



**BANQUE DE LA REPUBLIQUE DU
BURUNDI**

**REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS
DES PRODUITS ET SERVICES
FINANCIERS**



IBANKI YA REPUBURIKA Y'UBURUNDI

**ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA
ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE
ARANGURA IBIKORWA BIJANYE
N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA**



**BANQUE DE LA REPUBLIQUE
DU BURUNDI**

**REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS
DES PRODUITS ET SERVICES
FINANCIERS**

EXPOSE DES MOTIFS

La complexité et la diversité sans cesse croissantes de la gamme des produits et service offerts par les fournisseurs des produits et services financiers au Burundi exige une protection accrue des consommateurs de ces derniers.

En effet, dans l'offre des produits et services financiers par les fournisseurs, la Banque de la République du Burundi est bien consciente qu'on ne peut écarter les risques de fraude, d'abus et de mauvaise conduite, au détriment des consommateurs, surtout ceux qui sont mal avisés ou mal informés de leurs droits et devoirs.

Ainsi, la mise en place d'un cadre de protection des consommateurs des produits et services financiers renforce les connaissances et les droits fondamentaux de ces derniers, constitue une source importante de la discipline du secteur financier et stimule la compétition en encourageant les fournisseurs de produits et services financiers à offrir de meilleurs produits et service à un marché de consommateurs avisés.

L'existence d'un cadre réglementaire de protection des consommateurs constitue un



**IBANKI YA REPUBURIKA
Y'UBURUNDI**

**ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA
ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE
ARANGURA IBIKORWA BIJANYE
N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.**

INTUMBERO Y'IRI TEGEKO

Amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ntahengeshanya kugwiza no guhinyanyura ivyo arangurira abanywanyi bayo, ari na co gituma abo banywanyi bakeneye gukingirwa gusumba.

Kukaba nkako, mu gihe ayo mashirahamwe aba ariko ararangura ibikorwa vyayo vya buri muni, Ibanki ya Repuburika y'Uburundi irazi neza ko hatoburamwo ubusuma buciye mu mayeri, ukurenganya n'inyifato zitabereye ku banywanyi bayo, na canecane ku bantu batagabishijwe canke badafise ubumenyi bukwiye ku bijanye n'uburenganzira bwabo hamwe n'ivyo bategerejwe.

Iri tegeko rero rije gukomeza ubumenyi n'uburenganzira ngenderwako bw'abanywanyi b'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, gukomeza kandi inyifato n'ihiganwa bibereye muri ayo mashirahamwe no mu kuyafasha gukorana n'abantu bazi koko ico barondera.

Iri tegeko ni igikoresho nyamukuru co kwongereza abijukira gukorana

atout fondamental d'augmentation de l'accès, de l'utilisation et de la qualité des produits et services financiers, et contribue à la solidité du secteur financier. La protection des consommateurs des produits et service financier est un précurseur de renforcement de la confiance dans le secteur financier formel et contribue à la promotion de l'inclusion financière. De plus, la protection des consommateurs permet d'assurer que les bénéfices tirés de l'accroissement de l'accès aux produits et services financiers formels profitent à la fois aux consommateurs et à l'économie du pays dans son ensemble.

Les efforts de protection des consommateurs visent à harmoniser les conditions s'appliquant aux fournisseurs des produits et services financiers dans leurs relations avec les clients existants et potentiels.

Etant confiante que, sans nul doute, l'adoption des bonnes pratiques de protection de consommateurs influence positivement le secteur financier, la Banque Centrale édicte le présent Règlement, dans le but de protéger les consommateurs des produits et services financiers et assurer ainsi la confiance dans le secteur financier du Burundi, et ce conformément aux missions lui assignées et les pouvoirs lui dévolus, tels que stipulés par l'article 7 de la loi n°1/34 du 2 décembre 2008 portant Statut de la Banque de la République du Burundi.

Aussi, le présent règlement se réfère aux dispositions de la loi n°1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires qui stipule, notamment, en son article 17, qu'au moment de l'agrément d'une entreprise, la Banque Centrale « apprécie également l'aptitude de l'entreprise requérante à exercer ses activités dans un cadre sécurisé. L'entreprise requérante doit notamment se doter des moyens appropriés et compatibles avec le bon fonctionnement du système bancaire et

n'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, kwongereza ikoresha ry'ibikorwa bitangwa n'ayo mashirahamwe kandi akabitanga neza kuruta, ari navyo bituma ayo mashirahamwe ashinga imizi. Vyongeye, ugukingira abanywanyi bituma inyungu ziva mu kwongerekana kw'abahurumbira ivyo bikorwa zigurira akamaro abo banywanyi zikongera zigateza imbere ubutunzi bw'igihugu muri rusangi.

Gukingira abanywanyi b'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'amafaranga bifasha ayo mashirahamwe kuroranisha ibisabwa mu migenderanire afitaniye n'abanywanyi bayo.

Kubera ko Ibanki Nkuru y'Igihugu yizeye ata gukekeranya ko ukugendera imico myiza yugukingira abanywanyi b'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga bituma ayo mashirahamwe akora neza, ishinze iri tegeko mu ntumbero y'ugukingira abanywanyi b'amashirahamwe no gukomeza umwizero wabo murayo mashirahamwe nk'uko ibisabwa n'ingingo ya 7 y'Ibwirizwa inomeru 1/34 ryo ku wa 2 Kigarama 2008 rishinga amategeko agenga Ibanki ya Repuburika y'Uburundi.

Vyongeye, iri tegeko riyisunga ivyo Ibwirizwa inomeru 1/17 ryo ku wa 22 Myandagaro 2017 rigenga ibikorwa vy'amabanki rivuga, na canecane, mu ngingo yaryo ya 17, ko mu gihe c'ukwemerera ishirahamwe gukorera ku mugaragaro, Ibanki Nkuru y'Igihugu « irasuzuma kandi ko ishirahamwe risaba kwemererwa gukora rishoboye kurangura ibikorwa vyaryo mu buryo bukingiwe. Ishirahamwe risaba gukorera ku mugaragaro

du système de paiement au Burundi et qui assurent à la clientèle une protection satisfaisante ».

... / ...

ritegerezwa nko kuba rifise uburyo bubereye kandi bujanye n'ibikorwa vy'amabanki n'ibijanye n'uburyo bw'ukuriha bukoreshwa mu Burundi kandi ubwo buryo bugafasha abanywanyi gukingirwa bikwiye ».

... / ...

Table des matières

CHAPITRE I : CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET EFINITIONS.....8

CHAPITRE II : OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS11

SECTION 1 : EQUITE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS.....11

SOUS-SECTION 1 : EXIGENCES GENERALES11

SOUS-SECTION 2 : RECOUVREMENT DES CREANCES15

SOUS-SECTION 3 : OUVERTURE, FERMETURE ET GESTION DES COMPTES DES CONSOMMATEURS ...18

SECTION 2 : FIABILITE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS22

SOUS-SECTION 1 : MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE CONSOMMATEUR22

SOUS-SECTION 2 : MECANISMES DE RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS23

SOUS-SECTION 3: SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES28

Ibirimwo

IGICE CA MBERE : ABO IRI TEGEKO RYEREKEYE, INTUMBERO YARYO N'INSIGURO Y'AMAJAMBO.....8

IGICE CA KABIRI : IVYO AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA ATEGEREJWE.....11

AGACE KA 1 : UGUFATA UKO BIBEREYE ABANYWANYI MU KURANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....11

AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 1 : IBISABWA NGENDERWAKO11

AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 1 : UKWISHUZA IMYENDA15

AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 1 : IYUGURURWA, IYUGARWA N'ITUNGANYWA RY'AMAKONTE Y'ABANYWANYI.....18

AGACE KA 2 : UKWIZERWA KW'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....22

AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 2 : UGUSHIRA KU GIHE UMWIDONDORO W'UMUNYWANYI.....22

AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 2 : UBURYO BWO GUKOMEZA UKWIZERWA KW'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....23

AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 2 : IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA BIRANGURWA BICIYE MU BUHINGA BWA NONE.....28

AGACE KA 3: UGUKORERA KU MUGARAGARO MW'IRANGURWA

SECTION 3 : TRANSPARENCE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	31	RY'IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....	31
SOUS-SECTION 1 : INFORMATIONS ET CONSEILS AUX CONSOMMATEURS.....	31	AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 3: IBIMENYESHWA ABANYWANYI N'IMPANURO BAHABWA.....	31
SOUS-SECTION 2: CONDUITE DES AFFAIRES	35	AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 3: IRANGURWA RY'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....	35
SOUS-SECTION 3: TARIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES	38	AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 3 : ISHINGWA RY'IBICIRO VY'IBIRANGURIRWA ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.....	38
SOUS-SECTION 4 : MARKETING ET PUBLICITES	40	AGAHIMBA KA 4 K'AGACE KA 3 : IMENYEKANISHWA RY'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA	40
CHAPITRE III : TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS	41	IGICE CA GATATU : ITUNGANYWA RY'IBIKORWA BIJANYE NO GUTORERA INYISHU IMYIDOGO Y'ABANYWANYI B'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA	42
SECTION 1 : GENERALITES	42	AGACE KA 1 : INGINGO NGENDERWAKO.....	42
SECTION 2 : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	42	AGACE KA 2: INGENE IMYIDOGO YIHWEZWA.....	43
SECTION 3 : TENUE DES REGISTRES ET RAPPORTS SUR LES PLAINTES	455	AGACE KA 3 : UKWUZUZA IBITABU N'UKUGIRA IVYEGERANYO VYEREKEYE IMYIDOGO Y'ABANYWANYI	45
CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINALES....	47	IGICE CA KANE : INGINGO ZISOZERA.....	47



**BANQUE DE LA REPUBLIQUE
DU BURUNDI**



**IBANKI YA REPUBURIKA
Y'UBURUNDI**

**REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS
DES PRODUITS ET SERVICES
FINANCIERS**

Vu la loi n° 1/34 du 02 décembre 2008 portant
Statuts de la Banque de la République du
Burundi

Vu la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les
activités bancaires ;

Vu la loi n° 1/02 du 04 février 2008 portant
lutte contre le blanchiment des capitaux et le
financement du terrorisme ;

Vu la loi n° 1/09 du 30 mai 2011 portant Code
des Sociétés Privées et à Participation
Publique ;

Vu la loi n° 1/01 du 16 janvier 2015 portant
révision de la loi n°1/17 du 26 avril 2010
portant Code de Commerce ;

Vu la loi n° 1/01 du 05 janvier 2016 portant
révision du Décret-loi n° 1/41 du 09 juillet
1993 portant définition des opérations de
crédit-bail et dispositions applicables au
contrat de crédit-bail et réglementation des
conditions d'exercice de ces activités ;

**ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA
ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE
ARANGURA IBIKORWA BIJANYE
N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA**

Yihweje Ibwirizwa inomero 1/34 ryo ku wa 02
Kigarama 2008 rishinga amategeko
ngenderwako y'Ibanki ya Repuburika
y'Uburundi ;

Yihweje Ibwirizwa inomero 1/17 ryo ku wa 22
Myandagaro 2017 rigenga ibikorwa
vy'amabanki ;

Yihweje Ibwirizwa inomero 1 /02 ryo ku wa 04
Ruhuhuma 2008 rirwanya ukweza amatungo
akomoka ku caha n'ugutanga uburyo
bukoresha mw'iterabwoba ;

Yihweje Ibwirizwa inomero 1/09 ryo ku wa 30
Rusama 2011 rishinga Igitabu c'amategeko
agenga amashirahamwe y'abikorera ivyabo n'ayo
Reta ifisemwo imitahe ;

Yihweje Ibwirizwa inomero 1/01 ryo ku wa 16
Nzero 2015 risubiramwo Ibwirizwa inomero 1/17
ryo ku wa 26 Ndamukiza 2010 rishinga
amategeko agenga ubudandaji ;

Yihweje Ibwirizwa inomero 1/01 ryo ku wa 05
Nzero 2016 risubiramwo Itegeko-bwirizwa
inomero 1/41 ryo ku wa 09 Mukakaro 1993
rishinga ibikorwa bijanye n'amasezerano
y'ugukota ikintu gishobora kwegukira uwagikose
n'ingingo zikurikizwa ku masezerano y'ugukota
ikintu gishobora kwegukira uwagikose hamwe
n'amategeko akurikizwa mu kurangura ivyo
bikorwa ;

Vu la loi n° 1/10 du 12 août 2016 régissant les suretés mobilières conventionnelles au Burundi ;	Yihweje Ibwirizwa inomero 1/10 ryo ku wa 12 Myandagaro 2016 rigenga ingwati z'ivyimuka zitangwa mu Burundi biciye mu masezerano ;
Vu la loi n° 1/07 du 11 mai 2018 portant système national de paiement ;	Yihweje Ibwirizwa inomero 1/07 ryo ku wa 11 Rusama 2018 ryerekeye uburyo bukoreshwa mu gihugu mu kuriha amafaranga ;
Vu le Règlement n°001/2018 relatif aux activités de microfinance au Burundi ;	Yihweje Itegeko inomero 001/2018 ryerekeye ibikorwa vy'amashirahamwe yo kuziganya no gutanga ingurane ntonto mu Burundi ;
Vu le Règlement n° 001/2017 relatif aux services de paiement et aux activités des établissements de paiement ;	Yihweje Itegeko inomero 001/2017 ryerekeye ibikorwa vy'ukuriha amafaranga n'ivy'amashirahamwe akora ibikorwa vy'ukuriha amafaranga ;
Vu le Règlement n° 002/2017 relatif aux Agents commerciaux en opération de banque et de services de paiement ;	Yihweje Itegeko inomero 002/2017 ryerekeye abakorana n'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga hamwe n'ivy'ukuriha amafaranga ;
Vu la Réglementation des changes ;	Yihweje itegeko rigenga ivunjwa ry'amafaranga ;
La Banque de la République du Burundi édicte le Présent Règlement.	Ibanki ya Repuburika y'Uburundi ishinze iri tegeko.

CHAPITRE I : CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET DEFINITIONS

IGICE CA MBERE : ABO IRI TEGEKO RYEREKEYE, INTUMBERO YARYO N'INSIGURO Y'AMAJAMBO

Article 1 : Champ d'application

Ingingo ya 1 : Abo iri tegeko ryerekeye

Les dispositions du présent Règlement s'appliquent à :

Ibitegekanijwe n'iri tegeko vyerekeye:

- | | |
|---|---|
| 1. tout fournisseur de produits et services financiers agréé par la Banque de la République du Burundi ; | 1. ishirahamwe ryose rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ryemewe n'ibanki ya Repuburika y'Uburundi ; |
| 2. tout Agent du fournisseur de produits et services financiers enregistré à la Banque de la République du Burundi. | 2. Uwo wese azwi n'ibanki Nkuru y'Igihugu ko akorana n'ishirahamwe rirangura |

Article 2 : Objet

L'objet du présent Règlement est de :

1. promouvoir les bonnes pratiques des fournisseurs des produits et services financiers en mettant en place un minimum de normes de protection des consommateurs ;
2. promouvoir l'éducation financière et accroître la transparence pour permettre aux consommateurs des produits et services financiers de prendre des décisions réfléchies dans leurs relations avec les fournisseurs desdits produits et services ;
3. renforcer la confiance dans le secteur financier en veillant à ce que les fournisseurs des produits et services financiers offrent des produits et services de qualité répondant aux besoins des consommateurs ;
4. amener les fournisseurs des produits et services financiers à mettre en place des mécanismes efficaces de traitement des plaintes des consommateurs relatives à l'offre des produits et services financiers.

