

LA POLITIQUE DU SERVICE A LA CLIENTELE

DEPARTEMENT COMMERCIAL

B.P. 4053: Kigali, Rwanda

Kigali, July, 2020



TABLE DE MATIERE

I. APERCU	2
II. INTRODUCTION	3
II.1. Connaître votre organisation	3
II.2. VISION	3
II.3. MISSION	3
II.3.1. Service	4
II.3.2. Sécurité	4
II.3.3. Responsabilité	4
II.3.4. Transparence	4
II.4. Connaître vos produits et services	5
II.5. Notre énoncé de service à la clientèle	5
III. NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	5
III.1. Objectifs de normes de service à la clientèle	5
III.1.1. Mesure des normes de service	6
III.1.2. Systèmes de gestion des normes client de la COPEDU Plc	6
III.1.3. Outils de mesure des normes de service	7
IV. NORMES ÉCRITES DE COMMUNICATION/COURRIER ÉLECTRONIQUE	12
V. NORMES DE COMMUNICATION SENSIBLES	14
VI. NORMES D'APPARENCE DES SUCCURSALES/AGENCES	15
VII. NORMES D'HABILLEMENT	
VIII. GESTION/NORMES DES PLAINTES	18
VIII.1. Qu'est-ce qu'une plainte / une requête ?	18
VIII.2. Principes de gestion des plaintes COPEDU Plc	
IX. PROCESSUS DE PLAINTES	19
X. RENCONTRER LES CLIENTS	21
XI. NORMES INTERNES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	23
XII. GESTION DES LIGNES TELEPHONIQUES ET EMAIL DE LA COPEDU PLC	24
XIII. LA GESTION DES BOITES A SUGGESTIONS DANS LA COPEDU PLC	26
XIII.1. INTRODUCTION	26
XIII.2. COMMENT GERER LES BOITES A SUGGESTIONS ?	26
XIV. ANNEXES(Formulaire Ouverture Compte)	27

I. APERCU

La politique du service à la clientèle de la COPEDU Plc définit l'engagement de l'institution à fournir un service à la clientèle de qualité supérieure. La COPEDU Plc cherche à répondre aux besoins financiers en offrant des conseils, des produits et des services financiers de qualité. Nos clients sont la pierre angulaire de notre entreprise et nous nous efforçons constamment de dépasser leurs attentes en anticipant et en répondant à leurs besoins financiers.

L'excellence du service à la clientèle est un élément clé de la croissance soutenue de l'institution financière au fil des années et elle continue d'être notre avantage concurrentiel dans le scénario actuel d'une institution financière concurrentielle. En tant qu'organisation de services, un service de qualité et la satisfaction de la clientèle sont notre préoccupation et chez COPEDU Plc, nous croyons qu'il est essentiel de fournir un service rapide, approprié et efficace non seulement pour attirer de nouveaux clients, mais aussi pour en conserver les clients existants.

Notre rôle en tant que personnel de la COPEDU Plc

Le niveau de service à la clientèle fourni en COPEDU Plc dépend de chaque employé. Nous devons donc nous efforcer de faire en sorte que chaque rencontre avec le client interne et externe soit exceptionnelle. Nous avons tous l'obligation de nous assurer que le client passe en premier en tout temps. Pour ce faire, nous devons faire preuve d'une connaissance approfondie de la COPEDU Plc étant qu'institution, de ses produits et de sa clientèle.



I.INTRODUCTION

II.1.Connaître votre organisation

Pour être de bons fournisseurs de services, il est d'une grande importance pour tout le personnel de comprendre que leurs actions dans le traitement du client doivent en tout temps refléter la vision, les valeurs de mission et la devise de la COPEDU Plc.

COPEDU PLC est une institution de microfinance créée en 2012 sous la forme juridique d'une société à responsabilité limitée, qui est le résultat de la transformation de Coopérative d'épargne et de Crédit Duterimbere (COPEDU), COPEDU Ltd a été agréée par la Banque Nationale en 2014 pour réaliser les activités financières d'épargne et de crédit, ainsi en 2019, il change de nom et devient COPEDU PLC.

II.2.VISION

La vision de COPEDU PLC est d'être une banque de référence pour les femmes en Afrique.

II.3.MISSION

La mission de COPEDU PLC est d'offrir des services financiers inclusifs pour le développement socio-économique de ses clients.

La clientèle cible de COPEDU PLC est constituée de petites ou moyennes entreprises, sans distinction. L'accent est mis sur les femmes qui produisent, transforment ou opèrent dans le secteur des services et du commerce. Des produits spécifiques sont développés pour répondre à leurs besoins et les collaborateurs font également partie de la clientèle recherchée.

Les valeurs de la COPEDU PLC sont des facteurs clés de tous les services rendus aux clients:

- Coopération
- Organisation
- Professionnalisme
- Efficacité
- Dignité
- Unique



Nos principaux engagements incluent : service, équité, sécurité, responsabilité et transparence.

Principaux engagements:

II.3.1.Service

- (i) Toujours fournir un niveau de service élevé dans toutes nos agences ;
- (ii) Fournir un service accessible et pratique via nos différents réseaux de distributions ;
- (iii) La COPEDU Plc agira avec vous de manière juste et raisonnable, de manière cohérente et éthique ;
- (iv) La COPEDU Plc établira un ensemble de procédures claires sur la manière de déposer un recours afin de garantir que tout différend soit résolu équitablement et rapidement.

II.3.2.Sécurité

- (i) COPEDU Plc veillera à ce que la confidentialité et l'intimité des informations des clients soient respectées à tout moment, conformément aux lois et codes de conduite qui régissent les établissements Financières & bancaires.

II.3.3.Responsabilité

- (i) La COPEDU Plc expliquera et aidera à comprendre les avantages financiers, les risques et les profils de produits et services qui vous intéressent.
- (ii) Tous nos produits et services sont conformes aux lois et règlements applicables aux institutions financières, tels que stipulés par la Banque Nationale du Rwanda (BNR).

II.3.4.Transparence

- (i) La COPEDU Plc fournira des informations claires, pertinentes et opportunes pour vous aider à prendre une décision éclairée concernant nos produits et services. Le cas échéant, un ensemble de termes et conditions relatifs à chaque produit et service bancaire sera mis à votre disposition avec tous les frais, charges, pénalités et taux d'intérêt correspondants. Votre responsabilité et vos obligations découlant de l'utilisation d'un produit et d'un service bancaires à la COPEDU Plc seront également mises en évidence.
- (ii) La COPEDU Plc informera, par divers canaux (par exemple, via notre réseau d'Agence, par Internet, SMS, téléphone, courrier électronique et / ou médias sociaux) des produits et services disponibles. Vous pouvez donc rendre visite à l'agence de la COPEDU Plc la plus proche pour obtenir plus d'informations et nous faire également part de commentaires par l'intermédiaire de ces canaux.



