ITEGEKO Nº 017/2021 RYO KU WA 03/03/2021 RYEREKEYE KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**LAW Nº 017/2021 OF 03/03/2021 RELATING TO FINANCIAL SERVICE CONSUMER PROTECTION**	**LOI Nº 017/2021 DU 03/03/2021 RELATIVE À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
ISHAKIRO	**TABLE OF CONTENTS**	**TABLE DES MATIÈRES**
UMUTWE WA MBERE: INGINGO RUSANGE	**CHAPTER ONE: GENERAL PROVISIONS**	**CHAPITRE PREMIER: DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
Ingingo ya mbere: Icyo iri tegeko rigamije	**Article One: Purpose of this Law**	**Chapitre premier: Objet de la présente loi**
Ingingo ya 2: Ibisobanuro by'amagambo	**Article 2: Definitions of terms**	**Article 2: Définitions des termes**
UMUTWE WA II: AMAHAME ARENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**CHAPTER II: PRINCIPLES OF PROTECTION OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER**	**CHAPITRE II: PRINCIPES DE PROTECTION D'UN CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
Ingingo ya 3: Gufata neza umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 3: Proper treatment of a financial service consumer**	**Article 3: Bon traitement d'un consommateur de service financier**
Ingingo ya 4: Gukorera mu mucyo	**Article 4: Transparency**	**Article 4: Transparence**
Ingingo ya 5: Ikiguzi cya serivisi y'imari	**Article 5: Cost of a financial service**	**Article 5: Coût d'un service financier**
Ingingo ya 6: Gucunga ibyerekeye igongana ry'inyungu	**Article 6: Management of conflict of interest**	**Article 6: Gestion des conflits d'intérêts**

Ingingo ya 7: Inama ikwiye ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari	**Article 7: Appropriate advice on a financial product or service**	**Article 7: Conseil approprié sur un produit ou un service financier**
Ingingo ya 8: Kubuza gutanga serivisi zitasabwe	**Article 8: Prohibitions in provision of unsolicited services**	**Article 8: Interdiction d'offre de services non sollicités**
Ingingo ya 9: Ibisabwa byerekeye inyandiko zihabwa umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 9: Requirements related to the documents provided to a financial service consumer**	**Article 9: Exigences relatives aux documents donnés au consommateur de service financier**
Ingingo ya 10: Imyitwarire ibujijwe	**Article 10: Prohibited conduct**	**Article 10: Conduite interdite**
Ingingo ya 11: Kurinda amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 11: Protection of financial service consumer personal information**	**Article 11: Protection d'informations personnelles du consommateur de service financier**
Ingingo ya 12: Ubutumwa bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha	**Article 12: Advertising or promotional materials**	**Article 12: Matériel publicitaire ou promotionnel**
Ingingo ya 13: Inyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi	**Article 13: Key facts statement**	**Article 13: Déclaration des informations clés**
Ingingo ya 14: Itangwa ry'amakuru y'inyongera	**Article 14: Provision of additional information**	**Article 14: Fourniture d'informations supplémentaires**
Ingingo ya 15: Uburyo bwo kubara inyungu no kwishyura inguzanyo	**Article 15: Methods for calculation of interest rate and repayment of loan**	**Article 15: Méthodes de calcul taux d'intérêt et de remboursement de prêt**
Ingingo ya 16: Imenyesha ryemeza igikorwa	**Article 16: Confirmation of a transaction**	**Article 16: Confirmation de la transaction**

Ingingo ya 17: Imenyekanisha ngarukagihe	**Article 17: Periodic statement**	**Article 17: Déclaration périodique**
Ingingo ya 18 : Ibibujijwe ku icibwa ry'inyungu, z'ubwishyu n'iz'amafaranga atangwa kuri serivisi y'imari	**Article 18: Prohibitions on charging interest, fees and financial service charges**	**Article 18: Interdictions sur l'imposition d'intérêts, de frais et de charges sur un service financier**
Ingingo ya 19: Itangazwa ry'amafaranga yishyurwa kuri serivisi y'imari	**Article 19: Publication of financial service fees**	**Article 19: Publication des frais de service financier**
Ingingo ya 20: Inyungu ntarengwa mu kwishyuzwa inguzanyo itishyuwe	**Article 20: Maximum amount of interest on outstanding loan**	**Article 20 : Intérêt maximal du solde impayé**
UMUTWE WA III: AMASEZERANO Y'UBUGURE BWA SERIVISI Y'IMARI N'UBURENGANZIRA BWO GUHITAMO	**CHAPTER III: FINANCIAL SERVICE CONSUMER CONTRACT AND FREEDOM OF CHOICE**	**CHAPITRE III: CONTRAT DE CONSOMMATION DE SERVICE FINANCIER ET LIBERTÉ DE CHOIX**
Ingingo ya 21: Gusobanurira umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano	**Article 21: Explanation of the contract to a financial service consumer**	**Article 21: Explication du contrat à un consommateur de service financier**
Ingingo ya 22: Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono	**Article 22: Providing the financial service consumer with the contract before signing it**	**Article 22: Donner le contrat au consommateur de service financier avant de le signer**
Ingingo ya 23: Ihinduka ry'amasezerano	**Article 23: Changes of the contract**	**Article 23: Modification du contrat**
Ingingo ya 24: Kumenyesha impinduka ku masezerano	**Article 24: Notification of changes to the contract**	**Article 24: Avis de modifications sur le contrat**

Ingingo ya 25: Guhindura igicuruzwa cy'imari cyangwa utanga serivisi y'imari	**Article 25: Changing a financial product or a financial service provider**	**Article 25: Changement de produit financier ou de prestataire de service financier**
Ingingo ya 26: Ingingo y'amasezerano irimo akarengane	**Article 26: Unfair contract clause**	**Article 26: Clause abusive du contrat**
Ingingo ya 27: Uburenganzira bwo gusesa amasezerano	**Article 27: Right to terminate the contract**	**Article 27: Droit de résiliation du contrat**
Ingingo ya 28: Igihe cyo gutekereza ku bikubiye mu masezerano yashyizweho umukono	**Article 28: Cooling-off period for terms and conditions of a signed contract**	**Article 28: Période de réflexion sur les termes et conditions d'un contrat conclu**
Ingingo ya 29: Gutanga integuza	**Article 29: Issuance of a notice**	**Article 29: Avis préalable à l'exécution**
Ingingo 30: Imenyesha ry'iyishyurwa ry'inguzanyo no gusubizwa ingwate	**Article 30: Disclosure of repayment of the credit and restitution of mortgage**	**Article 30: Notification du remboursement d'un crédit et restitution de l'hypothèque**
UMUTWE WA IV: INSHINGANO UTANGA SERIVISI Y'IMARI AFITE K'UMUHAGARARIYE	**CHAPTER IV: OBLIGATION OF A FINANCIAL SERVICE PROVIDER TOWARDS HIS OR HER REPRESENTATIVE**	**CHAPITRE IV: OBLIGATION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICE FINANCIER ENVERS SON REPRÉSENTANT**
Ingingo ya 31: Amahugurwa ahabwa uhagarariye utanga serivisi y'imari	**Article 31: Training provided to a representative**	**Article 31: Formation donnée à un représentant**
Ingingo ya 32: Uburyozwe ku gikorwa cy'uhagarariye utanga serivisi y'imari	**Article 32: Liability for an act of a representative**	**Article 32: Responsabilité pour un acte d'un représentant**

UMUTWE WA V: INSHINGANO N'UBUBASHA BY'URWEGO RW'UBUGENZUZI MU BIJYANYE NO KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**CHAPTER V: RESPONSIBILITY AND POWERS OF THE REGULATORY AUTHORITY IN THE PROTECTION OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER**	**CHAPITRE V: ATTRIBUTION ET POUVOIRS DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DANS LA PROTECTION D'UN CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
Ingingo ya 33: Inshingano y'urwego rw'ubugenzuzi	**Article 33: Responsibility of the Regulatory Authority**	**Article 33: Attribution de l'autorité de régulation**
Ingingo ya 34: Ububasha bw'urwego rw'ubugenzuzi	**Article 34: Powers of the Regulatory Authority**	**Article 34: Pouvoirs de l'Autorité de Régulation**
UMUTWE WA VI: AMAKOSA N'IBIHANO BYO MU RWEGO RW'UBUTEGETSI	**CHAPTER VI: ADMINISTRATIVE MISCONDUCTS AND SANCTIONS**	**CHAPTER VI: FAUTES ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES**
Ingingo ya 35: Amakosa n'ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi	**Article 35: Administrative misconducts and sanctions**	**Article 35: Fautes et sanctions administratives**
UMUTWE WA VII: GUKEMURA IBIBAZO N'AMAKIMBIRANE	**CHAPTER VII: COMPLAINTS AND DISPUTES RESOLUTION**	**CHAPITRE VII: RÈGLEMENT DE PLAINTES ET DE DIFFÉRENDS**
Ingingo ya 36: Gukemura ibibazo n'amakimbirane mu mucyo	**Article 36: Transparent complaints and disputes resolution**	**Article 36: Transparence dans le règlement de plaintes et de différends**
Ingingo ya 37: Amahame n'uburyo bwo gukemura ibibazo by'umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 37: Principles and procedures for handling financial service consumer complaints**	**Article 37: Principes et procédures de traitement des plaintes de consommateur de service financier**

Ingingo ya 38: Ishyirwaho ry'akanama gashinzwe gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari	**Article 38: Establishment of a committee responsible for financial consumers' complaints**	**Article 38: Mise en place d'un comité chargé de la résolution des plaintes de consommateurs de services financiers**
Ingingo ya 39: Amakuru yerekeye ibibazo n'amakimbirane	**Article 39: Complaints and dispute related data**	**Article 39: Données relatives aux plaintes et aux différends**
Ingingo ya 40: Kumenyesha uruhare rw'Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 40: Notification of the role of the committee responsible for resolving financial consumer's complaint**	**Article 40: Avis du rôle du comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier**
Ingingo ya 41: Imikoranire y'Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari n'inzego z'ubugenzuzi	**Article 41: Cooperation of the committee responsible for resolving financial consumer's complaint with the regulatory authorities**	**Article 41: Coopération du comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier avec les autorités de régulation**
UMUTWE WA VIII: INGINGO Y'INZIBACYUHO N'IZISOZA	**CHAPTER VIII: TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS**	**CHAPITRE VIII: DISPOSITIONS TRANSITOIRE ET FINALES**
Ingingo ya 42: Igihe cy'inzibacyuho	**Article 42: Transitional period**	**Article 42: Période de transition**
Ingingo ya 43: Itegurwa, isuzumwa n'itorwa by'iri tegeko	**Article 43: Drafting, consideration and adoption of this Law**	**Article 43: Initiation, examen et adoption de la présente loi**
Ingingo ya 44: Ivanwaho ry'ingingo z'amategeko zinyuranyije n'iri tegeko	**Article 44: Repealing provision**	**Article 44: Disposition abrogatoire**
Ingingo ya 45: Igihe iri tegeko ritangira gukurikizwa	**Article 45: Commencement**	**Article 45: Entrée en vigueur**

