAPTER II: KEY FACTS STATEMENT

Article 4: Format of the Key Facts Statement

An Insurer and Insurance Intermediaries must provide a Consumer, when required by this Regulation, with a completed Key Facts Statement in the form prescribed in Appendix I of this Regulation and displayed on paper or on any other Durable Medium and, in all cases, in a form that the Consumer can keep for future reference.

The information disclosed in the Key Facts Statement shall be concise, readable

9° Police d'assurance: document écrit délivré par un assureur attestant le contrat d'assurance;

10° Intermédiaire d'assurance : une personne qui exerce les activités d'un courtier d'assurance indépendant, d'un agent d'assurance ou d'un expert en évaluation des pertes.

CHAPITRE II: DÉCLARATION DES INFORMATIONS CLÉS

Article 4: Format de Déclaration des Informations Clés

L'assureur et les intermédiaires d'assurance doit fournir au consommateur, comme prévue par le présent règlement l'exige, une Déclaration des Informations Clés complétée conformément au formulaire prescrite à l'annexe I du présent règlement et affichée sur papier ou sur tout autre moyen durable et, dans tous les cas, dans une forme que le consommateur peut conserver pour référence future.

Les informations divulguées dans la Déclaration des Informations Clés doivent être

kuba ari magufi, asomeka neza akubiye mu mapaji atarenga abiri atatu (3) akanamanikwa ahagaragara. Agomba kandi kuba yanditswe muri *Times New Roman cyangwa Arial* n'ingano y'inyuguti nibura ari 11 kandi n'amagambo ari ku bishushanyo akaba afite nibura ingano ya 10.

Birabujijwe gutangaza cyangwa gutanga amakuru ayobya umuguzi byaba biciye mu Nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi cyangwa se mu bindi bifite aho bihuriye na yo.

Inyandiko yose imenyekanisha amakuru y'ingenzi igomba gushyirwaho umukono n'umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi, ndetse n'umuguzi.

Ingingo ya 5: Ibigize Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi iba ikubiyemo amakuru aboneka mu nyandiko igaragara ku mugereka wa I w'aya mabwiriza, kandi itegurwa buri gihe hakurikijwe ibikubiye mu gice cya A cy'imirongo ngenderwaho igaragara ku mugereka wa II.

Umwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi bashobora kongera mu Nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi, amakuru atagaragazwa ku buryo bw'umugereka wa I

summarizing in three (3) pages maximum and displayed in a conspicuous manner. They must be typed and presented in Times New Roman or Arial font with at least 11 points of font size and 10 points size of text on charts or other graphics.

Disclosure or provision of misleading information within, or in connection with, a Key Facts Statement is hereby prohibited.

Each Key Facts Statement must be signed by the Insurer or an Insurance Intermediary and by the consumer.

Article 5: Content of the Key Facts Statement

A Key Facts Statement shall include the information provided for in the form prescribed in Appendix I of this Regulation, and which is prepared consistently with Part A of the Guidelines in Appendix II.

An Insurer and Insurance Intermediaries may include information in the Key Facts Statement that is not in the form prescribed in Appendix I of this Regulation, or amend prescribed fee

concis, lisibles se résumant sur trois (3) pages au maximum et affichés de façon visible. Ils doivent être dactylographiés et présentés en police *Times New Roman ou Arial* avec une taille de police d'au moins 11 points et 10 points de taille pour le texte sur des dessins ou autres graphiques.

La divulgation ou la fourniture d'informations trompeuses à l'intérieur ou en relation avec une Déclaration des Informations Clés est interdite.

Chaque Déclaration d'Informations Clés est signé par l'Assureur ou un Intermédiaire d'Assurance et par le consommateur.

Article 5: Contenu de la Déclaration des Informations Clés

Une Déclaration des Informations Clés comprend les informations prévues dans la forme prescrite à l'Annexe I du présent règlement; lesquelles informations sont préparées en conformité avec la Partie A des directives présentées à l'Annexe II.

Un assureur et les intermédiaires d'assurance ne peuvent inclure, dans la Déclaration des Informations Clés, des informations qui ne sont pas dans la forme qui est prescrite à

w'aya mabwiriza ; cyangwa guhindura igiciro cya serivisi n'imiterere ya serivisi igihe gisanze ari ngombwa gusa hagamijwe kunozaInyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi kugira ngo idatanga amakuru ayobya cyangwa abeshye ajyanye na serivisi y'ubwishingizi ikenewe.

Amakuru ahabwa umuguzi akubiye mu nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi, agomba kuba ahuye neza n'inyemezamasezerano y' amasezerano y'ubwishingizi akorerwa umuguzi kuri serivisi y'ubwishingizi ahisemo.

Ingingo ya 6 : Ururimi rukoresha ku Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yandikwa muri rumwe mu ndimi zikoresha mu butegese bwa Repubulika y'u Rwanda umuguzi ahisemo.

Inyandiko ikoresha mu gutanga amakuru yose ajyanye n'imenyekanisha ry'amakuru y'ingenzi igomba kuba yumvikana, yuzuye kandi ikoresha amagambo make, kandi hirindwa ikoresha ry'amagambo y'amuga n'imvugo y'amategeko ku buryo bwose bushoboka.

and service descriptions, only to the extent strictly necessary to ensure that the Key Facts Statement is not misleading or deceptive in connection with the relevant Insurance product.

The information in a Key Facts Statement provided to a Consumer shall be fully consistent with any corresponding insurance policy given to the Consumer in relation to an Insurance product.

Article 6: Language used in the Key Facts Statement

A Key Facts Statement shall be presented in one of the official languages of the Republic of Rwanda as chosen by the Consumer.

The wording used for the purpose of all disclosures in a Key Facts Statement shall be plain, comprehensive and concise with minimum use of technical and legalistic terms.

l'Annexe I du présent règlement ou modifier les frais prescrits et la description des services que dans la mesure strictement nécessaire pour s'assurer que la Déclaration des Informations Clés n'est ni déroutante ni décevante par rapport au produit d'assurance concerné.

Les renseignements contenus dans une Déclaration des Informations Clés donnés à un consommateur doivent être pleinement compatibles avec la police d'assurance correspondante donnée au consommateur par rapport à un produit d'assurance.

Article 6: La langue de rédaction de la Déclaration des Informations Clés

Une Déclaration des Informations Clés est présentée dans une des langues officielles de la République du Rwanda selon le choix du consommateur.

Le libellé utilisé aux fins de toutes les divulgations dans une déclaration des Informations Clés doit être clair, complet et concis, avec une utilisation minimale de termes techniques et légalistes.

Ingingo ya 7 : Ibisabwa by'inyongera byerekeye za komisiyo n'umufuragiro acibwa kuri serivisi z'ubwishingizi bitangazwa mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba gutangaza mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi ibyerekeye za komisiyo, imisanzu, umufuragiro, ikigereranyo ntarengwa cyangwa andi mafaranga acibwa ku buryo bukurikira:

- 1° Igihe igiciro kibarwa mu mafaranga y' u Rwanda (Frw) kandi kikaba kizwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yasohokeyeho, umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba kugaragaza ayo mafaranga mu mafaranga y'u Rwanda; cyangwa se
- 2° Igihe igiciro kitazwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yasohokeyeho, kandi kigomba kugenwa gishingiye ku ijanisha ry'ikindi giciro mu mafaranga y'u Rwanda, umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba kugaragaza iryo janisha ; mu gihe kandi hasabwa za komisiyo cyangwa umufuragiro, ni ngombwa ko nanone

Article 7: Additional requirements relating to disclosure of fees and charges in Key Facts Statement

An Insurer and Insurance Intermediaries must disclose any fee, premium, charge, limit or other charges in a Key Facts Statement as follows:

- 1° if the amount applies in Rwandan francs (Frw) and is known at the date of the Key Facts Statement, the Insurer and insurance intermediaries must specify that amount in (Frw); or
- 2° if the amount is not known as at the date of the Key Facts Statement and it will be calculated by reference to a percentage of another amount in Frw, the Insurer and Insurance Intermediaries shall specify that percentage and, in the case of a fee or charge, also the amount that would be payable for every Frw 1,000 of the reference amount;

Article 7: Exigences additionnelles relatives à la divulgation des frais et des charges dans la Déclaration des Informations Clés

Un assureur et les intermédiaires d'assurance doivent divulguer les frais, les primes, les charges, les limites ou les autres charges dans une Déclaration des Informations Clés comme suit:

- 1° si le montant s'applique en francs Rwandais (Frw) et est connu à la date de la Déclaration des Informations Clés, l'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent définir ce montant en Frw; ou
- 2° si le montant n'est pas connu à la date de la Déclaration des Informations Clés et qu'il sera calculé en fonction d'un pourcentage d'un autre montant en Frw, l'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent définir ce pourcentage et, s'il s'agit des frais ou d'une charge, Le montant qui serait payable pour chaque 1 000 Frw du montant de référence;

bagaragaza umubare w'amafaranga agomba kwishyurwa kuri buri mafaranga 1000 (Frw) y'igiciro fatizo;

3° Igihe igiciro kitazwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yasohokweho, kandi kigomba kugenwa gishingiye ku kindi giciro, umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba kubisobanura mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi muri make kandi mu buryo bwumvikana;

4° Igihe igiciro kizwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yasohokweho ariko kikaba gishobora guhinduka ku mpamvu zimwe na zimwe (urugero: iyo hari serivisi itangirwa ubuntu mu bihe bimwe na bimwe), umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba nanone kongera aya makuru mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi muri make kandi mu buryo bwumvikana.

Aho bavuye za komisiyo hose mu nyandiko igaragara mu mugereka wa I w'aya mabwiriza harimo amakuru ajyanye na za komisiyo cyangwa imifuragiro.

3° if the amount is not known as at the date of the Key Facts Statement and it will be calculated on any other basis, the Insurer and insurance intermediaries describe that basis clearly and concisely;

4° if the amount is known as at the date of the Key Facts Statement, but may be subject to change in certain circumstances (e.g. if a transaction is fee free in certain circumstances) the Insurer and insurance intermediaries shall also include this information clearly and concisely in the Key Facts Statement.

Any references to a fee in the form prescribed in Appendix I of this Regulation includes a reference to any fee or charge.

3° si le montant n'est pas connu à la date de la Déclaration des Informations clés et qu'il sera calculé sur une autre base, l'assureur et les intermédiaires d'assurance décrivent cette base de façon claire et concise;

4° si le montant est connu à la date de la Déclaration des Informations Clés, mais il peut changer dans certaines circonstances (par exemple, si une opération est gratuite dans certaines circonstances), l'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent également inclure ces renseignements dans la Déclaration des Informations clés de façon claire et concise.

Toute mention des frais dans la forme prescrite à l'annexe I du présent règlement inclut une référence à tous les frais et charges.

Aho biri ngombwa, za komisiyo cyangwa imifuragiro byose bigaragara mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi bigomba kuba bikubiyemo umusoro ku Nyongeragaciro.

Ingingo ya 8 : Gutanga Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bashyikiriza umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi iri ku mpapuro zisanzwe, kereka igihe umuguzi abemereye mbere ko bazamushyikiriza iyo Nyandiko hifashishijwe uburyo bw'ikoranabuhanga.