II.4. Connaître vos produits et services

Nos clients s'attendent à ce que nous soyons professionnels, bien informés pour résoudre leurs problèmes et terminer leurs transactions rapidement et efficacement. Tout le personnel doit donc avoir connaissance de tous les produits et services que la COPEDU Plc a portée de main afin de mieux conseiller et de répondre aux demandes des clients.

II.5. Notre énoncé de service à la clientèle

L'énoncé général de la façon dont la COPEDU Plc soutiendra positivement les besoins des clients se reflète dans l'Énoncé du service à la clientèle

Cher client,

Si vous avez un problème relatif à nos services,

- Nous Vous écouterons et comprendrons.
- Nous vous impliquerons dans le processus de solution
- Résoudrons le problème en temps opportuns.
- Nous vous donnerons des commentaires.

Et nous veillerons à ce que vous :

- Continuerez à faire des affaires ensemble avec nous.
- Soyez notre ambassadeur en nous recommandant aux autres.
- Traitez notre personnel avec le respect qu'il mérite pour faire son travail.

III. NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Des normes de service à la clientèle de la COPEDU Plc ont été établies pour élaborer les points de repère qui serviront à définir, surveiller et améliorer les niveaux de service de nos clients. La mise en œuvre aidera à clarifier les attentes de nos clients et de notre personnel, à améliorer le service et à contribuer à la gestion axée sur les résultats. Notre norme de service est de renforcer la responsabilité de la COPEDU Plc en rendant le rendement transparent et d'accroître la confiance des clients en démontrant notre engagement envers l'excellence du service.

III.1. Objectifs de normes de service à la clientèle

Nos normes de service sont importantes pour les clients, les employés et la direction. Ils aident à définir ce à quoi nos clients devraient s'attendre et à rappeler à la direction et aux employés le défi et les obligations auxquels ils sont confrontés.



III.1.1.Mesure des normes de service

Fournir un service à la clientèle exceptionnelle nécessite à la fois des membres d'équipe bien formés et un système de rétroaction pour mesurer les résultats et gérer l'amélioration continue du service. Nos normes de service aideront à identifier les domaines d'amélioration des services.

III.1.2.Systèmes de gestion des normes client de la COPEDU Plc

Comprendre votre client.	Etablir des normes de service	Former et responsabiliser le personnel	Surveiller les normes.	Fournir une résolution de problèmes proactive.
<p>La gestion du service à la clientèle signifie que nous devons comprendre la nature du service que nous offrons, ce que nos clients veulent, ce qu'ils apprécient et comment ils perçoivent la COPEDU Plc</p> <p>Comment : Cela se fera grâce à des sondages sur la satisfaction de la clientèle. Afin de mieux comprendre nos clients et leurs besoins, nous entreprendrons régulièrement des sondages sur la satisfaction de la clientèle afin d'assurer des résultats d'amélioration continue qui nous permettront de mesurer nos progrès.</p>	<p>Nos normes de service ont été créées pour nous assurer que nous fournissons à nos clients ce dont ils ont besoin et ce qu'ils veulent. Ces normes sont mesurables.</p> <p>Comment : Nous avons maintenant introduit la charte de service pour nous assurer que notre service est défini et mesuré, et que les progrès sont surveillés de façon continue.</p>	<p>Pour cultiver une culture de service, chaque Agence et département de la COPEDU Plc devrait avoir un champion de service qui est responsable de la prestation des services dans l'Agence. Des programmeurs de formation ont également été prévus pour soutenir un excellent service.</p> <p>Comment : Pour nous assurer que nous respectons nos normes de service, les programmes de formation suivants sont en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunions de service hebdomadaires 	<p>Mesurer ou surveiller régulièrement si nous atteignons ou non nos objectifs.</p> <p>Comment : Introduire plus de canaux que nos clients peuvent utiliser pour nous donner des commentaires.</p>	<p>Un service à la clientèle de qualité va au-delà de la réaction aux clients. Il s'agit de construire Une relation durable et continue avec les clients et la résolution proactive des problèmes des clients.</p> <p>Comment : En interprétant le résultat des sondages sur la satisfaction de la clientèle, du registre des plaintes et d'autres programmes de rétroaction, nous sommes en mesure d'agir rapidement et de façon proactive pour mettre en œuvre des mesures pour nous assurer que nous répondons et dépassons les besoins des clients</p>



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ COPEDU Plc va donner une formation au service à la clientèle 		<p>et, de cette façon, conserver leur fidélité.</p>
--	--	--	--	---

III.1.3.Outils de mesure des normes de service

a. Sondages sur la satisfaction des clients

Les sondages sur la satisfaction de la clientèle sont des enquêtes de suivi en cours qui visent à mesurer les niveaux de satisfaction des clients. Ils seront faits régulièrement afin de nous aider à mieux comprendre et répondre aux besoins et aux désirs des clients.

À l'avenir, nous exécuterons des enquêtes internes et externes ciblant à la fois les clients de la COPEDU Plc et ceux de nos principaux concurrents.

Raisons de mener des sondages sur la satisfaction de la clientèle :

- Démontrer son engagement envers les clients.
- Obtenir des commentaires des clients sur les produits, le service et, ou le soutien,
- Référence par rapport à ses concurrents.
- Améliorer la qualité du service
- Augmenter la part de marché.
- Obtenir de l'information sur l'évolution des produits, les priorités et les exigences.
- Obtenir des commentaires sur de nouveaux produits ou services.
- Fournir un moyen de résolution pour les clients mécontents.
- Cibler les ressources sur les questions qui préoccupent les clients.
- Améliorer les profits.

a. Les méthodes que nous pouvons utiliser comprennent, mais ne se limitent pas aux éléments suivants :

- Entretiens en face à face
- E-mails
- Enquêtes incarnées sur notre site
- Sondages téléphoniques



- Vérifications de nos Agences
- Registre des plaintes

b. Enquêtes mystères

Enquête mystère est un autre outil que nous utiliserons pour évaluer le niveau de conformité à nos normes et évaluation de la qualité du service que nous offrons à nos clients. Un client mystère ou une personne non identifiée est utilisé pour obtenir des informations anonymes à un moment inconnu des membres du personnel. Ils visitent les Agences et rendent compte de leurs expériences. (Enquêtes mystères assureront une surveillance adéquate des normes, ce qui permettra d'améliorer continuellement nos niveaux de service). Enquêtes mystères se fera sur une base trimestrielle.

c. Benchmarking (Analyse comparative)

Afin de maintenir et d'améliorer les normes souhaitées, nous procéderons à une analyse comparative des services offerts par nos concurrents et nos pratiques. L'exercice de benchmarking mettra l'accent sur les domaines d'intérêt clés suivants avec les objectifs et en soulignant l'écart entre les pratiques réelles et celles documentées ainsi que celles de nos concurrents.

d. Rapport mensuel d'analyse des visites des Agences

Nous suivrons et signalerons le rendement du traitement des plaintes par rapport aux normes/cibles convenues. Nous mettrons également en place un processus pour identifier les remèdes aux problèmes récurrents.

e. Accréditation des connaissances du produit

Nous effectuerons des tests de connaissances sur les produits deux ou une fois par an afin d'évaluer nos niveaux de compréhension des connaissances des produits.

