

**bpr**

**BANK**

- **Imitangire ya serivisi**
- **Service charter**
- **Notre charte de service client**



**Notre charte  
de service client**

## **1.0 INTRODUCTION**

Notre charte de service client définit notre engagement à offrir des expériences client agréables sur et à travers tous nos points de contact client. Il définit également nos valeurs, vos droits en tant que client, ce que vous pouvez attendre de nous, comment vous pouvez nous aider à mieux vous servir et comment nous contacter pour des demandes de renseignements, des réclamations de service et des commentaires.

### **1.1. Qui nous sommes**

Nous sommes une filiale du groupe KCB, la plus grande banque d'Afrique de l'Est et centrale en termes d'actifs, avec un riche héritage de plus de 120 ans et un vaste réseau de succursales au Kenya, en Ouganda, en Tanzanie, au Rwanda, au Burundi, au Soudan du Sud et en Éthiopie. Nous sommes fiers de développer un concept personnalisé de réseau à succursale unique pour fournir des services financiers qui répondent aux besoins et aux préférences de nos clients. Notre prestation de services incarne notre vision et nos valeurs fondamentales et qui constituent également la pierre angulaire de nos décisions et de nos actions.

#### **1.1.1. Notre vision**

Être le fournisseur de solutions financières préféré en Afrique avec une portée mondiale.

#### **1.1.2. Notre mission**

Améliorer l'efficacité tout en augmentant la part de marché pour devenir le fournisseur de solutions financières préféré en Afrique avec une portée mondiale.

#### **1.1.3. Nos valeurs fondamentales**

- Proximité: en contact avec notre client et à la recherche de nos collègues. proactifs, améliorant leur vie.
- Connexion : une équipe allant au-delà de la banque pour s'intéresser au style de vie, connectée aux nouvelles idées rendues possibles par le numérique.
- Courage : n'acceptant jamais le statu quo – agissant avec un but et une direction, la tête et le cœur nous ont guidés.

#### **1.1.4. Notre vision de l'expérience client**

Construire une communauté de croyants ravis qui défendent KCB/BPR à l'échelle mondiale.

#### **1.1.5. Notre mission Expérience Client**

Faire de chaque interaction avec le client une expérience agréable et mémorable en convertissant les clients enchantés, un par un, en une communauté de croyants à travers nos valeurs de Proximité, Connexion et Courage.

### **1.2. Notre credo en matière d'expérience client: (4E)**

- Nourrir vos émotions: En vous écoutant, en étant agréable et professionnel dans nos interactions avec vous.
- Répondre à vos attentes: En adaptant nos solutions pour répondre à vos besoins, préférences et attentes.
- Réduire vos efforts: en vous offrant une gamme d'options pour accéder à nos services, sans effort, de manière fiable, sécurisée et pratique.
- Exceller dans l'exécution: en fournissant des services personnalisés avec une précision et une rapidité raisonnables, dans une conduite polie, objective et professionnelle.

### **1.3. Vos droits en tant que client:**

En tant que client, vous avez le droit de:

- Être servi avec dignité, respect et professionnalisme.
- Accédez facilement à des informations précises, actuelles et fiables.
- Confidentialité de vos informations et de vos relations avec nous.
- Des relations transparentes, équitables et honnêtes avec nous.
- Partagez avec nous vos commentaires francs.
- Accédez à nos services d'une manière qui répond à vos besoins et qui vous convient.

### **1.4. Comment vous pouvez nous aider:**

Vous pouvez nous aider à respecter nos normes de service et à tenir notre promesse en:

- Fournir des informations ou de la documentation complètes, exactes et opportunes.
- En nous faisant part de vos commentaires, suggestions et points de vue francs.
- Gérer vos informations financières et vos comptes conformément aux réglementations et conditions générales établies.
- Respecter les exigences légales et autres obligations requises par les lois qui régissent l'industrie et notre état.
- Traiter notre personnel avec respect et courtoisie.