Igihe Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi itanzwe mu buryo bw'ikoranabuhanga hakurikizwa ingingo z'itegeko n°24/2016 ryo ku wa 18/06/2016 rigenga ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho zerekeye umukono koranabuhanga.

Iyo Imenyekanisha ry'amakuru y'ingenzi ritanzwe mu buryo bw'ikoranabuhanga, umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bashobora gusaba umuguzi kubohereza icyemezo mu buryo koranabuhanga ko

Any fee or charges specified in a Key Facts Statement must include Value Added Tax where it is applicable.

Article 8: Delivery of Key Facts Statement

An Insurer and an Insurance Intermediaries provides a Consumer with a Key Facts Statement in hard copy except when the customer wishes to have it electronically.

In the case a Key Facts Statement is provided electronically, the provisions of the law n°24/2016 of 18/06/2016 governing information and communication technologies related to the electronic signature shall apply.

If an electronic Key Facts Statement is provided, the Insurer and Insurance Intermediaries may choose to obtain the Consumer's confirmation that they have received the Key Facts Statement through a separate electronic confirmation, rather than a

Tous les frais ou charges spécifiés dans une Déclaration des Informations Clés doivent inclure la Taxe sur la Valeur Ajoutée lorsque cela s'applique.

Article 8 : Remise de la Déclaration des Informations Clés

L'assureur et les intermédiaires d'assurance donnent à un consommateur une copie de Déclaration des Informations Clés sur papier, sauf si le consentement préalable du consommateur à recevoir la Déclaration des Informations Clés sous forme électronique est obtenu.

Dans le cas où une Déclaration des Informations Clés est fournie par voie électronique, il est fait application de dispositions de la loi n°24/2016 du 18/06/2016 régissant les technologies de l'information et de la communication relative à la signature électronique.

Si une Déclaration des Informations Clés a été remise par voie électronique, l'Assureur et les Intermédiaires d'assurance peuvent choisir d'obtenir du consommateur la confirmation électronique qu'il a reçu la Déclaration des Informations Clés par une confirmation

yayakiriye aho kuba umukono nk'uko biteganywa mu ngingo ya 4 y'aya mabwiriza.

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba babika ikimenyetso kigaragaza ko Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yashyikirijwe umuguzi.

Ingingo ya 9: Igihe cyo gutanga Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi itangwa ku buryo bukurikira:

- 1° Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba gushyikiriza umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ijyanye n'igihe mu gihe asabye amakuru kuri serivisi y'ubwishingizi ahibereye cyangwa akoresheje uburyo bw'ikoranabuhanga ; kandi
- 2° Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba guha umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ijyanye n'igihe mbere y'uko yuzuza urupapuro rwuzuzwaho ibisabwa kugira ngo abone serivisi y'ubwishingizi. Umuguzi ahabwa kandi igihe gihagije cyo gusoma Inyandiko Imenyekanisha Amakuru

signature as required by Article 4 of this Regulation.

An Insurer and Insurance Intermediaries must retain evidence that the KFS was provided to the consumer.

Article 9: Timing of provision of Key Facts Statement

A Key Facts Statements shall be provided as follows:

- 1° An Insurer and Insurance Intermediaries must provide a Consumer with an updated Key Facts Statement when the Consumer makes an inquiry, or seeks information about a particular Insurance product either in person or electronically; and
- 2° An Insurer and Insurance Intermediaries must provide a Consumer with an up-to-date Key Facts Statement before filling an application form for an Insurance product and give to the Consumer a reasonable time to read the Key Facts Statement and obtain from the Insurer and Insurance Intermediaries answers

électronique distincte plutôt qu'une signature comme l'exige l'article 4 du présent Règlement.

L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent conserver la preuve que la Déclaration des Informations Clés a été remise au consommateur.

Article 9: Timing pour la remise de la Déclaration des Informations Clés

Une Déclaration des Informations Clés est remise comme suit :

- 1° L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent donner à un consommateur une Déclaration des Informations Clés actualisée lorsque le consommateur fait une demande d'information ou demande des informations sur un produit d'assurance en personne ou par voie électronique ; et
- 2° L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent donner à un consommateur une Déclaration des Informations Clés actualisée avant de remplir un formulaire de demande de produit d'assurance et lui donnent un délai raisonnable pour lire la Déclaration des Informations Clés et obtenir auprès de l'assureur et les intermédiaires d'assurance des

y'Ingenzi kandi umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bakamuha ibisubizo ku bibazo byose afite mbere yo gusinya amasezerano amuhesha serivisi y'ubwishingizi.

to any questions the Consumer has before signing a policy for Insurance product.

réponses à toutes les questions que le consommateur a avant de signer une police pour un produit d'assurance.

Ingingo ya 10: Ibisobanuro bigomba gutangwa n'umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi, bagomba gusobanurira umuguzi mu magambo arambuye ibikubiye byose mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi afiteho ikibazo cyangwa impungenge. Bagomba kandi guha umuguzi ibisobanuro byose biri mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi igihe bigaragaye neza ko umuguzi atazi gusoma no kwandika cyangwa abana n'ubumuga bwo kutabona.

Article 10: Mandatory explanations by Insurer and Insurance Intermediaries

An Insurer and Insurance Intermediaries shall provide adequate oral explanations for any information provided in the Key Facts Statement about which a Consumer has a question or concern. Further, a full explanation of the relevant Key Facts Statement shall be provided if it is reasonably clear that the Consumer is illiterate or blind.

Article 10 : Explications obligatoires de l'assureur et les intermédiaires d'assurance

L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent donner des explications orales adéquates pour toute information donnée dans la Déclaration des Informations Clés sur laquelle un consommateur a une question ou une préoccupation. De plus, une explication complète sur ce qui est pertinent dans la Déclaration des Informations Clés doit être donnée s'il est raisonnablement clair que le consommateur est analphabète ou aveugle.

Ibisobanuro byose bigomba kuba byumvikana bishingiye kugice cya B cy'imirongo ngenderwaho igaragara mu mugereka wa II.

Any such explanation shall be consistent with Part B of the Guidelines in Appendix II.

Toute explication de ce type doit être conforme à la Partie B des directives en l'Annexe II.

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba kugenzura ko abakozi baha abaguzi serivisi z'ubwishingizi bahuguwe bihagije kandi bafite ubushobozi bwo gusobanura amakuru akubiye mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi

An Insurer and Insurance Intermediaries shall ensure that staff dealing with Consumers in relation to Insurance products is sufficiently trained, and possess the ability, to explain information in a Key Facts Statement.

L'assureur et les intermédiaires d'assurance veillent à ce que le personnel qui entretient en contact avec les consommateurs en ce qui concerne les produits d'assurance soit suffisamment formé et possède la capacité d'expliquer les informations contenues dans une Déclaration des Informations Clés.

Ingingo ya 11: Irengayobora ku bisabwa byerekeye itangwa ry’Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Umwishingizi n’abahuza mu bwishingizi ntibasabwa guha umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi igihe bari barayimuhaye agura serivisi y’ubwishingizi yihariye kandi Inyandiko nshya Imenyekanisha amakuru y’ingenzi ikba isa n’iyatanzwe mbere bigatandukanira ku itariki gusa.

Ingingo ya 12: Uburenganzira bw’abaguzi

Bitabangamiye amahame rusange ateganya ko umuguzi afite uburenganzira bwo guhabwa indishyi ku byangiritse byose bitewe n’umwishingizi n’abahuza mu bwishingizi barenze kuri aya mabwiriza, umuguzi afite uburenganzira bwo gusaba kubahiriza no gushyira mubikorwa ibikubiye mu masezerano, harimo na za komisiyo, imisanzu n’imifuragiyo n’ibindi bikubiye mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y’ingenzi.

UMUTWE WA IV: INGINGO ZINYURANYE

Ingingo ya 13: Ibikwa ry’Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Article 11: Exception to requirement to provide Key Facts Statement

An Insurer and Insurance Intermediaries are not required to provide a Key Facts Statement to a Consumer where the Insurer and Insurance Intermediaries have already provided the Consumer the Key Facts Statement for a particular Insurance product and the new Key Facts Statement would be the same except for its date.

Article 12: Rights of the Consumers

Without prejudice to the general rule that a Consumer shall be entitled to compensation for whatever damages result from an Insurer and Insurance Intermediaries’ violation of this Regulation, the Consumer has the right to request for compliance with all terms and conditions, including but not limited to fees, premiums and charges, specified in a Key Facts Statement, unless agreed otherwise.

CHAPTER IV: MISCELLANEOUS PROVISIONS

Article 13: Record keeping relating to Key Facts Statements

Article 11: Exception à l’obligation de donner la Déclaration des Informations Clés

L’assureur et les intermédiaires d’assurance ne sont pas tenus de donner une Déclaration des Informations Clés à un consommateur lorsque l’assureur et un intermédiaire d’assurance ont déjà donné au consommateur une Déclaration des Informations Clés pour un produit d’assurance particulier et la nouvelle Déclaration des Informations Clés devrait être la même, sauf pour sa date.

Article 12 : Droits des consommateurs

Sans préjudice à la règle générale selon laquelle un Consommateur a droit à une indemnisation pour tout dommage résultant d’une violation par l’Assureur et les Intermédiaires d’Assurances du présent Règlement, le Consommateur, a le droit de demander la conformité avec toutes les modalités et conditions y compris, les frais, les primes et les charges, spécifiés dans une Déclaration des Informations Clés, sauf s’ils sont convenus autrement.

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 13 : Conservation de la Déclaration des Informations Clés

Umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi bagomba kubika Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi iriho umukono muri dosiye y'umukiriya kandi bakaba bayishyikiriza Banki Nkuru igihe iyibasabye.

Ingingo ya 14 : Inshingano z'Inama y'Ubuyobozi n'Ubuyobozi Bukuru

Abagize Inama y'Ubuyobozi y'umwishingizi n'ab'umuhuza wigenga mu bwishingizi bagomba gushyiraho politiki zituma ibisabwa muri aya mabwiriza bishyirwa mu bikorwa.

Ubuyobozi bw'umwishingizi n'ubw'umuhuza wigenga mu bwishingizi bugomba guha Inama y'Ubuyobozi buri gihembwe raporo igaragaza uburyoaya mabwiriza ashirwa mu bikorwa.

Ubuyobozi bw'umwishingizi n'ubw'umuhuza mu bwishingizi wigenga kandi bugomba guha Banki Nkuru buri gihembwe raporo igaragaramo amakuru akurikira:

- 1° Umubare w'Inyandiko Zimenyekanisha amakuru y'ingenzi zasabwe n'umuguzi ;
- 2° Umubare w'Inyandiko Zimenyekanisha amakuru y'ingenzi zahawe umuguzi;

An Insurer and Insurance Intermediaries must retain a signed Key Facts Statement in client's file and present it to the Central Bank when requested.

Article 14: Responsibilities of the Board of Directors and Senior Management

The Board of Directors of an insurer and an insurance broker shall put in place adequate policies to ensure that this regulation is implemented.

The management of an insurer an insurance broker shall report on quarterly basis to the Board on how the requirements of this regulation are being implemented.

