

bpr

BANK

- **Imitangire ya serivisi**
- **Service charter**
- **Notre charte de service client**

Imitangire ya serivisi





1.0 Intangiriro

Inyandiko ngenderwaho mumitangire ya serivisi yacu yerekana neza uburyo twiyemeje guha abakiriya bacu serivisi zibanyura aho dutangira serivisi hose. Inerekana kandi indangagaciro zacu, uburenganzira bwawe, ibyo ugomba ugomba kutwitegaho, uko wadufasha kurushaho kuguha serivisi nziza n'uburyo watugeraho mu gihe ufite ibyo usaba, hari serivisi utishimiye cyangwa kutubora uko wakiriye serivisi wahawe.

1.1. Abo turi bo

Turi ishami rya KCB Group ari nayo banki ya mbere muri Afrika y'iburasirazuba no hagati ugendeye ku mutungo ifite, umurage w'imyaka irenga mu 120 hamwe n'umuyoboro mugari w'amashami muri Kenya, Uganda, Tanzaniya, u Rwanda, Burundi, Sudani yepfo na Etiyopiya. Twishimiye gukuza igitekerezo cyihariye, aricyo cyo gushyiraho umuyoboro w'ishami-rimwe rukumbi- mu gutanga serivise z'imari ijyanye nibyo abakiriya bacu bakeneye kandi bahisemo. Gutanga serivisi kwacu bikubiyemo icyerekezo n'indangagaciro zacu kandi nazo zikaba urufatiro rw'ibyemezo n'ibikorwa byacu.

1.1.1. icyerekezo cyacu

Kuba amahitamo ya mbere ku bashaka ibisubizo mu bijyanye na serivisi z'imari muri Afurika no kw'isi yose.

1.1.2. Intego zacu

Kuza kw'isonga mu mikorere myiza ari nako tuzamuka ku isoko ry'imigabane bityo tukabasha kuba amahitamo ya mbere ku bashaka ibisubizo mu bijyanye na serivisi z'imari muri Afurika no kw'isi yose.

1.1.3. Indangagaciro zacu

- Kuba hafi: hafi y'abakiriya bacu, kwita ku bo dukorana tuzamura imibereho yabo
- Gukorera hamwe : itsinda rimwe, rirenga ibya banki rikagera no mu bijyanye n'ubuzima bwa buri muni, rihujwe n'ibitekerezo bishya bigendeye ku ikoranabuhanga.
- Kuba abanyamurava: Kutemera kuguma ahantu hamwe, gukorana intego n'icyerekezo tuyobowe n'ubwenge n'umutima.

1.1.4. icyerekezo cyacu mu gutanga serivisi

zishimirwa n'umukiriya

Kubaka ihuriro ry'abantu badufitiye icyizere banakorera BPR ubuvugizi kw'isi yose.

1.1.5. Intego yacu ijyanye no guha abakiriya serivisi nziza

Guha buri mukiriya wacu serivisi zimunyura azahora yibuka, abari abakiriya bagahinduka ihuriro ry'abantu batwizera binyuze mu ndagagaciro zacu zo kuba hafi, gukorera hamwe no kuba abanyamurava.

1.2. Imyizerere yacu my mitangire ya serivisi: (4E's)

- Kugaburira amarangamutima yawe: Tuguha umwanya wo kukumva, tuzana ibyishimo n'ubunyamwuga mu buryo tuvugana nawe.
- Ibisubizo tuguha bigomba kuba bijyanye n'ibyo ukeneye, amahitamo yawe n'ibyo utwitezeho
- Kukorohera: Tugushyiriraho uburyo butandukanye bwo kugera kuri serivisi zacu, bitakugoye, bwizewe kandi mu mutekano usesuye.
- Kuba indashyikirwa mu mikorere: Tukugezaho serivisi zihariye zisobanutse kandi zihuta, mu myitwarire yuje ikinyabupfura, kugira intego n'ubunyamwuga.

1.3. Uburenganzira bwawe nk'umukiriya:

Nk'umukiriya, ufite uburenganzira bwo:

- Kwerekwa ko agaciro, icyubahiro n'umunyamwuga mu buryo uhabwamo serivisi.
- Kubona neza amakuru y'ukuri, ku gihe kandi yizewe.
- Kubikirwa makuru no gukorana natwe mu muhezo no mw'ibanga.
- Kwizezwa gukorera mu mucyo no mu kuri mu gihe akorana natwe
- Kudusangiza ibitekerezo byawe ntacyo wishisha
- Kugera kuri serivisi zacu mu buryo bujyanye nibyo ukeneye kandi bikworoheye.

1.4. Uko wadufasha:

Ushobora kudufasha kuzamura urwego rw'imitangire ya serivisi zacu tukagufasha nk'uko twabyiyemeje:

- Utanga amakuru cyangwa inyandiko byuzuye, by'ukuri kandi mu gihe gikwiye.
- Kuduha ibitekerezo byawe, ibyifuzo n'ibitekerezo.
- Kugenzura amakuru yawe y'imari na konte zawe ukurikije amabwiriza n'amabwiriza byashyizweho.
- Gukurikiza ibisabwa n'amategeko n'izindi nshingano nkuko bisabwa n'amategeko agenga inganda na leta yacu.
- Gukorana abakozi bacu mu cyubahiro n'ikinyabupfura.



**urwego
rwa serivisi
zacu:**

2.0. URWEGO RWA SERIVISI ZACU:

Twiyemeje kukugezaho serivisi zo mu rwego rwo hejuru mu buryo bukurikira:

SERIVISI	IBIJYANYE NAYO	IBYO TWIYEMEJE (AMASAHA Y'AKAZI)
Ibibarizwa kuri gishe	Ibisubizo byihuse kubyo mwasabye	Ibyo wemerewe: <ul style="list-style-type: none"> Igihe ikibazo cyawe kizasubirizwa kandi igisubizo ugiharerwe muri icyo gihe. Igisubizo cy'ako kanya ku muntu ikizanye bwa mbere ku bibazo bihora bibazwa bidasabwa gukurikiranwa Tukubwira aho ikibazo cyawe kigeze buri masaha 48 ku bibazo bisaba gukurikiranwa cyangwa gukorerwa ubugenzuzi.
Ibibarizwa kuri telefone	Ibisubizo byihuse ku bibazo bitangirwa kuri telefone	Ibyo tuzakora: <ul style="list-style-type: none"> Kwitaba ako kanya telephone itarasona inshuro zirenze 2 Gutanga igisubizo ako kanya ku bibazo bidasaba gukurikiranwa Gutanga ibisubizo mu minota 30 ku bibazo bisaba gukurikiranwa Gutanga ibisubizo mu masaha 48 ku bibazo bikomeye bisaba gukorerwa ubushakashatsi
Ibibarizwa kuri email	Ibisubizo byihuse ku bibazo bitangirwa kuri email	Ibyo tuzakora: <ul style="list-style-type: none"> Gutanga ibisubizo mu masaha 12 ku bibazo bidakeneye gukurikiranwa Gutanga ibisubizo mu masaha 48 ku bibazo bikomeye gukorerwa ubushakashatsi
Ibibazwa binyuze mu nyandiko	Ibisubizo byihuse ku bibazo binyujijwe mu nyandiko	Ibyo tuzakora: <ul style="list-style-type: none"> Gutanga ibisubizo mu masaha 24 tukimara kwakira inyandiko Gutanga ibisubizo mu gihe cyumvikana tugenda tukumenyeshya aho bigeze ku bibazo bigoye bikomeye gukorerwa ubushakashatsi
Ibibazo by'abakiriya	Gutanga ibisubizo byihuse, bihamye kandi byumvikana	Ibyo tuzakora: <ul style="list-style-type: none"> Guharanira kugera k rugero rwa 15% ku manota atangwa n'abakiriya. Gutanga ibisubizo ako kanya ku bibazo bidasaba gukurikiranwa. Gutanga ibisubizo mu masaha 24 ku bibazo bisaba gukurikiranwa. Gutanga ibisubizomu masaha 24 no mu masaha 48 tumenyeshya aho bigeze n'iminsi 30 ku ibazo bikomeye bisaba gukorerwa ubushakashatsi
Ibitekerezo n'inyunganizi by'abakiriya	Gusaba ibitekerezo n'inama mu buryo	Tuzakangurira abakiriya bacu kuduha ibitekerezo byabo binyuze mu bushakashatsi bwakozwe, imbuga nkoranyambaga, nimeru y'itumanaho, email, urubuga rw'ibiganiro, (SMS) no mu bakozi bacu.
Gukurikirana ibyasabwe n'abakiriya	Gutunganya ibyasabwe n'abakiriya mu gihe gito kandi neza.	Tuzaharanira gukora gukurikirana no gusubiza ibyasabwe n'abakiriya neza, vuba tugendeye kuri politike tugenderaho, mu gihe umukiriya yujuje ibisabwa byose.