Cette charte de service décrit le type de normes de service et les délais que nous visons à fournir à nos Clients. COPEDU Plc a pour objectif de fournir un service à la clientèle efficace et efficiente à tout moment. Vous trouverez ci-dessous les délais fixés pour nos produits livrables.

2.1 Nous nous engageons à faciliter les opérations bancaires			
	Un service	Objectif	
1.	Dépôt / retrait en espèces au guichet: <ul style="list-style-type: none"> • Western union • MoneyGram 	3-5 minutes	



	<ul style="list-style-type: none"> • Paiement électronique (taxes, eau et électricité) • En cas de paiement cheque, en dessous de 500 000 Frw (limite de caisse) 	
2.	Au-dessus de 500,000 Frw (Tous les chèques de tiers)	10-20 minutes
3.	Retrait d'espèces au guichet (supérieur à 2, 000,000 Frw))	Nécessite l'approbation du superviseur et responsable d'agence, 5 minutes
4.	Ouverture compte courant / épargne de base ainsi que la vérification du CRB pour voir si le client n'est pas sur la liste Noir dans BNR	15 minutes
5.	Réactiver un compte inactif	5 minutes
6.	Fermer un compte	30 minutes
7.	Livret et carnet de chèques	3 jours ouvrables
8.	Carte de distributeur automatique (ATM)	3 jours ouvrables
9.	Alerte SMS	Immédiatement à la fin d'une transaction donnée.
10.	Répondre aux demandes générales des clients	Dans 1 jour ouvrable.

À condition que tous les documents requis soient disponibles.

2.2. Nous nous engageons à vous aider lorsque vous avez besoin de nous		
1.	Essayez de répondre rapidement à votre appel dans nos centres d'appels ou dans l'une de nos agences.	A la 2ème sonnerie du téléphone
2.	Résoudre rapidement les requêtes de guichet et / ou de téléphone.	<ul style="list-style-type: none"> • Si aucun suivi n'est requis, au cours de la première visite ; • Lorsqu'un suivi est requis, dans un délai d'un jour ouvrable après la première visite ; • En cas de demande complexe, dans un délai de 1 à 4 jours ouvrables.



3.	Répondre rapidement aux demandes écrites.	Répondez par la lettre dans les 2 jours à compter de la date de réception de la demande si la demande n'est pas complexe. Lorsque la demande est complexe, une première réponse sera envoyée endéans deux jours ouvrables et une notification indiquant le délai dans lequel une réponse finale sera envoyée.
4.	Pour renouveler votre carte ATM	3 jours ouvrables
5.	Pour renouveler votre PIN ATM	3 jours ouvrables
6.	Certificat de dette (attestation de non-crédation)	2 jours ouvrables
7.	Certificat de confirmation de solde	2 jours ouvrables
8.	Confirmation du compte.	2 jours ouvrables
9.	Certificat de bonne réputation.	2 jours ouvrables

2.3 Nous nous sommes engagés à écouter		Objectif
1.	Régler les plaintes des clients de manière juste, cohérente et rapide	<p>Assurer la satisfaction du client avec la façon dont leurs plaintes sont traitées.</p> <p>Niveau 1 : Tout le personnel en contact direct avec le client. Maximum de 48 heures</p> <p>Niveau 2 : Faire suivre le recours du client sein de l'Agence concernée. Maximum de 48 heures</p> <p>Niveau 3 : Faire suivre le recours par le Département Commercial ou la Direction Générale de la banque si nécessaire. maximum de 48 heures</p>

2.	Recherche active d'idées et suggestions des clients sur la manière dont nous pouvons mieux leur servir.	Demander aux clients de remplir et d'envoyer des formulaires de commentaires ou d'envoyer un courrier électronique via notre site Web	Recueillir les commentaires des clients via les canaux disponibles mis à la disposition des clients par la COPEDU Plc.
3.	Fournir un service amical et utile chaque fois que les clients traitent avec la COPEDU Plc.	Faciliter nos clients à donner leurs commentaires à travers des boîtes à suggestions et/ou un site Web.	Faciliter l'instruction des clients par le biais du site Web et / ou des médias sociaux.

2.5 Nous nous engageons à travailler tous les jours sauf les jours de congé officiel	
1. Services de bureau (Siège social)	
Les employés de la COPEDU PLC travaillent 9 heures par jour pour réaliser 45 heures par semaine durant les 5 jours ouvrable comme stipule par la loi.	Lundi – Vendredi 07h30 – 17h30 Samedi – Dimanche Fermé
Services de bureau (Dans les Agences)	
Les employés de la COPEDU PLC travaillent 9 heures par jour pour réaliser 45 heures par semaine (En shift) durant les 5 jours ouvrable comme stipule par la loi.	Lundi – Vendredi 07h30 – 20h00 Samedi – Dimanche 08h00 – 20h00 Samedi (Umuganda) 13h00 -20h00



IV. NORMES ÉCRITES DE COMMUNICATION/COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les clients jugeront à la fois la banque et son personnel sur base de l'apparence, contenu et ton de toute correspondance reçue de nous. À cet égard, COPEDU Plc a élaboré des normes de communication écrites pour s'assurer que toute correspondance client est représentative de notre engagement envers le service et dépeint une image professionnelle.

Les normes s'appliquent à toutes les communications officielles, qu'elles soient internes ou externes.