# Nos norms de services

## 2.0. Nos normes de services

Nous nous engageons à vous fournir le plus haut niveau de service, comme suit:

SERVICE	SPECIFICATIONS	NOTRE ENGAGEMENT (Pendant les heures de travail)
Demands de renseignements en personne	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements.	<p><b>Nous fournirons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un délai de résolution dans lequel une réponse sera apportée.</li> <li>Des réponses immédiates dès le premier contact pour les demandes habituelles ne nécessitant pas de suivi.</li> <li>Des mises à jour d'avancement toutes les 48 heures pour les demandes nécessitant un suivi ou une enquête.</li> </ul>
Demands de renseignements par téléphone	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par téléphone	<p><b>Nous ferons ce qui suit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre à votre appel rapidement en moins de 3 sonneries.</li> <li>Fournir des réponses immédiates lors de l'appel pour les demandes qui ne nécessitent pas de suivi ultérieur.</li> <li>Fournir des réponses dans un délai de 30 minutes pour les demandes de renseignements nécessitant un suivi.</li> <li>Fournir des réponses dans un délai de 48 heures pour les demandes de renseignements complexes nécessitant un suivi.</li> </ul>
Demands de renseignements par courrier électronique.	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par courrier électronique.	<p><b>Nous allons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des réponses dans les 12 heures lorsque aucun suivi n'est nécessaire.</li> <li>Fournir des réponses dans les 48 heures lorsque un suivi est nécessaire.</li> </ul>
Demands de renseignements par écrit.	Résolution rapide de toutes vos demandes de renseignements par écrit.	<p><b>Nous allons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des réponses dans les 24 heures suivant la réception.</li> <li>Proposer un délai de résolution raisonnable accompagné de mises à jour régulières sur l'avancement pour les demandes complexes nécessitant des investigations.</li> </ul>
	Résolution rapide, cohérente et équitable des réclamations.	<p><b>Nous nous engageons à:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viser à atteindre un score d'effort client de 15 %.</li> <li>Fournir des réponses immédiates suite à la réception de réclamations ne nécessitant pas de suivi ultérieur.</li> <li>Fournir des réponses dans les 24 heures pour les réclamations nécessitant un suivi.</li> <li>Fournir des réponses dans les 24 heures avec des mises à jour sur l'avancement toutes les 48 heures, et parvenir à une résolution dans un délai de 30 jours pour les réclamations complexes nécessitant des enquêtes.</li> </ul>
Retours et suggestions des clients	Rechercher activement des avis, des réflexions et des suggestions	<p><b>Nous encouragerons activement</b> et solliciterons les commentaires francs de nos clients grâce à des enquêtes transactionnelles déclenchées, les médias sociaux, les numéros de contact, les e-mails, le site web (via un chatbot), les SMS et notre personnel.</p>
Traitement des demandes de produits	Traitement des demandes de produits	<p><b>Nous nous efforcerons de traiter</b> les demandes de manière efficace, rapide et conformément à nos politiques internes, à condition que toutes les conditions préalables soient remplies par le client.</p>

# services de branches

## SERVICES DE BRANCHES

<b>Demandes générales</b>	<b>Temps d'attente</b>	<b>15 minutes</b>
<b>SERVICES COMPTE</b>		
<b>Ouverture de compte personnels</b>	Ouverture de compte sur le système.	7 minutes après la soumission de toutes les exigences.
	SMS DE	Dans les 48 heures.
	Mise en place et utilisation de systèmes bancaires électroniques	15 minutes
	Carte de débit instantanée/PIN sans papier prêt à être récupéré.	7 minutes
	Commande de carte de débit / chéquier	Immédiatement après avoir effectué le virement sur ton compte et fait la demande de chèque pour les succursales de Kigali, veuillez prévoir 4 jours pour les branches à l'intérieur du pays
	Carte de débit/NIP prêts à être récupérés.	Le client est informé pour la collecte après 7 jours ouvrés.
<b>Date d'émission du chèque</b>	Carnet de chèques prêt à être récupéré.	Dans 3 jours ouvrables
	Déclaration sur la configuration de l'e-mail	5 minutes
<b>Comptes d'affaires</b>	Ouverture de compte sur le système.(BPM)	7 minutes
	Demande de carte de débit / de chéquier	Immédiatement après que le compte soit approvisionné, cela se fait sur demande:
	Carte de débit/code PIN prêts à être récupérés	Prêt à être retiré à la succursale 1 mois avant.
	Le chequier est prêt à être retiré	Dans 3 jours ouvrables à partir de la date ou le compte a été, approvisionné,
	Déclaration concernant la configuration de l'e-mail	5 minutes
	Configuration de la déclaration	15 minutes
<b>Stop Payments on Cheques</b>	Soumission et confirmation des instructions.	Immédiat sur demande
<b>Statements Production</b>	Comptes courants	10 minutes sur demande
	Comptes d'épargne	10 minutes sur demande
	Comptes de prêt	10 minutes sur demande
	Carte de crédit	10 minutes sur demande
	Cartes prépayées	10 minutes sur demande
<b>Comptes Diaspora</b>	Réception des documents de demande par courrier recommandé	24 heures une fois que toutes les exigences sont remplies
<b>Demande de mise a jour du compte</b>	Demande de processus	15 minutes
<b>Demande de fermeture de compte</b>	Demande de processus	15 minutes
<b>Demande de declaration des comptes</b>	Sur demande	10 minutes

