

POLITIKI YO GUFATA NEZA ABAKIRIYA NTA KUBOGAMA

Iyi politiki igamije guha serivisi abakiriya binyuze mu mucyo no kutabogama. Iyi politiki yashyirirweho kugaragaza inshingano zo gufata abakiriya mu buryo bungana, ndetse no kugaragaza uko Banki igenzura buri gihe niba abakiriya bayo bafatwa mu buryo buboneye, hakurikijwe imikorere n'amategeko bya Banki byashyirirweho mu rwego rwo kurinda umukiriya. Mu bihe byose, Banki n'abakozi bayo bagomba gukorera abakiriya babo mu mucyo no kubafata mu buryo bukwiye. Ibyo gufata neza abakiriya nta kubogama byongerewe ingufu n'imihigo ya banki ikurikira:

- Gutanga amakuru asobanutse no gusobanura ibintu mu ndimi zikwiriye.
- Gufasha no gukora ku buryo abakiriya basobanukirwa n'ibicuruzwa na serivisi za Banki.
- Guha umukiriya umukozi wihariye mu gihe cyose afite ibyo asaba.
- Kuvugisha umukiriya mu gihe kimunogeye no kumugezaho amakuru akeneye ku gihe.
- Guha umukiriya amahitamo ku bicuruzwa bitandukanye hagendewe ku byifuzo bye.
- Kumva ibitekerezo by'abakiriya.
- Gusubiza ibibazo byose mu mucyo no gukemura ibibazo by'abakiriya mu buryo bwihuse kandi bungana.
- Gufasha abakiriya mu buryo bungana no mu bwubahane.
- Kwubahiriza amahame y'ubunyangamugayo n'ubunyamwuga.

Mu gihe dukoranye n'indi sosiyete mu buryo izajya ihura n'abakiriya, tuzakomeza gusaba icyo sosiyete gukurikiza amategeko nk'uko tubikora kandi tuzakomeza gusaba ko nayo yerekana ko yubahiriza iyi politiki. Dore ingaruka nziza zo gufata abakiriya neza nta kubogama:

1. Abakiriya babasha kwizera ko bakorana na banki aho gufata abakiriya neza nta kubogama ari ikintu cy'ingenzi mu mikorere ya sosiyete.
2. Ibicuruzwa na serivisi byamamajwe bikanashyirwa kw'isoko byakozwe mu buryo bugenewe icyiciro cyagenwe cy'abaguzi bizweho neza.
3. Abakiriya bahabwa amakuru asobanutse kandi bahora bamenyeshwa mbere, mu gihe, na nyuma yo gushyira igicuruzwa kw'isoko.
4. Igihe abakiriya bagiriwe inama, izo nama ziba zikwiriye kandi zikita kubyifuzo byabo.
5. Abakiriya ntibahura n'imibogamiye zidakwiye nyuma yo kugura, aho basabwa guhindura ibicuruzwa, guhindura umushoramari, gushyikiriza ikirego cyangwa kugaragaza ibibazo.

FAIR TREATMENT POLICY:

This policy is for transparency and fairness in the treatment of customers. The Policy is designed to set out the responsibilities for the fair treatment of customers and demonstrate how the Bank continually assesses how it treats its customers fairly according to consumer protection regulations and internal policies and procedures. In all circumstances the Bank and its staff must treat its customers fairly. Treating customers fairly Commitments is further supported by the Bank's following commitments:

- Communicate clearly and explain things in required languages.
- Help & ensure customers understand the bank's products and services.
- Provide the customer with a named contact at each stage of the application.
- Contact the customer at a time to suit him/her and provide regular updates.
- Offer the customer a choice of products based on his individual circumstances.
- Listen to the customers' views.
- Answer any questions honestly and deal with any problems quickly and fairly.
- Treat the customer fairly and with respect.
- Observe the highest standards of integrity and professional standards.

Where we engage with any other company in a way that brings that company into contact with customers, we will hold that company to the same standards as ourselves and expect them to demonstrate compliance with this policy. The following are the outcome for the fair treatment of customers:

1. Consumers can be confident that they are dealing with a bank where the fair treatment of customers is central to the corporate structure.
2. Products and services marketed and sold in the retail market are designed to meet the needs of identified customer groups and targeted accordingly.
3. Consumers are provided with clear information and are kept appropriately informed before, during and after the point of sale.
4. Where consumers receive advice, the advice is suitable and takes account of their circumstances.
5. Consumers do not face unreasonable post-sale barriers imposed by companies to change product, switch provider, submit a claim or make a complaint.

POLITIQUE DE TRAITEMENT ÉQUITABLE :

Cette politique vise à assurer la transparence et l'équité dans le traitement des clients. La politique est conçue pour définir les responsabilités en matière de traitement équitable des clients et démontrer comment la Banque évalue continuellement la manière dont elle traite ses clients de manière équitable conformément aux réglementations de protection des consommateurs et aux politiques et procédures internes. En toutes circonstances, la Banque et son personnel doivent traiter leurs clients de manière équitable. Les engagements de traitement équitable des clients sont en outre soutenus par les engagements suivants de la Banque:

- Communiquer clairement et expliquer les choses dans les langues requises.
- Aider et s'assurer que les clients comprennent les produits et services de la banque.
- Fournir au client un contact nommé à chaque étape de la demande.
- Contacter le client à un moment qui lui convient et fournir des mises à jour régulières.
- Offrir au client un choix de produits en fonction de ses circonstances individuelles.
- Écouter les avis des clients.
- Répondre honnêtement à toutes les questions et traiter rapidement et équitablement tous les problèmes.
- Traiter le client de manière équitable et avec respect.
- Observer les normes les plus élevées d'intégrité et de professionnalisme.

Lorsque nous collaborons avec une autre entreprise de manière à ce que cette entreprise soit en contact avec des clients, nous tiendrons cette entreprise aux mêmes normes que nous et nous attendons à ce qu'elle démontre sa conformité à cette politique. Les résultats suivants sont attendus pour le traitement équitable des clients:

1. Les consommateurs peuvent avoir confiance qu'ils traitent avec une banque où le traitement équitable des clients est au cœur de la structure d'entreprise.
2. Les produits et services commercialisés et vendus sur le marché de détail sont conçus pour répondre aux besoins des groupes de clients identifiés et ciblés en conséquence.
3. Les consommateurs reçoivent des informations claires et sont tenus informés de manière appropriée avant, pendant et après le point de vente.
4. Lorsque les consommateurs reçoivent des conseils, ceux-ci sont adaptés et tiennent compte de leurs circonstances.
5. Les consommateurs ne rencontrent pas de barrières post-vente déraisonnables imposées par les entreprises pour changer de produit, changer de fournisseur, soumettre une réclamation ou déposer une plainte.