Article 3 : Définitions

Au sens du présent Règlement, on entend par :

1. **Agent** : Agent commercial tel que défini dans la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires.

ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

Ingingo ya 2 : Intumbero y'iri tegeko

Iri tegeko rifise intumbero yo :

1. guteza imbere imigirwa myiza mu mashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga mu gushiraho amategeko nkenerwa akingira abanywanyi b'ayo mashirahamwe;
2. guteza imbere inyigisho zijanye n'ibikorwa vy'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga n'ukwongereza ishira ahabona ry'ibikorwa vy'ayo mashirahamwe kugira abanywanyi bashobore gufata ingingo biyumviriye neza mu migenderanire bagiriranira n'ayo mashirahamwe;
3. gutuma abanywanyi barushirizaho kwizigira amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga mu kurondera ingene ayo mashirahamwe yokora ibikorwa vyiza kandi bihuye n'ivyipfuzo vy'abanywanyi;
4. gutuma amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ashiraho uburyo burashe bwo gutorera umuti imyidogo y'abanywanyi ijanye n'ivyo barangurirwa n'ayo mashirahamwe.

Ingingo ya 3 : Insiguro y'amajambo

Muri iri tegeko, aya majambo afise insiguro ikurikira :

1. **Uwukorana n'ishirahamwe** ni uwudandariza ishira amwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga nk'uko bisiguwe mw'ibwirizwa inomeru 1/17 ryo ku wa 22 Myandagaro 2017 rigenga ibikorwa vy'amabanki.

- 2. Banque Centrale :** Banque de la République du Burundi.
- 3. Carte bancaire :** carte utilisée pour :
- retirer de l'argent et obtenir d'autres services à partir d'un guichet automatique de banque ;
 - payer les biens et services ;
 - retirer ou déposer de l'argent sur un compte bancaire via un Agent.
- 4. Compte dormant :** un compte courant sans mouvement pendant une période de six (6) mois.
- 5. Consommateur :** toute personne physique ou morale qui utilise, a utilisé, ou envisage d'utiliser l'un ou l'autre produit ou service offert par les fournisseurs des produits et services financiers et leurs Agents.
- 6. Coût total du crédit :** le coût total payé par le demandeur du crédit, calculé en additionnant tous les frais et commissions à payer lors de la mise en place du crédit et pendant la durée de son remboursement. Il s'agit du montant total que l'emprunteur doit rembourser moins le montant du capital emprunté.
- 7. Fournisseur de produits et services financiers :** toute banque, tout établissement financier, toute institution de microfinance, tout bureau de change, tout établissement de paiement
- 2. Ibanki Nkuru y'Igihugu** ni Ibanki ya Repuburika y'Uburundi.
- 3. Ikarata y'ibanki** ni ikarata ikoreshwa mu :
- kubikura amafaranga no gukorerwa ibindi bikorwa biciye mu cuma nyabwonko c'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga gikora ico gisabwe n'umunywanyi ;
 - kuriha ibidandazwa n'ivyo umuntu yakorewe ;
 - kubikura canke kubitsa amafaranga kuri konte yo mw'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga biciye ku wukorana n'ishirahamwe .
- 4. Ikonte yicaye** ni ikontе yo kubika no kubikura imaze ikiringo c'amezi atandatu (6) idakoreshwa.
- 5. Umunywanyi** ni umuntu wese canke ishira hamwe ryose akoresha, yakoresheje canke ategukanya gukoresha bimwe mu bikorwa vy'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga hamwe n'ivy'abakorana n'ayo mashirahamwe.
- 6. Amafaranga yose arihwa ku ngurane** ni amafaranga yose uwusaba ingurane ariha, aharurwa hateranijwe amafaranga yose asabwa imbere yo kuronka ingurane no mu kiringo c'ukuyiriha. Ni igitigiri c'amafaranga yose uwasavye ingurane ategerezwa kuriha hakuwemwo igitigiri c'amafaranga y'ingurane yasavye.
- 7. Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga** ni ibanki yose, ishira hamwe ryose rikora nk'ibanki, ishira hamwe ryose ryo kuziganya no gutanga ingurane ntonto, ishira hamwe ryose rivunja amafaranga, ishira hamwe ryose rikora

agr e(e) par la Banque de la République du Burundi ainsi que la Régie Nationale des Postes pour ce qui est des produits et services financiers.

8. Numéro d'identification personnel : un mot de passe ou tout autre code secret utilis e par un titulaire de carte pour accède aux services financiers.

9. Plainte : toute expression écrite d'insatisfaction d'un consommateur par rapport aux prestations des fournisseurs des produits et services financiers et leurs Agents.

10. Publicité : toute forme de communication publique ayant l'objet d'inviter ou d'inciter, directement ou indirectement, une personne à acheter ou à acquirir un produit ou un service financier.

ibikorwa vy'ukuriha amafaranga ryemerewe n'ibanki ya Repuburika y'Uburundi gukora hamwe n'ishirahamwe ry'amaposita mu Burundi mu vyerekeye ibikorwa vyayo bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

8. Inomero ndangamunyanyi ni igiharuro canke ijambo kabanga gikoreshwa na nyene ikarata y'ibanki mu kuronka uburenganzira ku vyo ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rirangurira abanywanyi.

9. Umwidogo ni ico cose kibakiye umunywanyi ashikiriza mu rwandiko mu gihe atashimishijwe n'ivyo yakorewe n'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga canke uwukorana na ryo.

10. Ukumenyekanisha ni uburyo bwose bw'ugutangaza ku mugaragaro bufise intumbero yo guhamagarira canke yo gukaburira umuntu, umwishikiriye canke biciye mu bundi buryo, gusaba kurangurirwa ibikorwa vy'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

CHAPITRE II : OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SECTION 1 : EQUITE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : EXIGENCES GENERALES

Article 4 : Traitement équitable et honnête des consommateurs

IGICE CA KABIRI : IVYO AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA ATEGEREJWE

AGACE KA 1 : UGUFATA UKO BIBEREYE ABANYWANYI MU KURANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 1 : IBISABWA NGENDERWAKO

Ingingo ya 4 : Ugufata abanywanyi uko bibereye kandi ata buryarya

Le fournisseur des produits et services financiers et ses Agents doivent traiter leurs clients de façon équitable à tous les niveaux de leurs relations. Ils doivent agir avec honnêteté et intégrité dans leurs relations avec les consommateurs et leur offrir des produits et services financiers de façon à renforcer leur confiance dans le secteur.

Article 5: Interdictions

Le fournisseur des produits et services financiers et ses Agents ne doivent pas:

- a) se livrer à des pratiques déloyales, trompeuses ou agressives telles que menacer, intimider, violenter, abuser ou humilier un consommateur ;
- b) offrir, accepter ou demander des pots de vin ou d'autres «cadeaux». Le terme «cadeaux» ne comprend pas les dons promotionnels ou du matériel fourni aux consommateurs, en général, ou à une ou plusieurs catégories particulières de consommateurs ;
- c) discriminer un consommateur sur base de son sexe, de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique, de sa tribu, de son lieu de naissance, de sa croyance ou religion, de son statut social, de son opinion politique ou de son handicap ;
- d) conclure une transaction financière avec un consommateur sans s'assurer qu'il comprend pleinement la nature de la transaction proposée ;

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga hamwe n'uwukorana n'ishirahamwe bategerezwa gufata abanywanyi uko bibereye, ku rugero urwo ari rwo rwose rw'imigenderanire bafitaniye. Bategerezwa gukorana ubuntu n'ubutungane mu migenderanire bagiriranira n'abanywanyi ku buryo bikomeza umwizero bafitiye igisata c'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

Ingingo ya 5 : Ibibujijwe

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga hamwe n'uwukorana n'ishirahamwe ntibarekuriwe :

- a) gukora ibikorwa biteye kubiri n'amategeko, bifatiye ku bubeshi canke ku gusotorona nko gukangira, gutera ubwoba, gukubagura, kurengera akarimbi canke gusuzugura umuywanyi ;
- b) gutanga, kwakira canke gusaba ibiturire canke utundi tunganuke. Mw'ijambo « utuganuke » ntiharimwo ingabire zitangwa mu ntumbero yo kumenyekanisha ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga canke ibikoresho bihabwa abanywanyi, muri rusangi, canke umugwi kanaka w'abanywanyi ;
- c) gukumira umunywanyi bafatiye ku gitsina, ibara ry'urukoba, ubwoko, umuryango, aho avuka, idini canke ivyo yemera , igihagararo, ivyiyumviro vya poritike canke ubumuga ;
- d) Kugiriranira n'umunywanyi amasezerano y'uguhana amafaranga batabanje kwihweza ko uwo munywanyi atahura neza ibijanye n'ayo masezerano;

- | | |
|--|---|
| e) inclure une clause abusive ou dolosive dans un contrat avec le consommateur ; | e) Gushira mu masezerano bagiranira n'umunywanyi ingingo isaba ibirenze urugero canke irimwo uburyarya ; |
| f) déguiser, minimiser, masquer ou dissimuler un fait important, une publicité ou un avertissement par le biais de, entre autres : | f) Kuyoberanya, gufata minenerwe, guhisha canke kunyegeza ikintu ngirakamaro, imenyekanishwa canke igabishwa biciye mu nzira nk'izi : |
| (i) l'utilisation d'impression dont la taille des caractères est inférieure à 12 points ; | (i) ikoresha ry'inyandiko zifise indome zidashikana urugero rwa 12 ; |
| (ii) la description d'un fait important, d'une publicité ou d'un avertissement dans un langage compliqué ; | (ii) ukudondora ikintu ngirakamaro, imenyekanishwa canke igabishwa mu mvugo idatahuritse ; |
| (iii) l'omission d'un fait important ou d'un avertissement. | (iii) ukwirengagiza gukora ikintu ngirakamaro canke kugabisha. |

Article 6 : Responsabilité envers les consommateurs

Le fournisseur des produits et services financiers est responsable envers les consommateurs et doit les traiter avec professionnalisme. Il doit former, sensibiliser et encourager ses employés à réserver un accueil approprié à la clientèle et à lui garantir un service rapide.

Article 7 : Prestations professionnelles

Au sens de l'article 6, un fournisseur des produits et services financiers est réputé avoir manqué de professionnalisme dans ses prestations si :

- a) il n'a pris aucune mesure pour :

Ingingo ya 6 : Ivyo ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerejwe kurangurira abanywanyi

Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ni ryo ribazwa ibikorwa abanywanyi kandi ritegerezwa kubatunganiriza nk'uko amategeko agenga umwuga abitegekanya. Ritegerezwa kwigisha abakozi baryo, kubahiririza no kubatera intege kugira bakire uko bibereye abanywanyi no kubanyarukiriza ivyo babasavye kubarangurira.

Ingingo ya 7 : Ukurangura umwuga nk'uko amategeko abitegekanya

Hisunzwe ibitegekaniye mu ngingo ya 6, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rifatwa ko ritubahirije amategeko agenga umwuga mu vyo rirangura iyo :

- a) ata ngingo n'imwe ryafashe mu ntumbero yo:

- | | |
|---|--|
| <p>(i) identifier correctement les consommateurs de façon à éviter des risques de confusion de ces derniers ;</p> | <p>(i) kumenya neza umwidondoro w'abanywanyi ku buryo batitiranywa ;</p> |
| <p>(ii) évaluer la compréhension et l'appréciation générale, par le consommateur, de ses droits et obligations liés à une convention de financement ainsi que des risques et des coûts des engagements nés du contrat ;</p> | <p>(ii) gusuzuma ingene umunywanyi atahura kandi yumva muri rusangi uburenganzira bwiwe n'ivyo ategerejwe mu masezerano yo kuronswa ingurane hamwe n'ingorane zishobora gushika hamwe kandi n'amafaranga asabwa ku bw'ayo masezerano ;</p> |
| <p>(iii) avoir une idée exacte de l'historique de remboursement de crédits par le consommateur ;</p> | <p>(iii) kuronka inkuru y'imvaho yerekeye ingene umunywanyi yagiye arariha izindi ngurane;</p> |
| <p>(iv) évaluer l'état d'endettement de ce dernier ;</p> | <p>(iv) gusuzuma neza urugero rw'imyenda umunywanyi afise ;</p> |
| <p>(v) évaluer la solidité financière du consommateur.</p> | <p>(v) gusuzuma neza ko ubutunzi bw'umunywanyi bukwiye.</p> |
| <p>b) après avoir procédé à l'évaluation du consommateur, il a conclu la convention de crédit avec le consommateur en dépit de la prévalence d'informations indiquant que :</p> | <p>b) rimaze gusuzuma ivyerekeye umunywanyi, ryaciye rigiranira n'uwo munywanyi amasezerano y'ingurane kandi hariho ibigaragaza ko :</p> |
| <p>(i) le consommateur ne comprenait pas ou n'appréciait pas les risques, coûts ou obligations naissant du contrat de crédit proposé ;</p> | <p>(i) umunywanyi atatahuye canke atumvise ingorane zishobora gushika, amafaranga asabwa canke ivyo ategerejwe ku bw'ayo masezerano ;</p> |
| <p>(ii) conclure cette convention de crédit rendrait le consommateur surendetté;</p> | <p>(ii) gupfundika ayo masezerano y'ingurane bishobora gutuma umunywanyi aja mu myenda y'umurengera;</p> |
| <p>(iii) il n'existe aucune assurance que l'activité pour laquelle le crédit est demandé peut être menée avec succès.</p> | <p>(iii) igikorwa umunywanyi yasabiye ingurane kidashobora kuranguka neza ;</p> |
| <p>c) après la mise en place du crédit, le fournisseur des produits et services</p> | <p>c) ingurane imaze gutangwa, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa</p> |

financiers ne fait pas le suivi de l'utilisation du crédit accordé et de son recouvrement ;

- d) il existe plusieurs plaintes raisonnables enregistrées à son endroit eu égard à la qualité des produits et services financiers offerts.

Le fournisseur des produits et services financiers doit concevoir et remplir une fiche d'analyse lui permettant de répondre aux éléments mentionnés à l'alinéa a) du présent article.

Article 8: Surendettement du consommateur

- a) Dans la procédure d'octroi d'un crédit ou tout autre type de facilité financière à un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer qu'il ne l'entraîne pas dans une situation de surendettement.
- b) Le consommateur est réputé surendetté si au moment de la détermination du montant du crédit à lui accorder, il existe une information qui indique qu'il est ou sera incapable de faire face à toutes ses obligations nées des différents contrats de crédit auxquels il est partie, compte tenu du niveau de ses moyens financiers et de ses obligations.

SOUS-SECTION 2 : RECOUVREMENT DES CREANCES

Article 9: Procédures de recouvrement

- a) Avant la signature du contrat, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur

rw'amafaranga ridakurikiranye ikoreshwa n'iyishurwa ry'iyongurane yatanzwe ;

- d) hariho imyidogo myinshi kandi yumvikana y'abanywanyi ku bikorwa vy'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gutegura no kwuzuzura ifishi y'umwihwezo irifasha kwishura ku vyanditswe mu karongo a) k'iyi ngingo.