ITEGEKO Nº 017/2021 RYO KU WA 03/03/2021 RYEREKEYE KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**LAW Nº 017/2021 OF 03/03/2021 RELATING TO FINANCIAL SERVICE CONSUMER PROTECTION**	**LOI Nº 017/2021 DU 03/03/2021 RELATIVE À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
Twebwe, KAGAME Paul, Perezida wa Repubulika;	**We, KAGAME Paul,** President of the Republic;	**Nous, KAGAME Paul,** Président de la République;
INTEKO ISHINGA AMATEGEKO YEMEJE NONE NATWE DUHAMIJE, DUTANGAJE ITEGEKO RITEYE RITYA KANDI DUTEGETSE KO RITANGAZWA MU IGAZETI YA LETA YA REPUBULIKA Y'U RWANDA	**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**	**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**
INTEKO ISHINGA AMATEGEKO:	**THE PARLIAMENT:**	**LE PARLEMENT:**
Umutwe w'Abadepite mu nama yawo yo ku wa 15 Ukuboza 2020;	The Chamber of Deputies, in its sitting of 15 December 2020;	La Chambre des Députés, en sa séance du 15 décembre 2020;
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, iya 122 n'iya 176;	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, 122 and 176;	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, 122 et 176;
YEMEJE:	**ADOPTS:**	**ADOPTE:**

<u>UMUTWE WA MBERE</u>: INGINGO RUSANGE	**<u>CHAPTER ONE</u>: GENERAL PROVISIONS**	**<u>CHAPITRE PREMIER</u>: DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
<u>Ingingo ya mbere</u>: Icyo iri tegeko rigamije	**<u>Article One</u>: Purpose of this Law**	**<u>Chapitre premier</u>: Objet de la présente loi**
Iri tegeko rigamije kurengera umuguzi wa serivisi y'imari.	The purpose of this Law is to protect a financial service consumer.	L'objet de la présente loi est de protéger le consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 2</u>: Ibisobanuro by'amagambo	**<u>Article 2</u>: Definitions**	**<u>Article 2</u>: Définitions**
Muri iri tegeko, amagambo akurikira afite ibisobanuro bikurikira:	In this Law, the following terms have the following meanings:	Dans la présente loi, les termes ci-après ont les significations suivantes:
1° **amabwiriza rusange:** amabwiriza ashyirwaho n'urwego rw'ubugenzuzi mu rwego rwo gushyira mu bikorwa iri tegeko;	1° **regulation:** regulations issued by the Regulatory Authority to implement this Law;	1° **règlement:** règlements délivrés par l'Autorité de régulation en vue de mettre en application la présente loi;
2° **igicuruzwa cy'imari:** kimwe cyangwa byinshi mu bikorwa bikurikira cyerekeye:	2° **financial product:** one or several of the following activities relating to:	2° **produit financier :** une ou plusieurs activités suivantes en rapport avec:
a) kubitsa, kuzigama, kubona inguzanyo;	a) deposits, savings, obtaining loans;	a) le dépôt, l'épargne, l'obtention de prêt;
b) ihererekanya makuru ku nguzanyo;	b) credit reporting;	b) l'information sur les crédits;
c) kubona imari hifashishijwe impapuro mpeshamwenda;	c) to obtain funds through treasury bills;	c) obtenir des fonds au moyen des bons du trésor;
d) gushora imari;	d) financial investment;	d) l'investissement financier;

e) isoko ry'imari n'imigabane, ibigega by'ishoramari ry'abishyizehamwe;	e) capital market, collective investment schemes;	e) le marché de capitaux, les fonds d'investissement collectifs;
f) gufata ubwishingizi, guteganyiriza izabukuru;	f) insurance, pension;	f) la prise d'assurance, la retraite;
g) imyishyuranire no kohererezanya amafaranga;	g) payment and money transfer;	g) le paiement et le transfert d'argent;
h) kubona ikodesha gurisha;	h) leasing;	h) l'obtention de crédit-bail;
i) ivunjisha;	i) money exchange;	i) le change d'argent;
j) ikindi gikorwa cyemejwe n'Urwego rw'Ubugenzuzi.	j) any other activity approved by the Regulation Authority.	j) toute autre activité approuvée par l'Autorité de régulation.
3° **igikoresho kiramba:** urupapuro, ikindi gikoresho cyangwa uburyo bw'ikoranabuhanga bifasha umuguzi wa serivisi y'imari kubona no kubika amakuru ku buryo yayakoresha mu gihe kizaza kandi ayo makuru akaba adashobora guhinduka mu buryo bworoshye;	3° **durable medium:** a piece of paper, other instrument or electronic means which enables a consumer of the financial service to obtain and store information in a way accessible for future reference and which ensures that such information cannot be easily altered;	3° **support durable:** pièce de papier, autre instrument ou moyen électronique qui permet à un consommateur de service financier d'obtenir et de stocker des informations pour usage ultérieur et qui garantit que ces informations ne peuvent pas être facilement modifiées;
4° **serivisi y'imari:** uburyo utanga serivisi aha umuguzi wa serivisi igicuruzwa cy'imari cyangwa amakuru ajyanye na cyo;	4° **financial service:** a way in which a service provider provides a service consumer with a financial product or related information;	4° **service financier**: manière selon laquelle un prestataire de service fournit au consommateur de service un produit financier ou une information y relative;

5° **uburyo budahinduka:** ibarwa ry'inyungu ku nguzanyo hashingiwe ku mwenda fatizo wose mu gihe cyose inguzanyo izamara, hatitawe ko ubwishyu bugabanya umwenda fatizo;	5° **flat method**: calculation of interest on a loan based on the principal amount throughout the loan duration, regardless whether repayment reduces the principal amount;	5° **méthode fixe** : calcul d'intérêts d'un prêt sur la base de tout le principal pendant toute la durée d'un prêt, et ce peu importe si le remboursement réduit le principal;
6° **uburyo bw'igabanuka:** ibarwa ry'inyungu ku nguzanyo hashingiwe ku mwenda fatizo usigaye;	6° **declining method**: calculation of interest on a loan on the basis of the outstanding balance of the principal amount;	6° **méthode dégressive**: calcul d'intérêts d'un prêt sur la base du solde impayé du principal;
7° **ubwishyu budahinduka:** amafaranga uwafashe inguzanyo yishyura mu gihe bemeranyijwe mu gihe cyose inguzanyo izamara. Aya mafaranga ntahinduka muri icyo gihe cyose, kandi agizwe n'ubwishyu bw'umwenda fatizo ndetse n'inyungu ku nguzanyo;	7° **fixed repayment**: amount paid by the borrower during the agreed duration of the entire loan. This amount remains fixed during the duration of the loan, and comprises repayment of the principal amount and interests on a loan;	7° **remboursement fixe**: montant payé par l'emprunteur pendant la durée convenue de l'entièreté du prêt. Ce montant reste fixe pendant toute la durée d'un prêt et comprend le remboursement du principal et les intérêts d'un prêt;
8° **ubwishyu buhinduka:** amafaranga uwafashe inguzanyo yishyura ahinduka mu gihe cyose inguzanyo izamara. Aya mafaranga aba agizwe n'ubwishyu ku mwenda fatizo budahinduka n'inyungu ku nguzanyo zihinduka buri kwezi, igiteranyo cyabyo kigatuma ubwishyu bwa buri kwezi buhinduka;	8° **variable repayment**: amount paid by the borrower which is variable during the duration of the entire loan. This amount comprises the fixed repayment of the principal amount and monthly variable interest rates, the sum of which causes variation in the monthly repayment;	8° **remboursement variable**: montant payé par l'emprunteur qui est variable pendant la durée de l'entièreté du prêt. Ce montant comprend le remboursement fixe du principal et les intérêts mensuels à taux variable, dont la somme provoque la variation dans le cadre du remboursement mensuel;
9° **uhagarariye utanga serivisi y'imari:** umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi byahawe uburenganzira n'utanga serivisi y'imari bwo kumuhagararira mu bikorwa byo gutanga	9° **representative**: individual or legal entity who obtained from a financial service provider the authorisation to represent him or her in financial service provision activities in accordance with the regulation;	9° **représentant**: personne physique ou morale ayant obtenu du prestataire de service financier l'autorisation de le représenter aux activités de prestation de service financier en vertu du règlement;

serivisi y'imari hashingiwe ku biteganywa n'amabwiriza rusange;		
10° **umuguzi wa serivisi y'imari:** umuntu ku giti cye, itsinda ry'abantu cyangwa ikigo, bikorana cyangwa bishobora gukorana igikorwa cy'ubucuruzi cyangwa kugirana amasezerano n'utanga serivisi y'imari, kugira ngo hagurwe cyangwa hatangwe igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari;	10° **financial service consumer:** individual, group of individuals or enterprise that enters, or may enter, into a business relationship or a contract with a financial service provider for the purpose of acquiring or providing a financial product or service;	10° **consommateur de service financier:** personne physique, groupe de personnes ou entreprise qui établit, ou peut établir une relation d'affaires ou un contrat avec un prestataire de service financier afin d'acquérir ou de fournir un produit ou un service financier;
11° **umwenda fatizo:** amafaranga uwafashe inguzanyo asabwa kwishyura uwayimuhaye mu gihe bumvikanye, hatabariwemo inyungu;	11° **principal amount**: amount which a borrower is required to pay to a lender in an agreed duration, net of interests;	11° **principal**: montant qu'un emprunteur doit rembourser au préteur, déduction faite des intérêts;
12° **urwego rw'ubugenzuzi:** Banki Nkuru y'u Rwanda, Ikigo gishinzwe isoko ry'imari n'imigabane cyangwa urundi rwego rwahabwa n'itegeko ububasha bwo kugenzura abatanga serivisi y'imari mu Rwanda;	12° **Regulatory Authority:** National Bank of Rwanda, Capital Market Authority or any other authority that may be empowered by the law to regulate financial service providers in Rwanda;	12° **autorité de régulation:** Banque Nationale du Rwanda, Office des Marchés de Capitaux ou toute autre autorité pouvant être mandatée par la loi pour réglementer les prestataires de service financier au Rwanda;
13° **utanga serivisi y'imari:** umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi byemerewe n'urwego rw'ubugenzuzi gutanga igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari.	13° **financial service provider:** individual or legal person authorised by the Regulatory Authority to provide a financial product or service;	13° **prestataire de service financier:** personne physique ou morale autorisée par l'Autorité de régulation à fournir un produit ou un service financier;