serivisi zo ku mashami

SERIVISI ZO KU MASHAMI

Ibibazo rusange	Igihe cyo gutegereza	Iminota 15
SERIVISI ZIJYANYE NAKONTI		
Gufungura konti y'umuntu ku iti cye	Gufungura konti muri sisitemu	Nyuma y'iminota 7 hatanzwe ibisabwa byose
	SMS y'ikaze	Mu masaha 48
	Gutunganya imikoreshereze ya banki kuri interineti	Iminota 15
	Ikarita na PIN bihita bitangwa ako kanya	Iminota 7
	Gusaba ikarita n'agatabo ka sheki	Akokanya ukimara gufunguza konti unamazed gusaba agatabo ka sheki mumashami y'iKigali, n'iminsi 4 mu zindi ntara
	Ikarita ya banki/umubare w'ibanga byabonetse	Umukiriya amenyeshwa kuza kubitwara nyumay'iminsi 7 y'akazi.
Tariki yo gusaba agatabo ka sheki	Agatabo ka sheki kabonetse	Iminsi 3 y'akazi kuva
	Kureba uko konti ihagaze	Iminota 5
Konti z'ibigo by'ubucuzi	Sisitemu yo gufunguza konti (BPM)	Iminota 7
	Gusaba ikarita/ agatabo ka sheki	Ako kanya ukimara gufunguza konti, ugomba kubanza kubisaba
	Ikarita na PIN byabonetse	Ushobora kubifata ku ishami mbere y'ukezi
	Agatabo ka sheki kabonetse	Iminsi 3 y'akazi kuva ku itariki wafungurijeho konti
	Gushyirirwaho uburyo bwo kureba ukokontihagazi kuri email	Iminota 5
	Gushyirirwaho e-statement	Iminota 15
Guhagarika kwishyurira kuri sheki	Gutanga no kwemeza amabwiriza	Akokanya ukibisaba
Statements Production	Konti zisanzwe	Iminota 10 nyuma yo kubisaba
	Konti z'ubwizigame	Iminota 10 nyuma yo kubisaba
	Konti z'inguzanyo	Iminota 10 nyuma yo kubisaba
	Ikarita y'inguzanyo	Iminota 10 nyuma yo kubisaba
	Ikarita isanzwe	Iminota 10 nyuma yo kubisaba
Konti z'ababa hanze y'u Rwanda	Kwikira impapuro zo gusaba kuyifungura binyuze kuri email yanditswe	Amasaha 24 nyuma yo kuzuzwa ibisabwa byose
Gusaba kujya umenyeshwa ibijyanye na konti	Gusaba kubikorera	Iminota 15
Gusaba gufungirwa konti	Gusaba ko bikorwa	Iminota 15
Gusaba ibyakorewe kuri konti	Ubanje kubisaba	Iminota 15
SERIVISI ZA BANKI Z'INYUNGANIZI		
ATM	Igihe ATM iba ikora	Igihe cyose
	Kubikuzwa/Kureba asiaye/Raporontoya kuri ATM	Igihe cyose
	Igihe amafaranga yo gukoresha ahari	Igihe cyose
	Ubwizerwe by'amafaranga atanzwe	Igihe cyose

	Kubitsa	Ako kanya
	Gusubiza ihagarikwa ry'amafaranga (ATM yo kw'ishami)	Amasaha 24
	Gusubiza inyuma igikorwa (Kuri POS za BPR)	Iminsi 7
	Gusubiza inyuma igikorwa (Kuri POS izitari iza BPR)	Iminsi 30
	Replacement of ATM Card	7 days
	Ikarita yaheze mu cyuma cya ATM	Iminota 15– Kuri ATM yo kuri banki Amasaha 24 – Kuri ATM itari iyo kuri banki
	Guhagarika ikoresha ry'ikarita ya ATM yibwe/yatakaye	Ako kanya ukimara kubisaba
	Gusimbuza ikarita ya ATM	Iminsi 7
Serivisi za banki kuri interineti	Konti z'abantu ku giti cyabo: Gushyiraho imikoreshereze	Iminota 30
Guhindura ijambo ry'ibanga		Iminota 15 cyangwa ugakoresha uburyo bwo kuryihidurira
Serivisi za banki kuri interineti	Impinduka	Iminota 30
	Konti z'ubucuruzi: uburyo bw'imikoreshereze	Isaha 1
	Guhindura ijambo ry'ibanga	Iminota 15 cyangwa ugakoresha uburyo bwo kuryihidurira
	Impinduka	Iminota 30
Serivisi za banki kuri telefone	Igihe iba ikora	Igihe cyose
	Kureba asigayeho	Ako kanya
	Kugura ikarita ya telefone	Ako kanya
	Gusaba raporo ngufi	Ako kanya
	Kohereza amafaranga ava kuri konti aya ku yindi konti	Iminota 5
SERIVISI ZA ZA BANKI KU BIGO		
Igihe serivisi zo kuri gishe zimara	Gushyira amafaranga kuri konti	Iminota 3
	Gukura amafaranga kuri konti	Iminota 3
	Kongera gukoresha sheki amafaranga hagati ya konti 2	Iminota
	Kubitsa no kubikuzwa amafaranga yo mu mahanga	Iminota 5
	Serivisi za Western Union/ MoneyGram	Iminota 5
Kwimura amafaranga kuri sheki yatanzwe	Sheki zo muri banki	Isaha 1
	Sheki zatanzwe mbere ya saa sita	Umunsi umwe
	Sheki zatanzwe nyuma ya saa sita	Umunsi w'akazi ukurikiraho

serivisi zo kohererza amafaranga



SERIVISI ZO KOHERERZA AMAFARANGA		
Amafaranga atangwa igihe runaka kigeze	Imikoreshereze	Uwo munsi
	Ibihindurwa	Uwomunsi
	Ibihagarikwa	Uwomunsi
	RTGS Processing – Amafaranga y'u Rwanda	Iminota 30
	SWIFT	Iminota 30
Amafaranga yinjira	RTGS – Amafaranga y'u Rwanda n'ayo mu mahanga	Iminota 30
	SWIFT	Iminota 30
	RTGS	Inguzanyo y'uwo munsi – Ku mabwiriza yatanzwe mbere ya 2:30
		Inguzanyo yo ku munsi ukurikiraho - Ku mabwiriza yatanzwe mbere ya 2:30
	SWIFT	
Gutanga imishahara	Kwimura amafaranga kuri sheki yatanzwe	Amasaha 24- Muri banki
		Amasaha 24- Hagato yacu n'izindi banki
	Serivisi ya Quick Pay	Inguzanyo y'uwo munsi – Ku mabwiriza yatanzwe mbere ya saa kumi
		Inguzanyo yo ku munsi ukurikiraho - Ku mabwiriza yatanzwe mbere ya saa kumi
SERIVISI Z'UBUCURUZI		
Garanti ya banki	Ingwate ya avanse y'isoko	Hagati y'umunsi 1 n'imini 5(Umunsi 1 iyo hatanzwe amafaranga)
	Kwishingira kurangiza akazi	Hagati y'umunsi 1 n'imini 5(Umunsi 1 iyo hatanzwe amafaranga)
	Kwishingira avansi ku mushahara	Hagati y'umunsi 1 n'imini 5(Umunsi 1 iyo hatanzwe amafaranga)
	Kwishingira ibigo by'imari	Hagati y'umunsi 1 n'imini 5(Umunsi 1 iyo hatanzwe amafaranga) cyangwa hatanzwe ingwate
Amabaruwa y'inguza	Gutanga ibaruwa y'inguzanyo yo kwinjiza ubicuruzwa mu gihugu	Hagati y'umunsi 1 n'iminsi 10

serivisi z'ubucuruzi



INGUZANYO NA AVANSE		
Inguzanyo ku mushahara	Kwemeza Nyuma yo kwemeza	Iminota 30 Isaha 1
Inguzanyo y'umuntu ku giti cye idakurwa ku mushahara	Kwemeza	Iminsi 2 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 3 w'akazi
Inguzanyo y'umuntu ikurwa ku mushahara	Kwemeza	Iminsi 3 w'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 3 y'akazi
Inguzanyo y'umuntu ku giti cye idakurwa ku mushahara	Kwemeza	Iminsi 3 w'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 2 y'akazi
Inguzanyo y'umuntu ku giti cye/kugura	Kwemeza	Iminsi 3 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 4 y'akazi
Inguzanyo y'umuntu ku giti cye/kubaka lkurwa ku mushahara	Kwemeza	Iminsi 3 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 3 y'akazi
Inguzanyo ku bigo by'ubucuruzi bito n'ibiciririte	Kwemeza	4 working days
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 3 y'akazi Iminsi 5 y'akazi –Hakenewe ubwishingizi byo kunononsora.
Inguzanyo zigenewe ibigo	Kwemeza	Iminsi 9 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 5 y'akazi
Inguzanyo zigenewe ibigo	Kwemeza	Iminsi 9 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Iminsi 5 y'akazi
Kuvugura ibigo	Kwemeza	Iminsi 8 y'akazi
	Nyuma yo kwemeza	Umunsi 3 w'akazi
	Kwemeza	Iminsi 5 y'akazi
	Kwemeza	Iminsi 5 y'akazi
Imitungo y'ikigo (Nshyashya)	Kwemeza	Iminsi 5 y'akazi
Imitungo y'ingoboka(Kuvugurura)	Kwemeza	Iminsi 2
	Nyuma yo kwemeza	Umunsi 1