Ingingo ya 8: Imyenda y'umurengera y'umunywanyi

- a) Mu vyerekeye itangwa ry'ingurane canke ry'ubundi buryo bwose bworohereza umunywanyi mu bijanye n'amafaranga, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kuraba neza ko ridatuma agira imyenda y'umurengera ;
- b) Bifatwa ko umunywanyi afise imyenda y'umurengera iyo, mu gihe c'ugushinga igitigiri c'ingurane ahabwa, haba hariho ibigaragaza ko adashoboye canke atazoshobora kuriha ingurane zose afise, hisunzwe amasezerano yose y'ingurane afitaniye n'ayandi mashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga n'urugero rw'ubutunzi bw'umunywanyi hamwe n'ibindi bimumutwara amafaranga.

AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 1 : UKWISHUZA IMYENDA

Ingingo ya 9: Ingene imyenda yishuzwa

- a) Imbere y'ugushira umukono ku masezerano, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa

sur les conditions dans lesquelles le crédit est soumis aux procédures de recouvrement. Il ne doit pas utiliser des pratiques injustes ou abusives de recouvrement des crédits auprès des débiteurs.

- b) Les fonds retenus en nantissement pour garantir le remboursement d'un crédit doivent être restitués au consommateur immédiatement après l'apurement normal de la dette.
- c) En cas de vente ou de transfert du portefeuille crédit à un autre fournisseur de produits et services financiers, le fournisseur de produits et services financiers vendeur doit notifier la vente ou le transfert aux consommateurs, par écrit, au moins trente (30) jours ouvrables à l'avance. Cette notification doit fournir des informations adéquates sur l'acquéreur, ses contacts, le lieu de versement des remboursements et les conséquences de non-remboursement. Elle doit également informer les consommateurs qu'ils restent endettés et que les conditions de remboursement restent inchangées.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers vendeur doit se convenir avec l'acquéreur que les conventions des débiteurs envers l'institution restent inchangées.

Article 10: Recouvrement

- a) Si le consommateur est incapable de rembourser un prêt, le fournisseur de produits et services financiers a le droit de prendre des mesures pour recouvrer le montant qui lui est dû par ce consommateur, conformément aux lois et règlements en la matière.

kumenyesha umunywanyi ingene ingurane yishuzwa. Ntirirekuriwe gukoresha ingendo y'akarenganyo canke y'ukurenga akarimbi mu kwishuza ingurane ryatanze.

- b) Amafaranga y'ingwati asigaranwa n'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga kugira afashe iyishurwa ry'ingurane ategerezwa guca asubizwa umunywanyi agiheza kuriha umwenda wose nk'uko bitegekanijwe mu masezerano.
- c) Mu gihe ingurane zatanzwe zigurishijwe canke zihawe irindi shirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, ishishamwe rizigurishije ritegerezwa kubimenyesha abanywanyi baryo biciye mu rwandiko hasigaye n'imiburiburi imisi mironko itatu (30) y'akazi imbere yuko ribikora. Urwo rwandiko rw'ukubimenyesha abanywanyi rutegerezwa kuba rurimwo ibikenewe vyose vyerekeye ishishamwe riguze izo ngurane, ingene abo banywanyi bashobora kurishikira, aho bazorihira ingurane zabo n'inkurikizi z'uguharana. Urwo rwandiko rutegerezwa kandi kumenyesha abanywanyi ko babandanya baharurwako imyenda kandi ko amasezerano y'ingurane atahindutse.
- d) Ishishamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rigurishije ingurane ritegerezwa kwumvikana n'uwuyiguze ko amasezerano y'abanywanyi bahawe ingurane adahinduka.

Ingingo ya 10 : Iyishuza ry'ingurane

- a) Iyo umunywanyi adashoboye kwishura ingurane, ishishamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rifatise uburenganzira bwo gufata ingingo kugira ryishuze amafaranga rifatiwe n'uwo

b) Le fournisseur de produits et services financiers :

- (i) ne peut réclamer au consommateur que des frais et dépenses effectivement exposés;
- (ii) doit fournir au consommateur une ventilation détaillée des frais et dépenses engagés ;
- (iii) peut compenser le montant impayé avec un solde créditeur dans un ou plusieurs autres comptes ouverts au nom du consommateur dans ses livres et en informer immédiatement le consommateur sur son adresse la plus récente à sa disposition;
- (iv) ne doit pas recouvrer sa dette auprès d'un tiers, y compris le tuteur du consommateur, un membre de sa famille ou ses amis, une association dont le consommateur est membre, si le tiers en question n'a pas signé le contrat de cautionnement au profit du consommateur.

munywanyi, hisunzwe amabwirizwa n'amategeko avyerekeye.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga :

- (i) ryishuza umunywanyi amafaranga atarenze ayo ryakoresheje koko mu kumwishuza ingurane ;
- (ii) ritegerezwa kwereka umunywanyi urwandiko rwerekana ido n'ido ry'amafaranga ryakoresheje mu kwishuza ingurane ;
- (iii) rirashobora kwiriha ingurane itarishwe mu mafaranga ari ku yandi makonte yugurujwe kw'izina ry'umunywanyi muri iryo shirahamwe nyene kandi rigaca ribimumenyesha ubwo nyene ribicishije aho abarizwa ha vuba yamenyesheje ishishirahamwe ;
- (iv) ntirirekuriwe kwishuza uwundi muntu ingurane ryahaye umunywanyi, yaba umurezi wiwe, uwo mu muryango wiwe, abagenzi biwe canke ishishirahamwe arimwo, igihe uwo wundi muntu atashize umukono ku masezerano y'ukwishinga uwo munywanyi.

Article 11 : Mise en œuvre de l'aval

L'avaliseur doit être immédiatement avisé dès le premier incident de paiement et prévenu de la mise en œuvre de l'aval dès le troisième incident de paiement.

Article 12: Réalisation des garanties hypothécaires par le débiteur

En cas de non remboursement ou détournement du crédit, le débiteur

Ingingo ya 11: Ishirwa mu ngiro ry'amasezerano y'ubwishingizi

Kuva uwaronse ingurane atanguye kutariha, uwamwishinze mu masezerano y'ingurane ategerezwa guca abimenyeshwa kandi akagabishwa ko, mu gihe uwo yishinze yikurikiranije incuro zitatu atariha, amasezerano y'ubwishingizi aca ashirwa mu ngiro.

Ingingo ya 12: Igurishwa ry'ingwati z'ibitimuka rigizwe n'uwuheranye

hypothécaire est tenu, dans un délai d'une année, au plus tard, à compter de la première mise en demeure, de vendre, par ses propres soins, le bien hypothéqué pour désintéresser le créancier avec le prix de réalisation.

Article 13 : Réalisation de la garantie hypothécaire à la demande du créancier hypothécaire

A défaut de la vente par le débiteur lui-même dans les délais indiqués à l'article 12 du présent Règlement, le créancier peut adresser une requête de vente publique du bien hypothéqué au Président du Tribunal de commerce qui, par voie d'ordonnance, saisit le Directeur des Titres fonciers endéans un mois, à compter de la requête, aux fins d'organiser une vente publique. Dans ce cas, le créancier ne peut pas se porter acquéreur du bien hypothéqué, sauf si le prix offert est inférieur à la valeur de l'expertise arrêtée au moment de l'octroi du crédit.

SOUS-SECTION 3 : OUVERTURE, FERMETURE ET GESTION DES COMPTES DES CONSOMMATEURS

Article 14: Ouverture de compte

- a) Avant d'ouvrir un compte pour un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur des droits et devoirs y relatifs. Ceux-ci incluent les informations suivantes :
- (i) les types de comptes et les modalités de leur fonctionnement ainsi que les documents exigés ;
 - (ii) le temps normal requis pour régulariser un chèque ou un autre

Mu gihe uwaronse ingurane yatanze ingwati y'ikitimuka atishuye canke akoresheje ingurane ico itari igenewe, ategerezwa, mu kiringo kitarenga umwaka umwe, giharurwa kuva agabishijwe irya mbere, kugurisha we nyene ubwiwe ikitimuka yatanze ingwati kugira yishure ingurane mu mafaranga avuye muri iryo gurishwa.

Ingingo ya 13 : Igurishwa ry'ingwati y'ikitimuka bisabwe n'ishirahamwe riheraniwe

Uwuheryane adashoboye kugurisha we nyene ubwiwe ingwati y'ikitimuka yatanze, mu kiringo gitegekanyijwe mu ngingo ya 12 y'iri tegeko, uwuheryaniwe ashobora gusaba Umukuru wa Sentare y'ubudandaji ko ico kitimuka catanzweko ingwati kigurishwa icamunara. Mu kiringo c'ukwezi kumwe kuva ibisabwe, Sentare y'ubudandaji ica ifata ingingo itegeka Umuyobozi w'Igisata kijejwe kwandika no gushingura impapuro ndangatongo kugurisha icamunara iyo ngwati y'ikitimuka. Muri iryo gurishwa, uwuheryaniwe ntashobora kuba mu bagura ikitimuka catanzweko ingwati, kiretse iyo igiciro kiriko kiratangwa kidashikana agaciro abahinga bagihaye igihe ingurane yatangwa.

AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 1: IYUGURURWA, IYUGARWA N'ITUNGANYWA RY'AMAKONTE Y'ABANYWANYI

Ingingo ya 14 : Iyugururwa ry'ikonte

- a) Imbere yo kwugururira ikonte umunywanyi, ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumumenyeshya ivyo afitiye uburenganzira n'ivyo ategerejwe vyerekeye ukwuguruza ikonte. Muri ivyo harimwo ibi bikurikira :
- (i) ubwoko bw'amakonte n'ingene akora hamwe n'inzandiko zisabwa ;

- instrument de paiement au débit/crédit d'un compte ;
- (iii) le montant minimum exigé pour l'ouverture et le solde minimum exigé ainsi que les frais à payer si le solde devient inférieur au minimum recommandé ;
- (iv) le traitement des comptes dormants ;
- (v) le taux créditeur, s'il s'agit d'un compte de dépôt ;
- (vi) la périodicité du relevé de compte et les frais éventuels y afférents ;
- (vii) les frais de tenue de compte et leur échéance ;
- (viii) les conditions et frais de clôture d'un compte à l'initiative du consommateur ;
- (ix) les conditions de fermeture d'un compte à l'initiative du fournisseur de produits et services financiers.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit demander au consommateur de lui fournir tous les éléments nécessaires pour son identification de façon à éviter des risques de confusion des consommateurs.
- c) Le fournisseur des produits et services financiers doit demander au consommateur de lui fournir des informations nécessaires sur les voies de communication qui lui sont appropriées
- (ii) umwanya usanzwe usabwa kugira hatunganywe isheki canke ubundi buryo bukorehwa mu kubika canke kubikura kuri konte ;
- (iii) igitigiri c'amafaranga make ashoboka asabwa umunywany mu kwugurura ikonte n'igitigiri c'amafaranga make ashoboka ategerezwa gusigara kuri konte yiwe hamwe n'amafaranga arihwa n'umunywany iyo ayasigaye kuri konte yiwe adashika, n'imiburiburi, ayasabwa ;
- (iv) itunganywa ry'amakonte yicaye ;
- (v) urugero kw'ijana rw'inyungu itangwa ku ma konte y'ukubitsa ;
- (vi) ikiringo kija kiratangirwako icegeranyo cerekana ingene ikonte yakoreshejwe n'amafaranga ashobora kurihwa kuri ico gikorwa ;
- (vii) amafaranga aja arakurwa kw'ikonte ajanye n'ukuyitunganya n'igihe aja arakurirwako ;
- (viii) ibisabwa igihe umunywany yugaje ikonte yiwe ku gushaka kwiwe hamwe n'amafaranga arihwa ;
- (ix) ibituma ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ryugara ikonte y'umunywany.
- b) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gusaba umunywany gutanga umwidondoro wiwe wose ukenewe ku buryo ridashobora kwitiranya abanywany.
- c) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gusaba umunywany kurimenyesha uburyo

(voie postale, électronique, au lieu du fournisseur, etc).

- d) Le niveau d'information à collecter sur le consommateur doit être proportionnel à la nature et à la complexité du produit ou du service cherché par le consommateur mais doit être à mesure de permettre au fournisseur de produits et services financiers d'offrir le service de façon professionnelle.

Article 15: Gestion de compte

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit assister le consommateur dans la gestion de ses comptes et la vérification des transactions y opérées. A cet effet, il doit fournir régulièrement, dans un délai ne dépassant pas un mois, des relevés de compte au consommateur à travers des canaux appropriés, notamment, le courrier électronique ou le téléphone mobile, à condition que le consommateur ait renseigné son adresse e-mail et/ou son numéro téléphonique au fournisseur de produits et services financiers.

- b) Le relevé de compte doit inclure au moins les informations suivantes :

- (i) le solde d'ouverture ;
- (ii) tous les mouvements opérés sur le compte et leurs libellés ;
- (iii) tous les intérêts crédités/débités sur le compte ;
- (iv) tous les frais et commissions;
- (v) le solde de clôture.

bumubangukira bwo kumushikiriza inkuru (ari ubwa posita, ubuhinga bwa none, aho ishira hamwe rikorera, n'ubundi buryo butandukanye).

- d) Amatohoza agirwa ku munywanyi ategerezwa kuba ari ku rugero rw'ubwoko n'uburemere bw'igikorwa uwo munywanyi asaba ishira hamwe, ariko kandi ategerezwa gutuma iryo shira hamwe rirangura ibikorwa vyaryo nkuko amategeko agenga umwuga abitegekanya.

Ingingo ya 15 : Itunganywa ry'ikonte

- a) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gufasha umunywanyi mu gutunganya amakonte yiwe no mu gusuzuma ibirangurirwa kuri ayo makonte. Ku bw'ivyo, iryo shira hamwe ritegerezwa kuja riraha umunywanyi waryo, mu kiringo kitarenza ukwezi, icegeranyo c'ivyaranguriwe kw'ikonte yiwe biciye mu nzira zibereye zo kumenyesha inkuru, nk'ugukoresha ubutumwa bwo mu buhinga ngurukanabumenyi canke iterefone ngendanwa, mu gihe umunywanyi aba yaramenyeshije iryo shira hamwe agasandugu kiwe ko mu buhinga ngurukanabumenyi hamwe n'inomero y'iterefone yiwe canke kimwe muri ivyo.

- b) Icegeranyo c'ivyaranguriwe kw'ikonte y'umunywanyi gitegerezwa kuba kirimwo, n'imiburiburi, ibi bikurikira :

- (i) amafaranga yari kw'ikonte kw'igenekerezo ico cegeranyo gitangurirako ;
- (ii) amafaranga yose yashizwe kw'ikonte n'ayakuweko hamwe n'ico vyerekeye ;
- (iii) inyungu zose zashizwe kw'ikonte n'izakuweko ;

- c) Les frais de tenue de compte sur un compte dormant cessent d'être perçus dès que le solde du compte est nul et que le consommateur n'a pas de crédit en cours.
- (iv) amafaranga yose asabwa kurihwa n'ayajanye n'ivyaranguwe kw'ikonte ;
- (v) amafaranga ari kw'ikonte kw'igenekerezo ico cegeranyo kirangirirako.
- c) Amafaranga ajanye n'ugutunganya ikonte aja arakurwa kw'ikonte yicaye arahagarikwa gukatwa kuva igihe kuri iyo konte ata mafaranga asigayeko kandi umunywany akaba ata ngurane ariko arishura.

