

<p>UMUSHINGA W'ITEGEKO N° .....  RYO KU WA .....  RYEREKEYE KURENGERA ABAGUZI BA  SERIVISI Z'IMARI</p>	<p>DRAFT LAW N° ..... OF  ..... RELATING TO  FINANCIAL SERVICES CONSUMER  PROTECTION</p>	<p>PROJET DE LOI N° ..... DU  ..... RELATIVE A LA  PROTECTION DES  CONSOUMMATEURS DE SERVICES  FINANCIERS</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>ISHAKIRO</u></b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>TABLE OF CONTENTS</u></b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>TABLE DES MATIERES</u></b></p>
<p><b><u>UMUTWE WA MBERE: INGINGO  RUSANGE</u></b></p>	<p><b><u>CHAPTER ONE: GENERAL  PROVISIONS</u></b></p>	<p><b><u>CHAPITRE PREMIER: DISPOSITIONS  GENERALES</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya mbere: Icyo iri tegeko rigamije</u></b></p>	<p><b><u>Article One: Purpose of this Law</u></b></p>	<p><b><u>Chapitre Premier: Objet de la présente loi</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 2: Ibisobanuro by'amagambo</u></b></p>	<p><b><u>Article 2: Definitions</u></b></p>	<p><b><u>Article 2: Définitions</u></b></p>
<p><b><u>UMUTWE WA II: AMAHAME ARENGERA  ABAGUZI BA SERIVISI Z'IMARI</u></b></p>	<p><b><u>CHAPTER II: PRINCIPLES FOR  PROTECTION OF FINANCIAL  SERVICES CONSUMERS</u></b></p>	<p><b><u>CHAPITRE II: PRINCIPES DE  PROTECTION DES  CONSOUMMATEURS DE SERVICES  FINANCIERS</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 3: Gufata neza abaguzi ba serivisi  z'imari</u></b></p>	<p><b><u>Article 3: Fair treatment of financial  services consumers</u></b></p>	<p><b><u>Article 3: Bon traitement des  consommateurs de services financiers</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 4: Gukorera mu mucyo</u></b></p>	<p><b><u>Article 4: Transparency</u></b></p>	<p><b><u>Article 4: Transparence</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 5: Gucunga ibyerekeye igongana  ry'inyungu</u></b></p>	<p><b><u>Article 5: Management of conflict of  interest</u></b></p>	<p><b><u>Article 5: Gestion des conflits d'intérêts</u></b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 6: Gutanga inama zikwiye ku  gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari</u></b></p>	<p><b><u>Article 6: Fair recommendations about a  financial product or service</u></b></p>	<p><b><u>Article 6: Recommandations appropriées  sur un produit ou un service financier</u></b></p>

<p><b><u>Ingingo ya 7:</u> Ibibujijwe mu itangwa rya serivisi zitasabwe</b></p>	<p><b><u>Article 7:</u> Prohibitions in provision of unsolicited service</b></p>	<p><b><u>Article 7:</u> Interdiction d’offre de service non sollicité</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 8:</u> Ibisabwa byerekeye inyandiko zihabwa umuguzi wa serivisi z’imari</b></p>	<p><b><u>Article 8:</u> Requirements for the documents provided to a financial service consumer</b></p>	<p><b><u>Article 8:</u> Exigences concernant les documents donnés au consommateur de services financiers</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 9:</u> Imyitwarire ibujijwe utanga serivisi z’imari</b></p>	<p><b><u>Article 9:</u> Prohibited conduct for a financial service provider</b></p>	<p><b><u>Article 9:</u> Conduite interdite pour un prestataire de services financiers</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 10:</u> Kurinda amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi z’imari</b></p>	<p><b><u>Article 10:</u> Protection of financial service consumer personal information</b></p>	<p><b><u>Article 10:</u> Protection d’informations personnelles du consommateur de services financiers</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 11:</u> Ibindi bisabwa abatanga serivisi z’imari bijyanye no kugira ibanga</b></p>	<p><b><u>Article 11:</u> Additional confidentiality requirements for financial services providers</b></p>	<p><b><u>Article 11:</u> Exigences supplémentaires de confidentialité pour les prestataires de services financiers</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 12:</u> Ubutumwa bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha</b></p>	<p><b><u>Article 12:</u> Advertising or promotional materials</b></p>	<p><b><u>Article 12:</u> Matériel publicitaire ou promotionnel</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 13:</u> Inyandiko imenyekanisha amakuru y’ingenzi</b></p>	<p><b><u>Article 13:</u> Key facts statement</b></p>	<p><b><u>Article 13:</u> Déclaration des informations clés</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 14:</u> Ibishingirwaho kubera impamvu yo kumenyesha</b></p>	<p><b><u>Article 14:</u> Assumptions for the purposes of disclosures</b></p>	<p><b><u>Article 14:</u> Presomptions aux fins de notification</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 15:</u> Itangwa ry’amakuru y’inyongera</b></p>	<p><b><u>Article 15:</u> Provision of additional information</b></p>	<p><b><u>Article 15:</u> Fourniture d’informations supplémentaires</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 16:</u> Imenyeshya ryemeza igikorwa</b></p>	<p><b><u>Article 16:</u> Confirmation of the transaction</b></p>	<p><b><u>Article 16:</u> Confirmation de la transaction</b></p>

<p><b><u>Ingingo ya 17:</u></b> Imenyekanisha ngarukagihe kuri bimwe mu bicuruzwa cyangwa serivisi z'imari</p>	<p><b><u>Article 17:</u></b> Periodic statement for certain products or financial services</p>	<p><b><u>Article 17:</u></b> Déclaration périodique pour certains produits ou services financiers</p>
<p><b><u>Ingingo ya 18:</u></b> Ibibujijwe byerekeye icibwa ry'inyungu, ry'ubwishyu n'iry'amafaranga atangwa kuri serivisi</p>	<p><b><u>Article 18:</u></b> Prohibition on charging interest, fees and services charges</p>	<p><b><u>Article 18:</u></b> Interdiction d'imposition d'intérêts, de frais et de charges sur les services</p>
<p><b><u>Ingingo ya 19:</u></b> Itangazwa ry'amafaranga yishyurwa kuri serivisi z'imari n'izindi ngingo zigenga igicuruzwa</p>	<p><b><u>Article 19:</u></b> Publication of service fees and terms and conditions of financial services</p>	<p><b><u>Article 19:</u></b> Publication des frais de service, termes et conditions pour les services financiers</p>
<p><b>UMUTWE WA III: AMASEZERANO Y'UBUGURE BWA SERIVISI Z'IMARI N'UBURENGANZIRA BWO GUHITAMO</b></p>	<p><b>CHAPTER III: FINANCIAL SERVICES CONSUMER CONTRACT AND FREEDOM OF CHOICE</b></p>	<p><b>CHAPITRE III: CONTRAT DE CONSOMMATION DE SERVICES FINANCIERS ET LIBERTÉ DE CHOIX</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 20:</u></b> Gusobanurira umuguzi wa serivisi z'imari amasezerano</p>	<p><b><u>Article 20:</u></b> Explanation of the contract to a financial service consumer</p>	<p><b><u>Article 20:</u></b> Explication du contrat à un consommateur de services financiers</p>
<p><b><u>Ingingo ya 21:</u></b> Gushyira ahagaragara ingingo zose zikubiye mu masezerano mbere y'igihe</p>	<p><b><u>Article 21:</u></b> Untimely disclosure of contract provisions</p>	<p><b><u>Article 21:</u></b> Communication complète et prématurée du contrat</p>
<p><b><u>Ingingo ya 22:</u></b> Ihinduka ry'amasezerano rikozwe n'utanga serivisi z'imari ubwe</p>	<p><b><u>Article 22:</u></b> Unilateral changes of a contract by a financial services provider</p>	<p><b><u>Article 22:</u></b> Modifications unilatérales du contrat par un prestataire de services financiers</p>
<p><b><u>Ingingo ya 23:</u></b> Kumenyesha impinduka ku masezerano</p>	<p><b><u>Article 23:</u></b> Notification of changes to the contract</p>	<p><b><u>Article 23:</u></b> Avis de modifications sur le contrat</p>
<p><b><u>Ingingo ya 24:</u></b> Ibisabwa mu guhindura igicuruzwa</p>	<p><b><u>Article 24:</u></b> Product switching requirements</p>	<p><b><u>Article 24:</u></b> Conditions requises pour le changement de produit</p>
<p><b><u>Ingingo ya 25:</u></b> Ingingo z'amasezerano zirimo akarengane</p>	<p><b><u>Article 25:</u></b> Unfair contract clause</p>	<p><b><u>Article 25:</u></b> Clause abusive du contrat</p>

<p><b><u>Ingingo ya 26:</u></b> Uburenganzira bwo gusesa amasezerano</p>	<p><b><u>Article 26:</u></b> Right to terminate the contract</p>	<p><b><u>Article 26:</u></b> Droit de résiliation du contrat</p>
<p><b><u>Ingingo ya 27:</u></b> Igihe cyo gutekereza ku bikubiye mu masezerano</p>	<p><b><u>Article 27:</u></b> Period of reflection on the terms and conditions of a contract</p>	<p><b><u>Article 27:</u></b> Période de réflexion sur les termes et conditions d'un contrat</p>
<p><b><u>Ingingo ya 28:</u></b> Gutanga integuza</p>	<p><b><u>Article 28:</u></b> Issuance of a notice</p>	<p><b><u>Article 28:</u></b> Avis préalable à l'exécution</p>
<p><b><u>UMUTWE WA IV:</u></b> ABAHAGARARIYE ABATANGA SERIVISI Z'IMARI</p>	<p><b><u>CHAPTER IV:</u></b> FINANCIAL SERVICE PROVIDERS REPRESENTATIVES</p>	<p><b><u>CHAPITRE IV:</u></b> REPRESENTANTS DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS</p>
<p><b><u>Ingingo ya 29:</u></b> Ibisabwa birebana n'amahugurwa y'abahagarariye utanga serivisi z'imari</p>	<p><b><u>Article 29:</u></b> Requirements concerning training of financial service provider's representatives</p>	<p><b><u>Article 29:</u></b> Exigences concernant la formation des représentants d'un prestataire de services financiers</p>
<p><b><u>Ingingo ya 30:</u></b> Uburyozwe ku bikorwa by'abahagarariye abatanga serivisi z'imari</p>	<p><b><u>Article 30:</u></b> Liability for acts of representatives of financial services providers</p>	<p><b><u>Article 30:</u></b> Responsabilité pour les actes des représentants des prestataires de services financiers</p>
<p><b><u>UMUTWE WA V:</u></b> INSHINGANO N'UBUBASHA BY'URWEGO RW'UBUGENZUZI MU BIJYANYE NO KURENGERA ABAGUZI BA SERIVISI Z'IMARI</p>	<p><b><u>CHAPTER V:</u></b> RESPONSIBILITIES AND POWERS OF THE REGULATORY AUTHORITY IN THE PROTECTION OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS</p>	<p><b><u>CHAPITRE V:</u></b> ATTRIBUTIONS ET POUVOIRS DE L'AUTORITÉ DE REGULATION DANS LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</p>
<p><b><u>Ingingo ya 31:</u></b> Inshingano y'urwego rw'ubugenzuzi</p>	<p><b><u>Article 31:</u></b> Responsibility of the regulatory authority</p>	<p><b><u>Article 31:</u></b> Attribution de l'autorité de régulation</p>
<p><b><u>Ingingo ya 32:</u></b> Ububasha bw'urwego rw'ubugenzuzi</p>	<p><b><u>Article 32:</u></b> Powers of the regulatory authority</p>	<p><b><u>Article 32:</u></b> Pouvoirs de l'autorité de régulation</p>

<p><b><u>Ingingo ya 33:</u> Ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi n'iby'amafaranga</b></p> <p><b>UMUTWE WA VI: GUKEMURA IBIBAZO N'AMAKIMBIRANE</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 34:</u> Gukemura ibibazo n'impaka mu mucyo</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 35:</u> Politiki n'uburyo bw'imikorere mu kigo</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 36:</u> Amakuru yerekeye ibibazo</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 37:</u> Uruhare rw'Urwego rw'Umuvunyi</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 38:</u> Imenyeshya ry'uruhare rw'Urwego rw'Umuvunyi</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 39:</u> Imikoranire y'Urwego rw'Umuvunyi n'inzego z'ubugenzuzi</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 40:</u> Uburenganzira bw'amashyirahamwe yo kurengera abaguzi</b></p> <p><b>UMUTWE WA VII: INGINGO Y'INZIBACYUHO N'IZISOZA</b></p>	<p><b><u>Article 33:</u> Administrative and pecuniary sanctions</b></p> <p><b>CHAPTER VI: COMPLAINTS-HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION</b></p> <p><b><u>Article 34:</u> Transparent complaints-handling and dispute resolution</b></p> <p><b><u>Article 35:</u> Internal policies and procedures</b></p> <p><b><u>Article 36:</u> Complaints related data</b></p> <p><b><u>Article 37:</u> The role of the Office of the Ombudsman</b></p> <p><b><u>Article 38:</u> Disclosure of the role of the Office of the Ombudsman</b></p> <p><b><u>Article 39:</u> Cooperation of the Office of the Ombudsman with the regulatory authorities</b></p> <p><b><u>Article 40:</u> Rights of consumer protection associations</b></p> <p><b>CHAPTER VII: TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS</b></p>	<p><b><u>Article 33:</u> Sanctions administratives et pécuniaires</b></p> <p><b>CHAPITRE VI: TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFERENDS</b></p> <p><b><u>Article 34:</u> Transparence dans le traitement des plaintes et dans le règlement des différends</b></p> <p><b><u>Article 35:</u> Politiques et procédures internes</b></p> <p><b><u>Article 36:</u> Données relatives aux plaintes</b></p> <p><b><u>Article 37:</u> Le rôle de l'Office de l'Ombudsman</b></p> <p><b><u>Article 38:</u> Notification du rôle de l'Office de l'Ombudsman</b></p> <p><b><u>Article 39:</u> Coopération de l'Office de l'Ombudsman avec les autorités de régulation</b></p> <p><b><u>Article 40:</u> Droits des associations de protection des consommateurs</b></p> <p><b>CHAPITRE VII: DISPOSITIONS TRANSITOIRE ET FINALES</b></p>
---	--	--

