

## POLITIKI Y'ITANGWA RY'IMPOZAMARIRA - COMPENSATION POLICY - POLITIQUE DE COMPENSATION.

### POLITIKI Y'ITANGWA RY'IMPOZAMARIRA

Iyi politiki igamije gushyiraho uburyo bwo guha abakiriya impozamarira y'igihombo cyose bashobora kugira kubera kutuzuzwa inshingano ku ruhanda rwa banki. Iyi politiki y'impozamarira igenewe ahanini kwibanda ku bijyanye n'ibi bikurikira: gukura amafaranga ku buryo butemewe kuri konti, kwishyura inyungu ku bakiriya kubera gutinda gushyira mu bikorwa amabwiriza yabo, kwishyura sheki nyuma yo kuba banki yemeye amabwiriza yo guhagarika sheki, no mu bijyanye no koherezwa amafaranga.

- Amafaranga asohoka: Mu gihe haba gutinda mu gusubiza amafaranga yoherejwe ariko ntashobore kugera ku nyirayo.
- Amafaranga yinjira: Mu gihe amafaranga ataba yashyizwe kuri konti cyangwa atagaruwe mu masaha abiri nyuma y'igikorwa cyo kohereza amafaranga mu buryo bukomatanyije.

Banki izajya isabwa kwishyura inyungu y'igihano ingana na 2% y'ayo mafaranga yafashwe cyangwa yatanzwe, kuburwa hashingiwe ku gihe cyatinze, hiyongeraho ikiguzi cy'ibihombo abakiriya bagize kubera uburungare bwa banki. Ibi bigomba gushingira ku bimenyetso iyi nyungu igashyirwa kuri konti y'umukiriya nta gutegereza ko atanga ikirego cyihariye muri urwo rwego. Gusa, ibi ntibizakorwa mu gihe habaye impamvu zumvikana zateye auko gutinda.

Banki ntizatanga impozamarira ku mukiriya mu gihe gutinda kuri RTGS/EFT na SWIFT byaba byatewe n'impamvu zikurikira:

- Iyo konti ifunze.
- Iyo konti idakora.
- Iyo konti yasinziye
- Iyo hari amakosa mu bisobanuro by'amafaranga yinjira (nk'igihe ry'uwakira amafaranga ritanditswe neza, n'ibindi).
- Izindi mpamvu z'umwihariko za banki
- Ku bakiriya b'ibigo bakoresha serivisi zinyuranye za banki nka amafaranga yateguwe, ubucuruzi, amafaranga y'amahanga, cyangwa inguzanyo, bazajya bishyurwa impozamarira ari uko gutinda kurenze umunsi ukurikira tariki ya nyirizina y'igikorwa muminsi isanzwe y'akazi.

### COMPENSATION POLICY

This policy is to establish customers compensation for any financial loss customers might incur due to deficiency in service on the part of the bank. This Customer Compensation policy is therefore designed to cover areas relating to unauthorized debiting of account, payment of interest to customers for delayed execution of his/her instructions, payment of cheques after acknowledgement of stop payment instructions, remittances. Outgoing transfers: in case of any delay in returning the failed payment.

Incoming transfers: In case the transfer is not credited or returned within two hours after batch settlement.

The bank is liable to pay penal interest of 2% of the amounts affected by the above cases to the customer for the period of delay plus opportunity cost due to the negligence and damages paid by the customers this should have proof and afforded to the customers' account without waiting for a specific claim to be lodged by the customer in this regard. unless there are legitimate reasons for delays.

The bank won't be liable to compensate the customer in case of a delay in RTGS/ EFT and SWIFT transaction if the delay is caused by any of the following reasons:

- Account has been frozen.
- Account has been inactive/
- Account is dormant.
- Inward credit (narration errors...like beneficiary names etc.
- Any other valid Business reason
- Corporate customers utilize structured cash/trade/FX/loan solutions from the bank hence corporate customers will be considered for compensation if the delay exceeds T+1 business days where T is the date of transaction.

### POLITIQUE DE COMPENSATION

Cette politique vise à établir une compensation pour les clients en cas de perte financière due à un manquement de service de la part de la banque. Cette politique de compensation est donc conçue pour couvrir les domaines relatifs à la déduction non autorisée des comptes, le paiement des intérêts dus aux clients pour l'exécution retardée de leurs instructions, le paiement des chèques après l'accusé de réception des instructions d'arrêt de paiement, et les virements.

Virements sortants: En cas de retard dans le retour d'un paiement échoué.

Virements entrants: Si le virement n'est pas crédité ou retourné dans les deux heures suivant le règlement par lot.

La banque est tenue de payer des intérêts de pénalité de 2 % des montants affectés par les cas ci-dessus au client pour la période de retard, ainsi que le coût d'opportunité dû à la négligence et aux dommages payés par les clients. Cela doit être prouvé et crédité sur le compte du client sans attendre qu'une réclamation spécifique soit déposée par le client à cet égard, sauf s'il existe des raisons légitimes de retard.

La banque ne sera pas responsable de la compensation du client en cas de retard dans les transactions RTGS/EFT et SWIFT si le retard est causé par l'une des raisons suivantes:

- Le compte a été gelé.
- Le compte est inactif.
- Le compte est dormant.
- Crédit entrant (erreurs de narration, telles que les noms des bénéficiaires, etc.) Toute autre raison valable liée à l'activité.
- Les clients institutionnels utilisent des solutions de trésorerie structurées, de commerce, de change (FX) ou de prêts proposées par la banque. Par conséquent, les clients institutionnels seront considérés pour une compensation si le retard dépasse T+1.