<p>Typographies</p>	<p>Les polices acceptables de normes pour la communication interne et externe : Time New Roman, police taille 12.</p> <p>Utilisez police noire.</p> <p>N'utilisez jamais la police rouge</p>
<p>Langue</p>	<p>Français ou Kinyarwanda/Anglais</p> <p>Le langage utilisé doit être simple et facile à comprendre.</p> <p>Grammaticalement correcte. Assurez-vous qu'une vérification orthographique est effectuée</p> <p>N'utilisez pas le jargon.</p>
<p>Presentation</p>	<p>Les lettres aux clients/prospects doivent être présentées esthétiquement dans le genre de lettres avec l'en-tête formellement approuvée.</p> <p>Utilisez des points de balle chaque fois que possible.</p> <p>N'utilisez pas de ponctuation excessive (!!!!)</p> <p>Utilisez le cas de phrase en tout temps. N'utilisez jamais la majuscule car il est perçu comme criant</p>
<p>Sujet/Titres</p>	<p>Tous les e-mails officiels envoyés au destinataire interne et externe doivent avoir un titre.</p>

	<p>Cela sert à attirer l'attention du lecteur et informe le destinataire de ce qu'est la correspondance.</p> <p>Utilisez quelques mots bien choisis pour que le destinataire sache en un coup d'œil ce que l'e-mail veut signifier.</p>
<p>Réponse du client</p>	<p>Les courriels électroniques doivent être répondus dans un délai de 2heures, tandis que les lettres écrites doivent être traitées dans un délai d'une journée ouvrable à 2 jours (Pas plus de 48 Heure).</p> <p>Si vous n'avez pas toutes les informations pour répondre pleinement au client, préparez une réponse provisoire/holding. Faites connaître au client vos plans et quand vous aurez des informations complètes.</p> <p>Si l'affaire en question prendra un certain temps à régler, mettre à jour le client sur les progrès tous les quinze jours.</p>
<p>S'adresser au client</p>	<p>Nos clients doivent être respectés. Adressez-leur avec le titre approprié (Mr, Mme, Dr, Hon., Ambassadeur, Prof. etc.)</p>
	<p>Si vous serez à l'extérieur du bureau pendant plus de 24 heures, alors vous devez définir votre e-mail hors du bureau pour faire savoir aux gens que vous êtes hors du bureau. Mettez la date de votre retour et la personne agissant en votre nom qui d'autre peut les aider en votre absence?</p> <p>Le Messages de l'email hors du bureau est comme ci-dessous :</p>

Cel

	<p>Merci pour votre e-mail. Je suis actuellement hors du bureau et Mr/Mlle/Mme Francine sera en charge à mon absence. Si vous avez besoin d'une aide immédiate, s'il vous plaît contacter Mme/Mrson e-mail</p>
Signature de courrier électronique	<p>La signature de l'e-mail devrait suivre le modèle standard :</p> <p>Votre nom, position, logo COPEDU Plc, le numéro de téléphone mobile, e-mail, adresse, Skype, site Web, adresse de votre emplacement</p>

V. NORMES DE COMMUNICATION SENSIBLES.

La communication sensible comprend des demandes de renseignements et des plaintes qui peuvent mettre la réputation de la COPEDU Plc en danger ou entraîner une perte du business. Les normes de la COPEDU Plc pour le traitement d'une communication aussi sensible sont :

NATURE DE COMMUNICATON	NORMES
Fraude et sécurité	Lorsque le client réclame, la perte de fonds à des tiers, la communication entre le client et la COPEDU Plc doit être examinée par le Département juridique et le département d'audit interne.
Juridique	Préoccupations des clients/litiges menaces ou toutes demandes reçue qui pourrait avoir une incidence sur COPEDU Plc, que ce soit du client ou d'Avocats. Toutes les réponses aux clients ayant une implication juridique doivent être examinées par le département juridique avant d'être envoyées au client.
Lettres au DG	Lettres de clients adresse à la Copedu Plc, les lettres de réponse doivent être signées par le DG.



Microfinance à la microfinance	Communication avec d'autres microfinance et/ou banques, les lettres de réponse doivent être examinées et Signées par la Directrice Générale de la COPEDU Plc.
Demandes de renseignements généraux des clients	<p>Ce sont des demandes de renseignements non classées comme ci-dessus</p> <p>, les lettres de réponse devraient être examinées par le département concerné ou la branche.</p> <p>Toute la correspondance écrite ne doit être adressée aux signataires des comptes que conformément à l'adresse saisie dans le système de base ou toute autre source légitime. Confirmer l'adresse postale donnée sur la lettre contre celle qui est officiellement communiquée à COPEDU Plc afin d'éviter de traiter avec les fraudeurs.</p>

VI. NORMES D'APPARENCE DES SUCCURSALES/AGENCES

Lorsque les clients franchissent physiquement nos portes, ils prennent un point de vue instantané mental du personnel et de leur environnement et forment immédiatement une première impression. COPEDU Plc a établi des normes pour s'assurer que l'environnement de la COPEDU Plc représente toujours une première impression attirante reflète une grande expérience client.

ACTIVITE	NORMES
L'ordre général	<p>Chaque agence doit maintenir le même niveau de propreté à un niveau de service 5 étoiles</p> <p>Toutes les tapisseries (chaises/tapis/sofas, etc.) doivent être soignées et doivent être lessivés au moins une fois par trimestre. Tout le personnel doit observer une politique de bureau propre: Sauf pour les documents de travail portant sur le travail du</p>

ed

	<p>personnel, pas de fichiers papiers, boîtes, stationnaire, ne doit être visible dans les positions exposées à l'intérieur. Chaque article doit être stocké à l'intérieur des armoires, correctement classés ou d'autres zones de stockage.</p> <p>Tous les (bordereaux, caoutchoucs, dépliants de produits, etc.) doivent être soigneusement placé dans les endroits appropriés, marqués avec le logo de la COPEDU Plc.</p> <p>Les articles personnels du staff ne doivent pas être visibles par les clients à aucun moment.</p> <p>Les poubelles devraient être disponibles à des endroits pratiques pour l'utilisation des clients et du personnel.</p> <p>Les aliments ne peuvent être consommés que dans les zones de cuisine désignées dans les Succursales/Agence où cela est disponible. Aucun aliment ne doit être consommé par le personnel en présence des clients.</p>
<p>INTERNE ET EXTERNE</p>	<p>Toutes les affiches externes et de lobby doivent être émis par le service de commercialisation sur l'approbation du comité exécutif.</p> <p>Toutes les affiches de produits et autres affichages dans le hall de la succursale doivent être en bon état, affichées d'une manière acceptable</p> <p>Les affiches de produits doivent être remplacées au moins tous les deux ans.</p> <p>La signalisation externe doit être tenue propre et, en cas de signes rétro éclairés, toutes les ampoules/minuteriers doivent fonctionner en tout</p>



Le code vestimentaire dépeint les normes de qualité et de professionnalisme de la COPEDU Plc. On s'attend à ce que le personnel démontre des normes élevées d'habillement personnel un modèle qui est de bon goût et approprié à l'environnement de travail.

Tout le personnel de guichet et de service à la clientèle doit être bien habillé.

Chaque employé doit être bien habillé en tout temps lorsqu'il est en service ou

Lors de l'entrée ou de la sortie des locaux de la COPEDU Plc. Il est important de maintenir une apparence appropriée à la profession et qui n'est pas offensant pour les clients ou d'autres membres du personnel /coopérer apparence physique.