<p><b><u>Ingingo ya 41:</u> Igihe cy'inzibacyuho</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 42:</u> Itegurwa, isuzumwa n'itorwa ry'iri tegeko</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 43:</u> Ivanwaho ry'ingingo z'amategeko zinyuranyije n'iri tegeko</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 44:</u> Igihe iri tegeko ritangira gukurikizwa</b></p>	<p><b><u>Article 41:</u> Transitional period</b></p> <p><b><u>Article 42:</u> Drafting, consideration and adoption of this Law</b></p> <p><b><u>Article 43:</u> Repealing provision</b></p> <p><b><u>Article 44:</u> Commencement</b></p>	<p><b><u>Article 41:</u> Période de transition</b></p> <p><b><u>Article 42:</u> Initiation, examen et adoption de la présente loi</b></p> <p><b><u>Article 43:</u> Disposition abrogatoire</b></p> <p><b><u>Article 44:</u> Entrée en vigueur</b></p>
---	---	---

<p><b>UMUSHINGA W'ITEGEKO N° ..... RYO KU WA ..... RYEREKEYE KURENGERA ABAGUZI BA SERIVISI Z'IMARI</b></p> <p><b>Twebwe, KAGAME Paul,</b> Perezida wa Repubulika;</p> <p><b>INTEKO ISHINGA AMATEGEKO YEMEJE NONE NATWE DUHAMIJE, DUTANGAJE ITEGEKO RITEYE RITYA KANDI DUTEGETSE KO RYANDIKWA MU IGAZETI YA LETA YA REPUBULIKA Y'U RWANDA</b></p> <p><b>INTEKO ISHINGA AMATEGEKO:</b></p> <p>Umutwe w'Abadepite mu nama yawo yo ku wa .....</p> <p>Ishingiye ku Itegeko Nshinga rya Repubulika y'u Rwanda ryo mu 2003 ryavuguruwe mu 2015, cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 64, iya 69, iya 70, iya 88, iya 90, iya 91, iya 106, iya 120 n'iya 176;</p>	<p><b>DRAFT LAW N° ..... OF ..... RELATING TO FINANCIAL SERVICES CONSUMER PROTECTION</b></p> <p><b>We, KAGAME Paul,</b> President of the Republic;</p> <p><b>THE PARLIAMENT HAS ADOPTED AND WE SANCTION, PROMULGATE THE FOLLOWING LAW AND ORDER IT BE PUBLISHED IN THE OFFICIAL GAZETTE OF THE REPUBLIC OF RWANDA</b></p> <p><b>THE PARLIAMENT:</b></p> <p>The Chamber of Deputies, in its session of .....</p> <p>Pursuant to the Constitution of the Republic of Rwanda of 2003 revised in 2015, especially in Articles 64, 69, 70, 88, 90, 91, 106, 120 and 176;</p>	<p><b>PROJET DE LOI N° ..... DU ..... RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</b></p> <p><b>Nous, KAGAME Paul,</b> Président de la République;</p> <p><b>LE PARLEMENT A ADOPTÉ ET NOUS SANCTIONNONS, PROMULGUONS LA LOI DONT LA TENEUR SUIT ET ORDONNONS QU'ELLE SOIT PUBLIÉE AU JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE DU RWANDA</b></p> <p><b>LE PARLEMENT:</b></p> <p>La Chambre des Députés, en sa séance du .....</p> <p>Vu la Constitution de la République du Rwanda de 2003 révisée en 2015, spécialement en ses Articles 64, 69, 70, 88, 90, 91, 106, 120, et 176;</p>
--	---	--

<p><b>YEMEJE:</b></p> <p><b><u>UMUTWE WA MBERE: INGINGO RUSANGE</u></b></p> <p><b><u>Ingingo ya mbere: Icyo iri tegeko rigamije</u></b></p> <p>Iri tegeko rigamije guteza imbere uburyo bwo gufata neza abaguzi ba serivisi z'imari.</p> <p><b><u>Ingingo ya 2: Ibisobanuro by'amagambo</u></b></p> <p>Muri iri tegeko, amagambo akurikira afite ibisobanuro bikurikira:</p> <p><b>1° ubutumwa bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha:</b> ubutumwa bwanditse cyangwa buri mu magambo bugamije kwamamaza <b>igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari</b>, cyangwa bushobora kureshya umuguzi wa serivisi z'imari akagura igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari;</p> <p><b>2° intumwa:</b> umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzimagatozi gifitanye amasezerano n'utanga serivisi z'imari yo gutanga igicuruzwa cyangwa serivisi mu izina ry'utanga serivisi z'imari;</p>	<p><b>ADOPTS:</b></p> <p><b><u>CHAPTER ONE: GENERAL PROVISIONS</u></b></p> <p><b><u>Article One: Purpose of this Law</u></b></p> <p>The purpose of this Law is to promote fair treatment of consumer of financial services.</p> <p><b><u>Article 2: Definitions</u></b></p> <p>In this Law, the following terms have the following meanings:</p> <p><b>1° advertising or promotional materials:</b> a written or oral statement intended to advertise the financial product or service, or is reasonably likely to induce a consumer of financial services to acquire the financial product or service;</p> <p><b>2° agent:</b> a person or a legal entity that concluded with a financial services provider an agreement to provide financial products or services on behalf of the provider;</p>	<p><b>ADOPTE :</b></p> <p><b><u>CHAPITRE PREMIER: DISPOSITIONS GENERALES</u></b></p> <p><b><u>Chapitre Premier: Objet de la présente loi</u></b></p> <p>L'objet de la présente loi est de promouvoir le traitement juste des consommateurs de services financiers.</p> <p><b><u>Article 2: Définitions</u></b></p> <p>Dans la présente loi, les termes ci-après ont les significations suivantes :</p> <p><b>1° matériel publicitaire ou promotionnel:</b> une déclaration écrite ou orale visant à faire la publicité des produits ou des services financiers ou qui est de nature à inciter le consommateur de services financiers à acquérir le produit ou le service financier;</p> <p><b>2° agent:</b> personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec un prestataire de services financiers pour fournir des produits ou services financiers pour le compte du prestataire;</p>
--	--	--



<p><b>3° igikoresho kitangirika:</b> igikoresho gituma umuguzi wa serivisi abika amakuru ku buryo yazabasha kuyakoresha mu gihe kizaza igihe ayakeneye kandi gituma ayo makuru abitsweho adashobora guhindurwa;</p> <p><b>4° umuguzi wa serivisi z'imari:</b> umuntu ku giti cye, ikigo gito cyangwa igiciriritse gikorana cyangwa gishobora gukorana igikorwa cy'ubucuruzi cyangwa kugirana amasezerano n'utanga serivisi z'imari kugira ngo kigure cyangwa gihabwe igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari;</p> <p><b>5° amasezerano y'ubugure bwa serivisi z'imari:</b> amasezerano yerekeye itangwa ry'igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari akorwa hagati y'umuguzi wa serivisi z'imari n'utanga serivisi z'imari;</p> <p><b>6° igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari:</b></p> <p>a. igicuruzwa cyangwa serivisi z'amabanki, z'imari, z'imyishyuranire, z'isoko ry'imari n'imigabane, z'ishoramari ry'imari, za pansiyu, cyangwa'iz'ubwishingizi;</p>	<p><b>3° durable medium:</b> an instrument which enables a service consumer to store information in a way accessible for future reference throughout the period in which that information is required and which permits non-alteration of the stored information</p> <p><b>4° financial services consumer:</b> an individual, a small or medium enterprise that enters, or may enter, into a business relationship or a contract with a financial services provider for the purpose of acquiring or receiving a financial product or service;</p> <p><b>5° financial service consumer contract:</b> a contract between a consumer of financial services and a financial services provider relating to the provision of a financial product or service;</p> <p><b>6° financial product or service:</b></p> <p>a. banking, financial, payment, capital markets, financial investment, pension or insurance product or service;</p>	<p><b>3° support durable:</b> un instrument qui permet à un consommateur de service de stocker des informations de façon à être accessibles pour référence ultérieure pendant toute la période au cours de laquelle cette information sera nécessaire et qui permet de faire une reproduction inaltérée de ces informations stockées;</p> <p><b>4° consommateur de services financiers:</b> un individu, une petite ou moyenne entreprise qui entre ou peut entrer dans une relation d'affaires ou conclure un contrat avec un prestataire de services financiers afin d'acquérir ou de recevoir un produit ou un service financier;</p> <p><b>5° contrat de consommation de services financiers:</b> contrat entre un consommateur de services financiers et un prestataire de services financiers relatif à la fourniture d'un produit ou d'un service financier;</p> <p><b>6° produit ou service financier:</b></p> <p>a. produit ou service bancaire, financier, de paiement, de marché de capitaux, d'investissement financier, de pension ou d'assurance;</p>
--	--	---

<p>b. serivisi zijyanye n'amakuru ku myenda, amanota yerekeye imyenda n'izindi serivisi zo gusesengura hashingiwe ku makuru ku myenda cyangwa andi makuru;</p> <p>c. ikindi gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari igenzurwa n'urwego rw'ubugenzuzi hashingiwe ku itegeko iryo ari ryo ryose;</p> <p>d. ikindi gicuruzwa cyangwa serivisi yose iteganyijwe mu mabwiriza.</p> <p><b>7° utanga serivisi z'imari:</b> umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi gitanga igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari;</p> <p><b>8° inama ku gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari:</b> inama cyangwa icyifuzo gihabwa umuguzi wa serivisi y'imari runaka kigamije cyangwa gishobora gutuma akora bimwe mu bikorwa bikurikira:</p>	<p>b. service relating to credit reporting, credit scoring or any other analytical service based on credit information or any other relevant data;</p> <p>c. any other financial product or service regulated by a regulatory authority under any Law;</p> <p>d. any other product or service specified in the regulation;</p> <p><b>7° financial service provider:</b> an individual or legal person who provides a financial product or service;</p> <p><b>8° financial recommendation of a financial product or service:</b> a recommendation or suggestion made to a specific consumer of financial services which is intended, or is likely, to influence him or her to do any of the following actions:</p>	<p>b. service relatif à l'information sur les crédits, évaluation des crédits ou tout autre service analytique basé sur des informations sur les crédits ou toute autre donnée pertinente ;</p> <p>c. tout autre produit ou service financier réglementé par l'autorité de régulation en vertu de n'importe quelle loi;</p> <p>d. tout autre produit ou service spécifié dans le règlement;</p> <p><b>7° prestataire de services financiers:</b> une personne physique ou morale qui offre un produit ou un service financier;</p> <p><b>8° recommandation financière sur un produit ou un service financier:</b> une recommandation ou suggestion faite à un consommateur de services financiers spécifique qui est destinée à l'influencer ou susceptible de l'influencer à faire l'une ou l'autre des actions suivantes:</p>
---	---	---

<p>a. kugura igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari runaka;</p> <p>b. kongera uko akoresha igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari runaka;</p> <p>c. gukomeza gukoresha igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari runaka;</p> <p>d. gukora ikindi gikorwa giteganijwe mu mabwiriza yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari.</p> <p><b>9° uhagarariye utanga serivisi z'imari:</b></p> <p>a. umuyobozi w'utanga serivisi z'imari;</p> <p>b. umuyobozi mu Nama y'Ubutegetsi w'utanga serivisi z'imari;</p> <p>c. umucungamari w'utanga serivisi z'imari;</p> <p>d. intumwa y'utanga serivisi z'imari;</p>	<p>a. acquire a particular financial product or service;</p> <p>b. increase the use of a particular financial product or service;</p> <p>c. retain a particular financial product or service;</p> <p>d. do any other action specified in the regulations relating to a product or a financial service;</p> <p><b>9° representative of a financial service provider:</b></p> <p>a. a manager of the financial service provider;</p> <p>b. a director in the Board of Directors of the financial service provider;</p> <p>c. an accountant of the financial service provider;</p> <p>d. an agent of the financial service provider;</p>	<p>a. acquérir un produit ou un service financier particulier;</p> <p>b. accroître l'utilisation d'un produit ou d'un service financier particulier;</p> <p>c. retenir un produit ou un service financier particulier;</p> <p>d. mener toute autre action spécifiée dans le règlement ayant trait à un produit ou un service financier.</p> <p><b>9° représentant d'un prestataire de services financiers:</b></p> <p>a. un directeur exécutif du prestataire de services financiers;</p> <p>b. un directeur dans le Conseil Administratif du prestataire de services financiers;</p> <p>c. un comptable du prestataire de services financiers;</p> <p>d. un agent du prestataire de services financiers;</p>
---	---	---