<b>SERVICE BANQUARE ALTERNATIFS</b>		
<b>Guichet automatique</b>	Temps de disponibilité du guichet automatique	100% du temps
	Retrait d'argent au guichet automatique de billets / Demande de solde / Demande de relevé de compte simplifié	100% du temps
		100% du temps
	Argent utilisable disponible.	100% du temps
	Précision de la somme d'argent distribuée	100% du temps
	Versement en espece	Instantané
	Annulation de la rétraction d'argent liquide (Distributeur automatique de la branche)	24 heures
	Annulation des transaction (BPR-POS)	7 jours
	Annulation des transaction (Non BPR-POS)	30 jours
	Carte bancaire capturée	15 minutes– Guichet automatique hors site 24hrs – Guichet automatique hors site
	Désactivation de la carte de guichet automatique perdue ou volée:	Immédiatement sur demande
	Remplacement de la carte bancaire	7 jours
<b>Services bancaires par Internet</b>	Comptes individuels: Configuration	30 minutes
<b>Réinitialisation du mot de passe</b>		15 minutes ou instantanément si vous utilisez l'option de réinitialisation automatique.
<b>Services bancaires par Internet</b>	Amendements	30 minutes
	Comptes d'entreprise: Configuration	1 heure
	Réinitialisation du mot de passe	15 minutes ou instantanément si vous utilisez l'option de réinitialisation automatique.
	Amendements	30 minutes
<b>Mobi</b>	Disponibilité se service bancaire mobile	100% du temps
	Demande de solde	Instantané
	Recharge de crédits	Instantané
	Demande du mini relevé de compte	Instantané
	virement de compte à compte	5 minutes
<b>Services bancaires transactionnels</b>		
<b>Temps de transaction au guichet</b>	Dépôt d'argent sur le compte	3 minutes
	Retrait d'argent du compte	3 minutes
	Rachat de chèque de banquier	5minutes
	Transfert de fonds d'un compte à un autre	5minutes
	Transaction en devises étrangères	5 minutes
	Services Western Union/Money-Gram	5 minutes

# bancaires transactionnels



Compensation de chèques	Chèques maison	1 heure
	Chèques déposés avant midi	Le même jour
	Chèques déposés après midi	Jour ouvrable suivant
<b>SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT</b>		
Virement automatique	Configuration	Le même jour
	Amendements	Le même jour
	Annulations	Le même jour
Envois de fonds sortants	Le traitement RTGS en monnaie locale.	30 minutes
	Le traitement SWIFT	30 minutes
Envois de fonds rentrants	RTGS - À la fois la monnaie locale et la monnaie étrangère.	30 minutes
	Le traitement SWIFT	30 minutes
Remboursement des fonds	RTGS	Crédit au même jour - Pour les instructions reçues avant 2.30
		Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues après. 2.30
	SWIFT	1 jour
Traitement des salaires	Compensation de chèques	24 heures- En interne
		24 heures – Inter-bancaire
	Traitement sur Quick Pay	Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues avant 4.00 apres midi
		Crédit du jour ouvré suivant - Pour les instructions reçues après 4.00 apres midi
<b>SERVICES COMMERCIAUX</b>		
Garanties bancaires	Cautionnements de soumission	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	Cautions de bonne execution	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	Garantie de restitution d'ac-compte	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert)
	Garanties des institutions financières	De 1 a 5 jours ouvrés (1 jour si l'argent comptant est couvert ou sécurisé par contre garantie secured by counter guarantee)
Lettre de crédit	Émission d'une lettre de crédit à l'importation	1-10 jours