Article 16: Fermeture de compte

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur ayant l'intention de fermer un compte dont il n'a plus besoin, sur les procédures à suivre et les implications financières y relatives.
- b) Sans préjudice aux dispositions légales relatives à la fermeture des comptes et aux fonds délaissés, il est interdit au fournisseur de produits et services financiers de fermer un compte du consommateur sans lui avoir donné un avis écrit, avec accusé de réception, à ses derniers contacts renseignés, au moins quinze (15) jours ouvrables à l'avance, à compter de la date de réception de cette notification, sauf si :

- (i) le fournisseur de produits et services financiers en est obligée par la loi ;
- (ii) le compte n'est pas mouvementé pour une période de plus de dix (10) ans et que le consommateur est injoignable par le fournisseur de produits et services financiers ;
- (iii) le solde du compte est considéré comme fonds délaissés et doit être

Ingingo ya 16 : Iyugarwa ry'ikonte

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha umunywany ashaka kwugaza ikonte yiwe atagikeneye, ivyo ategerezwa gukurikiza n'amafaranga bisaba.
- b) Hatirengagijwe ibitegekanijwe n'amategeko vyerekeye iyugarwa ry'amakonte n'amafaranga asa n'ayahebewe ku makonte, birabujijwe ko ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ryugara ikonte y'umunywany ritabanje kubimumenyesha, mu rwandiko, akanemeza ko yabironse, bicishijwe mu buryo umunywany aherukirako gutanga bwo gushikirizwa inkuru, hasigaye, n'imiburiburi, iminsi icumi n'itanu (15) y'akazi kugira iyo konte yugarwe. Iyo minsi iharurwa kuva kw'igenekerezo umunywany yaronkeyeko urwo rwandiko rubimumenyesha, kiretse iyo :
 - (i) ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ribitegerezwa n'amategeko ;
 - (ii) ikonte ata nakimwe cigeze kiyirangurirwako n'umunywany mu kiringo kirenga imyaka icumi (10) kandi ishirahamwe rikaba ryarabuze uwo umunywany riciye mu nzira zose yari yararimenyesheje ;

traité, à ce titre, conformément aux lois en vigueur.

- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur sur les implications de la non utilisation d'un compte et celles de sa fermeture.

Article 17 : Services gratuits

Le fournisseur de produits et services financiers doit offrir aux consommateurs les services financiers ci-après, sans exiger des frais ou commissions :

- l'ouverture de compte ;
- la fermeture de compte ;
- la situation de compte.

En plus des services financiers précités, le fournisseur de produits et services financiers peut établir d'autres services financiers à fournir aux consommateurs à titre gratuit.

SECTION 2 : FIABILITE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE CONSOMMATEUR

Article 18: Enregistrement des informations relatives au consommateur

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir les informations actualisées sur chaque consommateur, qui doivent contenir, au minimum :

- (iii) amafaranga asigaye kw'ikonte afatwa nk'ayahebwe kandi, muri ico gihe, agategerezwa kubikwa nk'uko bitegekanijwe n'amategeko.

- c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyeshya umunywanyi inkurikizi z'ukudakoresha ikonte yiwe n'izo kuyugara.

Ingingo ya 17 : Ibirangurirwa abanywanyi ku buntu

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kurangurira abanywanyi, ku buntu, ibi bikurikira :

- ukwugurura ikonte ;
- ukwugara ikonte ;
- ukumenyeshya umunywanyi amafaranga afise kuri konte yiwe.

Hejuru y'ivyo bihejeje kudondagurwa, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rirashobora kwerekana ibindi bikorwa rirangurira abanywanyi ku buntu.

AGACE KA 2 : UKWIZERWA KW'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 2 : UGUSHIRA KU GIHE UMWIDONDORO W'UMUNYWANYI

Ingingo ya 18 : Iyandikwa ry'umwidondoro w'umunywanyi

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwama rishira ku gihe umwidondoro w'umunywanyi wese. Uwo mwidondoro utegerezwa kuba urimwo, n'imiburiburi, ibi bikurikira :

- (i) tous les documents nécessaires à l'identification du consommateur ;
 - (ii) l'adresse du consommateur, son numéro de téléphone et autres contacts détaillés ;
 - (iii) tous les documents et formulaires du fournisseur des produits et services financiers complétés et signés par le consommateur.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit procéder, au moins annuellement, à la mise à jour des documents d'identification du consommateur.
- (i) inzandiko zose zikenewe zifasha kumenya umunywanyi uwo ari we ;
 - (ii) aho umunywanyi abarizwa, inomero y'iterefone yiwe hamwe n'ubundi buryo bwose butuma uwumukeneye ashobora kumuronka ;
 - (iii) inzandiko n'impapuro zose zitegekanijwe n'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga zuzuzwa kandi zigashirwako umukono n'umunywanyi.
- b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa, n'imiburiburi ku mwaka ku mwaka, gushira ku gihe inzandiko ziranga umunywanyi.

SOUS-SECTION 2 : MECANISMES DE RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 2 : UBURYO BWO GUKOMEZA UKWIZERWA KW'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

Article 19: Fiabilité des canaux d'offre automatique de services financiers

Ingingo ya 19 : Ukwizerwa kw'ivyuma nyabwonko vy'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga bikora ivyo umunywanyi abisavye

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les guichets automatiques de billets (GAB) ou autres canaux d'offres automatiques de services financiers mis à la disposition des consommateurs fonctionnent jour et nuit, sauf si la machine devient temporairement inaccessible pour des raisons:
- (i) d'une urgence qui échappe au contrôle du fournisseur de produits et services financiers ;
- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko ivyuma nyabwonko rikoresha bikora umurango n'ijoro, kiretse iyo ivyo vyuma bihagaze gukora igihe gito ku mvo zikurikira :
- (i) ingorane ishika giturumbuka idashobora gutorerwa umuti ubwo nyene

(ii) de services de maintenance.

- b) Dans le cas prévu par l'alinéa a) (ii) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers doit informer les consommateurs sur la période d'entretien des GAB et autres canaux d'offre automatique de services financiers pour qu'ils prennent des dispositions nécessaires. Il doit indiquer d'autres GAB en service et les numéros de téléphone à contacter pour plus d'informations.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit surveiller ses canaux d'offre automatique de services financiers pour s'assurer qu'ils ne sont pas utilisés pour des activités illégales.

Article 20 : Continuité du fonctionnement des systèmes d'exploitation

Le fournisseur de produits et services financiers doit assurer la continuité du fonctionnement des systèmes d'exploitation pour répondre, en tout temps, aux besoins des consommateurs en prévoyant des alternatives en cas de dysfonctionnement des systèmes. La clientèle doit être immédiatement informée et orientée en fonction de la mise en œuvre de l'une ou l'autre alternative.

Article 21 : Obligation d'information en cas de panne des systèmes d'exploitation

Lorsqu'une panne affectant les consommateurs n'a pas été entièrement réparée endéans 48 heures, le fournisseur de

n'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ;

- (ii) ibikorwa vyo kubungabunga ivyuma nyabwonko.
- b) Mu gihe ari ku mvo zitegekanijwe mu karongo a) (ii) k'iyi ngingo, ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha abanywanyi baryo ikiringo ibungabungwa ry'ivyuma nyabwonko n'ubundi buryo bwa none bukoreshwa rizofata kugira bamenye ukundi babigenza. Ritegerezwa kumenyesha abanywanyi ibindi vyuma nyabwonko biriko birakora hamwe n'inomero z'iterefone bacako kugira babaze ibindi boba bakeneye kumenya.
- c) Ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kugenzura ivyuma nyabwonko vyaryo kugira risuzume ko bidakoreshwa ibikorwa biteye kubiri n'amategeko.

Ingingo ya 20 : Ukudahagarara kw'imirimo y'ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga

Ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko riguma rirangurira abanywanyi, umwanya wose, ibikorwa ritegerejwe, mu gutegekanya ubundi buryo bushobora guca busubirira ubwariko burakora mu gihe bugize ingorane. Abanywanyi bategerezwa guca bamenyeshwa ingorane zashitse kandi bakerekwa ubundi buryo baba barakoresha mu kurindira.

Ingingo ya 21 : Ugutegerezwa kumenyesha ingorane zabaye mu buhinga bukoreshwa mw'irangurwa ry'ibikorwa vy'ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga

produits et services financiers doit en informer immédiatement la Banque Centrale, par écrit, en soulignant les raisons du retard de réparation de la panne.

Article 22 : Protection et confidentialité des données et des transactions des consommateurs

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit protéger les données et les transactions des consommateurs et en assurer la confidentialité. A cet effet, les informations sur le client ne sont utilisées que dans le contexte où le client les a fournies et doivent être sauvegardées.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que l'accès aux informations personnelles des consommateurs est accordé exclusivement au personnel autorisé ou à toute autre personne que la loi habilite.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit se munir des procédures et des systèmes de contrôle appropriés et s'assurer que son personnel est ngasuffisamment sensibilisé sur la protection des informations des consommateurs. Il doit identifier et résoudre les causes de violation de la confidentialité et de la protection des informations des clients.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des infrastructures physiques permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des consommateurs lors des retraits aux guichets et aux GAB.

Mu gihe ingorane zabaye mu buhinga bukoreshwa n'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga zituma abanywanyi badatunganirizwa zitashoboye gutorerwa umuti zose mu kiringo c'amasaha 48, iryo shirahamwe ritegerezwa guca ryandikira ubwo nyene Ibanki Nkuru y'Igihugu, riyimenyeshya imvo zatumye izo ngorane ziteba gutorerwa umuti.

Ingingo ya 22 : Ikingirwa n'igumizwa mw'ibanga ry'ivyerekeye abanywanyi n'ibirangurwa ku ma konte yabo

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gukingira ivyo vyose vyerekeye abanywanyi n'ibirangurwa ku makontе yabo kandi rikabigumiza mw'ibanga. Ku bw'ivyo, ivyo vyose vyerekeye umunywanyi bikorehwa gusa mu bijanye n'ico yabitangiye kandi bigategerezwa gukingirwa.
- b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko ivyerekeye abanywanyi bimenywa gusa n'abakozi baryo babirekuriwe, canke uwundi muntu wese abirekuriwe n'amategeko.
- c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kuba rifise uburyo n'ubuhinga bwo gusuzuma bubereye no kwitwararika kumenya ko abakozi baryo baba bumvishijwe bihagije ibijanye n'ugukingira ivyo vyose vyerekeye abanywanyi baryo. Ritegerezwa gutohoza no gutorera umuti imvo zatumye ibanga rimenwa.
- d) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho inyubakwa zifasha abanywanyi gukorera mw'ibanga no mu mutekano mu

Article 23: Protection du compte du consommateur

a) Le fournisseur de produits et services financiers doit conseiller le consommateur utilisant un chéquier ou autre instrument de paiement sur la nécessité de :

- (i) protéger et de garder son instrument de paiement dans un lieu sain et fermé quand il n'est pas en train de l'utiliser ;
- (ii) ne pas conserver des chèques signés à l'avance ;
- (iii) compléter le chèque de manière à éviter des insertions possibles non autorisées en barrant tout espace vide avant et après le montant tant en chiffres qu'en toutes lettres et en indiquant la monnaie de la transaction.

b) Pour des fins de protection et de sécurité du numéro d'identification personnel du consommateur, incluant les services de GAB et les services financiers numériques, le fournisseur de produits et services financiers doit conseiller le consommateur :

- (i) de ne pas accepter qu'une autre personne utilise sa carte bancaire, prenne connaissance de son numéro d'identification personnel ou de toute autre information de sécurité ;
- (ii) de mémoriser son numéro d'identification personnel et autre information de sécurité et de supprimer immédiatement toute notification

gihe baba bariko barabikura amafaranga bishikiye kw'ishirahamwe canke babicishije ku vyuma nyabwonko vy'ishirahamwe.

Ingingo ya 23 : Ikingirwa ry'ikonte y'umunywany

a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa guhanura umunywany akoresha agatabu k'amasheki canke ubundi buryo bwose bukoreshwa mu kuriha amafaranga ku bijanye n'akamaro ko :

- (i) gukingira no kubika, mu kibanza ciza kandi cugarwa, agatabu k'amasheki canke ubundi buryo bwose bukoreshwa mu kubikura no mu kuriha amafaranga mu gihe cose atariko arabikoresha ;
- (ii) kutabika isheki yashizeko umukono hataragera ko ikoresha ;
- (iii) kuzuza isheki ku buryo bidakunda ko handikwamwo ibindi biharuro canke izindi indome, mu guca umurongo ahari ikibanza gisigaye kitujuje imbere n'inyuma y'igitigiri c'amafaranga yanditswe, haba mu biharuro canke mu ndome, no mu gutomora ubwoko bw'amafaranga abikurwa.

b) Mu ntumbero y'ugukingira igiharuro canke ijambo kabanga ry'umunywany no ku bw'umutekano wavyo, harimwo ibirangurirwa mu vyuma nyabwonko n'ibindi birangurwa biciye mu buhinga bwa none, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa guhanura umunywany :

- (i) kutemera ko uwundi muntu akoresha ikarata y'ibanki yiwe, amenya igiharuro canke ijambo kabanga akoresha mu migenderanire yiwe n'ishirahamwe ;

électronique relative à son compte fournie par le fournisseur de produits et services financiers;

(iii) de ne pas écrire quelque part son numéro d'identification personnel;

(iv) de ne pas conserver les données de son numéro d'identification personnel ensemble avec sa carte bancaire au cas où le client choisit d'écrire quelque part son numéro d'identification personnel ;

(v) d'éviter d'utiliser des chiffres faciles à deviner tels que les numéros de sa carte nationale d'identité, de son passeport ou de sa date de naissance comme numéro d'identification personnel;

(vi) de changer régulièrement son numéro d'identification personnel.

c) les conseils de sécurité indiqués aux alinéas a) et b) du présent article doivent être fournis au moment où le fournisseur de produits et services financiers offre le produit ou le service au consommateur.

d) Le fournisseur de produits et services financiers doit afficher les conseils de sécurité à son siège, à ses agences et guichets ainsi que chez ses Agents, sur son site web et à travers d'autres voies de communication qu'il utilise pour alerter les consommateurs contre des pratiques frauduleuses possibles par rapport aux produits et services financiers offerts.

e) Le fournisseur de produits et services financiers doit offrir aux consommateurs un service de

(ii) gufata ku mutwe igiharuro canke ijambo kabanga vyawe no guca afuta ubwo nyene ico cose kiraba ikonte yiwe aba amenyeshejwe n'ishirahamwe biciye mu buhinga bwa none ;

(iii) kutandika ahantu na hamwe igiharuro canke ijambo kabanga bimuranga ;

(iv) kutabika hamwe ikarata y'ibanki yiwe n'ahanditswe igiharuro canke ijambo kabanga biranga iyo karata mu gihe umunywany ahisemwo kuvyandika ;

(v) kwirinda gukoresha igiharuro canke ijambo kabanga vyoroshe kumenya mu guhitishamwo, nk'inomero z'ikarata karangamuntu yiwe, iz'igitabu c'inzira ciwe canke iz'itariki y'amavuko yiwe ;

(vi) kuja arahindagura igiharuro canke ijambo kabanga bimuranga.

c) impanuro zihabwa umunywanyi zijanye n'ingene ikonte yokingirwa zavuzwe mu turongo a) na b) tw'iyi ngingo zitegerezwa gutangwa mu gihe ishishirahamwe rirangura bikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga riba ririko rirarangurira umunywanyi ibikorwa vyaryo .

d) Ishishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumanika ahabona impapuro ziriko impanuro zikingira umunywanyi. Izo mpapuro zitegerezwa kumanikwa ku cicaro caryo, ku biro vy'amashami yaryo, ku bibanza vy'abakorana n'ishishirahamwe, ku rubuga ngurukanabumenyi rwaryo no mu kubicisha mu zindi nzira z'uguhanahana amakuru

communication téléphonique disponible toutes les 24 heures afin de leur permettre d'alerter sur les vols ou pertes de chèque, de livret, de carte bancaire et de tout instrument de paiement ou de toute tentative de fraude ou d'escroquerie.

