

CHARTRE DE SERVICES

ATLANTIQUE MICROFINANCE PLC

1.0 Introduction

Notre charte de service définit notre engagement à offrir une expérience client unique et satisfaisante à travers tous les canaux de contact clientèle. Il définit aussi nos valeurs, vos droits comme clients, vos attentes vis-à-vis de nous, la contribution que vous pouvez apporter pour être mieux servis, comment nous contacter pour des réclamations, des services, des plaintes et des réponses.

1.1 A propos de nous

Nous sommes une filiale de *ATLANTIC MICROFINANCE FOR AFRICA (AMIFA)*, Holding sous forme de société anonyme avec de nombreuses filiales en Afrique notamment en Côte d'Ivoire, Sénégal, Burkina Faso, Mali, Gabon, Guinée et bien évidemment au Rwanda. Dotée d'un capital social de 110 millions de dirhams nous sommes créée par le Groupe Banque Centrale Populaire pour conduire et piloter son ambitieux programme pour la promotion de la microfinance en Afrique. Nous sommes constitué d'un réseau de Banque et de microfinance au travers l'Afrique.

1.1.1 Notre Vision

L'intervention d'ATLANTIQUE MICROFINANCE PLC en matière de Microfinance s'inscrit dans une vision de long-terme orientée vers la lutte contre la pauvreté, en facilitant l'accès aux services financiers pour les micro-entrepreneurs et les personnes à faibles revenus afin de développer leurs activités professionnelles et d'améliorer leurs conditions de vie.

1.1.2 Notre Mission

ATLANTIQUE MICROFINANCE PLC partage la mission de sa Holding, laquelle vise à :

- Favoriser la création de richesses à travers le financement des activités génératrices de revenus ;

- Soutenir et accompagner les micro-entrepreneurs en facilitant leur passage progressif de l'informel vers le secteur organisé de l'économie ;
- Participer à l'éducation financière et promouvoir la bonne gestion des micro-entrepreneurs ;
- Favoriser le passage de la clientèle au secteur formel et concourir à sa bancarisation ;
- Participer à la concrétisation d'actions citoyennes au profit de la clientèle ;

1.1.1 Nos Valeurs

ATLANTIQUE MICROFINANCE PLC partage les valeurs fondatrices qui animent ses actions de ATLANTIC MICROFINANCE FOR AFRICA en tant que Holding pour contribuer de manière significative la promotion de la Microfinance en Afrique, et aider les personnes à sortir de la pauvreté en fournissant des services financiers abordables et adaptés aux besoins locaux. Ces valeurs sont les suivantes : SOLIDARITÉ – ENGAGEMENT – INTÉGRITÉ – ÉQUITÉ.

SOLIDARITÉ : Par la solidarité nous encourageons la collaboration et le soutien mutuel entre les membres de la communauté, afin renforcer la capacité de chacun à réussir.

ENGAGEMENT : Nous faisons montre d'efforts constants pour aider les populations en général et nos clients en particulier nos clients à sortir de la pauvreté et à améliorer leur situation financière.

INTÉGRITÉ : Il s'agit de la transparence et la confiance qui nous caractérisent, et qui est nécessaire pour que les clients et les investisseurs aient confiance en nous et en nos pratiques.

ÉQUITÉ : C'est la garantie que tous les membres de la communauté ont accès aux mêmes opportunités et aux mêmes ressources pour réussir.

1.1.2 Notre Vision en matière d'expérience du Client

De satisfaire les besoins financiers des clients locaux, tout en offrant une expérience de service client exceptionnelle, transparente et responsable, de sortes à faire d'eux des témoins privilégiés, des acteurs de premier rang et ambassadeurs de notre ambitieuse vision au travers le monde.

1.1.3 Notre Mission en matière d'expérience du Client

De satisfaire et de fidéliser nos clients, tout en leur garantissant la transparence, la responsabilité et l'intégrité. Ceci par un engagement à fournir une expérience client exceptionnelle, et de participer à l'atteinte de leurs objectifs financiers à long terme.

1.2 Notre *Credo* matière d'expérience client :

- Nourrir vos émotions : En vous écoutant, en étant agréable et professionnel dans nos interactions avec vous.
- Répondre à vos attentes : En adaptant nos solutions à vos besoins, préférences et attentes.
- Réduire vos efforts : En vous offrant un éventail d'options pour accéder à nos services, sans effort, de manière fiable, sûre et pratique.
- Exceller dans l'exécution : En fournissant des services personnalisés avec une précision et une rapidité raisonnables, dans un esprit de politesse, d'objectivité et de professionnalisme.

