

## À l'attention de nos estimés clients,

La FINBANK s'engage à fournir des services de qualité supérieure et valorise vos retours. Pour exprimer vos impressions, commentaires ou soumettre une plainte concernant nos produits et services, contactez-nous en utilisant le mode de communication de votre choix:



### 1 Formulaire de retour d'expérience client en agence

Visitez l'une de nos agences et complétez le formulaire mis à votre disposition.



### 2 Correspondance écrite

Rédigez votre lettre en Kirundi, Français ou Anglais et déposez-la à l'agence/guichet le plus proche.



### 3 Courrier postal

Envoyez votre correspondance à l'adresse suivante :  
FINBANK, BP 2998,  
Bujumbura, Burundi.



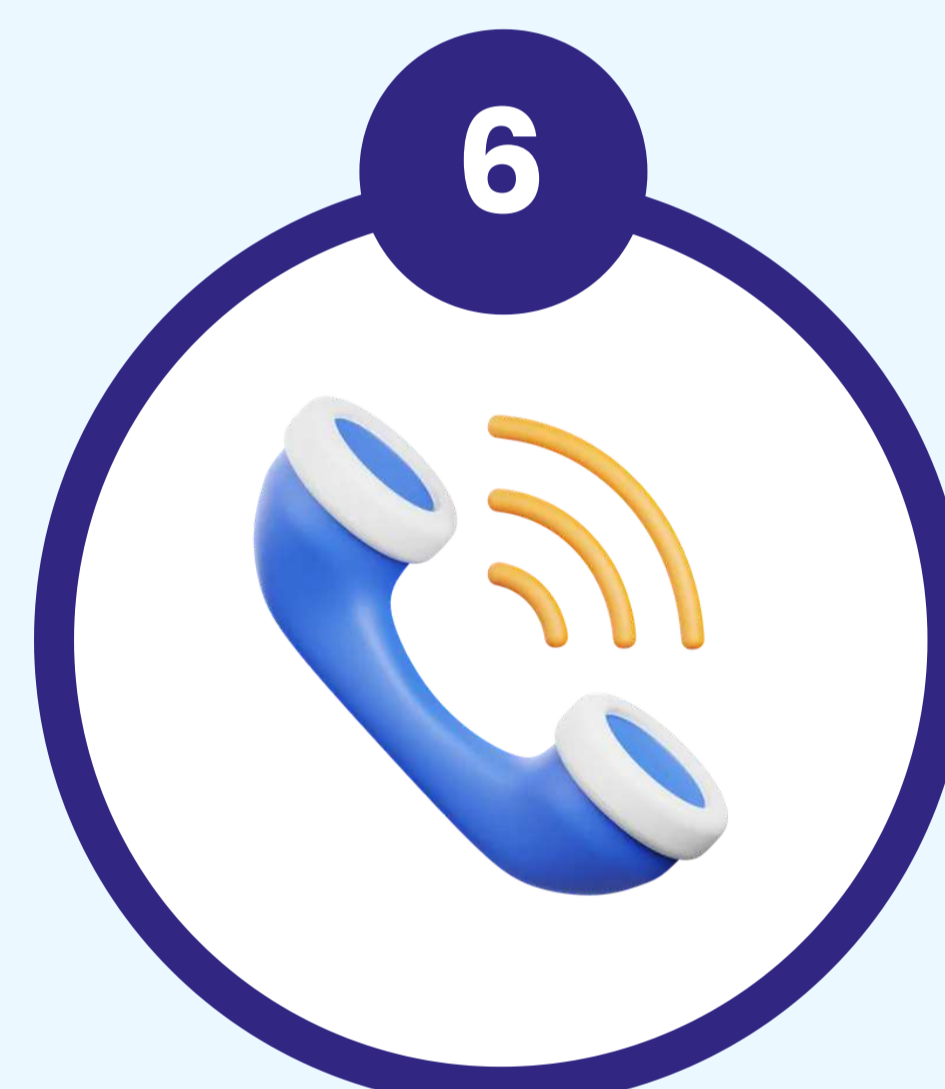
### 4 Email

Envoyez un email à [infos@finbank.bi](mailto:infos@finbank.bi) pour une assistance rapide.



### 5 Réseaux sociaux et site web

Contactez-nous via nos plateformes (Facebook, Twitter, Instagram) ou WhatsApp au +25776170170, +25761170170. Visitez également notre site [www.finbank.co.bi](http://www.finbank.co.bi) pour plus d'informations.



### 6 Assistance téléphonique

Appelez-nous au 170, 76170170, 61170170 ou 22243206 pour une assistance immédiate.



### 7 Boîte à suggestion

Déposez votre suggestion dans la boîte mise à votre disposition à l'entrée de chaque agence de la Finbank.