SERIVISI Z' IMIGABANE (CUSTODY SERVICES)		
Imigabane	Kugura	Byohererezwa aba komisyoneri mu masaha 2 nyuma yo kwakirwa
	Kigurisha	Byohererezwa aba komisyoneri mu masaha 2 nyuma yo kwakirwa
		Iminsi 2
Kwimura imigabane mu buryo bw'ibanga	Imigabane muri konti ya CDS	Kugeza ku kwezi 1
	Imigabane mu buryo bwa seritifika	Kugeza mu mezi 2
Konti ya CDS	Gufungura konti	Iminsi 2 y'akazi
	Gukoresha konti	Iminsi 2 y'akazi
	Impinduka kuri konti- Umukono/aderesi/amazina/ abahagararizi	Iminsi 2
Imigabane	Sales orders	Byohererezwa aba komisyoneri mu minsi 1 nyuma yo kwakirwa
	Purchase orders	Byohererezwa aba komisyoneri mu minsi 1 nyuma yo kwakirwa
DSheki zigabanyije	Hagarika kwishyura kuri konti zigabanyije	Iminota 15

SERIVISI ZIJYANYE N'IKARITA ZO GUHaha N'IKARITA ZISANZWE

Ikarita yo guhaha nshya	Kwemeza	Iminsi 2
	Igihe ibonekera	Iminsi 10 y'akazi
Ikarita isanzwe nsha	Kwemeza	Umunsi 1 w'akazi
	Igihe ibonekera	Iminsi 10 y'akazi
Kongera ubushobozi bw'ikarita yo guhaha Amafaranga ntar-engwa	Kwemeza	Umunsi 1
	Kongera amafaranga ntar-engwa	Umunsi byemerejweho
Guhindura amakuru yerekeranye na konti	Email/Aderesi y'iposita, numero ya telefone, ayo wishyura kw'ijana/ uburyo, uburyo bwo kwakira raporo	1 day
Kubungabunga ikarita	Kubyutsa ikarita yo guhaha imaze igihe idakora	Iminota 15
	Gufunga ikarita zatakaye/zibwe	Iminsi 10 y'akazi
	Gusimbuzwa ikarita zangiritse/ zatakaye	Iminsi 10 y'akazi
	Kuvugurura ikarita yarengeje igihe	Iminsi 10 yakazi
	Kusaba kugera kuri raporo mu buryo bw'ikoranabuhanga	Iminsi 2 y'akazi
Gukuraho amakarita ataratwawe na ba nyiranyo	Guhagarika ibikorwa (Atari kuri -POS)	Amezi 3 uhereye ku itariki yakiriwe ku ishami
	Guhagarika ibikorwa (Kuri POS)	Iminsi 5 y'akazi
	Gusubizwa ayakuwe ku ikarita mu buryo nyirayo atemera – VISA Card	Iminsi 30 – Kwishyurwa Iminsi 30 y'inyongera- mu gihe habayeho kuburana

SERIVISI Z'AMAFARANGA

Amafaraanga adahinduka ashirwaho	Shyiraho no gukurikiza amabwiriza mashya	Iminota 5
	Gutanga resi	Iminota 2
	Gukurikiza amabwiriza yo kuyakuraho mbere y'igihe cyateganyijwe	Iminota 5

(i). Isesengura ry'iyi nyandiko

Kugirango dukomeze kugeza ku bakiriya bacu serivisi z'indashyikirwa, tuzita ku:

- Gukurikirana no gusuzuma imitangire ya serivisi hagendewe ku bipimo bigaragara muri iyi nyandiko
- Gukora isuzuma ngarukamwaka ry'urwego rw'ibipimo biri muri iyi nyandiko hagendewe ku bitekerezo byanyu n'uko imikorere ihagaze.
- Gusubira muri iyi nyandiko buri myaka itatu.

(ii). Uko mwatugeraho

Aderesi y'iposita:

BPR BANK RWANDA PLC,
P.O. Box 5620, KIGALI.

Email: Contactus@bpr.rw / info@bpr.rw

Imorongo wahamagaraho:

+250 788140000 or 5222

+250 788187200 or 1500

Ugize ikibazo hamagara: 5222/ 1500 or +250788140000/ +250788187200

Email: contactus@bpr.rw, info@bpr.rw

Twitter Handle: @BPRbank.rw

Facebook : BPR Bank Rwanda Plc

Chatbot: INTUMWA Chatbot unyuze kuri website yacu:

www.bpr.rw / SMS: 6005 / WhatsApp: +250791700721

Mugihe mutanyuzwe nigisubizo mwahawe kukibazo cyanyu mwatwandikira kuri consumer protection committee kuri email: ConsumerProtectionCommittee@bpr.rw





amashami yacu

3.0. Amashami yacu

Tubafitiye serivisi igendeye ku muyoboro umwe rukumbi w'amashami mu rwego rwo gufasha abakiriya bacu kugera kuri serivisi z'imari mu Rwanda hose.

NO.	NAMES	REGION
1	BPF BRANCH	KIGALI A
2	HOF BRANCH	KIGALI A
3	KAMONYI BRANCH	KIGALI A
4	MIC BRANCH	KIGALI A
5	MUGINA OUTLET	KIGALI A
6	MUSAMBIRA OUTLET	KIGALI A
7	NYABUGOGO BRANCH	KIGALI A
8	NYAMIRAMBO BRANCH	KIGALI A
9	BUGESERA BRANCH	KIGALI B
10	GASHORA OUTLET	KIGALI B
11	GIKONDO BRANCH	KIGALI B
12	GISOZI BRANCH	KIGALI B
13	KABUGA BRANCH	KIGALI B
14	KBC BRANCH	KIGALI B
15	KICUKIRO BRANCH	KIGALI B
16	KIMIRONKO BRANCH	KIGALI B
17	KINAMBA OUTLET	KIGALI B
18	KISIMENTI BRANCH	KIGALI B
19	MASAKA OUTLET	KIGALI B
20	RUHUHA BRANCH	KIGALI B
21	BASE BRANCH	NORTH
22	BUKURE OUTLET	NORTH
23	BUNGWE BRANCH	NORTH
24	BURERA BRANCH	NORTH
25	BUSOGO BRANCH	NORTH
26	CYANIKA BRANCH	NORTH
27	GAKENKE BRANCH	NORTH
28	GATUNA OUTLET	NORTH
29	GICUMBI BRANCH	NORTH
30	KAJEVUBA BRANCH	NORTH
NO.	NAMES	REGION
31	KINIHIRA BRANCH	NORTH
32	KINYABABA OUTLET	NORTH
33	KINYAMI BRANCH	NORTH
34	MUSANZE BRANCH	NORTH
35	NKOTSI OUTLET	NORTH
36	REMERA OUTLET	NORTH
37	RUGENGABARI OUTLET	NORTH
38	RULI BRANCH	NORTH
39	RULINDO OUTLET	NORTH

40	RUSHAKI OUTLET	NORTH
41	RUSHASHI BRANCH	NORTH
42	RUTARE BRANCH	NORTH
43	CYARUBARE OUTLET	EAST
44	FUMBWE BRANCH	EAST
45	GISHARI BRANCH	EAST
46	KAYONZA BRANCH	EAST
47	GISHARI BRANCH	EAST
48	KABARONDO BRANCH	EAST
49	KABARORE BRANCH	EAST
50	KARANGAZI OUTLET	EAST
51	KAREMBO OUTLET	EAST
52	KAYONZA BRANCH	EAST
53	KIGABIRO OUTLET	EAST
54	KIRAMURUZI BRANCH	EAST
55	KIREHE BRANCH	EAST
56	MATIMBA BRANCH	EAST
57	MIMURI OUTLET	EAST
58	MUGERA OUTLET	EAST
59	MUHURA BRANCH	EAST
60	MUTENDERI OUTLET	EAST
61	NASHO OUTLET	EAST
62	NGARAMA BRANCH	EAST
63	NGOMA BRANCH	EAST
64	NYAGATARE BRANCH	EAST
65	RUKARA BRANCH	EAST
66	RUKOMO BRANCH	EAST
67	RWAMAGANA BRANCH	EAST
68	RWIMIYAGA OUTLET	EAST
69	SAKE BRANCH	EAST
70	BUHANDA BRANCH	SOUTH
71	BUSANZE OUTLET	SOUTH
72	BUSORO OUTLET	SOUTH
73	BYIMANA OUTLET	SOUTH
74	GASARENDA BRANCH	SOUTH
75	GIKONKO BRANCH	SOUTH
76	GISAGARA OUTLET	SOUTH
77	HUYE BRANCH	SOUTH
78	KADUHA OUTLET	SOUTH
79	KIGEMBE OUTLET	SOUTH
80	KINAZI OUTLET	SOUTH

