

ITEKA RIDASANZWE RISHYIRAHO RIKANAGENA IMIKORERE YA LTGS AGENTS TEAM NETWORK

Nimero y' Iteka: LTGS/CEO/ATN02-006B2024

Ryatangajwe kuwa
26 Kanama 2024

IJAMBO RY' IBANZE

Ashingiye ku mikorere n' Imitunganyirize yuburyo bwo gutanga serivisi z' Ikoranabahanga, iza leta ndetse n' Imari, mu rwego rwo kwihutisha no kunoza imitunganyirize ya serivisi ndetse no kwegereza abatwaga serivisi zigezweho;

Tuboneyeho gushyiraho Itsinda ryihariye ry' Intumwa zishinzwe gutanga serivisi zitandukanye hirya no hino mu gihugu, Ubuyobozi bwa LTGS Plc bwashyizeho itsinda rya **LTGS Agents Team Network** hagamijwe guhuriza hamwe abagize iri tsinda ry' Intumwa kugirango bahabwe ubu basha bwo gutanga serivisi mw' izina ry' Ikigo.

LTGS Agents Team Network ni itsinda cyangwa ihuriro rigari ry' Intumwa zahuguwe kandi zemejwe n' Ubuyobozi bw' ikigo LTGS Plc kugirango bageze serivisi zitandukanye ku baturage bose.

None hashyizweho iri teka Numero **LTGS/CEO/ATN02-006B2024** ryo kuwa **26 Kanama 2024** ryatangajwe n' Umuyobozi mukuru w' Ikigo LTGS Plc, rikaba rishyiraho imikorere, imiterere ndetse n' Uburyo buziguye bwo kwitwaga Itsinda ryihariye rya LTGS Plc.

Murakoze!

FOREWORD

Based on the operations and organization of service delivery in Technology, Government, and Finance, aimed at accelerating and improving service delivery while bringing modern services closer to the people;

We take this opportunity to establish a dedicated team of representatives responsible for delivering various services across the country. The management of LTGS Plc has initiated the **LTGS Agents Team Network**, aiming to unify the members of this team to provide them with the capacity to deliver services on behalf of the company.

LTGS Agents Team Network is a broad network or forum of representatives trained and certified by the management of LTGS Plc to extend various services to all citizens.

Therefore, by this **Order No. LTGS/CEO/ATN02-006B2024**, dated **August 26, 2024**, issued by the Chief Executive Officer of LTGS Plc, the structure, operations, and direct procedures of the Special Team of LTGS Plc are hereby established.

Thank you!

AVANT-PROPOS

Basé sur les opérations et l'organisation de la prestation des services dans les domaines de la Technologie, du Gouvernement et de la Finance, dans le but d'accélérer et d'améliorer la prestation des services tout en rapprochant des services modernes de la population.

Nous saisissons cette opportunité pour mettre en place une équipe dédiée de représentants chargés de fournir divers services à travers le pays. La direction de LTGS Plc a initié le **LTGS Agents Team Network**, dans le but d'unifier les membres de cette équipe afin de leur donner la capacité de fournir des services au nom de l'entreprise.

Le **LTGS Agents Team Network** est un vaste réseau ou forum de représentants formés et certifiés par la direction de LTGS Plc pour étendre divers services à tous les citoyens.

Par conséquent, par cet **Ordre n° LTGS/CEO/ATN02-006B2024**, daté du **26 août 2024**, émis par le Directeur Général de LTGS Plc, la structure, le fonctionnement et les procédures directes de l'Équipe Spéciale de LTGS Plc sont établis.

Merci!

IBIKUBIYEMO | TABLE OF CONTENTS | TABLE DES MATIÈRES

INGINGO ARTICLES	IPAJI PAGES
Ingingo Ya 1: Gusobanura Umuryango Mugari W' Intumwa Z' Ikigo Ltgs Plc	3-4
Ingingo Ya 2: Intego Z' Umuryango	4-5
Ingingo Ya 3: Abagize Umuryango	5-6
Ingingo Ya 4: Uburyo Bwo Kwemererwa	6-7
Ingingo Ya 5: Amasezerano Y' Imikoranire N' Intumwa	7-8
Ingingo Ya 6: Inshingano Z' Abayobozi B' Itsinda Ry' Ubuyobozi Bwo Hanze	8
Ingingo Ya 7: Inshingano Z' Abanditsi B' Intumwa Ku Rwego Rw' Intara	9
Ingingo Ya 8: Intego Za Gahunda Y' Ubwishingizi Bwa Iris	10
Ingingo Ya 9: Uburyo Bwo Kugenzura Intumwa	11-12
Ingingo Ya 10: Gufasha No Gutoza Intumwa	12-13
Ingingo Ya 11: Amasezerano Ndetse N' Uburenganzira Bw' Intumwa	13-14
Ingingo Ya 12: Inshingano Z' Intumwa	14-15
Ingingo Ya 13: Imyitwarire Y' Intumwa Mu Kazi	15-16
Ingingo Ya 14: Ibihano Byahabwa Intumwa Zitubahirije Amategeko	16-17
Ingingo Ya 15: Amategeko Arebana N' Integuza Zo Kureka Akazi	17-18
Ingingo Ya 16: Guhagarika Imirimo Ku Bushake Bw' Umuryango	19-20
Ingingo Ya 17: Gutanga Amakuru Ku Makosa Ndetse N' imyitwarire Mibi	20-21
Ingingo Ya 18: Gahunda Z' Amahugurwa N' Inama Z' Umuryango	21-22
Ingingo Ya 19: Umutekano W' Imirimo N' Intumwa	22-24
Ingingo Ya 20: Gukusanya No Gusesengura Ibyagaragajwe N' Abaturage	24-26
Ingingo Ya 21: Gukurikirana Imikorere Y' Intumwa	26-27
Ingingo Ya 22: Imikorere Y' Intumwa Mu Bijyanye N' Imari	27-28
Ingingo Ya 23: Gushimira Abakoze Neza	29-30
Ingingo Ya 24: Gucunga Ibijyanye N' Imyitwarire Y' Intumwa	30-31
Ingingo Ya 25: Guteganya No Gushyira Mu Bikorwa Inyandiko Zose Zerekeye Imikorere	32-33
Ingingo Ya 26: Gukomeza Guteza Imbere Ikoranabuhanga Mu Mirimo Y' Intumwa	34-35
Ingingo Ya 27: Kurinda Umutekano W' Amakuru	35-37
Ingingo Ya 28: Kubahiriza Umuco W' Uburenganzira N' uburinganire	37-38
Ingingo Ya 29: Gutegura No Gushyira Mu Bikorwa Gahunda Y' Ubwishingizi Bwa Iris	38-40
Ingingo Ya 30: Ibisabwa Mu Guhagarika Kuba Intumwa	40-41
Ingingo Ya 31: Kwiwandikisha Nk' Intumwa Y' Ikigo	41-43
Ingingo Ya 32: Ibisabwa Mu Kwiwandikisha	43-46
Ingingo Ya 33: Ibirebana Na Komisiyo Zihabwa Intumwa	46-48
Ingingo Ya 34: Serivisi Zitangwa N' Intumwa Mu Buryo Buziguye	48-50
Ingingo Ya 35: Ububasha Bw' Iteka Mu Micungire Y' Intumwa	50-51
Ingingo Ya 36: Uburyo Bwo Gushyigikira Gutanga Ubufasha	51-53
Ingingo Ya 37: Ibirango N' Ibyangombwa Bihabwa Intumwa Zitanga Serivisi.	53-55
Ingingo Ya 38: Uburyo Bwo Gushyiraho Abanditsi B' Intumwa Mu Nzego Zose	55-57
Ingingo Ya 39: Ibisabwa Kuba Umwanditsi W' Intumwa	57-60
Ingingo Ya 40: Amasezerano Y' Akazi Y' Abanditsi B' Intumwa	60-62
Ingingo Ya 41: Umushahara W' Abanditsi B' Intumwa	62-64
Ingingo Ya 42: Gusesa Inshingano Z' Abanditsi B' Intumwa Mu Nzego Zose	64-65
Ingingo Ya 43: Konti Za Imeri Z' Abanditsi B' Intumwa	66-68
Ingingo Ya 44: Imikorere Y' Ibigo Bigengwa Na Ltgs Plc	68-70
Ingingo Ya 45: Serivisi Zitangwa N' Ikigo Luminary Finance Services Group Ltd	70-71

UMUTWE WA 1: UMURYANGO N' INTEGO

Ingingo ya 1: Gusobanura Umuryango Mugari w' Intumwa z' Ikigo LTGS Plc

1. Umuryango w' Itsinda ry' Intumwa za LTGS ni uburyo bukoreshwa na LTGS PLC kugira ngo serivisi z' imari n' Ikoranabuhanga ndetse na leta, zigere ku baturage binyuze mu ntumwa zemewe.
2. Ugizwe n' ibyiciro bitanu, aribyo; Itsinda ry' Ubuyobozi bwo hanze, Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Intara, Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere, Abunganira Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere ndetse n' Ikiciro cy' Intumwa.
3. Intumwa zitanga serivisi mw' izina rya LTGS Plc na Luminary Finance Services Group Ltd, kandi bafite uburenganzira bwo gutanga serivisi zemewe.

CHAPTER 1: ORGANIZATION AND OBJECTIVES

Article 1: Description of the LTGS Plc Agents' Network Organization

1. The LTGS Agents' Team Network is a system utilized by LTGS Plc to deliver financial, technological, and governmental services to citizens through certified agents.
2. It consists of five categories: External Staff Team, Province Registrar Officers, District Registrar Officers, District Registrar Assistants, and Agents.
3. Agents deliver services on behalf of LTGS Plc and Luminary Finance Services Group Ltd and are authorized to provide the

CHAPITRE 1: L'ORGANISATION ET LES OBJECTIFS

Article 1: Définition de l'Organisation Générale des Représentants de LTGS Plc

1. L'Organisation du Réseau des agents de LTGS est un mécanisme utilisé par LTGS PLC pour fournir des services financiers, technologiques et gouvernementaux aux citoyens à travers des représentants agréés.
2. Elle est composée de cinq catégories; le Groupe de l'équipe du personnel externe (EST), les agents d'enregistrement des représentants au niveau provincial, les agents d'enregistrement des représentants au niveau du district, les assistants des agents d'enregistrement des représentants au niveau du district, et la catégorie des Représentants.
3. Les agents fournissent des services au nom de LTGS Plc et de Luminary Finance Services Group Ltd, et ils sont autorisés à offrir des services

4. Abagize Umuryango bagomba gukorera ahantu hateganyijwe kandi bahabwa ibikoreshe bikenewe kugira ngo serivisi zitangwe neza. 5. Umuryango wemejwe ku wa 23 Kamena 2024, ukaba ugengwa n'iri teka n'amategeko yemejwe n' Ubuyobozi bwa LTGS Plc.	approved services. 4. Members of the organization must operate within designated areas and be provided with the necessary tools to ensure effective service delivery. 5. The organization was officially established on June 23, 2024, and operates under this regulation and LTGS Plc's approved laws.	validés. 4. Les membres de l'Organisation doivent opérer dans des lieux désignés et recevoir les outils nécessaires pour garantir une prestation efficace des services. 5. L'Organisation a été approuvée le 23 juin 2024 et est régie par ce décret et les lois approuvées par la direction de LTGS Plc.
<u>Ingingo ya 2: Intego z' Umuryango</u> 1. Kugera ku baturage benshi hifashishijwe uburyo bwihuse kandi bwizewe bwo gutanga serivisi. 2. Gukemura ibibazo by' abaturage bitandukanye binyuze mu bufasha butangwa n' Intumwa zikorera aho batuye. 3. Gushyiraho uburyo bwo gucunga neza ibikorwa by' Intumwa kugira ngo serivisi zitangwe neza. 4. Gushyigikira iterambere ry' imiyoborere ya serivisi binyuze mu kwinjiza ikoranabuhanga mu kazi.	<u>Article 2: Objectives of the Organization</u> 1. To reach a broad population through fast and reliable service delivery mechanisms. 2. To address various citizen concerns through the assistance provided by local agents. 3. To establish efficient management systems for agents' activities to ensure effective service delivery. 4. To support the development of service administration by integrating technology into operations.	<u>Article 2: Objectifs de l'Organisation</u> 1. Atteindre un large public à travers des moyens rapides et fiables de prestation de services. 2. Résoudre les problèmes des citoyens grâce à l'aide fournie par les représentants opérant dans leurs localités. 3. Mettre en place un système efficace de gestion des activités des représentants pour garantir une prestation de services optimale. 4. Soutenir le développement des services administratifs par l'intégration de la technologie.

5. Kumenyekanisha serivisi za LTGS Plc n'andi mashami yayo ku rwego rw' igihugu.

UMUTWE WA 2: IMITERERE Y' UMURYANGO

Ingingo ya 3: Abagize Umuryango

1. **Itsinda ry' Ubuyobozi bwo hanze (EST):** Aba ni abakozi bagenzura ibikorwa byose by' umuryango kandi bashyirwaho n' ubuyobozi bwa' Ikigo LTGS Plc.

2. **Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Intara (PRO):** Bahagarariye LTGS ku rwego rw' intara, kandi bafite inshingano zo gucunga no gutanga ubufasha ku ntumwa, ariko by' umwihariko kwandika intumwa nshya muri regisitiri yandikwamo intumwa.

3. **Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere (DRO):** Bafite inshingano zo gucunga ibikorwa mu turere no kwandika cyangwa gusiba Intumwa, ikindi bagafasha intumwa mu bibazo bahura nabo ndetse no kuba

5. To promote the services of LTGS Plc and its subsidiaries nationwide.

CHAPTER 2: STRUCTURE OF THE ORGANIZATION

Article 3: Members of the Organization

1. **External Staff Team (EST):** These are staff responsible for supervising all organization activities and are appointed by LTGS Plc's management.

2. **Province Registrar Officers (PRO):** Represent LTGS at the provincial level, manage and support agents, and handle the registration of new agents in the agents' registry.

3. **District Registrar Officers (DRO):** Manage district-level activities, register or delete agents, assist agents with challenges, and provide training on new services.

5. Promouvoir les services de LTGS Plc et de ses branches au niveau national.

CHAPITRE 2: LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION

Article 3: Les membres de l'Organisation

1. **Groupe de l'équipe du personnel externe:** Ces membres sont responsables de superviser toutes les activités de l'Organisation et sont nommés par la direction de LTGS Plc.

2. **Agents d'enregistrement au niveau provincial:** Ils représentent LTGS au niveau provincial et ont pour mission de gérer et de soutenir les représentants, en particulier l'enregistrement des nouveaux représentants dans le registre des représentants.

3. **Agents d'enregistrement des représentants au niveau du district:** Ils gèrent les activités dans les districts, inscrivent ou

amahugurwa kuri serivisi nshya.

4. Abunganira Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere (DRA): Bafasha abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere mu nshingano zabo zose, by' umwihariko itumanaho ndetse no guhuza ibikorwa by' Amahugurwa rusange.

5. Intumwa (PR): Abantu bemewe na LTGS Plc batanga serivisi z' imari n' izindi serivisi za Leta ndetse n' Ikoranabuhanga mw' Izina ry' Ikigo LTGS Plc.

Ingingo ya 4: Uburyo bwo Kwemererwa

1. Intumwa zose zigomba kuba zujuje ibisabwa n' ubuyobozi bw' ikigo LTGS Plc.
2. Abashaka kuba abanditsi b' Intumwa bagomba gutanga ibyangombwa bigaragaza ubushobozi bwabo.

4. District Registrar Assistants (DRA): Assist District Registrar Officers in all responsibilities, especially in communication and coordinating general training activities.

5. Agents (PR): Authorized individuals by LTGS Plc to provide financial and governmental services on behalf of the company.

Article 4: Admission Criteria

1. All agents must meet the criteria set by LTGS Plc's management.
2. Applicants for registrar positions must submit documents proving their qualifications.

radiographient les agents, et offrent une assistance pour les problèmes rencontrés par les représentants ainsi que pour les formations sur les nouveaux services.

4. Assistants de enregistrement au niveau du district: Ils assistent les agents d'enregistrement au niveau du district dans toutes leurs missions, notamment en matière de communication et de coordination des formations générales.

5. Agents (PR): Ce sont des individus agréés par LTGS Plc pour fournir des services financiers, des services gouvernementaux, et des services technologiques au nom de LTGS Plc.

Article 4: Modalités d'admission

1. Tous les représentants doivent remplir les critères établis par la direction de LTGS Plc.
2. Les candidats au poste d'agent d'enregistrement doivent fournir des documents attestant de leurs qualifications.

3. Abakozi mw' Itsinda ry' Ubuyobozi bwo hanze bashyirwaho n' ubuyobozi bukuru bw' ikigo LTGS Plc hashingiwe ku bisabwa kugirango umuntu abe umukozi uhoraho wa LTGS Plc.

4. LTGS Plc ishyiraho uburyo bwo kugenzura imyitwarire y' abemerewe.

5. Gahunda yo kugenzura no gusuzuma abagize Umuryango izakorwa buri mwaka.

3. Members of the External Staff Team are appointed by LTGS Plc's executive management based on the necessary requirements for permanent staff.

4. LTGS Plc establishes systems to monitor the conduct of admitted members.

5. An annual review and evaluation program will be conducted for all organization members.

3. Les membres de l'équipe externe (EST) sont nommés par la direction générale de LTGS Plc sur la base des critères requis pour être un employé permanent de LTGS Plc.

4. LTGS Plc établit des mécanismes de suivi pour évaluer la conduite des membres agréés.

5. Un programme annuel d'évaluation et de contrôle des membres de l'Organisation sera mis en place.

UMUTWE WA 3: AMASEZERANO N' INSHINGANO

Ingingo ya 5: Amasezerano y' Imikoranire n' Intumwa

1. Intumwa zose zisinyana na LTGS Plc amasezerano akena inshingano zabo n' uburenganzira bwabo.

2. Amasezerano agomba kugaragaza neza aho intumwa izakorera, inshingano ze, n' ibyo agomba kugeraho.

3. LTGS Plc izatanga amahugurwa y' ibanze ku ntumwa zose mbere

CHAPTER 3: AGREEMENTS AND RESPONSIBILITIES

Article 5: Cooperation Agreements with Agents

1. All agents sign agreements with LTGS Plc outlining their duties and rights.

2. Agreements must clearly specify the agent's area of operation, responsibilities, and performance expectations.

3. LTGS Plc provides initial training for all agents

CHAPITRE 3: CONTRATS ET RESPONSABILITÉS

Article 5: Contrats de collaboration avec les représentants

1. Tous les agents doivent signer un contrat avec LTGS Plc définissant leurs responsabilités et droits.

2. Les contrats doivent préciser clairement le lieu d'affectation, les responsabilités, et les objectifs attendus du agents.

3. LTGS Plc fournira une formation initiale à tous

yo gutangira akazi. 4. Intumwa zigomba kubahiriza amategeko agenga Umuryango wa LTGS Agents Team Network. 5. Amasezerano y' Ubwumvikane (MoU) y' akazi yemewe ni ayemejwe n' Impande zombi ndetse asinywe imbonankubone.	before they commence work. 4. Agents must adhere to the regulations governing the LTGS Agents Team Network. 5. Employment Memorandums of Understanding (MoUs) must be mutually approved and signed in person.	les agents avant le début de leurs fonctions. 4. Les agents doivent respecter les règles de l'Organisation du Réseau des agents LTGS. 5. Les contrats de partenariat (MoU) approuvés doivent être signés par les deux parties en personne.
<u>Ingingo ya 6: Inshingano z' Abayobozi b' Itsinda ry' Ubuyobozi bwo hanze.</u> 1. Gukurikirana imikorere y' Umuryango no gushyira mu bikorwa gahunda za LTGS Plc. 2. Gutegura raporo ku mikorere y' Umuryango buri gihembwe. 3. Guhuza ibikorwa by' Amahugurwa agenewe Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Intara n' Uturere. 4. Gushyiraho uburyo bwo gukemura amakimbirane hagati y' abagize Umuryango. 5. Gukurikirana ko amategeko y' Umuryango yubahirizwa neza.	<u>Article 6: Responsibilities of the External Staff Team</u> 1. Supervise the operations of the organization and implement LTGS Plc programs. 2. Prepare quarterly reports on the organization's performance. 3. Coordinate training activities for Province and District Registrar Officers. 4. Establish mechanisms to resolve conflicts among organization members. 5. Ensure compliance with the organization's regulations.	<u>Article 6: Responsabilités des Leaders de l'équipe de Gestion Externe</u> 1. Superviser les activités de l'Organisation et mettre en œuvre les programmes de LTGS Plc. 2. Préparer des rapports trimestriels sur les performances de l'Organisation. 3. Coordonner les activités de formation destinées aux Secrétaires des Représentants au niveau des Provinces et des Districts. 4. Mettre en place des mécanismes de résolution des conflits entre les membres de l'Organisation. 5. Assurer le respect des lois et des règlements de l'Organisation.