1.3 Vos droits en tant que client : En tant que client, vous avez le droit de :

- Etre servi avec dignité, respect et professionnalisme ;
- Accéder facilement à des informations précises, opportunes et fiables ;
- Respect de la vie privée et la confidentialité de vos informations et de vos transactions avec nous ;
- De traiter avec nous de manière transparente, équitable et honnête ;
- Nous faire part de vos commentaires sincères ;
- Accéder à nos services d'une manière qui réponde à vos besoins et qui vous convienne.

1.4 Comment vous pouvez nous aider : Vous pouvez nous aider à respecter nos normes de service et à tenir nos promesses à votre égard :

- En fournissant des informations ou des documents complets, exacts et opportuns ;
- En nous faisant part de vos commentaires, suggestions et points de vue sincères ;
- En gérant vos informations financières et votre/vos compte(s) conformément aux réglementations et aux conditions générales inscrites dans vos contrats ;
- En Respectant les exigences légales et les autres obligations requises par les lois qui régissent le secteur et notre État.

2. NOS SERVICES STANDARDS

SERVICES	SPECIFICITES	NOS ENGAGEMENTS
Demandes de renseignements au guichet	Résolution rapide de toutes vos demandes.	<p>Nous vous fournirons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un délai de résolution dans lequel une réponse sera apportée - Des réponses immédiates dès le premier contact pour les demandes régulières qui ne nécessitent pas de suivi. - Mise à jour de l'état d'avancement toutes les 72 heures pour les demandes qui nécessitent un suivi ou une enquête
Renseignements téléphoniques	Résolution rapide des demandes de renseignements téléphoniques	<p>Nous nous engageons à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre rapidement et immédiate à votre appel. - Fournir des réponses immédiates à l'appel pour les demandes qui ne nécessitent pas de suivi pour les demandes qui ne nécessitent pas de suivi. - Fournir une réponse dans les 24 heures minutes pour les demandes simples qui nécessitent un suivi. - Répondre dans les 72 heures aux demandes complexes qui nécessitent un suivi.
Demandes de renseignements par courrier électronique	Résolution rapide des demandes de renseignements par courrier électronique	<p>Nous nous engageons à</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accuser réception dans les 24 heures - Fournir des réponses dans les 48 heures lorsqu'un suivi n'est pas nécessaire. - Fournir une réponse dans les 72 heures lorsqu'un suivi est nécessaire.
Demandes écrites	Réponse rapide aux demandes écrites.	<p>Nous nous engageons à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accuser de réception dans les 24 heures - Fournir une réponse dans les 10 jours suivant la réception de la demande. - Fournir un délai de résolution raisonnable avec des mises à jour régulières tous les 5 jours de l'état d'avancement pour les demandes complexes qui nécessitent une enquête.
Réclamations des clients	Résolution rapide, cohérente et équitable des plaintes.	<p>Nous nous engageons à</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accuser de réception dans les 24 heures - Fournir des réponses dans les 24 heures des plaintes qui ne nécessitent pas de suivi.

		<ul style="list-style-type: none"> - Fournir des réponses dans les 10 jours heures pour les plaintes qui nécessitent un suivi. - Fournir tous les 5 jours des mises à jour de l'état d'avancement de traitement de la réclamation ; - Fournir dans les 30 jours pour les plaintes et réclamations complexes qui nécessitent un suivi avec des mises à jours tous les 5 jours.
Retour d'information et suggestions des clients	Rechercher activement des avis, des pensées et des suggestions	Nous encourageons et recherchons activement les commentaires sincères de nos clients par le biais d'enquêtes transactionnelles, de médias sociaux, de numéros de contact, d'e-mails, de sites web (chatbot), de SMS et de notre personnel.
Traitement des demandes de produits	Traiter efficacement et rapidement toutes les demandes	Nous nous efforcerons de traiter les demandes efficacement, rapidement et conformément à nos politiques internes, à condition que toutes les conditions préalables soient remplies par le client.
SERVICES DANS LES AGENCES		
Renseignements généraux	Temps d'attente	30 minutes
SERVICES DE COMPTE		
Ouverture de compte personnel	Ouverture de compte sur le système	30 minutes après que toutes les conditions ont été remplies
	Sms de bienvenue	Dans les 48 heures en cas de souscription
	Mise en place de la banque électronique	10 heures après que toutes les conditions soient réunies.
	Commande du chéquier	5 jours l'approvisionnement du compte et la demande de chèque à Kigali et 7 jours à l'intérieur du pays
Date de commande du chèque	Chéquier prêt à être collecté	3 jours ouvrables
Comptes d'entreprise	Ouverture des comptes sur le système	30 minutes après que toutes les conditions soient réunies