The management of an insurer and insurance broker shall report to the Central Bank on quarterly basis the following information:

- 1° Number of KFS requested by a consumer;
- 2° Number of KFS provided to a consumer;

L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent conserver dans le dossier du client une Déclaration des Informations Clés signée et la présente à la Banque Centrale sur demande.

Article 14 : Responsabilités du Conseil d'administration et de la Direction

Le Conseil d'Administration d'un assureur et d'un courtier d'assurance doivent mettre en place des politiques pour s'assurer de la mise en application du présent règlement.

La direction de l'assureur et d'un courtier d'assurance doivent rendre compte trimestriellement au Conseil d'Administration de la façon dont les exigences du présent règlement sont mises en œuvre.

La direction de l'assureur et du courtier d'assurance doivent soumettre à la Banque Centrale un rapport trimestriel des informations suivantes:

- 1° Le nombre de Déclarations des Informations Clés demandées par un consommateur;
- 2° Le nombre de Déclarations des Informations Clés données à un consommateur;

<p>3° Umubare w’Inyandiko Zimenyekanisha amakuru y’ingenzi zabitswe.</p>	<p>3° Number of KFS filed</p>	<p>3° Le nombre de Déclaration des Informations Clés classées</p>
<p>Raporo iishyikirizwa Banki Nkuru mu gihe kitarenze umunsi wa 10 w’igihembwe gikurikira.</p>	<p>The report to the Central Bank shall be submitted on 10th of the following quarter.</p>	<p>Le rapport à la Banque Centrale doit être soumis le 10^{ème} jour du trimestre suivant.</p>
<p><u>Ingingo ya 15: Ububasha bwa Banki Nkuru</u></p>	<p><u>Article 15: Powers of the Central Bank</u></p>	<p><u>Article 15 : Pouvoirs de la Banque Centrale</u></p>
<p>Banki Nkuru ikurikirana kandi ikagenzura iyubahirizwa ry’aya mabwiriza.</p>	<p>The Central Bank shall ensure and monitor compliance with this Regulation.</p>	<p>La Banque Centrale s’assure et contrôle la conformité avec le présent règlement.</p>
<p><u>Ingingo ya 16: Ibihano by’mafara bitangwa bitewe no kurenga kuri aya mabwiriza</u></p>	<p><u>Article 16: Pecuniary sanctions for the violation of this Regulation</u></p>	<p><u>Article 16: Sanctions pécuniaires pour violation de ce règlement</u></p>
<p>Banki Nkuru ishyiraho ibihano mu mafaranga bihanishwa umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi utubahirije ibikubiye muri aya mabwiriza rusange, amabwiriza n’ibyemezo ishyiraho.</p>	<p>The Central Bank shall determine any pecuniary sanctions applicable to an Insurer an Insurance Intermediary that violates the provisions of this Regulation and other related instructions or decisions.</p>	<p>La Banque Centrale fixe les sanctions pécuniaires applicables à un assureur ou à un intermédiaire d’assurance qui viole les dispositions du présent règlement et d’autres instructions ou décisions y relatives.</p>
<p>Umubare w’amafaranga ujyanye na buri gihano ushingira ku bwoko n’uburemere bw’ikosa hakurikijwe ibipimo biri mu mugereka wa III w’aya mabwiriza.</p>	<p>The amount of each penalty shall depend on the nature and seriousness of the violation, in accordance with the scale set out in Appendix III of this Regulation.</p>	<p>Le montant de chaque pénalité varie selon la nature et de la gravité de la violation, conformément au barème figurant en Annexe III du présent Règlement.</p>

UMUTWE WA V: INGINGO ZISOZA

CHAPTER V: FINAL PROVISIONS

CHAPITRE V: DISPOSITIONS FINALES

Ingingo ya 17: Ivanwaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza

Article 17: Repealing provisions

Article 17 : Dispositions abrogatoires

Ingingo zose z'amabwiriza abanziriza aya kandi zinyuranyije na yo zivanyweho.

All prior regulatory provisions inconsistent with this Regulation are hereby repealed.

Toutes les dispositions réglementaires antérieures contraires au présent règlement sont abrogées.

Ingingo ya 18: Igihe aya mabwiriza atangira gukurikizwa

Article 18: Commencement

Article 18: Entrée en vigueur

Aya mabwiriza rusange atangira gukurikizwa nyuma y'amezi atandatu (6) atangajwe mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y'u Rwanda.

This Regulation shall come into force after six (6) months from the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.

Le présent règlement entre en vigueur six (6) mois après la date de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.

Bikorewe i Kigali, kuwa 19/05/2017

Done at Kigali, on 19/05/2017

Fait à Kigali, le 19/05/2017

(sé)

(sé)

(sé)

**RWANGOMBWA John
Guverineri**

**RWANGOMBWA John
Governor**

**RWANGOMBWA John
Gouverneur**

IMIGEREKA

Umugereka wa I: INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI (KFS) KU BYEREKEYE SERIVISI Y'UBWISHINGIZI

Umugereka wa II:

Igice cya A - Inama ku byitabwaho n'umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi mu kuzuza ibice by'ingenzi by'Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi
--

Igice cya B – Inama ku gusobanurira umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi
--

Umugereka wa III: IBIHANO MU MAFARANGA

UMUGEREKA WA I: INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI (KFS) KU BYEREKEYE SERIVISI Y'UBWISHINGIZI

INYANDIKO IMENYEKANISHA AMAKURU Y'INGENZI

1. Intangiriro

Banki NKuru y'u Rwanda igena imikorere y'ibirebana n'ubwishingizi. Isaba ko twe <**Izina ry'umwishingizi / Umuhuza mu bwishingizi**> nk'abatanga ubu bwishingizi tubaha aya makuru y'ingenzi. Amakuru ku <**izina rya serivisi**> y'ubwishingizi atangwa, agamije kugufasha kumva no kumenya niba iyi serivisi yaba ikunogeye. Ukwiye gusoma iyi nyandiko witonze ku buryo wumva neza icyo ugiye kugura, kandi ukayibika neza kugira ngo uzongere kuyifashisha. Mu gihe kandi uzaba wumva utarizera neza ko iyi serivisi yakunogera, **“Izina/Umurimo w'umwishingizi/umujyanama w'umuhuza mu bwishingizi”** azashimishwa no kugufasha ku kibazo icyo ari cyo cyose uzagira.

Nibyiza kuzuzwa inyandiko isaba ubwishingizi tuzaheraho kugira ngo twemeze niba twakorana amasezerano y'ubwishingizi. Amasezerano y'ubwishingizi namara gukorwa uzayashyikirizwa kandi azaba ari inyandiko y'ingenzi ikubiyemo ingingo zose z'amasezerano akozwe hagati yacu nawe.

2. Ibyerekeye serivisi yacu y'ubwishingizi

[Aha, sosiyete y'ubwishingizi igomba kwitegura gutanga ibisobanuro byayo ku ngingo zikurikira :

- ibyishingirwa ;
- ibishobora kutishingirwa umwishingizi agomba kumenyesha umuguzi kuko ari ngombwa kubikora;
- ibitarebwa n'ubwishingizi;
- igihe ubwishingizi butangirira n'igihe burangirira
- kuba nta nyungu ubwishingizi bugenera umuguzi, kandi igihe bibaye ngombwa hakagaragazwa uko za komisiyo zitangwa, uko umufuragiro wishyurwa ndetse hagatangwa n'amakuru ku byerekeye uko serivisi yishyurwa.]
- amakuru ku byerekeye igurishwa rya serivisi

3. Uburenganzira n'inshingano byawe

[Umwishingizi n'umuhuza mu bwishingizi bagomba gukora urutonde rw'ibyo umuguzi afitiye uburenganzira n'ibyo asabwa hakurikijwe ibiteganywa n'aya mabwiriza mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi. Hashobora kongerwamo ibi bikurikira :

- Inshingano y' uwahawe ubwishingizi yo gutanga amakuru uko ari n'iyo kudatangaza ibinyoma ;
- Iyubahirizwa ry'amasezerano (ingingo zisesa amasezerano na zo ntiziburemo);

- Inshingano yo kwishyura umusanzu n’ingaruka zo kutawishyura;
- Inshingano yo kumenyekanisha ibyifuzo ;
- Amakuru ku gihe cyagenwe cyo gutekereza ku cyemezo wafashe cyo kugura serivisi y’ubwishingizi waguze ;
- Ibyishingirwa by’agateganyo, n’ibindi.

Umuguzi agomba kumenyeshwa neza ingaruka zo kudakora cyangwa gukora ibinyuranye n’ibyo asabwa bishobora gutuma ubwishingizi buhagarara. Ingero ni nko :

- Kutishyurira umusanzu ku gihe cyagenwe ;
- Kudatangaza amakuru y’ingenzi.

4. Andi makuru

Aya makuru kuri serivisi unayahabwa n’intumwa/umukozi mu <izina ry’umwishingizi> cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi wemewe (*nusanga bikwiye ubisibe*). Igice kimwe cy’igihembo cyabo gishobora kugenwa bitewe n’umubare ndetse n’ubwoko bwa serivisi bafashije abakiriya kugura. Hakurikijwe itegeko, basabwa gukorana ubushishozi n’umwete igihe baganira nawe ku biciro kandi bagashyira inyungu zawe hejuru y’izabo bwite. <Izina ry’umwishingizi> twishingira kandi tubazwa ibikorwa wakorewe ni intumwa yacu cyangwa umukozi wacu ubifitiye ububasha. Umuhuza wigenga mu bwishingizi nawe yishingira kandi akabazwa ibyo yakoze mu izina ryawe (*nusanga bikwiye ubisibe*).

[Igihe bishoboka, Umwishingizi n’abahuza mu bwishingizi bagomba gutanga amakuru y’ingenzi ku byerekeye ubundi buryo bwo kwishingirwa bukorwa ni Ikigega Cyihariye cy’Ingoboka (SGF).

5. Ibyerekeye itumanaho

Umwishingizi n’umuhuza mu bwishingizi batanga ibiranga aho babarizwa bijyanye n’uburyo bwabo bwo gutanga serivisi. Urugero : « Igihe cyose ubishakiye, ushobora kubona amakuru ajyanye n’amasezerano wakoze, kutumenyesha impinduka wifuza, kubaza ikibazo cyangwa kugaragaza impungenge waba ufite ukoreshaje itumanaho... » *[Shyiramo amakuru ku itumanaho]*

Niba utanyuzwe n’uburyo bwacu bwo gukemura ibibazo, ushobora kubimenyesha **Urwego ry’Umuvunyi** kugira ngo bagufashe. Wakoresha **numero ya telefoni 199**[ihamagarwa nta kiguzi] cyangwa [email : ombudsinfo@ombudsman.gov.rw], cyangwa ugakoresha [AGASANDUKU K’IPOSITA 9269- Kigali], cyangwa ugasura [URUBUGA RWA INTERINETI : www.ombudsman.gov.rw].

Bishyizweho umukono na :

Itariki :

Bishyizweho umukono na :

Itariki :

Umukono n’amazina y’umukiriya

Umukono, icyo akora n'amazina y'umwishingizi cyangwa umuhuza mu byúbwishingizi	
---	--

Igice cya A - Inama ku byitabwaho n'umwishingizi n'abahuza mu bwishingizi mu kuzuza ibice by'ingenzi by'Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi

1. Ese ni kuyahe moko ya serivisi z'ubwishingizi ngomba kuzuza no gutanga Inyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi kuri serivisi y'ubwishingizi ?