Ingingo ya 7: Inshingano z' Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Intara

1. Guhagararira LTGS Plc mu ntara no gufasha abanditsi b' Intumwa bose ku rwego rw' Uturere ariko bari mu ntara ahagarariye.
2. Kugenzura no gufasha Intumwa zo mu Ntara mugihe ari ikibazo gihambaye kitacyemurwa n' Umwanditsi w' Intumwa ku rwego rw' Akarere.
3. Gutanga raporo y' ibikorwa by' Intumwa ku rwego rw' intara.
4. Gufasha mu gutanga amahugurwa no gusuzuma imikorere y' Umuryango.
5. Gukurikirana ikibazo cyose kijyanye n' Intumwa mu ntara.
6. Gukurikirana ibikorwa byo kwandika no kwandukura cyangwa guhindura amakuru y' Intumwa muri rejisitiri yandikwamo intumwa z' Ikigo.

Article 7: Responsibilities of Province Registrar Officers

1. Represent LTGS Plc at the provincial level and assist District Registrar Officers under their jurisdiction.
2. Address significant issues involving agents that cannot be resolved by District Registrar Officers.
3. Submit reports on agent activities at the provincial level.
4. Facilitate training and assess the organization's performance.
5. Address any agent-related issues in the province.
6. Supervise the registration, deregistration, or update of agent information in the LTGS agents' registry.

Article 7: Responsabilités des Secrétaires des Représentants au niveau provincial

1. Représenter LTGS Plc au niveau provincial et assister les Secrétaires des Représentants des Districts relevant de leur province.
2. Surveiller et aider les agents provinciaux en cas de problème complexe ne pouvant être résolu par un Secrétaire des Représentants de District.
3. Fournir des rapports sur les activités des agents au niveau provincial.
4. Participer à la formation et à l'évaluation des performances de l'Organisation.
5. Gérer les problèmes liés aux Représentants au niveau provincial.
6. Superviser les activités d'enregistrement, de mise à jour ou de modification des informations des agents dans le registre officiel

UMUTWE WA 4: GAHUNDA Y' UBWISHINGIZI BW' INGARUKA (IRIS) <u>Ingingo ya 8: Intego za gahunda y' Ubwishingizi bwa IRIS</u> 1. Kurinda abagize Umuryango ingaruka ziterwa n' akazi. 2. Gushyiraho ubwishingizi ku ngaruka z' ibikorwa bijyanye n' imari n' Ibifitanye isano nabyo. 3. Gushyigikira abagize Umuryango bahuye n' imbogamizi zo mu kazi. 4. Gutanga ubufasha bwihuse ku bagize Umuryango bafite ibibazo bijyanye n'umutekano w' akazi. 5. Gukorana n' Ibigo by' Ubwishingizi mu gutanga serivisi nziza. UMUTWE WA 5: GUCUNGA NO GUFASHA INTUMWA	CHAPTER 4: INSURANCE AND SAFETY PROGRAM (IRIS) <u>Article 8: Objectives of the IRIS Insurance Program</u> 1. To protect organization members from work-related risks. 2. To provide insurance coverage for activities related to finance and associated operations. 3. To support organization members facing work-related challenges. 4. To provide prompt assistance for members with safety concerns. 5. To collaborate with insurance companies to deliver quality services. CHAPTER 5: MONITORING AND SUPPORTING AGENTS	des représentants de l'Organisation. CHAPITRE 4: PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES RISQUES (IRIS) <u>Article 8: Objectifs du Programme d'Assurance IRIS</u> 1. Protéger les membres de l'Organisation contre les risques liés à leur travail. 2. Fournir une couverture contre les impacts financiers et les risques associés. 3. Soutenir les membres confrontés à des défis dans leur travail. 4. Offrir une assistance rapide aux membres en cas de problème de sécurité au travail. 5. Collaborer avec des compagnies d'assurance pour offrir des services de qualité. CHAPITRE 5: GESTION ET ASSISTANCE DES REPRÉSENTANTS
---	--	--

Ingingo ya 9: Uburyo bwo Kugenzura Intumwa

1. Ubugenzuzi bw' ibanze:

Intumwa zigomba gusuzumwa buri mezi atatu kugira ngo harebwe niba bakurikiza amabwiriza. Ibi bikorwa n' Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Intara n' Uturere babifashijwemo n' Itsinda ry' Ubuyobozi bwohanze.

2. Gukora Raporo: Buri ntumwa igomba gutanga raporo y' ibikorwa bye ndetse n' imbogamizi ahura nazo iyi raporo itangwa buri kwezi, ikoherezwa ku mwanditsi w' Intumwa mu karere akoreramo.

3. Kureba Imikorere: Imikorere y' Intumwa igaragazwa binyuze mu gushyiraho ibipimo bishyizweho na LTGS Plc, harimo gutanga serivisi ku gihe no kubahiriza amategeko.

4. Ubushishozi mu Kugenzura: Intumwa zifite inshingano zo guharanira guha abaturage serivisi zituma LTGS Plc igirirwa icyizere.

Article 9: Methods for Monitoring Agents

1. Basic Monitoring:

Agents are reviewed quarterly to ensure compliance with guidelines. This is conducted by Province and District Registrar Officers, with support from the External Staff Team.

2. Reporting: Agents must submit monthly activity reports, including encountered challenges, to the District Registrar Officer in their area.

3. Performance Review: Agent performance is assessed through benchmarks set by LTGS Plc, including timely service delivery and compliance with regulations.

4. Accountability in Supervision: Agents are responsible for providing reliable services that enhance LTGS Plc's credibility.

Article 9: Méthodes de Supervision des Représentants

1. Supervision de base:

Les agents doivent être évalués tous les trois mois pour vérifier leur conformité aux directives. Ces évaluations sont effectuées par les Secrétaires des Représentants des Provinces et des Districts, avec le soutien des Leaders de l'équipe de Gestion Externe.

2. Rapport des activités: Chaque Représentant doit soumettre un rapport mensuel sur ses activités et les défis rencontrés. Ce rapport est envoyé au Secrétaire des Représentants du District concerné.

3. Évaluation des performances: Les performances des Représentants sont mesurées en fonction des indicateurs établis par LTGS Plc, tels que la ponctualité des services et le respect des règlements.

4. Confiance dans le suivi: Les Représentants doivent s'engager à fournir des services fiables qui renforcent la crédibilité de LTGS Plc.

5. Inyandiko z' Igenzura: LTGS Plc izagira uburyo bwerekana imikorere y' umuntu wese ubarizwa mu muryango wa LTGS Agents Team Network

5. Monitoring Records: LTGS Plc maintains systems to document the performance of all members within the LTGS Agents Team Network.

auprès des citoyens.

5. Documents de suivi: LTGS Plc mettra en place un système de documentation permettant de surveiller les performances de chaque membre du réseau LTGS Agents Team Network.

Ingingo ya 10: Gufasha no Gutoza Intumwa

Article 10: Supporting and Training Agents

Article 10: Soutien et Formation des Représentants

1. Amahuriro y' Amahugurwa: Intumwa zizajya zihura buri mwaka mu mahugurwa ahuza abahagarariye intara, uturere, ndetse n' Abayobozi b' ibigo by' Abafatanyabikorwa n' Inzego za leta zirebwa na Serivisi.

1. Training Forums: Agents will participate in annual training sessions involving provincial, district representatives, and partners' institutions and relevant governmental entities.

1. Rencontres de formation: Les agents participeront à des sessions annuelles de formation réunissant les représentants provinciaux, les représentants des districts et les responsables des partenaires et des institutions gouvernementales concernées.

2. Ikoranabuhanga: LTGS Plc izatanga uburyo bugezweho bw' ikoranabuhanga buha Intumwa ubushobozi bwo gutanga serivisi ku buryo bwihuse.

2. Technology: LTGS Plc provides advanced technological tools to empower agents for fast and efficient service delivery.

2. Technologie avancée: LTGS Plc fournira des outils technologiques modernes pour permettre aux Représentants d'offrir des services efficaces.

3. Inama z' ubufasha: Intumwa zifite ibibazo byihariye mu kazi kabo bashobora kwitabaza abanditsi babo kugira ngo babafashe.

3. Advisory Support: Agents with specific challenges can seek assistance from their registrars.

3. Conseils personnalisés: Les agents confrontés à des problèmes spécifiques dans leur travail peuvent

4. Gushyira ku murongo:

Abanditsi b' Intumwa ku rwego rw' Akarere bazafasha Intumwa gucunga neza serivisi bakurikije amabwiriza ya LTGS Plc.

5. Imyitwarire:

Intumwa zizigishwa uburyo bwo gutanga serivisi bafite imyitwarire iboneye, ikomeje, kandi yubahiriza amahame ya LTGS Plc, ndetse n' Amahame rusange agenga umurimo wo gutanga serivisi ku baturage.

Ingingo ya 11: Amasezerano ndetse n' Uburenganzira bw' Intumwa

1. Amasezerano Yihariye:

Intumwa zose zigomba gusinya amasezerano hagati yabo na LTGS Plc, agaragaza inshingano n' uburenganzira.

2. Uburenganzira bwo Kugenzurwa:

LTGS Plc ifite uburenganzira bwo kugenzura buri wese mu bagize Umuryango.

3. Ukwishyurwa:

Intumwa zigomba guhembwa hakurikijwe amasezerano yabo n' akazi bakoze cyangwa umusaruro.

4. Operational Alignment:

District Registrar Officers ensure that agents manage services according to LTGS Plc guidelines.

5. Ethics Training:

Agents are trained to deliver services professionally and ethically, adhering to LTGS Plc principles and general service delivery standards.

Article 11: Agreements and Rights of Representatives

1. Special Agreements:

All agents must sign agreements with LTGS Plc that outline their responsibilities and rights.

2. Monitoring Rights:

LTGS Plc has the authority to monitor all members of the organization.

3. Compensation:

agents must be compensated based on their agreements, work performed, or

demander de l'aide à leurs Secrétaires.

4. Alignement

organisationnel: Les Secrétaires des Représentants des Districts aideront les Représentants à gérer efficacement leurs services en suivant les directives de LTGS Plc.

5. Comportement

professionnel: Les agents recevront une formation sur la manière de fournir des services avec intégrité, diligence et respect des principes de

Article 11: Contrats et Droits des Représentants

1. Contrats Spécifiques:

Tous les agents doivent signer un contrat avec LTGS Plc définissant leurs responsabilités et droits.

2. Droit de Supervision:

LTGS Plc a le droit de superviser tous les membres de l'organisation.

3. Rémunération:

Les agents seront rémunérés selon leurs contrats et les résultats de leur travail.

4. Gukemura Amakimbirane:

LTGS Plc izagira uburyo bwo gukemura amakimbirane hagati y' Intumwa n' abaturage.

5. Kubahiriza Itegeko:

Intumwa zigomba gukurikiza itegeko rirengera abafatanyabikorwa ba LTGS Plc.

Ingingo ya 12: Inshingano z' Intumwa

1. Gutegura Serivisi:

Intumwa zigomba gutanga serivisi mu buryo bwihuse kandi bwizewe.

2. Kunoza Imitangire:

Intumwa zigomba kunoza uburyo bwo kwakira abaturage, bagatanga serivisi bashyizeho umutima.

3. Kwita ku Bubiko bw' inyandiko:

Intumwa zifite inshingano zo kubika inyandiko n' amakuru yose ajyanye n' imikorere yabo ku buryo butekanye.

4. Guhagararira LTGS Plc:

Intumwa zigomba guharanira isura nziza ya LTGS Plc binyuze mu kazi kabo ka buri muni.

productivity.

4. Conflict Resolution:

LTGS Plc will establish mechanisms to resolve disputes between representatives and citizens.

5. Legal Compliance:

Representatives must adhere to laws protecting LTGS Plc's stakeholders.

Article 12: Responsibilities of Representatives

1. Service Preparation:

Representatives must provide prompt and reliable services.

2. Service Delivery Improvement:

They must enhance their interaction with citizens and deliver services with dedication.

3. Records Management:

Representatives are responsible for securely storing all records and operational information.

4. Representing LTGS Plc:

They must uphold LTGS Plc's positive image through their daily work.

4. Résolution des Conflits:

LTGS Plc mettra en place un mécanisme pour résoudre les différends entre les représentants et les citoyens.

5. Respect de la Loi:

Les représentants doivent respecter les lois protégeant les partenaires de LTGS Plc.

Article 12: Responsabilités des Représentants

1. Fournir des Services:

Les représentants doivent offrir des services rapides et fiables.

2. Améliorer la Prestation:

Ils doivent améliorer la qualité de l'accueil et des services avec professionnalisme.

3. Gestion des Documents:

Les représentants doivent conserver en sécurité tous les documents liés à leurs activités.

4. Représenter LTGS Plc:

Ils doivent promouvoir l'image positive de LTGS Plc à travers leurs actions

5. Kwita ku mahame y' Ubumwe: Intumwa zigomba gukorana n' abandi bagize Umuryango mu bwumvikane no gushyira hamwe. Ingingo ya 13: Imyitwarire y' Intumwa mu Kazi 1. Imikorere Inoze: Intumwa zigomba kugaragaza imyitwarire ishimwa n' abaturage n' abayobozi babo. 2. Kwirinda Ibyaha: Intumwa zigomba kwirinda ibikorwa byose binyuranye n' amahame y' umurongo wa LTGS Agents Team Network, ndetse no kubahiriza amategeko n' amabwiriza ya Repulika y' u Rwanda. 3. Kwitangira Serivisi: Intumwa zigomba kwita ku mitangire ya serivisi z' imari n' izindi serivisi za Leta mu buryo bwimbitse. 4. Kubaha Abaturage: Intumwa zigomba kubaha no gukemura ibibazo by' abaturage bafite icyizere n' ubunyamwuga. 5. Gushyira mu bikorwa Amabwiriza: Intumwa zigomba	5. Commitment to Unity Principles: Representatives should collaborate harmoniously with other organization members. Article 13: Workplace of Conduct Representatives 1. Professional Conduct: Representatives must demonstrate conduct appreciated by citizens and their supervisors. 2. Avoiding Crimes: They must avoid activities that conflict with the principles of the LTGS Agents Team Network and abide by the laws and regulations of Rwanda. 3. Service Dedication: Representatives must prioritize the delivery of financial and government services comprehensively. 4. Respect for Citizens: They should address citizens' issues with respect and professionalism. 5. Implementation of Instructions:	quotidiennes. 5. Respect des Valeurs d'Unité: Les représentants doivent travailler en harmonie avec les autres membres de l'organisation. Article 13: Conduite des Représentants au Travail 1. Exemplarité: Les représentants doivent afficher une conduite exemplaire envers les citoyens et leurs supérieurs. 2. Éviter les Infractions: Ils doivent éviter toute activité contraire aux principes du réseau des agents de LTGS, ainsi que respecter les lois de la République du Rwanda. 3. Dévouement au Service: Les représentants doivent accorder une attention particulière aux services financiers et autres services publics. 4. Respect des Citoyens: Ils doivent traiter les citoyens avec respect et résoudre leurs problèmes avec professionnalisme. 5. Exécution des Directives: Les
--	--	--

guharanira gushyira mu bikorwa amabwiriza ahabwa na LTGS Plc.

Representatives must strive to implement LTGS Plc's directives.

représentants doivent s'assurer de suivre les directives émises par LTGS Plc.

UMUTWE WA 6: IBIHANO N'INTEGUZA

CHAPTER 6: PENALTIES AND NOTIFICATIONS

CHAPITRE 6: SANCTIONS ET PRÉAVIS

Ingingo ya 14: Ibihano Byahabwa Intumwa zitubahirije Amategeko

Article 14: Penalties for Non-Compliant Representatives

Article 14: Sanctions pour Non-Respect des Règles

1. Guhagarikwa by' Agateganyo:

Intumwa igaragaweho amakosa yo kudakurikiza amabwiriza ya LTGS Plc ahagarikwa by' agateganyo mu gihe cy' iminsi 30 hagikorwa iperereza.

Guhagarika by' agateganyo bifasha gutanga umwanya wo gukora iperereza ryimbitse kandi ridahungabanyijwe na nyirubwite.

2. Kubuzwa Gukomeza Gukorera LTGS Plc:

Intumwa ikoze amakosa akomeye nk' uburiganya, magendu, cyangwa kwangiza izina rya LTGS Plc azahita yamburwa uburenganzira bwo gukomeza gukorera Umuryango.

Gufata iki cyemezo bifasha gukomeza kurinda izina ry' Umuryango no guharanira icyizere cy' abaturage.

3. Kwamburwa Ibikoresho bya LTGS Plc:

Intumwa ihamwe n' ibyaha byo kwangiza umutungo w' Umuryango cyangwa kuwukoresha nabi azahita

1. Temporary Suspension:

A representative found violating LTGS Plc's guidelines will be suspended for 30 days during an investigation.

2. Permanent Dismissal:

Representatives committing severe offenses, such as fraud, smuggling, or damaging LTGS Plc's reputation, will lose their rights to work with the organization.

3. Forfeiture of LTGS Plc Equipment:

agent convicted of misuse or damage of organization property must return any allocated resources.

1. Suspension Temporaire:

Un représentant ne respectant pas les directives de LTGS Plc peut être suspendu pour 30 jours le temps d'une enquête approfondie.

2. Interdiction de Travailler pour LTGS Plc:

En cas de faute grave (fraude, contrebande, ou atteinte à la réputation), le représentant perd immédiatement le droit de travailler pour l'organisation.

3. Restitution des Matériels:

Un représentant coupable d'abus ou de destruction de biens devra les restituer.

asabwa gusubiza ibikoresho yahawe.

Ibikoresho byose by' Umuryango bigomba gukoreshwa neza kandi mu nyungu z' abaturage, atari iz' umuntu ku giti cye.

- 4. Gucibwa Ihazabu:** Intumwa yakoze amakosa adakomeye bashobora gucibwa ihazabu y' amafaranga bitewe n' icyiciro cy' ikosa bakoze.

Ihazabu ni uburyo bwo gukosora no kwigisha nta gukomeretsa uwo bireba.

- 5. Kwihanangirizwa ku Mugaragaro:** Intumwa yose igaragaweho amakosa make kandi yakosorwa ahabwa inyandiko imwihanangiriza ku mugaragaro.

Inyandiko y' ihutirwaga ifasha Agent kwikosora no kumenya ko amakosa ye afite ingaruka.

Ingingo ya 15: Amategeko Arebana n' Integuza zo Kureka Akazi

- 1. Gutanga Integuza:** Umwanditsi w' Intumwa wifuza kureka akazi agomba gutanga integuza y' ukwezi kumwe mbere y' uko ava ku mirimo.

Integuza itanga umwanya ku muryango wo gutegura uwamusimbura ku mwanya.

- 2. Gusubiza Ibikoresho:** Mbere yo kuva mu kazi, Umwanditsi w' Intumwa agomba gusubiza

- 4. Fines:** Minor offenses may attract fines based on the severity of the violation.

- 5. Official Warning:** Representatives committing minor, correctable errors will receive a formal warning letter.

Article 15: Rules on Resignation Notice

- 1. Notice Submission:** Representatives intending to resign must provide a one-month notice.

- 2. Return of Equipment:** Before leaving, they must return all LTGS Plc

- 4. Amendes:** Des infractions mineures peuvent entraîner une amende selon la gravité de la faute.

- 5. Avertissement Officiel:** Pour des erreurs mineures, le représentant recevra une lettre d'avertissement officielle.

Article 15: Règles sur le Préavis de Démission

- 1. Notification:** Un représentant souhaitant démissionner doit notifier LTGS Plc un mois à l'avance.