<p>e. undi muntu wese ukora mu izina ry'utanga serivisi z'imari.</p> <p><b>10° urwego rw'ubugenzuzi:</b> Banki Nkuru y'u Rwanda, Ikigo gishinzwe isoko ry'imari n'imigabane cyangwa urundi rwego rushobora guhabwa n'izo nzego ububasha bwo kugenzura abatanga serivisi z'imari;</p> <p><b>11° amabwiriza:</b> amabwiriza ashya mu bikorwa iri tegeko;</p> <p><b>12° ibigo by'ubucuruzi bito n'ibiciriritse:</b> ibigo by'ubucuruzi birimo ibito cyane, ibito n'ibiciriritse byujuje nibura ibisabwa bibiri muri bitatu bishingiye ku mubare nyawo w'amafaranga yashowe, umubare w'amafaranga y'ibyacuujwe mu mwaka n'umubare w'abakozi, mu buryo bukurikira:</p> <p>a. <b>ikigo gito cyane:</b> ikigo cy'ubucuruzi gifite igishoro nyakuri kiri muni y'ibihumbi magana atanu by'amafaranga y'u Rwanda (500.000 FRW), umubare w'amafaranga y'ibyacuujwe mu mwaka uri muni y'ibihumbi magana atanu (300.000 FRW) n'umubare w'abakozi bari hagati y'umwe (1) na batatu (3);</p>	<p>e. any other person acting on behalf of the financial service provider.</p> <p><b>10° regulatory authority:</b> National Bank of Rwanda, Capital Market Authority or any other authority that may be empowered by those organs to regulate financial service providers;</p> <p><b>11° regulation:</b> regulations which implement this Law</p> <p><b>12° small and medium enterprises:</b> businesses which include micro, small and medium enterprises that fulfil at least two of three conditions based on net capital investments, annual turnover and number of employees, as follows:</p> <p>a. <b>micro enterprise:</b> business having less than five hundred thousand Rwandan francs (FRW 500,000) as net capital investments, less than three hundred thousand Rwandan francs (FRW 300,000) as annual turnover and having between one (1) and three (3) employees;</p>	<p>e. toute autre personne agissant pour le compte du prestataire de services financiers.</p> <p><b>10° autorité de régulation:</b> la Banque Nationale du Rwanda, l'Office des Marchés de Capitaux ou toute autre autorité qui peut être mandatée par ces organes pour régler les prestataires de services financiers;</p> <p><b>11° règlement:</b> les règlements qui mettent en application cette loi</p> <p><b>12° petites et moyennes entreprises:</b> entreprises commerciales qui regroupent des micro, petites et moyennes entreprises remplissant au moins deux des trois conditions en termes d'investissements nets en capital, de chiffre d'affaires annuel et de nombre d'employés, comme suit:</p> <p>a. <b>microentreprise:</b> entreprise ayant moins de cinq cent mille francs rwandais (500.000 FRW) en investissement net, moins de trois cent mille francs rwandais (300.000 FRW) de chiffre d'affaires annuel et comptant entre un (1) et trois (3) employés;</p>
---	---	--

<p>b. <b>ikigo gito:</b> ikigo cy'ubucuruzi gifite igishoro nyakuri kingana n'amafaranga y'u Rwanda kuva ku bihumbi magana atanu (500.000 FRW) kugeza kuri miliyoni cumi n'eshanu (15.000.000 FRW), umubare w'amafaranga y'ibyacurujwe mu mwaka ungana n'amafaranga y'u Rwanda kuva ku bihumbi magana atatu (300.000 FRW) kugeza kuri miliyoni cumi n'ebyiri (12.000.000 FRW) n'umubare w'abakozi kuva kuri bane (4) kugeza kuri mirongo itatu (30);</p> <p>c. <b>ikigo giciriritse:</b> ikigo cy'ubucuruzi gifite igishoro nyakuri kingana n'amafaranga y'u Rwanda kuva kuri miliyoni cumi n'eshanu (15.000.000 FRW) kugeza kuri miliyoni mirongo irindwi (70.000.000 FRW), umubare w'amafaranga y'ibyacurujwe mu mwaka ungana n'amafaranga y'u Rwanda kuva kuri miliyoni cumi n'ebyiri (12.000.000 FRW) kugeza kuri miliyoni mirongo itanu (50.000.000 FRW) n'umubare w'abakozi kuva kuri mirongo itatu n'umwe (31) kugeza ku ijana (100).</p>	<p>b. <b>small enterprise:</b> business having from five hundred thousand Rwandan francs (FRW 500,000) to fifteen million Rwandan francs (FRW 15,000,000) as net capital investments, from three hundred thousand Rwandan francs (FRW 300,000) to twelve million Rwandan francs (FRW 12,000,000) as annual turnover and having from four (4) to thirty (30) employees;</p> <p>c. <b>medium enterprise:</b> business having from fifteen million Rwandan francs (FRW 15,000,000) to seventy million Rwandan francs (FRW 70,000,000) as net capital investments, from twelve million Rwandan francs (FRW 12,000,000) to fifty million Rwandan francs (FRW 50,000,000) as annual turnover and having from thirty one (31) to one hundred (100) employees.</p>	<p>b. <b>petite entreprise:</b> entreprise ayant de cinq cent mille francs rwandais (500.000 FRW) à quinze millions de francs rwandais (15.000.000 FRW) en investissement net, de trois cent mille francs rwandais (300.000 FRW) à douze millions de francs rwandais (12.000.000 FRW) comme chiffre d'affaires annuel et ayant de quatre (4) à trente (30) employés;</p> <p>c. <b>entreprise moyenne:</b> entreprise ayant de quinze millions de francs rwandais (15.000.000 FRW) à soixante-dix millions de francs rwandais (70.000.000 FRW) en investissement net, de douze millions de francs rwandais (12.000.000 FRW) à cinquante millions de francs rwandais (50.000.000 FRW) comme chiffre d'affaires annuel et ayant de trente et un (31) à cent (100) employés.</p>
--	--	--

<p><b>UMUTWE WA II: AMAHAME ARENGERA ABAGUZI BA SERIVISI Z'IMARI</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 3:</u> Gufata neza abaguzi ba serivisi z'imari</b></p> <p>Utanga serivisi z'imari cyangwa abamuhagariye bagomba gufata neza abaguzi ba serivisi z'imari <b>mu buryo bumwe, nta buriganya, nta vangura</b> kandi bagomba gukorana ubwitonzi, ubuhanga n'ubushishozi mu bijyanye n'igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari batanga.</p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba gushyiraho politiki n'uburyo bw'imikorere mu rwego rwo kwigisha abakozi be n'abamuhagarariye uko abaguzi ba serivisi z'imari bafatwa hakurikijwe ihame rivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo.</p> <p><b><u>Ingingo ya 4:</u> Gukorera mu mucyo</b></p> <p>Utanga serivisi z'imari cyangwa abamuhagarariye bagomba gukorera mu mucyo mu bijyanye n'uburyo bamenyesha abaguzi ba serivisi z'imari ibicuruzwa na serivisi atanga.</p>	<p><b>CHAPTER II: PRINCIPLES OF PROTECTION OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS</b></p> <p><b><u>Article 3:</u> Fair treatment of financial services consumers</b></p> <p>A financial service provider or his or her representatives are required to treat consumers of financial services <b>fairly, honestly</b>, without discrimination and exercise due care, skill and diligence with regard to the financial product or service it offers.</p> <p>A financial service provider must put in place internal policies and procedures in order to educate his or her employees and representatives on how to treat financial services consumers according to the principle mentioned in Paragraph One of this Article.</p> <p><b><u>Article 4:</u> Transparency</b></p> <p>A financial service provider or his or her representatives must be transparent in the way they communicate with a financial services consumer about the products and services it provides.</p>	<p><b>CHAPITRE II: PRINCIPES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</b></p> <p><b><u>Article 3:</u> Bon traitement des consommateurs de services financiers</b></p> <p>Un prestataire de services financiers ou ses représentants doivent traiter des consommateurs de services financiers de manière équitable, honnête, sans discrimination et faire preuve d'attention nécessaire, d'habileté et de diligence dignes eu égard au produit ou service financier qu'il offre.</p> <p>Un prestataire de services financiers doit mettre en place des politiques et des procédures internes afin d'éduquer ses employés et ses représentants sur la façon de traiter les consommateurs de services financiers conformément au principe mentionné à l'alinéa premier du présent article.</p> <p><b><u>Article 4:</u> Transparence</b></p> <p>Un prestataire de services financiers ou ses représentants doivent être transparents dans la manière de communiquer aux consommateurs de services financiers à</p>
---	--	--

<p>Ihame ryo gukorera mu mucyo rikurikizwa ku nzego zose mu gihe utanga serivisi z'imari yiyemeje gukorana n'umuguzi wa serivisi y'imari.</p> <p><b><u>Ingingo ya 5: Gucunga ibyerekeye igongana ry'inyungu</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba gucunga neza amakimbirane yose yerekeye igongana ry'inyungu harimo inyungu ze, iz'abamuhagarariye n'iz'abaguzi ba serivisi z'imari ashobora gutuma abaguzi ba serivisi z'imari bafatwa nabi.</p> <p>Igongana ry'inyungu rishobora kubaho iyo utanga serivisi z'imari cyangwa umuhagarariye abona inyungu kubera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° kugurisha igicuruzwa cyangwa serivisi itajyanye n'ibikenewe n'umuguzi;</li> <li>2° gushishikariza umuguzi gushora imari mu gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari ashobora guhuriramo n'igihombo kinini cyane kubera ko izazanira utanga serivisi inyungu nini, ariko idahuye n'icyifuzo</li> </ol>	<p>Transparency principle applies at all stages of a financial service provider's engagement with the financial services consumer.</p> <p><b><u>Article 5: Management of conflict of interest</u></b></p> <p>A financial service provider must manage any conflicts of interest including its interests, those of its representatives and those of financial services consumers that may result in unfair treatment of the latter.</p> <p>The conflicts of interest may arise when a financial service provider or his or her representative benefits from the fact of:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° recommending a product or a service that is unsuitable for the consumer's needs;</li> <li>2° encouraging the consumer to invest in a higher risk financial product or service because it will result in a higher benefit for the provider, but which is contrary with the</li> </ol>	<p>propos des produits et des services qu'il offre.</p> <p>Le principe de transparence s'applique à tous les niveaux d'engagement d'un prestataire de services financiers envers un consommateur de service financiers.</p> <p><b><u>Article 5: Gestion des conflits d'intérêts</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers doit gérer tout conflit d'intérêts y compris ses intérêts propres, ceux de ses représentants et ceux des consommateurs de services financiers qui peuvent conduire au traitement injuste des consommateurs de services financiers.</p> <p>Les conflits d'intérêt peuvent survenir quand un prestataire de services financiers ou son représentant bénéficie du fait de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° recommander un produit ou un service qui n'est pas approprié aux besoins du consommateur;</li> <li>2° encourager le consommateur à investir dans un produit ou un service financier à haut risque parce qu'il va inciter des intérêts plus élevés pour le compte du prestataire mais qui est contraire à</li> </ol>
--	--	---

<p>cy'umuguzi cyo kubona serivisi ashobora guhuriramo n'igihombo gito cyane.</p> <p><b><u>Ingingo ya 6: Gutanga inama zikwiye ku gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari n'abamuhagarariye bagira inama umuguzi wa serivisi z'imari ku gicuruzwa cyangwa serivisi z'imari, iyo ijyanye gusa n'ibyo akeneye bitaye kuri ibi bikurikira:</p> <p>1° intego z'umuguzi wa serivisi z'imari nk'uko yazitangaje cyangwa zizwi n'utanga serivisi z'imari;</p> <p>2° ibyo umuguzi wa serivisi z'imari akeneye n'imiterere yabyo nk'uko yabitangaje cyangwa bizwi n'utanga serivisi z'imari;</p> <p>3° ibindi yakwitaho biteganyijwe mu mabwiriza.</p> <p>Utanga serivisi z'imari n'abamuhagarariye bagomba gukora isesengura rihagije ku bivugwa muri iyi ngingo kugira ngo babashe gutanga inama.</p>	<p>consumer's desire to obtain a lower risk product.</p> <p><b><u>Article 6: Fair recommendations about a financial product or service</u></b></p> <p>A financial service provider and its representatives recommend a financial product or service to a financial services consumer only if it is suitable for the consumer taking into consideration the following:</p> <p>1° the financial services consumer objectives as he or she disclosed them or as they are otherwise known by the financial service provider;</p> <p>2° needs of a financial service consumer and their nature as he or she disclosed or as they are otherwise known by the financial service provider;</p> <p>3° any other consideration provided for in the regulations.</p> <p>A financial services provider and his or her representatives must conduct a sufficient analysis of provisions of this Article in order</p>	<p>la volonté du consommateur d'obtenir un produit à faible risque.</p> <p><b><u>Article 6: Recommandations appropriées sur un produit ou un service financier</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers et ses représentants font des recommandations sur un produit ou un service financier à un consommateur de services financiers seulement si elles lui conviennent compte tenu de ce qui suit:</p> <p>1° les objectifs du consommateur de services financiers tels qu'il les a révélés ou tels qu'ils sont connus par le prestataire de services financiers;</p> <p>2° les besoins du consommateur de services financiers et leur nature tels qu'il les a révélés ou tels qu'ils sont connus par le prestataire de services financiers;</p> <p>3° toute autre considération prévue dans le règlement.</p> <p>Un prestataire de services financiers et ses représentants doivent procéder à une analyse approfondie des dispositions du présent</p>
---	---	--