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi kuri serivisi y'ubwishingizi ni ngombwa gutangwa kuri serivisi zose z'ubwishingizi hakurikijwe ibiteganywa muri aya mabwiriza.

2. Ese amakuru yose akubiye mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi agomba kuzuzwa ?

Yego, amakuru y'ubwoko bwose agaragara mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi mu mugereka wa I w'aya mabwiriza agomba guhuzwa na serivisi y'ubwishingizi igiye gutangwa. Ikindi kandi mugomba kwirinda kugira amakuru na make muvana mu Nyandiko twavuze keretse igihe musanze ari ngombwa cyane mugamije kwerekana ko Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi idatanga amakuru atari yo kuri serivisi y'ubwishingizi.

Iyi nyandiko igomba kandi kuba igaragaramo ibishobora kwangirika ariko bitarebwa na serivisi y'ubwishingizi n'ibyo umwishingizi adashobora kurengaho mu gutanga serivisi. Bigomba kuba ari iby'ingenzi cyangwa bidasanzwe. Ibishobora kwangirika ariko ntibyishingirwe bizafatwa nk'ikintu cy'ingenzi cyangwa bidasanzwe igihe bishobora kugira ingaruka ku byemezo by'abaguzi cyangwa igihe abaguzi batabisobanukiwe cyangwa se ntibibe ari ibintu bisanzwe bigaragara mu yandi masezerano akorwa n'abandi bishingizi, n'ibindi.

N'ibitishingirwa bizwi mu buryo bwa rusange, bishobora kongerwamo igihe bigaragaye ko ari ingenzi. Twavugaga nko ku byakomotse mu mategeko (urugero : nk'uwiyahuye yari afite ubwishingizi bw'ubuzima). Tutirengagije ibyo twavuze mu bika byo hejuru, Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ntigomba kurenza impapuro eshatu (3) zujuje ibya ngombwa byose. Iyi Nyandiko ishobora kuba ngufi mu gihe umwishingizi yagennye ko amakuru yose ashobora gufata umwanya muto. Ibi rero bivuze ko abishingizi bagomba kwizera ko ururimi bakoresheje rwumvikana, rworoshye kandi amakuru y'ingenzi ku baguzi arimo.

3. Ese buri komisiyo cyangwa buri mufuragiro bikwiye gutangazwa bitandukanyijwe cyangwa nshobora kubitangariza hamwe ?

Ugomba gutangaza ibisabwa kuri buri musanzu, komisiyo n'umufuragiro ubitandukanyije cyangwa ukabitangariza hamwe.

4. Ese hari icyo nshobora guhindura kuri za komisiyo zagenwe mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ?

Ugomba gukurikiza za komisiyo zagenwe mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi keretse usanze zishobora gutera umuguzi urujijo, icyo gihe ushobora kugira icyo uzihinduraho usanze ari ngombwa cyane kugira ngo bisobanuke neza. Ugomba kwirinda guhindura uko za komisiyo zagenwe ugamije gusa kuzishingiraho mu bundi buryo.

5. Ese bizagenda bite mu gihe ikiguzi, za komisiyo cyangwa andi mafaranga yagenwe gutangazwa mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru bitazwi mu gihe iyi Nyandiko igomba gutangwa ?

Ugendeye ku mabwiriza usabwa gutangaza buri komisiyo, buri mufuragiro, igiciro ntarengwa cyangwa andi mafaranga ku buryo bukurikira :

- niba igiciro kibarwa mu Frw kandi kikaba kizwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi yasohokeyeho, ugomba kubigaragaza neza mu Frw; cyangwa se
- niba igiciro kitazwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi yasohokeyeho, kandi kigomba kugenwa gishingiye ku ijanisha ry’ikindi giciro mu Frw, iryo janisha rigomba kugaragazwa; mu gihe kandi ari za komisiyo cyangwa imifuragiro, ni ngombwa ko nanone usobanura umubare w’amafaranga agomba kwishyurwa ku mafaranga igihumbi (Frw1000) y’igiciro fatizo; cyangwa se
- niba igiciro kitazwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi yasohokeyeho, kandi kigomba kugenwa gishingiye ku kindi giciro icyo ari cyo cyose, ugomba kubigaragaza mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi muri make kandi ku buryo bwumvikana;
- niba igiciro kizwi ku itariki Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi yasohokeyeho ariko igihe bibaye ngombwa gishobora guhinduka, hejuru y’ibyavuzwe haruguru, ugomba kongera aya makuru mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi muri make kandi mu buryo bwumvikana.

6. Ese ibiciro bya za komisiyo mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi bigomba no kongerwaho Umusoro ku Nyongeragaciro ?

Yego. Za komisiyo n’imifuragiro yose igaragara mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi igomba kongerwaho Umusoro ku Nyongeragaciro igihe bishoboka.

7. Ni ubuhe bwoko bwa za komisiyo cyangwa imifuragiro budasabwa kugarara kongerwa mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ?

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ntigomba gushyirwamo za komisiyo cyangwa imifuragiro yose yishyurwa biturutse ku iseswa cyangwa ukutishyurwa kwa serivisi.

8. Ese ni ikihe giciro nsabwa kwishyura kuri serivisi y'ubwishingizi ?

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi igomba kugaragaza uko serivisi yishyurwa. Umusanzu, amatariki amasezerano azarangiriraho, igihe cyishyurwa uko kingana, n'andi makuru ajyanye n'aya ni ibintu bigomba kwitabwaho. Nanone kandi ni ngombwa cyane gusobanura bihagije niba hari umusanzu wakwishyuranwa n'indi serivisi ku buryo ubwishingizi bwagurishirizwa hamwe n'iyo serivisi kuko iki na cyo ari igikorwa cyiza. Mu gihe umusanzu wakwishyuranwa n'izindi serivisi, Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi igomba kuba igaragaramo niba umuguzi afite ubushobozi bwo kuba yahitamo indi serivisi itandukanye n'iyo yari yahawe.

Garagaza ibipimo bya za komisiyo, imifuragiro n'ibindi bivanwa ku misanzu cyangwa byongerwa ku bigereranyo by'imisanzu kandi mu gihe bishoboka ugaragaze n'andi mafaranga yose umuguzi yaba yaraciwe.

9. Ese ngomba gushyira ahagaragara Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi nk'inyandiko yihariye cyangwa ngomba kuyishyira mu nyandiko igaragaza serivisi ?

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi igomba gushyirwa ahagaragara nk'inyandiko yihariye cyangwa igafatwa nka paji ya mbere, iya kabiri n'iya gatatu mu nyandiko igaragaza imiterere ya serivisi. Nanone kandi umwishingizi ndetse n'abahuza mu bwishingizi bagomba gusigarana gihamya y'uko Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yahawe umukiriya hifashishijwe ukwemera k'umukiriya ko yayakiriye yanditse nyandiko isaba ubwishingizi, cyangwa se Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi iriho umukono we cyangwa se ikaba ikubiye muri dosiye isaba ubwishingizi.

Aho Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi yashyirwa hose, amagambo « Inyandiko Imenyekanisha ry'Amakuru y'Ingenzi » (cyangwa se andi asa na yo mu rurimi Inyandiko yanditsemo) agomba gufata umwanya ugaragara ku gice cyo hejuru cya buri rupapuro.

10. Ese ni ngombwa kongeramo amakuru yerekeye inshingano n'ibyishingiwe?

Mu mikoranira myiza ijyanye n'icuruzwa ry' ubwishingizi, birakwiye ko hakorwa ibishoboka kugira ngo hagabanywe ibihombo hafatwa ingamba zo kubitahura no kubigaragaza mbere y'uko biba. **Ibihombo bikomeye umuguzi w'ubwishingizi akwiye gusuzumana ubwitonzi ni ibijyanye n'ibyo yakora cyangwa atakora byatuma atakaza ubwishingizi yari yizeye.** Bishobora rero gushyirwa mu masezerano mu nteruro nk'iyi: «*ingaruka zo kudatangira imisanzu igihe cyangwa kudatanga amakuru y'ingenzi mu gihe cyo kuzura urupapuro rusaba serivisi, zishobora gutera iseswa ry'amasezerano y'ubwishingizi*». Amakuru ku burenganzira n'inshingano mu buryo burambuye agomba kugenwa n'abishingizi ndetse n'abahuza mu bwishingizi bagendeye ku biteganywa n'aya mabwiriza.

11. Ese haba hari inyandiko igaragaza igihe amasezerano y'ubwishingizi azarangirira?

Iyo hatanzwe ubwishingizi bushingiye ku masezerano y'igihe gito, umwishingizi agomba kumenyesha mu nyandiko umuguzi igihe amasezerano y'ubwishingizi azarangirira ku buryo bishobora no gusobanurwa neza mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi mu magambo nk'aya:

«Amasezerano yawe azarangira nyuma y'umwaka umwe keretse unaniwe kwishyura imisanzu yose iteganyijwe mbere y'icyo gihe, kandi inyandiko igaragaza igihe ubwishingizi buzarangirira tugomba kuyiguha dushimangira ko amasezerano yarangiye».

12. Ese nkeneye kongera ibibazo byihariye mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi?

Yego. Ni ngombwa cyane kugaragaza amakuru y'ingenzi arebana n'abahuza mu bwishingizi no kuba hariho ubundi buryo bwo kwishingirwa butangwa ni Ikigega Cyihariye cy'Ingoboka nk'uko uru rugero rubigaragaza kandi mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi hagashyirwamo amakuru yerekeye imiterere, ibikorwa, inshingano n'amakimbirane bishobora guturuka ku kazi k'umuhuza mu bwishingizi mu gihe agurisha serivisi y'ubwishingizi. Ayo makuru ashobora kwandikwa mu nteruro nk'iyi:

Iyi serivisi itanzwe n'umukozi ubifitiye ububasha uhagarariye <izina ry'umwishingizi>. Bahabwa za komisiyo zishingiye ku bwinshi bw'imisanzu ituruka kuri serivisi bagurisha haba kuri wowe cyangwa ku bandi bakiriya. Abakozi babifitiye ububasha bagomba gukorana ubushishozi n'umwete igihe muganira kuri serivisi kandi bagashyira inyungu zawe hejuru y'izabo bwite. <Izina ry'umwishingizi> niyo ibazwa ibijyanye n'ibyo ukorerwa n'abudahagarariye babifitiye ububasha.

13. Ese ngomba gushyira mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ku byerekeye uko bagaragaza ibyifuzo n'uko bagaragaza ko hari ibitarubahirijwe?

Yego. Mu musozo w'Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi hagomba kugaragaramo amakuru ku byerekeye uko bamenyesha umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi ku bijyanye na gahunda umuguzi yifuza gucama ngo «*agere ku bikorwa*» bimuhesha serivisi y'ubwishingizi. Muri ibi bikorwa hagomba kubamo uko bagaragaza ibyifuzo ariko nanone hagakemurwa ibindi bibazo bijyanye n'imikorere cyangwa n'uko bagaragaza ko hari ibitarubahirijwe.