(Cfr Code de vestimentaire des Ressources humaines)

VIII. GESTION/NORMES DES PLAINTES

Une gestion efficace des plaintes fait partie intégrante de la qualité du service à la clientèle.

Les plaintes des clients et la façon dont elles sont traitées peuvent soit améliorer ou détruire le service à la clientèle de toute entreprise. Pour cette raison, COPEDU Plc a mis en place des normes strictes de gestion des plaintes qui assureront un règlement efficace des plaintes des clients, ce qui permettra d'améliorer le service à la clientèle.

Notre système de gestion des plaintes sera:

- Réduire les problèmes et les plaintes récurrents.
- Améliorer les normes de service à la clientèle COPEDU Plc.
- Élever les normes de prise de décision.
- Fournir rapidement des commentaires et des informations qui peuvent être utilisés pour améliorer nos produits et services.
- Mesurer la satisfaction du client.

VIII.1. Qu'est-ce qu'une plainte / une requête ?

COPEDU Plc définit une plainte comme une expression d'insatisfaction à l'égard de tout aspect de la Copedu Plc, tandis qu'une requête est une quête d'information qui normalement ne contient pas d'expression d'insatisfaction.

VII.2. Principes de gestion des plaintes COPEDU Plc.



Le processus du système de gestion des plaintes COPEDU Plc, utilise une approche fondée sur le principe qui permet de mettre l'accent sur l'expérience client et le respect des directives de la Banque nationale du Rwanda (BNR).

Les directeurs de la gestion des plaintes sont :

Focaliser sur les clients :-Nous nous engageons à prouver un processus efficace de traitement des plaintes qui permet à nos clients de fournir facilement des commentaires et de veiller à ce que tous les aspects de leurs plaintes soient entièrement pris en compte.

Visibilité - Nous veillons à ce que l'information sur la façon et l'endroit où se plaindre est

Bien médiatisé auprès des clients, du personnel et d'autres parties prenantes l'énoncé du service à la clientèle est publié sur notre site Web. www.copeduplc.rw et affiché dans toutes nos salles de nos agences.

L'accessibilité : notre processus de traitement des plaintes est à la fois facile à comprendre et à y accéder par les clients existants et potentiels.

Réactivité-Nous veillons à ce que les plaintes soient reconnues, rapidement, adressé en fonction de l'urgence et notre client est tenu informé tout au long du processus.

Objectivité et équité - Nous veillons à ce que tous les aspects de la plainte aient été traités de façon complète et équitable et, le cas échéant, de recours offert.

Confidentialité - Nous gardons tous les renseignements personnels liés aux plaintes confidentiels.

Compétence - Nous veillons à ce que tout notre personnel comprenne pleinement le processus et les procédures de traitement des plaintes. Les responsabilités relatives au traitement des plaintes sont clairement établies, et les plaintes et les réponses à ces plaintes sont surveillées.

Conformité - Notre processus de gestion des plaintes est conforme à la directive de la Banque nationale du Rwanda (BNR) et des contrôles internes sont en place pour assurer la rapidité et l'efficacité du processus de traitement des plaintes.

Examen de l'ensemble des normes et de notre rendement en matière de gestion des plaintes.

Remède - Nous utilisons la rétroaction des plaintes pour identifier et remédier à toute question récurrente ou systématique afin d'assurer une amélioration continue.

IX. PROCESSUS DE PLAINTES



Le traitement efficace des plaintes est Paramount chez COPEDU Plc dans l'amélioration des services que nous offrons à nos clients! Chaque client a le droit de porter plaintes auprès de la COPEDU Plc chaque fois qu'il se sent insatisfait des services qui lui sont offerts. Chez COPEDU Plc, nous nous efforçons d'assurer la satisfaction de la clientèle et le traitement des plaintes représente une occasion précieuse pour la COPEDU Plc de reconstruire et d'améliorer les relations avec les clients et lorsqu' 'un événement a mal tourné, nous nous efforçons de faire un suivi complet et de donner des commentaires pour assurer la satisfaction de la clientèle, Ce document énonce le processus général et les systèmes que nous avons mis en place pour gérer les plaintes des clients depuis le moment de la réception des plaintes à la résolution.

La procédure de gestion des plaintes COPEDU Plc se compose de 5 niveaux qui sont définis par des responsabilités différentes et des délais de résolution différents.

NIVEAU DE TRAITEMENT DES PLAINTES	DEFINITION	DÉLAI DU STANDARD
Niveau 1	Ligne d'appel : La ligne Centrale d'appel de la COPEDU Plc (2012) permet aux clients d'appeler et de se plaindre. Les plaintes sont enregistrées dans le registre des plaintes par le responsable de la ligne d'appel et procède avec le suivi et la surveillance.	Du lundi au vendredi : 7 :30 to 17 :30
Niveau 2	courrier électronique de COPEDU Plc ; Les clients peuvent se plaindre sur: E-mail:info@copeduplc.rw Ces plaintes seront reçues par le Département Commercial et traitées par le département ou l'Agence concerne.	Maximum 2h pour les plaintes simples (Ceux qui peuvent immédiatement être résolu a son niveau) et pour les plaintes complexe (ceux qui demandent l'intervention d'autres services et départements) sera 48 heures (1 à 2 jours) Cela varie avec les niveaux d'escalade conformes.
Niveau 3	Le point d'escalade le plus élevé avec l'institution, cela comprend	Maximum de 72 heures



	l'équipe du comité de gestion et les chefs de divers départements.	
Niveau 4	Verbal : Les clients peuvent également se plaindre verbalement à tout membre du personnel de COPEDU Plc disponible à n'importe quel agence. Le membre du personnel doit ensuite enregistrer la plainte par l'intermédiaire du registre des plaintes et le département ou l'agence connexe assurera le suivi.	Résolution Immédiate
Niveau 5	Aller dans l'agence : Les clients peuvent également se rendre dans n'importe quelle agence de COPEDU Plc et déposer la plainte dans la boîte à suggestions ou parler à un représentant du service à la clientèle et faire enregistrer les plaintes sur le registre des plaintes	Maximum 48 Heures

X. RENCONTRER LES CLIENTS

La recherche révèle que les attitudes sont la première chose que les gens remarquent face à la communication face à face. L'attitude est contagieuse. Dans les vingt premières secondes, avant même de dire un mot, votre attitude peut affecter le client soit positivement ou négativement. Nous devons garder à l'esprit que l'attitude détermine le langage corporel que vous affichez envers les clients.

