

## RÉSOLUTION DES PLAINTES – NCBA BANK

### Notre engagement envers le traitement des plaintes

NCBA Bank Rwanda PLC est une institution financière qui s'efforce d'offrir des services adaptés au mode de vie de ses clients. Notre objectif est que vous soyez pleinement satisfait chaque fois que vous interagissez avec nous.

Nous nous engageons à vous offrir un service de haute qualité, avec des solutions financières fiables et un personnel accueillant et efficace, car nous comprenons que sans clients satisfaits, notre entreprise ne peut pas se développer.

Cependant, il peut arriver que nos standards ne soient pas respectés. Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vos commentaires sont les bienvenus, car ils nous aident à nous améliorer.

### Comment soumettre une plainte ou un retour

Vous pouvez nous faire part de vos remarques via l'un des moyens suivants:

- **En personne:** Rendez-vous dans l'une de nos agences et parlez à un conseiller
- **Téléphone:** Appelez-nous au +250 788 149 555 ou 788 149 500
- **Email:** Écrivez-nous à [contact.rw@ncbagroup.com](mailto:contact.rw@ncbagroup.com)
- **Réseaux sociaux:** @ncbarw
- **Site web:** <https://www.rw.ncbagroup.com>

## Dans quel délai recevrez-vous une réponse?

Nous ferons tout notre possible pour résoudre votre plainte immédiatement et sans vous causer de désagrément. Si ce n'est pas possible le jour suivant, vous recevrez une confirmation écrite de la réception de votre plainte.

Certaines plaintes plus complexes peuvent nécessiter plus de temps. Toutefois, même dans ce cas, nous vous informerons de l'avancement dans un délai de 7 jours ouvrables, et vous recevrez des mises à jour régulières au moins tous les 7 jours jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.

## Escalade de votre plainte

Si vous estimez que la réponse apportée n'a pas résolu votre problème ou n'a pas été satisfaisante, vous pouvez l'escalader auprès de:

Responsable principal de l'expérience Client

- **Email:** [Christine.Teta@ncbagroup.com](mailto:Christine.Teta@ncbagroup.com)

- **Adresse**

NCBA Bank Rwanda PLC  
Kigali Heights, 8e étage, Parcelle No. 772, KG7 AVE  
Boulevard de l'Umuganda