<p>Utanga serivisi z'imari n'abamuhagarariye bagomba kubahiriza ibintu byose bisabwa mu itangwa ry'ibicuruzwa cyangwa serivisi runaka zikwiye ziteganywa n'amabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 7: Ibujijwe mu itangwa rya serivisi zitasabwe</u></b></p> <p>Utanga <b>serivisi z'imari</b> ntagomba guhamagarira ibicuruzwa cyangwa serivisi y'imari umuguzi wa serivisi y'imari binyujijwe mu nama itasabwe cyangwa ikiganiro kuri telefoni, keretse iyo ari irengayobora ryateganyijwe mu mabwiriza.</p> <p>Amabwiriza ashobora kandi kugaragaza ibisabwa utanga serivisi z'imari agomba kubahiriza ku bijyanye n'ibiganiro byo kuri telefoni cyangwa inama bitasabwe</p> <p><b><u>Ingingo ya 8: Ibisabwa byerekeye inyandiko zihabwa umuguzi wa serivisi z'imari</u></b></p> <p>Amasezerano y'ubugure bwa serivisi z'imari, indi nyandiko imenyeshya iteganywa n'iri tegeko, amabwiriza cyangwa indi nyandiko iyo ari yo yose</p>	<p>to have a reasonable basis for make recommendation.</p> <p>A financial service provider and his or her representatives must comply with any requirements in provision of suitable financial products or services specified in the regulations.</p> <p><b><u>Article 7: Prohibitions in provision of unsolicited service</u></b></p> <p>A financial service provider must not offer a financial product or service to a financial service consumer through unsolicited meeting or telephone call, unless it is through an exception prescribed by regulations.</p> <p>The regulations may also specify requirements that a financial service provider must comply with in relation to unsolicited telephone calls or meetings.</p> <p><b><u>Article 8: Requirements for the documents provided to a financial service consumer</u></b></p> <p>A financial service consumer contract, any other disclosure document prescribed by this Law, regulations or any other document to</p>	<p>article afin d'avoir une base raisonnable lui permettent de faire une recommandation.</p> <p>Un prestataire de services financiers et ses représentants doivent se conformer à toutes les exigences pour offrir des produits ou des services financiers convenables spécifiés dans le règlement.</p> <p><b><u>Article 7: Interdiction d'offre de service non sollicité</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers ne doit pas offrir des produits ou des services financiers à un consommateur de services financiers par le biais d'une réunion non sollicitée ou d'un appel téléphonique à moins qu'il ne soit fait application d'une exception prescrite dans le règlement.</p> <p>Le règlement peut également spécifier les exigences auxquelles le prestataire de services financiers doit se conformer eu égard aux appels téléphoniques ou aux réunions non sollicitées.</p> <p><b><u>Article 8: Exigences concernant les documents donnés au consommateur de services financiers</u></b></p> <p>Un contrat de consommation de services financiers, tout document de notification exigé par la présente loi, le règlement ou tout</p>
--	---	---

<p>igomba guhabwa umuguzi nk’uko igaragara mu mabwiriza, itangwa n’utanga serivisi z’imari, igomba:</p> <p>1° kuba yanditse muri rumwe mu ndimi zemewe mu butegetsi mu Rwanda umuguzi wa serivisi z’imari yahisemo;</p> <p>2° gukurikiza ibisabwa ku ngano y’imyandikire biteganywa n’amabwiriza;</p> <p>3° gukurikiza ibindi bisabwa bigaragara mu mabwiriza</p>	<p>be issued to the consumer as specified in the regulations, issued by a financial services provider, must:</p> <p>1° be written in one of Rwanda’s official languages as chosen by the financial service consumer;</p> <p>2° conform to any minimum font size requirements set in regulation;</p> <p>3° comply with any additional requirements set out in regulation.</p>	<p>autre document qui doit être délivré au consommateur tel que spécifié dans le règlement, qui est délivré par un prestataire de services financiers, doit :</p> <p>1° être rédigé dans l’une des langues officielles du Rwanda choisie par le consommateur de services financiers;</p> <p>2° être conformes aux exigences de taille de police minimale fixées dans le règlement;</p> <p>3° être conformes à toutes les exigences additionnelles fixées dans le règlement.</p>
<p><b><u>Ingingo ya 9: Imyitwarire ibujijwe utanga serivisi z’imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z’imari ntagomba kugira imyitwarire irebana n’ibicuruzwa na serivisi:</p> <p>1° iyobya cyangwa ibeshya ku ireme ry’ikintu, cyangwa ishobora kuyobya cyangwa kubeshya ku ireme ry’ikintu mu buryo butaziguye cyangwa buziguye;</p> <p>2° ituma cyangwa ishobora gutuma umuguzi wa serivisi z’imari</p>	<p><b><u>Article 9: Prohibited conduct for a financial service provider</u></b></p> <p>A financial service provider must not engage in a conduct relating to a financial product or service which :</p> <p>1° misleads or misrepresents or is likely to mislead or misrepresent in a direct or indirect manner;</p> <p>2° causes or is likely to cause a false or incorrect or erroneous impression by</p>	<p><b><u>Article 9: Conduite interdite pour un prestataire de services financiers</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers ne doit pas s’engager dans une conduite en rapport avec des produits ou des services financiers qui:</p> <p>1° est déroutante ou déformante ou est susceptible de dérouter ou déformer, directement ou indirectement;</p> <p>2° cause ou est susceptible de causer une impression ou une conviction fausse</p>

<p>amwibeshyaho cyangwa atamwizera.</p> <p><b><u>Ingingo ya 10: Kurinda amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi z'imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari n'umuhagarariye bagomba:</p> <p>1° kugira ibanga kandi bagacunga umutekano w'amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi z'imari uzwi cyangwa ushobora kumenyeka igihe batanga ibicuruzwa na serivisi z'imari;</p> <p>2° gukumira ibyahungabanya umutekano cyangwa ubusugire bw'amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi z'imari bitateganyijwe, no gukumira ko yagerwaho n'abatabifitiye uburenganzira, keretse iyo biteganywa ukundi n'andi mategeko.</p> <p>Umuguzi wa serivisi z'imari afite uburenganzira bwo kumenyeshwa ikusanya, itunganywa n'ikwirakwizwa ry'amakuru amureba atajyanye n'intego y'ibanze yatumye ayatanga, keretse iyo biteganywa ukundi n'andi mategeko.</p>	<p>a financial service consumer.</p> <p><b><u>Article 10: Protection of financial service consumer personal information</u></b></p> <p>A financial service provider and its representative must:</p> <p>1° protect the confidentiality and security of personal information of an identified or identifiable consumer of financial services personal information when providing financial products and services;</p> <p>2° protect consumers of financial services personal information against any anticipated threats or hazards to security or integrity of the information, as well as against any unauthorized access, unless it is otherwise provided by other laws.</p> <p>A financial service consumer has the right to be informed of the collection, processing and distribution of any information of his or her concern not related to primary purpose for which the information was originally</p>	<p>ou erronée de la part d'un consommateur de services financiers.</p> <p><b><u>Article 10: Protection d'informations personnelles du consommateur de services financiers</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers et son représentant doivent:</p> <p>1° protéger la confidentialité et la sécurité des informations personnelles d'un consommateur de services financiers identifié ou identifiable lorsqu'ils offrent des produits ou des services financiers;</p> <p>2° protéger les informations personnelles du consommateur de services financiers contre toute menace ou risque anticipés de détérioration de la sécurité ou de l'intégrité de ces informations, ainsi que tout accès non autorisé à ces informations à moins que d'autres lois n'en disposent autrement.</p> <p>Un consommateur de services financiers a le droit d'être informé sur la collecte, le traitement et la distribution de ses informations personnelles à des fins autres que celles pour lesquelles ces informations</p>
---	---	--

<p><b><u>Ingingo ya 11: Ibindi bisabwa abatanga serivisi z'imari bijyanye no kugira ibanga</u></b></p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rukoresheje amabwiriza, rushobora kugaragaza ibindi bisabwa mu bijyanye no kugirira ibanga amakuru bikurikizwa ku batanga serivisi z'imari, harimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° ibisabwa bijyanye n'itangazwa ry'ibigize amakuru y'ibanga y'umuguzi wa serivisi z'imari n'imiterere yabyo;</li> <li>2° ibisabwa bituma umuguzi wa serivisi z'imari agera ku makuru ye kandi akaba yakosorwa;</li> <li>3° ibyangombwa byuzuzwa n'ibibujijwe ku bijyanye n'ikusanya, ikoreshwa, itangazwa n'imicungire y'amakuru bwite areba umuguzi wa serivisi z'imari;</li> <li>4° uburyo bwo gukemura ibibazo byatanzwe mu ibanga n'umuguzi wa serivisi z'imari;</li> </ol>	<p>provided, unless it is provided otherwise in other laws.</p> <p><b><u>Article 11: Additional confidentiality requirements for financial services providers</u></b></p> <p>The regulatory authority may, through regulations, specify additional confidentiality requirements applicable to financial service providers, including:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° requirements relating to the disclosure of the content and form of confidential information of a consumer of financial services;</li> <li>2° requirements for financial service consumer to access to their personal information and the opportunity to correct it;</li> <li>3° conditions and restrictions relating to collection, use, disclosure and management of consumer of financial services' personal information;</li> <li>4° modalities for dealing with confidential complaints from consumers of financial services;</li> </ol>	<p>ont été initialement données à moins que d'autres lois n'en disposent autrement.</p> <p><b><u>Article 11: Exigences supplémentaires de confidentialité pour les prestataires de services financiers</u></b></p> <p>L'autorité de régulation peut, par voie de règlement, spécifier des exigences de confidentialité supplémentaires applicables aux prestataires de services financiers, dont:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° les exigences relatives à la révélation du contenu et de la forme des informations confidentielles d'un consommateur de services financiers;</li> <li>2° les exigences permettant au consommateur de services financiers d'accéder à leurs informations personnelles ainsi que l'opportunité de les corriger;</li> <li>3° les conditions et les restrictions relatives à la collecte, à l'utilisation, à la révélation et à la gestion des informations personnelles d'un consommateur de services financiers;</li> <li>4° les modalités de traitement des plaintes confidentielles soumises par</li> </ol>
--	--	---

<p>5° ibyerekeye politiki n’uburyo bwo kugirira ibanga amakuru.</p> <p><b><u>Ingingo ya 12: Ubutumwa bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha</u></b></p> <p>Utanga serivisi z’imari agomba kureba ko ubutumwa bwose bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha igicuruzwa cyangwa serivisi y’imari runaka bwumvikana neza kandi bukubiyemo amakuru yose agomba gutangazwa hakurikijwe ibiteganywa n’amabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 13: Inyandiko imenyekanisha amakuru y’ingenzi</u></b></p> <p>Utanga serivisi z’imari aha umuguzi wa serivisi z’imari nta kiguzi inyandiko itanga amakuru y’ingenzi yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi y’imari kugira ngo umuguzi wa serivisi z’imari afate icyemezo cyo kugura igicuruzwa cyangwa serivisi ashingiye kuri ayo makuru.</p> <p>Urwego rw’ubugenzuzi rushyiraho amabwiriza agaragaza ku buryo burambuye ibikubiye mu nyandiko imenyekanisha amakuru y’ingenzi n’ibindi bisabwa bigomba gutangazwa mu nyandiko imenyekanisha amakuru y’ingenzi yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi runaka.</p>	<p>5° confidentiality policies and processes.</p> <p><b><u>Article 12: Advertising or promotional materials</u></b></p> <p>A financial service provider must ensure that any advertising or promotional materials in relation to any specific financial product or service are clear and that they include all the necessary information to be disclosed in accordance with the regulations.</p> <p><b><u>Article 13: Key facts statement</u></b></p> <p>A financial service provider provides free of charge a financial services consumer with a key facts statement for a financial product or service to enable the financial services consumer to make an informed decision about acquisition of the product or the service.</p> <p>The regulatory authority issues a regulation detailing the content and other requirements that must be disclosed in the key facts statement for the specific product or service.</p>	<p>un consommateur de services financiers;</p> <p>5° les politiques et les processus de confidentialité.</p> <p><b><u>Article 12: Matériel publicitaire ou promotionnel</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers doit s’assurer que tout matériel publicitaire ou promotionnel en rapport avec n’importe quel produit ou service financier spécifique doit être clair et comprend toutes les informations requises par le règlement.</p> <p><b><u>Article 13: Déclaration des informations clés</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers donne gratuitement au consommateur de services financiers une déclaration des informations clés pour le produit ou le service financier en vue de l’amener à prendre des décisions concernant l’acquisition du produit ou du service en connaissance de cause.</p> <p>L’autorité de régulation émet un règlement détaillant le contenu et d’autres exigences qui doivent être révélées dans la déclaration des informations clés pour le produit ou le service spécifique.</p>
--	---	---

<p><b><u>Ingingo ya 14: Ibishingirwaho kubera impamvu yo kumenyesha</u></b></p> <p>Mu imenyeshya ryose riteganywa n’iri tegeko cyangwa amabwiriza, utanga serivisi z’imari ashobora gukurikiza ibishingirwaho biteganywa n’amabwiriza.</p> <p>Ibyo bishingirwaho bishobora kubamo:</p> <p>1° guteganywa ko nta mpinduka zizaba ku ijanisha ry’inyungu cyangwa ku mafaranga yishyurwa mu buryo bwateganyijwe;</p> <p>2° kuburungushura amafaranga nk’uko biteganywa n’amabwiriza.</p>	<p><b><u>Article 14: Assumptions for the purposes of disclosures</u></b></p> <p>In providing any disclosures required by this Law or the regulation, a financial service provider may respect any assumptions specified in the regulations.</p> <p>The assumptions may include:</p> <p>1° assumption that there will be no changes to interest rates or to repayment amounts in specified circumstances;</p> <p>2° rounding off certain amounts as specified in the regulations.</p>	<p><b><u>Article 14: Presomptions aux fins de notification</u></b></p> <p>En faisant des notifications requises par la présente loi ou le règlement, un prestataire de services financiers peut adopter toutes les présomptions spécifiées dans le règlement.</p> <p>De telles présomptions incluent notamment:</p> <p>1° la présomption selon laquelle il n’y aura pas de modification quant aux taux d’intérêts ou aux montants de remboursement dans des circonstances spécifiées ;</p> <p>2° l’arrondissement de certains montants tel que spécifiés dans le règlement.</p>
<p><b><u>Ingingo ya 15: Itangwa ry’amakuru y’inyongera</u></b></p> <p>Utanga serivisi z’imari agomba guha umuguzi wa serivisi z’imari amakuru y’inyongera yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi igihe ayamusabye kandi igihe bigaragara ko ashobora kuyatanga.</p>	<p><b><u>Article 15: Provision of additional information</u></b></p> <p>A financial service provider must provide a financial services consumer with additional information relating to the product or service upon request and whenever it is practicable to comply with such a request.</p>	<p><b><u>Article 15: Fourniture d’informations supplémentaires</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers donne des informations supplémentaires concernant le produit ou le service sur demande du consommateur de services financier dans le cas où il est possible de se conformer à cette demande.</p>