UMUTWE WA II: AMAHAME ARENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**CHAPTER II: PRINCIPLES OF PROTECTION OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER**	**CHAPITRE II: PRINCIPES DE PROTECTION D'UN CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
Ingingo ya 3: Gufata neza umuguzi wa serivisi y'imari	**Article 3: Proper treatment of a financial service consumer**	**Article 3: Bon traitement d'un consommateur de service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agomba gufata neza umuguzi wa serivisi y'imari mu buryo bumwe, nta buriganya, nta vangura kandi agomba gukorana ubwitonzi, ubuhanga n'ubushishozi mu bijyanye n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari atanga.	A financial service provider or a representative is required to treat consumer of a financial service fairly**,** honestly, without discrimination and exercise due care, skill and diligence with regard to the financial product or service he or she provides.	Un prestataire de service financier ou un représentant doit traiter le consommateur de service financier de manière équitable, honnête, sans discrimination et faire preuve d'attention, d'habileté et de diligence eu égard au produit ou service financier qu'il offre.
Utanga serivisi y'imari agomba gushyiraho politiki n'uburyo bw'imikorere mu rwego rwo kwigisha abakozi be n'uhagarariye utanga serivisi y'imari uko umuguzi wa serivisi y'imari afatwa hakurikijwe ihame rivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo.	A financial service provider must put in place policies and procedures in order to educate his or her employees and a representative on how to treat financial service consumer in accordance with the principle mentioned in Paragraph One of this Article.	Un prestataire de service financier doit mettre en place des politiques et des procédures afin d'éduquer ses employés et un représentant sur la façon de traiter le consommateur de service financier conformément au principe mentionné à l'alinéa premier du présent article.
Ingingo ya 4: Gukorera mu mucyo	**Article 4: Transparency**	**Article 4: Transparence**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agomba gukorera mu mucyo mu bijyanye n'uburyo amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari, igicuruzwa cy'imari, serivisi y'imari atanga n'ikiguzi kijyanye na byo.	A financial service provider or a representative must be transparent in the way they communicate with a financial service consumer about the financial product, the service he or she provides and the cost thereof.	Un prestataire de service financier ou un représentant doit être transparent dans la manière de communiquer au consommateur de service financier à propos du produit, du service qu'il offre et le coût y relatif.

Ihame ryo gukorera mu mucyo rikurikizwa ku nzego zose mu gihe utanga serivisi y'imari yiyemeje gukorana n'umuguzi wa serivisi y'imari.	The principle of transparency applies at all stages of a financial service provider's engagement with the financial service consumer.	Le principe de transparence s'applique à tous les niveaux d'engagement d'un prestataire de service financier envers un consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 5</u>: Ikiguzi cya serivisi y'imari	**<u>Article 5</u>: Cost of a financial service**	**<u>Article 5</u>: Coût d'un service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagariye utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ikiguzi cyose cya serivisi y'imari.	A financial service provider or a representative informs a financial service consumer of the total cost of a financial service.	Un prestataire de service financier ou un représentant informe le consommateur de service financier du coût total d'un service financier.
Ikiguzi cya serivisi y'imari kigenwa mu buryo butabangamira umuguzi wa serivisi y'imari n'utanga serivisi y'imari.	The cost of a financial service is determined in a way not detrimental to the financial service consumer and the financial service provider.	Le coût d'un service financier est fixé d'une manière non préjudiciable au consommateur de service financier et au prestataire de service financier.
<u>Ingingo ya 6</u>: Gucunga ibyerekeye igongana ry'inyungu	**<u>Article 6</u>: Management of conflict of interest**	**<u>Article 6</u>: Gestion des conflits d'intérêts**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agomba gucunga neza amakimbirane yose yerekeye igongana ry'inyungu ashobora gutuma umuguzi wa serivisi y'imari adahabwa serivisi uko bikwiye.	A financial service provider or a representative must appropriately manage any conflicts of interest that may result in unfair treatment of financial service consumer.	Un prestataire de service financier ou un représentant doit gérer de façon appropriée tout conflit d'intérêts qui peut conduire au traitement injuste d'un consommateur de service financier.
Igongana ry'inyungu ribaho iyo utanga serivisi y'imari cyangwa umuhagarariye abona inyungu kubera:	The conflict of interest arises when a financial service provider or his or her representative benefits from the fact of:	Le conflit d'intérêts survient quand un prestataire de service financier ou son représentant bénéficie du fait de:

1° kugurisha igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari itajyanye n'ibikenewe n'umuguzi wa serivisi y'imari;	1° selling a financial product or a service that is unsuitable for the financial service consumer's needs;	1° vendre un produit ou un service financier non adapté aux besoins du consommateur de service financier;
2° gushishikariza umuguzi wa serivisi y'imari gushora imari mu gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari ashobora guhuriramo n'igihombo kubera ko kizazanira utanga serivisi inyungu irenze ikwiye.	2° encouraging a financial service consumer to invest in a higher risk financial product or service because it will result in a higher benefit for the provider.	2° encourager le consommateur de service financier à investir dans un produit ou un service financier à haut risque parce qu'il va générer des intérêts plus élevés pour le compte du prestataire.
<u>Ingingo ya 7</u>: Inama ikwiye ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari	**<u>Article 7</u>: Appropriate advice on a financial product or service**	**<u>Article 7</u>: Conseil approprié sur un produit ou un service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agira inama ikwiye umuguzi wa serivisi y'imari ishobora gutuma agura, yongera uko akoresha cyangwa akomeza gukoresha igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari.	A financial service provider or a representative provides a financial service consumer with the right advice that can incite him or her to buy, make greater use of or continue to use the financial product or service.	Un prestataire de service financier ou un représentant donne au consommateur de service financier un conseil approprié qui peut l'inciter à acheter, à utiliser davantage ou à continuer d'utiliser un produit ou un service financier.
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agira inama ikwiye umuguzi wa serivisi y'imari ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari, yitaye kuri ibi bikurikira:	A financial service provider or a representative provides a financial service consumer with appropriate advice on a financial product or service, taking into consideration the following:	Un prestataire de service financier ou un représentant donne au consommateur de service financier un conseil approprié sur un produit ou un service financier en tenant compte de ce qui suit:
1° intego z'umuguzi wa serivisi y'imari nk'uko yazigaragaje cyangwa zisanzwe zizwi n'utanga serivisi y'imari;	1° the financial service consumer's objectives as he or she disclosed them or as they are otherwise known by the financial service provider;	1° les objectifs du consommateur de service financier tels qu'il les a révélés ou tels qu'ils sont connus par le prestataire de service financier;

2° ibyo umuguzi wa serivisi y'imari akeneye n'imiterere yabyo nk'uko yabigaragaje cyangwa bisanzwe bizwi n'utanga serivisi y'imari;	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;	2° les besoins du consommateur de service financier et leur nature tels qu'il les a révélés ou tels qu'ils sont connus par le prestataire de service financier;
3° ubushobozi bw'umuguzi bwo kugura igicuruzwa cy'imari cyangwa guhabwa serivisi y'imari;	3° the consumer's purchasing power for financial product or service;	3° le pouvoir d'achat d'un consommateur pour le produit ou service financier ;
4° ingorane umuguzi wa serivisi y'imari yagira mu kugura igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari.	4° risks that may be incurred by a financial service consumer while purchasing a financial product or service.	4° les risques qu'un consommateur de service financier peut encourir lors de l'achat d'un produit ou service financier.
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari akora isesengura rihagije ku bivugwa muri iyi ngingo kugira ngo atange inama ikwiye.	A financial service provider or a representative conducts a sufficient analysis of provisions of this Article in order to provide an appropriate advice.	Un prestataire de service financier ou un représentant fait une analyse approfondie des dispositions du présent article afin de donner un conseil approprié.
<u>Ingingo ya 8</u>: Kubuza gutanga serivisi zitasabwe	**<u>Article 8</u>: Prohibitions in provision of unsolicited services**	**<u>Article 8</u>: Interdiction d'offre de services non sollicités**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari ntagomba gutanga igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari umuguzi wa serivisi y'imari atasabye.	A financial service provider or a representative must not offer a financial product or service that is unsolicited by a financial service consumer.	Un prestataire de service financier ou un représentant ne doit pas offrir un produit ou un service financier non sollicité par un consommateur de service.
<u>Ingingo ya 9</u>: Ibisabwa byerekeye inyandiko zihabwa umuguzi wa serivisi y'imari	**<u>Article 9</u>: Requirements related to the documents provided to a financial service consumer**	**<u>Article 9</u>: Exigences relatives aux documents donnés au consommateur de service financier**
Amasezerano y'ubugure ya serivisi y'imari, inyandiko imenyesha cyangwa indi nyandiko	A financial service consumer contract, a disclosure document or any other document to	Un contrat de consommation de service financier, un document de notification ou tout

iyo ari yo yose igomba guhabwa umuguzi wa serivisi y'imari iteganywa n'iri tegeko cyangwa n'amabwiriza rusange igomba:	be issued to the financial service consumer as prescribed by this Law or regulation, must:	autre document devant être donné au consommateur de service financier prévu par la présente loi ou par le règlement, doit :
1° kuba yanditse muri rumwe mu ndimi zikoreshwa mu butegetsi mu Rwanda umuguzi wa serivisi y'imari yahisemo;	1° be written in one of Rwanda's official languages as chosen by the financial service consumer;	1° être rédigé dans l'une des langues officielles du Rwanda choisie par le consommateur de services financiers;
2° gukurikiza ibisabwa ku ngano y'imyandikire biteganywa n'amabwiriza rusange;	2° conform to any minimum font size requirements set in the regulation;	2° être conformes aux exigences de taille de police minimale fixées dans le règlement;
3° gukurikiza ibisabwa biteganywa mu mabwiriza rusange bijyanye n'inyandiko.	3° comply with the requirements set out in the regulation relating to documents.	3° être conformes aux exigences fixées dans le règlement en rapport avec les documents.
<u>Ingingo ya 10</u>: Imyitwarire ibujijwe	**<u>Article 10</u>: Prohibited conduct**	**<u>Article 10</u>: Conduite interdite**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari ntagomba kugira imyitwarire:	A financial service provider or a representative must not engage in a conduct which:	Un prestataire de service financier ou un représentant ne doit pas s'engager dans une conduite qui:
1° iyobya cyangwa ibeshya ku ireme ry'igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari mu buryo buziguye cyangwa butaziguye;	1° misleads or misrepresents in a direct or indirect manner the quality of a financial product or service;	1° est directement ou indirectement déroutante ou trompeuse sur la qualité d'un produit ou d'un service financier;
2° ituma cyangwa ishobora gutuma umuguzi wa serivisi y'imari amwibeshyaho.	2° causes or is likely to cause a false impression by a financial service consumer.	2° cause ou est susceptible de causer une impression fausse de la part d'un consommateur de service financier.