Les normes COPEDU Plc pour les rencontres en personne avec le client sont mentionnées ci-dessous :

al

NORME	ACTIVITE
Accueillir le client	<p>À chaque premier point de contact avec un client, reconnaître chaleureusement sa présence et, dans la mesure du possible, adresser le client par son nom,</p> <p>"Bonjour Mme Francine, bienvenue à COPEDU, comment puis-je vous aider ?"</p>
Offre d'aide	<p>Si le client semble être perdu, rejoignez-le pour l'aider.</p> <p>"Bonjour monsieur/Madame, avez-vous été servi ?"</p> <p>"Puis-je vous aider?"</p>
Service avec le sourire	Cela montre une réelle volonté d'aider
Maintenez le contact visuel	<p>Afficher que vous êtes confiant de votre travail et que vous êtes concerné pour le problème du client. Il inculque la confiance et transmet l'honnêteté.</p>
Offrez des informations	<p>Au client que vous êtes COPEDU Plc; aller au-delà pour trouver toutes les informations dont le client a besoin. Si vous ne pouvez pas vous pencher sur la question, escaladez.</p>
Avant de refuser un client, vérifiez auprès de votre superviseur	<p>Si vous n'êtes pas sûr que la demande/instruction du client puisse être adaptée, vérifiez auprès de votre superviseur.</p>
Remerciez le client d'avoir attendu	<p>Lorsque le client attend, chaque minute est comme une heure, donc leur montrer que vous appréciez leur patience.</p>
Remerciez le client d'avoir choisi COPEDU Plc	<p>Remercie le client d'avoir fait affaire avec COPEDU Plc.</p> <p>"Merci Mme, Francine, c'était un plaisir de vous servir, passez une belle journée"</p>

Ca

XI. NORMES INTERNES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La qualité du service offert à notre client externe par le personnel de première ligne dépend en grande partie de la qualité du soutien qu'il reçoit à l'interne. Pour qu'une culture du service à la clientèle s'enracine dans COPEDU Plc, elle doit être démontrée par tous, dans tous les aspects de leur travail, à la fois pour les clients externes et internes. Certaines des normes qui assureront un bon service à la clientèle interne comprennent :

ATTRIBU	NORMES
Rapidité	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre rapidement aux appels • Revenez rapidement les uns aux autres avec des réponses aux requêtes des clients. • Observez la ponctualité.
Fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de fournir ce qui a été promis, de manière fiable et précise. • Promets seulement ce que vous pouvez livrer et faire la suivi pour vous assurer que vous respectez votre promesse.
Professionnalisme	<ul style="list-style-type: none"> • Soyez professionnel en tout temps. • Soyez poli et respectueux. • Aller au delà et dépasser les attentes internes des clients. • Dis merci au client.
Réactivité	<ul style="list-style-type: none"> • La volonté d'aider nos collègues et de fournir des services rapides • Prenez des mesures immédiates pour aider vos collègues au mieux de vos capacités
Le respect	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect est la démonstration de respect pour le travail que d'autres font. • En cas de litige ou de malentendu, le respect des responsabilités de nos appelants et leur



	confiance à notre égard doivent être maintenus
--	--

L'importance des clients internes ne doit jamais être sous-estimée. Sans bien servir notre client interne, nous ne serons jamais en mesure de servir et de ravir nos clients externes

XII. GESTION DES LIGNES TELEPHONIQUES ET EMAIL DE LA COPEDU PLC

La gestion des lignes téléphoniques et d'adresse électronique (e-mail) de la COPEDU PLC sont les unes parmi les canaux de communication rapides utilisés par l'institution pour répondre aux demandes et suggestions des clients. La gestion des appels téléphoniques et Email sont les services que la COPEDU PLC ne doit pas négliger, il doit en effet être soigné. La relation client dépend de la qualité de la réception des appels entrants. À chaque prise de contact par téléphone, nous reflétons l'image de notre institution auprès de la clientèle.

COPEDU PLC a des téléphones fixes disponibles à la réception et dans les bureaux de l'agence siège et du siège social c'est-à-dire réception de la direction générale et des bureaux inclusifs. Les dits téléphones facilitent la communication interne pour éviter la perte du temps et circulation inutile. Chaque bureau doit avoir une liste de numéro de téléphone et personne n'a aucun droit de remplacer les téléphones sans avis de l'informaticien chargé de gérer ces téléphones.

COPEDU PLC a également pensé à la communication externe, elle a mis à disposition sa ligne téléphonique "HOTLINE: 2012" pour aider les clients d'accéder aux informations sur les produits et services de la COPEDU PLC, suivi des dossiers, une aide technique (sur les services électronique tel que l'utilisation de la debit card, Push and Pull, Heure de service, localisation géographique, etc.) et autres besoins bancaires sans que le client se présente à la banque. (Toutefois, dépendant de la réglementation, le numéro peut ou ne peut pas être taxé). Il a également un e-mail: info@copeduplc.rw, ces deux canaux de communication externes devraient être gérés par le centre d'appels. La secrétaire de la direction général est chargé d'accueillir les appels entrant et les messages électroniques, de faire l'orientation des demandes reçus aux services concernent et de suivre les résolutions des demandes distribuées.

Voici la précision des meilleures pratiques pour adopter une approche professionnelle de la téléphonie.

XII.1. Etapes pour réussir son accueil téléphonique

Étape n° 1 : effectuer la prise de contact :



Cette étape consiste à:

- accueillir votre correspondant : vous vous présentez, vous et l'entreprise, accompagnés d'un « bonjour » de politesse ;
- identifier votre interlocuteur : vous recueillez les informations qui vous permettent de connaître l'identité du contact, et son dossier pour le cas d'un client ;
- personnaliser l'appel : une fois que la personne est identifiée, il convient de s'adresser à elle en utilisant son nom, ainsi qu'un « Madame » ou un « Monsieur » devant, par courtoisie.

Étape n° 2 : identifier l'objet de l'appel

Cette étape consiste à:

- écouter votre interlocuteur : il doit s'exprimer pour que vous puissiez comprendre son besoin, ses attentes, à qui il souhaite s'adresser, pour quelle raison, etc. ;
- questionner votre correspondant : si la demande est trop vague, aidez votre interlocuteur à mieux formuler sa demande en lui posant des questions amenant à des réponses précises ;
- reformuler sa demande : vous récapitulez les propos de votre interlocuteur avec des termes différents afin de vous assurer d'avoir bien compris son intention.

Étape n° 3 : mettre l'interlocuteur en attente

Cette étape (facultative) consiste à :

- proposer la mise en attente : vous expliquez à votre contact que vous avez besoin de rechercher certaines informations, vous lui indiquez le temps d'attente estimé, puis vous lui demandez son accord ;
- reprendre l'interlocuteur : vous reprenez la conversation en vous adressant à votre contact de manière personnalisée (Madame X/Monsieur X) et en le remerciant d'avoir patienté, puis vous annoncez la ou les solutions trouvées (s).