81	KIRUHURA OUTLET	SOUTH
82	KIYUMBA OUTLET	SOUTH
83	MAMBA OUTLET	SOUTH
84	MUGANZA OUTLET	SOUTH
85	MUGOMBWA OUTLET	SOUTH
86	MURAMA OUTLET	SOUTH
87	MUSANGE OUTLET	SOUTH
88	MUSEBEYA OUTLET	SOUTH
89	MUSHA OUTLET	SOUTH
90	MUSHISHIRO OUTLET	SOUTH
91	NTYAZO OUTLET	SOUTH
92	NYAGISOZI OUTLET	SOUTH
93	NYAMABUYE BRANCH	SOUTH
94	NYAMAGABE BRANCH	SOUTH
95	NYANZA BRANCH	SOUTH
96	NYARUGURU BRANCH	SOUTH
97	RANGO OUTLET	SOUTH
98	RUHANGO BRANCH	SOUTH
99	RUHASHYA OUTLET	SOUTH
100	RUSATIRA BRANCH	SOUTH
101	RWOTSO OUTLET	SOUTH
102	SAVE OUTLET	SOUTH
103	BIGOGWE BRANCH	WEST
104	BIREMBO OUTLET	WEST
105	BUGARAMA OUTLET	WEST
106	BUGARAMA CITE BRANCH	WEST
107	BUSASAMANA OUTLET	WEST
108	GAKERI OUTLET	WEST
109	GASHARI BRANCH	WEST

110	GATEGA OUTLET	WEST
111	KABAYA BRANCH	WEST
112	KAGANO OUTLET	WEST
113	KANAMA BRANCH	WEST
114	KARENTERA OUTLET	WEST
115	KARONGI BRANCH	WEST
116	KAYOVE BRANCH	WEST
NO.	NAMES	REGION
117	KIBOGORA BRANCH	WEST
118	KIVUMU OUTLET	WEST
119	MACUBA OUTLET	WEST
120	MAHEMBE OUTLET	WEST
121	MBUGANGARI OUTLET	WEST
122	MUBUGA BRANCH	WEST
123	MUKAMIRA BRANCH	WEST
124	MURUNDA OUTLET	WEST
125	NGORORERO BRANCH	WEST
126	NYAKABUYE OUTLET	WEST
127	NYAKARENZO OUTLET	WEST
128	RAMBURA OUTLET	WEST
129	RUBAVU BRANCH	WEST
130	RUBENGERA BRANCH	WEST
131	RUBONA OUTLET	WEST
132	RUSIZI BRANCH	WEST
133	RUTSIRO BRANCH	WEST
134	RWIMBOGO OUTLET	WEST
135	SHANGI BRANCH	WEST
136	SHYIRA OUTLET	WEST
137	TWUMBA OUTLET	WEST





service charter

1.0 INTRODUCTION

Our customer service charter defines our commitment to delivering delightful customer experiences on and across all our customer touch points. It also defines our values, your rights as our customer, what to expect from us, how you can help us serve you better and how to contact us for enquiries, service complaints and feedback.

1.1. About Us

We are a subsidiary of KCB Group which is the largest bank in East and Central Africa by asset base with a rich heritage of over 120 years and an extensive branch network within Kenya, Uganda, Tanzania, Rwanda, Burundi, South Sudan and Ethiopia. We pride ourselves in nurturing a personalized, one-branch-network concept in providing financial services which meet our customers' needs and preferences. Our service delivery embodies our vision and core values, and which also forms the cornerstone of our decisions and actions.

1.1.1. Our Vision

To be the preferred financial solutions provider in Africa with global reach.

1.1.2. Our Mission

To drive efficiency whilst growing market share to be the preferred financial solutions provider in Africa with global reach.

1.1.3. Our Core Values

- Closer: in touch with our customer looking out for our colleagues. proactive, enhancing their lives.
- Connected: one team going beyond banking to lifestyle, connected to new ideas digital enabled.
- Courageous: never accepting the status quo-acting with purpose and direction the head and the heart guided us.

1.1.4. Our Customer Experience Vision

To build a community of delighted believers who advocate KCB/BPR globally.

1.1.5. Our Customer Experience Mission

To make every Customer contact a delightful and memorable experience by converting delighted Customers one at a time into a community of believers through our values of Closer, Connected and Courageous.

1.2. Our Customer Experience Creed:(4E's)

- To Nurture your Emotions: By listening to you, being pleasant and professional in our interactions with you.
- To Meet your Expectations: By tailoring our solutions to meet your needs, preferences and expectations.
- To Lessen your Effort: By providing you with an array of options to access our services, effortlessly, reliably, securely, and conveniently.
- To Excel in Execution: By delivering personalized services with reasonable accuracy and speed, in a polite, objective, and professional conduct.

1.3. Your Rights as Our Customer:

As our customer, you have the right to:

- Be served with dignity, respect, and professionalism.
- Conveniently access accurate, timely and reliable information.
- Privacy and confidentiality of your information and dealings with us.
- Transparent, fair, and honest dealings with us.
- Share with us your candid feedback.
- Access our services in a manner that meets your needs and is convenient to you.

1.4. How you Can Help us:

You can help us meet our service standards and deliver on our promise to you by:

- Providing complete, accurate and timely information or documentation.
- Giving us your candid feedback, suggestions and views.
- Managing your financial information and account(s) in accordance with set regulations and terms and conditions
- Abiding by legal requirements and other obligations as required by laws that govern the industry and our state.
- Treating our staff with respect and courtesy.



our service standards

2.0. OUR SERVICE STANDARDS:

We are committed to providing you with the highest standard of service as follows:

SERVICE	SPECIFICS	OUR COMMITMENT. (WITHIN WORKING HOURS)
Counter Enquiries	Prompt resolution of all your enquiries	We will provide: <ul style="list-style-type: none"> • Time frame for resolution within which a response will be made. • Immediate responses on First Contact for regular enquiries which do not require follow-up. • Progress updates every 48 hours for enquiries which require follow-up or investigation.
Telephone Enquiries	Prompt resolution of telephone enquiries	We will: <ul style="list-style-type: none"> • Answer your call promptly within 3 rings. • Provide immediate responses within the call for enquiries which do not require follow-up. • Provide responses within 30 minutes for enquiries which require follow-up. • Provide responses within 48 hours for complex enquiries which require follow-up.
Email Enquiries	Prompt resolution of email enquiries	We will: <ul style="list-style-type: none"> • Provide responses within 12 hours where follow-up is not required. • Provide responses within 48 hours where follow-up is required.
Written Enquiries	Prompt response to written enquiries.	We will: <ul style="list-style-type: none"> • Provide responses within 24 hours upon receipt. • Provide a reasonable resolution time frame with regular progress updates for complex enquiries which require investigations.
Customer Complaints	Prompt, consistent and fair resolution of complaints.	We will: <ul style="list-style-type: none"> • Aspire to achieve 15% Customer Effort Score. • Provide responses immediately upon receipt of complaints which do not require follow-up. • Provide responses within 24 hours for complaints which require follow-up. • Provide responses within 24 hours with progress updates every 48 hours and resolution within 30 days for complex complaints which require investigations.
Customer feedback and suggestions	Actively seek views, thoughts and suggestions	We will actively encourage and seek our customers' candid feedback through transactional triggered surveys, social media, contact numbers, email, website(chatbot), SMS and our staff.
Product Application processing	Efficiently and promptly process all applications	We will endeavor to process applications efficiently, speedily and in accordance with our internal policies, provided all prerequisites are met by the customer.





branch service

BRANCH SERVICES

General Enquiries	Wait Time	15 minutes
ACCOUNT SERVICES		
Personal Account Opening	Account opening on system	7 minutes after all requirements are submitted
	Welcoming sms	Within 48hours
	Electronic Banking set-up	15minutes
	Instant Debit Card/Paperless PIN ready for collection	7 minutes
	Debit Card/Cheque book ordering	Immediately after the account is funded and cheque requested for Kigali Branches 4days upcountry
	Debit Card/PIN ready for collection	The customer is informed for collection after 7 working days
Date of ordering cheque	Cheque Book ready for collection	3 working days from.
	Statement on Email set up	5 minutes
Business Accounts	Account opening on system (BPM)	7 minutes
	Debit Card/Cheque Book ordering	Immediately after the account is funded, it's upon request
	Debit Card/PIN ready for collection	Ready for collection @branch 1month prior
	Cheque Book ready for collection	3 working days from date of funding the account
	Statement on Email set up	5 minutes
	E-statement set-up	15 minutes
Stop Payments on Cheques	Submission and confirmation of instructions	Instant on request
Statements Production	Current Accounts	10 minutes on request
	Savings Accounts	10 minutes on request
	Loan Accounts	10 minutes on request
	Credit Card	10 minutes on request
	Pre-Paid Cards	10 minutes on request
Diaspora Accounts	Receipt of Application Documents via Registered Mail	24 hours once all the requirements are fulfilled
Account Update Request	Process Application	15 minutes
Account Closure Request	Process Application	15 minutes
Account Statements Request	On Request	10 minutes

