

CUSTOMER SERVICE CHARTER / CHARTE DU SERVICE CLIENT/ URUBUGA RW'ABAKILIYA (Ibyo Abakiliya Bakwiye Kutwitegaho)



1. BACKGROUND / CONTEXTE / AMAVU N'AMAKO

- This Customer Service Charter was set up with the intention to outline key commitments and service standards when providing services to customers.
- The Charter includes the following considerations:
- The Charter of Service to the Client has been elaborated in the light of defining key commitments and service norms for the provision of services to clients.
- Urubuga rw'Abakiliya (Customer Service Charter) reflects the following considerations:
- The Charter is designed to reflect the basic banking services / common services.
- The Charter is designed to reflect the services of banks based on common services.
- Urubuga rw'Abakiliya (Customer Service Charter) reflects the following considerations:
- The current prevailing trends of the Rwandan Banking industry and new ways of banking have been taken into account.
- The tendencies of the banking sector in Rwanda and the new modes of operation of the bank have been taken into account.
- Ibigize who n'rego rw'Amabanki mu Rwanda n'uburyo bushya muri two byitaweho.
- The service standards are designed from the customer's perspective in the true spirit of being customer centric.
- The norms of service are conceived from the point of view of the client, in the true spirit of being customer centric.
- Amahame y'itangwa rya servisi inoze yashyirweho inyungu z'umukiliya mu buryo bwo kumushyira ku isonge.

2. OUR VISION / NOTRE VISION / ICYEREKEZO CYACU (Intumbero yacu)

- To be the world's most respected African bank.
- être la banque africaine la plus respectée au monde.
- Kuba banki nyaturika yubashwe ku Isi (ku ruhando mpuzamahanga)

3. OUR MISSION / NOTRE MISSION / Inshingano Yacu

- Setting standards for sustainable business practices that; unleash the talents of our employees, deliver superior value to our customers and provide innovative solutions for the markets and communities we serve.
- Établir des normes pour des pratiques commerciales durables qui permettent de libérer les talents de nos employés, d'offrir une valeur supérieure à nos clients et de fournir des solutions innovantes aux marchés et aux communautés que nous servons.
- Gushyiraho amahame ngenderwaho y'ubucuzi burambwe, hagamijive kwagura impano z'abakozzi bacu, guha abakiliya bacu agaciro gahambaye no gutanga ibisibizo bishya ku masoko n'abaturage dukorera.

4. OUR CORE VALUES / NOS VALEURS FONDAMENTALES / INDANGAGACIRO SHINGIRO ZACU

- Leadership
- Imiyobore
- Excellence
- Kuba Indashyikira
- Empowered employees
- L'autonomisation du client
- Kongerera abakozzi ubushobozo
- Passion for customers
- Passion for the clients
- Gukunda gukorera abakiliya
- Professionalism
- Professionalism
- Ubunyamwuga
- Innovation
- Guhanga udushya

5. OUR COMMITMENT / NOTRE ENGAGEMENT / ICYO TWIYEMEJE

- In Access Bank, we are committed to create a phenomenal and addictive customer experience that leaves the customer totally satisfied and ultimately guarantee their loyalty and advocacy.
- À Access Bank, nous nous engageons à créer une expérience client phénoménale et addictive qui laisse le client totalement satisfait et qui, en fin de compte, garantit sa loyauté et sa défense.
- Muri Access Bank, twiyemeje gukora mu buryo budasanzwe ku buryo umukiliya anyurwa byuzuye akatubera indahemuka n'umuranga.

6. OUR SERVICE CREED / NOTRE CREDO DE SERVICE / UMURAVA WACU MU GUSHYIRA MU NGIRO IBYO TWIYEMEJE

- I am a superior service provider; I am driven to consistently exceed customer's expectations by delivering maximum value on every interaction and at every customer touch point. I am an Access warrior"
- Je suis un fournisseur de services de qualité supérieure ; je suis passionné par mes clients. Je suis déterminé à dépasser constamment les attentes de mes clients en leur apportant une valeur maximale à chaque interaction et à chaque point de contact avec le client. Je suis un guerrier d'Access.
- Ntanga servisi inoze cyane; Nkunda gukorera abakiliya banjye. Nshishikazawa no guhura ngeza ku bakiliya ibirenze ibyo banyitezhezo

