



**PROCEDURE DE TRAITEMENT DES
RECLAMATIONS – INTERBANK
BURUNDI**

**Si vous avez une réclamation, s’il vous
plaît laissez-nous savoir**

Chez IBB, notre objectif est de fournir d’excellents services à nos clients. Cependant, nous savons que parfois les choses peuvent mal tourner et que vous auriez une raison qui vous pousse à vous plaindre. Si vous avez une réclamation, veuillez-nous en informer le plus rapidement possible.

Si nous ne pouvons pas résoudre votre réclamation immédiatement, nous accuserons réception de votre réclamation par écrit.

Cet accusé de réception comprendra le nom et les coordonnées de la personne qui traite votre réclamation. Il peut ne pas s'agir de la même personne que celle qui a reçu votre réclamation.

Nous ferons de notre mieux pour résoudre votre réclamation endéans 10 jours ouvrables. Si nous avons besoin de plus de temps pour résoudre votre réclamation, nous ferons de notre mieux et réglerons le problème endéans 20 jour ouvrable. Nous vous tiendrons au courant de chaque étape du processus. Finalement, nous vous communiquerons une décision motivée endéans cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l’enquête.

**UBURYO BW’UGUTORERA INYISHU
IBIBAZO BISHIKIRIZWA – INTERBANK
BURUNDI**

**Igihe mufise ikibazo mushikiriza,
turabasavye mukumenyeshesha**

Muri IBB, intumbero yacu ni iyo kurangurira abanywanyi bacu ibikorwa vyiza cane. Ariko, turazi ko rimwe na rimwe ibintu bishobora kutagenda neza hanyuma mukaba mufise imvo yo kwidoga. Igihe mufise ikibazo mushikiriza, musabwe kukitumenyeshesha ningoga.

Igihe tudashoboye gutorera inyishu ikibazo canyu ubwo nyene, tuzobamenyeshesha biciye mu rwandiko ko twakiriye ikibazo canyu.

Urwo rwandiko rubamenyeshesha ko ikibazo mwashikirije cakiriwe ruzoba rurimwo izina ry’umuntu ajejwe kwihweza ikibazo canyu n’ibimuranga. Ashobora kuba atari urya yakiriye ikibazo mwashikirije.

Tuzokora ibishoboka vyose kugira dutore inyishu y’ikibazo canyu mu misi icumi (10) y’akazi. Igihe tuzoba dukeneye umwanya uruta uwo kugira dutorere inyishu ikibazo canyu, tuzokora ibishoboka vyose duheze tugitorere inyishu mu misi 20 y’akazi. Tuzoja turabamenyeshesha aho yugejeje kwihweza ikibazo canyu ku ntambwe imwimwe yose. Turangije, tuzobamenyeshesha ingingo yafashwe itangiwe n’imvo mu kiringo c’imisi (5) y’akazi ikurikira umusi amatohoza yarangiriyeko.



Interbank Burundi

Afin que nous puissions résoudre votre réclamation le plus rapidement possible, veuillez inclure les informations suivantes lorsque vous nous contactez :

- Nom et votre numéro de compte ;
- Autant d'informations sur la réclamation que vous pouvez donner ;
- Si vous souhaitez que des actions soient prises pour résoudre votre réclamation.

Comment nous faire parvenir votre réclamation ?

- Vous pouvez envoyer un courriel directement à tout employé d'IBB
- Vous pouvez envoyer votre réclamation par courriel à :
reclamations@interbankbdi.bi
- Vous pouvez nous écrire à :
INTERBANK BURUNDI
Avenue de l'Industrie N ° 15
B.P 2970
Bujumbura Burundi

Par téléphone :

Vous pouvez déposer une réclamation directement auprès de tout employé d'IBB. Vous pouvez nous appeler au +257 22269666 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 (sauf les jours fériés des banques burundaises)

En personne :

Vous pouvez déposer une réclamation lorsque vous rencontrez un employé d'IBB

Kugira dushobore gutorera inyishu ikibazo canyu ningoga, musabwe gushiramwo ibi bikurikira mu gihe c'ukukitumenyesha :

- Izina n'inomero y'ikonte yanyu ;
- Inkuru zose zishoboka mwotanga ku kibazo mushikirije ;
- Kutumenyesha nimba mushaka ko hagira ibikorwa bigaragara kugira ikibazo canyu gitorerwe inyishu.

Mwodushikiriza mute ikibazo canyu ?

- Mushobora kurungikira ubutumwa bwo mu buhinga ngurukanabumenyi umukozi wese wa IBB
- Mushobora kurungika ikibazo canyu biciye mu butumwa bwo mu buhinga ngurukanabumenyi kuri :
reclamations@interbankbdi.bi
- Mushobora kutwandikira kuri :
INTERBANK BURUNDI
Avenue de l'Industrie, Inomero 15
Agasandugu ka Posita 2970
Bujumbura Burundi

Mukoresheje iterefone :

Mushobora gushikiriza ikibazo canyu muciyeye ku mukozi wese wa IBB ata handi biciye. Mushobora kuduhamagara kuri +257 22269666 kuva ku musi wa mbere w'indwi gushika ku wa gatanu, kuva isaha zibiri z'igitondo gushika isaha icumi n'imwe n'inusu z'umugoroba (kiretse ku misi mikuru y'amabanki yo mu Burundi)

Muvyikoreye imbonankubone:

Mushobora gushikiriza ikibazo mu gihe muhuye n'umukozi wa IBB