<u>Ingingo ya 11</u>: Kurinda amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi y'imari	**<u>Article 11</u>: Protection of financial service consumer personal information**	**<u>Article 11</u>: Protection d'informations personnelles du consommateur de service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agomba:	A financial service provider or a representative must:	Un prestataire de service financier ou un représentant doit:
1° kugira ibanga kandi agacunga umutekano w'amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi y'imari uzwi cyangwa ushobora kumenyekana igihe atanga ibicuruzwa na serivisi y'imari;	1° protect the confidentiality and security of personal information of an identified or identifiable consumer of financial service personal information when providing financial products and services;	1° protéger la confidentialité et la sécurité des informations personnelles d'un consommateur de service financier identifié ou identifiable lorsqu'il offre des produits et des services financiers;
2° gukumira ibyahungabanya umutekano cyangwa ubusugire bw'amakuru bwite yerekeye umuguzi wa serivisi y'imari no gukumira ko yagerwaho n'abatabifitiye uburenganzira, keretse iyo biteganywa ukundi n'andi mategeko.	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.	2° protéger les informations personnelles du consommateur de service financier 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.
Umuguzi wa serivisi y'imari afite uburenganzira bwo kumenyeshwa ikusanya, itunganywa n'ikwirakwizwa ry'amakuru amureba bitajyanye n'intego y'ibanze yatumye ayatanga, keretse iyo biteganywa ukundi n'andi mategeko.	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 provided, unless it is provided otherwise in other laws.	Un consommateur de service financier 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 ont été initialement données à moins que d'autres lois n'en disposent autrement.
Urwego rw'ubugenzuzi rukoresheje amabwiriza rusange, rushobora kugena ibindi	The Regulatory Authority can, through a regulation, determine other requirements to be	L'Autorité de régulation peut, par règlement, déterminer d'autres conditions exigées aux

bisabwa mu bijyanye no kugira ibanga bikurikizwa ku batanga serivisi y'imari.	fulfilled by financial service providers as far as confidentiality is concerned.	prestataires de service financier en matière de confidentialité.
<u>Ingingo ya 12</u>: Ubutumwa bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha	**<u>Article 12</u>: Advertising or promotional materials**	**<u>Article 12</u>: Matériel publicitaire ou promotionnel**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari agomba kureba ko ubutumwa bwose bwo kwamamaza cyangwa kumenyekanisha igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari bwumvikana neza kandi bukubiyemo amakuru yose agomba gutangazwa.	A financial service provider or a representative 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.	Un prestataire de service financier ou un représentant doit s'assurer que tout matériel publicitaire ou promotionnel en rapport avec un produit ou un service financier est clair et comprend toutes les informations devant être révélées.
Utanga serivisi y'imari aryozwa amakuru atari yo yatanze mu kwamamaza cyangwa mu kumenyekanisha igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari.	A financial service provider is liable for false information he or she has given while advertising or promoting a financial product or service.	Un prestataire de service financier est tenu responsable de fausses informations fournies lors de la publicité ou de la promotion d'un produit ou service financier.
<u>Ingingo ya 13</u>: Inyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi	**<u>Article 13</u>: Key facts statement**	**<u>Article 13</u>: Déclaration des informations clés**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagariye utanga serivisi y'imari aha umuguzi wa serivisi y'imari nta kiguzi inyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari kugira ngo umuguzi wa serivisi y'imari afate icyemezo cyo kugura igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari ashingiye kuri ayo makuru.	A financial service provider or a representative provides free of charge a financial service 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 financial product or service.	Un prestataire de service financier ou un représentant donne gratuitement au consommateur de service financier 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 financier en connaissance de cause.

Inyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi yerekeye igicuruzwa cy'imari igomba kuba iri mu gikoresho kiramba. Urwego rw'ubugenzuzi rushyiraho amabwiriza rusange agaragaza ku buryo burambuye ibikubiye mu nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi yerekeye igicuruzwa cy'imari n'ibindi bisabwa bigomba gutangazwa mu nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari. **<u>Ingingo ya 14</u>: Itangwa ry'amakuru y'inyongera** Utanga serivisi y'imari aha umuguzi wa serivisi y'imari amakuru y'inyongera yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari igihe ayasabye. **<u>Ingingo ya 15</u>: Uburyo bwo kubara inyungu no kwishyura inguzanyo** Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uburyo bwo kubara inyungu no kwishyura inguzanyo.	A key facts statement for a financial product must be written on a durable medium. The Regulatory Authority issues a regulation detailing the content of the key facts statement for a financial product and other requirements that must be disclosed in a key facts statement for the financial product or service. **<u>Article 14</u>: Provision of additional information** A financial service provider provides a financial service consumer with additional information relating to the financial product or service upon request. **<u>Article 15</u>: Methods for calculation interest rate and repayment of loan** A financial service provider or a representative informs the financial service consumer of the methods of calculation of interest rate and repayment of loan.	Une déclaration des informations clés pour le produit financier doit être écrite sur un support durable. L'Autorité de régulation émet un règlement détaillant le contenu d'une déclaration des informations clés pour le produit financier et d'autres exigences qui doivent être révélées dans une déclaration des informations clés pour le produit ou le service financier. **<u>Article 14:</u> Fourniture d'informations supplémentaires** Un prestataire de service financier donne au consommateur de service financier, sur demande, des informations supplémentaires relatives au produit ou au service financier. **<u>Article 15</u>: Méthodes de calcul taux d'intérêts et de remboursement de prêt** Un prestataire de service financier ou un représentant informe le consommateur de service financier des méthodes de calcul taux d'intérêts et de remboursement de prêt.

Umuguzi wa serivisi y'imari amenyeshwa ubwoko bw'ijanisha ry'inyungu ku nguzanyo, bushobora kuba ubuhinduka cyangwa ubudahinduka.	A financial service consumer is informed of the type of interest rate, which can be variable or fixed.	Un consommateur de service financier est informé du type de taux d'intérêts, qui peut être variable ou fixe.
Uburyo bwo kwishyura inguzanyo bushobora kuba uburyo bw'igabanuka cyangwa ubudahinduka. Iyo ari uburyo bw'igabanuka, utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari ko ashobora guhitamo ubwishyu budahinduka cyangwa ubwishyu buhinduka. Iyo umuguzi wa serivisi y'imari ahisemo ubwishyu buhinduka, amenyeshwa ko ubwishyu ku mwenda fatizo budahinduka.	The method of loan repayment can be declining or flat. If it is a declining method, a financial service provider informs a financial service consumer that he or she can choose the fixed repayment or variable repayment. If the financial service consumer chooses the variable repayment, he or she is informed that repayment of the principal amount borrowed is fixed.	La méthode de remboursement d'un prêt peut être dégressive ou fixe. Lorsqu'il s'agit de méthode dégressive, un prestataire de service financier informe un consommateur de service financier qu'il peut choisir le remboursement fixe ou variable. Lorsqu'un consommateur de service financier choisit le remboursement variable, il est informé que le remboursement du principal est fixe.
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari uko inguzanyo izishyurwa ndetse akanamwereka igiteranyo cy'inyungu zose zizishyurwa kuri uwo mwenda. Aya makuru agomba kuba ari kumugereka w'amasezerano hagati y'utanga serivisi y'imari n'umuguzi wa serivisi y'imari.	A financial service provider or a representative informs a financial service consumer of how the credit will be paid and shows him or her the total amount of interests to be paid on such a credit. This information must be included in annex to the contract between a financial service provider and a financial service consumer.	Un prestataire de service financier ou un représentant informe un consommateur de service financier des modalités de remboursement du crédit et lui montre la totalité du montant d'intérêts à payer sur ce crédit. Ces informations doivent être reprises à l'annexe du contrat entre le prestataire de service financier et le consommateur de service financier.
Utanga serivisi y'imari n'umuguzi wa serivisi y'imari babyumvikanye bashobora guhindura uburyo bwo kubara inyungu no kwishyura inguzanyo.	A financial service provider and a financial service consumer can, by mutual agreement, modify the methods of calculation of interest rate and repayment of loan.	Un prestataire de service financier et un consommateur de service financier peuvent, de commun accord, modifier les méthodes de calcul taux d'intérêts et de remboursement de prêt.

Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari abujijwe kuburungushura ku ijanisha ry'inyungu azamura.	A financial service provider or a representative is not allowed to round up interest rates.	Il est interdit au prestataire de service financier ou un représentant d'arrondir les taux d'intérêt à la hausse.
Ingingo ya 16: Imenyesha ryemeza igikorwa	**Article 16: Confirmation of a transaction**	**Article 16: Confirmation de la transaction**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari nta kiguzi, buri gihe iyo habaye igikorwa cyerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bye, keretse iyo umuguzi wa serivisi y'imari agaragaje ko adashaka kwakira iryo menyesha ryemeza igikorwa. Icyakora, ikiguzi gishobora gutangwa ni igihabwa urundi rwego rufasha utanga serivisi y'imari kugeza ubutumwa ku muguzi wa serivisi y'imari.	A financial service provider or a representative informs a financial service consumer at no cost each time a transaction has occurred in relation to his or her financial product or service, unless the financial service consumer expressly waives the need to receive a confirmation of the transaction. However, the cost that can be given is the cost given to the third party helping a financial service provider convey the message to a financial service consumer.	Un prestataire de service financier ou un représentant informe sans frais un consommateur de service financier chaque fois qu'une transaction a eu lieu en rapport avec son produit ou son service financier, sauf si le consommateur de service financier renonce expressément au besoin de recevoir cette confirmation. Toutefois, les frais pouvant être donnés sont ceux donnés à une tierce partie aidant le prestataire de service financier à transmettre le message au consommateur de service financier.
Ingingo ya 17: Imenyekanisha ngarukagihe	**Article 17: Periodic statement**	**Article 17: Déclaration périodique**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari atanga imenyekanisha ngarukagihe cyangwa agaha uburenganzira umuguzi wa serivisi y'imari bwo kugera ku makuru y'ibi bikurikira:	A financial service provider or a representative issues a periodic statement or provides a consumer of financial service with access to the information of any of the following:	Un prestataire de service financier ou un représentant fournit une déclaration périodique et donne au consommateur de service financier accès à l'information de ce qui suit:
1° konti yo kubitsa cyangwa iyo kuzigama;	1° deposit or saving account;	1° le compte de dépôt ou d'épargne;

2° konti y'inguzanyo; 3° konti y'inyandiko y'agaciro; 4° konti y'ishoramari; 5° konti y'ubwiteganyirize; 6° konti y'ubwishingizi.	2° loan account; 3° securities account; 4° investment account; 5° pension account; 6° insurance account.	2° le compte de prêt; 3° le compte titre; 4° le compte d'investissement; 5° le compte de retraite; 6° le compte d'assurance.
Uburyo imenyekanisha rivugwa muri iyi ngingo rikorwamo biteganywa n'amabwiriza rusange.	Modalities for the statement provided for in this Article are specified in the regulation.	Les modalités de déclaration stipulée au présent article sont spécifiées dans le règlement.
Ingingo ya 18: Ibibujijwe ku icibwa ry'inyungu, z'ubwishyu n'iz'amafaranga atangwa kuri serivisi y'imari	**Article 18: Prohibitions on charging interest, fees and financial service charges**	**Article 18: Interdictions sur l'imposition d'intérêts, de frais et de charges sur un service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari ntiyemerewe guca cyangwa kwakira amafaranga y'ubwishyu arimo inyungu n'andi mafaranga yishyurwa kuri serivisi y'imari keretse iyo yabimenyesheje umuguzi wa serivisi y'imari cyangwa akaba ateganywa mu masezerano.	A financial service provider or a representative is not authorized to charge or accept payment of an amount including interest and financial service fees unless it was disclosed to a financial service consumer or in case it is provided for in the contract.	Un prestataire de service financier ou un représentant ne peut exiger ni accepter le paiement d'une somme d'argent soit à titre d'intérêts, de frais et de charges à moins que celle-ci ne soit révélée au consommateur de service financier ou qu'elle ne soit prévue dans le contrat.
Amafaranga yose acibwa, yakirwa cyangwa akatwa umuguzi wa serivisi y'imari hadakurikijwe ibiteganywa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo nta shingiro aba afite kandi agomba gusubizwa umuguzi wa serivisi y'imari. Igihe ntarengwa cyo gusubiza	Any amount imposed, accepted or charged from a financial service consumer contrary to the provisions of paragraph one of this Article are void and must therefore be refunded to the financial service consumer. The time limit to	Toute somme imposée, reçue ou exigée d'un prestataire de service financier en contravention des dispositions de l'alinéa premier du présent article est frappée de nullité et est remboursée au consommateur de service financier. Le délai de remboursement de la

amafaranga avugwa muri iki gika kigenwa n'amabwiriza rusange.	refund the amount referred to in this paragraph is determined by the regulation.	somme visée à l'alinéa présent est déterminé par le règlement.
Gusubizwa amafaranga avugwa mu gika cya 2 cy'iyi ngingo ntibikuraho uburenganzira bw'umuguzi wa serivisi y'imari bwo gusaba indishyi.	The refund referred to in Paragraph 2 of this Article does not impede the right of the financial service consumer to his or her action for damages.	Le remboursement visé à l'alinéa 2 du présent article n'empêche pas le consommateur de service financier d'exercer son action en réclamation des dommages-intérêts.
Urwego rw'ubugenzuzi rushobora kugena no gutangaza amafaranga abujijwe gucibwa ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari.	The Regulatory Authority can determine and publish fees prohibited to be charged on a financial product or service.	L'Autorité de régulation peut déterminer ou publier les frais soumis à l'interdiction d'être facturés sur un produit ou service financier.
<u>Ingingo ya 19</u>: Itangazwa ry'amafaranga yishyurwa kuri serivisi y'imari	**<u>Article 19:</u> Publication of financial service fees**	**<u>Article 19:</u> Publication des frais de service financier**
Utanga serivisi y'imari atangaza ijanisha ry'inyungu n'ingano y'amafaranga yishyurwa ku gicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari. Uburyo itangazwa rikorwa bigenwa n'amabwiriza rusange.	A financial service provider publishes interest rates and amount to be paid on a financial product or service. Modalities for publication are determined by the regulation.	Un prestataire de service financier publie les taux d'intérêt et la somme à payer sur un produit ou un service financier. Les modalités de publication sont déterminées par le règlement.
Urwego rw'ubugenzuzi rutangaza ibiciro bya serivisi y'imari byashyizweho n'utanga serivisi y'imari, ijanisha ry'inyungu ku mwaka n'andi mafaranga ya serivisi y'imari mu buryo butuma umuguzi wa serivisi y'imari abasha kubigereranya.	The regulatory authority publishes the financial service fees established by a financial service provider, annual interest rates and other terms and other financial service charges in a manner designed to facilitate a consumer of financial service to compare them.	L'Autorité de régulation publie les frais de service financier établis par le prestataire de service financier, les taux d'intérêt annuels et d'autres frais de service financier, de manière à permettre au consommateur de service financier d'effectuer des comparaisons.

Ingingo ya 20: Inyungu ntarengwa mu kwishyuzwa inguzanyo itishyuwe	**Article 20: Maximum amount of interest on outstanding loan**	**Article 20 : Intérêt maximal du solde impayé**
Utanga serivisi y'imari ntagomba kurenza umubare w'amafaranga y'umwenda utarishyuwe akurikira:	A financial service provider must not exceed the following amount of outstanding debt:	Un prestataire de services financiers ne doit pas dépasser le montant du solde impayé repris ci-après :
1° umwenda shingiro utarishyuwe igihe umuguzi wa serivisi y'imari yananiriwe kwishyura;	1° outstanding principal debt, in case of repayment default by a financial service consumer;	1° le solde impayé correspondant à la dette principale, en cas de défaut de remboursement d'un consommateur de services financiers ;
2° inyungu zitarenze umwenda shingiro wari usigaye igihe umuguzi wa serivisi y'imari yananiriwe kwishyura hakurikijwe amasezerano yagiranye n'utanga serivisi y'imari;	2° interests not exceeding the outstanding balance of principal debt, in case a financial service consumer fails to repay as per his or her contract with a financial service provider;	2° les intérêts ne dépassant pas le solde impayé de la dette principale, en cas de défaut de remboursement d'un consommateur de services financiers conformément à son contrat avec un prestataire de services financiers ;
3° amafaranga yakoreshejwe mu gihe cyo kwishyuza amafaranga yose y'ufitiye umwenda utanga serivisi y'imari.	3° cost incurred while recovering the total amount from the debtor of the financial service provider;	3° les frais engagés lors du recouvrement du montant total auprès du débiteur du prestataire de services financiers ;
Mu gihe amasezerano y'umwenda yavuguruwe kubera kunanirwa kwishyura hakurikizwa amasezerano aheruka.	Where the loan contract has undergone amendments due to repayment default, the latest contract applies.	Lorsque le contrat de prêt a subi des modifications en raison d'un défaut de remboursement, la plus récente version prévaut.

<u>UMUTWE WA III:</u> AMASEZERANO Y'UBUGURE BWA SERIVISI Y'IMARI N'UBURENGANZIRA BWO GUHITAMO	**<u>CHAPTER III</u>: FINANCIAL SERVICE CONSUMER CONTRACT AND FREEDOM OF CHOICE**	**<u>CHAPITRE III</u>: CONTRAT DE CONSOMMATION DE SERVICE FINANCIER ET LIBERTÉ DE CHOIX**
<u>Ingingo ya 21</u>: Gusobanurira umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano	**<u>Article 21</u>: Explanation of the contract to a financial service consumer**	**<u>Article 21</u>: Explication du contrat à un consommateur de service financier**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari asobanurira umuguzi wa serivisi y'imari, nta buriganya kandi mu buryo butabogama, ingingo zigize amasezerano y'ubugure bwa serivisi y'imari akanamugaragariza ingorane z'ingenzi zishobora kuvuka n'amafaranga yose asabwa.	A financial service provider or a representative 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.	Un prestataire de service financier ou un représentant donne, d'une manière juste et impartiale, des explications au consommateur de service financier sur les termes et les conditions du contrat de consommation de service financier, y compris des risques clés et tous les frais et charges dus.
<u>Ingingo ya 22</u>: Guha umuguzi wa serivisi y'imari amasezerano mbere yo kuyashyiraho umukono	**<u>Article 22</u>: Providing the financial service consumer with the contract before signing it**	**<u>Article 22</u>: Donner le contrat au consommateur de service financier avant de le signer**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari aha umuguzi wa serivisi y'imari kopi y'amasezerano yanditse kandi yuzuye ikubiyemo ingingo zijyanye n'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari, akabimuha mu gihe cyumvikanyweho mbere y'uko umuguzi wa serivisi y'imari ayashyiraho umukono.	A financial service provider or a representative provides in an agreed time, the financial service consumer with a complete and written copy of the contract containing terms and conditions relevant to the financial product or service before the financial service consumer signs the contract.	Un prestataire de service financier ou un représentant donne au consommateur de service financier une copie de contrat complète et écrite contenant les termes et les conditions relatives au produit ou service financier dans un délai convenu avant que le consommateur de service financier ne signe le contrat.