ALTERNATE BANKING SERVICES		
ATM	ATM Uptime	100% of the time
	ATM Cash Withdrawal/Balance Enquiry/Mini-statement request	100% of the time
	Serviceable Money Available	100% of the time
	Accuracy of Cash Dispensed	100% of the time
	Cash Deposit	Instant
	Reversal of Cash Retraction (Branch ATM)	24 hours
	Reversal of Transactions (BPR-POS)	7 days
	Reversal of Transaction (Non BPR-POS)	30 days
	Captured ATM Card	15 minutes– On site ATM
		24hrs – Offsite ATM
	Deactivation of Lost/Stolen ATM Card	Immediately on request
Replacement of ATM Card	7 days	
Internet banking	Individual Accounts: Set up	30 minutes
Password Reset		15 minutes or instantly if using the self-reset option.
Internet banking	Amendments	30 minutes
	Business Accounts: Set up	1 hour
	Password Reset	15 minutes or instantly if using the self-reset option
Mobi	Mobi Uptime	100% of the time
	Balance Enquiry	Instant
	Airtime Purchase	Instant
	Mini Statement Enquiry	Instant
	Account to Account transfer	5 minutes
TRANSACTIONAL BANKING		
Teller Transaction Time	Cash Deposit into Account	3 minutes
	Cash Withdrawal from Account	3 minutes
	Bankers Cheque Repurchase	5minutes
	Funds Transfer from Account to Account	5minutes
	Foreign Currency Transaction	5 minutes
	Western Union/MoneyGram Services	5 minutes
Cheque Clearing	In-house Cheques	1 hour
	Cheques deposited before noon	Same day
	Cheques deposited afternoon	Next working day

Remittance services



REMITTANCE SERVICES

Standing Order	Set-up	Same day
	Amendments	Same day
	Cancellations	Same day
	RTGS Processing – Local Currency	30 minutes
	SWIFT Processing	30 minutes
Inward Remittances	RTGS – Both Local Currency and Foreign Currency	30 minutes
	SWIFT Processing	30 minutes
Return of Funds	RTGS	Same day credit – For instructions received before 2.30pm
		Next working day credit - For instructions received after 2.30pm
	SWIFT	1 day
Salary Processing	Cheque Clearing	24 hours- In-house
		24 hours – Interbank
	Processing on Quick Pay	Same day credit – For instructions received before 4.00 pm
Next working day credit- For instructions received after 4:00 pm		

TRADE SERVICES

Bank Guarantees	Bid Bonds	From 1 to 5 working days (1 day if cash covered)
	performance bonds	From 1 to 5 working days (1 day if cash covered)
	Advance Payment Guarantees	From 1 to 5 working days (1 day if cash covered)
	Financial institution Guarantees	From 1 to 5 working days (1 day if cash covered or secured by counter guarantee)
Letters of Credits	Issuance of Import Letter of Credit	1-10days

Trade services



LOANS AND ADVANCES		
Salary Advance	Approval Process	30 minutes
	Post Approval Process	1 hour
	Approval Process	2 working days
	Post Approval Process	3 working day
Personal Loans secured	Approval Process	3 working days
	Post Approval Process	3 working days
	Approval Process	2 working days
	Post Approval Process	3 working days
Personal mortgage/ purchase	Approval Process	4 working days
	Post Approval Process	3 working days
	Approval Process	4 working days
	Post Approval Process	3 working days
SME Loans	Approval Process	4 working days
	Post Approval Process	3 working days
		5 working days – Where perfection of securities is required.
	Approval Process	9 working days
	Post Approval Process	5 working days
Corporate Loans	Approval Process	9 working days
	Post Approval Process	5 working days
Corporate facilities renewal	Approval Process	8 working days
	Post Approval Process	3 working days
Corporate Facilities (New)	Approval Process	5 working days
	Post Approval Process	3 working days
Overdraft Facilities (Renewal)	Approval Process	2 days
	Post Approval Process	1 day



CUSTODY SERVICES		
Shares	Purchase	Sent to brokers within 2 hours of receipt
	Sale	Sent to brokers within 2 hours of receipt
Shares Certificate	Immobilization	2 days
Private Transfer of Shares	Shares in CDS Account	Up to 1 month
	Shares in Certificate form	Up to 3 months
CDS Account	Account Opening	2 working days
	Account Activation	2 working days
	Account Amendment- Signature/address/name/ mandates	2 days
Shares	Sales orders	Sent to the broker within 1 day of the receipt
	Purchase orders	Sent to the broker within 1 day of the receipt
Dividend Cheques	Stop Payments on Dividend Cheques	15 minutes

CREDIT CARD AND PREPAID CARDS SERVICES

New Credit Card	Approval	2 days
	Ready for collection	10 working days
New Pre-Paid Card	Approval	1 working days day
	Ready for collection	10 working days
Enhancement of Credit Card Limit	Approval	1 day
	Loading of new limit	Same day of approval
Amendment of Account Details	Email/postal address, phone number, repayment percentage/ mode, statement receipt mode (postal/email), statement cycle, bank a/c details.	1 day
Card Maintenance	Reactivation of dormant Credit Card	15 minutes
	Blocking of lost/misplaced Cards	Immediately after reporting
	Replacement of damaged/lost Cards	10 working days
	Card renewal on expiry	10 working days
	Request for e-Statement access	2 working days
	Destruction of Cards not collected	3 months from date of receipt at the branch
	Reversal of Transactions (Non-POS)	5 working days
	Reversal of Transactions (POS)	5 working days
	Chargeback on Disputed Transaction – VISA Card	30 days – Chargeback
		Additional 30 days- If recommended for arbitration
	MasterCard	45 dAays – Chargeback
Additional 45 days- If recommended for arbitration		

MONEY MARKETS SERVICES

Fixed Deposits	Processing & set up of new instructions	5 minutes
	Issuance of Receipt	2 minutes
	Processing of Uplift/Pre-closure instructions	5 minutes

(i). Review of the Charter

To continuously deliver exceptional customer experience, we will:

- Monitor and evaluate our services against the set standards on this charter.
- Annually review the service standards set on this charter according to your feedback and the current business outlook.
- Independently review the charter every 3 years.

(ii). How to Contact Us

Postal Address:

BPR BANK RWANDA PLC,
P.O. Box 5620, KIGALI.
Email: Contactus@bpr.rw / info@bpr.rw
Call line: +250 788140000 or 5222 +250 788187200 or 1500

For any complaint, please contact us:

Call: 5222/ 1500 or +250788140000/ +250788187200
Email: contactus@bpr.rw, info@bpr.rw

Twitter Handle: @BPRbank.rw

Facebook : BPR Bank Rwanda Plc

Chatbot: INTUMWA Chatbot via our website:

www.bpr.rw / SMS: 6005 / WhatsApp: +250791700721

In case you are not satisfied with the response for your complaint please contact consumer protection committee via email: ConsumerProtectionCommittee@bpr.rw





our branch network

3.0. Our Branch Network

We provide a seamless one-branch network service model to allow our customers conveniently access financial services across Rwanda.

NO.	NAMES	REGION
1	BPF BRANCH	KIGALI A
2	HOF BRANCH	KIGALI A
3	KAMONYI BRANCH	KIGALI A
4	MIC BRANCH	KIGALI A
5	MUGINA OUTLET	KIGALI A
6	MUSAMBIRA OUTLET	KIGALI A
7	NYABUGOGO BRANCH	KIGALI A
8	NYAMIRAMBO BRANCH	KIGALI A
9	BUGESERA BRANCH	KIGALI B
10	GASHORA OUTLET	KIGALI B
11	GIKONDO BRANCH	KIGALI B
12	GISOZI BRANCH	KIGALI B
13	KABUGA BRANCH	KIGALI B
14	KBC BRANCH	KIGALI B
15	KICUKIRO BRANCH	KIGALI B
16	KIMIRONKO BRANCH	KIGALI B
17	KINAMBA OUTLET	KIGALI B
18	KISIMENTI BRANCH	KIGALI B
19	MASAKA OUTLET	KIGALI B
20	RUHUHA BRANCH	KIGALI B
21	BASE BRANCH	NORTH
22	BUKURE OUTLET	NORTH
23	BUNGWE BRANCH	NORTH
24	BURERA BRANCH	NORTH
25	BUSOGO BRANCH	NORTH
26	CYANIKA BRANCH	NORTH
27	GAKENKE BRANCH	NORTH
28	GATUNA OUTLET	NORTH
29	GICUMBI BRANCH	NORTH
30	KAJEVUBA BRANCH	NORTH
NO.	NAMES	REGION
31	KINIHIRA BRANCH	NORTH
32	KINYABABA OUTLET	NORTH
33	KINYAMI BRANCH	NORTH
34	MUSANZE BRANCH	NORTH