- 2. Restitution des Biens:** Il doit restituer tous les équipements de

ibikoresho byose yahawe n' Umuryango. Ibi birinda ko ibikoresho bya LTGS Plc byakoreshe nabi nyuma yo kuva mu kazi. 3. Gutanga Raporo ya nyuma: Umwanditsi w' Intumwa agomba gutanga raporo igaragaza ibikorwa byose byose n' ibisigaye gukorwa. Raporo ya nyuma ifasha Umuryango gusigasira ibikorwa byari byaragezweho ndetse no kwihutira gutunganya ibyari bitarakorwa. 4. Kumenyesha Intumwa: LTGS Plc izamenyesha Intumwa by' umwihariko abo mu ako gace yari ahagarariye ko, uwaru usanzweho yahinduwe kandi tukabereka nuwa musimbuye. Ibi bituma intumwa zadakomeza kwitabaza Umwanditsi w' Intumwa wavuye mu mirimo, bikarinda urujijo. 5. Gusuzuma Impamvu z' Ubwegure: LTGS Plc izakora isuzuma ku mpamvu z' ubwegure bw' Umwanditsi w' Intumwa kugira ngo harebwe niba hari ingamba zafashwe. Ibi bituma Umuryango umenya niba hari ibyateza ikibazo mu bakozi bawo bigakosorwa hakiri kare.	equipment. 3. Final Report Submission: A comprehensive report detailing their activities must be provided. 4. Citizen Notification: LTGS Plc will inform citizens in the representative's jurisdiction about the change and introduce their replacement. 5. Resignation Assessment: LTGS Plc will evaluate the reasons for resignation to identify any underlying issues.	l'organisation avant son départ. 3. Rapport Final: Il doit soumettre un rapport final de ses activités. 4. Communication au Public: LTGS Plc informera les citoyens du changement de représentant. 5. Analyse des Raisons: LTGS Plc analysera les raisons de la démission pour améliorer ses pratiques internes.
--	--	---

Ingingo ya 16: Guhagarika Imirimo ku Bushake bw' Umuryango

1. Gutanga Integuza: LTGS Plc izatanga integuza y' ibyumweru bibiri ku mwanditsi w' Intumwa uwo ari we wese ugiye guhagarikwa.

Integuza ituma Umwanditsi w' Intumwa ashobora gutegura ubuzima bwe neza mbere yo guhagarikwa ku mirimo.

2. Gusobanura Impamvu: LTGS Plc igomba gutanga impamvu zifatika zemeza ko uwo mwanditsi w' Intumwa ahagarikwa.

Ibi birinda ko hagira abahagarikwa bidakurikije amategako cyangwa inyungu z' Umuryango.

3. Kwishyurwa Umushahara Yakoreye: Umwanditsi w' Intumwa uhagaritswe agomba guhembwa amezi yose yakoze, ndetse n' andi mafaranga agenerwa ku bijyanye n' amasezerano y' akazi.

Kwishyura neza Umwanditsi w' Intumwa bigaragaza ubunyangamugayo bwa LTGS Plc no kurinda ubudasa bw' Umuryango.

4. Kumenyeshwa ku Mugaragaro: Umwanditsi w' Intumwa uhagaritswe azahabwa inyandiko imumenyesha ko yakuwe ku mirimo, ikerekana igihe yahagarikiwe.

Article 16: Termination of Employment by the Organization

1. Notice of Termination: LTGS Plc will give a two-week notice before terminating a representative.

2. Reason Explanation: The organization must provide valid reasons for termination.

3. Payment of Due Salaries: Representatives will be paid all outstanding salaries and entitlements per their employment agreement.

4. Formal Notification: A letter outlining the termination details will be issued.

Article 16: Suspension d'Office

1. Préavis: LTGS Plc notifiera le représentant deux semaines avant sa suspension.

2. Motifs Clairs: LTGS Plc doit justifier clairement les raisons de la suspension.

3. Paiement des Salaires: Le représentant suspendu recevra tous ses salaires dus.

4. Notification Officielle: Une lettre officielle indiquant la date de suspension sera remise au représentant.

Ibi bituma Umwanditsi w' Intumwa agira ikimenyetso cyerekana ko yavuye ku mirimo ku buryo butemewe.

5. Kwamburwa Uburenganzira n' Ibikoresho: Umwanditsi w' Intumwa uhagaritswe agomba kwamburwa ibikoresho n' uburenganzira bwa LTGS Plc, birimo no gushyiraho ikarita y' akazi ako kanya.

Ibi birinda ko yakomeza gukoresha izina rya LTGS Plc mu buryo butemewe.

Ingingo ya 17: Gutanga Amakuru ku Makosa ndetse n'Imyitwarire Mibi

1. Raporo ku Makosa: Abanditsi b' Intumwa b' uturere bagomba gutanga raporo buri gihe hamenyekanye amakosa yakozwe n' Intumwa.

Raporo ifasha LTGS Plc kumenya amakosa no gushyiraho ingamba zo kuyakosora.

2. Guhamagaza mu Nama: Intumwa zifite imyitwarire mibi zishobora guhamagarwa mu nama zihariye zo kwihanangirizwa.

Izi nama zifasha gukosora imyitwarire no gutanga umwanya wo kwisubiraho.

3. Kumenyesha Abaturage: Mu gihe Intumwa yahamwe n' imyitwarire mibi ikomeye, abaturage bakoresha serivisi ze bazabimenyeshwa.

5. Withdrawal of Rights and Equipment: Representatives must return all LTGS Plc property and their work ID immediately.

Article 17: Reporting Violations and Misconduct

1. Incident Reporting: District representatives must report all violations.

2. Special Meetings: Representatives with misconduct issues may be summoned for corrective discussions.

3. Citizen Notification: LTGS Plc will notify citizens if a representative commits significant misconduct.

5. Restitution des Droits et Matériels: Le représentant suspendu doit rendre tout matériel et droits liés à LTGS Plc.

Article 17: Signalement des Fautes et Mauvaise Conduite

1. Rapports de Fautes: Les responsables régionaux doivent rapporter les fautes des représentants.

2. Convocation en Réunion: Les représentants ayant un comportement inadéquat peuvent être convoqués en réunion pour avertissement.

3. Notification Publique: En cas de faute grave, les citoyens seront informés.

Ibi bituma abaturage bamenya uwo bitagomba kwiambaza ku izina rya LTGS Plc.

- 4. Kunoza Iperereza:** LTGS Plc izakora iperereza ryimbitse ku byaha cyangwa amakosa yose agaragara mu muryango.

Iperereza ryimbitse rigamije kubungabunga isura y' Umuryango no gukosora ibitagenda.

- 5. Gukosora hakiri Kare:** Intumwa zagaragaje ibibazo ariko bigakemurwa hakiri kare bazahabwa amahugurwa yihariye.

Ibi bigamije gufasha Intumwa kwikosora kandi bagakomeza imirimo yabo neza.

Ingingo ya 18: Gahunda z' Amahugurwa n' Inama z' Umuryango

- 1. Gutegura Inama z' Iminsi Ibiri:** LTGS Plc izajya itegura inama zihoraho z' iminsi ibiri buri kwezi kugira ngo iganire ku mikorere n' icyerekezo cy' abakozi bayo.

Izi nama zigamije kuganira ku bibazo byagaragaye, gukosora no gushishikariza intumwa gukora neza.

- 2. Amahugurwa yihariye ku ntumwa nshya:** Intumwa nshya zizahabwa amahugurwa yihariye y' iminsi itanu mbere yo gutangira imirimo.

Amahugurwa afasha Intumwa nshya kumenya inshingano ze neza no gutangira akazi afite

- 4. Thorough Investigation:** LTGS Plc will investigate all reported offenses to protect its reputation.

- 5. Corrective Training:** Representatives with minor issues will receive targeted training to improve.

Article 18: Training and Organizational Meetings

- 1. Bi-Monthly Meetings:** LTGS Plc will organize two-day meetings monthly to discuss performance and goals.

- 2. Special Training for New Representatives:** New representatives will receive five days of intensive training before starting work.

- 4. Enquêtes Approfondies:** LTGS Plc mènera des enquêtes détaillées pour chaque faute rapportée.

- 5. Formation Corrective:** Les représentants corrigés à temps recevront une formation spécifique.

Article 18: Programmes de Formation et Réunions

- 1. Réunions Mensuelles:** LTGS Plc organisera des réunions mensuelles de deux jours pour évaluer les performances et définir des orientations.

- 2. Formation pour Nouveaux Représentants:** Les nouveaux représentants suivront une formation de cinq jours avant de commencer.

ubumenyi buhagije. 3. Gutanga Impamyabushobozi: LTGS Plc izatanga impamyabushobozi ku ntumwa barangije amahugurwa neza. Ibi bigaragaza agaciro k'ubumenyi bahawe kandi bikongera icyizere cy'abakoresha serivisi. 4. Kugena aho Amahugurwa Akorerwa: LTGS Plc izakoresha ibiro byayo cyangwa ahantu hateguwe neza mu turere twose cyangwa ku ikoranabuhanga kugira ngo yegere Intumwa zayo. Gukorera hafi y' Intumwa bigabanya ibibazo by' ingendo kandi bigafasha kwitabira amahugurwa ku buryo bwuzu ye. 5. Gushyiraho Intego z' Inama: Buri nama izaba ifite intego zisobanutse zigamije gukemura ibibazo byagaragaye no gutegura imishinga mishya. Intego zifatika zemerera Umuryango n' Intumwa kuba bafite icyerekezo kimwe mu byo bakora. Ingingo ya 19: Umutekano w' Imirimo n' Intumwa 1. Gushyiraho Ubwirinzi bw' Amahoro: Intumwa zizahabwa inyigisho zirebana n' ubwirinzi bw' akazi kabo, harimo n' uko	3. Certification: Representatives completing training successfully will be awarded certificates. 4. Training Venues: LTGS Plc will use its offices or accessible local areas for training or conduct sessions online. 5. Meeting Objectives: Each meeting will focus on addressing issues and preparing new initiatives. Article 19: Job and Representative Security 1. Workplace Safety: Representatives will be trained on securing their work environments.	3. Certificats de Formation: LTGS Plc délivrera des certificats aux représentants ayant complété leur formation. 4. Lieux de Formation: Les formations se dérouleront dans des bureaux régionaux ou en ligne. 5. Objectifs des Réunions: Chaque réunion aura des objectifs clairs pour résoudre les problèmes et planifier de nouveaux projets. Article 19: Sécurité au Travail et des Représentants 1. Mesures de Sécurité: Les représentants recevront une formation sur leur sécurité
--	--	--

bagera aho bagomba gukorera batekanye.

Ibi bigamije kugabanya ibyago byo guhura n' ibibazo byo mu kazi no kongera umutekano w' Intumwa.

2. Kurinda Amakuru y' Abaturage: Intumwa zigomba kugira ubwirinzi bwihariye ku makuru y' abakiriya kugira ngo arindwe.

Kubahiriza ibanga ry' abakiriya birinda LTGS Plc kwangirika kw' izina ryayo no kutizerwa n' abakiriya bayo.

3. Kwemererwa gahunda y' Ubwishingizi bwa IRIS: Intumwa zizagenerwa uburenganzira bwo kuba muri Internal Risks Insurance Scheme kugira ngo babone ubufasha bwihariye igihe bahuye n' ibibazo.

Ubu bwishingizi bugamije gufasha intumwa guhangana n' ibibazo byo mu kazi bidashobora kwirindwa.

4. Kugenzura Umutekano w' aho Bakorera: Intumwa zizajya zimenyesha LTGS Plc niba aho zikorera harimo ibibazo bishobora guhungabanya umutekano wabo.

Ibi bituma Umuryango ushobora gufata ingamba zihuse zo gukemura ikibazo cy' umutekano

2. Protecting Client Data: They must ensure strict confidentiality of client information.

3. Access to IRIS Insurance Scheme: agents will be entitled to join the Internal Risks Insurance Scheme to receive specialized support during unforeseen challenges.

This insurance aims to assist representatives in coping with unavoidable work-related issues.

4. Monitoring Workplace Safety: agents are required to inform LTGS Plc of any safety concerns in their work environment. This enables the organization to take swift measures to resolve potential security issues.

personnelle au travail.

2. Protection des Données: Ils doivent protéger les informations confidentielles des citoyens.

3. Accès au programme d'assurance IRIS : Les agents auront le droit de rejoindre le programme d'assurance contre les risques internes (IRIS) pour bénéficier d'un soutien spécialisé en cas de problèmes imprévus.

Cette assurance vise à aider les représentants à faire face à des problèmes professionnels inévitables.

4. Surveillance de la sécurité des lieux de travail : Les représentants doivent informer LTGS Plc de toute préoccupation concernant la sécurité de leur environnement de

w' Intumwa. 5. Kubaka Umubano n' Abashinzwe Umutekano: LTGS Plc izashaka umubano ukomeye n' ubufatanye n' abashinzwe umutekano mu gihugu kugira ngo barinde ibikorwa n' Abanditsi b' Intumwa. Ubufatanye bwiza n' inzego z' umutekano bufasha kugabanya ibyago ku bikorwa bya LTGS Plc. Ingingo ya 20: Gukusanya no Gusesengura Ibyagaragajwe n' Abaturage 1. Gushyiraho Urubuga rw' Ibitekerezo: LTGS Plc izashyiraho uburyo bwo kwakira ibitekerezo n' ibibazo by' abaturage kugira ngo hamenyekane ibyo bakeneye. Ibi bigamije kumenya ibyifuzo n' ibibazo bya serivisi z' Umuryango mu buryo butaziguye.	5. Building Partnerships with Security Agencies: LTGS Plc will establish strong relationships and partnerships with national security agencies to protect its operations and representatives. Effective collaboration with security agencies helps mitigate risks to LTGS Plc's activities. Article 20: Collecting and Analyzing Public Feedback 1. Establishing a Feedback Platform: LTGS Plc will set up a system to receive feedback and issues from the public to understand their needs. This aims to gather direct information on the public's desires and concerns regarding the services offered.	travail. Cela permet à l'organisation de prendre des mesures rapides pour résoudre tout problème de sécurité potentiel. 5. Établissement de partenariats avec les agences de sécurité : LTGS Plc établira des relations solides et des partenariats avec les agences de sécurité nationales pour protéger ses activités et ses représentants. Une collaboration efficace avec les agences de sécurité aide à réduire les risques pour les activités de LTGS Plc. Article 20: Collecte et Analyse des Retours des Citoyens 1. Mise en place d'une plateforme de feedback : LTGS Plc mettra en place un système pour recueillir les avis et les préoccupations des citoyens afin de mieux comprendre leurs besoins. Cela vise à identifier de manière directe les attentes et les
---	---	--

2. Gutanga Ibisubizo byihuse: Ibyifuzo by' abaturage bizajya byitabwaho mu gihe kitarenze iminsi itatu nyuma yo kubyakira. Ibi bitanga isura nziza ku muryango kandi bikongera icyizere cy' abaturage. 3. Gukoresha Ikoranabuhanga: LTGS Plc izashyiraho uburyo bwo kwakira ibitekerezo hifashishijwe ikoranabuhanga nk' ubutumwa bugufi, imeri, cyangwa urubuga rwayo rw' ibitekerezo. Ikoranabuhanga rigabanya ikiguzi cyo gutanga ibitekerezo kandi ryoroshya itumanaho riyihuse. 4. Gusesengura Ibyifuzo by' Abaturage: Abakozi bashinzwe kwakira ibitekerezo bazajya bakora raporo buri kwezi igaragaza uko ibibazo byakiriwe n' uko byakemuwe. Gusesengura ibyifuzo bifasha LTGS Plc kumenya aho ikeneye kongera imbaraga.	2. Providing Quick Responses: Public feedback will be addressed within three days of receipt. This creates a positive image of the organization and increases public trust. 3. Using Technology: LTGS Plc will establish a system for collecting feedback via technology, such as SMS, email, or its feedback platform. Technology reduces the cost of receiving feedback and facilitates quick communication. 4. Analyzing Public Feedback: Staff responsible for receiving feedback will prepare monthly reports outlining how issues were handled and resolved. Analyzing feedback helps LTGS Plc understand areas that require improvement.	préoccupations concernant les services fournis par l'organisation. 2. Réponses rapides : Les suggestions des citoyens seront traitées dans un délai de trois jours suivant leur réception. Cela permet à l'organisation de maintenir une image positive et de renforcer la confiance des citoyens. 3. Utilisation de la technologie : LTGS Plc adoptera des outils technologiques tels que les SMS, les emails, ou la plateforme en ligne pour recueillir les avis. Cela réduit le coût de la collecte des retours et facilite une communication plus rapide. 4. Analyse des suggestions des citoyens : Les employés en charge de la collecte des avis prépareront un rapport mensuel sur les préoccupations reçues et la manière dont elles ont été résolues. Analyser ces retours permet à LTGS Plc de savoir où des améliorations sont
---	--	---

5. Gukora Amavugurura ashingiye ku Byifuzo: LTGS Plc izajya ifata ibyifuzo by' abaturage nk' isoko yo gukora amavugurura yihariye ku mikorere yayo.

Gufata ibyifuzo nk' imbarutso yo gutera imbere bituma serivisi zishimwa kandi zikomeza kunozwa.

Ingingo ya 21: Gukurikirana Imikorere y' Intumwa

1. Gushyiraho Amadosiye y' Imikorere: Intumwa zizajya zikorera dosiye yihariye igaragaza ibikorwa byabo, uko batanze serivisi, n' uko bakurikirana ibyo bashinzwe.

Iyi dosiye izajya ifasha LTGS Plc kumenya umusaruro w' Intumwa no kumukurikirana neza.

2. Gukora Igenzura Rihoraho: Intumwa zizajya zikorera igenzura buri mezi atatu harebwa uko bujuje inshingano zabo.

Igenzura rigamije kumenya niba serivisi ziri ku rwego rwifuzwa no

5. Implementing Changes Based on Feedback: LTGS Plc will use public feedback as a basis for implementing specific improvements in its operations.

Treating feedback as a catalyst for development ensures that services remain high-quality and continuously improved.

Article 21: Monitoring the Performance of Representatives

1. Creating Performance Files: Agents will have individual files documenting their activities, services rendered, and follow-ups on their assignments.

These files help LTGS Plc assess the Agents performance and track their activities effectively.

2. Conducting Regular Audits: Agents will undergo quarterly audits to review how well they fulfill their duties. Audits are aimed at determining whether services meet the

nécessaires.

5. Réformes basées sur les retours : LTGS Plc utilisera les suggestions des citoyens pour apporter des réformes spécifiques à son fonctionnement.

Prendre en compte les retours comme une source d'amélioration assure la satisfaction continue des citoyens et la perfection des services.

Article 21: Suivi des Performances des Représentants

1. Mise en place de dossiers de performance: Chaque Agents aura un dossier individuel qui répertorie ses activités, les services rendus et son suivi des tâches assignées.

Ce dossier aidera LTGS Plc à évaluer les performances des représentants et à suivre leur activité efficacement.

2. Contrôle régulier : Des évaluations seront réalisées tous les trois mois pour évaluer si les Agents accomplissent leurs tâches comme prévu.

gukemura ibibazo bigaragara hakiri kare.

3. Gutanga Raporo ku Kazi:

Intumwa zizajya zitanga raporo y' imirimo bakoze buri kwezi kugira ngo ibikorwa byabo bigaragare neza.

Raporo yandika ibikorwa ituma Umuryango ushobora kubaka ishusho y' imikorere y' Intumwa zayo.

4. Kugena Amanota ku Mikorere:

Intumwa zizajya zihabwa amanota ashingiye ku bipimo by' imikorere byemejwe na LTGS Plc.

Amanota atuma buri ntumwa ishyira imbaraga mu kazi ke kugira ngo agaragaze umusaruro mwiza.

Ingingo ya 22: Imikorere y' Intumwa mu bijyanye n' Imari

1. Gucunga neza Amafaranga Yakirijwe:

Intumwa zigomba gukoresha uburyo bwemewe na LTGS Plc mu kwakira no gukoresha amafaranga.

Gukurikiza uburyo bwemewe bigabanya amakosa no kurinda inyerezwa ry' amafaranga.

expected standards and addressing issues early.

3. Submitting Work Reports:

Agents will submit monthly reports detailing their activities to ensure transparency and visibility.

The work report enables the organization to evaluate and build a clear picture of the Agents' work.

4. Assigning Performance Scores:

Agents will be given performance scores based on established performance metrics.

Scoring motivates Agents to put more effort into their work and demonstrate positive results.

Article 22: Financial Operations of Representatives

1. Proper Management of Received Funds:

Agents must use the approved methods by LTGS Plc for receiving and managing funds.

Following these methods reduces errors and prevents mismanagement

Les inspections permettent de garantir que les services sont à la hauteur des attentes et d'identifier rapidement tout problème.

3. Rapports d'activités :

Les Agents soumettront un rapport mensuel détaillant les activités réalisées pour que leur travail soit clairement visible.

Ces rapports fournissent à l'organisation une image transparente de l'efficacité des Agents.

4. Attribution de notes de performance:

Chaque Agents recevra une note basée sur des critères de performance établis par LTGS Plc.

Les notes encourageront les Agents à améliorer leur travail pour produire des résultats de qualité.

Article 22: Performance des Représentants en matière de Finances

1. Gestion correcte des fonds reçus :

Les Agents doivent utiliser les méthodes approuvées par LTGS Plc pour gérer les fonds qu'ils reçoivent.