	Commande d'un chéquier	Immédiatement après l'ouverture du compte, sur demande.
	Chéquier prêt à être délivré	5 jours ouvrables à compter de la date de la commande.
	Mise en place d'un relevé de compte par courrier électronique.	30 minutes
	Mise en place du relevé électronique	15 minutes
Opposition au paiement des chèques	Soumission et confirmation des instructions	Instantané sur demande
Production de relevés	Comptes courants	15 minutes sur demande
	Comptes d'épargne	15 minutes sur demande
	Comptes de prêts	15 minutes sur demande
Demande de mise à jour du compte	Traitement de la demande	24 heures
Demande de clôture de compte	Traitement de la demande	2 heures

AUTRES SERVICES

SERVICES	SPECIFICITES	NOS ENGAGEMENTS
Push&Pull	Enregistrement	10 heures
	Réception du mot de pass	5 minutes après l'enregistrement
	Changement du monde pass	3 minutes
	Demande du solde de compte	3 minutes
	Demande du mini relevé de compte	3 minutes
	dépôt	3 minutes
	Retrait	3 minutes
TRANSACTIONS		
Temps des transactions au guichet	Dépôt d'espèces sur le compte	Entre 3 et 30 minutes en fonction du montant

	Retrait d'espèces du compte	Entre 3 et 30 minutes en fonction du montant
	Transfert de fonds d'un compte à un autre	10 minutes
Encaissement de chèques	Chèques internes	Entre 5 et 30 minutes en fonction du montant
TRAITEMENT DES SALAIRES		
Salaire	Paiement individuel	10 minutes à compter de la réception de l'ordre de paiement.
salaire	Paiement groupé	1 heure après réception de la liste et l'ordre de paiement.
CREDITS		
PRODUITS	SPECIFICATIONS	NOS ENGAGEMENTS
CREDIT SOLIDAIRE	Processus d'approbation	7 jours à compter de la confection complète du dossier de crédit
	Processus de déblocage	2 jours à compter de l'enregistrement de la garantie
CREDIT INDIVIDUEL	Processus d'approbation	7 jours à compter de l'enregistrement de la garantie
	Processus de déblocage	2 jours à compter de l'enregistrement de la garantie
TARIF		
VOIR LA TARIFICATION EN ANNEXE		

3. Révision de la Charte

Afin d'offrir en permanence une expérience client exceptionnelle, nous nous engageons à

Contrôler et évaluer nos services par rapport aux normes fixées dans la présente charte.

Réviser chaque fois que de besoin les normes de service définies dans la présente charte en fonction de vos commentaires et des perspectives commerciales actuelles.

Réviser la charte de manière indépendante tous les cinq ans.

4- Comment nous contacter

Adresse postale : P.O. Box 3876 KIGALI.

Numéros de téléphone : +250 788322612.

Email adresse : info@amifa-rw.net

5- Notre réseau d'agences

Nous proposons un modèle de réseau d'agences unique et transparent pour permettre à nos clients d'accéder facilement aux services financiers dans tout le Rwanda.

AGENCE	ADRESSE GÉOGRAPHIQUE	TÉLÉPHONE
CHIC	Village Inyarurembo Cellule Kiyovu Secteur Nyarugenge District Nyarugenge Kigali Imm CHIC	0785026552 / 0788322612
NYABUGOGO	Village Akabeza Cellule Kimisagara Secteur Kimisagara District Nyarugenge Kigali Imm Inkundamahoro	0788877508 / 0788322612
KIMIRONKO	Villag Inshuti Cellule Bibare Secteur Kimironko District Gasabo Kigali	0788658874 / 0788322612
KABUGA	Village: Masango Cellule Kabuga I Secteur Rusosoro District Gasabo Kigali	0788890396 / 0788322612
NYAMIRAMBO	Village Kivumu, Cellule Gacyamo, Secteur Gitega, District Nyarugenge	0783262049 / 0788322612
RUBAVU	Village Murisanga Cellule Kivumu Secteur Gisenyi District Rubavu Province OUEST	0788604101 / 0788322612

6- Nos horaires de travail

Au siège	Du Lundi au Vendredi	9h:00 AM	18h:00 PM
Aux agences	Du Lundi au Vendredi	9h:00 AM	18h:00 PM
Aux agences	Samedi Samedi de l'Umuganda	9h:00 AM 13h:00 AM	14h:00 PM 18h:00 PM
	Jours fériés	9h00	14h00