SOUS-SECTION 3: SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES

Article 24: Services financiers via Internet, Téléphone Mobile et GAB

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit prendre des mesures appropriées pour s'assurer que ses services en ligne sont fiables et sécurisés. Il doit compenser le consommateur qui encourt une perte suite à la défaillance des systèmes de contrôle des services en ligne.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le client sur toutes les transactions opérées sur son compte au fur et à mesure à travers des messages électroniques.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers offrant des services financiers par Internet et téléphone mobile doit mettre en place un système de sécurité lui permettant d'assurer :
 - (i) la confidentialité des données des consommateurs ;

ishirahamwe rikoresha, kugira rigabishe abanywanyi ku busuma bashobora kugirirwa mu bikorwa barangurirwa n'ishirahamwe.

- e) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kuronsa abanywanyi inomero ya terefone ikora amasaha mirongo ibiri n'ane kugira riboroherewe mu kumenyesha hakiri kare ko bibwe canke batakaje agatabu k'amasheki, agatabu kaja karandikwamwo ivyaranuwe kw'ikonte, ikarata y'ibanki n'izindi mpapuro zose zikoresha mu kuriha canke ko habaye kugerageza kwibwa kuri konte, ku rwenge.

AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 2 : IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA BIRANGURWA BICIYE MU BUHINGA BWA NONE

Ingingo ya 24 : Ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga birangurwa biciye mu buhinga ngurukanabumenyi, mw'iterefone ngendanwa no mu vyuma nyabwonko vy'ishirahamwe

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gufata ingingo zibereye kugira risuzume ko ibikorwa birangurwa biciye mu buhinga ngurukanabumenyi vyizewe kandi bikingiwe. Iryo shirahamwe ritegerezwa guha indishi umunywanyi yagize agahombo biturutse ku kudakora neza kw'ubuhinga bwo gusuzuma ibirangurirwa abanywanyi biciye mu buhinga ngurukanabumenyi.
- b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kuja riramenyesha umunywanyi ico cose kiranguriwe kw'ikonte yiwe ribicishije mu butumwa bwo mu buhinga bwa none.
- c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, ribicishije mu buhinga ngurukanabumenyi no mw'iterefone

- (ii) l'authentification, l'identification de toutes les parties prenantes et le contrôle de l'accès aux services ;
 - (iii) l'irréversibilité des transactions ;
 - (iv) la continuité des affaires ;
 - (v) la fourniture d'informations suffisantes quand les services ne sont pas disponibles.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des systèmes efficaces de gestion et de contrôle des risques au niveau de ses Agents.
- e) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des directives claires sur les procédures de résolution des erreurs et fraudes.
- (i) ngendanwa, ritegerezwa gushiraho ubuhinga burifasha :
 - (i) kugumiza mw'ibanga ivyo vyose vyerekeye abanywanyi;
 - (ii) kwemeza, gutohoza ku bijanye n'umwidondoro w'umuntu wese yagize uruhara mw'irangurwa ry'igikorwa hamwe no gusuzuma abakoresha ubwo buhinga ;
 - (iii) kwirinda ko haba ukwivuguruza mu vyakorewe kw'ikonte ;
 - (iv) kuguma rirangura ibikorwa igihe cose ata guhagarika ;
 - (v) gutanga amakuru akwiye mu gihe ivyo abanywanyi bipfuzaga kurangurirwa bidashoboka nk'uko vyahora.
- d) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho uburyo bubereye bw'ugutorera umuti n'ugusuzuma impanuka zishobora gushika ku bakorana na ryo.

Article 25: Cartes bancaires et points de vente

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les cartes bancaires sont émises et délivrées aux consommateurs dont les noms figurent sur la carte ou à une personne autorisée.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas émettre de carte bancaire ou augmenter le montant limite de la carte de crédit sans la demande écrite du client.

- e) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho intumbero zitomoye neza ku vyerekeye ibikurikizwa mu gukosora ivyakoze nabi mu kwihenda, canke bivuye ku busuma.

Ingingo ya 25: Amakarata y'ibanki n'ingene akoreshwa

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko amakarata y'ibanki asohorwa kandi agahabwa abanywanyi amazina yabo yanditswe kw'ikarata canke uwundi umuntu abirekuriwe.

- c) Le fournisseur de produits et services financiers est responsable de toutes les transactions frauduleuses qui ne sont pas portées à la connaissance du détenteur et qui sont opérées avant ou après que le consommateur en informe le fournisseur de produits et services financiers, sauf si celui-ci prouve la responsabilité du détenteur de la carte.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit prendre des mesures appropriées pour s'assurer que les commerçants n'imposent pas des frais et commissions additionnels sur le montant des transactions quand le consommateur utilise sa carte de crédit pour les paiements.
- b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ntirirekuriwe gusohora ikarata y'ibanki canke kuduza igitigiri c'amafaranga ntarengwa y'ikarata y'ibanki y'ingurane ritabisabwe n'umunyanyi kandi abicishije mu rwandiko.
- c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ni ryo ribazwa ubusuma bwose bukozwe biciye kw'ikarata y'ibanki y'umunyanyi atabimenyeshewe, bwaba ubwakoze imbere canke inyuma y'aho umunyanyi abimenyeshereje ishishamwe, kiretse icyo ishishamwe ryerekanye uruhara nyene ikarata abifisemwo.
- d) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gufata ingingo zibereye zirifasha gutohoza ko abadandaza batarihisha umunyanyi ayandi mafaranga igihe cose akoresheje ikarata yiwe y'ibanki y'ingurane mu kuriha.

Article 26: Utilisation des cartes bancaires

Le fournisseur de produits et services financiers émettant des cartes de crédit ou cartes de débit aux consommateurs doit les informer de leurs droits et obligations consécutifs à l'utilisation de la carte. Il informe le consommateur sur :

- (i) la limite autorisée du crédit ;
- (ii) le plafond des retraits et des paiements ;
- (iii) le montant d'endettement en cours à tout moment de la période pour laquelle chaque relevé est tiré ;
- (iv) les frais, les commissions et les intérêts ;
- (v) le solde de chaque période ;

Ingingo ya 26 : Ikoreshwa ry'amakarata y'ibanki

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga riha abanyanyi amakarata y'ibanki y'ingurane canke amakarata y'ibanki yo kubikura ritegerezwa kubamenyeshya ivyo bafitiye uburenganzira n'ivyo bategerejwe mw'ikoreshwa ry'ayo makarata. Riramenyeshya umunyanyi ibi bikurikira :

- (i) igitigiri c'amafaranga ntarengwa y'ingurane umunyanyi arekuriwe ;
- (ii) igitigiri c'amafaranga ntarengwa umunyanyi ashobora kubikura no gukoresha mu kuriha ;

- (vi) les frais à prélever en cas de manquement ;
- (vii) la manière dont les frais sont calculés.
- (iii) igitigiri c'amafaranga asigaye ku ngurane igihe cose hasohowe icegeranyo c'ingene ikonte yakoreshejwe ;
- (iv) amafaranga asabwa kugira arangurirwe ico akeneye n'inyungu ku ngurane ;

SECTION 3 : TRANSPARENCE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : INFORMATIONS ET CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

- (v) amafaranga aba ari kw'ikonte igihe cose;
- (vi) amafaranga akurwa kw'ikonte igihe umunywanyi atubahirije ivyo asabwa ;
- (vii) ingene amafaranga asabwa ku birangurwa aharurwa.

Article 27 : Informations et conseils à donner pour le choix du produit ou du service

- a) Avant le choix d'un produit ou d'un service par un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit :
 - (i) expliquer clairement, dans un langage simple que le consommateur comprend, les principales caractéristiques de la gamme de produits et services proposés afin de lui permettre de prendre une décision réfléchie;
 - (ii) informer le consommateur sur tous les frais, commissions et pénalités possibles et autres obligations financières qu'il peut encourir suite à l'achat du produit ou du service et particulièrement en cas de défaut de remboursement du crédit ;
 - (iii) demander au consommateur de fournir toutes les informations nécessaires permettant de vérifier s'il est éligible ou pas à tel ou tel autre produit ou service offert ;

AGACE KA 3: UGUKORERA KU MUGARAGARO MW'IRANGURWA RY'IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

AGAHIMBA KA 1 K'AGACE KA 3: IBIMENYESHA ABANYWANYI N'IMPANURO BAHABWA

Ingingo ya 27: Ibimenyeshwa abanywanyi n'impanuro bahabwa kugira bahitemwo ivyo barangurirwa

- a) Imbere yuko umunywanyi ahitamwo ico arangurirwa, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa :
 - (i) gusigurira neza umunywanyi, mu mvugo yoroshe ashobora gutahura, ibikurubikuru biranga ibikorwa bitandukanye risanzwe rirangura kugira ashobore gufata ingingo yiyumviriye neza ;
 - (ii) kumenyeshwa umunywanyi amafaranga yose ashobora gusabwa kugira arangurirwe ivyo

- (iv) s'assurer qu'il donne au consommateur toutes les informations nécessaires en lui montrant les avantages et les risques d'un produit ou d'un service qu'il envisage de demander.
- b) Si le consommateur a choisi un produit ou un service, le fournisseur de produits et services financiers doit, avant l'achat dudit produit ou service :
- (i) fournir au consommateur un document contenant les informations clés sur le produit ou le service ;
 - (ii) donner au consommateur une copie des termes et conditions y afférents pour appréciation et lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire et comprendre avant de signer le contrat ;
 - (iii) informer le consommateur sur les frais et commissions applicables ainsi que les pénalités qu'il aurait à payer en cas de remboursement anticipatif.
 - (iv) En cas de remboursement anticipatif, seul le capital restant dû est exigible. Les pénalités de ce remboursement ne peuvent pas dépasser 5% du montant des intérêts à courir.
- akeneye n'amafaranga ashobora gutangishwa nk'igihano hamwe n'ayandi mafaranga yose ategerezwa kurishyirwa kubera igikorwa yaranguriwe na canecane igihe atishuye ingurane yahawe ;
- (iii) gusaba umunywanyi gushikiriza ivyo vyose bikenewe bifasha mu gusuzuma ko akwiye canke adakwiye kurangurirwa ico yipfuzwa ;
 - (iv) kwitwararika kumenyesha umunywanyi ibikenewe vyose mu kumwerekana uturusho n'ingorane zishobora gushika ku co yipfuzwa kurangurirwa.
- b) Imbere y'uko umunywanyi atanga amafaranga y'igikorwa yamaze guhitamwo ko ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rimurangurira, iryo shira hamwe ritegerezwa :
- (i) guha umunywanyi urwandiko rurimwo ibintu nyamukuru vyerekeye ico yahisemwo kurangurirwa ;
 - (ii) guha umunywanyi ikopi y'ingingo n'ibisabwa bijanye n'ico yahisemwo, kugira avyihweze neza, no kumuha ikiringo kitarenga iminsi itanu (5) y'akazi kugira abisome yongere abitahure imbere yo gushira umukono ku masezerano ;
 - (iii) Kumenyesha umunywanyi amafaranga asabwa kugira arangurirwe ivyo akeneye, n'ayo atangishwa, nk'igihano, mu gihe yoba arishe ingurane yose imbere yuko ikiringo gitegekanijwe mu masezerano kirangira.
 - (iv) Igihe umunywanyi arishe ingurane yose imbere yuko ikiringo c'ukuyirira gitegekanijwe mu masezerano kirangira, amafaranga y'ingurane nyezina asigaye kurihwa ni yo yonyene arishyirwa.

Article 28 : Qualité des conseils fournis au consommateur

- a) Quand le fournisseur de produits et services financiers donne des conseils au consommateur, il doit tenir compte des circonstances et des besoins du

consommateur et lui proposer un produit ou service le plus adapté.

- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit obtenir du consommateur toutes les informations nécessaires pour se conformer à l'alinéa (a) du présent article.
- c) Si le consommateur reste confus ou incertain au sujet d'un produit ou d'un service fourni malgré les conseils donnés, le fournisseur de produits et services financiers lui suggère d'obtenir un avis auprès d'une tierce personne.

Article 29 : Conflit d'intérêt

Le fournisseur de produits et services financiers doit éviter des conflits d'intérêt avec les consommateurs. Un conflit d'intérêt peut surgir, notamment, quand différents produits ou services financiers portent des commissions différentes et que le fournisseur de produits et services financiers, propose intentionnellement, pour un intérêt caché, ceux ayant les plus grandes commissions comme étant les plus appropriés aux besoins du consommateur.

Article 30: Avaliseur

Avant qu'une personne, agissant en qualité d'avaliseur, ne s'engage, le fournisseur de produits et services financiers doit:

- (i) l'aviser sur l'ampleur et la nature de ses responsabilités potentielles, notamment, les modalités de mise en œuvre de l'aval en cas d'incident de paiement ;
- (ii) lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire ou se faire

Amafaranga atangishwa nk'igihano igihe ingurane irishwe muri ubwo buryo ntashobora kurenga ibice bitanu kw'ijana (5%) vy'igitigiri c'amafaranga y'inyungu yari asigaye kurihwa.

Ingingo ya 28: Impanuro zibereye zihabwa umunywany

- a) Igihe ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rihaye impanuro umunywany, ritegerezwa kwisunga ibihe arimwo n'ivyo akeneye rigaca rimuhitishamwo ico rimurangurira kimubereye gusumba.
- b) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa guhabwa n'umunywany ibimwerekeye vyose bikenewe kugira rikurikize ibitegekanijwe mu karongo a) k'iyi ngingo.
- c) Iyo umunywany adasobanukiwe canke atabona ingingo yofata ku vyo ashaka ko ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rimurangurira, iryo shira hamwe rica rimugira inama yo guhanuza uwundi muntu.

Ingingo ya 29: Inyungu zihishije

Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwirinda gushira imbere inyungu zaryo gusumba iz'abanywany. Ivyo bishobora gushika nk'igihe ishira hamwe ribona ko mu vyo rirangurira abanywany harimwo ibiryinjiriza amafaranga gusumba ibindi rigaca rihanura nkana abaryitura kubihitamwo nk'uko ari vyo bibabereye gusumba ibindi kandi atari vyo.