35	NKOTSI OUTLET	NORTH
36	REMERA OUTLET	NORTH
37	RUGENGABARI OUTLET	NORTH
38	RULI BRANCH	NORTH
39	RULINDO OUTLET	NORTH
40	RUSHAKI OUTLET	NORTH
41	RUSHASHI BRANCH	NORTH
42	RUTARE BRANCH	NORTH
43	CYARUBARE OUTLET	EAST
44	FUMBWE BRANCH	EAST
45	GISHARI BRANCH	EAST
46	KAYONZA BRANCH	EAST
47	GISHARI BRANCH	EAST
48	KABARONDO BRANCH	EAST
49	KABARORE BRANCH	EAST
50	KARANGAZI OUTLET	EAST
51	KAREMBO OUTLET	EAST
52	KAYONZA BRANCH	EAST
53	KIGABIRO OUTLET	EAST
54	KIRAMURUZI BRANCH	EAST
55	KIREHE BRANCH	EAST
56	MATIMBA BRANCH	EAST
57	MIMURI OUTLET	EAST
58	MUGERA OUTLET	EAST
59	MUHURA BRANCH	EAST
60	MUTENDERI OUTLET	EAST
61	NASHO OUTLET	EAST
62	NGARAMA BRANCH	EAST
63	NGOMA BRANCH	EAST
64	NYAGATARE BRANCH	EAST
65	RUKARA BRANCH	EAST
66	RUKOMO BRANCH	EAST
67	RWAMAGANA BRANCH	EAST
68	RWIMIYAGA OUTLET	EAST
69	SAKE BRANCH	EAST

70	BUHANDA BRANCH	SOUTH
71	BUSANZE OUTLET	SOUTH
72	BUSORO OUTLET	SOUTH
73	BYIMANA OUTLET	SOUTH
NO.	NAMES	REGION
74	GASARENDA BRANCH	SOUTH
75	GIKONKO BRANCH	SOUTH
76	GISAGARA OUTLET	SOUTH
77	HUYE BRANCH	SOUTH
78	KADUHA OUTLET	SOUTH
79	KIGEMBE OUTLET	SOUTH
80	KINAZI OUTLET	SOUTH
81	KIRUHURA OUTLET	SOUTH
82	KIYUMBA OUTLET	SOUTH
83	MAMBA OUTLET	SOUTH
84	MUGANZA OUTLET	SOUTH
85	MUGOMBWA OUTLET	SOUTH
86	MURAMA OUTLET	SOUTH
87	MUSANGE OUTLET	SOUTH
88	MUSEBEYA OUTLET	SOUTH
89	MUSHA OUTLET	SOUTH
90	MUSHISHIRO OUTLET	SOUTH
91	NTYAZO OUTLET	SOUTH
92	NYAGISOZI OUTLET	SOUTH
93	NYAMABUYE BRANCH	SOUTH
94	NYAMAGABE BRANCH	SOUTH
95	NYANZA BRANCH	SOUTH
96	NYARUGURU BRANCH	SOUTH
97	RANGO OUTLET	SOUTH
98	RUHANGO BRANCH	SOUTH
99	RUHASHYA OUTLET	SOUTH
100	RUSATIRA BRANCH	SOUTH
101	RWOTSO OUTLET	SOUTH
102	SAVE OUTLET	SOUTH
103	BIGOGWE BRANCH	WEST

104	BIREMBO OUTLET	WEST
105	BUGARAMA OUTLET	WEST
106	BUGARAMA CITE BRANCH	WEST
107	BUSASAMANA OUTLET	WEST
108	GAKERI OUTLET	WEST
109	GASHARI BRANCH	WEST
110	GATEGA OUTLET	WEST
111	KABAYA BRANCH	WEST
112	KAGANO OUTLET	WEST
113	KANAMA BRANCH	WEST
114	KARENTERA OUTLET	WEST
115	KARONGI BRANCH	WEST
116	KAYOVE BRANCH	WEST
NO.	NAMES	REGION
117	KIBOGORA BRANCH	WEST
118	KIVUMU OUTLET	WEST
119	MACUBA OUTLET	WEST
120	MAHEMBE OUTLET	WEST
121	MBUGANGARI OUTLET	WEST
122	MUBUGA BRANCH	WEST
123	MUKAMIRA BRANCH	WEST
124	MURUNDA OUTLET	WEST
125	NGORORERO BRANCH	WEST
126	NYAKABUYE OUTLET	WEST
127	NYAKARENZO OUTLET	WEST
128	RAMBURA OUTLET	WEST
129	RUBAVU BRANCH	WEST
130	RUBENGERA BRANCH	WEST
131	RUBONA OUTLET	WEST
132	RUSIZI BRANCH	WEST
133	RUTSIRO BRANCH	WEST
134	RWIMBOGO OUTLET	WEST
135	SHANGI BRANCH	WEST
136	SHYIRA OUTLET	WEST
137	TWUMBA OUTLET	WEST





**Notre charte
de service client**

1.0 INTRODUCTION

Notre charte de service client définit notre engagement à offrir des expériences client agréables sur et à travers tous nos points de contact client. Il définit également nos valeurs, vos droits en tant que client, ce que vous pouvez attendre de nous, comment vous pouvez nous aider à mieux vous servir et comment nous contacter pour des demandes de renseignements, des réclamations de service et des commentaires.

1.1. Qui nous sommes

Nous sommes une filiale du groupe KCB, la plus grande banque d'Afrique de l'Est et centrale en termes d'actifs, avec un riche héritage de plus de 120 ans et un vaste réseau de succursales au Kenya, en Ouganda, en Tanzanie, au Rwanda, au Burundi, au Soudan du Sud et en Éthiopie. Nous sommes fiers de développer un concept personnalisé de réseau à succursale unique pour fournir des services financiers qui répondent aux besoins et aux préférences de nos clients. Notre prestation de services incarne notre vision et nos valeurs fondamentales et qui constituent également la pierre angulaire de nos décisions et de nos actions.

1.1.1. Notre vision

Être le fournisseur de solutions financières préféré en Afrique avec une portée mondiale.

1.1.2. Notre mission

Améliorer l'efficacité tout en augmentant la part de marché pour devenir le fournisseur de solutions financières préféré en Afrique avec une portée mondiale.

1.1.3. Nos valeurs fondamentales

- Proximité: en contact avec notre client et à la recherche de nos collègues. proactifs, améliorant leur vie.
- Connexion : une équipe allant au-delà de la banque pour s'intéresser au style de vie, connectée aux nouvelles idées rendues possibles par le numérique.
- Courage : n'acceptant jamais le statu quo – agissant avec un but et une direction, la tête et le cœur nous ont guidés.

1.1.4. Notre vision de l'expérience client

Construire une communauté de croyants ravis qui défendent KCB/BPR à l'échelle mondiale.

1.1.5. Notre mission Expérience Client

Faire de chaque interaction avec le client une expérience agréable et mémorable en convertissant les clients enchantés, un par un, en une communauté de croyants à travers nos valeurs de Proximité, Connexion et Courage.

1.2. Notre credo en matière d'expérience client: (4E)

- Nourrir vos émotions: En vous écoutant, en étant agréable et professionnel dans nos interactions avec vous.
- Répondre à vos attentes: En adaptant nos solutions pour répondre à vos besoins, préférences et attentes.
- Réduire vos efforts: en vous offrant une gamme d'options pour accéder à nos services, sans effort, de manière fiable, sécurisée et pratique.
- Exceller dans l'exécution: en fournissant des services personnalisés avec une précision et une rapidité raisonnables, dans une conduite polie, objective et professionnelle.

1.3. Vos droits en tant que client:

En tant que client, vous avez le droit de:

- Être servi avec dignité, respect et professionnalisme.
- Accédez facilement à des informations précises, actuelles et fiables.
- Confidentialité de vos informations et de vos relations avec nous.
- Des relations transparentes, équitables et honnêtes avec nous.
- Partagez avec nous vos commentaires francs.
- Accédez à nos services d'une manière qui répond à vos besoins et qui vous convient.

1.4. Comment vous pouvez nous aider:

Vous pouvez nous aider à respecter nos normes de service et à tenir notre promesse en:

- Fournir des informations ou de la documentation complètes, exactes et opportunes.
- En nous faisant part de vos commentaires, suggestions et points de vue francs.
- Gérer vos informations financières et vos comptes conformément aux réglementations et conditions générales établies.
- Respecter les exigences légales et autres obligations requises par les lois qui régissent l'industrie et notre état.
- Traiter notre personnel avec respect et courtoisie.