<b><u>Ingingo ya 16: Imenyasha ryemeza igikorwa</u></b>	<b><u>Article 16: Confirmation of the transaction</u></b>	<b><u>Article 16: Confirmation de la transaction</u></b>
<p>Utanga serivisi z'imari agomba guha umuguzi wa serivisi z'imari nta kiguzi inyandiko y'imenyasha yemeza igikorwa iri mu gikoresho kiramba buri gihe iyo habaye igikorwa cyerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari ye, keretse iyo umuguzi wa serivisi z'imari agaragaje ko adashaka kwakira iryo menyesha ryemeza igikorwa.</p>	<p>A financial service provider must give to a financial service consumer a written confirmation of a transaction at no cost in a durable medium each time a transaction has occurred in relation to the financial product or service, unless the financial service consumer expressly waives the need to receive a confirmation of the transaction.</p>	<p>Un prestataire de services financiers doit donner à un consommateur de services financiers une confirmation écrite gratuite sur un support durable chaque fois qu'une transaction a eu lieu en rapport avec le produit ou le service financier, sauf si le consommateur de services financiers renonce expressément au besoin de recevoir cette confirmation.</p>
<p>Icyakora, ibikorwa bikurikira ntibikorerwa imenyasha ryemeza igikorwa:</p>	<p>However, the following transactions are excluded from a confirmation of transaction:</p>	<p>Toutefois, les transactions suivantes sont exemptées de la confirmation de transaction:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1° gushyira inyungu ku gikorwa cyo kubitsa;</li> <li>2° kubikuza amafaranga yishyurwa kuri serivisi;</li> <li>3° kwishyura imisoro ya Leta;</li> <li>4° ibindi bikorwa biteganywa n'amabwiriza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1° crediting interest to a deposit product;</li> <li>2° debiting of applicable fees and charges;</li> <li>3° payment of government taxes ;</li> <li>4° any other transactions provided for by regulations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1° affectation des intérêts à un produit de dépôt;</li> <li>2° transaction de débit de frais et de charges applicables;</li> <li>3° paiement des taxes du gouvernement;</li> <li>4° toute autre transaction prévue par le règlement.</li> </ul>
<p>Imenyasha ryose ryemeza igikorwa rivugwa muri iyi ngingo rigomba kuba ryujuje ibisabwa biteganywa n'amabwiriza.</p>	<p>Any confirmation referred to in this article must meet requirements specified in the regulations.</p>	<p>Toute confirmation sur laquelle il est fait référence dans le présent article doit remplir des exigences spécifiées dans le règlement.</p>

<p><b><u>Ingingo ya 17: Imenyekanisha ngarukagihe kuri bimwe mu bicuruzwa cyangwa serivisi z'imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari amenyesha byihuse umuguzi w'ibicuruzwa cyangwa serivisi z'imari ibyerekeye ibicuruzwa cyangwa serivisi z'imari cyangwa akamuha uburenganzira bwo kugera ku bicuruzwa cyangwa serivisi bikurikira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° konti zo kubitsa cyangwa izo kuzigama;</li> <li>2° konti z'inguzanyo;</li> <li>3° konti z'inyandiko z'agaciro ;</li> <li>4° konti z'ishoramari ;</li> <li>5° Ibindi bicuruzwa cyangwa serivisi z'imari ziteganywa n'amabwiriza.</li> </ul> <p>Imenyekanisha rivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo rigomba gukurikiza ibisabwa biteganywa mu mabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 18: Ibibujijwe byerekeye icibwa ry'inyungu, ry'ubwishyu n'iry'amafaranga atangwa kuri serivisi</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari ntiyemerewe gusaba cyangwa kwakira amafaranga y'ubwishyu arimo inyungu n'andi mafaranga yishyurwa kuri serivisi</p>	<p><b><u>Article 17: Periodic statement for certain products or financial services</u></b></p> <p>A financial service provider promptly notifies the consumer of financial products or services of any products or financial services or provides him or her with access to any of the following financial products or services:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° deposit or saving accounts;</li> <li>2° loan accounts;</li> <li>3° securities accounts;</li> <li>4° investment accounts;</li> <li>5° any other products or financial services specified in the regulations.</li> </ul> <p>Statements provided for in paragraph One of this Article must meet requirements specified in the regulation.</p> <p><b><u>Article 18: Prohibition on charging interest, fees and services charges</u></b></p> <p>A financial service provider is not authorized to charge or accept payment of an amount including interest and service fees unless it was disclosed to a financial service</p>	<p><b><u>Article 17: Déclaration périodique pour certains produits ou services financiers</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers informe sans délai le consommateur de produit ou services financiers de tout produit ou service financier ou lui donne accès aux produits ou services financiers suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° les comptes de dépôt ou d'épargne;</li> <li>2° les comptes de prêt;</li> <li>3° les comptes- titres;</li> <li>4° les comptes d'investissements;</li> <li>5° tout autre produit ou service financier spécifié dans le règlement.</li> </ul> <p>Les déclarations stipulées dans l'alinéa premier du présent article doivent remplir les exigences spécifiées dans le règlement.</p> <p><b><u>Article 18: Interdiction d'imposition d'intérêts, de frais et de charges sur les services</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers ne peut exiger ni accepter le paiement d'une somme d'argent soit à titre d'intérêts, de frais ou de charges à moins que celles-ci ne soient</p>
--	--	---



<p>keretse iyo yamenyeshejwe umuguzi wa serivisi z'imari cyangwa akaba ateganywa mu masezerano.</p> <p>Amafaranga yose yakirwa hadakurikijwe ibiteganywa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo nta shingiro aba afite kandi agomba gusubizwa umuguzi wa serivisi z'imari.</p> <p>Gusubizwa amafaranga avugwa mu gika cya 2 cy'iyi ngingo ntibikuraho uburenganzira bw'umuguzi wa serivisi z'imari bwo kuregera indishyi.</p> <p><b><u>Ingingo ya 19:</u> Itangazwa ry'amafaranga yishyurwa kuri serivisi z'imari n'izindi ngingo zigenga igicuruzwa</b></p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rushobora gutangaza ibiciro bya serivisi byashyizweho n'abatanga serivisi z'imari, ijanisha ry'inyungu n'andi mabwiriza agenga igicuruzwa cyangwa serivisi z'imari mu buryo butuma umuguzi wa serivisi z'imari abasha kubigereranya.</p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rushobora kugena no gutangaza amafaranga abujijwe gucibwa ku gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari, cyangwa ibibujijwe byerekeye ayo mafaranga acibwa kuri serivisi.</p>	<p>consumer or in case it is provided for in the contract.</p> <p>Any amount accepted contrary to provisions of Paragraph One of this Article are void and must therefore be refunded to the financial service consumer.</p> <p>The refund referred to in Paragraph 2 of this Article doesn't impede the right of the financial service consumer to his or her action for damages.</p> <p><b><u>Article 19:</u> Publication of service fees and terms and conditions of financial services</b></p> <p>The regulatory authority may publish service fees established by financial services providers, interest rates and other terms and conditions of a product or financial services in a manner designed to facilitate the ability of a consumer of financial services to compare them.</p> <p>The regulatory authority may also prescribe and publish prohibited fees and charges in connection with a product or a financial service or restrictions on such service fees and charges.</p>	<p>révélées au consommateur de services financiers ou qu'elles ne soient prévues dans le contrat.</p> <p>Toute somme reçue en contravention des dispositions de l'alinéa premier du présent article est frappée de nullité et est remboursée au consommateur de services financiers.</p> <p>Le remboursement visé à l'alinéa 2 du présent article n'empêche pas le consommateur de services financiers d'exercer son action en réclamation des dommages-intérêts.</p> <p><b><u>Article 19:</u> Publication des frais de service, termes et conditions pour les services financiers</b></p> <p>L'autorité de regulation peut publier des frais de service établis par les prestataires de services financiers, des taux d'intérêt, ainsi que d'autres termes et conditions d'un produit ou de services financiers, de manière à permettre au consommateur de services financiers d'effectuer des comparaisons.</p> <p>L'autorité de regulation peut prescrire et publier les frais et les charges interdits eu égard à un produit ou service financier, ou des restrictions sur ces frais et charges de service.</p>
--	--	---

<p>Mu mafaranga abujijwe gucibwa ku gicuruzwa cyangwa kuri serivisi harimo akurikira:</p> <p>1° amafaranga acibwa umuguzi wa serivisi z'imari ku busabe bwo gufunga konti cyangwa gusesa amasezerano agenga serivisi z'imari afitanye isano n'amafaranga arebwa n'ubwo busabe;</p> <p>2° amafaranga y'ikirenga acibwa kuri serivisi kubera ubukererwe mu kwishyura;</p> <p>3° amafaranga acibwa kuri serivi ashobora kuba ahabanye n'ayakwa;</p> <p>4° amafaranga acibwa mu gufunga ibindi bikorwa.</p>	<p>The following are among the prohibited fees and charges on product or service:</p> <p>1° fees charged upon request of a financial services consumer to close an account or to terminate a financial service contract in relation to costs associated with the request;</p> <p>2° excessive fees charged on services for delay in payment;</p> <p>3° service fees and charges that may be anti-competitive;</p> <p>4° other product-closure fees.</p>	<p>Parmi les frais et les charges interdits sur un produit ou service, il ya:</p> <p>1° les frais relatifs à la demande d'un consommateur de services financiers de fermer un compte ou de résilier un contrat de services financiers pour les coûts afférents à cette requête;</p> <p>2° les frais excessifs imposés sur les services pour retard de paiement;</p> <p>3° frais de service et charges qui peuvent être anti compétitifs;</p> <p>4° frais de clôture d'autres produits.</p>
<p><b>UMUTWE WA III: AMASEZERANO Y'UBUGURE BWA SERIVISI Z'IMARI N'UBURENGANZIRA BWO GUHITAMO</b></p>	<p><b>CHAPTER III: FINANCIAL SERVICES CONSUMER CONTRACT AND FREEDOM OF CHOICE</b></p>	<p><b>CHAPITRE III: CONTRAT DE CONSOMMATION DE SERVICES FINANCIERS ET LIBERTÉ DE CHOIX</b></p>
<p><b><u>Ingingo ya 20:</u> Gusobanurira umuguzi wa serivisi z'imari amasezerano</b></p>	<p><b><u>Article 20:</u> Explanation of the contract to a financial service consumer</b></p>	<p><b><u>Article 20:</u> Explication du contrat à un consommateur de services financiers</b></p>
<p>Utanga serivisi z'imari agomba guha umuguzi wa serivisi z'imari, nta buriganya kandi mu buryo butabogama, ibisobanuro by'ingingo zigize amasezerano y'ubugure bwa serivisi z'imari harimo ingorane z'ingenzi zishobora kuvuka, n'amafaranga yose asabwa.</p>	<p>A financial service provider is required to provide, in a fair and impartial manner, a financial service consumer with an explanation of the terms and conditions of the financial service consumer contract including key risks and all due fees and charges.</p>	<p>Un prestataire de services financiers est tenu de donner, d'une manière juste et impartiale, des explications au consommateur de services financiers sur les termes et les conditions du contrat de consommation de services financiers, y compris des risques clés et tous les frais et charges dus.</p>

<p><b><u>Ingingo ya 21:</u> Gushyira ahagaragara ingingo zose zikubiye mu masezerano mbere y’igihe</b></p> <p>Utanga serivisi z’imari agomba kugaragariza imbere y’igihe umuguzi wa serivisi z’imari kopi yanditse ku gikoresho kitangirika kandi yuzuye ikubiyemo ingingo zose zijyanye n’igicuruzwa cyangwa serivisi y’imari, akabimuha mu gihe gikwiye mbere y’uko umuguzi wa serivisi z’imari ashyira umukono ku masezerano.</p> <p>Utanga serivisi z’imari agaragariza nta kiguzi umuguzi wa serivisi z’imari asabye mu nyandiko, mu gihe no mu buryo buteganywa n’amabwiriza, ijanisha ry’inyungu n’amafaranga yose asabwa bikurikizwa muri icyo gihe, hamwe n’impamvu zishobora gutuma utanga serivisi z’imari ashobora kubihindura, atabyumvikanyeho n’umuguzi wa serivisi.</p> <p>Utanga serivisi z’imari atanga amakuru ateganyijwe muri iyi ngingo akurikije imiterere n’uburyo bihuye n’ibisabwa bivugwa mu mabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 22:</u> Ihinduka ry’amasezerano rikozwe n’utanga serivisi z’imari ubwe</b></p> <p>Utanga serivisi z’imari ntabwo ashobora gukora impinduka mu masezerano y’itangwa</p>	<p><b><u>Article 21:</u> Untimely disclosure of contract provisions</b></p> <p>A financial service provider must, before the financial service consumer enters into the contract, provide in a reasonable time, the financial services consumer with a complete and written copy of all terms and conditions relevant to the product or financial service in a durable medium.</p> <p>A financial service provider discloses free of charge in writing to the financial service consumer, in time and in respect of requirements specified in the regulations, all current interest rates and fees and charges required as well as the conditions under which the financial service provider may unilaterally change these.</p> <p>A financial service provider provides the information referred to in this article in a form and manner that meets the requirements specified in the regulation.</p> <p><b><u>Article 22:</u> Unilateral changes of a contract by a financial services provider</b></p> <p>A financial service provider cannot make unilateral changes to any product or financial</p>	<p><b><u>Article 21:</u> Communication complète et prématurée du contrat</b></p> <p>Un prestataire de services financiers doit donner en avance au consommateur de services financiers une copie complète et écrite sur un support durable de tous les termes et les conditions relatives au produit ou service financier dans un délai raisonnable avant que le consommateur de services financiers ne s’engage dans le contrat.</p> <p>Le prestataire de services financiers communique gratuitement par écrit au consommateur de service financier, dans les délais et dans des conditions prescrits par le règlement, tous les taux d’intérêts, frais et charges en vigueur, ainsi que les conditions sous lesquelles il peut les modifier unilatéralement.</p> <p>Un prestataire de services financiers fournit les informations mentionnées au présent article sous une forme et d’une manière qui répondent aux exigences spécifiées dans le règlement.</p> <p><b><u>Article 22:</u> Modifications unilatérales du contrat par un prestataire de services financiers</b></p> <p>Un prestataire de services financiers ne peut procéder à des modifications unilatérales du</p>
---	--	---