# transfert d'argent



PRÊTS ET AVANCES		
Avance sur salaire	Processus d'approbation après le	30 minutes
	Processus d'approbation	1 heure
Prêt personnel non garanti sans prélèvement (Nouveau)	Le processus d'approbation	2 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
Prêt personnel non garanti	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
Prêt personnel non garanti non garanti	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	2 jours ouvrés
Hypothèque personnelle/achat personnel	Le processus d'approbation	3 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	4 jours ouvrés
Personal Hypothèque personnelle /construction Garanti	Le processus d'approbation	4 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
Prêts aux PME	Le processus d'approbation	4 jours
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
		5 jours ouvrés – lorsque la perfection des garanties est requise
Hypothèques d'entreprise	Le processus d'approbation	9 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	5 jours ouvrés
Prêts d'entreprises	Le processus d'approbation	9 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	5 jours ouvrés
Renouvellement des installations corporatives	Le processus d'approbation	8 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jours ouvrés
Corporate Facilities (New)	Le processus d'approbation	5 jours ouvrés
	Après le processus d'approbation	3 jour ouvrés
Overdraft Facilities (Renewal)	Le processus d'approbation	2 jours
	Après le processus d'approbation	1 jour

SERVICES DE GARDE		
Actions	Acheter	Envoyé aux courtiers dans les 2 heures suivant la réception
	Vendre	Envoyé aux courtiers dans les 2 heures suivant la réception.
Certificat d'actions	Immobilisation	2 jours
Transfert privé d'actions	Actions dans un compte CDS	Jusqu'à 1 mois
	Actions sous forme de certificat	Jusqu'à 3 mois
Compte CDS	Ouverture de compte	2 jours ouvrés
	Activation de compte	2 jours ouvrés
	Amendement de compte- Signature/adresse/nom/mandats	2 jours
Actions	Bons de commande	Envoyé aux courtiers dans le jour suivant la réception.
	Bons de commande	Envoyé aux courtiers dans le jour suivant la réception.
Chèques de dividendes	Annuler les paiements des chèques de dividendes	15 minutes

## SERVICES DES CARTES DE CREDIT ET DES CARTES PREPAYEES

Nouvelle carte se credit	Approbation	2 jours
	Prêt à être récupéré	10 jours ouvrés
Nouvelle Carte Prepayee		10 jours ouvrés
	Nouvelle Carte Prepayee	10 jours ouvrés
Nouvelle Carte Prépayée	Approbation	1 jour ouvré
	Prêt à être récupéré	10 jours ouvrés
Amélioration de la carte de crédit. Limite	Approbation	1 jour
	Chargement d'une nouvelle limite	Le même jour de l'approbation
Modification des coordonnées de compte.	Adresse e-mail/postale, numéro de téléphone, pourcentage/mode de remboursement, mode de réception des relevés (postal/électronique), cycle de relevé, coordonnées bancaires.	1 jour

### **(i). Revue de la charte**

Pour offrir en continu une expérience client exceptionnelle, nous nous engageons a:

- Surveiller et évaluer nos services par rapport aux normes définies dans cette charte
- Examiner annuellement les normes de service établies dans cette charte en fonction de vos commentaires et de la situation actuelle de l'entreprise.
- Réviser la charte de manière indépendante tous les 3 ans.

### **(ii). Comment nous contacter**

Adresse postal:

BPR BANK RWANDA PLC,

P.O. Box 5620, KIGALI.