Respecter ces procédures minimise les

	of funds.	erreurs et protège contre les détournements de fonds.
2. Gutanga Raporo y' Imari buri Cyumweru: Intumwa zizajya zitanga raporo y' amafaranga bakiriye buri cyumweru, harebwa niba byose byakozwe neza. Raporo y' icyumweru ituma amakosa y' imari amenyekana hakiri kare.	2. Weekly Financial Reporting: Agents will submit weekly financial reports to ensure proper tracking of funds received. Weekly reporting ensures that financial errors are identified promptly.	2. Rapports financiers hebdomadaires: Les Agents fourniront un rapport financier chaque semaine pour s'assurer que tout est correctement enregistré. Les rapports hebdomadaires permettent d'identifier rapidement toute irrégularité financière.
3. Gushyira ku Murongo Ibikorwa by' Imari: Intumwa zizakoresha ikoranabuhanga ryagenwe na LTGS Plc mu kugenzura imari yabo. Ikoranabuhanga rifasha gutanga serivisi zihuse kandi zifite umucyo mu bijyanye n' imari.	3. Aligning Financial Activities: Agents will use LTGS Plc's designated technology to monitor their financial activities. Technology facilitates the provision of quick and transparent financial services.	3. Alignement des activités financières : Les Agents utiliseront des outils technologiques fournis par LTGS Plc pour surveiller leur gestion financière. La technologie garantit des services financiers plus rapides et plus transparents.
4. Kugenzura Inyemezabwishyu: Intumwa zizagenzura neza inyemezabwishyu mbere yo kuyitanga kugira ngo bemeze ko ihuye n' igikorwa cyakozwe. Ibi bituma amakosa cyangwa ibyaba byateza ibibazo byo muri serivisi byirindwa hakiri kare.	4. Auditing Invoices: Agents will carefully review invoices before submission to ensure they correspond with the actual work performed. This helps prevent mistakes or issues that could arise from service discrepancies.	4. Contrôle des reçus: Avant de délivrer un reçu, les Agents devront vérifier qu'il correspond bien à la transaction réalisée. Cela permet de prévenir toute erreur ou litige éventuel.

Ingingo ya 23: Gushimira Abakoze Neza

1. Gutangaza Intumwa zahize izindi: Intumwa zakoze neza kurusha izindi bazajya batangazwa mu nama ngarukakwezi y' Umuryango.

Ibi byongera imbaraga mu mikorere kandi bigashyigikira intumwa bafite umuhate.

2. Gutanga Impano z' icyubahiro: Intumwa zahize izindi zizajya zigenerwa impano z' icyubahiro nk' uburyo bwo kubashimira.

Izi mpano zituma intumwa zumva ko zishimwa kandi bikongera ubwitange bwazo.

3. Gutanga icyemezo cy' Ishimwe: Intumwa zakoze neza zizajya zihabwa icyemezo cy' Ishimwe gishimangira imikorere myiza yazo.

Icyi cyemezo cy' Ishimwe cyizajya gifasha intumwa kongera agaciro ke no gushimwa ku mugaragaro.

Article 23: Recognizing Good Performance

1. Announcing Top Performers:

The top-performing representatives will be announced at the organization's monthly meetings.

This boosts morale and supports representatives who show dedication.

2. Awarding Honorary Gifts: Top Agents will receive honorary gifts as a token of appreciation.

These gifts make representatives feel valued and encourage greater dedication to their work.

3. Issuing Certificates of Appreciation:

Top performers will receive certificates of appreciation to recognize their excellent performance.

These certificates will help representatives gain recognition and increase their sense of accomplishment.

Article 23: Remerciements pour les Bonnes Performances

1. Annonce des meilleurs représentants :

Les représentants ayant excellé seront annoncés lors des réunions mensuelles de l'organisation.

Cela motive les employés et renforce l'esprit de travail en équipe.

2. Remise de cadeaux honorifiques:

Les Agents les plus performants recevront des cadeaux en reconnaissance de leurs efforts.

Cela encourage les représentants et leur permet de se sentir valorisés.

3. Délivrance de certificats d'honneur:

Les représentants exceptionnels se verront attribuer un certificat d'honneur pour valoriser leurs réalisations.

Ce certificat leur permet d'augmenter leur prestige et d'être publiquement reconnus.

4. Gukora Umuhango w' Ibirori: LTGS Plc izajya itegura ibirori ngarukamwaka byo gushimira intumwa zahize izindi mu mikorere y' Umwaka wose.

Ibirori bituma intumwa zose zishimira umusaruro kandi zikomeza kugira icyerekezo kimwe.

5. Kugenera Umwiherezo w' Indashyikirwa: Intumwa zakoze neza zizajya zitumirwa mu mwiherero wazo ugamije kurebera hamwe no kubashimira mu buryo bwihariye ndetse no kubongerera ubumenyi.

Gushimira intumwa zahize izindi bituma zikomeza kuba indashyikirwa mu bikorwa.

Ingingo ya 24: Gucunga Ibijyanye n' Imyitwarire y' Intumwa

1. Gukurikirana Imyitwarire y' Uburangare: Intumwa zizajya ziganirizwa ku ngaruka z' uburangare mu kazi kugira ngo ba byirinde.

Ibi bituma buri intumwa ikora inshingano zayo ndetse ibigiramo ubushishozi.

4. Organizing Annual Ceremonies: LTGS Plc will organize annual ceremonies to honor top performers for their achievements over the year.

Ceremonies encourage all representatives to work towards common goals and celebrate success.

5. Inviting Top Performers to Special Retreats: The top-performing Agents will be invited to exclusive retreats aimed at appreciating their efforts and enhancing their skills.

Recognizing and rewarding high performers ensures continued excellence.

Article 24: Managing Representative Conduct

1. Monitoring Negligence: Agents will be counseled on the consequences of negligence to avoid mistakes in their work.

This ensures that each representative carries out their responsibilities with diligence and awareness.

4. Organisation de cérémonies : LTGS Plc organisera des événements annuels pour récompenser les meilleurs représentants de l'année.

Ces événements renforcent l'engagement et permettent à tous les représentants de partager leurs réussites.

5. Retraites pour les leaders: Les meilleurs Agents seront invités à une retraite exclusive pour les remercier et les aider à développer leurs compétences.

Récompenser les leaders de manière spéciale renforce leur engagement et leur performance.

Article 24: Gestion du Comportement des Représentants

1. Suivi du comportement négligent: Les Agents seront sensibilisés aux conséquences d'un comportement négligent dans l'exercice de leurs fonctions.

Cela assure que chaque représentant réalise ses tâches avec soin et responsabilité.

2. Gukurikirana Ibibazo by' Ubutiriganya: Intumwa ikora ubutiriganya izajya ihagarikwa mu kazi kandi hakurikizwe amategeko.

Ibi bifasha LTGS Plc kurinda izina ryayo no gukomeza kuba inyangamugayo mu mikorere.

3. Gufasha Abahuye n' Ibyago: Intumwa zahuye n' ibibazo byihariye mu kazi zizajya zifashwa binyuze muri gahunda y' Ubwishingizi ya IRIS.

4. Gushyiraho Umurongo w' Itumanaho: Intumwa zizajya zihabwa uburyo bwo kumenyesha ikibazo mu gihe bahuye n' ikibazo kidasanzwe.

Uburyo bwihariye bw' itumanaho bufasha gutanga amakuru ku gihe kandi hagafatwa ingamba zikarishye.

5. Gufata icyemezo ku Myitwarire Mibi: Intumwa zikora nabi bazajya bahanwa hakurikijwe amategeko y' Umuryango.

2. Addressing Fraudulent Behavior: Any Agents found committing fraud will be suspended from their duties, and legal action will follow.

This protects LTGS Plc's integrity and maintains a transparent and honest working environment.

3. Assisting Representatives in Adversity: Agents facing specific work-related challenges will receive support through the IRIS insurance program.

This ensures that those encountering difficulties can find relief and continue working effectively.

4. Establishing Communication Channels: Representatives will have access to specific channels to report unusual challenges or problems they face.

These communication methods ensure that issues are reported promptly, and corrective actions are taken.

5. Disciplinary Actions for Misconduct: Agents who perform poorly will be penalized according to the organization's

2. Lutte contre la fraude : Tout Agents impliqué dans une activité frauduleuse sera suspendu et soumis à des mesures disciplinaires.

Cela protège l'intégrité de LTGS Plc et maintient son image de marque.

3. Aide aux représentants confrontés à des difficultés: Les Agents ayant rencontré des problèmes particuliers dans leur travail bénéficieront du programme d'assurance IRIS.

Ce programme leur offre un soutien en cas de besoins spécifiques.

4. Mise en place de lignes de communication: Les représentants auront accès à un moyen de signaler tout problème imprévu ou urgence.

Cela assure une communication rapide et une prise en charge efficace des situations particulières.

5. Prise de décisions sur les mauvais comportements: Les Agents ayant un comportement

Ibi bituma imyitwarire mibi icika kandi intumwa zose zigakora neza.

regulations.

This ensures that poor conduct is addressed promptly and motivates representatives to improve their performance.

inapproprié seront sanctionnés conformément aux règles internes de l'organisation.

Cela permet de maintenir un environnement de travail respectueux et performant.

Ingingo ya 25: Guteganya no Gushyira mu Bikorwa Inyandiko zose Zerekeye Imikorere

1. Guhabwa Inyandiko zishingiye ku Mategeko: Intumwa zizajya zihabwa kopi z' amategeko abarengera kugira ngo bagire ubumenyi buhagije.

Ibi bigamije gutuma buri ntumwa ikora ibyo yemewe kandi yirinda ikosa ryose rishingiye ku kutamenya amategeko.

2. Guhabwa Imfashanyigisho z' Imikorere: Intumwa zizajya zihabwa inyandiko zerekeranye n' inshingano zabo.

Izi nyandiko zifasha intumwa gutangira zikorana neza n' ubumenyi bwuzuye.

Article 25: Managing Documentation Related to Operations

1. Providing Legal Documents: Agents will be given copies of the legal documents that govern their work to ensure they are well-informed.

This ensures that each representative understands and follows the legal framework within which they operate.

2. Providing Operational Manuals: Agents will receive documents outlining their duties and responsibilities.

These documents help representatives understand their roles and perform effectively.

Article 25: Planification et Mise en œuvre des Documents relatifs à la Performance

1. Fourniture de documents légaux: Les Agents recevront des copies des lois qui les régissent pour qu'ils aient une compréhension complète de leurs responsabilités.

Cela permet de s'assurer que chaque représentant connaît ses droits et obligations légaux.

2. Fourniture de manuels de fonctionnement: Les Agents recevront des documents relatifs à leurs tâches et responsabilités.

Ces documents les aideront à travailler plus efficacement et avec toutes les connaissances nécessaires.

3. Gukomeza Amategeko mu Karere: Intumwa zigomba gukurikiza amategeko y' aho bakorera, haba mu gihugu no ku rwego rw' Akarere.

Kugendera ku mategeko bifasha Umuryango gukorera mu bwisanzure kandi bubahiriza amategeko yose y' inzego z' igihugu.

4. Gukora Raporo y' Imikoreshereze y' Inyandiko: LTGS Plc izajya ikora raporo buri mwaka yerekana uburyo inyandiko zifashishijwe.

Gukoresha inyandiko neza bigabanya ibibazo kandi bikerekana uburyo Umuryango ukurikiza amategeko.

5. Kwigisha Intumwa Umumaro w' Amategeko: Intumwa zizajya zigishwa uburyo amategeko azirengera no kuyubahiriza mu kazi.

Ibi bigamiye gutanga ubumenyi bunoze no gukorera ku murongo w' amategeko y' Umuryango.

3. Adhering to Local Laws: Agents must comply with the local laws where they operate, both nationally and regionally.

Adherence to legal requirements ensures smooth operations and compliance with national regulations.

4. Annual Reports on Document Usage: LTGS Plc will prepare an annual report detailing how documents have been utilized.

Efficient use of documentation reduces operational issues and demonstrates the organization's adherence to legal standards.

5. Educating Agents on the Importance of Laws: Agents will be educated on how laws protect them and the importance of adhering to these laws in their work.

This helps ensure compliance and provides representatives with necessary legal knowledge for their roles.

3. Respect des lois locales: Les Agents doivent respecter les lois en vigueur dans le pays et la région où ils exercent.

Cela permet à l'organisation d'opérer dans le respect total des normes juridiques.

4. Rapport d'utilisation des documents : LTGS Plc préparera un rapport annuel sur l'utilisation des documents officiels.

Cela garantit que l'organisation respecte les règles de conformité et gère correctement ses ressources documentaires.

5. Formation des Agents à l'importance des lois: Les représentants seront formés sur l'importance de respecter les lois et d'agir conformément à elles.

Cela renforce la conformité et le professionnalisme au sein de l'organisation.

Ingingo ya 26: Gukomeza Guteza Imbere Ikoranabuhanga mu mirimo y' Intumwa

1. Gukoresha Porogaramu z' Ikoranabuhanga: Intumwa zizajya zihabwa uburyo bwo gukoresha porogaramu zifasha mu gutanga serivisi.

Porogaramu z' ikoranabuhanga zigamije kunoza imikorere no kwihutisha serivisi zinyuranye.

2. Gutanga Amahugurwa ku Ikoranabuhanga: Intumwa zizajya zihabwa amahugurwa mu bijyanye no gukoresha ikoranabuhanga rya LTGS Plc.

Ibi bituma buri ntumwa iba ifite ubushobozi bwo gukoresha neza iby' ikoranabuhanga.

3. Kugenzura Gahunda z' Ikoranabuhanga: Intumwa zizajya zikorera igenzura kugira ngo hamenyekane niba bakoresha neza ikoranabuhanga.

Ibi bizafasha kumenya ibibazo biri mu mikorere no kubikemura hakiri kare.

Article 26: Continuing the Advancement of Technology in the Work of Agents

1. Using Technology Applications: Agents will be provided with tools to use technology applications that help in providing services.

These technological applications are aimed at improving performance and accelerating various services.

2. Providing Training on Technology: Agents will receive training on using LTGS Plc's technology.

This ensures that every agent has the capacity to use technology effectively.

3. Monitoring Technology Programs: Agents will undergo assessments to ensure they are using technology properly.

This helps to identify any issues in performance and solve them early.

Article 26: Poursuivre le Développement de la Technologie dans les Activités des Agents

1. Utilisation des Programmes Technologiques: Les Agents seront équipés d'outils technologiques pour faciliter la prestation des services.

Les programmes technologiques visent à améliorer l'efficacité et à accélérer la prestation des différents services.

2. Formation en Technologie: Les agents bénéficieront de formations sur l'utilisation des technologies de LTGS Plc.

Cela garantit que chaque agent est compétent pour utiliser les outils technologiques.

3. Suivi des Programmes Technologiques: Un suivi sera effectué pour s'assurer que les agents utilisent correctement la technologie.

Cela permettra de détecter rapidement les problèmes de performance et d'y remédier.

4. Guhindura Ikoranabuhanga Rihuye n' icyerekezo: LTGS Plc izajya ihindura porogaramu z' ikoranabuhanga hagendewe ku mpinduka z' icyerekezo cy' ubuyobozi.

Ibi bifasha gukomeza kuba ku isonga mu gutanga serivisi zishingiye ku ikoranabuhanga.

5. Gutanga Ibikoresho by' Ikoranabuhanga: Intumwa zizajya zihabwa ibikoresho bikenewe nka mudasobwa, telefoni, n' ibindi bikoresho bifasha mu kazi, gusa bigashingira ku masezerano y' Ubwumvikane (MoU) yihariye atandukanye n' Amasezerano y' Imikorere ahabwa intumwa.

Gushyigikira Intumwa no gushyiraho gahunda yo gutanga ibikoresho bikenewe bifasha kunoza imikorere yabo no gutanga serivisi nziza.

Ingingo ya 27: Kurinda Umutekano w' Amakuru

1. Gushyiraho Politiki y' Umutekano w' Amakuru: Intumwa zizajya zikurikiza amabwiriza agenga uko amakuru akenerwa cyangwa akoreshwa.

Politiki y' umutekano w' amakuru ituma amakuru y' abakiriya n' ay' Umuryango arindwa.

4. Adaptation to Technological Changes: LTGS Plc will continuously update technology programs in line with leadership direction changes, ensuring that the organization remains a leader in technology-based service delivery.

5. Providing Technological Tools: Agents will be given necessary equipment such as computers, phones, and other work-related tools, based on specific Memoranda of Understanding (MoU) different from the standard agreements with agents.

Providing agents with the required equipment enhances their performance and improves service delivery.

Article 27: Ensuring Information Security

1. Establishing Information Security Policies: Agents will follow guidelines on how data is handled or used.

The information security policy ensures that customer and company data is protected.

4. Adaptation des Technologies aux Objectifs: LTGS Plc adaptera ses programmes technologiques en fonction des changements stratégiques de l'organisation, afin de rester à la pointe des services technologiques.

5. Fourniture d'Équipements Technologiques: Les agents seront fournis avec des équipements nécessaires comme des ordinateurs et des téléphones, en fonction des accords spécifiques (MoU) qui diffèrent des accords de collaboration standard des agents.

L'approvisionnement en équipements aide à améliorer la performance et à fournir des services de qualité.

Article 27: Protection des Données

1. Politique de Sécurité des Données: Les Agents devront respecter les règles concernant la gestion et l'utilisation des données.

La politique de sécurité des données vise à protéger les informations

2. Kugenzura icyuho mu mutekano w' Amakuru:

Intumwa zizajya zibazwa imyitwarire yabo iyo hagize icyuho kigaragara mu mutekano w' amakuru.

Gukurikirana no gukosora amakosa bigabanya ibyago byo guhomba amakuru y' ingirakamaro.

3. Gukoresha Ikoranabuhanga Ririnda Amakuru:

Intumwa zizajya zikoresha uburyo bugezweho bwo kurinda amakuru kugira ngo agumane umutekano.

Ibi bifasha gukumira abakora ibikorwa byo kwinjira mu makuru batabifitiye uburenganzira.

4. Gutanga Amahugurwa mu mutekano w' Amakuru:

Intumwa zizajya zigishwa uburyo bwo kurinda amakuru n' ingaruka zo kuyakoresha nabi.

Amahugurwa arinda amakosa aterwa n' ubumenyi buke ku mutekano w' amakuru.

5. Gushyiraho Ibihano ku mikoreshereze mibi y' Amakuru:

Intumwa zizajya zihanwa mu gihe bigaragaye ko

2. Monitoring Security Gaps:

Agents will be held accountable for their actions in case of any security gaps.

Monitoring and correcting errors helps minimize the risk of losing important information.

3. Using Technology for Data Protection:

Agents will use advanced methods to protect data and maintain its security.

This helps prevent unauthorized access to sensitive data.

4. Providing Information Security Training:

Agents will be trained on how to protect information and the consequences of misusing it.

This training helps reduce errors caused by a lack of awareness about information security.

5. Enforcing Penalties for Misuse of Information:

Agents will be penalized if they are found to have

personnelles des clients et de l'organisation.

2. Suivi des Lacunes en Sécurité:

Les Agents seront responsables en cas de défaillance dans la sécurité des données.

Suivre et corriger les erreurs réduit les risques de perte d'informations importantes.

3. Utilisation des Technologies de Sécurité:

Les Agents utiliseront des technologies de sécurité modernes pour garantir la protection des données.

Cela aide à empêcher les accès non autorisés aux informations.

4. Formation à la Sécurité des Données:

Les Agents recevront une formation pour comprendre comment protéger les données et éviter les mauvaises utilisations.

Cette formation aide à éviter les erreurs dues à un manque de connaissances en sécurité.

5. Sanctions pour Mauvaise Gestion des Données:

Des sanctions seront appliquées aux

bakoze amakosa yerekeranye no gukoresha amakuru nabi.

Gufata ingamba zikarishye ku bakoze amakosa bifasha gukomeza kubungabunga umutekano w' amakuru.

Ingingo ya 28: Kubahiriza Umuco w' Uburenganzira n'Uburinganire

1. Kuringaniza Inshingano mu Murimo: Intumwa zizajya ziha inshingano zifite uburinganire hagamijwe kurwanya ivangura.

Ibi bituma buri Intumwa ihabwa amahirwe angana hagendewe ku bushobozi.

2. Kurwanya Ivangura mu Bikorwa: Intumwa zigomba kwirinda icyaha icyo ari cyo cyose gifitanye isano n' ivangura ryose mu kazi.

Ibi bifasha gukomeza gushyira imbere umuco w' ubwuzuzanye n' icyubahiro hagati y' Intumwa.

3. Gushyiraho Amahugurwa y' Uburenganzira bwa Muntu: Intumwa zizajya zigishwa uko bakorera mu buryo bwubahiriza

misused information. Taking strict actions against offenders helps maintain data security.