<u>Ingingo ya 23</u>: Ihinduka ry'amasezerano Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari ntabwo ashobora gukora impinduka ku masezerano y'itangwa ry'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari atabyumvikanyeho n'umuguzi wa serivisi y'imari.	**<u>Article 23</u>: Changes of the contract** A financial service provider or a representative cannot make changes to any financial product or service contract unless there is an agreement with the financial service consumer.	**<u>Article 23</u>: Modification du contrat** Un prestataire de service financier ou un représentant ne peut procéder à des modifications du contrat de produit ou de service financier à moins qu'il n'existe une entente avec le consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 24</u>: Kumenyesha impinduka ku masezerano Iyo amasezerano aha utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari ububasha bwo kuyakoraho impinduka agomba kumenyesha umuguzi wa serivisi y'imari impinduka ateganya gukora, impamvu yazo n'igihe zizatangira gushyirwa mu bikorwa kidashobora kujya munsi y'iminsi mirongo itatu (30) kugira ngo umuguzi wa serivisi y'imari ashobore kuzitegura. Iyo ihinduka ry'amasezerano riturutse k'utanga serivisi y'imari umuguzi wa serivisi y'imari utabyishimiye, abishatse afite uburenginzira bwo gusesa amasezerano no kwimukira ahandi nta kiguzi asabwe cy'iryo yimuka.	**<u>Article 24</u>: Notification of changes to the contract** If the contract confers on the financial service provider or the representative powers to make changes thereon, the financial service provider must notify the financial service consumer of the changes he or she intends to make, reasons of the changes and the timing of their commencement which must not be less than thirty (30) days to allow the financial service consumer preparing. In case changes to the contract are initiated by the financial service provider and the financial service consumer is not satisfied, if he or she wishes, he or she has the right to terminate the contract and to move away at no cost for such relocation.	**<u>Article 24</u>: Avis de modifications sur le contrat** Lorsque le contrat confère au prestataire de service financier ou un représentant les pouvoirs d'y apporter des modifications, le prestataire de service financier doit notifier au consommateur de service financier les modifications qu'il a l'intention de faire, les raisons de ces modifications et le temps de leur prise d'effet qui ne peut pas être inférieur à trente (30) jours pour permettre au consommateur de service financier de se préparer. Au cas où la modification du contrat provient du prestataire de service financier et que le consommateur de service financier n'est pas satisfait, s'il le souhaite, il a le droit de résilier le contrat et de déménager sans aucun coût pour un tel déménagement.

<u>Ingingo ya 25:</u> Guhindura igicuruzwa cy'imari cyangwa utanga serivisi y'imari	**<u>Article 25:</u> Changing a financial product or a financial service provider**	**<u>Article 25:</u> Changement de produit financier ou de prestataire de service financier**
Umuguzi wa serivisi y'imari yemerewe guhindura igicuruzwa cy'imari cyangwa utanga serivisi y'imari.	A financial service consumer is authorised to change a financial product or a financial service provider.	Un consommateur de service financier est autorisé à changer de produit financier ou de prestataire de service financier.
Umuguzi wa serivisi y'imari wishyuye mbere y'igihe cyagenwe inguzanyo yari afitiye utanga serivisi y'imari atayimuriye ku wundi utanga serivisi y'imari ntacibwa igihano cyo kwishyura mbere.	A financial service consumer who pays off early a credit he or she had borrowed from a financial service provider without transferring it to another financial service provider, is not liable to a sanction of early repayment.	Un consommateur de service financier qui rembourse plus tôt un crédit qu'il avait envers un prestataire de service financier sans le transférer à un autre prestataire de service financier, n'est pas passible d'une sanction pour remboursement anticipé.
Amabwiriza rusange agena uburyo ibivugwa muri iyi ngingo bishyirwa mu bikorwa.	The Regulation determines modalities for the application of the provisions of this Article.	Le règlement détermine les modalités d'application des dispositions du présent article.
<u>Ingingo ya 26</u>: Ingingo y'amasezerano irimo akarengane	**<u>Article 26</u>: Unfair contract clause**	**<u>Article 26</u>: Clause abusive du contrat**
Ingingo iyo ari yo yose y'amasezerano ngenderwaho y'ubugure bw'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari ihabwa umuguzi wa serivisi y'imari irimo akarengane, itakaza agaciro uko yakabaye.	Any clause of contract governing the provision of any financial product or service to financial service consumer that is unfair becomes invalid in its entirety.	Toute clause d'un contrat régissant la prestation de service ou de produit financier à un consommateur de service financier qui est abusive, devient nulle et non avenue dans son intégralité.
Amabwiriza rusange agena ibigenderwaho kugira ngo ingingo y'amasezerano y'ubugure bw'igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari ifatwe nk'irimo akarengane	The Regulation determines the standards to be followed to consider any clause of a contract for the provision of any financial product or	Le règlement détermine les normes à suivre pour qu'une clause de contrat relatif à la prestation de service ou de produit financier soit considérée comme abusive et fixe les

akanagena uburyo uwarenganye arenganurwa.	service as unfair and determines how justice is administered to the aggrieved person.	modalités dont justice est rendue à la personne lésée.
Ingingo ya 27: Uburenganzira bwo gusesa amasezerano	**Article 27: Right to terminate the contract**	**Article 27: Droit de résiliation du contrat**
Utanga serivisi y'imari n'umuguzi wa serivisi y'imari bafite uburenganzira bwo gusesa amasezerano yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari bigashyirwa no mu nyandiko imenyekanisha amakuru y'ingenzi.	A financial service provider and a financial service consumer have the right to terminate a contract in relation to a financial product or service and put it in the key facts statement.	Un prestataire de service financier et un consommateur de service financier ont le droit de résiliation du contrat en rapport avec le produit ou le service financier et le mettre dans la déclaration des informations clés.
Ingingo ya 28: Igihe cyo gutekereza ku bikubiye mu masezerano yashyizweho umukono	**Article 28: Cooling-off period for terms and conditions of a signed contract**	**Article 28: Période de réflexion sur les termes et conditions d'un contrat conclu**
Umuguzi wa serivisi y'imari akimara gushyira umukono ku masezerano, abishatse ahabwa igihe gihagije, kugira ngo abashe gutekereza ku bikubiye mu masezerano yerekeye igicuruzwa cy'imari cyangwa serivisi y'imari akanabigaragaza mu nyandiko.	After the contract has been signed, a financial service consumer, if he or she wishes, is entitled to sufficient time to reflect on the contents of a contract relating to a specific product or financial service and he or she puts it in writing.	Après avoir signé le contrat, un consommateur de service financier, s'il le veut, bénéficie d'un temps suffisant pour réfléchir aux termes et conditions d'un contrat en rapport avec un produit ou service financier et le fait par écrit.
Igihe gihagije kivugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo ntikirenga iminsi mirongo itatu (30) y'akazi ibarwa uhereye igihe amasezerano ashyiriweho umukono.	The sufficient time referred to in Paragraph one of this Article does not exceed thirty (30) working days from the date of signing of the contract.	La période suffisante visée à l'alinéa premier du présent article ne dépasse pas trente (30) jours ouvrables à compter de la date de signature du contrat.
Mu gihe umuguzi wa serivisi y'imari afashe icyemezo cyo kwisubiraho ku masezerano avugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo, nta	If the financial service consumer decides to change his or her mind about the contract referred to in paragraph one of this Article, he	Lorsque le consommateur de service financier décide de changer d'avis sur le contrat visé à l'alinéa premier du présent article, il ne paie

kiguzi acibwa uretse amafaranga ya serivisi yakoreshejwe mu kwiga dosiye no gutegura ayo masezerano.	or she is not liable to any charge except service fees used when reviewing the file and preparing the contract.	aucune charge sauf les frais de service utilisés lors de l'étude du dossier et de la préparation du contrat.
<u>Ingingo ya 29</u>: Gutanga integuza	**<u>Article 29</u>: Issuance of a notice**	**<u>Article 29</u>: Avis préalable à l'exécution**
Utanga serivisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari mbere yo kuryoza umuguzi wa serivisi y'imari ibikubiye mu masezerano amuha integuza yanditse isobanura umubare w'amafaranga y'ibirarane amurimo n'uko yabazwe. Integuza itangwa, ni igihe cy'iminsi mirongo itatu (30) ibarwa uhereye umunsi umuguzi wa serivisi y'imari yabimenyesherejwe.	Before holding a financial service consumer liable for failure to comply with the contract, a financial service provider or a representative provides him or her with a written notice that explains the amount overdue and how it was calculated. The notice issued is a period of thirty (30) days from the date the financial service consumer was notified.	Avant qu'un consommateur de service financier ne soit tenu pour responsable de sa défaillance à exécuter le contrat, le prestataire de service financier ou un représentant lui donne un avis écrit précisant le montant en souffrance et comment il a été calculé. L'avis donné est la période de trente (30) jours à compter de la date où le consommateur du service financier en a été informé.
<u>Ingingo 30</u>: Imenyesha ry'iyishyurwa ry'inguzanyo no gusubizwa ingwate	**<u>Article 30</u>: Disclosure of repayment of the credit and restitution of mortgage**	**<u>Article 30</u>: Notification du remboursement d'un crédit et restitution de l'hypothèque**
Utanga servisi y'imari cyangwa uhagarariye utanga serivisi y'imari amenyesha mu nyandiko umuguzi wa serivisi y'imari akanamuha icyemezo cy'uko yarangije kwishyura inguzanyo mu gihe kitarenze iminsi cumi n'itanu (15) kuva igihe ubwishyu bwa nyuma bwakorewe.	The financial service provider or a representative informs in writing the financial service consumer through certification that he or she has completed to pay off his or her loan within fifteen (15) days from the last repayment.	Le prestataire de service financier ou un représentant informe par écrit le consommateur de service financier au moyen d'une attestation qu'il a fini de rembourser son prêt dans un délai de quinze (15) jours à compter du dernier paiement.
Uwatanze ingwate warangije kwishyura inguzanyo asubizwa ingwate nta kiguzi atanze mu kuyandukuza.	The mortgagee who completed to pay off his or her credit is given back his or her mortgage without deregistration fees.	Le débiteur hypothécaire ayant fini de rembourser son crédit, reprend son hypothèque sans frais de désenregistrement.