Igice cya B – Inama ku gusobanurira umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi

Nk’umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi, ingingo ya 10 y’aya mabwiriza, igusaba guha umuguzi ibisobanuro bihagije ku bikubiye byose mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi afiteho ikibazo. Usabwa kandi guha umuguzi ibisobanuro byose ku Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi igihe bigaragara neza ko atazi gusoma no kwandika cyangwa ko abana n’ubumuga bwo kutabona. Inama zikurikira, zikubiyemo ibibazo abaguzi bashobora kwibaza n’ibisubizo bishobora gutangwa n’umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi, zizagufasha gutanga ibyo bisobanuro.

Ugomba kureba niba ibisobanuro byawe bihuye n’izi nama (***igihe ubona bikwiye***). Ugomba kandi kugenzura niba ibyo bisobanuro ari byo bikenewe n’umuguzi runaka (*urugero: bitewe n’imiterere n’ibibazo umuguzi afite, bishobora kuba ngombwa ko usubiza ibibazo bitagaragara muri iyi nyandiko cyangwa ugatanga ibisobanuro birambuye ugereranyije n’ibyateganyijwe muri iyi nyandiko*).

Ugomba kandi gushyiraho ibyitabwaho n’abakozi bawe mu gihe basobanura ibyihariye biranga serivisi y’ubwishingizi by’umwihariko, harimo:

- serivisi y’ubwishingizi yasabwe, uburyo bwo gusinya amasezerano n’ibisabwa kugirango amasezerano arangire;
- ingaruka zo kurangiza inshingano zikubiye mu amasezerano mbere y’igihe cyagenwe;
- ingaruka zo kutishyura umusanzu no kutubahiriza izindi nshingano ziri mu masezerano;
- ibiranga serivisi yose ikorewe Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi.

1. Ese kuki ugomba kumpa Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi/ Ese Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ifite akahe kamaro?

Iyo Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ihawe umuguzi igihe ashakisha amakuru, cyangwa akeneye amakuru kuri serivisi y’ubwishingizi runaka, ugomba kumuha ibisobanuro bikurikira:

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi iguha amakuru ikugaragariza iby’ingenzi bijyanye na serivisi y’ubwishingizi dutanga bikagufasha kumva neza ikiguzi cyayo n’ibiyiranga. Iguha amakuru ku nyungu ukura mu masezerano, ku byo amasezerano akwishingiraho no ku bitishingirwa.

Ushobora gukoresha Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ukagereranya ibiciro n’ibindi biranga serivisi y’ubwishingizi dutanga n’izindi serivisi z’ubwishingizi zitangwa n’andi masosiyete y’ubwishingizi (*na bo bagomba kuguha Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ajyanye na serivisi z’ubwishingizi batanga*).

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi igomba kandi kukumenyesha igihe ubwishingizi butangirira n’igihe burangirira. Ugomba gusoma iyo Nyandiko witonze kugira ngo usobanukirwe neza n’ibyerekeye ibiciro n’ibindi biranga serivisi z’ubwishingizi. Ugomba kandi gusoma iyo Nyandiko mu bushishozi ku buryo ushobora kutubaza ibibazo ku makuru yose akubiyemo.

Igihe uzaba uje gusaba serivisi y'ubwishingizi, uzahabwa Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ijyanye n'igihe.

Niba Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ihawe umuguzi amasezerano kugira ngo ahabwe serivisi y'ubwishingizi azasinywa ryari?:

Nyuma yo gusoma witonze Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi, uzasabwa kuzaza urupapuro rusaba serivisi y'ubwishingizi tuzaheraho twemeza niba dukwiye gukorana amasezerano. Amasezerano namara gukorwa tuzaguha inyandiko ikubiyemo kandi izaba ari ingenzi ikubiyemo ingingo zose z'amasezerano hagati yacu nawe.

2. Ni uwuhe musanzu n'indi mifuragiro bijyana nshobora kwishyura?

Umusanzu ni amafaranga umuguzi yishyura umwishingizi agendeye ku masezerano y'ubwishingizi. Ni amafaranga ugomba kwishyura buri gihe (ku kwezi, ku gihembwe, ku mwaka cyangwa ku gice cy'umwaka,) ajyanye n'ibikubiye mu masezerano ya serivisi y'ubwishingizi wahisemo.

Twemeza umusanzu dushingiye ku musaruro w'ibyavuye mu makuru watanze wuzaza inyandiko isaba ubwishingizi afitanye isano n'icyaguteye gusaba serivisi y'ubwishingizi [*igihe bishoboka sobanura mu buryo burambuye ibyashingiweho mu kugena imisanzu n'andi mafaranga*].

3. Ese «umusanzu» ushobora guhinduka?

Niba Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ivuga ko umusanzu «ushobora guhinduka»:

Yego, umusanzu ushobora guhinduka, bivuze ko dushobora kuzagera igihe tukawuhindura. Tuzamenyesha uwahawe ubwishingizi iby'iri hinduka mu magambo nk'aya [*sobanura uko umenyekanisha ibijyanye n'ihinduka ry'imisanzu. Ugomba no kuzatanga amakuru arambuye ajyanye n'igihe umusanzu ushobora kugenda uhindagurika n'ingaruka bishobora gutera*].

Niba Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi ivuga ko umusanzu «udashobora guhinduka»: Oya, Umusanzu waguze serivisi y'ubwishingizi ntuzahinduka nk'uko bisobanuye mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi wahawe ku muni wasinye amasezerano yo guhabwa serivisi y'ubwishingizi.

4. Ese Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ni amasezerano ya serivisi y’ubwishingizi?

Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi si amasezerano ya serivisi y’ubwishingizi cyangwa ubusabe bwatera umuntu gusinya amasezerano. Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi ntivanaho cyangwa ngo isimbure ibisobanuro byuzuye biri mu masezerano kandi itanga umurongo ugaragara w’uburyo bwo kuzaza urupapuro rw’ibisabwa ngo uhabwe serivisi n’uwo kwemerwa cyangwa kutemerwa kw’amasezerano. Niba ushaka gusinyira guhabwa serivisi y’ubwishingizi ugomba kuzaza urupapuro rw’ibisabwa kugira ngo ubone serivisi y’ubwishingizi kandi ukanasinya amasezerano ateganyijwe.

5. Ese amafaranga y’imisanzu n’imifuragiyo bigaragara mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi kimwe n’agaragara mu masezerano ajyanye na serivisi y’ubwishingizi?

Niba utanze Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi kuko umuguzi ashakisha amakuru cyangwa yashatse amakuru kuri serivisi y’ubwishingizi: Umusanzu cyangwa za komisiyo n’imifuragiyo bijyana na serivisi yawe y’ubwishingizi bishobora gutandukana, bitewe n’igihe wujuriye urupapuro ruriho ibisabwa ukanasinya amasezerano ya serivisi y’ubwishingizi kuko umusanzu, za komisiyo n’imifuragiyo bishobora kuba byarahindutse hagati aho.

Niba utanze Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi kuko umuguzi arimo yuzaza urupapuro rw’ibisabwa akanasinya amasezerano ajyanye na serivisi y’ubwishingizi: Amakuru yo mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi agaragaza umusanzu, za komisiyo n’imifuragiyo n’ibindi biranga serivisi yawe y’ubwishingizi ndetse n’itariki yo gusinya amasezerano ya serivisi y’ubwishingizi. Nyamara nk’uko bigaragara mu Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi, umusanzu, za komisiyo n’imifuragiyo n’ibindi, bishobora kuzagira igihe bihinduka. Tuzamenyekanisha iby’izo mpinduka ku basinye amasezerano mu buryo nk’ubu [sobanura uko umenyekanisha impinduka]

6. Kuki ukeneye ko nshyira umukono ku Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi?

Itegeko ridusaba kuguha Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi igihe cyose ukeneye serivisi y’ubwishingizi. Tugusaba gusinya ku Nyandiko Imenyekanisha Amakuru y’Ingenzi kugira ngo tugaragaze ko twayigushyikirije kuko dusabwa kubikora gutyo.

Umugereka wa III

Ikosa:	Igihano cy'amafaranga:
1. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi utahaye umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi cyangwa agakorana n'umuguzi amasezerano ku bijyanye na serivisi y'ubwishingizi atamuhaye iriya nyandiko.	500,000 Frw
2. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi utahaye umuguzi Inyandiko Imenyekanisha Amakuru y'Ingenzi hakurikijwe imiterere y'inyandiko cyangwa ururimi biteganywa n'aya mabwiriza.	100,000 Frw
3. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi utashyize mu Nyandiko Imenyekanisha amakuru y'ingenzi amakuru yose akenewe hakurikijwe aya mabwiriza.	300,000 Frw
4. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi utarashyizeho uburyo bwo gushyira mu bikorwa ibisabwa n'aya mabwiriza.	500,000 Frw
5. Ubuyobozi bw'umwishingizi cyangwa bw'umuhuza wigenga mu bwishingizi butahaye raporo Inama y'Ubuyobozi ku ishyirwa mu bikorwa ry'aya mabwiriza.	500,000 Frw
6. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigegenga utashyikirije raporo Banki Nkuru nk'uko biteganywa n'ingingo ya 14 y'aya mabwiriza.	50,000 Frw buri munsu w'ubukererwe
7. Umwishingizi cyangwa umuhuza wigenga mu bwishingizi utarateganyije igitabo cy'ibibazo by'abaguzi, cyane cyane kugira ngo hajye handikwamo ibyo abaguzi batishimiye.	50,000 Frw
8. Umwishingizi cyangwa umuhuza mu bwishingizi utubahiriza ibindi bisabwa n'aya mabwiriza.	100,000 Frw

APPENDICES

Appendix I: KEY FACTS STATEMENT (KFS) FOR INSURANCE PRODUCT
--

Appendix II:

Part A – Guidance to Insurer and Insurance Intermediaries for completing key aspects of a KFS
--

Part B – Guidance for explaining a KFS to a consumer

Appendix III: PECUNIARY SANCTIONS
--

APPENDIX I: KEY FACTS STATEMENT (KFS) FOR INSURANCE PRODUCT

KEY FACTS STATEMENT
1. Preamble
<p>The National Bank of Rwanda regulates the insurance sector. It requires us, <Name of insurer/Insurance Intermediary> as the provider of this insurance, to give you this important information. The information about our <name of product> insurance is provided to help you understand how it might be right for you. You should read this document carefully so that you understand what you are buying, and then keep it safe for future reference. If you are not sure whether this product is suitable for you, our “Name/title of insurer/Insurance Intermediary’s adviser” will be happy to help you with any questions.</p> <p>You will be asked to complete an application form that we will use to decide whether or not to issue an insurance policy. The insurance policy, when issued, will be provided to you and is an important document that contains the full details of the contract between us and you.</p>
2. About our insurance product
<p>[Here the insurance company needs to prepare their own explanation of:</p> <ul style="list-style-type: none">- the risks covered;- limitations that may arise in the insurer’s liability that are material for the client to know about;- exclusions ;- when the cover starts and ends;- the absence of payout values, and in relevant cases, a description of fees, charges and information on how the product is paid for.]- information about distribution of services
3. Your rights and obligations
<p>[Insurer/Insurance Intermediary should list rights and obligations of the policy holder in accordance with the provisions of the regulation on KFS and can include:</p> <ul style="list-style-type: none">- Policyholder duty of disclosure and not to make misrepresentation;- Respect of contractual obligations (cancellation clauses);- Duty to pay premium and consequences of nonpayment;- Duty to notify claim events;- Information about cooling off period;- Loss coverage etc.. <p>Consumer should especially be made aware of the risks from action or inaction leading to the loss of coverage, such as:</p>

- Failure to pay premium on time;
- Failure to disclose material facts etc.]