Article 28: Upholding Rights and Equality

1. Equitable Assignment of Responsibilities: Agents will be given assignments that are fair and aim to fight discrimination.

This ensures that every agent receives equal opportunities based on merit.

2. Fighting Discrimination in the Workplace: Agents must avoid any form of discrimination in their work.

This fosters a culture of mutual respect and equality among agents.

3. Providing Human Rights Training: Agents will be trained on how to operate in a manner that respects human rights.

Agents qui font une mauvaise utilisation des données.

Les mesures disciplinaires renforcent la sécurité des informations.

Article 28: Respect des Droits et de l'Égalité

1. Équité dans les Responsabilités: Les Agents se verront attribuer des responsabilités de manière équitable afin de lutter contre toute forme de discrimination.

Chaque agent aura des opportunités égales basées sur ses compétences.

2. Lutte contre la Discrimination Au Travail: Les Agents doivent éviter toute forme de discrimination dans le cadre de leur travail.

Cela favorise la culture de l'harmonie et du respect mutuel entre les agents.

3. Formation aux Droits de l'Homme: Les Agents recevront des formations sur les droits de l'homme afin de respecter les principes

uburenganzira bw' ikiremnamuntu.

Guhugurwa bituma Intumwa zikora neza kandi birinda gutera abandi ikibazo mu kazi.

4. Gushyiraho Inzego zo Gukemura Ibitumvikanwaho:

LTGS Plc izashyiraho inzego zifasha gukemura ibibazo bishingiye ku burenganzira bw' Intumwa.

Ibi bifasha gukemura ibibazo nta we uhombye kandi bigakorwa ku bwumvikane.

5. Kurandura Ruswa n' Ibyo Iteza:

Intumwa zigomba kwirinda ibikorwa byose byerekeranye na ruswa no kuyirwanya mu kazi kazo ka buri muni.

Ibi byubaka ishusho nziza y' Umuryango kandi bigafasha mu mikorere itanga umusaruro.

This ensures that agents conduct their work appropriately without causing harm to others.

4. Establishing Dispute Resolution Mechanisms:

LTGS Plc will set up systems to resolve disputes related to agents' rights, ensuring that issues are addressed amicably and fairly.

5. Combating Corruption and Related Issues:

Agents must avoid engaging in or promoting corruption and must combat it in their daily work.

This helps build the organization's positive image and enhances productive work.

éthiques dans leur travail.

Cela garantit une conduite professionnelle et évite de causer du tort à d'autres au sein de l'organisation.

4. Création de Structures de Résolution des Conflits:

LTGS Plc mettra en place des structures pour résoudre les conflits liés aux droits des Agents.

Ces structures assurent des solutions amiables sans préjudice pour les parties concernées.

5. Lutte contre la Corruption:

Les Agents doivent éviter et combattre toutes les pratiques liées à la corruption dans le cadre de leurs fonctions.

Cela contribue à maintenir l'intégrité de l'organisation et améliore ses performances.

Ingingo ya 29: Gutegura no Gushyira mu Bikorwa gahunda y' Ubwishingizi bwa IRIS

1. Gushyiraho Uburyo bwo Kwiandikisha mu bwishingizi bwa IRIS:

Intumwa zose zizahabwa amahirwe yo kwiandikisha muri ubu bwishingizi bwa IRIS, kugirango

Article 29: Preparing and Implementing the IRIS Scheme

1. Establishing IRIS Insurance Registration Process:

All agents will have the opportunity to register for IRIS insurance, which will assist them in

Article 29: Mise en Place et Gestion du Système d'Assurance IRIS

1. Inscription au Système d'Assurance IRIS:

Tous les Agents auront l'opportunité de s'inscrire à l'assurance IRIS pour être protégés

bujye bubagoboka mugihe bahuye n' Imbogamizi cyangwa ibindi byago biturutse mu kazi.

Gukoresha ubwishingizi bwa IRIS bituma Intumwa irindwa ingaruka n' Ibyago bikomoka mu kazi ke kaburi muni.

2. Gusobanura Inyungu z' Ubwishingizi bwa IRIS:

Intumwa zizajya zigishwa ibyiza byo kwitabira gukoresha ubwishingizi bwa IRIS no kuyikoresha mu buryo bwuzuye.

Ubumenyi kuri IRIS butuma Intumwa zigira icyizere cyo kuyitabira no kuyifashisha.

3. Kwita ku Ntumwa zahuye n' Ibyago:

Intumwa zahuye n' ibibazo by' imari cyangwa ibindi mu kazi bazajya bafashwa n' Ubwishingizi bwa IRIS.

Gufasha intumwa kugumana umutekano mu kazi bigafasha kunoza imikorere yazo.

4. Kugenzura Imikorere y' Ubwishingizi bwa IRIS:

LTGS Plc izajya ikurikirana gahunda y' Ubwishingizi ya IRIS kugira ngo hamenyekane niba ikora neza kandi irengera Intumwa.

Kugenzura imikorere y' Ubwishingizi bwa IRIS bigabanya amakosa kandi bigatuma ikora

case of difficulties or risks arising from their work.

IRIS insurance protects agents from the risks associated with their jobs.

2. Explaining the Benefits of IRIS Insurance:

Agents will be educated on the advantages of participating in IRIS insurance and how to fully utilize it.

Knowledge of IRIS insurance builds confidence among agents in using it.

3. Assisting Agents in Case of Incidents:

Agents who face financial or other issues in their work will receive assistance from IRIS insurance.

This ensures that agents can maintain job security and improve their performance.

4. Monitoring the IRIS Insurance Program:

LTGS Plc will monitor the IRIS insurance program to ensure it is functioning properly and effectively protecting Agents.

Regular monitoring helps to minimize errors and ensures the program

en cas d'imprévu ou d'incidents liés à leur travail.

Ce système d'assurance permet aux agents de se prémunir contre les risques professionnels.

2. Explication des Bénéfices de l'Assurance IRIS:

Les Agents seront informés des avantages de l'adhésion et de l'utilisation complète du système IRIS.

3. Assistance aux Agents en Cas de Risques:

Les Agents rencontrant des problèmes financiers ou autres liés au travail recevront une aide par le biais de l'assurance IRIS.

Cela permet de maintenir leur sécurité et leurs performances au travail.

4. Suivi du Système d'Assurance IRIS:

LTGS Plc suivra le fonctionnement de l'assurance IRIS pour s'assurer qu'elle protège correctement les agents et fonctionne efficacement.

neza ku nyungu z' abakozi n' Intumwa muri rusange.

- 5. Gutegura Raporo ku Bikorwa by' Ubwishingizi bwa IRIS:** LTGS Plc izajya itegura raporo ngarukakwezi yerekeranye n' uko gahunda y' Ubwishingizi bwa IRIS ikora n' inyungu zayo.

Raporo ituma Umuryango umenya neza ibikorwa bya gahunda y' Ubwishingizi kandi ugakomeza kuyinoza.

Ingingo ya 30: Ibisabwa mu Guhagarika kuba Intumwa

- 1. Gusuzuma Imikorere:** Intumwa zigomba gukorerwa isuzuma ryimbitse mbere yo gufatwa icyemezo cyo guhagarika inshingano zo kuba intumwa.

Gusuzuma bigamije kumenya neza niba icyemezo gifashwe gifite ishingiro.

- 2. Gutanga Ibaruwa y' Iyegura:** Intumwa zifuza kuva mu kazi bazajya batanga ibaruwa isobanura impamvu yo guhagarika Inshingano zo kuba intumwa y' ikigo.

Ibi bituma kwegura bikorwa mu bwumvikane kandi hubahirizwa amategeko.

benefits both employees and Agents.

- 5. Preparing IRIS Insurance Reports:** LTGS Plc will prepare monthly reports on the performance and benefits of the IRIS insurance program.

These reports help the organization to assess and refine the program.

Article 30: Requirements for Terminating Agent Status

- 1. Performance Evaluation:** Agents must undergo a thorough evaluation before any decision is made to terminate their role.

This ensures that decisions are made based on well-founded criteria.

- 2. Submission of Resignation Letter:** Agents who wish to leave their position must submit a resignation letter explaining their reasons for termination.

This process ensures that resignations are done amicably and in compliance with the rules.

- 5. Rapport sur les Activités de l'Assurance IRIS:** LTGS Plc préparera des rapports mensuels sur les activités du système IRIS pour évaluer ses bénéfices et son efficacité.

Article 30: Conditions de Résiliation du Statut d'Agent

- 1. Évaluation des Performances:** Les Agents devront faire l'objet d'une évaluation approfondie avant toute décision de résiliation de leur statut.

Cela permet de s'assurer que la décision est justifiée.

- 2. Remise d'une Lettre de Démission:** Les agents souhaitant quitter leur poste devront soumettre une lettre expliquant les raisons de leur démission.

Cela garantit que la démission se fait de manière transparente et en conformité avec les règles.

3. Kwirukana Abakoze Amakosa Akomeye: Intumwa zizagaragarwaho n' amakosa akomeye bazajya bahagarikwa hakurikijwe amategeko y' Ikigo LTGS Plc.

Ibi bifasha gukomeza gushyira mu bikorwa imyitwarire myiza mu kazi.

4. Kwishyura Komisiyo zose: Intumwa zahagaritswe zigomba kwishyurwa komisiyo zose zabo bitarenze iminsi itanu y' Akazi, uherye igihe ubusabe bwe bwo kureka inshingano bwemerejwe.

Ibi bigamije kubahiriza uburenganzira bw' Intumwa n' ubunyamwuga bw' Umuryango.

5. Gutegura Impinduka mu Nshingano: LTGS Plc izajya ishyiraho izindi ntumwa zikora inshingano zasizwe n' abavuyemo.

UMUTWE WA 7: IBINDI BYEREKEYE UMURYANGO N' INTUMWA MURI RUSANGE

3. Dismissal for Serious Offenses: Agents found to have committed serious offenses will be dismissed according to LTGS Plc's regulations.

This ensures that proper conduct is maintained in the workplace.

4. Paying Outstanding Commissions: Agents who have been terminated must be paid any commissions due to them within five working days from the date their resignation request is approved.

This protects agents' rights and maintains professionalism within the organization.

5. Appointing New Agents: LTGS Plc will appoint new agents to fill the positions left by departing agents, ensuring continuous service delivery.

CHAPTER 7: OTHER MATTERS CONCERNING THE ORGANIZATION AND AGENTS

3. Licenciement pour Faute Grave: Les Agents coupables de fautes graves seront licenciés conformément aux règles de l'organisation.

4. Paiement des Commissions: Les Agents licenciés devront être payés pour toutes les commissions dues dans un délai de cinq jours ouvrables à partir de l'approbation de leur démission.

5. Mise en Place de Nouveaux Agents: LTGS Plc nommera de nouveaux agents pour remplir les fonctions laissées vacantes par les départs.

CHAPITRE 7: AUTRES DISPOSITIONS CONCERNANT L'ORGANISATION ET LES AGENTS EN GÉNÉRAL

Ingingo ya 31: Kwiandikisha nk' Intumwa y' Ikigo

1. Kwiandikisha ku mugaragaro: Umuntu ushaka kuba Intumwa ya LTGS agomba kwiandikisha binyuze mu buryo bwemewe kandi agahabwa icyemezo kibimwemerera.

Kwiandikisha ni intambwe yemewe ku rwego rw' ubuyobozi kandi ni yo ituma uba Intumwa izwi kandi yizewe.

2. Gutanga ibisabwa byose: Ushaka kuba Intumwa agomba gutanga ibyangombwa byose bisabwa birimo ibyangombwa by' Ubucuruzi n' Ibimuranga n' ibindi bitangazwa na LTGS Plc.

Ibi byangombwa bituma hamenyekana niba uwiandikisha yujuje ibisabwa.

3. Kugenzura Inyandiko: LTGS Plc izasuzuma inyandiko zose zatanze mbere yo kwemeza dosiye isaba kwiandikisha.

Gukora igenzura rigamije kwemeza ko uwiandikisha afite ubushobozi n' ubunyangamugayo.

4. Gutanga icyemezo cy' lyandikwa ry' Agateganyo ry' Intumwa: Intumwa yemejwe mu kicio cyambere izahabwa icyemezo cy' lyandikwa ry' Agateganyo, mugihe ataragirana

Article 31: Registration as a Company' Agent

1. Official Registration: Any individual wishing to become an Agent of LTGS must register through the official channels and be provided with a certification confirming their registration.

2. Providing Required Documents: Applicants must submit all required documents, including business and identity documents, as specified by LTGS Plc.

This ensures that only eligible individuals are accepted.

3. Document Verification: LTGS Plc will verify all documents submitted before approving the registration application.

This ensures that the agent is capable and trustworthy.

4. Issuance of Provisional Agent Certificate: An individual who is initially approved will receive a provisional certificate.

Article 31: Inscription comme Agent de l'Organisation

1. Inscription Officielle: Une personne souhaitant devenir un Agent de LTGS doit s'inscrire par voie officielle et obtenir un certificat validant son inscription.

2. Soumission des Documents Requis: L'inscription nécessite la soumission de tous les documents nécessaires, tels que les pièces commerciales et autres documents spécifiés par LTGS Plc.

3. Vérification des Documents: LTGS Plc examinera tous les documents soumis avant d'approuver la demande d'inscription.

4. Certificat d'Inscription Provisoire: Un Agent pré-approuvé recevra un certificat d'inscription provisoire, jusqu'à ce qu'il signe un contrat

amasezerano y' Imikoranire n' Ikigo LTGS Plc, Iyo amaze gusinya amasezerano nibwo yemezwa mu buryo buhoraho ndetse agahabwa icyemezo cya burundu cyuko ari Intumwa yemewe kandi yemerewe gutanga serivisi mw' Izina ry' Ikigo LTGS Plc.

Iki cyemezo gitanga uburenganzira bwo gutanga serivisi mu izina rya LTGS Plc.

- 5. Kurinda Amakuru Yatanze:** LTGS Plc izakoresha amakuru yatanzwe mu buryo bwizewe kandi lyarinde ku nyungu z' Usaba.

Ibi bikomeza kubaka icyizere hagati y' Umuryango n' abawugana.

Ingingo ya 32: Ibisabwa mu Kwiwandikisha

- 1. Icyangombwa cyiranga umuntu:** Uwiwandikisha agomba kugaragaza indangamuntu cyangwa ibindi byangombwa bigaragaza koko usaba ari umunyarwanda.

Ibi bituma uwiwandikisha agaragaza neza umwirondoro we wemewe.

- 2. Kugaragaza ubushobozi bwo gutanga serivisi:** Ushaka kuba Intumwa agomba kwerekana ubushobozi mu gutanga serivisi z' imari cyangwa iza leta.

LTGS igamiye guhitamo abantu bashoboye gutanga serivisi mu buryo bwiza. Ibi bigaragazwa n'

Once the individual signs an agreement with LTGS Plc, they will receive a permanent agent certificate, confirming their official status to provide services on behalf of LTGS Plc.

- 5. Protecting Submitted Information:** LTGS Plc will handle all submitted information securely and protect it in the interest of the applicant.

This builds trust between the organization and applicants.

Article 32: Requirements for Registration

- 1. Personal Identification Document:** Applicants must provide an identification document such as a national ID or any other valid identification to verify their nationality.

- 2. Demonstrating Service Delivery Capability:** Applicants must show that they have the necessary qualifications and experience to provide financial or government services.

formel avec LTGS Plc.

Une fois signé, il obtiendra un certificat final lui permettant de fournir des services au nom de LTGS Plc.

- 5. Protection des Informations Soumises:** LTGS Plc garantira la sécurité des informations fournies par les candidats pour préserver la confidentialité et la confiance.

Article 32: Documents Requis pour l'Inscription

- 1. Carte d'Identité:** Le candidat doit fournir une pièce d'identité valide ou tout autre document officiel attestant qu'il est citoyen rwandais.

- 2. Preuve de Compétence:** Les candidats doivent démontrer leur capacité à fournir des services publics ou financiers, avec des références professionnelles et des certificats d'expérience

Ibyemezo by' Uburambe mukazi bitangwa n' Ibindi bigo cyangwa izindi nzego yakoreye. Urugero (Irembo, Ama banki, n' Ibindi)

3. Kwerekana aho Azakorera: Intumwa igomba gutanga amakuru yerekeye aho azakorera n'aho azatanga serivisi.

Ibi bifasha LTGS Plc gukurikirana neza no kumenya aho intumwa ibarizwa. Ibi bigaragazwa n' Imigereka y' Amafoto yaho akorera, Inyubako ndetse n' Imbere aho akorera.

4. Kugira Ubucuruzi bwemewe: Uwiandikisha agomba kuba asanzwe akora imirimo cyangwa ubucuruzi bwemewe kandi bwanditse mu gihugu.

Ibi bigaragazwa n' Icyangombwa cy' Iyandikwa ry' Ubucuruzi gitangwa ninzego zibishinzwe nka RDB, RCA cyangwa Inyandiko y' Iteka cyangwa Itegeko mugihe usaba ari Urwego rwashyizweho n' Iteka.

Kandi ashobora kwiandikisha nk' Umuntu kugiti cye, Isoleyite yigenga, cyangwa Koperative.

5. Kuba yanditse nk' Usora: Usaba agomba kuba afite ubucuruzi busora cyangwa bwanditswe mu basora. Ibi byemezwa n'

This is evidenced by certificates from previous employers or other organizations.

3. Location of Operations: Agents must provide information about where they will operate and deliver services.

This helps LTGS Plc track and oversee agent activities.

4. Business Legitimacy: The applicant must be engaged in a legitimate and registered business activity in the country.

This is evidenced by the Business Registration Certificate issued by the relevant authorities such as RDB, RCA, or a Decree or Law if the applicant is a body established by decree.

The applicant can register as an individual, a sole proprietorship, or a cooperative.

5. Tax Registration: The applicant must be a registered taxpayer.

de travail auprès d'autres institutions.

3. Adresse de Travail: Les candidats doivent fournir des informations sur leur lieu de travail, permettant à LTGS Plc de suivre et vérifier les sites de prestation de services.

4. Exploitation d'une entreprise légale: Le demandeur doit exercer une activité ou une entreprise légale enregistrée dans le pays.

Cela est prouvé par un certificat d'enregistrement d'entreprise délivré par les autorités compétentes telles que la RDB, la RCA, ou un décret ou une loi si la demande concerne une institution établie par décret.

Le demandeur peut s'enregistrer en tant qu'individu, société indépendante ou coopérative.

5. Enregistrement en tant que contribuable: Le demandeur doit avoir

Icyemezo cyo Kwiwandikisha mu misoro gitangwa n' Ikigo cy' Igihugu gishinzwe Imisoro n' Amahoro (RRA).

This is confirmed by the Tax Registration Certificate issued by the Rwanda Revenue Authority (RRA).

une entreprise enregistrée en tant que contribuable ou soumise à des taxes. Cela est confirmé par un certificat d'enregistrement fiscal délivré par Rwanda Revenue Authority (RRA).

6. Kuba usaba Atarigeze Akatirwa n' Inkiko igifungo kirenze amezi atandatu: Usaba agomba kuba atarigeze akatirwa n' Inkiko igihano cyirenze amezi atandatu.

6. Criminal Record: The applicant must not have been convicted by a court of a sentence exceeding six months.

6. Absence de condamnation à une peine de prison supérieure à six mois: Le demandeur ne doit pas avoir été condamné à une peine de prison de plus de six mois.

Ibi byemezwa n' Icyangombwa cyemeza ko umuntu yakatiwe cyangwa atakatiwe n' Inkiko, gitangwa n' Ubushinzacya bukuru bw' u Rwanda. Gisabirwa ku rubuga rw' IremboGov.

This is verified by a certificate confirming the applicant's criminal record or lack thereof, issued by the Rwanda Prosecutor's Office.

Cela est vérifié par un certificat délivré par le Ministère public du Rwanda, attestant que la personne n'a pas été condamnée à une peine de plus de six mois. Le certificat ne doit pas être daté de plus de six mois.

Kandi icyangomba ntikigomba kuba kirengeje amezi atandatu kuva gitanzwe.

The certificate must not be older than six months from the date of issue.

7. Kwiwandikisha mu buryo bwagenwe: Usaba agomba kwiwandikisha anyuze ahabugenewe, ashobora kwiwandikisha anyuze muri sisiteme yabugenewe cyangwa kwiwandikisha anyuze ku mwanditsi w' Intumwa mu karere ashaka gukoreramo.

7. Registration Process: The applicant must register through the designated platform.

7. Enregistrement selon les modalités prescrites: Le demandeur doit s'enregistrer par les voies appropriées, soit via un système dédié, soit en s'inscrivant auprès du représentant de l'autorité dans la région où il souhaite opérer.