UMUTWE WA IV: INSHINGANO UTANGA SERIVISI Y'IMARI AFITE K'UMUHAGARARIYE	**CHAPTER IV: OBLIGATION OF A FINANCIAL SERVICE PROVIDER TOWARDS HIS OR HER REPRESENTATIVE**	**CHAPITRE IV: OBLIGATION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICE FINANCIER ENVERS SON REPRÉSENTANT**
Ingingo ya 31: Amahugurwa ahabwa uhagarariye utanga serivisi y'imari	**Article 31: Training provided to a representative**	**Article 31: Formation donnée à un représentant**
Utanga serivisi y'imari afite inshingano yo guha umuhagarariye amahugurwa akwiye.	A financial service provider has the obligation to provide his or her representative with adequate training.	Un prestataire de service financier a l'obligation de donner à son représentant une formation adéquate.
By'umwihariko, utanga serivisi y'imari aha umuhagarariye amahugurwa yerekeye:	Specifically, a financial service provider is required to train his or her representative with regard to:	Particulièrement, le prestataire de service financier doit former son représentant en ce qui concerne:
1° ibisabwa biteganywa muri iri tegeko n'amabwiriza rusange arishyira mu bikorwa;	1° the requirements provided for in this Law and its implementing regulations;	1° les exigences prévues dans la présente loi et dans ses règlements d'exécution;
2° ibicuruzwa na serivisi atanga.	2° the products and services offered.	2° les produits et services offerts.
Amabwiriza rusange agena ibikurikizwa mu gushaka, guhitamo no guhugura uhagarariye utanga serivisi y'imari.	The Regulation determines the standards for recruiting, selecting and training a representative.	Le règlement détermine les normes de recrutement, de sélection et de formation d'un représentant.
Ingingo ya 32: Uburyozwe ku gikorwa cy'uhagarariye utanga serivisi y'imari	**Article 32: Liability for an act of a representative**	**Article 32: Responsabilité pour un acte d'un représentant**
Utanga serivisi y'imari yishyura umuguzi wa serivisi y'imari igihombo n'ibyangiritse	A financial service provider pays for any loss and damage the financial service consumer	Un prestataire de service financier restitue au consommateur de service financier les pertes et

yagize biturutse k'uhagarariye utanga serivisi y'imari.	suffers because of the conduct of a representative.	dommages subis suite à une conduite d'un représentant.
<u>UMUTWE WA V:</u> INSHINGANO N'UBUBASHA BY'URWEGO RW'UBUGENZUZI MU BIJYANYE NO KURENGERA UMUGUZI WA SERIVISI Y'IMARI	**<u>CHAPTER V:</u> RESPONSIBILITY AND POWERS OF THE REGULATORY AUTHORITY IN THE PROTECTION OF A FINANCIAL SERVICE CONSUMER**	**<u>CHAPITRE V:</u> ATTRIBUTION ET POUVOIRS DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DANS LA PROTECTION D'UN CONSOMMATEUR DE SERVICE FINANCIER**
<u>Ingingo ya 33</u>: Inshingano y'urwego rw'ubugenzuzi	**<u>Article 33</u>: Responsibility of the Regulatory Authority**	**<u>Article 33</u>: Attribution de l'Autorité de régulation**
Urwego rw'ubugenzuzi rushinzwe iyubahirizwa ry'iri tegeko hakurikijwe aho ububasha bwarwo bwo kugenzura bugarukira.	The Regulatory Authority is responsible for ensuring compliance with provisions of this Law at the limits of its supervisory power.	L'Autorité de régulation est chargée d'assurer le respect des dispositions de la présente loi dans la limite de son pouvoir de supervision.
<u>Ingingo ya 34:</u> Ububasha bw'urwego rw'ubugenzuzi	**<u>Article 34</u>: Powers of the Regulatory Authority**	**<u>Article 34</u>: Pouvoirs de l'Autorité de régulation**
Urwego rw'Ubugenzuzi, mu kazi karwo k'igenzura rufite ububasha bukurikira:	A Regulatory Authority, within its supervisory functions has the following powers:	Dans ses fonctions de supervision, l'Autorité de régulation a les pouvoirs suivants:
1° gushyiraho amabwiriza rusange n'imirongo ngenderwaho byerekeye ishyirwa mu bikorwa ry'iri tegeko;	1° to put in place the regulation and directives relating to the implementation of this Law;	1° émettre le règlement et des directives relatifs à la mise en application de la présente loi;
2° gusaba utanga serivisi y'imari amakuru yerekeye ibikorwa, imigenzo, politiki n'amabwiriza rusange bigenga utanga	2° to request from a financial service provider information about activities, practices, policies and procedures that govern a financial service provider in	2° demander au prestataire de service financier les informations concernant les activités, les pratiques, les politiques et les procédures régissant le prestataire de

serivisi y'imari hagamijwe kurengera umuguzi wa serivisi y'imari;	order to protect a financial service consumer;	service financier en vue de protéger le consommateur de service financier;
3° gusuzuma no gutahura ingorane z'umuguzi wa serivisi y'imari n'iz'isoko rya serivisi y'imari;	3° to assess and detect risks of a financial service consumer and those of a financial service market;	3° évaluer et détecter les risques pour un consommateur de service financier et pour un marché de service financier;
4° kugera ku makuru afitwe n'izindi nzego za Leta yerekeye serivisi y'imari n'amasoko y'imari;	4° to access the data on financial service and markets held by other government agencies;	4° accéder aux données sur le service et les marchés financiers tenues par d'autres organes de l'État;
5° gutangaza raporo n'amakuru yerekeye imikorere ya serivisi y'imari mu birebana no kurengera umuguzi wa serivisi y'imari n'igicuruzwa cy'imari;	5° to publish reports and information concerning the performance of the financial service industry in the field of financial service consumer protection and financial product;	5° publier des rapports et informations concernant les performances de l'industrie des services financiers en matière de protection de consommateur de produit et service financier;
6° gutanga ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi ku utanga serivisi y'imari utubahirije ibiteganywa n'iri tegeko;	6° to impose administrative sanctions to a financial service provider that violates the provisions of this Law;	6° imposer des sanctions administratives à un prestataire de service financier ayant violé les dispositions de la présente loi;
7° gutangaza izina ry'utanga serivisi y'imari utubahiriza ingingo z'iri tegeko n'igihano yahawe;	7° to publish the name of financial service provider that violates the provisions of this Law and a sanction imposed on him or her;	7° publier le nom d'un prestataire de service financier qui a violé les dispositions de la présente loi et la sanction lui imposée;
8° gusaba utanga serivisi y'imari gukosora amakuru y'ibyatangajwe birimo amakosa;	8° to require the financial service provider to correct erroneous data, information or statements published;	8° exiger au prestataire de service financier de corriger des données, informations ou déclarations erronées publiées;
9° kubuza by'agateganyo cyangwa bya burundu utanga serivisi y'imari gutanga igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari	9° to prohibit, on a temporary or permanent basis, a financial service provider from offering a particular financial product or	9° interdire, d'une façon temporaire ou définitive, au prestataire de service financier d'offrir un produit ou service

cyangwa icyiciro cyayo rutabanje kubijyaho inama n'utanga serivisi y'imari, iyo rubona ko ubwo bucuruzi cyangwa serivisi y'imari bishobora guteza ingorane cyangwa ikwirakwizwa ry'igicuruzwa cyangwa serivisi y'imari mu buryo budakwiye;	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;	financier ou leur catégorie, sans consultation préalable du prestataire de service financier quand elle considère qu'il existe des risques potentiels ou une distribution inappropriée d'un tel produit ou service;
10° kubuza utanga serivisi y'imari gukomeza guca amafaranga adakwiye ku gicuruzwa cyangwa serivisi y'imari.	10° to prohibit a financial service provider from persistent collection of undue fees or charges in connection with a financial product or service;	10° interdire au prestataire de services financiers de continuer de collecter des frais ou des charges indus en rapport avec un produit ou service financier;
11° kwihanangiriza, guhagarika cyangwa kwirukana uri mu nama y'ubuyobozi, umuyobozi mukuru mu gihe atubahiriza iri tegeko;	11° to warn, suspend or dismiss a director, a manager in case of violations of this Law;	11° avertir, suspendre or révoquer un administrateur, un cadre dirigeant pour violation de la présente loi;
12° Gutegeka utanga serivisi y'imari gufatira uhagarariye utanga servisi y'imari ingamba zo gukosora ibyo yakoze bitubahiriza iri tegeko.	12° to direct a financial service provider to take remedial actions against a representative who does not comply with this Law;	12° Ordonner à un prestataire de services financiers de prendre des mesures correctives contre un représentant qui ne se conforme pas à la présente loi;
13° gukora ibindi biri mu bubasha buteganywa n'iri tegeko.	13° to exercise any other powers provided for in this Law.	13° exercer tout autre pouvoir lui conféré par la présente loi.