Email: [Contactus@bpr.rw](mailto:Contactus@bpr.rw) / [info@bpr.rw](mailto:info@bpr.rw)

Numeros de telephone

Centre de contact: +250 788140000 or 5222 +250 788187200 or 1500

#### **En cas de réclamation veuillez nous contacter sur:**

Centre de contact: 5222/ 1500 or +250788140000/ +250788187200

Email: [contactus@bpr.rw](mailto:contactus@bpr.rw), [info@bpr.rw](mailto:info@bpr.rw)

**Poignee Twitter:** @BPRbank.rw

**Facebook :** BPR Bank Rwanda Plc

**Chatbot:** INTUMWA Chatbot via notre site web:

[www.bpr.rw](http://www.bpr.rw) / SMS: 6005 / WhatsApp: +250791700721

Si vous n'êtes pas satisfait , veuillez contacter le comité de protection des consommateurs par email : [ConsumerProtectionCommittee@bpr.rw](mailto:ConsumerProtectionCommittee@bpr.rw)

POUR LES GENS, POUR UN MEILLEUR AVENIR



# réseau de branche

### 3.0. Notre réseau de branche

Nous proposons un modèle de service bancaire sans succursale intégré pour permettre à nos clients d'accéder facilement aux services financiers à travers le Rwanda.

NO.	NOMS	RÉGION
1	BPF BRANCHE	KIGALI A
2	HOF BRANCHE	KIGALI A
3	KAMONYI BRANCHE	KIGALI A
4	MIC BRANCHE	KIGALI A
5	MUGINA OUTLET	KIGALI A
6	MUSAMBIRA OUTLET	KIGALI A
7	NYABUGOGO BRANCHE	KIGALI A
8	NYAMIRAMBO BRANCHE	KIGALI A
9	BUGESERA BRANCHE	KIGALI B
10	GASHORA OUTLET	KIGALI B
11	GIKONDO BRANCHE	KIGALI B
12	GISOZI BRANCHE	KIGALI B
13	KABUGA BRANCHE	KIGALI B
14	KBC BRANCHE	KIGALI B
15	KICUKIRO BRANCHE	KIGALI B
16	KIMIRONKO BRANCHE	KIGALI B
17	KINAMBA OUTLET	KIGALI B
18	KISIMENTI BRANCHE	KIGALI B
19	MASAKA OUTLET	KIGALI B
20	RUHUHA BRANCHE	KIGALI B
21	BASE BRANCHE	NORD
22	BUKURE OUTLET	NORD
23	BUNGWE BRANCHE	NORD
24	BURERA BRANCHE	NORD
25	BUSOGO BRANCHE	NORD
26	CYANIKA BRANCHE	NORD
27	GAKENKE BRANCHE	NORD
28	GATUNA OUTLET	NORD
29	GICUMBI BRANCHE	NORD
30	KAJEVUBA BRANCHE	NORD
NO.	NAMES	NORD
31	KINIHIRA BRANCHE	NORD
32	KINYABABA OUTLET	NORD
33	KINYAMI BRANCHE	NORD
34	MUSANZE BRANCHE	NORD
35	NKOTSI OUTLET	NORD
36	REMERA OUTLET	NORD
37	RUGENGABARI OUTLET	NORD
38	RULI BRANCHE	NORD
39	RULINDO OUTLET	NORD

40	RUSHAKI OUTLET	NORD
41	RUSHASHI BRANCHE	NORD
42	RUTARE BRANCHE	NORD
43	CYARUBARE OUTLET	EST
44	FUMBWE BRANCHE	EST
45	GISHARI BRANCHE	EST
46	KAYONZA BRANCHE	EST
47	GISHARI BRANCHE	EST
48	KABARONDO BRANCHE	EST
49	KABARORE BRANCHE	EST
50	KARANGAZI OUTLET	EST
51	KAREMBO OUTLET	EST
52	KAYONZA BRANCHE	EST
53	KIGABIRO OUTLET	EST
54	KIRAMURUZI BRANCHE	EST
55	KIREHE BRANCHE	EST
56	MATIMBA BRANCHE	EST
57	MIMURI OUTLET	EST
58	MUGERA OUTLET	EST
59	MUHURA BRANCHE	EST
60	MUTENDERI OUTLET	EST
61	NASHO OUTLET	EST
62	NGARAMA BRANCHE	EST
63	NGOMA BRANCHE	EST
64	NYAGATARE BRANCHE	EST
65	RUKARA BRANCHE	EST
66	RUKOMO BRANCHE	EST
67	RWAMAGANA BRANCHE	EST
68	RWIMIYAGA OUTLET	EST
69	SAKE BRANCHE	EST
70	BUHANDA BRANCHE	SUD
71	BUSANZE OUTLET	SUD
72	BUSORO OUTLET	SUD
73	BYIMANA OUTLET	SUD