4. Other information

This product information is also being provided to you by an agent/staff member of <name of insurer>, licensed insurance broker acting for you (delete as appropriate). A part of their remuneration may be determined by the number and types of insurance products that they help clients to purchase. They are required, under the law, to act with care and diligence when dealing with you and to place your interests above their own. (and when applicable for agents and staff) <name of insurer> is accountable to you for the actions of our licensed agents/staff members. Insurance brokers are accountable to you for their actions acting for you (delete as appropriate).

[The insurer and Insurance Intermediaries should provide relevant information about the product’s coverage under the special guarantee fund as applicable.

5. Contacting us

The insurer and an Insurance Intermediary provide contact information as is appropriate to their approach to service. For example “At any time you may get information regarding your policy, advise us of a change in your situation, ask a question or raise any concern that you have by contacting us at” **[insert contact information]**.

If you are unsatisfied with our handling of any complaint, you can contact the Office of the Ombudsman to help address your complaint at **[TELEPHONE: 199]** or **[EMAIL: ombudsinfo@ombudsman.gov.rw]**, write to **[MAILING ADDRESS: P.O Box 6269-Kigali]**, or visit **[WEBSITE: www.ombudsman.gov.rw]**

Signed by :
Date:
Signature, Title and Names of Insurer or Insurance Intermediary

Signed by:
Date:
Signature and The name of the client

Part A – Guidance to Insurer and Insurance Intermediaries for completing key aspects of a KFS for Insurance product

1. For which types of Insurance products must I complete and provide a KFS for Insurance product?

A KFS for Insurance product is required for all Insurance products in accordance with this regulation.

2. Does all of the information in a KFS have to be completed?

Yes, all of the types of information specified in the KFS template in Appendix I of the Regulation must be included for the relevant Insurance product. You must otherwise not delete any of the information included in the template except to the extent absolutely necessary to ensure that the KFS is not misleading in relation to your Insurance product.

It should also contain significant or unusual exclusions or limitations. An exclusion would be judged to be significant or unusual if it would be expected to normally impact decisions of consumers, if it may not be clear to customers otherwise (As evidenced by patterns of past complaints), or would not usually be found in comparable contracts issued by other insurers etc.

Even those exclusions that are adopted more generally may still be worth mentioning if they would be considered material such as those that are drawn from laws (eg, suicide in the case of life insurance).

Notwithstanding with the provision of the above paragraphs, the KFS should not be more than two or three standard pages in length. It can be less if an Insurance company determines that all information can be covered in a smaller space. This constraint means that insurers have to ensure that their language is plain and simple and that the issues covered are the material ones for clients.

3. Does each fee or charge need to be disclosed separately or can I aggregate them?

You must disclose each required premium, fee or charge separately or bundled.

4. Can I amend the fee determined in the KFS?

You must use the exact fee descriptions determined in the KFS unless doing so would mislead the consumer, in which case you may amend them only to the extent absolutely necessary to ensure that they are accurate.

You may not amend determined fee descriptions simply because you prefer to refer to the same type of fee in a different way.

5. What if a fee or other amount required to be disclosed in the KFS is in not known at the time that the KFS needs to be provided?

Under the Regulation you are required to disclose any fee, charge, limit or other amount as follows:

- if the amount applies in FRW and is known at the date of the KFS, you must specify it in FRW; or
- if the amount is not known as at the date of the KFS and it will be calculated by reference to a percentage of another amount in FRW, you must specify that percentage and, in the case of a fee or charge, also the amount that would be payable for every FRW 1,000 of the reference amount; or
- if the amount is not known as at the date of the KFS and it will be calculated on any other basis, you must describe that basis clearly and concisely in the KFS;
- if the amount is known as at the date of the KFS, but may be subject to change in certain circumstances , you must, in addition to the above, also include this information clearly and concisely in the KFS.

6. Do fee amounts in a KFS have to include Value Added Tax (VAT)?

Yes, any fee or charge amount specified in a KFS must be inclusive of VAT where it is applicable.

7. What types of fees or charges do not need to be included in a KFS?

A KFS is not required to include any fee or charge that is payable as a result of a cancellation or non-payment of a transaction.

8. What is the payment am I required to pay for the product?

The KFS should address how the product is paid for. The premium, dates due, period's payable, and related information needs to be given some attention. It is also especially relevant to bring some transparency if there is a premium bundled with another product that the insurance may be sold in combination / bundled with as this is a good practice. When combined with other products, the KFS should note whether or not the customer may choose an alternative product than the one being offered.

Indicate the Levels of fees, charges etc. deducted from premiums or added to the quoted premiums and any charges that the customer might have been charged directly to them, where applicable.

9. Do I need to present KFS in a separate document or include the product brochure?

The KFS may be presented as a separate document or it may be included as the first, second and third page in a larger product brochure and insurer as well as Insurance Intermediaries should retain evidence that the

KFS was provided to the client through acknowledgement of this on the application form or by retaining a signed copy or part thereof in the application file.

Regardless of where the KFS is included, the words “Key Facts Statement” (or equivalent in the language of the KFS) should be prominent at the top of each page.

10. Is it required to include Information about obligations and risks?

For the sale of insurance relationship, there should be good practice to attempt to reduce risks through proactive communication before the event. **The main risks that an insurance consumer usually needs to have drawn to their attention are the risks that they act or fail to act in a way that leads to a loss of coverage** that would have otherwise been expected and can be stated in the contract for example: *“consequences of failure to make premium payments in a timely manner or failure to disclose material facts when making an application shall imply the cancellation of insurance contract”*. Information on rights and obligations in details should be determined by insurers and Insurance Intermediaries in accordance the provisions of this regulations.

11. Is there any notice for expiration of insurance contract required?

Where insurance cover under an insurance contract is provided for a limited period of time, an insurer shall give the policyholder written notice of the expiration of the insurance contract and can be stated in the KFS illustratively as follow:

“Your insurance is intended to end after one year, unless you fail to pay any due premium before then, and a notice of when the cover ends is required to be provided by us to you to confirm that it has ended”.

12. Do I need to insert special issues in the KFS?

Yes, it is paramount importance to address the material regarding insurance intermediaries and the existence of coverage under the special guarantee fund and respectively mention in the KFS information regarding the status, responsibilities, obligations and potential conflicts that are part of an insurance intermediary involvement in the purchase of insurance and can be formulated as follow:

This product is provided through a licensed agent who represents <name of insurer>. They are paid by commissions based on the volume of premiums on products that they sell to you and other customers. Licensed agents are required, under the law, to act with care and diligence when dealing with you and to place your interests above their own. <name of insurer> is accountable to you for the actions of our licensed agents.

13. Do I need to include in the KFS the information on claim and complain process?

Yes, at the end of the KFS, there should be information on how to contact the insurer/an Insurance Intermediaries in the event that the customer wishes to “access the services” under the product. These services would include making claims, but also addressing other servicing issues or, for that matter, making a complaint.

Part B – Guidance for explaining a KFS to a consumer

As an Insurer or an Insurance Intermediary, you are required by Article 10 to provide an adequate oral explanation to a consumer about any information provided in a KFS in relation to which they have a question. You are also required to provide a full explanation of a KFS to a consumer if it is reasonably clear that they are illiterate or blind. The following guidance, in the form of potential questions from consumers and responses by the Insurer and the insurance intermediary, is intended to assist you to provide such explanations.

You must ensure that your explanations are consistent with this guidance (to the extent relevant). You must also ensure that those explanations are adequate for the specific consumer (e.g., depending on the consumer's circumstances and questions, you may need to address matters not covered in this guidance or provide a more detailed explanation than provided for in this guidance).

You should also develop internal guidance for staff to assist them to explain features specific to your Insurance product, such as:

- Insurance product, signing of a policy, and contract termination requirements;
- the consequences of early termination of policy's obligations;
- the consequences of non-paying premiums and violation of other policy's obligations;

the features of each services referred to in the KFS.

1. Why have you given me the KFS? / What is the purpose of the KFS?

If the KFS is provided to a consumer when they make an inquiry, or seek information, about a particular Insurance product, you should explain:

The KFS provides you with key information about our Insurance product to better understand the costs and features of the Insurance product. It provides you with information on the benefits of the policy, the risks that are insured by the contract and the risks that are excluded.

You can use the KFS to compare the costs and features of our Insurance product with those Insurance products offered by other insurance companies (who must also give you a KFS about their Insurance products).

The KFS should also inform you about when the cover begins and ends. You should read the KFS carefully to ensure that you understand these costs and other features. You should also read the KFS carefully and you can ask us questions about any of the information that it contains.

You will also be given an up-to-date KFS when you subscribe for an Insurance product.

If the KFS is provided to a consumer when they are signing a policy for an Insurance product:

After carefully reading the KFS, you will be asked to complete an application form that we will use to decide whether or not to issue an insurance policy. The insurance policy, when issued, will be provided to you and is an important document that contains the full details of the contract between us and you

2. What is the premium and related charges I can pay?

The premium is the payment due by the policyholder to the insurer under an insurance contract. This is the amount you shall pay periodically (monthly/quarterly, annually or semi-annually, etc) in accordance to the provisions of the policy for Insurance product you choose.

We determine premium with consideration of underwriting result based on the information you disclosed in application form you filled relating to the insured event [*explain in details the basis for determination of premiums and other related charges where applicable*].

3. Can the ‘the premium’ change?

If the KFS specifies that the premium is “variable”: Yes, the premium is variable, which means that we may change it in the future. We will notify a policyholder of this change by [*explain how you notify the premium changes. You should also provide further details regarding when the premium may change from time to time and the consequences implied*].

If the KFS specifies that the premium is not “variable”: No, the premium for Insurance product purchased will remain unchanged as specified in the KFS provided to you on the day that you subscribe for an Insurance product.

4. Is the KFS a contract for an Insurance product?

The KFS is not a contract for an Insurance product or an offer to enter into a contract. The KFS does not supersede or replace the fuller explanation of the contract, and gives a clear indication of the process of completing the application and the acceptance or otherwise of the policy.

If you would like to subscribe for an Insurance product, you need to fill an application form for insurance product and sign a required policy.

5. Will the premium fees and charges included in KFS be the same as those in the insurance product policy?

If you are giving the KFS because the consumer has made an inquiry, or sought information, about an Insurance product: The premium or fees and charges for your

Insurance product may be different, depending on when you fill an application form and sign an Insurance product policy since the premium, fees and charges may have changed in the meantime.

If you are giving the KFS because the consumer is filling an application form and signing a policy for an Insurance product: The information in the KFS reflects the premium, fees and charges and features of your Insurance product as at the date of signing a policy for insurance product. However, as noted in the KFS, things like premium, fees and charges and features may change in the future. We will notify a policyholders of such changes by [explain how you notify changes]

6. Why do you need me to sign the KFS?

We are required by law to provide you with a KFS when you subscribe for an Insurance product. We ask you to sign the KFS to show that we have provided it to you when we are required to do so.