Ndetse ashobora no kwiwandikisha azanye dosiye ku kicaro gikuru cya LTGS Plc.

They can either register through the dedicated system or via a representative in the region where they wish to operate.

Alternatively, they can submit a file at the LTGS Plc head office.

Il peut également s'enregistrer en

8. Kwemera Amategeko n' Amabwiriza:

Usaba agomba kuba yemera amategeko n' Amabwiriza yose agenga intumwa.

Ibi bisobanuye ko agomba gukurikiza gahunda zose ziteganwa zirimo, Kwemera komisiyo itangwa, gusinya amasezerano, kugendera ku mategeko na gahunda by' Umuryango nibindi.

Ingingo ya 33: Ibirebana na Komisiyo zihabwa Intumwa

1. Kwishyurwa hakurikijwe imikorere:

Intumwa zizajya zishyurwa komisiyo ihuye n' imikorere yazo mu gutanga serivisi cyangwa hashingiwe kw' Ijanisha ry' Umusaruro batanze.

Komisiyo igenerwa hagendewe ku musaruro wagaragajwe na Sisiteme ikoreshwa n' Intumwa mu gutanga Serivisi.

2. Kugenera igihe cyo kwishyura:

Intumwa zizajya zishyurwa buri

8. Acceptance of Laws and Regulations:

The applicant must agree to abide by all laws and regulations governing agents.

This means adhering to all planned schedules, accepting the commission provided, signing agreements, and following the organization's rules and programs.

Article 33: Commissions for Agents

1. Payment Based on Performance:

Agents will be paid commissions based on their service delivery or the percentage of output they have generated.

The commission will be calculated based on the output recorded by the system used by the agent for service delivery.

2. Payment Schedule:

Agents will be paid

soumettant son dossier au siège principal de LTGS Plc.

8. Acceptation des lois et règlements:

Le demandeur doit accepter toutes les lois et règlements régissant les agents.

Cela implique qu'il doit se conformer à toutes les procédures prévues, compris l'acceptation des commissions, la signature des contrats, et respecter les règles et programmes de l'organisation, entre autres.

Article 33: Commissions attribuées aux agents

1. Rémunération en fonction de la performance:

Les Agents seront rémunérés en fonction de leurs performances dans la prestation de services ou en fonction du pourcentage de rendement qu'ils ont fourni.

Les commissions sont déterminées en fonction du rendement enregistré dans le système utilisé par l'agent pour fournir les services.

2. Délai de paiement des commissions:

Les Agents seront payés

kwezi hakurikijwe ibikorwa byakozwe. Komisiyo izajya itangwa uhereye ku itariki ya mbere kugeza kuya gatanu (1-5) z' ukwezi gukurikira uko arimo guhemberwa. Ibi bifasha Intumwa gukora neza mugihe imenye ko ahemberwa imikorere myiza. 3. Kujuririra Komisiyo Itatanze: LTGS Plc izajya ishyiraho uburyo bwo kujuririra komisiyo itatanze. Mugihe intumwa itabonye komisiyo cyangwa yahawe ayadahwanye nayo yagombaga guhabwa. Kujurira bitangira ku itariki ya gatandatu kugeza kuri ku itariki cumi neshanu (6-15) mu kwezi gukurikira uko arimo kujuririra. Gutanga ikibazo bikorerwa muri sisiteme yabugenewe cyangwa akaba yakwandikira Ishami rishinzwe gutanga Komisiyo zihabwa Intumwa, kuri Imeri. 4. Kugena Ingingo zigenderwaho mu Kwishyura Komisiyo: Komisiyo izashyirwa ku gipimo kijyanye n'Uburemere bwa serivisi yatanze. Komisiyo ishobora kubarwa hashingiwe ku bipimo by'	monthly based on their performance. The commission will be disbursed from the first to the fifth (1-5) of the following month, based on the work done. This motivates agents to perform well as they will know they will be rewarded for good performance. 3. Appealing Unpaid Commissions: LTGS Plc will establish a process for appealing unpaid commissions. If an agent does not receive the full commission they are entitled to, they can appeal. The appeal process runs from the sixth to the fifteenth (6-15) of the following month. Issues can be addressed through the designated system or by emailing the department responsible for agent commission payments. 4. Commission Criteria: The commission will be based on the service level delivered. It can be calculated based on the percentage of the	mensuellement, en fonction des activités réalisées. Les commissions seront versées entre le premier et le cinquième jour du mois suivant la période de paiement. 3. Recours pour commissions non versées: LTGS Plc mettra en place une procédure de recours en cas de non-paiement des commissions. Le recours peut être effectué entre le sixième et le quinzième jour du mois suivant l'incident. Les réclamations doivent être faites via un système dédié ou en écrivant à l'agent responsable des commissions. 4. Critères de paiement des commissions: Les commissions seront calculées en fonction de la gravité des services fournis. Elles peuvent être déterminées sur la base
---	---	---

Ijanisha ku kiguzi cya Serivisi kiba cyishyuwe n' Umukiriya.

Komisiyo kandi ishobora gukurwaho kuri serivisi zimwe nazimwe LTGS Plc itangira ubuntu, bityo Intumwa ikiyishyuriza usaba serivisi, gusa nanone ntibirenze ibipimo nyakuri by' Ibiciro bikwiye.

Inyandiko yihariye ya Komisiyo ndetse n' Ibiciro kuri serivisi zitangwa n' Intumwa, Igenwa na sitati yihariye ya LTGS Plc, ishyiraho ibiciro bya Serivisi.

5. Gushyiraho uburyo bwo kuzamura Komisiyo: Intumwa zakoze neza zizajya zigenerwa inyongera ya komisiyo.

Ibi bizamura ubushake n'umuhate mu kazi.

Ingingo ya 34: Serivisi Zitangwa n' Intumwa mu buryo buziguye

1. Gutangaza Serivisi zemewe: Intumwa zizajya zitangaza serivisi zemewe n' Umuryango gusa.

Ibi birinda gutanga serivisi zitaragenwe bigatuma habaho gukorera mu mucyo.

service fee paid by the customer.

The commission may also be waived for certain services offered free by LTGS Plc. In this case, the Agent is still entitled to payment based on standard pricing.

Specific commission documentation and service fees will be determined by the LTGS Plc policy.

5. Incentives for High Performers: Agents who perform well will receive commission bonuses.

This encourages dedication and performance in their work.

Article 34: Services Provided by Agents

1. Authorized Service Offerings: Agents will only provide services authorized by the organization.

This ensures that agents operate transparently and avoid offering

d'un pourcentage du coût du service payé par le client.

Les commissions peuvent être annulées pour certains services gratuits fournis par LTGS Plc, mais l'agent continuera à recevoir des paiements conformément aux tarifs en vigueur.

Les détails des commissions et des prix des services fournis par les agents sont fixés par la politique spécifique de LTGS Plc.

5. Augmentation des commissions: Les Agents performants recevront des bonus de commission.

Cela encourage l'engagement et la motivation dans leur travail.

Article 34: Services fournis directement par les agents

1. Annonce des services agréés: Les Agents ne fourniront que des services agréés par l'organisation.

Cela évite la prestation de services non autorisés et assure la transparence.

2. Gutanga Serivisi z' Imari: Intumwa bemerewe gutanga serivisi z' Imari mu buryo bw' ibanze kandi bigakorwa mw' Izina ry' Ikigo LTGS Plc ndetse no mw' Izina ry' Iseseyite Ishamikiye kuri LTGS Plc ariyo Luminary Finance Services Group Ltd Serivisi z' imari zifasha kugabanya intera hagati y' abaturage ndetse n' Ibigo by' Imari. 3. Kugendera ku mabwiriza y' Umuryango: Intumwa zigomba gukorera mu mabwiriza agenga ibikorwa bya LTGS Plc. Ibi bigarura icyizere kandi bigatuma Intumwa zikora zihuje intego. 4. Kumenyesha LTGS Plc Serivisi zose Zatanze: Intumwa zigomba gutanga raporo y' ibikorwa byakozwe buri muni. Ibi bifasha gukurikirana ibikorwa no kunoza imikorere. 5. Inyandiko yihariye Igena Serivisi zitangwa n' Intumwa: Iyi ngingo igena uburyo bwo guha agaciro inyandiko	unauthorized services. 2. Financial Services: Agents are authorized to offer basic financial services under the name of LTGS Plc or its affiliated company, Luminary Finance Services Group Ltd. These services help bridge the gap between citizens and financial institutions. 3. Compliance with Organizational Guidelines: Agents must operate according to the policies governing LTGS Plc. This ensures consistency and alignment with the organization's goals. 4. Reporting to LTGS Plc: Agents are required to submit daily reports on the services provided. This helps monitor activities and improve performance. 5. Specific Documentation for Services: This section defines the specific documentation for	2. Prestation de services financiers: Les Agents sont autorisés à fournir des services financiers de base au nom de LTGS Plc et de la société affiliée, Luminary Finance Services Group Ltd. Ces services aident à réduire la distance entre les citoyens et les institutions financières. 3. Conformité aux règlements de l'organisation: Les Agents doivent se conformer aux règlements régissant les activités de LTGS Plc. Cela crée un environnement de confiance et garantit que les agents agissent de manière alignée avec les objectifs de l'organisation. 4. Rapports de services fournis: Les Agents doivent soumettre un rapport quotidien des services rendus. Cela permet de suivre les activités et d'améliorer les performances. 5. Documents spéciaux concernant les services des agents: Cette
---	---	--

idasanzwe ikubiyemo serivisi zitangwa n' Intumwa.

Iyo nyandiko ishobora guhinduka mu bihe bitandukanye, mugihe habayeho amavugurura ya serivisi zitangwa n' Intumwa.

services offered by agents.

These documents may change periodically based on service updates.

section prévoit une mise à jour des documents relatifs aux services fournis par les agents, lorsque des modifications ou des améliorations de ces services ont lieu.

Ingingo ya 35: Ububasha bw' Iteka mu Micungire y' Intumwa

1. Gushyiraho Umurongo Rusange:

Iri teka rifite ububasha bwo gutanga umurongo mugari ugamije guteza imbere Intumwa binyuze mw' lyubahiriza ry' Amabwiriza agenga Umuryango.

Umurongo rusange ni intambwe ikomeye mu guhuza ibikorwa byose by' Umuryango.

2. Gukuraho Amategeko Yabanjirije iri Tegeko:

Iteka rizakuraho ingingo zose zitajyanye n' icyerekezo gishya cya LTGS Agents Team.

Ibi bituma habaho ubwisanzure mu gushyira mu bikorwa iri tegeko rishya.

Inyandiko zose nandi mategeko y' Ikigo agenga LTGS Agents Team Network, biteshejwe agaciro uhereye ubu.

Article 35: Authority of the Order in Agent Management

1. Setting the General Framework:

This order has the authority to provide a broad framework for the development of agents through adherence to organizational guidelines.

This framework is a crucial step in aligning all the organization's activities.

2. Repealing Previous Regulations:

The decree will repeal all regulations that are inconsistent with LTGS Agents Team's new vision.

This ensures flexibility in the implementation of the new decree.

Article 35: Pouvoirs du ordre concernant la gestion des agents

1. Établissement de directives générales:

Ce ordre a pour but de fournir une orientation générale pour améliorer les services des agents, en respectant les règles internes de l'organisation.

Cette directive est une étape clé pour coordonner toutes les activités de l'organisation.

2. Abrogation des lois précédentes:

Le décret annule toutes les dispositions légales incompatibles avec la nouvelle direction des agents LTGS.

Cela permet une mise en œuvre fluide et cohérente du nouveau règlement.

Toutes les autres législations relatives à la gestion du réseau

3. Kugena uburyo bwo Gukosora

Amakosa: Iteka rifite ububasha bwo gutanga umurongo ugamije gukosora amakosa asanzwe mu mikorere.

Ibi bigamije guharanira ko ibikorwa byose bikorwa mu buryo bukwiye.

4. Guteza imbere Gahunda z'

Amahugurwa: Iteka rifite ububasha bwo gutanga ingamba z' amahugurwa y' Intumwa.

Ibi byongerera ubumenyi n' ubushobozi bw' Intumwa z' Umuryango.

5. Kubahiriza Uburinganire:

Iteka rizagena uburyo bwo kurinda uburinganire mu mikorere yose.

Ibi bituma buri wese agirirwa icyizere kandi agakorera mu buryo bumwubaka.

Ingingo ya 36: Uburyo bwo Gushyigikira Gutanga Ubufasha

1. Gutegura Amahugurwa y'

Intumwa: LTGS Plc izajya itegura amahugurwa yihariye yo kunganira Intumwa mu kumenya neza imirimo bakora no

3. Correcting Mistakes:

The decree has the authority to offer guidelines for correcting any errors in the operation.

The aim is to ensure that all activities are conducted correctly.

4. Training Programs:

The Order has the authority to provide measures for agent training programs.

These programs will increase knowledge and skills for the agents.

5. Ensuring Gender

Equality: The decree will ensure gender equality in all operations.

This ensures that all agents are treated fairly and contribute to a collaborative work environment.

Article 36: Methods for Supporting Assistance Delivery

1. Training for agents:

LTGS Plc will organize specific training programs to assist Representatives in better understanding

d'agents LTGS sont désormais obsolètes.

3. Correction des erreurs

de gestion: Ce décret dispose des moyens de corriger les erreurs de gestion communes dans les pratiques des agents. Cela vise à garantir que les opérations soient exécutées correctement.

4. Développement des

programmes de formation: Ce ordre permet de définir les stratégies de formation des agents.

Cela renforce les connaissances et les compétences des agents de l'organisation.

5. Respect de l'égalité

des chances: Ce décret prévoit des mesures pour garantir l'égalité dans toutes les activités professionnelles des agents.

Cela assure que chacun soit traité de manière juste et respecte les principes d'égalité.

Article 36: Méthodes de soutien à l'assistance

1. Formation des agents :

LTGS Plc mettra en place des formations spécifiques pour soutenir les agents dans

gukoresha neza Sisiteme zagenewe gutanga Serivisi.

Amahugurwa azibanda ku kumenyekanisha serivisi, gucunga neza abakiriya, no gukemura ibibazo byihutirwa.

2. Gushyiraho uburyo Bwihutirwa bwo gutanga

Ubufasha: LTGS Plc izashyiraho umurongo wa telefone n'ikoranabuhanga ryorohereza Intumwa gutanga ibibazo no kubona ibisubizo byihuse.

Ndetse hagomba gushyirwaho Urubuga rw' Ubumenyi rushobora gufasha Intumwa gusobanukirwa n' uburyo bwo kubona ubufasha atiriwe ahamagara cyangwa ngo yandikire LTGS Plc.

Gufasha Intumwa kubona ibisubizo byihutirwa byongera icyizere mu mikorere yazo.

3. Gushyiraho Itsinda ry' Abakozi Bashinzwe Gufasha Intumwa:

LTGS Plc izagena Itsinda ry' Abakozi bashinzwe gukurikirana no gufasha Intumwa kandi bagomba kuba barimo gutanga ubufasha iminsi yose n' amasaha yose (24/7).

their roles and effectively using the Systems designated for service delivery.

These trainings will focus on service awareness, customer management, and addressing urgent issues.

2. Establishing an Urgent Assistance System:

LTGS Plc will set up a dedicated phone line and user-friendly technology to enable Representatives to submit queries and receive quick responses.

Additionally, a Knowledge Portal will be created to allow Representatives to understand how to seek assistance without having to call or write to LTGS Plc.

This aims to provide Representatives with quick solutions, increasing their confidence in operations.

3. Creating a Support Staff Team:

LTGS Plc will designate a team responsible for overseeing and assisting Agents.

This team will be available

la compréhension de leur travail et l'utilisation efficace des systèmes destinés à fournir des services.

Ces formations se concentreront sur la présentation des services, la gestion des clients et la résolution rapide des problèmes urgents.

2. Mise en place d'un système d'assistance urgente :

LTGS Plc mettra en place une ligne téléphonique et une technologie facilitant la soumission de questions et l'obtention de réponses rapides par les agents.

Un site de connaissances sera également créé pour permettre aux agents d'obtenir de l'aide sans avoir besoin de contacter LTGS Plc par téléphone ou email.

L'objectif est d'offrir un accès à des réponses urgentes pour renforcer la confiance dans leur fonctionnement.

3. Mise en place d'une équipe de soutien pour les agents :

LTGS Plc désignera une équipe d'employés dédiée à l'assistance et au suivi des agents, qui seront disponibles 24 heures

Ibi bigamije gufasha no kunganira intumwa kvanaho imbogamizi zose zatuma adatanga serivisi inoze.

4. Gahunda zo Gusura Intumwa: LTGS Plc izashyiraho gahunda ihamye yo gusura no kugenzura Intumwa mu kazi kabo.

Ibi bizatuma hamenyekana ibikora neza n' ibikenewe kunozwa mu mikorere.

24/7 to ensure there are no barriers preventing Representatives from delivering efficient service.

4. Agents Visits Program: LTGS Plc will establish a structured program to regularly visit and monitor Representatives at their workplaces.

This will help identify areas that are working well and areas needing improvement.

sur 24 et 7 jours sur 7. Cela vise à soutenir les agents et éliminer tous les obstacles empêchant un service efficace.

4. Visites régulières des agents: LTGS Plc instaurera un programme régulier de visites sur site pour superviser et évaluer les agents dans leurs fonctions.

Ces visites permettront de repérer les aspects fonctionnant bien et ceux nécessitant des améliorations dans leur travail.

Ingingo ya 37: Ibirango n' Ibyangombwa bihabwa Intumwa zitanga Serivisi.

1. Gutanga T-Shirts n' Imyambaro y' Akazi: Intumwa zizahabwa T-Shirts zifite ibirango bya LTGS Plc ndetse na LTGS Agents Team Network cyangwa Ibirango bya Sisiteme zikoreshwa n' Intumwa byo kwerekana ko bakorera ku murongo w' Umuryango.

Imyambaro y' akazi ni uburyo bwo gutandukanya Intumwa zemewe n' abakorera mu buryo butazwi kandi butemewe.

Article 37: Identification and Credentials for Service Agents

1. Providing T-Shirts and Workwear: Agents will receive branded T-shirts and work uniforms that feature the LTGS Plc logo and the LTGS Agents Team Network logo or other system logos, indicating that they are officially representing the organization.

Work uniforms serve as a means of distinguishing authorized agents from unlicensed workers.

Article 37: Identifiants et documents remis aux agents

1. Distribution de T-shirts et uniformes de travail: Les Agents recevront des T-shirts marqués du logo de LTGS Plc ainsi que du réseau LTGS Agents Team Network, ou des logos des systèmes utilisés par les agents, afin de montrer qu'ils travaillent pour l'organisation.

Les uniformes permettront de différencier les agents autorisés des personnes travaillant de manière

2. Gushyiraho Amakarita y' Akazi: Intumwa zizahabwa amakarita y' akazi kugirango bajye bayambara mu gihe cyose bari mukazi ko gutanga Serivisi za LTGS Plc. Ndetse bashobora no kuyerekana aho bibaye ngombwa hose mugihe bayibajijwe, Ibi bizafasha mu kubatandukanya n' abandi bakora magendu. 3. Gutanga icyemezo cy' Imikoranire: Intumwa zemewe zizahabwa icyemezo cy' Imikoranire kigaragaza ko ari intumwa zemewe ba LTGS Plc, ndetse bemerewe gutanga Serivisi mw' Izina ry' Ikigo. Icyemezo gitanga icyizere ku ku babibona cyangwa bakiriya bashobora kugana Intumwa za LTGS Plc. 4. Gutanga Ibirango n' Ibyapa: Intumwa zizahabwa ibirango ndetse n' Ibyapa binini byo kumanika ku nyubako bakoreramo kugirango bibashe kugaragaza ko hakorera Intumwa yemewe ya LTGS Plc. Ibi nabyo bizarushaho gukurura abakiriya babagana ndetse no kugirirwa icyizere nk' Intumwa yemewe.	2. Issuing Work ID Cards: Representatives will be issued work ID cards to be worn during service provision for LTGS Plc. They may also present these cards if required, to help distinguish them from unauthorized personnel. 3. Issuing Certificates of Representation: Authorized Agents will receive a Certificate of Representation confirming their role as LTGS Plc agents and their authority to deliver services on behalf of the company. This certificate serves to build trust with customers. 4. Providing Branding and Signage: Agents will be given branded signage and large posters to display at their workplaces, signifying they are LTGS Plc authorized agents. This enhances customer trust and visibility.	illégal ou non autorisée. 2. Carte de travail: Les Agents se verront attribuer des cartes de travail à porter lorsqu'ils seront en service pour LTGS Plc. Ces cartes peuvent aussi être montrées en cas de demande, ce qui les aidera à se distinguer des fraudeurs. 3. Certificat de collaboration: Les Agents autorisés recevront un certificat de collaboration attestant qu'ils représentent LTGS Plc et sont habilités à fournir des services au nom de l'entreprise. Ce certificat renforce la crédibilité auprès des clients et des partenaires. 4. Distribution de logos et panneaux: Les Agents recevront des logos et des panneaux à afficher dans les locaux où ils travaillent, pour signaler qu'ils sont des agents agréés de LTGS Plc. Cela contribuera à attirer des clients et à établir la confiance avec les clients.
---	---	---

5. Gutanga Inyandikompanya Masezerano: Intumwa zose zizahabwa Inyandiko y' Umwimerere ishimangira amasezerano y' Imikoranire.