<p>ry'igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari atabyumvikanyeho n'umuguzi wa serivisi keretse iyo ayo masezerano amuha ububasha bwo gukora izo mpinduka kandi akaba ateganya n'impamvu ashobora guhindurwa.</p>	<p>services contract unless the contract expressly provides the financial service provider with the power to do so and specifies the conditions under which the contract may be changed.</p>	<p>contrat de services ou de produits financiers à moins que le contrat ne lui donne expressément la compétence de procéder à de telles modifications et ne spécifie les conditions dans lesquelles le contrat peut être modifié.</p>
<p>Urwego rw'ubugenzuzi rukoresheje amabwiriza rushobora gushyiraho ibibujiwe n'ibisabwa by'inyongera ku bijyanye no guhindura amasezerano bikoze n'utanga serivisi atabyumvikanyeho n'umuguzi wa serivisi.</p>	<p>The regulatory authority may, specify through regulations, additional restrictions and requirements relating to unilateral changes.</p>	<p>L'autorité de régulation peut, par voie de règlement, spécifier des restrictions et des exigences supplémentaires relatives aux modifications unilatérales du contrat.</p>
<p><b><u>Ingingo ya 23:</u> Kumenyesha impinduka ku masezerano</b></p>	<p><b><u>Article 23:</u> Notification of changes to the contract</b></p>	<p><b><u>Article 23:</u> Avis de modifications sur le contrat</b></p>
<p>Iyo utanga serivisi z'imari ateganya gukora impinduka zateganyijwe mu masezerano mu buryo buvugwa mu gika cya mbere cy'ingingo ya 22 y'iri tegeko, agomba kumenyesha umuguzi wa serivisi z'imari impinduka ateganya gukora, impamvu yazo n'igihe zizatangira gushyirwa mu bikorwa kidashobora kujya muni y'ukwezi kugira ngo umuguzi ashobore kuzitegura.</p>	<p>If the financial services provider intends to make changes as provided for by the contract in accordance with provisions of Paragraph One of Article 22 of this Law, he or she must notify the consumer of the financial services of the changes to be done, reasons of the changes and the timing of their commencement not less than one month to allow the consumer preparing.</p>	<p>Lorsque le prestataire de services financiers a l'intention d'apporter des modifications prévues dans le contrat conformément aux dispositions de l'alinéa premier de l'article 22 de la présente loi, il doit notifier au consommateur de services financiers les modifications qu'il va faire, les raisons de ces modifications et le moment de leur prise d'effet qui ne peut pas aller en dessous d'un mois pour permettre au consommateur de se préparer.</p>
<p><b><u>Ingingo ya 24:</u> Ibisabwa mu guhindura igicuruzwa</b></p>	<p><b><u>Article 24:</u> Product switching requirements</b></p>	<p><b><u>Article 24:</u> Conditions requises pour le changement de produit</b></p>
<p>Utanga serivisi z'imari yubahiriza ibisabwa byose bigaragara mu mabwiriza mu rwego rwo gufasha</p>	<p>A financial services provider complies with any requirements specified in the regulations</p>	<p>Un prestataire de services financiers se conforme aux exigences spécifiées dans le</p>

<p>umuguzi wa serivisi z'imari guhindura igicuruzwa cyangwa serivisi yihariye, cyangwa guhindura serivisi tangwa n'utanga serivisi z'imari umwe agafata itangwa n'undi.</p> <p><b><u>Ingingo ya 25: Ingingo z'amasezerano zirimo akarengane</u></b></p> <p>Ingingo yose y'amasezerano rusange kuri bose y'ubugure bw'ibicuruzwa cyangwa serivisi y'imari akenewe umuguzi wa serivisi y'imari ni ingingo irimo akarengane kandi itakaza agaciro uko yakabaye kandi igafatwa nk'itarabayeho.</p> <p>Amasezerano afatwa nka rusange kuri bose iyo yateguwe n'utanga serivisi z'imari kandi hakaba nta mishyikirano ihagije kandi irangwa n'ukuri yabayeho hagati ye n'umuguzi wa serivisi z'imari.</p> <p>Ingingo zikurikira mu masezerano na zo zifatwa nk'izirimo akarengane:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° ingingo ishyiraho amafaranga menshi asabwa kuri serivisi igihe habaye ubukererwe mu kwishyura;</li> <li>2° ingingo yemerera utanga serivisi z'imari kutubahiriza inshingano ze ziteganyijwe</li> </ol>	<p>to assist a consumer of financial services with changing from one specific product or financial service to another or from the service provided by a financial services provider to the service provided by another financial service provider.</p> <p><b><u>Article 25: Unfair contract clause</u></b></p> <p>Any clause of a standard form contract for the provision of any product or financial services to financial services consumers <b>which</b> is unfair becomes <b>and</b> becomes invalid in its entirety and is considered as if it never existed.</p> <p>A contract is presumed to be a standard form contract if it was prepared by a financial service provider and was not subject to full and genuine negotiation with a consumer of financial services.</p> <p>The following clauses are also considered as unfair in the contract:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° a clause that imposes excessively high default fees;</li> </ol>	<p>règlement en vue d'assister un consommateur de services financiers à passer d'un produit ou un service financier spécifique à un autre ou d'un service offert par un prestataire de services financiers à celui offert par un autre prestataire de services financiers.</p> <p><b><u>Article 25: Clause abusive du contrat</u></b></p> <p>Toute clause d'un contrat d'adhésion relatif à la prestation de services ou de produits financiers à des consommateurs de services financiers est considérée abusive et devient nulle et non avenue dans son intégralité.</p> <p>Un contrat est présumé être un contrat d'adhésion s'il a été préparé par un prestataire de services financiers et n'a pas fait objet de négociations complètes et correctes avec le consommateur de services financiers.</p> <p>Les clauses suivantes sont aussi considérées comme étant abusives dans un contrat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° une clause qui impose des frais moratoires excessivement élevés;</li> <li>2° une clause qui donne au prestataire de services financiers le choix de ne</li> </ol>
---	--	--

<p>mu masezerano, cyangwa kugira ibyo adakora;</p> <p>3° ingingo yemerera utanga serivisi z'imari guhindura ingingo z'amasererano atabyumvikanyeho n'umuguzi wa serivisi, atagaragaje impamvu yumvikana;</p> <p>4° ingingo iha utanga serivisi z'imari guhita yongera amaserano y'igihe kizwi mu gihe abaguzi ba serivisi z'imari bafite igihe gito cyo gufata umwanzuro wo kongera ayo masezerano cyangwa kutayongera;</p> <p>5° ingingo iyobya umuguzi wa serivisi z'imari ku bijyanye n'uburenganzira yemererwa n'amategeko bukubiye mu masezerano;</p> <p>6° ingingo yemerera utanga serivisi z'imari kwegurira inshingano yagombaga gukorera umuguzi wa serivisi z'imari undi muntu, umuguzi wa serivisi z'imari atabyemeye;</p>	<p>2° a clause which allows the financial services provider not to respect his or her obligations under the contract, or to limit his or her performance;</p> <p>3° a clause which allows the financial services provider to unilaterally change the terms of the contract without specifying a valid reason;</p> <p>4° a clause which authorizes the financial service provider to automatically renew the fixed-term contract whereas a consumer of financial services has a very short period to decide whether or not to renew the contract;</p> <p>5° a clause which misleads a financial services consumer on issues relating to his or her legal rights under the contract;</p> <p>6° a clause which allows the financial services provider to transfer his or her obligations toward the consumer to a third party without the consent of the consumer of financial services;</p>	<p>pas remplir ses obligations telles que contenues dans le contrat ou le choix de restreindre leur performance;</p> <p>3° une clause qui donne au prestataire de services financiers la latitude de modifier unilatéralement les termes du contrat sans spécifier une raison valable;</p> <p>4° une clause qui autorise le prestataire de services financiers à renouveler automatiquement le contrat à durée déterminée tandis que le consommateur de services financiers dispose d'une période très courte pour décider s'il va ou non renouveler le contrat;</p> <p>5° une clause qui induit en erreur un consommateur de services financiers quant à ses droits légaux lui reconnus par le contrat ;</p> <p>6° une clause qui permet au prestataire de services financiers de transférer ses obligations envers le consommateur de services financiers à une tierce personne sans le consentement du consommateur de services financiers ;</p>
---	---	---

<p>7° ingingo ikumira uburenganzira bw'umuguzi wa serivisi z'imari bwo kurega utanga serivisi z'imari, cyangwa bwo kwifashisha ubundi buryo bwo gukemura amakimbirane yakagombye kuba afite;</p> <p>8° indi ngingo iteganywa n'amabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 26: Uburenganzira bwo gusesa amasezerano</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba kugaragaza uburenganzira bwo gusesa amasezerano yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari yihariye no kuyafata nk'aho nta gaciro afite ndetse bigashyirwa no mu nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi.</p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi, rukoresheje amabwiriza, rugena ibyubahirizwa mu gukoresha uburenganzira bwo gusesa amasezerano.</p> <p><b><u>Ingingo ya 27: Igihe cyo gutekereza ku bikubiye mu masezerano</u></b></p> <p>Umuguzi wa serivisi z'imari ahabwa igihe gihagije, kugirango abashe gutekereza ku bikubiye mu masezerano yerekeye igicuruzwa cyangwa serivisi</p>	<p>7° a clause which limits the consumer of financial services's rights to take legal action against a financial service provider, or to use any other kind of dispute resolution process that would otherwise be available to him/her;</p> <p>8° any other clause specified in a regulation.</p> <p><b><u>Article 26: Right to terminate the contract</u></b></p> <p>A financial service provider must disclose the right to terminate a contract in relation to a specific product or a financial service and treat it as invalid and he/she put it in the key facts statement.</p> <p>The regulatory authority determines, through regulations, the applicable conditions to exercise the right to terminate the contract.</p> <p><b><u>Article 27: Period of reflection on the terms and conditions of a contract</u></b></p> <p>A financial service consumer is entitled to sufficient time to reflect on the contents of a</p>	<p>7° une clause qui limite les droits d'un consommateur de services financiers à entreprendre une action légale à l'encontre du prestataire de services financiers ou de recourir à n'importe quel autre type de procédure de résolution de différends qui autrement serait disponible pour lui;</p> <p>8° toute autre clause spécifiée dans un règlement.</p> <p><b><u>Article 26: Droit de résiliation du contrat</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers doit révéler le droit de résiliation du contrat en rapport avec le produit ou le service financier spécifique et les mets dans la déclaration des informations clés et de le traiter comme étant nul et non avenu.</p> <p>L'autorité de regulation détermine, par règlement, les conditions applicables au droit de résiliation.</p> <p><b><u>Article 27: Période de réflexion sur les termes et conditions d'un contrat</u></b></p> <p>Il est accordé au consommateur de services financiers une période suffisante pour réfléchir aux termes et conditions d'un contrat en rapport avec un produit ou service</p>
---	--	---

<p>y'imari yihariye cyangwa kuyafata nk'aho nta gaciro afite.</p> <p><b><u>Ingingo ya 28: Gutanga integuza</u></b></p> <p>Mbere yo kurega umuguzi wa serivisi z'imari kugira ngo agire icyo aryozwa hakurikijwe amasezerano y'ubugure bwa serivisi z'imari, utanga serivisi z'imari agomba guha umuguzi wa serivisi z'imari integuza yanditse isobanura umubare w'amafaranga y'ibirarane amurimo n'uko yayishyura.</p> <p>Integuza yubahiriza ibisabwa byerekeye imiterere yayo n'ibigomba kuba biyikubiyemo, kandi itangwa mu gihe giteganywa n'amabwiriza.</p> <p><b><u>UMUTWE WA IV: ABAHAGARARIYE ABATANGA SERIVISI Z'IMARI</u></b></p> <p><b><u>Ingingo ya 29: Ibisabwa birebana n'amahugurwa y'abahagarariye utanga serivisi z'imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agaragaza ko abamuhagarariye bahabwa amahugurwa akwiye kandi bakaba bafite ubushobozi bwo guha abaguzi ba serivisi z'imari serivisi n'ibicuruzwa.</p>	<p>contract relating to a specific product or financial service or treat it as invalid.</p> <p><b><u>Article 28: Issuance of a notice</u></b></p> <p>Before commencing any legal action to enforce any liability under a financial service consumer contract, a financial service provider is required to issue the financial service consumer with a written notice that explains the amount overdue and how the financial service consumer may settle the debt.</p> <p>The notice complies with requirements of its form and content and it is issued in a period specified in the regulations.</p> <p><b><u>CHAPTER IV: FINANCIAL SERVICE PROVIDERS REPRESENTATIVES</u></b></p> <p><b><u>Article 29: Requirements concerning training of financial service provider's representatives</u></b></p> <p>A financial service provider ensures that its representatives are adequately trained and</p>	<p>financier spécifique ou de le traiter comme étant nul et non avenu.</p> <p><b><u>Article 28: Avis préalable à l'exécution</u></b></p> <p>Avant d'initier une action en justice visant à mettre en exécution une obligation dans le cadre d'un contrat de consommation de services financiers, le prestataire de services financiers doit d'abord mettre en demeure le consommateur de services financiers en lui notifiant par écrit le montant en souffrance et la façon dont la dette peut être payée par le consommateur de services financiers.</p> <p>L'avis se conforme aux exigences quant à sa forme et son contenu et est donné conformément aux délais spécifiés dans le règlement.</p> <p><b><u>CHAPITRE IV: REPRESENTANTS DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS</u></b></p> <p><b><u>Article 29: Exigences concernant la formation des représentants d'un prestataire de services financiers</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers doit s'assurer que ses représentants sont adéquatement formés et compétents pour pouvoir offrir des produits et des services aux consommateurs de services financiers.</p>
---	--	---