Appendix III

Violation:	Pecuniary sanction amount:
1. An Insurer or an Insurance broker fails to provide a KFS to a Consumer, or give a policy for an Insurance product to a Consumer without providing a KFS	Frw [500,000]
2. An Insurer or an Insurance broker fails to provide a KFS to a Consumer in the format or language required by this Regulation	Frw [100,000]
3. An Insurer or an Insurance broker fails to include in a KFS any item of information required by this Regulation	Frw [300,000]
4. An Insurer or Insurance broker fails to put in place a policy on how to implement the requirements of this regulation	Frw [500,000]
5. The management of an insurer or insurance broker fails to report to the Board on the implementation of this regulation	Frw [500,000]
6. An Insurer fails to report to the Central Bank information as required in Article 14 of this regulation	Frw [50,000] per each day of delay
7. An insurer or an Insurance broker fails to maintain a register of consumers complaints, particularly to record complaints in such a register;	Frw [50,000]
8. An Insurer or an Insurance intermediary fails to comply with any other requirement in this Regulation.	Frw [100,000]

ANNEXES

Annexe I : DECLARATION DES INFORMATIONS CLES POUR UN PRODUIT D'ASSURANCE
Annexe II:
Partie A - Guide à l'assureur et aux intermédiaires d'assurance pour remplir les aspects clés d'une Déclaration des Informations Clés
Partie B – Guide d'explication d'une Déclaration des Informations Clés à un consommateur
Annexe III : SANCTIONS PECUNIAIRES

ANNEXE I : DECLARATION DES INFORMATIONS CLES POUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

DECLARATION DES INFORMATIONS CLES
1. Préambule
<p>La Banque Nationale du Rwanda réglemente le secteur des assurances. Elle nous demande, <Nom de l'assureur / Intermédiaire d'assurance> en tant que fournisseur de cette assurance, de vous fournir ces informations importantes. Les informations sur notre assurance <nom du produit> sont données pour vous aider à comprendre comment il pourrait être bon pour vous. Vous devriez lire attentivement ce document afin que vous compreniez ce que vous achetez, puis conservez-le en toute sécurité pour référence future. Si vous n'êtes pas certain que ce produit vous convient, notre «Nom / titre de l'assureur / conseiller en assurance» sera à votre disposition pour toute question.</p> <p>Vous serez invités à remplir un formulaire de demande que nous utiliserons pour décider de l'émission ou non d'une police d'assurance. La police d'assurance, une fois émise, vous sera donnée et c'est un document important qui contient tous les détails du contrat entre nous et vous.</p>
2. A propos de notre produit d'assurance
<p>[Ici, la société d'assurance doit préparer sa propre explication sur:</p> <ul style="list-style-type: none">- des risques couverts;- des limitations qui sont importantes que le consommateur est tenu de connaître pouvant résulter de la responsabilité de l'assureur;- des exclusions de garantie;- quand commencent et terminent les couvertures;- l'absence de valeurs de paiement et, le cas échéant, une description des frais, des charges et des informations sur la façon dont le produit est payé.]- des informations sur la distribution des services
3. Vos droits et obligations
<p>[L'assureur et l'intermédiaire d'assurance doivent énumérer les droits et obligations du titulaire de police conformément aux dispositions du règlement sur la Déclaration des Informations Clés et peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'obligation de divulgation et de ne pas faire de fausses déclarations de la part de l'assuré ;- Respect des obligations contractuelles (clauses d'annulation);- Obligation de payer la prime et les conséquences de non-paiement ;- Obligation de notifier les réclamations ;- Informations sur le délai de rétractation ;

- couverture des pertes, etc.

Le consommateur doit être particulièrement informé des risques d'action ou d'inaction conduisant à la perte de la couverture des risques, par exemple:

- Défaut de verser la prime à temps;
- Défaut de divulguer des Informations importantes, etc.]

4. Autres informations

Ces informations sur le produit vous sont également données par un agent/ membre du personnel de <nom de l'assureur>, un courtier d'assurance agréé qui est à votre service (*supprimer le cas échéant*).

Une partie de leur rémunération peut être déterminée par le nombre et les types de produits d'assurance qu'ils aident les consommateurs à acheter. Ils sont tenus, en vertu de la loi, d'agir avec prudence et diligence lorsqu'ils traitent avec vous et doivent placer vos intérêts au-dessus de leurs propres intérêts. <nom de l'assureur> est responsable envers vous des actions de nos agents et membres du personnel autorisés. Les courtiers d'assurance sont responsables envers vous de leurs actes quand ils sont à votre service (*supprimer le cas échéant*).

[L'assureur et les intermédiaires d'assurance doivent fournir des informations pertinentes sur la couverture du produit dans le cadre du Fonds Spécial de Garantie (SGF)].

5. Contactez-nous

L'assureur et un intermédiaire d'assurance fournissent les coordonnées appropriées à leur approche de service. Par exemple : « À tout moment, vous pouvez obtenir des informations concernant votre police, nous aviser d'un changement dans votre situation, poser une question ou soulever toute préoccupation que vous avez, en nous contactant à ... » [insérer les coordonnées].

Si vous n'êtes pas satisfaits avec notre manière de traiter toute plainte, vous pouvez contacter l'Office de l'Ombudsman pour aider à traiter votre plainte au [TELEPHONE : 199] ou [EMAIL : ombudsinfo@ombudsman.gov.rw], écrire à l' [ADRESSE POSTALE : P. O Box 6269- Kigali] ou visiter le [SITE WEB : www.ombudsman.gov.rw].

Signé par :
Date de :
Signature, le titre et les noms de l'assureur
ou un intermédiaire d'assurance

Signé par :
Date de :
Signature et les noms du client

Partie A - Guide à l'assureur et aux intermédiaires d'assurance pour remplir les aspects clés d'une Déclaration des Informations Clés pour un produit d'assurance

1. Pour quels types de produits d'assurance dois-je remplir et donner une Déclaration des Informations Clés pour un produit d'assurance ?

Une Déclaration des Informations Clés pour un produit d'assurance est requise pour tous les produits d'assurance conformément au présent règlement.

2. Toutes les informations contenues dans une Déclaration des Informations Clés doivent-ils être remplis ?

Oui, tous les types d'information spécifiés dans le modèle de Déclaration des Informations Clés de l'Annexe I du présent Règlement doivent être inclus pour le produit d'assurance concerné. Vous ne devez supprimer par ailleurs aucune des informations incluses dans le modèle, sauf dans la mesure absolument nécessaire pour garantir que la Déclaration des Informations Clés n'est pas trompeuse par rapport à votre produit d'assurance. Il doit également contenir des exclusions ou des limitations importantes ou inhabituelles. Une exclusion est jugée importante ou inhabituelle si elle devrait normalement avoir une incidence sur les décisions des consommateurs, si elle n'est pas claire pour les clients ou ne serait pas habituellement trouvée dans des contrats comparables émis par d'autres assureurs, etc.

Même les exclusions qui sont adoptées de façon plus générale peuvent encore être mentionnées si elles seraient considérées comme significatives telles que celles tirées des lois (*par exemple, le suicide dans le cas d'une assurance-vie*).

Nonobstant la disposition des paragraphes ci-dessus, la Déclaration des Informations Clés ne doit pas avoir plus de trois pages standards. Elle peut être moins si l'assureur détermine que toutes les informations peuvent être couvertes dans un espace plus restreint. Cette contrainte signifie que les assureurs doivent s'assurer que leur langue est claire et simple et que les questions abordées sont les plus importantes pour le consommateur.

3. Les frais ou charges doivent-ils être divulgués séparément ou puis-je les agréger ?

Vous devez divulguer chaque prime, frais ou charges exigés de manière séparée ou groupée.

4. Puis-je modifier le prix déterminé dans la Déclaration des Informations Clés ?

Vous devez utiliser les descriptions exactes des prix déterminées dans la Déclaration des Informations Clés à moins que cela ne trompe le consommateur ; dans ce cas vous ne pouvez les modifier que dans la mesure absolument nécessaire pour garantir qu'elles sont exactes. Vous ne pouvez pas modifier les descriptions

des prix déterminées simplement parce que vous préférez faire référence au même type de frais d'une manière différente.

5. Que se passe-t-il si le prix ou un autre montant exigé pour être divulgué dans la Déclaration des Informations Clés n'est pas connu au moment où la Déclaration des Informations Clés doit être donnée ?

En vertu du règlement, vous devez divulguer tous les frais, charge, limite ou autre montant comme suit :

- si le montant est en Frw et est connu à la date de la Déclaration des Informations Clés, vous devez le spécifier en Frw; ou
- si le montant n'est pas connu à la date de la Déclaration des Informations Clés et qu'il sera calculé par référence à un pourcentage d'un autre montant en Frw, vous devez spécifier ce pourcentage et, dans le cas des frais ou d'une charge, spécifier également le montant qui serait payable pour chaque 1.000 Frw du montant de référence;
- si le montant n'est pas connu à la date de la Déclaration des Informations Clés et qu'il sera calculé sur une autre base, vous devez décrire cette base de façon claire et concise dans la Déclaration des Informations Clés;
- si le montant est connu à la date de la Déclaration des Informations Clés, mais peut être sujet à des changements dans certaines circonstances, vous devez, en plus de ce qui précède, inclure également dans la Déclaration des Informations Clés ces informations de façon claire et concise.

6. Les montants dans une Déclaration des Informations Clés doivent-ils inclure la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)?

Oui, tous les montants des frais ou charges spécifiés dans une Déclaration des Informations Clés doivent inclure la TVA là où il est applicable.

7. Quels types de frais ou charges qui ne doivent pas être inclus dans une Déclaration des Informations Clés ?

Une Déclaration des Informations Clés n'est pas tenue d'inclure tous les frais ou charges qui sont payables à la suite d'une annulation ou de non-paiement d'un service.

8. Quel est les frais ou charges que je suis tenus de payer pour le produit ?

La Déclaration des Informations Clés devrait indiquer comment le produit est payé. La prime, les dates d'échéance, la période à payer et les informations connexes doivent faire l'objet d'une certaine attention. Il est également particulièrement pertinent d'apporter un peu de transparence si une prime est offerte avec un autre produit où l'assurance pourrait être vendue en combinaison avec ce produit, car il s'agit d'une bonne pratique. Lorsqu'elle est combinée avec d'autres produits, la Déclaration des Informations Clés doit noter si le consommateur peut choisir un autre produit que celui offert.

Indiquer les Niveaux des frais, charges, etc. déduits des primes ou ajoutés aux primes estimées et tous les frais qui aurait été facturé, le cas échéant.

9. Dois-je présenter la Déclaration des Informations Clés dans un document séparé ou dois-je l'attacher dans la brochure indiquant les conditions general du produit ?

La Déclaration des Informations Clés peut être présentée comme un document séparé ou elle peut être la première, la deuxième et troisième page dans une brochure indiquant les conditions generales du produit et l'assureur ainsi que les intermédiaires d'assurance doivent conserver la preuve que la Déclaration des Informations Clés a été donnée au consommateur et conserver une copie signée dans le dossier de demande.