Iyi nyandikompanya masezerano ifasha mu guhesha agaciro cyangwa gusimbuza kopi nyirizina z' amasezerano y' Imikoranire.

Ingingo ya 38: Uburyo bwo Gushyiraho Abanditsi b' Intumwa mu nzego zose

1. Gutanga Itangazo ry' Ibanze: LTGS Plc izajya itanga itangazo risobanura imyanya ihari n' ibisabwa ku bashaka kuba abanditsi b' Intumwa.

Gutangaza imyanya bifasha kubona abantu bafite ubushobozi n' ubushake bwo guhagararira LTGS Plc neza.

2. Gusuzuma Ibisabwa n' Abakandida: Abashaka kuba Abanditsi b' Intumwa bazasuzumwa ku buryo buhamye harebwa ubushobozi n' uburambe bafite mbere yuko hemezwa ukwiye kuba umwanditsi w' Intumwa.

Ibi bituma LTGS Plc ihitamo abantu bafite ubunararibonye

5. Providing Official Agreement Documents: All Agents will be provided with official documentation outlining the terms of their agreements, ensuring both parties are clear on the expectations and responsibilities.

Article 38: Procedures for Appointing Representatives at All Levels

1. Issuing a General Announcement: LTGS Plc will issue public announcements explaining the available representative positions and the qualifications required.

This helps attract qualified candidates who are ready to represent LTGS Plc.

2. Reviewing Candidate Qualifications: Candidates for representative roles will be evaluated thoroughly to assess their skills and experience before being selected.

This ensures that only capable individuals are

5. Documents contractuels: Tous les Agents recevront un document original officialisant leur contrat de collaboration. Ce document servira à attester de l'accord signé et pourra remplacer une copie physique des contrats.

Article 38: Mise en place des responsables des agents à tous les niveaux

1. Annonce publique des postes: LTGS Plc publiera des annonces détaillant les postes disponibles et les qualifications requises pour devenir responsable des agents.

La publication de ces postes permettra de trouver des personnes compétentes et motivées pour représenter LTGS Plc de manière professionnelle.

2. Évaluation des candidats: Les Candidats souhaitant devenir responsables des agents seront soigneusement évalués en fonction de leurs compétences et de leur expérience avant de valider leur nomination.

bukwiye. 3. Gushyiraho Itsinda Rigenzura Abakandida: Hazajyaho itsinda rigenzura abakandida barebwa n' uburyo bakwemererwa kuba abahagarariye LTGS Plc. LTGS Plc izashyiraho Itsinda ry' Abashinzwe kugenzura abakandida, bazatoranywa mu bakora mw' Ishami rishinzwe Abakozi muri LTGS Plc ndetse nabandi bake mw' Ishami rya Luminary Finance Services Group Ltd (Isoseyite Ishamikiye kuri LTGS Plc) Ibi bigamiye ko ubuyobozi bukuru buba bufite amakuru afatika ku bakandida. 4. Gutanga Ibizamini by' Isuzuma ryanyuma: Itsinda rishinzwe kugenzura abakandida rizatangaza raporo y' Abakandida bemerewe gukora ikizamini cy' Isuzuma ryanyuma. Abashyizwe ku rutonde bazamenyeshwa igihe cyo gukora ikizamini ndetse naho kizakorerwa. 5. Gutangaza Abakandida bemejwe nk' Abanditsi b' Intumwa: Itsinda rishinzwe kugenzura abakandida rizashyikiriza ibyavuye mu isuzuma Ishami rishinzwe Abakozi muri LTGS Plc,	chosen. 3. Forming a Selection Team: LTGS Plc will form a team responsible for reviewing and approving candidates. The team will include HR personnel from LTGS Plc and other key staff from Luminary Finance Services Group Ltd, which is associated with LTGS Plc. 4. Conducting Final Assessment Examinations: The selection team will announce the candidates eligible for final assessments. These candidates will be notified about the test schedule and location. 5. Announcing Approved Representatives: Once the selection process is complete, the names of selected representatives will be publicly announced.	Cela garantit que LTGS Plc choisit les personnes ayant les qualifications nécessaires. 3. Formation d'un comité de sélection: Un Comité sera créé pour examiner les candidatures des candidats et décider de leur éligibilité à représenter LTGS Plc. Ce comité sera composé de membres du département des ressources humaines de LTGS Plc et d'autres responsables sélectionnés dans le groupe. 4. Examen de sélection finale: Le Comité de sélection des candidats annoncera les résultats des évaluations et organisera un examen final pour les candidats retenus. Les candidats qualifiés seront informés de la date et du lieu de l'examen. 5. Annonce des responsables des agents validés: Le Comité de sélection soumettra les résultats à la direction des ressources humaines de
---	--	---

kugirango byemezwe. Ubuyobozi bw' Ishami rishinzwe abakozi ndetse n' Ubuyobozi bwa LTGS Agents Team Network buzatangaza ku mugaragaro abakandi bemewe nk' Abanditsi b' Intumwa. Abamaze kwemezwa bazahabwa ibyangombwa byose biteganywa ndetse banahabwe amahugurwa ku mikorere ya LTGS Plc n' umuryango muri rusange. <u>Ingingo ya 39: Ibisabwa kuba Umwanditsi w' Intumwa</u> 1. Kuba afite Ubwenegihugu bw' u Rwanda: Abashaka kuba Abanditsi b' Intumwa bagomba kuba ari Abanyarwanda bafite Ubwenegihugu bw' u Rwanda. Ibi byemezwa na kopi y' Indangamuntu ya nyirubwite. Ibi byerekana ko aba bantu bafite uburenganzira bwo gukora mu gihugu. 2. Kuba afite Uburambe mu Mirimo ijyanye n' Inshingano: Uwiyandikisha agomba kuba afite uburambe mu kazi, Ibi bigaragazwa n' Inyandiko ndetse n' Ibyangombwa byaho yahoze akora cyangwa aho akora kugeza ubu. Uburambe bufasha kubona umuntu ushoboye inshingano zo guhagararira LTGS Plc.	Successful candidates will receive the required credentials and training about LTGS Plc's operations. <u>Article 39: Requirements for Becoming a Representative</u> 1. Rwandan Citizenship: Candidates must be Rwandan citizens. This is verified through a copy of their National ID. 2. Relevant Experience: Applicants must have relevant work experience, which should be supported by documentation or certificates from previous employers or current job providers.	LTGS Plc pour validation finale. Une fois validés, les responsables seront publiquement annoncés par la direction. <u>Article 39: Exigences pour devenir responsable des agents</u> 1. Nationalité rwandaise: Les Candidats doivent être citoyens rwandais, ce qui sera vérifié par une copie de leur carte d'identité. Cela confirme leur droit de travailler sur le territoire. 2. Expérience professionnelle pertinente: Les Candidats doivent avoir une expérience de travail dans des fonctions similaires, confirmée par des documents et des références de leurs anciens employeurs ou postes actuels. L'expérience permet d'assurer qu'ils
---	--	---

3. Gukoresha neza Ibikoresho by' Ikoranabuhanga: Usaba aba agomba kuba afite ubumenyi buhagije mu gukoresha ibikoresho by' ikoranabuhanga.

Ibi bituma umuntu abasha gukoresha neza ibikoresho byose bigezweho by' ikoranabuhanga.

4. Kuba afite Imyitwarire Myiza: Uwifuza kuba Umwanditsi w' Intumwa agomba kuba ari indakemwa mu mico no mu myifatire. Ibi byemezwa n' icyemezo cy' Imico n' Imyifatire gitangwa n' Urwego rw' Ubugenzacyaha (RIB) kikaba gisabirwa ku rubuga IremboGov.

Imyitwarire myiza ni ishingiro ry'u bunyangamugayo.

5. Kuba afite Ubushake bwo gukorera mu nyungu za LTGS Plc n' Abaturage: Umukandida agomba kugaragaza ubushake bwo gufasha LTGS Plc kugera ku ntego zayo ndetse no gutuma Serivisi zigera kubaturage.

Ubushake ni kimwe mu bigaragaza ko umuntu azakorana umurava.

6. Kuba atarakatiwe n' Inkiko igifungu cy' Amezi atandatu: Usaba kuba Umwanditsi w' Intumwa agomba kuba atarigeze akatirwaho n' Inkiko igifungu kirengeje amezi atandatu.

3. Proficiency in Technology: Applicants must have sufficient knowledge of technology and be capable of using modern digital tools.

This ensures that they can perform their roles effectively.

4. Good Conduct: Candidates must have a clean disciplinary record, as verified by a certificate from the Rwanda Investigation Bureau (RIB), obtained via the IremboGov platform.

5. Commitment to LTGS Plc and Community Service: Candidates must demonstrate a willingness to work in the best interest of LTGS Plc and contribute to the delivery of services to the public.

6. No Criminal Convictions for Over Six Months: Applicants should not have been convicted of any criminal offenses punishable by more than

possèdent les compétences nécessaires pour représenter LTGS Plc.

3. Compétences en informatique: Les Candidats doivent avoir des compétences de base en informatique, leur permettant d'utiliser efficacement les outils technologiques modernes nécessaires à leurs fonctions.

4. Bonne conduite: Les Candidats doivent avoir un comportement irréprochable, attesté par un certificat de bonne conduite délivré par (RIB).

Ce certificat peut être obtenu via la plateforme IremboGov.

5. Volonté de travailler dans l'intérêt de LTGS Plc et des citoyens: Les Candidats doivent démontrer leur motivation à contribuer à la mission de LTGS Plc et à fournir des services de qualité aux citoyens.

6. Casier judiciaire vierge: Les Candidats ne doivent pas avoir été condamnés à une peine de prison de plus de six mois.

Ibi bigaragazwa n' icyangombwa cyerekana ko umuntu yakatiwe cyangwa atakatiwe n' Inkiko gitangwa n' Ubushinzacyaha bukuru bw' u Rwanda. Gisabirwa ku rubuga rw' IremboGov.

Kandi icyangomba ntikigomba kuba kirengeje amezi atandatu kuva gitanzwe.

7. Kuba Utabereyemo Umwenda Ikigo cy' Imisoro n' Amahoro: Usaba agomba kuba adafite umwenda uwo ariwo wose w' Imisoro mu kigo cy' Imisoro n' Amahoro (RRA).

Ibi bigaragazwa n' icyemezo cyikagaragaza ko utabereyemo umwenda ikigo cy' Imisoro n' Amahoro.

Icyangombwa ntikigomba kuba kirengeje amezi atatu kuva gitanzwe.

8. Kuba utabereyemo Umwenda Banki: Usaba kuba Umwanditsi w' Intumwa agomba kuba adafite umwenda uwo ari wose muri banki cyangwa mubindi bigo by' Imari.

Ibi byemezwa n' icyangombwa cyerekana ko ntamwenda ubereyemo banki (CRB)

Icyangombwa ntikigomba kuba kirengeje amezi atatu kuva gitanzwe.

9. Kuba afite Isoseyite y' Ubucuruzi: Usaba kuba umwanditsi w' Intumwa agomba kuba afite isoseyite y' Ubucuruzi yaba yigenga cyangwa ari

six months in prison, as confirmed by a certificate from the Office of the Prosecutor General.

7. No Tax Arrears: Candidates must not have any outstanding tax obligations with the Rwanda Revenue Authority (RRA), as confirmed by a Tax Clearance Certificate from RRA.

8. No Bank Debts: Applicants must not have any outstanding debts with any financial institution.

This is verified through a Credit Reference Bureau (CRB) certificate.

9. Business Registration: Candidates must have a registered business entity, whether independent or public.

Un certificat attestant qu'ils ne sont pas sous peine de prison peut être obtenu auprès du Ministère public, et ce certificat ne doit pas dater de plus de six mois.

7. Aucune dette fiscale : Les Candidats ne doivent pas avoir de dettes fiscales envers l'Rwanda Revenue Authority (RRA).

Un certificat confirmant l'absence de dettes fiscales sera exigé.

8. Aucune dette bancaire: Les Candidats ne doivent pas avoir de dettes bancaires impayées. Un certificat confirmant l'absence de dettes bancaires (CRB) sera nécessaire.

9. Enregistrement commercial: Les Cndidats doivent avoir une inscription légale à une entreprise, qu'elle

rusange.

Ibi byemezwa n' icyangombwa cy' lyandikwa ry' Ikigo gitangwa na RDB.

10. Kubahiriza Amategeko n' Amabwiriza: Usaba kuba umwanditsi w' Intumwa agomba kuba yemera amategeko n' Amabwiriza bya LTGS Plc ndetse n' Umuryango muri rusange.

Ikindi agomba kuba yemera gukurikiza gahunda zose zigenga Abanditsi b' Intumwa.

This is verified by a registration certificate from the Rwanda Development Board (RDB).

10. Compliance with LTGS Plc Rules: Candidates must accept the regulations and rules of LTGS Plc, as well as adhere to the policies for Representatives.

soit privée ou publique. Cette inscription sera vérifiée via le certificat d'enregistrement d'entreprise délivré par la RDB.

10. Conformité avec les lois et règlements: Les Candidats doivent accepter de se conformer aux lois et règlements de LTGS Plc et de l'organisation en général, et de suivre les directives établies pour les responsables des agents.

Ingingo ya 40: Amasezerano y' Akazi y' Abanditsi b' Intumwa

1. Kugaragaza Inshingano: Amasezerano y' Akazi azaba arimo ibikubiyemo inshingano z' Umukoresha ndetse n' Inshingano z' Umwanditsi w' Intumwa mu bijyanye no guhagararira LTGS Plc mu karere cyangwa mu ntara.

Ikindi hagomba kuba hakubiyemo Ibirebana n' Umushahara uhoraho ahabwa buri kwezi.

Ibi bigamije gukumira ubusobanuro butuzuye ku mirimo Umwanditsi w' Intumwa agomba gukora.

2. Igihe cy' Amasezerano: Amasezerano y' Akazi y' Abanditsi b' Intumwa azaba afite

Article 40: Employment Contracts for Representatives

1. Defining Responsibilities: The employment contracts will clearly outline the responsibilities of both the employer (LTGS Plc) and the Representative.

This includes specific service delivery duties and the salary agreed upon.

2. Contract Duration: Employment contracts for Representatives will have

Article 40: Contrats de travail des responsables des agents

1. Définition des responsabilités: Les Contrats de travail préciseront les responsabilités de l'employeur et du responsable des agents, compris la représentation de LTGS Plc dans la région ou la province.

Ils incluront également les détails sur le salaire fixe attribué chaque mois.

2. Durée du contrat: Le Contrat de travail des responsables des agents

igihe ntarengwa cy' Umwaka umwe (1), ishobora kongerwa hakurikijwe imikorere myiza.

Ibi bituma hashyirwaho uburyo bwo kugenzura ubunyamwuga bwa buri gihe.

3. Kugena Uburyo bwo Gusesa Amasezerano: Amasezerano azagaragaza uburyo ashobora guseswa mu gihe hari ibibazo bikomeye by' Imikorere mibi ku ruhande rumwe.

Ibi bitanga umurongo uhamye mu kwirinda amakimbirane mu gihe habayeho gusesa amasezerano.

4. Gutanga Kopi y' Amasezerano ku mpande zombi: Umwanditsi w' Intumwa na LTGS Plc bazahabwa kopi z' Amasezerano zashyizweho umukono n' Impande zombi.

Buri ruhande rufite uburenganzira bwo kubika kopi y' Umwimerere y' Amasezerano.

Ibi bitanga ikimenyetso cyemeza ko impande zombi zabyumvikanyeho.

5. Inyandiko y' Amasezerano itegakwa na LTGS Plc: Amasezerano azashyirwaho umukono n' Umuyobozi Mukuru wa LTGS Plc cyangwa

an initial term of one year, with the possibility of renewal based on performance.

3. Termination Procedure: The contract will define the conditions under which it can be terminated due to poor performance or other serious issues.

Clear procedures for contract termination help avoid conflicts.

4. Providing Copies of the Agreement to Both Parties: The Representative Writer and LTGS Plc will each receive a signed copy of the Agreement from both parties.

Each party has the right to keep an original copy of the Agreement.

This provides evidence that both parties have agreed to the terms.

5. The Agreement Document Issued by LTGS Plc: The Agreement will be signed by the CEO of LTGS Plc or the Manager of the Humana Resources

aura une durée initiale d'un an, renouvelable en fonction des performances.

Cela permet une évaluation continue de leur professionnalisme.

3. Procédure de résiliation du contrat: Le contrat précisera les conditions de résiliation en cas de non-respect des obligations professionnelles.

Cela permettra de maintenir une relation de travail claire et transparente.

4. Fourniture d'une copie du contrat des deux parties: L'agent de l'Envoyé et LTGS Plc recevront une copie du contrat signé par les deux parties.

Chaque partie a le droit de conserver une copie originale du contrat.

Cela sert de preuve que les deux parties sont d'accord.

5. Document contractuel requis par LTGS Plc: Le Contrat sera signé par le Directeur Général de LTGS Plc ou le Responsable des

Umuyobozi w' Ishami rishinzwe Abakozi muri LTGS Plc.

Ibi bigaragaza ubuziranenge n' icyemezo cy'u buyobozi mu gushyiraho amasezerano.

6. Inyandiko

nyemezamasezerano:

Ubuyobozi bw' Ikigo LTGS Plc bufite Inshingano zo gushyikiriza Umwanditsi w' Intumwa Inyandiko nyemezamasezerano nyuma yuko buri ruhande rwamaze kwakira kopi y' Amasezerano asinywe n' Impande zombi.

Iyi nyandiko yifashishwa mu guhesha agaciro no gusimbura kopi y' Umwimerere y' Amasezerano.

Department in LTGS Plc.

This indicates the authenticity and leadership decision in the creation of the agreement.

6. Certification Document

The Management of LTGS Plc is responsible for providing the Representative Writer with a certification document once both parties have received the signed copies of the Agreement.

This document serves to validate and replace the original signed copy of the Agreement.

Ressources Humaines chez LTGS Plc.

Cela démontre l'intégrité et la décision de la direction dans la signature du contrat.

6. Document de confirmation du contrat:

La direction de LTGS Plc a la responsabilité de fournir à l'agent de l'Envoyé un document confirmant le contrat une fois que chaque partie a reçu une copie du contrat signé.

Ce document sert à valider et remplacer la copie originale du contrat.

Ingingo ya 41: Umushahara w' Abanditsi b' Intumwa

1. Gutanga Umushahara buri

Kwezi: Abanditsi b' Intumwa ba LTGS Plc bazajya bahabwa umushahara buri kwezi hakurikijwe amasezerano yemejwe.

Ndetse hanashingiwe kuri Sitati yihariye igena Imishahara y' Abakozi b' Ikigo LTGS Plc.

Umushahara uzamura morale no kwiyezeza gukora neza ku banditsi b' Intumwa.

Article 41: Salaries of the Representative

1. Providing Monthly

Salary: Representative Writers of LTGS Plc will be paid a monthly salary according to the approved agreement.

Additionally, this is based on the specific statute that governs the salaries of LTGS Plc employees.

The salary will boost morale and commitment to perform well among the Representative.

Article 41: Salaire des Agents de l'Envoyé

1. Paiement mensuel:

Les agents de l'Envoyé de LTGS Plc recevront un salaire mensuel conformément aux contrats approuvés.

De plus, un statut spécifique régissant les salaires des employés de LTGS Plc est prévu. Le salaire servira à augmenter le moral et l'engagement des agents de l'Envoyé.

2. Kwishyura Hakurikijwe Urwego rw' Inshingano:

Umushahara uzashingira ku rwego rw' Umwanditsi w' Intumwa, Ashobora kuba uwo ku rwego rw' Intara, Akarere cyangwa uwungirije uwo ku rwego rw' Akarere.

Ibi bituma buri wese ahembwa hakurikijwe ibyiciro by' umurimo ashinzwe.

3. Kwemeza uburyo bwo Kwishyura:

Abanditsi b' Intumwa bazajya bahembwa binyuze ku ma banki cyangwa uburyo bw' Ikoranabuhanga rya Luminary Finance Services Group Ltd.