<p>By'umwihariko, abatanga serivisi z'imari bagomba guha ababahagaririye amahugurwa yerekeye:</p> <p>1° ibisabwa biteganywa muri iri tegeko n'amabwiriza arishyira mu bikorwa;</p> <p>2° ibicuruzwa na serivisi atanga.</p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rushobora gushyiraho ibigenderwaho bikurikizwa mu gushaka, guhitamo no guhugura abahagarariye abatanga serivisi z'imari.</p> <p><b><u>Ingingo ya 30: Uburyozwe ku bikorwa by'abahagarariye abatanga serivisi z'imari</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba kwishyura umuguzi wa serivisi z'imari igihombo cyangwa ibyangiritse yagize biturutse ku myitwarire y'umuhagarariye harimo kutubahiriza iri tegeko n'amabwiriza.</p>	<p>competent to provide products and services to consumers of financial services.</p> <p>Financial service providers are specifically required to train their representatives with regard to:</p> <p>1° the requirements provided for in this Law and its implementing regulations;</p> <p>2° the products and services offered.</p> <p>The regulatory authority may put in place the minimum standards for recruitment, selection and training of representatives of financial service providers.</p> <p><b><u>Article 30: Liability for acts of representatives of financial services providers</u></b></p> <p>A financial service provider is liable for any loss or damage the financial service consumer suffers as a result of his or her representative's conduct including the non-compliance with this Law and regulations.</p>	<p>Les prestataires de services financiers doivent particulièrement former leurs représentants en ce qui concerne:</p> <p>1° les exigences prévues dans la présente loi et dans ses règlements d'exécution;</p> <p>2° les produits et services offerts.</p> <p>L'autorité de régulation peut mettre en place des normes minimales de recrutement, de sélection et de formation des représentants des prestataires des services.</p> <p><b><u>Article 30: Responsabilité pour les actes des représentants des prestataires de services financiers</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers est responsable devant un consommateur de services financiers de toute perte ou tout dommage subi suite à une conduite du représentant y compris le non respect de cette loi et règlements.</p>
--	--	---

<p><b>UMUTWE WA V: INSHINGANO N'UBUBASHA BY'URWEGO RW'UBUGENZUZI MU BIJYANYE NO KURENGERA ABAGUZI BA SERIVISI Z'IMARI</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 31:</u> Inshingano y'urwego rw'ubugenzuzi</b></p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rushinzwe iyubahirizwa ry'iri tegeko hakurikijwe aho ububasha bwarwo bwo kugenzura bugarukira.</p> <p><b><u>Ingingo ya 32:</u> Ububasha bw'urwego rw'ubugenzuzi</b></p> <p>Urwego rw'Ubugenzuzi, mu kazi karwo k'igenzura rufite ububasha bukurikira:</p> <p>1° gushyiraho amabwiriza n'imirongo ngenderwaho byerekeye ishyirwa mu bikorwa ry'iri tegeko;</p> <p>2° guhabwa amakuru yerekeye ibikorwa, imigenzo, politiki n'amabwiriza ariho bigenga abatanga serivisi z'imari hagamijwe kurengera umuguzi wazo;</p>	<p><b>CHAPTER V: RESPONSIBILITIES AND POWERS OF THE REGULATORY AUTHORITY IN THE PROTECTION OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS</b></p> <p><b><u>Article 31:</u> Responsibility of the regulatory authority</b></p> <p>The regulatory authority is responsible for ensuring the compliance of the provisions of this Law within the limits of its supervision capacity.</p> <p><b><u>Article 32:</u> Powers of the regulatory authority</b></p> <p>A regulatory authority, within its supervisory limits has the following powers:</p> <p>1° to put in place regulations and directives relating to the implementation of this Law;</p> <p>2° to obtain information about activities, practices, policies and existing directives in force that govern financial service providers in order to protect consumers of financial services;</p>	<p><b>CHAPITRE V: ATTRIBUTIONS ET POUVOIRS DE L'AUTORITÉ DE REGULATION DANS LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</b></p> <p><b><u>Article 31:</u> Attribution de l'autorité de régulation</b></p> <p>L'autorité de régulation est chargée d'assurer le respect des dispositions de la présente loi dans la limite de sa capacité de supervision.</p> <p><b><u>Article 32:</u> Pouvoirs de l'autorité de régulation</b></p> <p>Dans les limites de sa supervision, l'autorité de régulation a les pouvoirs suivants:</p> <p>1° émettre des règlements et des directives relatifs à la mise en application de la présente loi;</p> <p>2° obtenir des informations concernant les activités, les pratiques, les politiques et les procédures en vigueur réglementant les prestataires de services financiers en vue de protéger les consommateurs de services financiers;</p>
--	--	--

<p>3° gutahura no gusuzuma ingorane z’abaguzi ba serivisi n’iz’amasoko ya serivisi z’imari;</p> <p>4° gusaba, igihe cyose bikenewe, amakuru ku batanga serivisi z’imari, ababahagarariye, amashyirahamwe yabo cyangwa ibindi bigo bitanga izo serivisi, hakurikijwe uburyo n’imiterere byagenwe;</p> <p>5° kugera ku makuru afitwe n’izindi nzego za Leta yerekeye serivisi z’imari n’amasoko y’imari;</p> <p>6° gutegura no gutangaza raporo n’amakuru yose yerekeye imikorere ya serivisi z’imari mu birebana no kurengera abaguzi ba serivisi z’imari, ibicuruzwa na serivisi bahabwa;</p> <p>7° gutangaza amazina y’abatanga serivisi z’imari batubahiriza ingingo z’iri tegeko n’amabwiriza yaryo;</p> <p>8° gutanga ibihano by’amafaranga n’ibyho mu rwego rw’ubutegetsi ku batanga serivisi</p>	<p>3° to detect and assess risks of financial service consumers and those of financial service markets;</p> <p>4° to request for data in a specified manner as far as necessary and in the established formats, from the financial service providers, their representatives or any industry associations or bodies of an industrial character;</p> <p>5° to access the required data on financial services and markets held by other government agencies;</p> <p>6° to prepare and publish reports and information concerning the performance of the financial service industry in the field of financial service consumers protection, products and services consumers are offered;</p> <p>7° to publish the names of financial service providers that violate the provisions of this law and its regulations;</p>	<p>3° détecter et évaluer les risques pour des consommateurs de services financiers et pour des marchés des services financiers;</p> <p>4° exiger des données d’une manière spécifique autant que nécessaire et dans les formats établis, aux prestataires de services financiers, leurs représentants ou toute association industrielle ou organe à caractère industriel;</p> <p>5° accéder aux données pertinentes sur les services et les marchés financiers détenues par d’autres organes de l’Etat;</p> <p>6° préparer et publier des rapports et informations concernant les performances de l’industrie des services financiers en matière de protection des consommateurs ainsi que les produits et services financiers dont ils bénéficient;</p> <p>7° publier les noms des prestataires de services financiers qui ont violé les dispositions de la présente loi et ses règlements;</p> <p>8° imposer des sanctions pécuniaires et administratives aux prestataires de</p>
--	---	--

<p>z'imari batubahiriza ingingo z'iri tegeko n'amabwiriza y'ishyirwa mu bikorwa ryaryo;</p> <p>9° gusaba utanga serivisi z'imari gukosora amakuru n'ibyatangajwe birimo amakosa;</p> <p>10° kubuza by'agateganyo cyangwa bya burundu utanga serivisi z'imari gutanga serivisi z'imari runaka cyangwa icyiciro runaka cya serivisi z'imari, rutabanje kubijyaho inama n'utanga serivisi z'imari, iyo rubona ko ubwo bucuruzi cyangwa serivisi z'imari zishobora guteza ingorane cyangwa zikwirakwizwa mu buryo budakwiye;</p> <p>11° kubuza utanga serivisi z'imari gukomeza kwishyura amafaranga aca ku gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari runaka cyangwa ubwoko bunyuranye bwa serivisi z'imari;</p> <p>12° gukuraho abahagariye utanga serivisi z'imari kubera kwica cyangwa kugira uruhare mu kwica itegeko no kubahagarika mu bikorwa by'abatanga serivisi z'imari;</p>	<p>8° to impose pecuniary and administrative sanctions to financial service providers that violate the provisions of this Law and its implementing regulations;</p> <p>9° to require the financial service provider to correct erroneous data, information or statements;</p> <p>10° to prohibit, on a temporary or permanent basis, a financial service provider from offering a particular financial service or class of financial services, without prior consultations with the financial service provider when it considers that there are potential risks or inappropriate distribution of the product or service;</p> <p>11° to prohibit a financial service provider from persistent collection of fees or charges in connection with a product or a particular financial service or a variety of financial services;</p> <p>12° to dismiss individual representatives of a financial</p>	<p>services financiers ayant violé les dispositions de la présente loi et les règlements de sa mise en application;</p> <p>9° exiger aux prestataires de services financiers de corriger des données, informations ou déclarations erronées;</p> <p>10° interdire, d'une façon temporaire ou définitive, au prestataire de services financiers d'offrir un service financier ou une catégorie de services financiers particulière, sans consultation préalable du prestataire de services financiers quand elle considère qu'il existe des risques potentiels ou une distribution inappropriée de tels produits ou services;</p> <p>11° interdire au prestataire de services financiers de continuer de collecter des frais ou des charges en rapport avec un produit ou service financier particulier ou une classe de services financiers;</p> <p>12° destituer des représentants individuels d'un prestataire de services financiers pour violations ou implication dans des violations</p>
---	---	--

<p>13° gutegeka abatanga serivisi z'imari kugira ibyo bakora mu rwego rwo gukemura ibyo batubahirije biteganywa n'itegeko no gusana ibyangirijwe ku baguzi ba serivisi z'imari kubera kwica iri tegeko;</p> <p>14° gukora ibindi biri mu bubasha buteganywa n'iri tegeko cyangwa amabwiriza.</p> <p><b><u>Ingingo ya 33: Ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi n'iby'amafaranga</u></b></p> <p>Mu gihe utanga serivisi z'imari atubahirije ibikubiye muri iri tegeko n'amabwiriza, ashobora kubihanirwa mu rwego rw'ubutegetsi cyangwa gucibwa amafaranga bitewe n'uburemere bw'ikosa.</p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi, rukoresheje amabwiriza, rugena amakosa n'ibihano bijyanye na yo.</p>	<p>services provider in case of violations or involvement in violations of law and ban them from participating in any activities of financial services providers;</p> <p>13° to require financial service providers to undertake tasks to address a contravention of the Law and to repair harm it has caused to consumers of financial services;</p> <p>14° to exercise any other powers provided for in this Law or in the regulations.</p> <p><b><u>Article 33: Administrative and pecuniary sanctions</u></b></p> <p>In the event that a financial services provider violates any provisions of this Law or regulations, it may be liable, depending upon the seriousness of the violation, for administrative or pecuniary sanctions.</p> <p>The regulatory authority determines by regulation the violations and related sanctions.</p>	<p>de la loi et leur interdire de travailler pour un quelconque prestataire de services financiers ;</p> <p>13° exiger aux prestataires de services financiers d'entreprendre des actions visant à résoudre la violation de la loi et à réparer les préjudices causés aux consommateurs de service financiers;</p> <p>14° exercer tout autre pouvoir lui conféré par la présente loi ou le règlement.</p> <p><b><u>Article 33: Sanctions administratives et pécuniaires</u></b></p> <p>Dans le cas où un prestataire de services financiers viole les dispositions de la présente loi ou règlements, il peut être passible, en fonction de la gravité de la violation, de sanctions administratives ou pécuniaires.</p> <p>L'autorité de régulation détermine, par voie de règlement, les violations et les sanctions y afférentes.</p>
---	---	---

