

CHARTRE DE SERVICE CLIENTÈLE DE COPEDU PLC

1. INTRODUCTION

COPEDU Plc s'engage à fournir des services financiers de haute qualité avec professionnalisme, intégrité et un esprit centré sur le client. Cette **Charte de Service Clientèle** définit notre engagement à servir nos clients avec équité, transparence et efficacité tout en respectant les réglementations de la **Banque Nationale du Rwanda (BNR)** et les meilleures pratiques mondiales en microfinance.

2. QUI SOMMES-NOUS

COPEDU Plc est une institution financière de premier plan dédiée à l'autonomisation des individus et des entreprises, en particulier des femmes, grâce à des services financiers innovants et inclusifs. Nos activités sont guidées par un engagement envers le développement socioéconomique, la stabilité financière et des pratiques commerciales éthiques.

3. MISSION, VISION ET VALEURS FONDAMENTALES

Mission

Fournir des services socioéconomiques inclusifs visant à améliorer le bien-être et les moyens de subsistance de nos clients.

Vision

Devenir la principale institution financière féminine en Afrique, en autonomisant les femmes et en stimulant un changement positif à travers le continent.

Valeurs fondamentales

COPEDU PLC défend les valeurs suivantes :

- **Coopération**
- **Ponctualité**
- **Expérience**
- **Qualité**
- **Intégrité**
- **Unicité**

4. NOTRE ENGAGEMENT DE SERVICE

Chez COPEDU Plc, nous nous engageons à:

- Fournir des services **financiers accessibles, abordables et transparents**.
- Traiter chaque client **avec respect et équité**.
- Maintenir **des normes éthiques élevées** dans toutes les interactions.
- Offrir **des services de manière rapide, précise et professionnelle**.
- Protéger les données et **la vie privée des clients conformément aux directives de la BNR**.
- Traiter les plaintes **des clients de manière équitable et efficace**.

5. SERVICES OFFERTS ET DÉLAIS ESTIMÉS DE LIVRAISON

SERVICE	DÉLAI ESTIMÉ DE LIVRAISON
Ouverture de compte	10 à 15 minutes (sous réserve de vérification KYC)
Traitement de prêt	Dans les 10 jours ouvrables suivant la soumission des documents complets
Demandes clients	Le jour même
Résolution des plaintes	Dans les 5 jours ouvrables, selon la complexité
Virement de fonds (interne)	Le jour même
Virement de fonds (sortant)	Dans les 2 heures
Décaissement de prêt	Dans les 24 heures suivant l'approbation
Attestation de remboursement de prêt	Dans les 2 jours ouvrables
Demandes de relevés	Délivrance instantanée en agence
Délivrance de carte bancaire	Dans les 3 jours ouvrables
Renouvellement de carte bancaire	Dans les 3 jours ouvrables
Renouvellement de code PIN	Dans les 2 jours ouvrables
Délivrance de chéquier	Dans les 3 jours ouvrables
Carnet d'épargne	Le jour même
Traitement de correspondance	Confirmation de compte et de solde : dans les 2 jours ouvrables ; Autres courriers : dans les 3 jours ouvrables
Actions	Achat et vente – envoyées à l'acheteur ou au vendeur
Réactivation de compte	5 minutes
Services numériques	Enregistrement en 5 à 10 minutes
Dépôt/retrait en espèces au guichet (au-delà de 500 000 Frw pour les chèques de tiers)	10 à 20 minutes

6. DROITS DU CLIENT

En tant que client de COPEDU Plc, vous avez droit à :

- **Un traitement équitable**, sans distinction de sexe, de religion ou de situation économique.
- **Une information claire, transparente et exacte** sur nos produits et services.
- **La confidentialité de vos informations** personnelles et financières.
- **Une résolution efficace et équitable** des plaintes et différends.
- **Un service rapide** sans retards injustifiés.
- **Des pratiques de prêt équitables conformes** au cadre de protection des consommateurs de la BNR.

7. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Pour garantir une prestation de services efficace, il est attendu des clients :

- **De fournir des informations** exactes et véridiques lors des transactions.
- **De lire et comprendre les conditions générales** avant de signer tout contrat.
- **De rembourser à temps** les prêts et autres obligations financières.
- **De signaler immédiatement** toute transaction non autorisée.
- **De traiter le personnel de COPEDU Plc** avec courtoisie et respect.

8. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

COPEDU Plc s'engage à résoudre les plaintes des clients de manière efficace. Les clients peuvent déposer une plainte via :

- **Les guichets en agence.**
- **WhatsApp :** (+250) 788 319 829.
- **Centre d'appels :** 2012
- **Portail en ligne :** www.copeduplc.rw

Processus de résolution des plaintes :

- Accusé de réception dans les 24 heures.
- Enquête et résolution sous 5 jours ouvrables.
- Escalade à la direction si non résolu dans les 15 jours.
- Si non résolu, le client peut faire appel à l'Unité de Protection des Consommateurs de la BNR.

9. PROTECTION DES DONNÉES ET SÉCURITÉ

COPEDU Plc applique les normes les plus élevées en matière de sécurité des données conformément à la réglementation de la BNR. Nous garantissons :

- La protection des données des clients contre tout accès non autorisé.
- Des transactions numériques sécurisées et des mesures de prévention de la fraude.
- Aucune divulgation d'informations client sans consentement, sauf exigence légale.

10. ENGAGEMENT DU CLIENT ET RETOUR D'EXPÉRIENCE

Nous valorisons les retours de nos clients afin d'améliorer nos services. Les clients peuvent :

- Participer à des enquêtes de satisfaction client périodiques.
- Soumettre des suggestions et retours via nos boîtes à idées ou en ligne.
- Contacter notre équipe de service client pour toute demande ou assistance.

11. CONFORMITÉ AUX DIRECTIVES DE LA BNR SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

COPEDU Plc aligne ses services sur les règlements de la BNR pour assurer :

- **Des pratiques de prêt équitables et transparentes.**
- **Une divulgation claire des conditions de prêt, taux d'intérêt et frais.**
- **Des pratiques éthiques de recouvrement** (sans harcèlement ni intimidation).
- **La protection des clients vulnérables** (soutien à l'éducation financière).

12. PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Pour améliorer la qualité de service, nous allons :

- **Former continuellement notre personnel** aux meilleures pratiques de service client.
- **Moderniser nos plateformes** numériques pour un meilleur accès aux services.
- **Réviser et mettre à jour régulièrement cette charte** selon l'évolution des besoins.

13. COORDONNÉES

Siège de COPEDU Plc, Kigali, Rwanda

- **Centre d'appels** : 2012
- **Téléphone** : (+250) 788 319 829
- **Email** : info@copeduplc.rw
- **Web Site** : www.copeduplc.rw

Nous vous invitons à partager vos retours pour nous faire savoir comment nous vous avons servi.

CETTE CHARTE DE SERVICE CLIENTÈLE REFLÈTE NOTRE DÉVOUEMENT À VOUS SERVIR AVEC EXCELLENCE. MERCI D'AVOIR CHOISI COPEDU PLC!