Ingingo ya 30: Umwishingizi

lire afin de comprendre les termes du contrat.

Article 31: Notification de changement des termes et conditions d'offre des produits et services financiers

Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur, par écrit et avec accusé de réception:

a) au moins trente (30) jours:

(i) avant la mise en application des changements apportés :

- aux termes et conditions d'offre de produits et services financiers ;

- aux frais et commissions appliqués aux produits et services financiers ;

(ii) avant la cessation de l'offre d'un produit ou d'un service financier ;

(iii) avant le déménagement des locaux ;

b) immédiatement de tout changement des taux d'intérêt appliqués à ses produits financiers.

SOUS-SECTION 2: CONDUITE DES AFFAIRES

Article 32: Termes et conditions du contrat

Imbere yuko umuntu yiyemeza kuba umwishingizi, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa :

(i) kumumenyesha uburemere bw'ivyo azoba yiyemeje n'ivyo ari vyo, nk'ibikorwa kw'ishirwa mu ngiro ry'amasezerano y'ubwishingizi igihe uwo yishinze atarishe ingurane ;

(ii) kumuha ikirango c'imisi itanu (5) itarenga y'akazi yo gusoma canke kurondera uwumusobanurira kugira atahure ibigize amasezerano.

Ingingo ya 31: Ukumenyesha ivyahindutse mu bigize amasezerano no mu bisabwa vyerekeye ibirangurirwa abanywanyi b'ishira hamwe

Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha umunywanyi, biciye mu rwandiko rutangirwa icemeza ko wakiriwe :

a) N'imiburiburi iminsi mirongo itatu (30):

(i) imbere y'ishirwa mu ngiro ry'ivyahinduwe:

- mu bigize amasezerano no mu bisabwa vyerekeye ibirangurirwa abanywanyi ;

- vyerekeye amafaranga asabwa ku birangurirwa umunywanyi.

(ii) imbere y'ihagarikwa ry'ivyariko birangurirwa umunywanyi ;

(iii) imbere yuko ishira hamwe ryimukira ahandi ;

b) ubwo nyene igihe hahinduwe urugero kw'ijana rw'inyungu isabwa ku vyo umunywanyi yasavye kurangurirwa.

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer qu'il utilise des formulaires de contrats actualisés au moment d'offrir ses produits et services financiers aux consommateurs.
- b) Les termes et conditions doivent être écrits dans un langage clair et compréhensible par le consommateur, de façon à éviter de l'induire en erreur.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les contrats avec les consommateurs comprennent des clauses justes, équitables et raisonnables.
- d) Les termes et conditions du contrat doivent indiquer clairement les circonstances dans lesquelles le remboursement anticipatif peut être effectué et la méthodologie de calcul des pénalités et leur justification conformément à l'article 27 du présent Règlement. En l'absence des dispositions spécifiques au paiement anticipatif de crédit dans le contrat, le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas faire payer des pénalités pour ce remboursement.
- e) Le fournisseur de produits et services financiers doit fournir au consommateur une copie du contrat avant sa signature et lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire ou se faire lire afin d'en comprendre les termes.

Article 33: Publication des informations

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre à la disposition du public, via son site web et par voie

AGAHIMBA KA 2 K'AGACE KA 3: IRANGURWA RY'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

Ingingo ya 32: Ibigize amasezerano

- a) Mu kurangurira abanywanyi ivyo bakeneye, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko ririko rikoresha inzandiko z'amasezerano ziri ku gihe.
- b) Ibigize amasezerano bitegerezwa kwandikwa mu mvugo itomoye kandi umunywanyi ashobora gutahura neza, mu ntumbero yo kwirinda kumuta mu rudubi ;
- c) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko amasezerano rigirirana n'abanywanyi aba agizwe n'ingingo z'ukuri, ata we zirenganya kandi zitarenze urugero ;
- d) Ibigize amasezerano bitegerezwa kwerekana neza ibishobora gutuma umunywanyi yishura ingurane yose imbere y'uko ikiringo gitegekaniye mu masezerano kirangira n'ingene amafaranga arihishwa nk'igihano ahururwa n'insiguro yayo, hisunzwe ingingo ya 27 y'iri tegeko. Mu gihe amasezerano atategekaniye ivyerekeye uwurishye ingurane yiwe yose imbere y'uko ikiringo kirangira, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ntirirekuriwe kurishya amafaranga arihwa nk'igihano igihe ingurane irishwe muri ubwo buryo.

d'affichage dans un lieu accessible au public, au niveau de son siège, ses agences, guichets et Agents, toutes les informations concernant les conditions applicables à ses produits et services financiers conformément au formulaire en **Annexe 1**. Il peut, en plus, utiliser les canaux de communication usuels tels que les dépliants, les journaux, les médias, etc.

b) Le fournisseur de produits et services financiers doit préciser :

- (i) les dates valeurs applicables aux opérations ;
- (ii) les modalités d'octroi des intérêts créditeurs ;
- (iii) les modalités de perception des intérêts débiteurs et des différents frais et commissions.

c) Le fournisseur de produits et services financiers peut publier toute autre information additionnelle qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance du public. Toutefois, les informations additionnelles doivent être publiées sur des supports autres que l'Annexe 1.

d) Toutes les informations relatives aux produits et services financiers, publiées par voie d'affichage et autres, doivent être facilement lisibles et rédigées au moins en kirundi et en français.

e) Le fournisseur de produits et services financiers est tenu de communiquer à la

e) Imbere yo gushira umukono ku masezerano, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa guha umunywanyi ikopi y'ayo masezerano n'ikiringo kitarenza iminsi itanu (5) y'akazi co kuyasoma canke kurondera uwuyamusobanurira kugira atahure ibiyagize.

Ingingo ya 33 : Imenyekanisha ry'ibirangurwa n'ishirahamwe

a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyeshya abanyagihugu, ribicishije ku rubuga ngurukanabumenyi rwaryo no mu kumanika ahabona kandi hashika bose, ku cicaro caryo, ku biro vy'amashami yaryo no ku bibanza vy'abakorana n'ishirahamwe, ibimenyeshwa vyose vyerekeye ibisabwa mu kurangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga nk'uko urwandiko rwuzuzwa rw'imperekeza ya 1 y'iri tegeko rubisaba. Rirashobora kandi gukoresha uburyo bw'uguhanahana amakuru busanzwe bukoreshwa, nk'udutabu, ibinyamakuru, ibimenyeshamakuru n'ibindi.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gutomora :

- (i) amagenekerezo afatirwako ku birangurirwa umunywanyi ;
- (ii) ibifatirwako mu gutanga inyungu ku mafaranga abikijwe ;
- (iii) ibifatirwako mu gutoza inyungu ku mafaranga y'ingurane hamwe n'amafaranga asabwa kugira umunywanyi arangurirwe ivyo akeneye..

c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rirashobora gutangaza ikindi kintu cose cyongera ku vyavuzwe mu mperekeza ya 1 y'iri tegeko iyo ribona ko gikenewe kumenyeshwa

Banque Centrale les conditions qu'il applique à ses produits et services financiers. En cas de changement de ces conditions, il doit le communiquer à la Banque Centrale dans les 15 jours ouvrables suivant la date de la mise en application.

- f) La Banque Centrale a la latitude de publier les conditions appliquées aux produits et services financiers des établissements assujettis.

Article 34 : Liste des documents à traduire en Kirundi

Dans la conduite de ses affaires, le fournisseur de produits et services financiers doit traduire en Kirundi les documents suivants :

- les conventions de crédit ;
- les conventions de dépôt ;

- les conventions d'épargne ;
- toute autre convention liant le fournisseur des produits et services financiers et le consommateur ;

- les lettres de notifications aux consommateurs ;
- les documents faisant usage de retrait, versement, transfert, virement;

- les avis et communications au public ;
- le règlement général des opérations ;

- autres documents destinés au public.

SOUS-SECTION 3: TARIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES

abanyagihugu. Ariko ivyo vyose vyiyongerako bitegerezwa gutangazwa ku zindi mpapuro atari ku mperekeza ya 1 y'iri tegeko.

- d) Ibimenyeshwa vyose vyerekeye ibirangurwa n'ishirahamwe rirangura ibikorwa ibijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, bitangajwe biciye mu kubimanika no mu bundi buryo, bitegerezwa kuba bisomeka neza kandi vyanditswe, n'imiburiburi, mu kirundi no mu gifaransa.

- e) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha Ibanki Nkuru y'Igihugu ibiciro bisabwa abanywanyi mw'irangurwa ry'ibikorwa vyaryo. Mu gihe ibiciro bihindutse, ritegerezwa kubimenyesha Ibanki Nkuru y'Igihugu mu kiringo kitarenze iminsi icumi n'itanu (15) y'akazi kuva bihindutse.

- f) Ibanki Nkuru y'Igihugu irafise uburenganzira bwo gutangaza ibiciro bikoreshwa n'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

Ingingo ya 34 : Urutonde rw'inzandiko zitegerezwa guhindurwa mu Kirundi

Mu kurangura ibikorwa vyaryo, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa guhindura mu Kirundi inzandiko zikurikira :

- amasezerano y'ugutanga ingurane ;
- amasezerano y'ukubitsa amafaranga ku kiringo ;
- amasezerano y'ukuziganya ;
- ayandi masezerano yose ahuza ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga n'umunywanyi ;
- amakete y'ibimenyeshwa abanywanyi ;

- impapuro zikoreshwa mu kubika no mu kubikura amafaranga kw'ikonte, mu kurungikiranira amafaranga ;

Article 35 : Taux d'intérêt effectif

a) Avant que le consommateur ne signe un contrat pour un produit de crédit, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le client sur le taux d'intérêt effectif et ses composantes qui sont :

- (i) les frais et commissions ;
 - (ii) le taux d'intérêt nominal applicable pour la période contractuelle ;
 - (iii) la prime d'assurance, lorsqu'une assurance obligatoire est souscrite simultanément auprès du fournisseur de produits et services financiers.
- b) Le taux d'intérêt nominal est le taux d'intérêt officiel proposé par le fournisseur de produits et services financiers et qui est appliqué à la valeur nominale de la somme prêtée pour déterminer la valeur monétaire de l'intérêt.
- c) Le taux d'intérêt effectif ne doit pas dépasser le taux d'usure fixé par la Banque Centrale.

Article 36 : Frais et commissions

Le fournisseur de produits et services financiers doit, pour tous les frais et commissions à faire payer par le consommateur :

- amatangazo n'ibimenyeshwa abanyagihugu ;
- amategeko ngenderwako agenga ibirangurwa ;
- izindi nzandiko zigenewe abanyagihugu.

**AGAHIMBA KA 3 K'AGACE KA 3 : ISHINGWA
RY'IBICIRO VY'IBIRANGURIRWA
ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE
ARANGURA IBIJANYE N'URUDANDAZWA
RW'AMAFARANGA**

Ingingo ya 35 : Urugero kw'ijana rw'inyungu nyakuri ku ngurane

a) Imbere yuko umunywany ashira umukono ku masezerano y'ingurane, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumumenyeshya urugero kw'ijana rw'inyungu nyakuri kungurane n'ibirugize, ari vyo vy'ibi bikurikira :

- (i) amafaranga asabwa kugira umunywany arangurirwe ivyo akeneye ;
- (ii) urugero kw'ijana rw'inyungu ruba rwumvikanyweko rukurikizwa mu kiringo amasezerano amara ;
- (iii) amafaranga asabwa mu guteganziriza impanuka, mu gihe guteganziriza impanuka bitegerejwe kandi bigirirwa rimwe no gushira umukono ku masezerano y'ingurane.

b) Urugero kw'ijana rw'inyungu ruba rwumvikanyweko ni urugero kw'ijana rw'inyungu rwashinzwe n'ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga, rukaba ari rwo rukoresha ku gitigiri c'amafaranga y'ingurane mu guharura amafaranga y'inyungu.

c) Urugero kw'ijana rw'inyungu nyakuri ku ngurane ntrushobora kurenga urugero kw'ijana rw'inyungu rushingwa n'ibanki Nkuru y'Igihugu.

- (i) fournir à celui-ci le barème et la base de calcul des frais et commissions relatifs au produit ou au service choisi par le consommateur ;
- (ii) informer celui-ci sur tous les frais et commissions.

Article 37: Capitalisation des intérêts

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit respecter la règle selon laquelle le montant total des intérêts à payer, conformément à la convention sur un crédit non performant, ainsi que les dépenses prouvées comme ayant été engagées dans le recouvrement des sommes dues, peut s'accumuler jusqu'à atteindre le niveau du montant du capital restant dû.
- b) Aux fins de l'application de l'alinéa a) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers doit clairement distinguer la part du capital, des intérêts et des dépenses engagées dans le recouvrement pour tout crédit ou avance.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit mensuellement informer le consommateur sur les intérêts, les frais ou les charges débités sur son compte et le solde par les voies de communication convenues.

Article 38 : Rémunération des dépôts

Le fournisseur de produits et services financiers doit, pour chaque type de dépôts,

Ingingo ya 36 : Amafaranga asabwa kugira umunywanyi arangurirwe ivyo akeneye

Kuvyerekeye amafaranga yose asabwa umunywanyi kugira arangurirwe ivyo akeneye, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa :

- (i) kwereka umunywanyi urugero rw'amafaranga asabwa kugira arangurirwe ico yipfuzwa n'ivyo rifatirako mu kuyaharura ;
- (ii) kumumenyesha amafaranga yose asabwa kugira arangurirwe ivyo akeneye.

Ingingo ya 37 : Ukuvyaza inyungu izindi

- a) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwubahiriza ingingo itegekanye ko amafaranga yose y'inyungu arihwa, hisunzwe amasezerano y'ingurane itarihwa neza mu kiringo casezeranywe, hamwe n'amafaranga yakoreshejwe mu kwishuza ingurane kandi afitiwe ivyemezo ko yasohowe n'ishira hamwe, adashobora kurenga igitigiri c'amafaranga y'ingurane nyezina asigaye kurihwa.
- b) Mu ntumbero yo gukurikiza ibitegekanijwe mu karongo a) k'iyi ngingo, ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gutandukanya ingurane nyezina yatanzwe n'inyungu ku ngurane hamwe n'amafaranga yasohowe mu kwishuza ingurane.
- c) Ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha umunywanyi, buri kwezi, amafaranga y'inyungu ku ngurane yakuwe kw'ikonte yiwe n'amafaranga yarishwe kugira

informer le consommateur sur les conditions de rémunération du compte.

SOUS-SECTION 4 : MARKETING ET PUBLICITES

Article 39: Publicité responsable

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit faire la publicité et le marketing de ses produits et services financiers de façon responsable et juste.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers peut utiliser ses agences, guichets, siteweb, GAB, téléphone mobile et les voies médiatiques telles que la radio, la télévision et les imprimés pour faire la publicité de ses produits et services en fonction du public cible.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit faire apparaître son nom, son logo, son capital social libéré et le détail de ses contacts chaque fois qu'il mène des activités de marketing et de publicité.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers est responsable de tous les annonces et documents produits dans le cadre des publicités et de marketing et encourt des sanctions prévues à l'article 54 du présent Règlement pour toute publicité trompeuse.