<p><b>UMUTWE WA VI: GUKEMURA IBIBAZO N'AMAKIMBIRANE</b></p> <p><b><u>Ingingo ya 34:</u> Gukemura ibibazo n'impaka mu mucyo</b></p> <p>Uburyo bwo gukemura amakimbirane mu kigo gitanga serivisi z'imari no hanze yacyo bugomba kuba buhendukiye umuguzi wa serivisi z'imari.</p> <p>Uburyo bukurikizwa bwo gukemura ibibazo bugomba gusobanurwa neza kandi abaguzi ba serivisi z'imari bagomba guhabwa ibisubizo bikwiye ku bibazo babaza, ndetse bakanamenyeshwa uburyo bwo kubikemura buhari n'inzira zo kujurira ziteganyijwe.</p> <p><b><u>Ingingo ya 35:</u> Politiki n'uburyo bw'imikorere mu kigo</b></p> <p>Utanga serivisi z'imari ashiraho politiki n'uburyo byo gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari mu kigo.</p> <p>Urwego rw'ubugenzuzi rushobora gushyiraho ibigenderwaho bigomba nibura kuba bikubiye muri politiki n'uburyo byo gukemura amakimbirane mu kigo bivugwa muri iyi ngingo.</p>	<p><b>CHAPTER VI: COMPLAINTS-HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION</b></p> <p><b><u>Article 34:</u> Transparent complaints-handling and dispute resolution</b></p> <p>Internal and external dispute resolution mechanisms must be affordable to a consumer of financial services.</p> <p>The dispute resolution mechanism must be clearly explained and the consumers of financial services must receive clear responses on the complaints as well as information on the existing forms of redress and the possibility of legal recourse actions.</p> <p><b><u>Article 35:</u> Internal policies and procedures</b></p> <p>A financial service provider puts in place internal policies and procedures for handling financial services consumer complaints.</p> <p>The regulatory authority may put in place minimum standards that must be at least included in the internal policies and procedures referred to in this article.</p>	<p><b>CHAPITRE VI: TRAITEMENT DES PLAINTES ET REGLEMENT DES DIFFERENDS</b></p> <p><b><u>Article 34:</u> Transparence dans le traitement des plaintes et dans le règlement des différends</b></p> <p>Des mécanismes de règlement des différends à la fois internes et externes doivent être abordables pour un consommateur de services financiers.</p> <p>La procédure de règlement des différends doit être claire et le consommateur de services financiers doit recevoir une réponse claire à sa plainte ainsi que des informations sur les formes de redressement disponibles et sur la possibilité des voies de recours.</p> <p><b><u>Article 35:</u> Politiques et procédures internes</b></p> <p>Un prestataire de services financiers met en place des politiques et des procédures de traitement interne des plaintes des consommateurs de services financiers.</p> <p>L'autorité de régulation peut mettre en place des normes minimales qui doivent être incluses dans les politiques et les procédures internes.</p>
---	--	--

<p><b><u>Ingingo ya 36: Amakuru yerekeye ibibazo</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba kubika amakuru cyangwa imibare yakusanyijwe yerekeye uburyo bwo gukemura ibibazo mu kigo kandi ari mu ngeri zitandukanye mu rwego rwo guteza imbere ireme ry'ibicuruzwa cyangwa serivisi z'imari atanga, imikorere y'abakozi be, imigenzerere n'imikorere bye.</p> <p>Ayo makuru cyangwa imibare bivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, bigomba gushyikirizwa urwego rw'ubugenzuzi n'Urwego rw'Umuvunyi hakurikijwe imiterere n'uburyo bigenwa n'urwego rw'ubugenzuzi.</p> <p><b><u>Ingingo ya 37: Uruhare rw'Urwego rw'Umuvunyi</u></b></p> <p>Urwego rw'Umuvunyi ni rwo rwego rufite ububasha bwo gukemura ibibazo by'umuguzi wa serivisi z'imari igihe atanyuzwe n'icyemezo cyafashwe n'utanga serivisi z'imari.</p> <p><b><u>Ingingo ya 38: Imenyeshya ry'uruhare rw'Urwego rw'Umuvunyi</u></b></p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba kumenyeshya umuguzi wa serivisi z'imari ko hateganyijwe uruhare rw'Urwego rw'Umuvunyi mu gihe cyo</p>	<p><b><u>Article 36: Complaints related data</u></b></p> <p>A financial service provider is required to record information or data collected from internal complaints-handling processes and in different categories to constantly improve the quality of their financial products or services, their staff, practices and procedures.</p> <p>The information or data referred to in Paragraph One of this Article must be submitted to the regulatory authority and the Office of the Ombudsman in a format and manner specified by the regulatory authority.</p> <p><b><u>Article 37: The role of the Office of the Ombudsman</u></b></p> <p>The Office of the Ombudsman is the competent authority to deal with complaints of a consumer of financial services in case the consumer of financial services is not satisfied with the decision of the financial service provider.</p> <p><b><u>Article 38: Disclosure of the role of the Office of the Ombudsman</u></b></p> <p>A financial service provider notifies a consumer of financial services of the</p>	<p><b><u>Article 36: Données relatives aux plaintes</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers garde des informations ou des données collectées à partir des processus internes de traitement des plaintes et dans des catégories différentes en vue d'améliorer constamment la qualité de ses produits ou services financiers, de son personnel, de ses pratiques et procédures.</p> <p>Les informations ou les données mentionnées à l'alinéa premier du présent article, doivent être soumises à l'autorité de régulation ainsi qu'à l'Office de l'Ombudsman sous une forme et d'une manière spécifiées par l'autorité de régulation.</p> <p><b><u>Article 37: Le rôle de l'Office de l'Ombudsman</u></b></p> <p>L'Office de l'Ombudsman est l'autorité compétente pour traiter les plaintes du consommateur de services financiers quand celui-ci n'est pas satisfait par la décision du prestataire de services financiers.</p> <p><b><u>Article 38: Notification du rôle de l'Office de l'Ombudsman</u></b></p> <p>Un prestataire de services financiers notifie au consommateur de services financiers de l'existence du rôle de l'Office de</p>
--	--	---

<p>gushyira umukono ku masezerano, igihe atanze ikibazo cyangwa igihe kitakemuwe mu buryo bumunyuze.</p> <p>Utanga serivisi z'imari agomba kandi kugaragaza, mu mabwiriza rusange ashiraho, amakuru y'ibanze yerekeye uburyo n'inzira zo gushyikiriza ikibazo Urwego rw'Umuvunyi.</p> <p><b><u>Ingingo ya 39: Imikoranire y'Urwego rw'Umuvunyi n'inzego z'ubugenzuzi</u></b></p> <p>Urwego rw'Umuvunyi rugirana amasezerano y'imikoranire n'inzego z'ubugenzuzi kugira ngo bajye bahana amakuru yerekeye kurengera abaguzi ba serivisi z'imari kandi babashe kuzuza inshingano zabo.</p> <p><b><u>Ingingo ya 40: Uburenganzira bw'amashyirahamwe yo kurengera abaguzi</u></b></p> <p>Iyo utanga serivisi z'imari yishe ingingo runaka igize iri tegeko, amabwiriza arishyira mu bikorwa, cyangwa ingingo y'amasezerano yasinanyane n'umuguzi wa serivisi z'imari, uwo muguzi, umuryango urengera abaguzi wanditse, cyangwa undi wese umuhagarariye mu buryo bwemewe n'amategeko ashobora :</p>	<p>existence of the Office of the Ombudsman's role at the time of signing the contract, lodging a complaint or at the time a complaint is not resolved satisfactorily.</p> <p>The financial service provider must also disclose in the general terms and conditions basic information about the process and procedures for filing a complaint to the Office of the Ombudsman.</p> <p><b><u>Article 39: Cooperation of the Office of the Ombudsman with the regulatory authorities</u></b></p> <p>The Office of the Ombudsman concludes a cooperation agreement with the regulatory authorities to share information on the protection of consumers of financial services and to fulfill their mission.</p> <p><b><u>Article 40: Rights of consumer protection associations</u></b></p> <p>In case a financial service provider violates any provision of this law, its implementing regulations or any provision of the contract signed with the consumer of financial services, the latter, a registered consumer</p>	<p>l'Ombudsman au moment de la signature du contrat, de l'introduction d'une plainte ou au moment où une plainte n'est pas résolue à sa satisfaction.</p> <p>Il est exigé au prestataire de services financiers de révéler dans les termes et conditions générales des informations de base concernant le processus et les procédures de dépôt des plaintes à l'Office de l'Ombudsman.</p> <p><b><u>Article 39: Coopération de l'Office de l'Ombudsman avec les autorités de régulation</u></b></p> <p>L'Office de l'Ombudsman conclut un accord de coopération avec les autorités de régulation en vue de partager des informations concernant la protection des consommateurs de service financiers et de mieux accomplir leur mission.</p> <p><b><u>Article 40: Droits des associations de protection des consommateurs</u></b></p> <p>Si un prestataire de services financiers viole une disposition de la présente loi, de ses règlements d'application ou de contrat signé avec un consommateur de services financiers, ce dernier, une organisation de protection des consommateurs agréée ou</p>
--	--	--



<p>1° gushyikiriza ikirego utanga serivisi z'imari;</p> <p>2° gushyikiriza ikirego Urwego rw'Umuvunyi;</p> <p>3° gusaba Urwego rw'Ubugenzuzi gukora iperereza;</p> <p>4° gutanga ikirego mu rukiko.</p> <p><b><u>UMUTWE WA VII: INGINGO Y'INZIBACYUHO N'IZISOZA</u></b></p> <p><b><u>Ingingo ya 41: Igihe cy'inzibacyuho</u></b></p> <p>Abatanga serivisi z'imari bahawe igihe kitarenze umwaka umwe (1) uherye igihe iri tegeko ritangarijwe mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y'u Rwanda kugirango babe bubahirije ibiteganywa n'iri tegeko.</p> <p>Iyo hari impamvu zumvikana zituma utanga serivisi z'imari adashobora kubahiriza igihe kivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, urwego rw'ubugenzuzi rushobora kumwongerera igihe kitarenze amezi atandatu (6) uherye ku itariki igihe kivugwa mu gika cya mbere kirangiriyeho.</p>	<p>protection organization or any legal representative, may:</p> <p>1° make a complaint to the financial service provider;</p> <p>2° make a complaint to the Office of the Ombudsman;</p> <p>3° request a regulatory authority to conduct investigation;</p> <p>4° institute a civil action in a court of law.</p> <p><b><u>CHAPTER VII: TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS</u></b></p> <p><b><u>Article 41: Transitional period</u></b></p> <p>Financial services providers have a time limit of one (1) year from the date of publication of this Law in the Official Gazette of the Republic of Rwanda, for complying with the provisions of this Law.</p> <p>When there exists any valid justification to prevent a financial service provider to comply with the period referred to under Paragraph One of this Article, the regulatory</p>	<p>toute autre personne légalement mandatée peut:</p> <p>1° introduire une plainte au prestataire de services financiers;</p> <p>2° introduire une plainte à l'Office de l'Ombudsman;</p> <p>3° demander à une autorité de régulation de mener des investigations;</p> <p>4° instituer une action civile devant un tribunal.</p> <p><b><u>CHAPITRE VII: DISPOSITIONS TRANSITOIRE ET FINALES</u></b></p> <p><b><u>Article 41: Période de transition</u></b></p> <p>Les prestataires de services financiers disposent d'un délai d'un (1) an à compter de la publication de la présente loi au Journal Officiel de la République du Rwanda, pour se conformer aux dispositions de la présente loi.</p> <p>Lorsqu'il y a des raisons valables qui empêchent le prestataire de services financiers de se conformer à la période prévue à l'alinéa premier du présent article, l'autorité de régulation peut lui accorder un délai supplémentaire de conformité ne</p>
---	---	---

<p><b><u>Ingingo ya 42: Itegurwa, isuzumwa n’itorwa ry’iri tegeko</u></b></p> <p>Iri tegeko ryateguwe mu rurimi rw’Icyongereza, risuzumwa kandi ritorwa mu rurimi rw’Ikinyarwanda.</p> <p><b><u>Ingingo ya 43: Ivanwaho ry’ingingo z’amategeko zinyuranyije n’iri tegeko</u></b></p> <p>Ingingo zose z’amategeko abanziriza iri kandi zinyuranyije na ryo zivanyweho.</p> <p><b><u>Ingingo ya 44: Igihe iri tegeko ritangira gukurikizwa</u></b></p> <p>Iri tegeko ritangira gukurikizwa ku munsu ritangarijweho mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y’u Rwanda.</p>	<p>authority may grant the financial service provider, additional compliance period not exceeding six (6) months starting from the date on which the period stated in Paragraph One of this Article expires.</p> <p><b><u>Article 42: Drafting, consideration and adoption of this Law</u></b></p> <p>This Law was drafted in English, considered and adopted in Kinyarwanda.</p> <p><b><u>Article 43: Repealing provision</u></b></p> <p>All prior provisions contrary to this Law are repealed.</p> <p><b><u>Article 44: Commencement</u></b></p> <p>This Law comes into force on the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.</p>	<p>dépassant pas six (6) mois à compter de la date d’expiration du délai mentionné à l’alinéa premier du présent article.</p> <p><b><u>Article 42: Initiation, examen et adoption de la présente loi</u></b></p> <p>La présente loi a été initiée en anglais, examinée et adoptée en kinyarwanda.</p> <p><b><u>Article 43: Disposition abrogatoire</u></b></p> <p>Toutes les dispositions antérieures contraires à la présente loi sont abrogées.</p> <p><b><u>Article 44: Entrée en vigueur</u></b></p> <p>La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.</p>
---	--	--

<p>Kigali, ku wa .....</p> <p><b>KAGAME Paul</b> Perezida wa Repubulika</p>	<p>Kigali, on .....</p> <p><b>KAGAME Paul</b> President of the Republic</p>	<p>Kigali, le .....</p> <p><b>KAGAME Paul</b> Président de la République</p>
<p><b>Dr. NGIRENTE Edouard</b> Minisitiri w’Intebe</p>	<p><b>Dr. NGIRENTE Edouard</b> Prime Minister</p>	<p><b>Dr. NGIRENTE Edouard</b> Premier Ministre</p>
<p><b>Bibonywe kandi bishyizweho Ikirango cya Repubulika:</b></p> <p><b>BUSINGYE Johnston</b> Minisitiri w’Ubutabera/Intumwa Nkuru ya Leta</p>	<p><b>Seen and sealed with the Seal of the Republic:</b></p> <p><b>BUSINGYE Johnston</b> Minister of Justice/Attorney General</p>	<p><b>Vu et scellé du Sceau de la République :</b></p> <p><b>BUSINGYE Johnston</b> Ministre de la Justice/Garde des Sceaux</p>