Nos norms de services

2.0. Nos normes de services

Nous nous engageons à vous fournir le plus haut niveau de service, comme suit:

SERVICE	SPECIFICATIONS	NOTRE ENGAGEMENT (Pendant les heures de travail)
Demandes de renseignements en personne	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements.	<p>Nous fournirons:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un délai de résolution dans lequel une réponse sera apportée. Des réponses immédiates dès le premier contact pour les demandes habituelles ne nécessitant pas de suivi. Des mises à jour d'avancement toutes les 48 heures pour les demandes nécessitant un suivi ou une enquête.
Demandes de renseignements par téléphone	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par téléphone	<p>Nous ferons ce qui suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Répondre à votre appel rapidement en moins de 3 sonneries. Fournir des réponses immédiates lors de l'appel pour les demandes qui ne nécessitent pas de suivi ultérieur. Fournir des réponses dans un délai de 30 minutes pour les demandes de renseignements nécessitant un suivi. Fournir des réponses dans un délai de 48 heures pour les demandes de renseignements complexes nécessitant un suivi.
Demandes de renseignements par courrier électronique.	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par courrier électronique.	<p>Nous allons:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir des réponses dans les 12 heures lorsque aucun suivi n'est nécessaire. Fournir des réponses dans les 48 heures lorsque un suivi est nécessaire.
Demandes de renseignements par écrit.	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par écrit.	<p>Nous allons:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir des réponses dans les 24 heures suivant la réception. Proposer un délai de résolution raisonnable accompagné de mises à jour régulières sur l'avancement pour les demandes complexes nécessitant des investigations.
	Résolution rapide, cohérente et équitable des réclamations.	<p>Nous nous engageons à:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viser à atteindre un score d'effort client de 15 %. Fournir des réponses immédiates suite à la réception de réclamations ne nécessitant pas de suivi ultérieur. Fournir des réponses dans les 24 heures pour les réclamations nécessitant un suivi. Fournir des réponses dans les 24 heures avec des mises à jour sur l'avancement toutes les 48 heures, et parvenir à une résolution dans un délai de 30 jours pour les réclamations complexes nécessitant des enquêtes.
Retours et suggestions des clients	Rechercher activement des avis, des réflexions et des suggestions	<p>Nous encouragerons activement et solliciterons les commentaires francs de nos clients grâce à des enquêtes transactionnelles déclenchées, les médias sociaux, les numéros de contact, les e-mails, le site web (via un chatbot), les SMS et notre personnel.</p>
Product Application processing	Efficiently and promptly process all applications	<p>Nous nous efforcerons de traiter les demandes de manière efficace, rapide et conformément à nos politiques internes, à condition que toutes les conditions préalables soient remplies par le client.</p>





services de branches

SERVICES DE BRANCHES

Demandes générales	Temps d'attente	15 minutes
SERVICES COMPTE		
Ouverture de compte personnels	Ouverture de compte sur le système.	7 minutes après la soumission de toutes les exigences.
	SMS DE	Dans les 48 heures.
	Mise en place et utilisation de systèmes bancaires électroniques	15minutes
	Carte de débit instantanée/PIN sans papier prêt à être récupéré.	7 minutes
	Commande de carte de débit / chéquier	Immédiatement après avoir effectué le virement sur ton compte et fait la demande de chèque pour les succursales de Kigali, veuillez prévoir 4 jours pour les branches à l'intérieur du pays
	Carte de débit/NIP prêts à être récupérés.	Le client est informé pour la collecte après 7 jours ouvrés.
Date d'émission du chèque	Carnet de chèques prêt à être récupéré.	Dans 3 jours ouvrables à partir de
	Déclaration sur la configuration de l'e-mail	5 minutes
Comptes d'affaires	Ouverture de compte sur le système.(BPM)	7 minutes
	Demande de carte de débit / de chéquier	Immédiatement après que le compte soit approvisionné, cela se fait sur demande:
	Carte de débit/code PIN prêts à être récupérés	Prêt à être retiré à la succursale 1 mois avant.
	Le chequier est prêt à être retiré	Dans 3 jours ouvrables à partir de la date ou le compte a été, approvisionné,
	Déclaration concernant la configuration de l'e-mail	5 minutes
	Configuration de la déclaration	15 minutes
Stop Payments on Cheques	Soumission et confirmation des instructions.	Immédiat sur demande
Statements Production	Comptes courants	10 minutes sur demande
	Comptes d'épargne	10 minutes sur demande
	Comptes de prêt	10 minutes sur demande
	Carte de crédit	10 minutes sur demande
	Cartes prépayées	10 minutes sur demande
Comptes Diaspora	Réception des documents de demande par courrier recommandé	24 heures une fois que toutes les exigences sont remplies
Demande de mise a jour du compte	Demande de processus	15 minutes
Demande de fermeture de compte	Demande de processus	15 minutes
Demande de declaration des comptes	Sur demande	10 minutes

SERVICE BANQUARE ALTERNATIFS		
Guichet automatique	Temps de disponibilité du guichet automatique	100% du temps
	Retrait d'argent au guichet automatique de billets / Demande de solde / Demande de relevé de compte simplifié	100% du temps
		100% of the time
	Argent utilisable disponible.	100% du temps
	Précision de la somme d'argent distribuée	100% du temps
	Versement en espece	Instantané
	Annulation de la rétraction d'argent liquide (Distributeur automatique de la branche)	24 heures
	Annulation des transaction (BPR-POS)	7 jours
	Annulation des transaction (Non BPR-POS)	30 jours
	Carte bancaire capturée	15 minutes– Guichet automatique hors site 24hrs – Guichet automatique hors site
	Désactivation de la carte de guichet automatique perdue ou volée:	Immédiatement sur demande
	Remplacement de la carte bancaire	7 jours
Services bancaires par Internet	Comptes individuels: Configuration	30 minutes
Réinitialisation du mot de passe		15 minutes ou instantanément si vous utilisez l'option de réinitialisation automatique.
Services bancaires par Internet	Amendements	30 minutes
	Comptes d'entreprise: Configuration	1 heure
	Réinitialisation du mot de passe	15 minutes ou instantanément si vous utilisez l'option de réinitialisation automatique.
	Amendements	30 minutes
Mobi	Disponibilité se service bancaire mobile	100% du temps
	Demande de solde	Instantané
	Recharge de crédits	Instantané
	Demande du mini relevé de compte	Instantané
	virement de compte à compte	5 minutes
Services bancaires transactionnels		
Temps de transaction au guichet	Dépôt d'argent sur le compte	3 minutes
	Retrait d'argent du compte	3 minutes
	Rachat de chèque de banquier	5minutes
	Transfert de fonds d'un compte à un autre	5minutes
	Transaction en devises étrangères	5 minutes
	Services Western Union/Money-Gram	5 minutes

bancaires transactionnels



Compensation de chèques	Chèques maison	1 heure
	Chèques déposés avant midi	Le même jour
	Chèques déposés après midi	Jour ouvrable suivant
SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT		
Virement automatique	Configuration	Le même jour
	Amendements	Le même jour
	Annulations	Le même jour
Envois de fonds sortants	Le traitement RTGS en monnaie locale.	30 minutes
	Le traitement SWIFT	30 minutes
Envois de fonds rentrants	RTGS - À la fois la monnaie locale et la monnaie étrangère.	30 minutes
	Le traitement SWIFT	30 minutes
Remboursement des fonds	RTGS	Crédit au même jour - Pour les instructions reçues avant 2.30
		Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues après. 2.30
	SWIFT	1 jours
Traitement des salaires	Compensation de chèques	24 heures- En interne
		24 heures – Inter-bancaire
	Traitement sur Quick Pay	Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues avant 4.00 pm
		Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues après 4.00
SERVICES COMMERCIAUX		
Bank Guarantees	Cautionnements de soumission	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	performance bonds	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	Garantie de restitution d'acompte	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	Garanties des institutions financières	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert ou sécurisé par contre guarantee secured by counter guarantee)
Lettre de crédit	Émission d'une lettre de crédit à l'importation	1-10 jours

transfert d'argent



PRÊTS ET AVANCES		
Avance sur salaire	Processus d'approbation après le	30 minutes
	Processus d'approbation	1 heure
Prêt personnel non garanti sans prélèvement (Nouveau)	Le processus d'approbation	2 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvré
Prêt personnel non garanti	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvré
Prêt personnel non garanti non garanti	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	2 jours ouvrés
Hypothèque personnelle/achat personnel	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	4 jours ouvrés
Personal Hypothèque personnelle /construction Garanti	Le processus d'approbation	4 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
Prêts aux PME	Le processus d'approbation	4 jours
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
		5 jours ouvrés – lorsque la perfection des garanties est requise
Hypothèques d'entreprise	Le processus d'approbation	9 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	5 jours ouvrés
Prêts d'entreprises	Le processus d'approbation	9 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	5 jours ouvrés
Renouvellement des installations corporatives	Le processus d'approbation	8 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvré
Corporate Facilities (New)	Le processus d'approbation	5 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jour ouvré
Overdraft Facilities (Renewal)	Le processus d'approbation	2 jours
	Après le processus d'approbation	1 jour



SERVICES DE GARDE		
Actions	Acheter	Envoyé aux courtiers dans les 2 heures suivant la réception
	Vendre	Envoyé aux courtiers dans les 2 heures suivant la réception.
Certificat d'actions	Immobilisation	2 jours
Transfert privé d'actions	Actions dans un compte CDS	Jusqu'à 1 mois
	Actions sous forme de certificat	Jusqu'à 3 mois
Compte CDS	Ouverture de compte	2 jours ouvrés
	Activation de compte	2 jours ouvrés
	Amendement de compte- Signature/adresse/nom/mandats	2 jours
Actions	Bons de commande	Envoyé aux courtiers dans le jour suivant la réception.
	Purchase orders	Envoyé aux courtiers dans le jour suivant la réception.
Chèques de dividendes	Annuler les paiements des chèques de dividendes	15 minutes

SERVICES DES CARTES DE CREDIT ET DES CARTES PREPAYEES

Nouvelle carte se credit	Approbation	2 jours
	Prêt à être récupéré	10 jours ouvrés
New Pre-Paid Card		10 jours ouvrés
	Ready for collection	10 working days
nouvelle carte prépayée	Approbation	1 jour ouvré
	Prêt à être récupéré	10 2 jours ouvrés
Amélioration de la carte de crédit. Limite	Approbation	1 jour
	Chargement d'une nouvelle limite	Le même jour de l'approbation
Modification des coordonnées de compte.	Adresse e-mail/postale, numéro de téléphone, pourcentage/mode de remboursement, mode de réception des relevés (postal/électronique), cycle de relevé, coordonnées bancaires.	1 jour

(i). Revue de la charte

Pour offrir en continu une expérience client exceptionnelle, nous nous engageons a:

- Surveiller et évaluer nos services par rapport aux normes définies dans cette charte
- Examiner annuellement les normes de service établies dans cette charte en fonction de vos commentaires et de la situation actuelle de l'entreprise.
- Réviser la charte de manière indépendante tous les 3 ans.