7. OUR PROMISE OF PASSIONATE & EXCELLENT SERVICE / NOTRE PROMESSE D'UN SERVICE PASSIONNÉ ET EXCELLENT / ISEZERANO RYACU RYO GUKUNDA AKAZI & SERIVISI INOZE

- My customer will always receive best-in-class quality of service
- Mon client recevra toujours du service de la meilleure qualité qui soit.
- Umukiliya wanje azahora abahwa servisi inoze
- My customer will be able to reach me at all times through diverse channels
- Mon client sera en mesure de me joindre à tout moment par le biais de divers canaux.
- Umukiliya azabasha kumbona ighe cyose binyuze ku miyoboro itandukanye
- My customer will be treated with courtesy and respect at all times
- Mon client sera traité avec courtoisie et respect à tout moment.
- Umukiliya wanje azakiranwa ubwuzo u kubalwa ighe cyose
- My customer's transaction would be treated with utmost confidentiality and error-free at all times
- La transaction de mon client sera traitée avec la plus grande confidentialité et sans erreur à tout moment.
- Ihanahana ry'amarafanga ku mukiliya wanje rizakorwa mu ibanga ighe cyose kandi mu buryo buzira amakosa
- My customer's transaction would be treated with utmost confidentiality and error-free at all times
- La transaction de mon client sera traitée avec la plus grande confidentialité et sans erreur à tout moment.
- Ihanahana ry'amarafanga ku mukiliya wanje rizakorwa mu ibanga ighe cyose kandi mu buryo buzira amakosa
- My customer will be treated as a person and an individual at every transaction
- Mon client sera traité comme une personne et un individu à chaque transaction.
- Umukiliya wanje azitabwaho nk'umuntu ku gitu cye kandi wihariye muri buryo gikorwa cyose
- My customer will be treated with empathy
- Mon client est traité avec empathie.
- Umukiliya wanje azakiranwa urugwiro
- Whatever it takes, I will go beyond the ordinary for each and every customer
- Qui qu'il en coûte, j'irai au-delà de l'ordinaire pour chacun de mes clients.
- Iyo byesaba cyose, nzajaya nkorerera buri mukiliya mu buryo budasanzwe

8. OUR SERVICE BELIEFS / NOS CONVICTIONS EN MATIÈRE DE SERVICE / IGENANTEKEREZO RYACU MU GUTANGA SERIVISI

- We understand that the customer is critical to the growth of our business.
- Nous comprenons que le client est essentiel à la croissance de notre entreprise.
- Dusobanuke ko umukiliya wacu ar ingenzi cyane mu mikurire y'ubucuruzi bwacu.
- We understand that the customer doesn't depend on us – we are dependent on the customer.
- Nous comprenons que le client ne dépend pas de nous, mais que c'est nous qui dépendons du client.
- Dusobanuke ko umukiliya atatwishingikirije – ni twewebe tumwishingikirije
- The customer is not an interruption to our work - the customer is the reason for our work.
- Le client n'est pas une interruption de notre travail - le client est la raison de notre travail.
- Umukiliya ntaho arwogoya akazi kacu – umukiliya ni we gisobanuro c'yakazi kacu.
- The customer does us a favor when he or she calls – we are not doing the customer a favor by serving
- Le client nous fait une faveur lorsqu'il nous appelle – ce n'est pas faire une faveur au client en le servant.
- Umukiliya aba aduhaya amahire y'io aduhamagaye – gukora ibyo adusaba ntaho ari ukumuhya amahire
- The customer is a person who brings us his or her wants – it is our job to fulfill those wants
- Le client est une personne qui nous apprête ses désirs - C'est notre travail de satisfaire ces désirs.
- Umukiliya ni umuntu utugezaho ibyo yifiza – nhingango zacu gusubiza ibylitzo bye
- The customer is deserving of the most courteous and attentive treatment we can provide.
- Le client mérite le traitement le plus courtois et le plus attentif que nous puissions lui offrir.
- Umukiliya akwirye kwitabwaho mu buryo bwuje kinyabupurwa n'ubwitonzi kurusha ibindi byose bushobora kumaha.
- The customer is the life blood of our business.
- Le client est la force vive de notre entreprise.
- Umukiliya ni we shigya ry'inymuna (kamarra) mu bushabishi bwacu.