Article 40: Lisibilité et honnêteté des documents de marketing et de publicité

arangurirwe ivyo akeneye hamwe n'ayasigaye kw'ikonte, ribicishije mu nzira zumvikanyweko zo kumumenyesha ibikenewe.

Ingingo ya 38 : Inyungu ku mafaranga yabikijwe

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyesha umunywanyi amafaranga y'inyungu yohabwa ku bwoko bumwe bumwe bwose bwo kuziganya amafaranga.

AGAHIMBA KA 4 K'AGACE KA 3 : IMENYEKANISHWA RY'IBIKORWA VY'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUNDANDAZWA RW'AMAFARANGA

Ingingo ya 39 : Imenyekanisha ribereye

- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumenyekanisha ibikorwa vyaryo mu buryo bubereye kandi mu kuri.
- b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rirashobora gukoresha amashami yaryo, urubuga ngurukanabumenyi, icuma nyabwonko c'ishirahamwe, iterefone ngendanwa n'ibimenyeshamakuru nk'insamirizi, imboneshakure n'ibinyamakuru vyanditse kugira rimenyekanisha ivyo rirangura bivanye n'abo rishaka kubimenyesha.
- c) Mu kurangura ibikorwa vy'imenyekanisha, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwerekana izina ryaryo, ikimenyetso ndangashirahamwe, umutahe waryo watanzwe n'ido n'ido ry'aho ribarizwa.
- d) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ni ryo ribazwa

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que la présentation et le contenu des documents de marketing et de publicité sont sans ambiguïté et sans exagération et répondent aux attentes des consommateurs.
- b) Aux fins de l'application de l'alinéa a) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers s'assure que ses activités de marketing et de publicité sont honnêtes, plus particulièrement par rapport à :
- (i) la capacité à offrir le produit ou le service publié ;
 - (ii) l'étendue des activités ;
 - (iii) l'étendue des ressources ;
 - (iv) la rareté du produit ou du service publié ;
 - (v) les performances déjà réalisées ou escomptées sur le produit ou le service publié.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit veiller à ce que tous les documents de marketing et de publicité soient rédigés en langage clair, dans des termes simples et avec une taille de police d'au moins 12 points.
- ivyo vyose bijanye n'amatangazo n'inzandiko risohora mu ntumbero yo kumenyekanisha ivyo rirangura. Rirashobora gufatirwa ibihano bitegekanijwe mu ngingo ya 54 y'iri tegeko kuri ico cose riba ryamenyekanishije kirimwo ibinyoma.
- Ingingo ya 40: Ugusomeka n'ukwizerwa kw'inzandiko z'imenyekanisha**
- a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko inzandiko z'imenyekanisha n'ibiri muri zo biteguwe neza, bidatera amadidane, bitarimwo ukurenza urugero kandi bihuye n'ivyo abanywanyi bakeneye.
- b) Mu ntumbero y'ugukurikiza ibitegekanijwe mu karongo a) k'iyi ngingo, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga riritwararika ko ibikorwa vy'imenyekanishwa ry'ivyo rirangura biba ivy'ukuri, na canecane mu vyerekeye :
- (i) ubushobozi bw'ukurangurira abanywanyi ivyo rimenyekanisha ;
 - (ii) uko ibirangurwa bingana ;
 - (iii) uko uburyo rikoresha bungana ;
 - (iv) ubukene bw'ivyo rimenyekanisha ;
 - (v) ivyo rimaze canke ryimirije kurangura ku bijanye n'ivyo rimenyekanisha.
- c) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko inzandiko zose z'imenyekanisha zandikwa mu majambo atomoye kandi yoroshe no mu ndome ziri, n'imiburiburi, ku rugero rwa 12.

CHAPITRE III : TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS

SECTION 1 : GENERALITES

Article 41: Obligation de disposer d'un manuel des procédures

- a) Tout fournisseur de produits et services financiers est tenu de mettre en place et exploiter, de façon appropriée, des procédures de traitement des plaintes des consommateurs.
- b) Tout fournisseur de produits et services financiers doit afficher à un endroit visible et accessible au public, au siège et dans chacun de ses agences et guichets, ainsi que sur son site web et tous les autres canaux de communication utilisés, un avis expliquant les procédures et les modalités de traitement des plaintes des consommateurs.

Article 42: Expression des plaintes du consommateur

Les plaintes du consommateur doivent être exprimées par écrit, soit en kirundi, soit en français, soit en anglais.

Article 43: Gratuité de traitement des plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas exiger des frais ou commissions au consommateur pour le dépôt, le traitement et la résolution de ses plaintes.

SECTION 2 : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Article 44 : Mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes des consommateurs

IGICE CA GATATU : ITUNGANYWA RY'IBIKORWA BIJANYE NO GUTORERA INYISHU IMYIDOGO Y'ABANYWANYI B'ISHIRAHAMWE RIRANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA.

AGACE KA 1 : INGINGO NGENDERWAKO

Ingingo ya 41 : Ugutegerezwa gushiraho igitabu gitanga intumbero y'itunganywa ry'ibikorwa

- a) Ishirahamwe ryose rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho no gukoresha, mu buryo bubereye, ibikurikizwa mu kwihweza no gutorera inyishu imyidogo y'abanywanyi.
- b) Ishirahamwe ryose rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumanika ahabona kandi hashika bose, ku cicaro caryo no ku biro vyose vy'amashami yaryo, hamwe no ku rubuga ngurukanabumenyi rwaryo no mu bundi buryo bwose bw'ukumenyeshya amakuru bukoreshwa, itangazo risigura ingene imyidogo y'abanywanyi yihwezwa.

Ingingo ya 42 : Ishikirizwa ry'imyidogo y'umunywanyi

Imyidogo y'umunywanyi itegerezwa gushikirizwa biciye mu rwandiko, haba mu kirundi, mu gifaransa canke mu congereza.

Ingingo ya 43 : Ukwihweza ku buntu imyidogo y'abanywanyi

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ntirishobora kurihisha umunywanyi mu kwakira imyidogo yiwe, mu kuyihweza no mu kuyitangira inyishu.

a) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place, en son sein, un service dédié au traitement des plaintes des consommateurs. Ce service doit être dirigé par un cadre possédant de l'expérience, des connaissances et de l'expertise avérées pour traiter les plaintes des consommateurs.

b) Au niveau de ses agences et guichets, le fournisseur de produits et services financiers doit désigner un employé chargé de recevoir et de traiter les plaintes des consommateurs sous la supervision du service énoncé à l'alinéa a) du présent article.

Article 45 : Instruction et résolution des plaintes

a) Lors du dépôt d'une plainte par un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit accuser, par écrit, la réception de la plainte et collecter toutes les informations nécessaires à l'enquête. Toutefois, le fournisseur de produits et services financiers ne doit aucunement induire le consommateur à dévoiler son numéro d'identification personnelle pour des raisons de sécurité.

b) Le fournisseur de produits et services financiers doit:

(i) enquêter sur la plainte avec diligence et impartialité ;

(ii) notifier le plaignant, par écrit, dans la langue utilisée dans sa plainte, de la décision prise avec une motivation. La notification doit porter la mention qu'en cas de non satisfaction, le plaignant a la latitude de faire recours à la Banque Centrale avant d'entamer les procédures judiciaires, en

AGACE KA 2: INGENE IMYIDOGO YIHWEZWA

Ingingo ya 44 : Ishirwaho ry'ibikenewe mu kwihweza imyidogo y'abanywanyi

a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho, igisata kijejwe kwihweza imyidogo y'abanywanyi. Ico gisata gitegerezwa kurongorwa n'umukozi amaze kumenyera akazi, afise ubumenyi n'ubuhinga bimaze kwigaragaza mu kwihweza imyidogo y'abanywanyi.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kugena, mu mashami yaryo, umukozi ajejwe kwakira no kwihweza imyidogo y'abanywanyi ajenzurwa n'igisata cavuzwe mu karongo a) k'iyi ingingo.

Ingingo ya 45 : Ugutohoza n'ugutorera inyishu imyidogo y'abanywanyi

a) Igihe umunywanyi ashikirije umwidogo, ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumumenyeshya, biciye mu rwandiko, ko riwakiriye, rikongera rigatohoza ku vy'uwo mwidogo. Ariko, ishirahamwe ntirirekuriwe gutuma umunywanyi amenyeshya igiharuro canke ijamba kabanga vyawe ku mvo yo gukingira ikonte yiwe.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa :

réservant une copie au fournisseur de produits et services financiers concerné;

(iii) exécuter promptement toute mesure corrective prise;

(iv) en cas de nécessité d'une réparation d'un préjudice, se concerter avec le plaignant pour une solution à l'amiable. Au cas contraire, se référer au point (ii) du présent article.

Article 46: Délais de règlement des plaintes

a) Le fournisseur de produits et services financiers doit enquêter et régler les plaintes des consommateurs endéans dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. En cas de non-respect de ces délais, le plaignant doit être informé de l'état d'avancement du traitement de la plainte. En tout état de cause, la saisine doit être vidée dans les vingt (20) jours ouvrables.

b) Le fournisseur de produits et services financiers communique la décision motivée au plaignant, dans la langue utilisée dans sa plainte, endéans cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

c) En cas de recours à la Banque Centrale, celle-ci enquête sur la plainte, collecte les informations nécessaires à l'investigation et notifie sa décision motivée, par écrit, au plaignant, dans la langue utilisée dans sa plainte, endéans quarante (40) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. La notification doit porter la mention qu'en cas de non satisfaction, le plaignant a la latitude de

(i) gutohoza ku mwidogo washikirijwe mu maguru masha kandi ata ho rihengamiye ;

(ii) kumenyesha uwashikirije umwidogo, biciye mu rwandiko, mu rurimi yakoresheje mu kuwushikiriza, ingingo yafashwe n'igituma. Urwo rwandiko rutegerezwa kumenyesha umunywanyi ko, mu gihe atashimishijwe n'ingingo yafashwe, ashobora kwitura Ibanki Nkuru y'Igihugu, imbere y'ukwitura ubutungane, agaha ikopi ishira hamwe yidogera ;

(iii) gushira mu ngiro ubwo nyene ingingo yafashwe ikosora ivyakozwe ;

(iv) kwumvikana n'umunywanyi mu gihe bikenewe ko hatangwa indishi ku gahombo aba yagize. Bitagenze uko, hakisungwa akarongo (ii) k'iyi ngingo.

Ingingo ya 46: Ikiringo gitegerejwe co gutorera inyishu umwidogo

a) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gutohoza no gutorera inyishu umwidogo w'umunywanyi mu kiringo c'iminsi icumi (10) y'akazi iharurwa kuva kw'igenekerezo umwidogo ushikirijweko. Mu gihe ico kiringo kitubahirijwe, uwashikirije umwidogo ategerezwa kumenyeshwa aho umwihwezo ugeze. Uko biri kwose, umwidogo utegerezwa kuba watangiwe inyishu mu kiringo c'iminsi mirongo ibiri (20) y'akazi.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga riramenyesha uwashikirije umwidogo ingingo ryafashe n'igituma, mu rurimi umunywanyi yari yakoresheje mu kuwushikiriza, mu kiringo c'iminsi itanu (5) y'akazi iharurwa kuva itohoza riheze.

faire recours aux tribunaux compétents du Burundi en réservant une copie à l'autre partie.

Article 47 : Affichage des procédures de règlement des plaintes

Le Fournisseur de produits et services financiers doit afficher, dans un lieu visible et accessible au public, les procédures de règlement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être écrites au moins en Kirundi, en français et en anglais, avec une taille de police d'au moins 12.

SECTION 3 : TENUE DES REGISTRES ET RAPPORTS SUR LES PLAINTES

Article 48: Enregistrement et conservation des dossiers de plaintes

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir à jour un registre et un fichier électronique de toutes les plaintes reçues des consommateurs. Ce registre doit contenir:
- (i) l'identité du consommateur concerné ;
 - (ii) la date de réception de la plainte ;
 - (iii) l'objet et les détails de la plainte ;
 - (iv) la suite réservée à la plainte et la date de la décision ;
 - (v) la situation actuelle de la plainte.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit conserver le registre des

- c) Mu gihe umunywanyi yituye Ibanki Nkuru y'Igihugu, na yo iratohoza ku mwidogo washikirijwe, hanyuma ikamenyesha uwawushikirije ingingo yafashe n'igituma, biciye mu rwandiko, mu rurimi rwakoreshejwe n'uwawushikirije, mu kiringo c'iminsi mirongo ine (40) y'akazi, iharurwa kuva Ibanki Nkuru y'Igihugu yakiriyeye umwidogo. Urwo rwandiko rutegerezwa kumenyesha uwashikirije umwidogo ko mu gihe atashimishijwe n'ingingo yafashwe, ashobora kwitura sentare zibifitiye ububasha zo mu Burundi agaha ikopi ishishamwe rirangura ibikorwa bijanye n'amafaranga yidogera.

Ingingo ya 47 : Ukumanika ibijanye n'ingene imyidogo y'abanywanyi itorerwa inyishu

Ishishamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kumanika, ahabona kandi hashika bose, ibijanye n'ingene imyidogo y'abanywanyi itorerwa inyishu. Ibijanye n'ingene imyidogo itorerwa inyishu bitegerezwa kuba vyanditse, n'imiburiburi, mu kirundi, mu gifaransa no mu congereza, hakoreshejwe indome ziri, n'imiburiburi, ku rugero rwa 12.

AGACE KA 3: UKWUZUZA IBITABU N'UKUGIRA IVYEGERANYO VYEREKEYE IMYIDOGO Y'ABANYWANYI

Ingingo ya 48 : Ukwandika mu bitabu n'ugushingura amadosiye yerekeye imyidogo y'abanywanyi

- a) Ishishamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwandika, ku munsu ku munsu, mu gitabu no mu mashini nyabwoko, imyidogo yose y'abanywanyi ryakiriye. Ico gitabu gitegerezwa kuba kirimwo :

plaintes des consommateurs pendant une période d'au moins dix (10) ans.

Article 49 : Enregistrement des plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir un registre de toutes les plaintes des consommateurs et des origines de ces plaintes. Il doit renseigner sur les principales informations suivantes:

- (i) l'identification de l'erreur ;
- (ii) la nature de l'erreur intervenue dans le système;
- (iii) la date à laquelle l'erreur a été découverte;
- (iv) le nombre de consommateurs touchés;
- (v) le montant en cause ;
- (vi) le niveau de résolution de l'erreur ;
- (vii) la date à laquelle l'erreur a été corrigée.

Article 50 : Déclaration des cas de fraudes et vols

Le fournisseur de produits et services financiers doit instantanément informer la Banque Centrale sur tous les cas de fraudes et vols survenus au sein de son institution.

Article 51 : Rapports trimestriels sur les plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers doit transmettre à la Banque Centrale, dans les dix (10) jours suivants la fin de chaque trimestre, un rapport sur les

- (i) umwidondoro w'umunywany yashikirije umwidogo ;
- (ii) Igenekerezo umwidogo wakiririweko ;
- (iii) Ico umwidogo werekeye n'ido n'ido ryawo ;
- (iv) Ingingo yafashwe ku mwidogo n'igenekerezo yafatiweko ;
- (v) Aho umwihwezo w'umwidogo ugeze.

b) Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushingura igitabu candikwamwo imyidogo y'abanywany mu kiringo c'imyaka icumi (10) n'imiburiburi.