Étape n° 4 : trouver une solution

Cette étape consiste à :

- proposer un choix de solutions à la personne : parmi les réponses possibles, vous exposez plusieurs solutions à votre interlocuteur en lui demandant celle qu'il préfère ;
- reformuler la proposition choisie : répétez la solution privilégiée en utilisant d'autres termes et en détaillant bien les modalités, afin de vous assurer que votre interlocuteur vous a bien compris ;

- annoncer la mise en place des actions : énoncez à haute voix ce que vous mettez en œuvre afin que votre interlocuteur comprenne que vous apportez bien la solution attendue.

Astuce pour gérer les silences : expliquez ce que vous êtes en train de faire à haute voix. Votre interlocuteur aura l'impression de participer à l'action et ne verra pas le temps passer.

Étape n° 5 : faire valider la solution

Cette étape consiste à :

- récapituler la solution apportée : vous détaillez les étapes des actions à mettre en œuvre ;
- évaluer la satisfaction de votre interlocuteur : vous vous assurez que la solution apportée satisfait votre interlocuteur et vous lui demandez si vous pouvez faire autre chose pour le satisfaire.

Étape n° 6 : prendre congé

Cette étape consiste à :

- remercier votre correspondant au nom de l'institution: vous manifestez votre considération en remerciant votre interlocuteur d'avoir appelé, d'avoir été patient, pour sa fidélité, etc. ;
- formuler sa prise de congés : vous devez raccrocher après votre contact, en l'invitant à vous quitter de manière courtoise, en lui souhaitant une agréable journée par exemple.

XIII. LA GESTION DES BOITES A SUGGESTIONS DANS LA COPEDU PLC

XIII.1. INTRODUCTION

Les boîtes à suggestions est un système organisé par lequel les clients et les visiteurs de la COPEDU PLC peuvent exprimer par écrit leurs suggestions, doléances, idées, plaintes, conseils et souhaits, visant à l'amélioration de ses services et/ou de ses produits, . Ces doléances, suggestions et conseils sont mis dans des boîtes installées à chaque agence de la COPEDU Plc.

XIII.2.COMMENT GERER LES BOITES A SUGGESTIONS ?

Nous pouvons suivre la procédure suivante pour la meilleure gestion de ces boîtes installées dans toutes les agences de la COPEDU PLC:

- Toutes les boîtes à suggestions doivent être fermées et le département commercial est en charge de toutes les clés de ces boîtes ;

- L'ouverture de ces boîtes à suggestions aura lieu chaque lundi dans toutes les agences ;
- L'employé du département commercial en collaboration avec le chef d'agence seront en charge de collecter tous les commentaires et suggestions de l'agence ;
- Employé du département commercial amènera les commentaires et les suggestions au chef de département pour l'analyse ;
- Après l'analyse de ces commentaires et suggestions, le chef de département commercial soumettra le rapport mensuel au comité de gestion de la COPEDU PLC pour prendre les décisions appropriées au cas nécessaire.

Fait à Kigali, le ...1...../...12...../2020

Présidente du Conseil d'Administration

UWERA GASHUMBA Liliane



XIV. ANNEXES (Formulaire Ouverture Compte)

Formulaire 1: FORMULAIRE D'OUVERTURE DE COMPTE / INDIVIDUEL

FICHE D'OUVERTURE DE COMPTE/ACCOUNT OPENING FORM/IFISHI YO GUFUNGURA KONTI

Veillez lire attentivement et remplir toutes les sections pertinentes. Si vous avez des questions, un membre du personnel sera prêt à vous aider. (Veillez remplir en lettre et cocher si nécessaire).

Please read carefully and complete all relevant sections. Should you have any questions a members of staff will be willing to assist you. (Please complete in BLOCK and tick where necessary)

Soma aya mabwiriza witonze maze wuzuze iyi nyandiko uko bikwiye. Niba hari ibyo ushaka gusobanura, umukozi wacu yiteguye kuguha ibisobanuro wifuzwa. (Usabwe kuzuza iyi nyandiko ukoresheje inyuguti zisomeka neza kandi ugushyira ikimenyetso x aho bisabwa).

SPÉCIFICATIONS DU COMPTE / ACCOUNT SPECIFICATIONS/IBIJYANYE NA KONTI

Je demande à la COPEDU PLC d'ouvrir un compte pour moi et de me fournir des services financiers. Je souhaite que la COPEDUPLC ouvre pour moi (cochez si approprié).

I therefore request the Bank to open an account for me and provide financial services to me. I want COPEDU PLC to open for me (tick if appropriate).

Nsabye COPEDU kumfungurira iyi /Izi konti mpisemo

Compte courant/Current account/konti isanzwe :

Ordinaire Compte joint

Comptes d'épargne/Saving account/konti zo kuzigama:

- TEGANYA
- NKUNGANIRE
- TURA IWawe
- IGURIRE IYawe
- YIGE ATUJE

DÉTAILS PERSONNELS/ PERSONAL DETAILS/IBIRANGA UMUKIRIYA

Titre/Title: Mr./Mrs./Ms.

Nom/Name/Izina

Prenom/Surname/Izina.....

Compte client/Customer Acc/konti y'umukilriya (short Name)



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Genre/ Gender/Igitsina: Masculin/Male/Gabo Féminin/Female/Gore

Etat Civil / Marital status/Irangamimerere:

Célibataire/Single/Ingaragu Marié/ Married/arubatse

Divorcé/ Divorced/Yatandukanye nuwo bashakanye Veuf/Widowed/ Umupfakazi

Nom de l'Epouse / Spouse Name/Izina ry'uwo mwashakanye:.....

Date De Naissance/ Birthdate/itariki wavutseho : (dd/mm/YYYY)

Lieu de Naissance /Place of birth/Aho wavukiye : Province/Province/Intara.....

District/Akarere..... Secteur/sector/umurenge.....

Cellule/cell/Akagari..... Village/Umudugudu.....

Nombre de dépendant/Number of dependent/umubare wabo utunze:

Icyiciro cy'ubudehe abarurirwamo :

Carte de réfugié/Refugie ID/Irangamuntu Identification étrangère /Foreign ID/irangamuntu y'abanyamahanga

(Autres informations /Specify other/andi makuru) -----

Numéro d'Identification / ID number/Numero y'irangamuntu -----

Date d'Emission/ Issue date/Itariki yatangiweho -----

Date d'expiration/Expiry date/Igihe izarangirira -----

Délivré à /Issued at/Yatangiwe -----

INFORMATIONS SUR LE MANDATAIRE DU COMPTE/ACCOUNT MANDATE INFORMATION/UMWIRONDO RO W'UMWISHINGIZI

Nom du Mandataire du Compte/Account mandate name/izina ry'umwishingizi :.....