Ibi birinda gutakaza umwanya mu kwishyura no kunoza uburyo bwizewe bw' imari.

4. Gushyiraho Ibihembo Byihariye (Agahimbazamusi):

LTGS Plc ishyiraho ibihembo byihariye ku banditsi b' Intumwa bakora neza cyangwa babaye Indashyikirwa, mbega baba barakoze neza kurusha abandi. bagaragaza ubunyamwuga buhebuje.

Ibi bitera imbaraga abanditsi b' Intumwa guharanira guhindura imikorere yabo.

2. Payment According to Responsibility Level:

The Salary will depend on the rank of the Representative.

This may be at the Provincial, District, or Deputy District level.

This ensures each individual is paid according to their assigned duties and role.

3. Payment Approval Process:

Representative will receive their salary through bank payments or via the Luminary Finance Services Group Ltd. Technology system.

This ensures timely and efficient financial transactions.

4. Establishing Special Rewards (Incentives):

LTGS Plc will set up special rewards for Representative who perform excellently or who have demonstrated exceptional professionalism.

This encourages Representative to continually strive for excellence.

2. Paiement en fonction du niveau de responsabilité:

Le Salaire sera déterminé en fonction du niveau de l'agent de l'Envoyé, qui peut être au niveau régional, district ou adjoint au niveau du district.

Cela garantit que chaque agent est payé en fonction de ses responsabilités.

3. Méthode de paiement:

Les agents de l'Envoyé seront payés via des banques ou par le système technologique de Luminary Finance Services Group Ltd.

Cela permet d'éviter les retards de paiement et d'assurer un système de paiement fiable.

4. Attribution de primes exceptionnelles:

LTGS Plc accordera des primes exceptionnelles aux agents de l'Envoyé qui excellent dans leur travail ou qui ont fait preuve d'une performance exceptionnelle, en reconnaissant leur professionnalisme remarquable.

Cela incite les agents à

5. Igihe cyo Kwishyura Imishahara: Abanditsi b' Intumwa bazajya bahembwa buri kwezi, Kuva ku itariki ya gatatu kugeza kuya gatanu (3-5), z' Ukwezi gukurikira uko arimo guhemberwa.

Ingingo ya 42: Gusesa Inshingano z' Abanditsi b' Intumwa mu nzego zose

1. Impamvu zo Gusesa Inshingano: LTGS izajya isesa inshingano z' Abanditsi b' Intumwa mu gihe bigaragaye ko akora nabi cyangwa yanze kuzuza inshingano ze.

Gusesa Inshingano Bigamije kubungabunga icyizere n'ubunyamwuga muri LTGS Plc.

2. Inama Isuzuma Imikorere: Mbere yo gusesa inshingano, hazajyaho inama isuzuma ibikorwa by' Umwanditsi w' Intumwa kugira ngo harebwe niba hari ibisobanuro atanga by' Ukuri.

Ibi bigamije guha buri wese uburenganzira bwo kwisobanura mbere y' icyemezo cya nyuma.

5. Salary Payment Time: Representative will receive their salary every month, between the 3rd and 5th of the following month.

Article 42: Dismissal of Representative from All Levels

1. Reasons for Dismissal: LTGS Plc will dismiss a Representative if it is evident they are underperforming or have refused to fulfill their duties.

Dismissal aims to maintain trust and professionalism within LTGS Plc.

2. Performance Review Committee: Before dismissal, a performance review committee will be set up to examine the Representative' performance and to allow them to explain their actions.

This ensures each person has the opportunity to clarify their position before a final decision is

s'efforcer d'améliorer leur performance.

5. Moment du paiement des salaires: Les agents de l'Envoyé seront payés chaque mois, entre le 3 et le 5 du mois suivant celui dans lequel le paiement est effectué.

Article 42: Résiliation des responsabilités des Agents de l'Envoyé dans tous les secteurs

1. Motifs de résiliation: LTGS résiliera les responsabilités des agents de l'Envoyé si leur performance est jugée insuffisante ou s'ils refusent d'accomplir leurs tâches.

La résiliation vise à maintenir la confiance et le professionnalisme au sein de LTGS Plc.

2. Réunion d'évaluation de la performance: Avant toute résiliation, une réunion sera organisée pour évaluer la performance de l'agent de l'Envoyé et déterminer s'il peut fournir une explication juste.

Cela garantit que chaque agent ait l'occasion de se défendre avant une

	made.	décision finale.
3. Kubahiriza Amategeko y' Amasezerano y' Akazi: Gusesa inshingano bizakorwa hakurikijwe amategeko n' amabwiriza ari mu masezerano Umwanditsi w' Intumwa aba yaragiranye n' Ikigo LTGS Plc. Ibi birinda ko haba ibibazo bishingiye ku cyemezo cyafashwe nta ngingo zemewe.	3. Compliance with Employment Contract Terms: Dismissal will be carried out in accordance with the terms and conditions specified in the employment contract between the Representative and LTGS Plc. This prevents any issues arising from decisions made without proper legal procedures.	3. Respect des conditions contractuelles: La résiliation sera effectuée conformément aux lois et directives spécifiées dans le contrat entre l'agent de l'Envoyé et LTGS Plc. Cela évite les conflits liés à une décision sans fondement.
4. Kumenyeshya Umwanditsi w' Intumwa icyemezo: LTGS Plc izamenyesha Umwanditsi w' Intumwa icyemezo cyo gusesa inshingano mu gihe kitarenze iminsi irindwi (7). Ibi bituma umwanditsi w' Intumwa amenya impamvu zo gusezererwa kandi afate imyanzuro ikwiye.	4. Notification of Dismissal Decision: LTGS Plc will notify the Representative of the dismissal decision within seven (7) days. This ensures that the Representative Writer understands the reasons for dismissal and can take appropriate action.	4. Notification de la résiliation à l'agent: LTGS Plc notifiera l'agent de l'Envoyé de la résiliation de ses fonctions dans un délai de sept jours (7). Cela permet à l'agent de comprendre les raisons de sa résiliation et de prendre les mesures appropriées.
5. Gukusanya Ibikoresho Byatanzwe n' Intumwa: LTGS Plc izakusanya ibitekerezo byose bitangwa n' Intumwa zo mu gace ahagarariye kugirango byifashishwe. Ibitekerezo byatanzwe n' Intumwa bishobora kugira uruhare runini mw' Iseswa ry' Inshingano z' Umwanditsi w' Intumwa, mugihe cyose byasuzumwe bikagaragaza	5. Collection of Materials from the Representative: LTGS Plc will collect any materials provided by the Representative from their area of jurisdiction to use them appropriately. The materials may play a key role in the assessment of the Representative Writer's performance if	5. Recueillir les biens remis à l'agent: LTGS Plc collectera tous les biens remis à l'agent dans sa zone de représentation afin qu'ils puissent être utilisés. Les biens retournés par l'agent peuvent jouer un rôle clé dans l'évaluation de la résiliation de ses responsabilités, si leur

imytwarire mibi no kutubahiriza inshingano ashinzwe.

they demonstrate misconduct or neglect of duties.

retour met en évidence un comportement inapproprié ou un manquement à ses obligations.

Ingingo ya 43: Konti za Imeri z' Abanditsi b' Intumwa

Article 43: Email Accounts for Representative

Article 43: Comptes email des Agents de l'Envoyé

1. Gutanga Konti ya Imeri y' Akazi: LTGS Plc izajya iha umwanditsi w' Intumwa konti ya imeri y' akazi iri muri seriveri ya LTGS Plc. Bya (urugero: test.registry@ltgs.rw).

Iyi imeri izifashishwa mw' Itumanaho hagati y' Umwanditsi w' Intumwa n' Ubuyobozi bw' Ikigo ndetse no guha ubufasha intumwa ziba zanditse kuri iyi imeri.

2. Gukoresha neza Imeri Yahawe: Abanditsi b' Intumwa bazasabwa gukoresha konti ya imeri gusa mu mirimo yerekeranye na n' Ibikorwa bwite bya LTGS Plc gusa.

Ibi bigamije kwirinda ko imeri y'akazi ikoresheka mu bikorwa byihariye bihabanye n' Ikigo.

3. Kugenzura Ikoreshwa rya Imeri: LTGS Plc izakomeza kugenzura imeri z' Abanditsi b'

1. Providing Work Email Account: LTGS Plc will provide a work email account for each Representative on LTGS Plc's server (e.g., test.registry@ltgs.rw).

This email will be used for communication between the Representative and the company's management, as well as providing support for the Agents who use this email.

2. Proper Use of the Provided Email: Representative are required to use the provided email only for official LTGS Plc business.

This prevents misuse of the work email for personal or unrelated activities.

3. Monitoring Email Usage: LTGS Plc will continuously monitor the

1. Fourniture d'un compte email professionnel: LTGS Plc fournira à chaque agent de l'Envoyé un compte email professionnel hébergé sur le serveur de LTGS Plc (par exemple: test.registry@ltgs.rw).

Cet email sera utilisé pour la communication entre l'agent et la direction de l'entreprise, ainsi que pour l'assistance aux agents inscrits via cet email.

2. Utilisation appropriée de l'email attribué : Les agents de l'Envoyé devront utiliser leur compte email uniquement pour les affaires liées à LTGS Plc.

Cela permet d'éviter que l'email professionnel soit utilisé pour des activités personnelles en dehors de l'entreprise.

3. Suivi de l'utilisation des emails: LTGS Plc surveillera l'utilisation

Intumwa kugirango harebwe ko zikoreshwa mu buryo bukwiye. Ibi birinda ko habaho gukoresha nabi uburyo bw' itumanaho bwa LTGS Plc.	email accounts of Representative to ensure they are being used appropriately. This avoids any potential misuse of LTGS Plc's communication system.	des emails des agents de l'Envoyé afin de garantir leur usage approprié. Cela évite un mauvais usage des moyens de communication de LTGS Plc.
4. Gutanga Ubufasha mu Birebana na Imeri: Abanditsi b' Intumwa bazajya bahabwa ubufasha igihe bagize ikibazo mu gukoresha imeri zabo. Ibi bizabafasha gukora imirimo yabo nta mbogamizi.	4. Providing Assistance for Email Issues: Representative will be assisted if they encounter any issues while using their email accounts. This will help them carry out their tasks without any hindrances.	4. Assistance concernant l'email: Les agents de l'Envoyé recevront de l'aide en cas de problème avec leur compte email. Cela les aidera à accomplir leurs tâches sans obstacles.
5. Gukoresha konti ya Imeri mu Nshingano: Mugihe cyose Umwanditsi w' Intumwa afite inshingano aba agomba gukoresha imeri yanditse mu mazina y' akarere cyangwa intara ahagarariye. Mugihe akiri munsingano agomba gusubiza ubutumwa bwose bwandikiwe iyo imeri, ndetse agomba kuyikoresha muri gahunda zose z' Ikigo.	5. Using the Email for Official Duties: The Representative must use their email account for official communication, including messages related to their jurisdiction. While fulfilling their duties, they must respond to all messages sent to that email, and use it for all official company activities.	5. Utilisation du compte email dans les fonctions: Tant que l'agent de l'Envoyé occupe ses fonctions, il devra répondre à tous les messages envoyés à son email et l'utiliser pour toutes les affaires liées à l'entreprise.
6. Kwamburwa Ububasha bwo Gukoresha Konti ya Imeri: Mugihe cyose Umwanditsi w' Intumwa atagifite Inshingano yaba yareguye cyangwa yarahagaritswe n' Ikigo. Ntabubasha aba agifite bwo gukoresha iyo konti ya Imeri, ahubwo Ubuyobozi bwa LTGS	6. Revoking Email Access: When a Representative is no longer in their position, either voluntarily or terminated by the company, they will lose access to their email account. The LTGS Plc	6. Retrait des privilèges d'utilisation de l'email: Si un agent de l'Envoyé n'a plus de responsabilités ou a été révoqué par l'entreprise, il perdra le droit d'utiliser son compte email.

Plc, buzahita buhindura Ijambobanga ku mpamvu z' Umutekano wiyo konti.

Mugihe hari uwu musimbura niwe uzakomeza gukoresha ya konti ya Imeri nkuko bisanzwe.

Ibi bikuraho ibyago byo gukoresha nabi uburyo bw' itumanaho bwa LTGS Plc.

Management will immediately change the password for security reasons.

If there is a replacement, the new person will take over the email account.

This minimizes the risk of misuse of LTGS Plc's communication system.

LTGS Plc changera immédiatement le mot de passe pour des raisons de sécurité.

Si un remplaçant est nommé, il utilisera ce compte email comme prévu.

Cela réduit le risque d'utilisation abusive des systèmes de communication de LTGS Plc.

Ingingo ya 44: Imikorere y' Ibigo Bigengwa na LTGS Plc

1. Ihuriro ry' Ibikorwa Bihurijwe hamwe: Ibigo bigengwa na LTGS Plc bizakorana mu buryo buhuza serivisi z' imari, ikoranabuhanga, n' ubuyobozi kugira ngo bigere ku iterambere ryihuse.

Ibi bigamije kugabanya isubiracyaha no kongera ubushobozi bw' ikoresheya ry' umutungo rusange.

2. Ubufatanye mu Kubaka Serivisi nshya: Ibigo bigengwa na LTGS Plc bizahuzwa mu gushaka ibisubizo bishya bikoresheya ikoranabuhanga mu bijyanye na serivisi zihabwa abaturage n'

Article 44: Operations of LTGS Plc Controlled Companies

1. Integrated Service Collaboration: LTGS Plc controlled companies will collaborate in providing integrated services in finance, technology, and administration to foster rapid development.

This aims to reduce duplication of efforts and improve resource utilization.

2. Partnership in Creating New Services: LTGS Plc controlled companies will work together to create new technological solutions for the services provided to citizens and other beneficiaries

Article 44: Fonctionnement des Entités régies par LTGS Plc

1. Collaboration des entités: Les entités régies par LTGS Plc travailleront de manière collaborative pour combiner les services financiers, technologiques et de gestion afin de promouvoir un développement rapide.

Cela vise à réduire les erreurs et à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources publiques.

2. Partenariat pour développer de nouveaux services: Les entités régies par LTGS Plc s'associeront pour trouver de nouvelles solutions utilisant la technologie pour offrir

abagenerwabikorwa binyuze mu ntumwa z' Ikigo.

Ibi birashimangira uruhare rw' ibigo bigengwa mu kuzana udushya mu kazi.

3. Igenzura n' Imiyoborere

Ihamye: LTGS Plc izashyiraho igenzura rihoraho ku bikorwa n' imiyoborere y' ibigo biyigengwa kugira ngo hubahirizwe amahame y' ubunyamwuga.

Ibi birinda ibibazo by' imicungire mibi no kunoza imikorere y' ibigo.

4. Gutegura Gahunda z' Iterambere:

LTGS Plc izashyiraho gahunda z' igihe kirekire zishingiye ku nshingano za buri kigo kugira ngo habeho iterambere ry' ubushobozi bwabyo.

Ibi bituma buri kigo kigira uruhare mu kuzamura ubushobozi bw' itsinda rusange.

5. Kugenzura Ikoreshwa ry' Umutungo:

LTGS Plc izagenzura ikoreshwa ry' umutungo mu bigo biyishamikiyeho kugira ngo ibyinjira n' ibisohoka bikurikize

through the company's representatives.

This emphasizes the role of controlled companies in innovating workplace practices.

3. Continuous Monitoring and Governance:

LTGS Plc will establish continuous monitoring of the operations and governance of its controlled companies to ensure compliance with professional standards.

This prevents issues related to poor management and improves the operations of the companies.

4. Developing Long-Term Growth Programs:

LTGS Plc will establish long term plans for each controlled company based on its responsibilities to ensure sustainable development.

This allows each company to contribute to the collective growth of the organization.

5. Monitoring of Resource Use:

LTGS Plc will monitor the use of resources in its controlled companies to

des services aux citoyens et bénéficiaires via les agents de l'entreprise. Cela souligne le rôle des entités régies dans l'innovation au travail.

3. Contrôle et gouvernance stable:

LTGS Plc mettra en place une surveillance continue des opérations et de la gouvernance des entités régies pour s'assurer du respect des normes professionnelles.

Cela prévient les problèmes liés à une mauvaise gestion et améliore les performances des entités.

4. Planification du développement à long terme:

LTGS Plc établira des programmes à long terme basés sur les responsabilités de chaque entité pour favoriser le développement de ses capacités.

Cela permet à chaque entité de participer à l'amélioration des capacités globales.

5. Contrôle de l'utilisation des ressources:

LTGS Plc surveillera l'utilisation

amategeko n' amahame
ashyirwaho.

Ibi bigamije gukumira imicungire
mibi y' umutungo wa LTGS Plc.

Ingingo ya 45: Serivisi zitangwa n' Ikigo Luminary Finance Services Group Ltd

1. Gutanga Serivisi z' Imari: LFSG Ltd izatanga serivisi z' Imari mu buryo bw' Ibanze zirimo; gufasha mu kwishyura inyemezabwishyu, Ubujyanama mu by' Imari, Ububaruramari, Ubujyanama mu by' Imisoro, n' ubundi bufasha mu by' Imari.

Ibi bigamije kugera ku baturage benshi bakenera serivisi z' imari zihuse kandi zizewe.

2. Gukoresha Sisiteme z' Imari: LFSG Ltd izahuriza serivisi zayo muri Sisiteme z' ikoranabuhanga kugira ngo yoroherenze abakiriya kubona serivisi z' Imari.

Ibi bizamura ireme ry' imikorere no kugabanya umwanya n' amafaranga bikoreshwa mu gushaka serivisi.

ensure all inflows and outflows comply with laws and established standards.

This prevents mismanagement of the resources of LTGS Plc.

Article 45: Services Provided by Luminary Finance Services Group Ltd

1. Providing Financial Services: LFSG Ltd will provide basic financial services such as assisting with bill payments, financial advisory, accounting, tax advisory, and other financial support.

This aims to reach a wide population in need of quick and reliable financial services.

2. Utilizing Financial Systems: LFSG Ltd will integrate its services into technological systems to make it easier for clients to access financial services.

This improves service quality and reduces time and costs in acquiring services.

des ressources dans les entités sous sa supervision afin de garantir que les entrées et sorties respectent les règles et directives établies.

Cela permet d'éviter une mauvaise gestion des finances de LTGS Plc.

Article 45: Services fournis par Luminary Finance Services Group Ltd

1. Fourniture de services financiers: LFSG Ltd fournira des services financiers de base, incluant l'aide au paiement des factures, des conseils financiers, de la comptabilité, des conseils fiscaux, et d'autres services financiers.

Cela vise à fournir des services financiers rapides et fiables à un large public.

2. Utilisation des systèmes financiers: LFSG Ltd intégrera ses services dans des systèmes technologiques pour faciliter l'accès des clients aux services financiers.

Cela améliore l'efficacité et réduit le temps et l'argent nécessaires pour

3. Gufatanya n' Abakiriya b' Ibigo n' Abantu ku giti cyabo: LFSG Ltd izakora ubufatanye n' abakiriya bakenera serivisi z' imari ku rwego rw' ibigo cyangwa ku giti cyabo. Ibi bizafasha ibigo n' abantu gukemura ibibazo byabo by' imari ku buryo bwihuse kandi bugezweho. 4. Kubungabunga Amakuru n' Ibanga ry' Abakiriya: LFSG Ltd izagena ingamba zo kubika amakuru y' abakiriya mu buryo bwizewe kandi bwubahiriza amategeko. Ibi bigamije kubungabunga umutekano w' amakuru y' abakiriya no gukomeza icyizere bafitiye iki kigo.	3. Partnership with Clients and Businesses: LFSG Ltd will collaborate with clients requiring financial services, whether businesses or individuals. This will help solve financial issues more efficiently and in a timely manner. 4. Safeguarding Customer Information: LFSG Ltd will set policies to securely store customer data, ensuring legal compliance. This protects the privacy and trust of the customers towards the company.	obtenir des services. 3. Partenariat avec des entreprises et des particuliers: LFSG Ltd collaborera avec des clients ayant besoin de services financiers, tant au niveau des entreprises qu'au niveau des particuliers. Cela aidera les entreprises et les individus à résoudre leurs problèmes financiers rapidement et efficacement. 4. Protection des informations et de la confidentialité des clients: LFSG Ltd mettra en place des stratégies pour sécuriser les données des clients de manière fiable et conforme à la loi.
---	---	--

Byemejwe na | Approved by | Approuvé par

Bwana | Mr | Monsieur. **KWIZERA Enoki**

Umuyobozi Mukuru w' Ikigo LTGS Plc.
LTGS Plc's Chief Executive Officer
Directeur Général de LTGS Plc



Byemejwe kuwa | Approved on | Approuvé le

26th August 2024