UMUTWE WA VI: AMAKOSA N'IBIHANO BYO MU RWEGO RW'UBUTEGETSI	**CHAPTER VI: ADMINISTRATIVE MISCONDUCTS AND SANCTIONS**	**CHAPTER VI: FAUTES ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES**
Ingingo ya 35: Amakosa n'ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi	**Article 35: Administrative misconducts and sanctions**	**Article 35: Fautes et sanctions administratives**
Urwego rw'ubugenzuzi rukoresheje amabwiriza rusange rugena amakosa n'ibihano byo mu rwego rw'ubutegetsi k'utanga serivisi y'imari utubahirije ibiteganywa n'iri tegeko.	The Regulatory Authority determines through the Regulation administrative faults and sanctions against a financial service provider who do not comply with the provisions of this Law.	L'Autorité de régulation détermine par le biais du règlement des fautes et sanctions administratives à un prestataire de service financier qui ne se conforme pas aux dispositions de la présente loi.
UMUTWE WA VII: GUKEMURA IBIBAZO N'AMAKIMBIRANE	**CHAPTER VII: COMPLAINTS AND DISPUTES RESOLUTION**	**CHAPITRE VII: RÈGLEMENT DE PLAINTES ET DE DIFFÉRENDS**
Ingingo ya 36: Gukemura ibibazo n'amakimbirane mu mucyo	**Article 36: Transparent complaints and disputes resolution**	**Article 36: Transparence dans le règlement de plaintes et de différends**
Utanga serivisi y'imari ateganya uburyo bwo gukemura ibibazo n'amakimbirane mu mucyo hagati ye n'uhabwa serivisi y'imari.	A financial service provider establishes a transparent complaints and disputes resolution mechanism between him or her and a financial service consumer.	Un prestataire de service financier prévoit un mécanisme transparent de règlement de plaintes et de différends entre lui et un consommateur de service financier.
Uburyo bukurikizwa bwo gukemura ibibazo n'amakimbirane bugomba gusobanurwa neza bukanamenyeshwa umuguzi wa serivisi y'imari kandi agahabwa igisubizo gikwiye mu gihe cyagenwe. Amenyeshwa kandi inzira z'ubujurire ziteganyijwe igihe atanyuzwe.	Disputes resolution mechanism must be clearly explained and the financial service consumer receives a clear response in a planned timeframe. He or she is also notified of the appeal procedures in case of unsatisfactory response.	Le mécanisme de règlement de plaintes et de différends doit être clair et le consommateur de service financier doit recevoir une réponse claire en temps prévu. Il reçoit aussi des informations sur les voies de recours en cas de non satisfaction.

<u>Ingingo ya 37</u>: Amahame n'uburyo bwo gukemura ibibazo by'umuguzi wa serivisi y'imari	**<u>Article 37</u>: Principles and procedures for handling financial service consumer complaints**	**<u>Article 37</u>: Principes et procédures de traitement des plaintes de consommateur de service financier**
Utanga serivisi y'imari ashyiraho amahame n'uburyo byo gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari.	A financial service provider puts in place principles and procedures for handling a financial service consumer complaint.	Un prestataire de service financier met en place des principes et procédures de traitement d'une plainte d'un consommateur de service financier
Urwego rw'ubugenzuzi rushobora gushyiraho ibigenderwaho bigomba kuba bikubiye mu mahame n'uburyo byo gukemura amakimbirane.	The Regulatory Authority can put in place standards that must be at least included in the principles and procedures for disputes resolution.	L'Autorité de régulation peut mettre en place des normes qui doivent être incluses dans les principes et procédures de règlement des différends.
<u>Ingingo ya 38</u>: Ishyirwaho ry'akanama gashinzwe gukemura ibibazo by'abaguzi ba serivisi z'imari	**<u>Article 38</u>: Establishment of a committee responsible for resolving financial consumers' complaints**	**<u>Article 38</u>: Mise en place d'un comité chargé de la résolution des plaintes de consommateurs de services financiers**
Hashyizweho Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari. Ufite ikibazo utanyuzwe n'imyanzuro y'akanama, ashobora kuregera urukiko rubifitiye ububasha.	A committee in charge of resolving financial consumer's complaint is hereby established. A complainant who is not satisfied with the decisions of the committee, can refer the complaint to the competent jurisdiction.	Il est créé un comité chargé de résoudre la plainte d'un consommateur de service financier. Un plaignant qui n'est pas satisfait des décisions du comité, peut saisir la juridiction compétente.
Iteka rya Minisitiri ufite imari mu nshingano rigena imiterere, imikorere n'ububasha by'akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari. Iteka rigena kandi abagize Akanama na manda yabo.	An Order of the Minister in charge of finance determine the organization, functioning and powers of the committee responsible for resolving financial consumer's complaint. An Order also determines members of the committee and their term of office.	Un arrêté du Ministre ayant les finances dans ses attributions détermine l'organisation, le fonctionnement et les pouvoirs du comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier. L'arrêté détermine également les membres du comité et leur mandat.

<u>Ingingo ya 39</u>: Amakuru yerekeye ibibazo n'amakimbirane	**<u>Article 39</u>: Complaints and dispute related data**	**<u>Article 39</u>: Données relatives aux plaintes et aux différends**
Utanga serivisi y'imari abika amakuru ku bibazo n'amakimbirane by'umuguzi wa serivisi y'imari yakiriye n'uko byakemuwe.	A financial service provider records data on a financial service consumer's complaints and disputes he or she received and how he or she settled them.	Un prestataire de service financier garde des données sur les plaintes et différends reçus d'un consommateur de service financier et comment ils ont été réglés.
Amakuru avugwa mu gika cya mbere cy'iyi ngingo ashyikirizwa urwego rw'ubugenzuzi n'akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari hakurikijwe imiterere n'uburyo bigenwa n'izo nzego.	The data referred to in paragraph one of this Article is submitted to the Regulatory Authority and the committee responsible for resolving financial consumer's complaint in a format and manner specified by such organs.	Les données visées à l'alinéa premier du présent article sont soumises à l'Autorité de régulation et au comité chargé de la résolution de plainte du consommateur sous une forme et d'une manière spécifiée par ces organes.
<u>Ingingo ya 40</u>: Kumenyesha uruhare rw'Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari	**<u>Article 40</u>: Notification of the role of the committee responsible for resolving financial consumer's complaint**	**<u>Article 40</u>: Avis du rôle du comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier**
Utanga serivisi y'imari amenyesha umuguzi wa serivisi y'imari mu gihe cyo gushyira umukono ku masezerano, ko igihe atanze ikibazo ntigikemurwe mu buryo bumunyuze, ashobora kwitabaza akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari.	A financial service provider informs a financial service consumer at the time of signing the contract that when he or she files a complaint and that the complaint is not satisfactorily resolved, he or she can appeal to the committee responsible for resolving financial consumer's complaint.	Un prestataire de service financier informe un consommateur de service financier au moment de la signature du contrat, que lorsqu'il dépose la plainte et que la plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante, il peut saisir le comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier.
Utanga serivisi y'imari agaragaza kandi mu masezerano, amakuru y'ibanze yerekeye uburyo n'inzira zo gushyikiriza ikibazo akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari.	A financial service provider also discloses in the contract, basic information about the process and procedures for filing a complaint to the committee responsible for resolving financial consumer's disputes.	Un prestataire de service financier révèle également dans le contrat, les informations de base concernant le processus et les procédures de dépôt d'une plainte au comité chargé de la

		résolution de plainte du consommateur de service financier.
<u>Ingingo ya 41</u>: Imikoranire y'Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari n'urwego rw' ubugenzuzi	**<u>Article 41</u>: Cooperation of the committee responsible for resolving financial consumer's complaint with the regulatory authority**	**<u>Article 41</u>: Coopération du Comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier avec l'autorité de régulation**
Akanama gashinzwe gukemura ikibazo cy'umuguzi wa serivisi y'imari kagirana amasezerano y'imikoranire n'urwego rw'ubugenzuzi kugira ngo bajye bahana amakuru yerekeye kurengera umuguzi wa serivisi y'imari kandi babashe kuzuza inshingano zabo.	The Committee responsible for resolving financial consumer's complaint concludes a cooperation agreement with the regulatory authority to share information on the protection of the financial service consumer and to fulfil their responsibilities.	Le Comité chargé de la résolution de plainte du consommateur de service financier conclut un accord de coopération avec l'autorité de régulation en vue de partager des informations concernant la protection de consommateur de service financier et de mieux accomplir leurs attributions.
<u>UMUTWE WA VIII:</u> INGINGO Y'INZIBACYUHO N'IZISOZA	**<u>CHAPTER VIII</u>: TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS**	**<u>CHAPITRE VIII</u>: DISPOSITIONS TRANSITOIRE ET FINALES**
<u>Ingingo ya 42</u>: Igihe cy'inzibacyuho	**<u>Article 42</u>: Transitional period**	**<u>Article 42</u>: Période de transition**
Abarebwa n'iri tegeko bahawe igihe kitarenze amezi cumi n'umunani (18) uhereye igihe iri tegeko ritangirira gukurikizwa kugira ngo babe bubahirije ibiteganywa n'iri tegeko.	Those to whom this Law applies have a period of eighteen (18) months from the commencement of this Law to comply with the provisions of this Law.	Ceux auxquels la présente loi s'applique disposent d'un délai de dix-huit (18) mois à compter de l'entrée en vigueur de la présente loi pour se conformer aux dispositions de la présente loi.

<u>Ingingo ya 43</u>: Itegurwa, isuzumwa n'itorwa by'iri tegeko	**<u>Article 43</u>: Drafting, consideration and adoption of this Law**	**<u>Article 43</u>: Initiation, examen et adoption de la présente loi**
Iri tegeko ryateguwe mu rurimi rw'Icyongereza, risuzumwa kandi ritorwa mu rurimi rw'Ikinyarwanda.	This Law was drafted in English, considered and adopted in Ikinyarwanda.	La présente loi a été initiée en anglais, examinée et adoptée en Ikinyarwanda.
<u>Ingingo ya 44</u>: Ivanwaho ry'ingingo z'amategeko zinyuranyije n'iri tegeko	**<u>Article 44</u>: Repealing provision**	**<u>Article 44</u>: Disposition abrogatoire**
Ingingo zose z'amategeko abanziriza iri kandi zinyuranyije na ryo zivanyweho.	All prior legal provisions contrary to this Law are repealed.	Toutes les dispositions légales antérieures contraires à la présente loi sont abrogées.
<u>Ingingo ya 45:</u> Igihe iri tegeko ritangira gukurikizwa	**<u>Article 45:</u> Commencement**	**<u>Article 45:</u> Entrée en vigueur**
Iri tegeko ritangira gukurikizwa ku munsi ritangarijweho mu Igazeti ya Leta ya Repubulika y'u Rwanda.	This Law comes into force on the date of its publication in the Official Gazette of the Republic of Rwanda.	La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au Journal Officiel de la République du Rwanda.

Kigali, 03/03/2021 (sé) **KAGAME Paul** Perezida wa Repubulika President of the Republic Président de la République
(sé) **Dr NGIRENTE Edouard** Minisitiri w'Intebe Prime Minister Premier Ministre
Bibonywe kandi bishyizweho Ikirango cya Repubulika: **Seen and sealed with the Seal of the Republic:** **Vu et scellé du Sceau de la République:** (sé) **BUSINGYE Johnston** Minisitiri w'Ubutabera akaba n'Intumwa Nkuru ya Leta Minister of Justice and Attorney General Ministre de la Justice et Garde des Sceaux