Ingingo ya 49 : Ukwandika mu gitabu imyidogo y'abanywany

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa gushiraho igitabu candikwamwo imyidogo yose y'abanywany n'ivyayiteye. Ritegerezwa kwerekana ibintu bikurubikuru bikurikira :

- (i) ikosa ryabaye iryo ari ryo ;
- (ii) icatumye haba ikosa;

(iii) igenekerezo ikosa ryamenyekaniyeko ;

(iv) igitigiri c'abanywany vyabayeko ;

(v) igitigiri c'amafaranga iryo kosa ryerekeye ;

(vi) aho ikosa rigeze mu gukosorwa ;

(vii) igenekerezo ikosa ryakosoreweko.

Ingingo ya 50 : Ukumenyesha ibijanye n'ubusuma

plaintes, conformément au **modèle en Annexe 2** au présent Règlement.

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINALES

Article 52: Rôle du Conseil d'Administration

Dans sa politique de gouvernance, de contrôle et de gestion des risques, le Conseil d'Administration du fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les orientations stratégiques et les systèmes de contrôle interne ainsi que les politiques, procédures et limites mises en place tiennent compte des dispositions contenues dans le présent Règlement.

Article 53: Adoption du Code de déontologie

Chaque fournisseur de produits et services financiers doit adapter son code de déontologie à la promotion des bonnes pratiques et au renforcement de la confiance des consommateurs dans le secteur financier.

Article 54 : Sanctions

Sans préjudice à d'autres actions disciplinaires ou poursuites pénales, la Banque Centrale impose une ou plusieurs des sanctions suivantes au fournisseur de produits et services financiers qui ne se conforme pas aux dispositions du présent Règlement :

- ✓ avertissement ;
- ✓ suspension ou interdiction de tout ou partie des opérations ;

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegezwa kumenyesha ubwo nyene Ibanki Nkuru y'Igihugu ubusuma bwose bwabaye mw'ishirahamwe.

Ingingo ya 51 : Iyegeranyo vyo ku mezi atatatu vyerekeye imyidogo y'abanywanyi

Ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegezwa kurungikira Ibanki Nkuru y'Igihugu, uko amezi atatu arangiye, icyegeranyo cerekeye imyidogo y'abanywanyi. Ico cegeranyo gitegerezwa kurungikwa mu minsi icumi (10) uko amezi atatu aheze, hisunzwe ibiri mu mperekeza ya 2 y'iri tegeko.

IGICE CA KANE: INGINGO ZISOZERA

Ingingo ya 52: Uruhara rw'Urwego Nshingwantwano

Mu vyerekeye intwano, isuzuma n'ikinga ry'impanuka, Urwego Nshingwantwano rw'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga rutegerezwa kwitwararika ko intumbaro zitangwa n'isuzuma ry'ibikorwa vy'ishirahamwe vyisungira ivyanditswe muri iri tegeko.

Ingingo ya 53 : Ugushiraho amategeko y'akarangamutima ngenderwako mw'irangurwa ry'ibikorwa

Ishirahamwe ryose rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritegerezwa kwitwararika ko mu mategeko y'akarangamutima ngenderwako yaryo hashirwa imbere imigirwa myiza kandi hakomezwa umwizero w'abanywanyi mu gisata c'amashirahamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga.

Ingingo ya 54 : Ibihano

- ✓ exigence des amendes ou des pénalités conformément aux lois et règlements en vigueur ;
- ✓ sanctions administratives aux Dirigeants ;
- ✓ retrait d'agrément.

Article 55 : Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de sa publication sur le site web de la Banque Centrale et au Bulletin Officiel du Burundi.

Article 56 : Délais impartis pour se conformer au présent Règlement

Les fournisseurs des produits et services financiers sont tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent Règlement endéans trois (3) mois dès son entrée en vigueur.

Fait à Bujumbura, le 03 Janvier 2019

Jean CIZA

Gouverneur

Hatirengagijwe ibindi bihano bijanye n'inyifato mu kazi canke ugukurikiranwa n'amategeko mpanavyaha, Ibanki Nkuru y'Igihugu irafatira ishira hamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ritakurikije ibitegekanijwe n'iri tegeko bimwe mu bihano bikurikira :

- ✓ ukugabisha ;
- ✓ uguhagarika vy'agateganyo canke ukubuza gukora ibikorwa vyose canke bimwe bimwe ;
- ✓ ugutangisha amahadabu hisunzwe amabwirizwa n'amategeko asanzwe akurikizwa ;
- ✓ ibihano bijanye n'inyifato mu kazi ku bayobozi b'ishira hamwe ;
- ✓ ukwaka uruhusha rw'ugukora.

Ingingo ya 55 : Ikurikizwa ry'iri tegeko

Iri tegeko ritangura gukurikizwa kuva umunsi ritangarijwe ku rubuga ngurukanabumenyi rw'Ibanki Nkuru y'Igihugu no mu Kinyamakuru c'ibitegekwa mu Burundi.

Ingingo ya 56 : Ikiringo gitegekanijwe kugira iri tegeko ryubahirizwe

Amashira hamwe arangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga ategerezwa kwubahiriza ingingo zose z'iri tegeko mu kiringo c'amezi atatu (3) aharurwa kuva ritanguye gukurikizwa.

Bigiriwe i Bujumbura, ku wa 3 Nzero 2019

CIZA Jean

Umukuru w'Ibanki Nkuru y'Igihugu

ANNEXE N°1 DU REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS / IMPEREKEZA YA 1 Y'ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA			
CONDITIONS APPLICABLES AUX OPERATIONS AVEC LA CLIENTELE / IBICIRO VY'IBIRANGURIRWA ABANYWANYI			
<u>1. Taux nominal, frais et commissions et taux effectifs appliqués aux crédits / Urugero kw'ijana rw'inyungu rwumvikanyweko, amafaranga asabwa mu kurangurirwa igikorwa hamwe n'urugero kw'ijana rw'inyungu nyakuri ku ngurane</u>			
1.1 Taux d'intérêt nominal / Urugero kw'ijana rw'inyungu rwumvikanyweko			
	Type de crédit/ Ubwoko bw'ingurane	Taux appliqués / Urugero kw'ijana rw'inyungu rusabwa	Dates valeurs applicables / Itariki urugero kw'ijana rw'inyungu rufatiweko
1	Découvert / Ingurane irihwa mu gishingo kimwe		
2	Ligne de crédit / Ingurane umunywanyi arekuriwe kuronka ku gihe cumvikanyweko		
3	Crédit à court terme / Ingurane y'ikiringo gito		
4	Crédit à moyen terme / Ingurane y'ikiringo kigereranye		
5	Crédit à long terme / Ingurane y'ikiringo kirekire		
6	Autres (à détailler s'il y en a) / Izindi ngurane (tomora izo ari zo nimba ziriho)		
1.2. Frais et commissions /Amafaranga asabwa ku biranguriwe umunywanyi			
	Type de frais et commissions /Amafaranga asabwa ku biranguriwe umunywanyi	Entreprise / Ishirahamwe	Particulier / Umuntu
1	Frais de dossier / Amafaranga y'ukwiga idosiye y'umunywanyi		
2	Commissions / Amafaranga arihwa ku vyaranguwe		
3	Fonds de garantie / Amafaranga y'ingwati		
4	Assurance du crédit / Uguteganyiriza ingurane		
5	Autres frais et commissions (à détailler s'il y en a) / Ayandi mafaranga asabwa ku biranguriwe umunywanyi (tomora ayo ari yo nimba ariho)		

	1.3. Taux d'intérêt effectif / Urugero kw'ijana rw'inyungu nyakuri ku ngurane		
2. Taux de rémunération des dépôts / Urugero kw'ijana rw'inyungu ku mafaranga abikijwe			
	Type de dépôts / Ubwoko bwo kuziganya amafaranga	Taux appliqués / Urugero kw'ijana rw'inyungu rukurikizwa	Dates valeurs applicables / Itariki urugero kw'ijana rw'inyungu rufatiweko
1	Comptes courants / Ikonte ikoreshwa mu kubika no kubikura		
2	Dépôts à vue / Amafaranga aziganijwe ushobora kubikura umwanya uwo ari wo wose		
3	Dépôts à court terme / Amafaranga aziganijwe mu kiringo gitoyi		
4	Dépôts à moyen terme / Amafaranga aziganijwe mu kiringo kigereranye		
5	Dépôts à long terme / Amafaranga aziganijwe mu kiringo kirekire		
6	Bons de caisse / Urwandiko rwemeza amafaranga aziganijwe		
7	Compte d'épargne / Ikonte y' ukuziganya		
8	Autres (à détailler s'il y en a) / Ubundi bwoko bwo kuziganya (tomora ubwo ari bwo nimba buhari)		

**ANNEXE 2 DU REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS / IMPEREKEZA YA 2 Y'ITEGEKO
INOMERO 001/2019 RIKINGIRA ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA**

RAPPORT SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS / ICEGERANYO CEREKEYE IMYIDOGO Y'ABANYWANYI

Nom de l'institution financière / Izingira ry'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga												
Période des trois derniers mois / Ikingiro c'amezi atatu arangiye					du (kuva)... / ... / ... au (gushika)... / ... /.....							
Section A: Résumé des plaintes/ Agace A: Incamake y'imyidogo y'abanywanyi												
Type de plaintes / Ubwoko bw'imyidogo	Ouverture de compte/ Ukwugurura ikonte	Analyse de la demande de crédit/ Ukwihweza idosiye y'ugusaba ingurane	Transfert de fonds / ukurungika amafaranga	Intérêts, frais et commissions / Inyungu, amafaranga asabwa ku vyaranguriwe umunywanyi	Paiement des chèques / Ukuriha amasheki	Services des GAB / Ibirangurirwa ku vyuma nyabwonko vy'ishirahamwe	Services financiers par téléphone mobile, cartes bancaires et Internet / Ibirangurwa biciye kw'iterefone ngendanwa, mw'ikarata y'ibanki no mu buhinga ngurukanabumenyi	Relevés des comptes / Icegeranyo cerekana ingene ikonte yagiye irakoreshwa	Services des agences et guichets / Ibirangurirwa mu mashami y'ishirahamwe	Services des Agents / Ibirangurirwa ku bakorana n'ishirahamwe	Autres / Ibindi	Total / Vyose hamwe
Nombre de plaintes reçues au cours de cette période/ Igitigiri c'amadosiye y'imyidogo yakiriwe muri iki kingiro												

<p>Nombre de plaintes qui n'ont pas été résolues endéans dix (10) jours ouvrables après leur réception / <i>Igitigiri</i> <i>c'amadosiye</i> <i>y'imyidogo</i> <i>atatorewe</i> <i>inyishu mu</i> <i>kiringo c'iminsi</i> <i>icumi (10)</i> <i>y'akazi kuva</i> <i>yakiriwe</i></p>												
<p>Nombre de plaintes qui n'ont pas encore été résolues / <i>Igitigiri</i> <i>c'amadosiye</i> <i>y'imyidogo</i> <i>ataratorerwa</i> <i>inyishu</i></p>												
<p>Nombre de plaintes qui n'ont pas fait objet de</p>												

recours à l'instance supérieure <i>Igitigiri c'amadosiye y'imyidogo atungurujwe</i>												
Nombre de cas qui ont occasionné une compensation au client / <i>Igitigiri c'amadosiye y'imyidogo yatumye abanywanyi bashumbushwa</i>												
Montant total des paiements effectués pour le compte des plaignants au cours de cette période / <i>Igitigiri c'amafaranga yose hamwe yarishwe abashikirije imyidogo muri iki kiringo</i>												

*N.B / Menya neza:

Les paiements effectués pour le compte des plaignants signifient le remboursement des fonds sur les comptes des clients / *Amafaranga yarishwe abashikirije imyidogo bisigura ko ayo mafaranga yasubijwe ku makonte y'abanywanyi.*

ANNEXE 2 DU REGLEMENT N0 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS / IMPEREKEZA YA 2 Y'ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

RAPPORT SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS / ICEGERANYO CEREKEYE IMYIDOGO Y'ABANYWANYI

Nom de l'institution financière / Izina ry'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga

Période des trois derniers mois / Ikiringo c'amezi atatu arangiye	du(kuva) .../.../..... au (gushika).../.../..... /		
--	--	--	--

Section B: Détail des plaintes non résolues / Agace B: Ido n'ido ry'amadosiye y'imyidogo itatorewe inyishu

Date de réception de la plainte / Igenekerezo idosiye y'umwidogo yakiririweko	Lieu de réception de la plainte (Siège, Agence, Guichet, Agent) / Aho idosiye y'umwidogo yakiririwe (Ku cicaro gikuru, kw'ishami ry'ishirahamwe, ku wukorana n'ishirahamwe)	Numéro de compte / Inomero y'ikonte	Type du compte / Ubwoko bw'ikonte	Détails de la plainte / Ido n'ido ry'umwidogo	Situation actuelle d'analyse de la plainte / Aho umwihwezo w'idosiye y'umwidogo igeze

ANNEXE n° 2 DU REGLEMENT N° 001/2019 RALTIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS / IMPEREKEZA YA 2 Y'ITEGEKO INOMERO 001/2019 RIKINGIRA ABANYWANYI B'AMASHIRAHAMWE ARANGURA IBIKORWA BIJANYE N'URUDANDAZWA RW'AMAFARANGA

RAPPORT SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS / ICEGERANYO CEREKEYE IMYIDOGO Y'ABANYWANYI

Nom de l'institution financière / Izina ry'ishirahamwe rirangura ibikorwa bijanye n'urudandazwa rw'amafaranga											
Période des trois derniers mois / Ikiringo c'amezi atatu aheruka		du /kuva.... / Au/gushika... .../.../									
Section C: Plaintes récurrentes / Agace C : Imyidogo yisubiriza											
Plaintes récurrentes / Imyidogo yisubiriza	Ouverture de compte/ Ukwugurura ikonte	Analyse de la demande de crédit/ Ukwihweza idosiye y'ugusaba ingurane	Transfert de fonds / ukurungika amafaranga	Intérêts, frais et commissions / Inyungu, amafaranga asabwa ku vyaranguriwe umunywany i	Paiement des chèques / Ukuriha amasheki	Services des GAB / Ibirangurirwa ku vyuma nyabwonko vy'ishirahamwe	Services financiers par téléphone mobile, cartes bancaires et Internet / Ibirangurwa biciye kw'iterefone ngendanwa, mw'ikarata y'ibanki no mu buhinga ngurukanabu meny i	Relevés des comptes / Icegeranyo cerekana ingene ikonte yagiye irakoreshwa	Services des agences et guichets / Ibirangurirwa mu mashami y'ishirahamwe	Services des Agents / Ibirangurirwa ku bakorana n'ishirahamwe	Autres / Ibindi

Problèmes récurrents ou systémiques identifiés pendant la période./ <i>Ibibazo vyisubiriza canke vy'urukwega ne vyibonekeje muri ico kiringo</i>	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru : - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke aitegekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru : - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru : - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru : - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -	Cause principale : Imvo nyamukuru: - Mesures prises/planifiées : <i>Ingingo zafashwe canke zategekani jwe</i> -
---	---	---	--	--	---	---	---	---	---	--	--	---