Relation avec le demandeur/Relation with applicant/Icyo upfana *nufungura* konti :

Epouse/Spouse/uwo mwashakanye Tuteur legal/Legal guardian/Umwishingizi

Autres/others/ibindi.....

Carte d'Identité/National ID/Numero y'ikimuranga.....

Date d'Emission/Date of issue/Igihe yatangiwe..... Date d'expiration/expiry date/Igihe izarangirira.....Delivré à/Issued at/Aho yatangiwe

Mode of opérationel/Mode of operation/Uburyo konti izakora:

Seul/solely/wenyine Conjointement/jointly/Bose Soit un seul/Either one to sign/umwe muri bo

INFORMATIONS SUR LE PLUS PROCHE PARENT/NEXT OF KIN INFORMATION/UMWIRONDO RO

Nom du plus proche parent /Next of kin name/Izina ry'umuvandimwe wa hafi :.....

À côté type d'identification /Next of kin ID type/Ubwoko bw'Irangamuntu:
 Numéro d'identification du plus proche parent/Next of kin ID number/Nomero y'Irangamuntu :

 Téléphone du plus proche parent/Next of kin phone number/Nomero ya téléphone :

 ID du plus proche parent et son e-mail/Next of kin e-mail/Nomero y'Irangamuntu:

RÉSIDENCE CLIENT & ADRESSE
DECOMMUNICATION/CUSTOMER RESIDENCE & COMMUNICATION ADDRESS / AHO ATUYE

Adresse 1 Adresse 2.....
 Village/Umudugudu..... Pays/Country/Igihugu.....
 Type de résidence/résidence type/ ubwoko bwaho atuye :.....
 Adresse Permanant 1/Permanent address 1/aho atuye hahorahol:
 Adresse Permanant 2/Permanent address 1/aho atuye
 hahorahol
 Village/Umudugu:
 Téléphone professionnel/Office phone Number/Nomero ya téléphone y'akazi:
 Téléphone domicile/Home phone/téléphone yo mu rugo:
 Numéro de fax/Fax number/Nomero ya faxi :.....

INFORMATIONS SUR LA PROFESSION / L'EMPLOI DU
CLIENT/CUSTOMER OCCUPATION & EMPLOYMENT
INFORMATION/AMAKURU AJYANYE NICYO UMUKIRIYA
AKORA:

Occupation du client/Customer occupation/Icyo ukora:.....
 Nom de l'employeur/Employer name/Izina ry'umukoresha :.....
 ID de l'employé/Employee ID/numero y'umukozi:
 Adresse de l'employeur/Employer adress/aderessi y'umukozi:
 Téléphone/phone number/Nomero ya telephone:
 Pays employeur/Employer country/Igihugu cy'umukozi: Province/Intara
 District/Akarere Secteur/sector/Umurenge
 cellule/cell/Akagari Village/umudugudu
 Plage de revenus/Income range/igereranya ry'amafaranga winjiza
 Fréquence/Frequency/ (quotidienne/daily/ku munsu, hebdomadaire/weekly/Mu cyumweru, mensuelle/monthly/buri kwezi, trimestrielle/quarterly/ku gihembwe)
 Nom du Groupe/Group name/izina ry'icyiciro
 Numéro de groupe/Group number/numero y'icyiciro

Code du sous-secteur économique du client/Customer Economic sub sector code:
 Code de sous-secteur économique du client ISIC/Customer Economic sub sector code ISIC:

▪ **ACCOUNT OPERATING TOOLS**

- Carnet de chèque-24 pages/Cheque book-24 leaves/sheki y'impapuro 24
- Carnet de chèque-48 pages/Cheque book-48 leaves/sheki y'impapuro 48
- Livret/Passbook/Agatabo
- Debit Card/ Carte pour débiter /Ikarita yo kubikuza ku byuma by'ikoranabuhanga
- Push& pull System/Kubitsa no kubikuza ukoresheje telephone igendanwa

AUTRES COMPTES DANS COPEDU PLC/OTHER ACCOUNT / IZINDI KONTI

Type de compte/Account type/ubwoko bwa konti	Numéro de compte/Account number/Numero ya konti	Nom de l'Agence Copedu Plc/Name of the branch/izina ry'ishami

Les informations que nous avons fournies dans ce document sont exactes et restent valables à la date d'ouverture du compte. J'ai / Nous avons également entièrement lu et compris les termes et conditions du compte courant COPEDU PLC tels qu'ils figurent au verso et j'accepte d'être lié par tous les dits termes et conditions applicables aux services bancaires appliqués SUR moi / nous.

The information that/ We have provided in this for is accurate and remain valid at the date of opening the account. I/We have also fully read and understood the terms and conditions of Unguka Bank current account as contained overleaf and agree to be bound by all said terms and conditions as applicable to the banking services applied by me/us.

Amakuru nujuje/ twujuje muri iyi nyandiko ni ay'ukuri kandi akomeza kugira agaciro kugeza igihe konti ifunguwe. Na none kandi nasomye/twasomye amabwiriza n'amategeko yose yerekeranye no gufunguza konti muri COPEDUPlc. Niyemeje/twiyemeje kandi kubahiriza ayo mabwiriza n'ayomategeko yose agengaumuntuweseusabaserivisiza Copedu plc nasabye/twasabye.

Signature du demandeur /Applicant signature/ Umukono w'ufunguzakonti:.....

Signature du mandat /mandate's signature Umukono w'undimuntu ufite uburenganzira Kuri konti :

.....

Date/Date/Itariki:.....

Responsible et relation client/Customer relationship officer name and ID/Izina na ID y'ushinzwe umukiriya:.....

POUR USAGE INTERNE SEULEMENT/FOR OFFICIAL USE ONLY/HAGENEWE BANKI	Liste de contrôle d'ouverture de compte/Account opening checklist/Lisite isuzuma ifishe ifungura konti
Agence/Branch/Ishami	Copie d'identité / passeport (Y / N)/Ikarita y'Irangamuntu
Numéro de compte / Numero ya konti / Account Number	Photo du client (Y/N)/ I photo ngufi / Photo Passeport
Microfinance Copedu Plc	Identifiant / photo du mandataire /I photo y'umwishingizi.
Secteur professionnel/ Professional Sector / Icyiciro cy'Imirimo	Pas sur liste noire/ not at CRB report
Classe de (élevée) 2 risqué/Normal (moyenne)/Middle (CRB) 1 3 (faible)/Low Class	

	NOM/NAME/IZINA	SIGNATURES/UMUKONO
Chargé des relations Clients/Customer relationship officer		
Supervisé par/Supervised by		
Approuvé par/Approved by		

Taitement bancaire de base

	NOM/NOM/IZINA	SIGNATURES/UMUKONO
Initié par/Initiated by		
Supervisé par/supervised by		
Approuvé par/Approved by		