NO.	NAMES	RÉGION
74	GASARENDA BRANCH	SUD
75	GIKONKO BRANCH	SUD
76	GISAGARA OUTLET	SUD
77	HUYE BRANCH	SUD
78	KADUHA OUTLET	SUD
79	KIGEMBE OUTLET	SUD
80	KINAZI OUTLET	SUD
81	KIRUHURA OUTLET	SUD
82	KIYUMBA OUTLET	SUD
83	MAMBA OUTLET	SUD
84	MUGANZA OUTLET	SUD
85	MUGOMBWA OUTLET	SUD
86	MURAMA OUTLET	SUD
87	MUSANGE OUTLET	SUD
88	MUSEBEYA OUTLET	SUD
89	MUSHA OUTLET	SUD
90	MUSHISHIRO OUTLET	SUD
91	NTYAZO OUTLET	SUD
92	NYAGISOZI OUTLET	SUD
93	NYAMABUYE BRANCH	SUD
94	NYAMAGABE BRANCH	SUD
95	NYANZA BRANCH	SUD
96	NYARUGURU BRANCH	SUD
97	RANGO OUTLET	SUD
98	RUHANGO BRANCH	SUD
99	RUHASHYA OUTLET	SUD
100	RUSATIRA BRANCH	SUD
101	RWOTSO OUTLET	SUD
102	SAVE OUTLET	SUD
103	BIGOGWE BRANCH	OUEST
104	BIREMBO OUTLET	OUEST
105	BUGARAMA OUTLET	OUEST
106	BUGARAMA CITE BRANCH	OUEST

107	BUSASAMANA OUTLET	OUEST
108	GAKERI OUTLET	OUEST
109	GASHARI BRANCHE	OUEST
110	GATEGA OUTLET	OUEST
111	KABAYA BRANCHE	OUEST
112	KAGANO OUTLET	OUEST
113	KANAMA BRANCHE	OUEST
114	KARENTERA OUTLET	OUEST
115	KARONGI BRANCHE	OUEST
116	KAYOVE BRANCHE	OUEST
NO.	NOMS	RÉGION
117	KIBOGORA BRANCHE	OUEST
118	KIVUMU OUTLET	OUEST
119	MACUBA OUTLET	OUEST
120	MAHEMBE OUTLET	OUEST
121	MBUGANGARI OUTLET	OUEST
122	MUBUGA BRANCHE	OUEST
123	MUKAMIRA BRANCHE	OUEST
124	MURUNDA OUTLET	OUEST
125	NGORORERO BRANCHE	OUEST
126	NYAKABUYE OUTLET	OUEST
127	NYAKARENZO OUTLET	OUEST
128	RAMBURA OUTLET	OUEST
129	RUBAVU BRANCHE	OUEST
130	RUBENGERA BRANCHE	OUEST
131	RUBONA OUTLET	OUEST
132	RUSIZI BRANCHE	OUEST
133	RUTSIRO BRANCHE	OUEST
134	RWIMBOGO OUTLET	OUEST
135	SHANGI BRANCHE	OUEST
136	SHYIRA OUTLET	OUEST
137	TWUMBA OUTLET	OUEST



[www.bpr.rw](http://www.bpr.rw) | +250 788 187 200 | +250 0788 140 000 |  
[contactus@bpr.rw](mailto:contactus@bpr.rw) | [info@bpr.rw](mailto:info@bpr.rw) | P.O Box 1348 Kigali, Rwanda