(ii). Comment nous contacter

Adresse postal:

BPR BANK RWANDA PLC,

P.O. Box 5620, KIGALI.

Email: Contactus@bpr.rw / info@bpr.rw

Numeros de telephone

Centre de contact: +250 788140000 or 5222 +250 788187200 or 1500

En cas de reclamation veuillez nous contacter sur:

Centre de contact: 5222/ 1500 or +250788140000/ +250788187200

Email: contactus@bpr.rw, info@bpr.rw

Twitter Handle: @BPRbank.rw

Facebook : BPR Bank Rwanda Plc

Chatbot: INTUMWA Chatbot via notre site web:

www.bpr.rw / SMS: 6005 / WhatsApp: +250791700721

Si vous n'êtes pas satisfait , veuillez contacter le comité de protection des consommateurs par email : ConsumerProtectionCommittee@bpr.rw

POUR LES GENS, POUR UN MEILLEUR AVENIR





réseau de branche

3.0. Notre réseau de branche

Nous proposons un modèle de service bancaire sans succursale intégré pour permettre à nos clients d'accéder facilement aux services financiers à travers le Rwanda.

NO.	NOMS	REGION
1	BPF BRANCH	KIGALI A
2	HOF BRANCH	KIGALI A
3	KAMONYI BRANCH	KIGALI A
4	MIC BRANCH	KIGALI A
5	MUGINA OUTLET	KIGALI A
6	MUSAMBIRA OUTLET	KIGALI A
7	NYABUGOGO BRANCH	KIGALI A
8	NYAMIRAMBO BRANCH	KIGALI A
9	BUGESERA BRANCH	KIGALI B
10	GASHORA OUTLET	KIGALI B
11	GIKONDO BRANCH	KIGALI B
12	GISOZI BRANCH	KIGALI B
13	KABUGA BRANCH	KIGALI B
14	KBC BRANCH	KIGALI B
15	KICUKIRO BRANCH	KIGALI B
16	KIMIRONKO BRANCH	KIGALI B
17	KINAMBA OUTLET	KIGALI B
18	KISIMENTI BRANCH	KIGALI B
19	MASAKA OUTLET	KIGALI B
20	RUHUHA BRANCH	KIGALI B
21	BASE BRANCH	NORTH
22	BUKURE OUTLET	NORTH
23	BUNGWE BRANCH	NORTH
24	BURERA BRANCH	NORTH
25	BUSOGO BRANCH	NORTH
26	CYANIKA BRANCH	NORTH
27	GAKENKE BRANCH	NORTH
28	GATUNA OUTLET	NORTH
29	GICUMBI BRANCH	NORTH
30	KAJEVUBA BRANCH	NORTH
NO.	NAMES	REGION
31	KINIHIRA BRANCH	NORTH
32	KINYABABA OUTLET	NORTH
33	KINYAMI BRANCH	NORTH
34	MUSANZE BRANCH	NORTH
35	NKOTSI OUTLET	NORTH
36	REMERA OUTLET	NORTH
37	RUGENGABARI OUTLET	NORTH
38	RULI BRANCH	NORTH
39	RULINDO OUTLET	NORTH

40	RUSHAKI OUTLET	NORTH
41	RUSHASHI BRANCH	NORTH
42	RUTARE BRANCH	NORTH
43	CYARUBARE OUTLET	EAST
44	FUMBWE BRANCH	EAST
45	GISHARI BRANCH	EAST
46	KAYONZA BRANCH	EAST
47	GISHARI BRANCH	EAST
48	KABARONDO BRANCH	EAST
49	KABARORE BRANCH	EAST
50	KARANGAZI OUTLET	EAST
51	KAREMBO OUTLET	EAST
52	KAYONZA BRANCH	EAST
53	KIGABIRO OUTLET	EAST
54	KIRAMURUZI BRANCH	EAST
55	KIREHE BRANCH	EAST
56	MATIMBA BRANCH	EAST
57	MIMURI OUTLET	EAST
58	MUGERA OUTLET	EAST
59	MUHURA BRANCH	EAST
60	MUTENDERI OUTLET	EAST
61	NASHO OUTLET	EAST
62	NGARAMA BRANCH	EAST
63	NGOMA BRANCH	EAST
64	NYAGATARE BRANCH	EAST
65	RUKARA BRANCH	EAST
66	RUKOMO BRANCH	EAST
67	RWAMAGANA BRANCH	EAST
68	RWIMIYAGA OUTLET	EAST
69	SAKE BRANCH	EAST
70	BUHANDA BRANCH	SOUTH
71	BUSANZE OUTLET	SOUTH
72	BUSORO OUTLET	SOUTH
73	BYIMANA OUTLET	SOUTH

NO.	NAMES	REGION
74	GASARENDA BRANCH	SOUTH
75	GIKONKO BRANCH	SOUTH
76	GISAGARA OUTLET	SOUTH
77	HUYE BRANCH	SOUTH
78	KADUHA OUTLET	SOUTH
79	KIGEMBE OUTLET	SOUTH
80	KINAZI OUTLET	SOUTH
81	KIRUHURA OUTLET	SOUTH
82	KIYUMBA OUTLET	SOUTH
83	MAMBA OUTLET	SOUTH
84	MUGANZA OUTLET	SOUTH
85	MUGOMBWA OUTLET	SOUTH
86	MURAMA OUTLET	SOUTH
87	MUSANGE OUTLET	SOUTH
88	MUSEBEYA OUTLET	SOUTH
89	MUSHA OUTLET	SOUTH
90	MUSHISHIRO OUTLET	SOUTH
91	NTYAZO OUTLET	SOUTH
92	NYAGISOZI OUTLET	SOUTH
93	NYAMABUYE BRANCH	SOUTH
94	NYAMAGABE BRANCH	SOUTH
95	NYANZA BRANCH	SOUTH
96	NYARUGURU BRANCH	SOUTH
97	RANGO OUTLET	SOUTH
98	RUHANGO BRANCH	SOUTH
99	RUHASHYA OUTLET	SOUTH
100	RUSATIRA BRANCH	SOUTH
101	RWOTSO OUTLET	SOUTH
102	SAVE OUTLET	SOUTH
103	BIGOGWE BRANCH	WEST
104	BIREMBO OUTLET	WEST
105	BUGARAMA OUTLET	WEST
106	BUGARAMA CITE BRANCH	WEST

107	BUSASAMANA OUTLET	WEST
108	GAKERI OUTLET	WEST
109	GASHARI BRANCH	WEST
110	GATEGA OUTLET	WEST
111	KABAYA BRANCH	WEST
112	KAGANO OUTLET	WEST
113	KANAMA BRANCH	WEST
114	KARENTERA OUTLET	WEST
115	KARONGI BRANCH	WEST
116	KAYOVE BRANCH	WEST
NO.	NAMES	REGION
117	KIBOGORA BRANCH	WEST
118	KIVUMU OUTLET	WEST
119	MACUBA OUTLET	WEST
120	MAHEMBE OUTLET	WEST
121	MBUGANGARI OUTLET	WEST
122	MUBUGA BRANCH	WEST
123	MUKAMIRA BRANCH	WEST
124	MURUNDA OUTLET	WEST
125	NGORORERO BRANCH	WEST
126	NYAKABUYE OUTLET	WEST
127	NYAKARENZO OUTLET	WEST
128	RAMBURA OUTLET	WEST
129	RUBAVU BRANCH	WEST
130	RUBENGERA BRANCH	WEST
131	RUBONA OUTLET	WEST
132	RUSIZI BRANCH	WEST
133	RUTSIRO BRANCH	WEST
134	RWIMBOGO OUTLET	WEST
135	SHANGI BRANCH	WEST
136	SHYIRA OUTLET	WEST
137	TWUMBA OUTLET	WEST







www.bpr.rw | +250 788 187 200 | +250 0788 140 000 |
contactus@bpr.rw | info@bpr.rw | P.O Box 1348 Kigali, Rwanda