9. CUSTOMER EXPERIENCE / L'EXPÉRIENCE CLIENT / ICYO ABAKILIYA BATUBONAMO

We deliver customer experience in a way that:

Nous offrons une expérience client de manière à :

Duha umukiliya servisi akeneyo mu buryo butuma;

Makes the customer feel important

faire en sorte que le client se sente important

Umukiliya yuniva ko aru uw'agaciro

Makes the customer heard

Le client est entendu

Ijwi ry'umukiliya yumivikana

Makes customer feel respected

Le client se sent respecté

Umukiliya yunva ko yubashwyne

Meets their needs in a responsive way

Répond à ses besoins de manière réactive

Abona iyo akeneyo mu buryo bwihwe

Empowers the customer through sincere and open interactions

Renforce le pouvoir du client grâce à des interactions sincères et ouvertes

Yongererwa ubushobozo binyuze mu bignaro byukuru

10. CUSTOMER FEEDBACK / COMMENTAIRES DU CLIENT / IBITEKEREZO BY'ABAKILIYA

- Customer may use our contact center to lodge complaints, give suggestions or compliments.
- Les clients peuvent utiliser notre centre de contact pour déposer des plaintes, faire des suggestions ou des compliments.
- Umukiliya ashobora gukoresha umurongo wacu akatugezaho ikibazo, igitekerezo cyangwa inyunganizi.

-The contact center may be reached via:

-Le centre de contact peut être contacté par les moyens suivants /

-Mwaturuvugisa binyuze muri ubu buryo bukurika:

-Telephone number : +250788145300 or dial 5536

-Numéro de téléphone : +250788145300 ou 5536

-Numero ya Telefon : +250788145300 cyangwa ugahamagara 5536

-Website www.rwanda.accessbankplc.com via our Voice Of Customer

-Site web www.rwanda.accessbankplc.com via notre Voice Of Customer

-Website www.rwanda.accessbankplc.com binyuze muri Voice Of Customer yacu

-Instagram: Access Bank (Rwanda) PLC

-Facebook: Access Bank (Rwanda) PLC

-Twitter: @accessbankrw

Access Bank (Rwanda) Plc

TIN: 1000530943

3rd Floor KIC Building

KN 4 Ave, Kigali

Po Box 2059

Kigali, Rwanda

Tel: +250 788 145 300

Fax: +250 252 575761

Email: RwandaContactCenter@ACCESSBANKPLC.com

Website: www.rwanda.accessbankplc.com

N/S	Service type / Type de Service / Ubwoko bwa Servisi	Customer Requirements / Exigences du Client / Ibyo Umukiliya Asabwa	Timeline/SLA / Chronologie/SLA / Igihе Bitwara/SLA
1	Account Opening / Ouverture du Compte / Gufunguza Konti	-Filling account opening forms -IDS/Passport for foreigners -Full registration from RDB and Board resolution (for companies) Remplir le formulaire d'ouverture de compte Carte d'identité/Passeport pour les étrangers Enregistrement complet auprès du RDB et Résolution du conseil d'administration(pour les entreprises)/ Uzuza ifishi isaba gufunguza konti Indangamuntu / Pasiporo ku banyamahanga Kwyandikisha byuzuye muri RDB n'icyemezo cy'Inama y'ubutegeti (ku bigo)	Within 24hrs of receipt of request / Dans les 24 heures suivant la réception de la demande / Mu masaha 24 akurikira iyakirwa ry'ubusabe.
2	Cheque book requests / Demandes de Carnets de Chèques / Gusaba Uduatabo tsha Sheki	Request for cheque book by filling a form or via registered Email address. Demande de chéquier en remplissant un formulaire ou via l'adresse E-mail enregistrée. / Saba agabato ka sheki wuzuza ifishi cyangwa binyuze kuri E-mail watenze.	With 24hrs of receipt of request except weekends / Dans les 24 heures suivant la réception de la demande, sauf les week-ends / Mu masaha 24 akurikira kwakira kubusabe, kerete muri wkend.
3	Account Reactivation / Réactivation du Compte / Gukanguza Konti	Fill reactivation form / Remplir le formulaire de réactivation / Uzuza ifishi isaba gukanguza konti.	5 Minutes from the time of receipt / 5 Minutes à partir de l'heure de réception / Iminota 5 ihureye igihе byakirwe
4	Close account / Fermer le Compte / Gufunguza Konti	Fill account closure form / Remplir le formulaire de fermeture de compte / Uzuza ifishi yo gufunguza konti.	24 hours after request has been received / 24 Heures après que le colis a été récupéré / Amasaha 24 nyuma yo kwakira ubusabe
5	Account statement / Relevé de Compte / Uko Konti Ihagaze	Fill account statement request form or request via registered Email address. / Remplir le formulaire de demande de relevé de compte ou demande via l'adresse E-mail enregistrée / Uzuza ifishi yo kwakira ubusabe binyuze kuri Email watenze.	5 minutes upon reception of customer request / 5 minutes après la réception de la demande du client / Iminota 5 nyuma yo kwakira ubusabe bw'umukiliya.
6	Account customer information / Informations sur le Compte Client / Amakuru kuri Konti y'Umukiliya	Fill account customer information form / Remplir le formulaire d'informations sur le compte client". / Uzuza ifishi y'amakuru kun konti y'umukiliya.	5 minutes upon reception of customer request / 5 minutes après la réception de la demande du client / Iminota 5 nyuma yo kwakira ubusabe bw'umukiliya.
7	Process Instant Card / Traiter une Carte Instantanée / Gusaba Guhanguza Ikarita	Request process on indigo / Demande de procédure sur l'indigo / Saba bi kibokura kuri Indigo	10 minutes upon reception of customer request / 10 minutes après la réception de la demande du client / Iminota 10 nyuma yo kwakira ubusabe bw'umukiliya.
8	Cash Deposit - Below frw 500,000 / Dépôt en Espèces – Moins de 500 000 Frw / Kubitsa Amafaranga-Munsi ya 500 000 Frw	Cash, filled cash deposit slip from customer / Espèces, bordereau de dépôt en espèces rempli par le client. / Amafaranga, uzuza ifishi yo kubitsa igeneve umukiliya.	5 minutes upon receipt of cash and deposit slip / 5 minutes après réception des espèces et du bordereau de dépôt / Iminota 5 nyuma yo kwakira amafaranga
9	Cash Deposit - Between frw 500,000 and frw15,000,000 / Dépôt en espèces - Entre 500 000 et 15 000 000 Frw / Kubitsa Amafaranga-Hagati ya 500 000 na 15,000,000 Frw	Cash, filled cash deposit slip from customer / Espèces, bordereau de dépôt en espèces rempli par le client. / Amafaranga, uzuza ifishi yo kubitsa igeneve umukiliya.	10 minutes upon receipt of cash and deposit slip and after authorisation / 10 minutes après réception des espèces et du bordereau de dépôt, et après autorisation / Iminota 10 nyuma yo kwakira amafaranga na umuranga
10	Cash Deposit - Above frw 15,000,000 / Dépôt en espèces -plus de 15 000 000 Frw / Kubitsa Amafaranga-Arenze 15 000 000 Frw	Cash, filled cash deposit slip from customer / Espèces, bordereau de dépôt en espèces rempli par le client. / Amafaranga, uzuza ifishi yo kubitsa igeneve umukiliya.	20 minutes and above upon receipt of cash and deposit slip, and after authorization / 20 minutes plus après réception des espèces et du bordereau de dépôt, et après autorisation / Iminota 20 cyangwa irengu nyuma yo kwakira amafaranga na borudero
11	Cash withdrawals - Below frw 500,000 / Retraits en espèces - Moins de 500 000 Frw / Kubitsa Amafaranga-Munsi ya 500 000 Frw	Cheque, filled withdrawal slip / Chèque, bordereau de retrait rempli / Sheke, uzuza ifishi isaba kubikuza	5 minutes upon receipt of cash and deposit slip. / 5 minutes après réception des espèces et du bordereau de dépôt / Iminota 5 nyuma yo kwakira amafaranga na borudero
12	Cash withdrawals- Between frw 500,000 and frw15,000,000 / Retraits en espèces- Entre 500 000 et 15 000 000 Frw / Kubitsa Amafaranga-Hagati ya 500 000 na 15,000,000 Frw	Cheque, filled withdrawal slip / Chèque, bordereau de retrait rempli / Sheke, uzuza ifishi isaba kubikuza	10 minutes upon receipt of cash and deposit slip, and after authorization / 10 minutes après réception des espèces et du bordereau de dépôt, et après autorisation / Iminota 10 nyuma yo kubitsa amafaranga na borudero
13	Process stop cheque request / Traitement de la demande d'opposition au chèque / Guhagarikisha ibikuzwa ya sheki	Request to stop cheque by letter after reporting to RIB the reason of stopping the cheque / Demande d'opposition de chèque par lettre après avoir signalé à la RIB la raison de l'opposition du chè	