Peu importe là où la Déclaration des Informations Clés est incluse, les mots « Déclaration des Informations Clés » (ou l'équivalent dans La langue de la Déclaration des Informations Clés) devraient être en tête en haut de chaque page.

10. Est-il nécessaire d'inclure des informations sur les obligations et les risques ?

Pour la bonne relation de vente d'assurance, il devrait être une bonne pratique de tenter de réduire les risques par une communication proactive avant l'événement. **Les principaux risques auxquels un consommateur d'assurance doit habituellement attirer son attention sont les risques qui auraient pourtant été prévus auxquels il signe un contrat ou non d'une manière qui entraîne une perte de couverture** et qui peuvent être indiqués dans le contrat suivant cet exemple: *«Les conséquences de l'omission de verser les primes en temps opportun ou le défaut de divulguer des informations importantes lors de la présentation d'une demande de service pourront impliquer l'annulation du contrat d'assurance»*. L'information sur les droits et obligations en détails devrait être déterminée par les assureurs et les intermédiaires d'assurance, conformément aux dispositions du présent règlement.

11. Y a-t-il un avis d'expiration du contrat d'assurance requis ?

Lorsqu'une couverture d'assurance en vertu d'un contrat d'assurance est donnée pour une durée limitée, l'assureur doit donner au preneur d'assurance un avis écrit de l'expiration du contrat d'assurance et peut être indiqué dans la Déclaration des Informations Clés à titre illustratif comme suit: *«Votre assurance est destinée à prendre fin après un an, à moins que vous ne parveniez pas à payer toute la prime due avant*

cette date, et un avis de la fin de la couverture doit être fourni par nous à vous pour confirmer qu'elle a pris fin».

12. Dois-je insérer des problèmes spéciaux dans la Déclaration des Informations Clés ?

Oui, il est primordial d'aborder les problèmes essentiels concernant les intermédiaires d'assurance et l'existence d'une couverture par le Fonds Spécial de Garantie et mentionner respectivement dans la Déclaration des Informations Clés, les informations sur le statut, les responsabilités, les obligations et les conflits potentiels qui font partie de l'engagement d'un intermédiaire d'assurance dans l'achat d'une assurance et peuvent être formulées comme suit :

Ce produit est fourni par un agent autorisé qui représente <nom de l'assureur>. Ils sont payés selon des commissions basées sur le volume des primes sur les produits qu'ils vendent à vous et à d'autres clients. Les agents autorisés sont tenus, en vertu de la loi, d'agir avec prudence et diligence lorsqu'ils traitent avec vous et de placer vos intérêts au-dessus de leurs propres. <Nom de l'assureur> est responsable envers vous des actions de nos agents autorisés.

13. Dois-je inclure dans la Déclaration des Informations Clés l'information sur le processus de réclamation et de plainte?

Oui, à la fin de la Déclaration des Informations Clés, il devrait y avoir des informations sur la façon de contacter l'assureur/un intermédiaire d'assurance dans le cas où le consommateur souhaite « accéder aux services » liés au produit. Ces services comprennent des réclamations, mais aussi d'autres questions relatives au service ou, d'ailleurs, à la manière de déposer une plainte.

Partie B - Guide pour expliquer une Déclaration des Informations Clés, à un consommateur

En tant qu'assureur ou un intermédiaire d'assurance, il vous est demandé par l'article 10 de ce règlement, de donner des explications orales appropriées à un consommateur à propos de toutes les informations contenues dans la Déclaration des Informations Clés, sur lesquelles il a des interrogations. Il vous est également demandé de donner des explications complètes d'une Déclaration des Informations Clés, à un consommateur s'il est raisonnablement clair qu'il est analphabète ou aveugle. Le guide suivant, présenté sous forme des questions potentielles des consommateurs et des réponses de l'assureur et de l'intermédiaire d'assurance, ont pour objet de vous faciliter la tâche de donner ces explications.

Vous devez vous assurer que vos explications sont cohérentes avec ce guide (au niveau requis). Vous devez également vous assurer que ces explications sont appropriées pour le consommateur spécifique (ex: *selon les circonstances et les questions du consommateur, vous pouvez embrasser des sujets qui ne sont pas développés dans ce guide ou donner des explications plus détaillées que celles présentées dans le guide*).

L'assureur et un Courtier d'Assurance doivent également élaborer un guide interne à l'intention du personnel pour les aider à expliquer les caractéristiques propres à votre produit d'assurance, notamment :

- le produit d'assurance, la signature d'une police et les exigences de résiliation de contrat;
- les conséquences de la résiliation anticipée de la police d'assurance ;
- les conséquences des primes non acquittées et la violation des obligations d'autres polices d'assurance;
- les caractéristiques de chaque produit mentionné dans la Déclaration des Informations Clés.

1. Pourquoi m'avez-vous donné la Déclaration des Informations Clés ? /Quel est l'objet de cette Déclaration des Informations Clés ?

S'il est donné une Déclaration des Informations Clés à un consommateur quand il fait des investigations, ou quand il est en enquête d'informations sur un produit quelconque, vous devez lui donner des explications :

La Déclaration des Informations Clés vous donne des informations clés sur notre produit d'assurance pour vous aider à mieux comprendre les coûts et les caractéristiques du produit d'assurance. Elle vous donne des informations sur les avantages de la police d'assurance, les risques qui sont assurés par le contrat et les risques qui sont exclus.

Vous pouvez vous servir la Déclaration des Informations Clés pour comparer le coût et les caractéristiques de notre produit d'assurance avec ceux qui sont offerts par d'autres sociétés d'assurance (*qui peuvent eux aussi vous donner une Déclaration des Informations Clés sur leurs produits d'assurance*). La Déclaration des Informations Clés doit également vous informer du moment où la couverture commence et se termine. Vous devez lire attentivement la Déclaration des Informations Clés pour vous assurer que vous comprenez ces coûts et autres caractéristiques. Vous devez également lire attentivement la Déclaration des Informations Clés et vous pouvez nous poser des questions sur les informations qu'il

contient. Vous recevrez également une Déclaration des Informations Clés actualisée lorsque vous allez souscrire à un produit d'assurance.

Si la Déclaration des Informations Clés est donnée à un consommateur quand il signe une police pour un produit d'assurance :

Après avoir lu attentivement la Déclaration des Informations Clés, vous devrez remplir un formulaire de demande que nous utiliserons pour décider de conclure ou non une police d'assurance. La police d'assurance, une fois émise, vous sera fournie et constitue un document important qui contient tous les détails du contrat entre nous et vous.

2. Quelle est la prime et les charges connexes que je peux payer ?

La prime est le paiement dû par le preneur d'assurance à l'assureur en vertu d'un contrat d'assurance. Il s'agit du montant que vous devez payer périodiquement (*mensuel/trimestriel, annuel ou semestriel, etc.*) conformément aux dispositions de la police pour le produit d'assurance que vous choisirez.

Nous déterminons la prime en tenant compte du résultat de souscription en fonction des informations que vous avez communiqué dans le formulaire de demande que vous avez rempli relatif à l'événement assuré [*expliquer en détail les bases de détermination des primes et autres charges relatives, le cas échéant*]

3. La « prime » peut-elle changer ?

Si la Déclaration des Informations Clés définit que la prime est « variable»:

Oui, la prime est variable, ce qui signifie que nous pouvons la changer à l'avenir. Nous informerons le titulaire de police de ce changement par [*expliquer comment vous communiquez les modifications à la prime. Vous devriez également fournir des détails supplémentaires concernant le moment où la prime peut changer de temps en temps et les conséquences implicites*].

Si la Déclaration des Informations Clés définit que la prime n'est pas « variable»:

Non, la prime pour le produit d'assurance acheté restera inchangée, comme indiqué dans la Déclaration des Informations Clés qu'on vous a donné le jour où vous avez signé un contrat pour obtenir un produit d'assurance.

4. La Déclaration des Informations Clés est-elle un contrat pour un produit d'assurance ?

La Déclaration des Informations Clés n'est pas un contrat pour un produit d'assurance ou une offre pour conclure un contrat. La Déclaration des Informations Clés n'annule ou ne

remplace pas l'explication plus complète du contrat et donne une indication claire du processus de remplir la demande et l'acceptation ou non de la police.

Si vous souhaitez souscrire à un produit d'assurance, vous devez remplir un formulaire de demande pour le produit d'assurance et signer une police requise.

5. Les primes et charges incluses dans la Déclaration des Informations Clés sont-elles les mêmes que ceux de la police d'assurance ?

Si vous donnez la Déclaration des Informations Clés parce que le consommateur a fait la demande, ou s'informer sur un produit d'assurance : La prime ou les frais et charges pour votre produit d'assurance peuvent être différents selon le moment où vous remplissez un formulaire de demande et signez une police d'assurance, puisque la prime, les frais et les charges peuvent avoir été changé entre-temps.

Si vous donnez la Déclaration des Informations Clés parce que le consommateur remplit un formulaire de demande et signe une police pour un produit d'assurance : Les informations contenues dans la Déclaration des Informations Clés reflètent la prime, les frais, les charges et les caractéristiques de votre produit d'assurance ainsi que la date de signature d'une police d'assurance. Cependant, comme noté dans la Déclaration des Informations Clés, la prime, les frais et les charges et les dispositifs peuvent changer à l'avenir. Nous aviserons les assurés de ces changements par [*expliquer comment vous communiquez les modifications*]

6. Pourquoi me demandez-vous de signer la Déclaration des Informations Clés ?

Nous sommes tenus par la loi de vous donner une Déclaration des Informations Clés lorsque vous souscrivez pour un produit d'assurance. Nous vous demandons de signer la Déclaration des Informations Clés pour montrer que nous vous l'avons offert étant donné que nous sommes tenus de le faire.

Annexe III

Violation:	Montant de la sanction pécuniaire
1. Un assureur ou un courtier d'assurance omet de donner une Déclaration des Informations Clés à un consommateur ou conclut un contrat pour un produit d'assurance avec un consommateur sans lui donner une Déclaration des Informations Clés	500,000 Frw
2. Un assureur ou un courtier d'assurance omet de donner une Déclaration des Informations Clés à un consommateur dans le format ou la langue exigés par le présent Règlement	100,000 Frw
3. Un assureur ou un courtier d'assurance omet d'inclure dans une Déclaration des Informations Clés tout élément d'information exigé par le présent Règlement	300,000 Frw
4. Un assureur ou un courtier d'assurance omet de mettre en place une stratégie de mettre en œuvre les exigences de ce Règlement	500,000 Frw
5. La direction d'un assureur ou d'un courtier d'assurance omet de soumettre un rapport au Conseil d'administration sur l'application de ce règlement	500,000 Frw
6. Un assureur omet de soumettre un rapport à la Banque Centrale comme l'exige l'article 14 de ce règlement	50,000 Frw par jour de retard
7. Un assureur ou un courtier d'assurance omet de tenir un registre de plaintes, notamment pour enregistrer les plaintes dans un tel registre;	50,000 Frw
8. Un assureur et un intermédiaire d'assurance omet de se conformer à n'importe quelle exigence prévue par le présent Règlement.	100.000 Frw