

## LE SAVIEZ VOUS ? VOS DROITS EN TANT QUE CLIENT

### Dans Notre Institution, Vous Êtes Protégé !

✓ **Droit à une Information Claire**

Vous devez recevoir des informations claires, exactes et compréhensibles avant d'utiliser tout service.

✓ **Droit à la Transparence**

Tous les frais, charges et taux d'intérêt doivent vous être expliqués à l'avance.

✓ **Droit à un Traitement Équitable**

Vous devez être traité avec respect et sans discrimination à tout moment.

✓ **Droit à un Contrat**

Vous avez le droit de recevoir, comprendre et conserver une copie de votre contrat avant de le signer.

✓ **Droit de Réclamation**

Vous pouvez déposer une plainte et recevoir une réponse rapide et équitable.

✓ **Droit à la Confidentialité**

Vos informations personnelles et financières doivent être protégées et gardées confidentielles.

✓ **Droit à des Informations Exactes**

Vous devez recevoir des relevés de compte corrects et être informé de toute erreur.

✓ **Droit à une Tarification Équitable**

Tous les frais doivent être raisonnables, justifiés et clairement expliqués.

✓ **Droit de Rétractation (Délai de Réflexion)**

Vous pouvez annuler un contrat dans le délai autorisé sans pénalité.

✓ **Droit à la Protection contre le Surendettement**

Nous devons veiller à ce qu'aucun prêt ne vous soit accordé au-delà de votre capacité de remboursement.

## PAS SATISFAIT ? EXPRIMEZ VOUS !

☎ **Contactez-nous** : 2012

🌐 **Site web** : [www.copeduplc.rw](http://www.copeduplc.rw)

✉ **Votre réclamation compte** — nous sommes là pour vous aider.

## NOTRE ENGAGEMENT

Nous vous servons avec transparence, équité et respect.