## Engagement de réponse :

Nous nous engageons à vous tenir informés et à répondre à vos requêtes dans un délai maximum de 10 jours.

## Remarques importantes :

- **Sans Frais** : La FINBANK ne requiert aucun frais ou commission pour le dépôt, le traitement ou la résolution des plaintes.
- **Recours Supplémentaire** : En cas de non-satisfaction, vous avez le droit de faire appel auprès de la Banque de la République du Burundi (BRB).

*Nous vous remercions pour votre confiance et restons dédiés à vous servir avec excellence.*

# Complaint Handling Procedures at FINBANK S.A.

To our valued customers,

FINBANK is committed to delivering superior service and values your feedback. To express your impressions, comments, or submit a complaint regarding our products and services, please use one of the following communication channels:



## Feedback form in branch

Visit one of our branches and fill out the feedback form provided.



## Written correspondence

Write your letter in Kirundi, French, or English and drop it off at the nearest branch/counter.



## Postal mail

Send your correspondence to the following address: FINBANK, BP 2998, Bujumbura, Burundi.



## Email

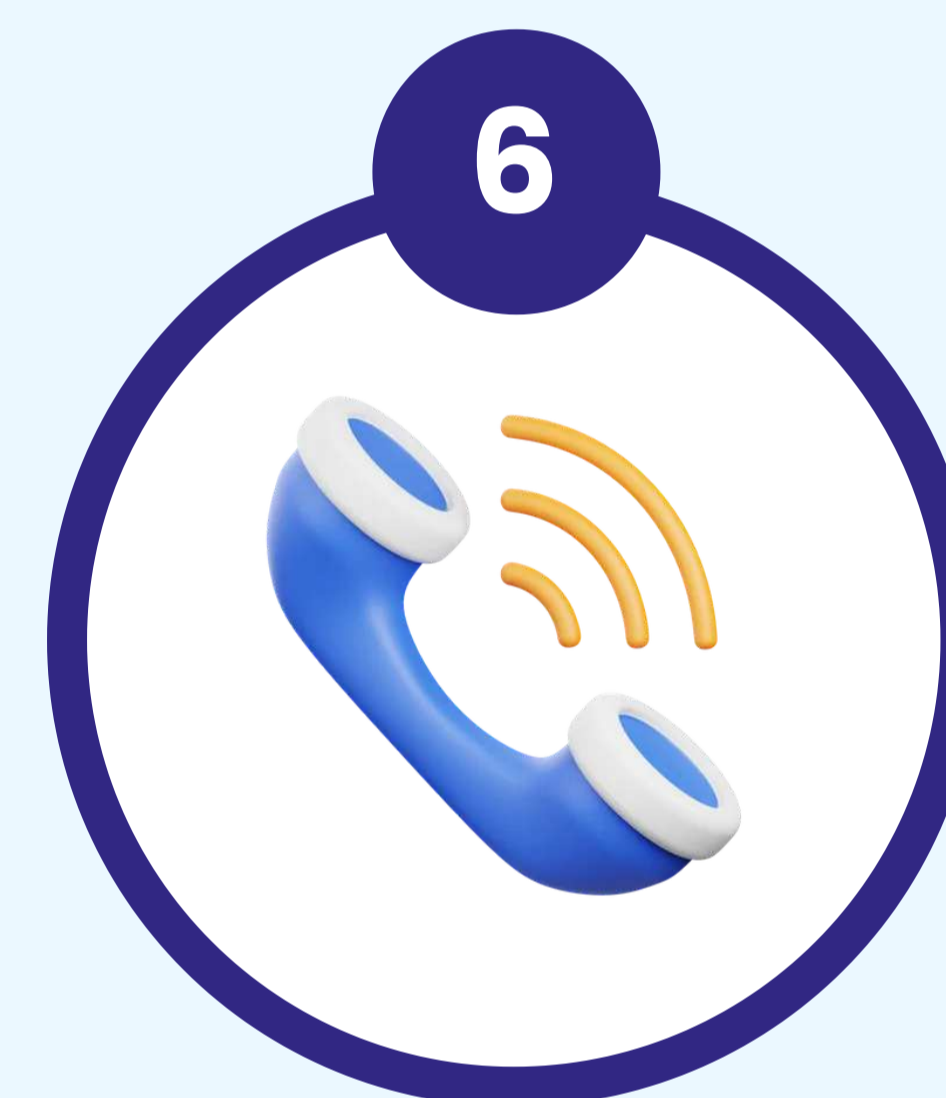
Send an email to [infos@finbank.bi](mailto:infos@finbank.bi) for prompt assistance.



## Social media and website

Contact us via our social media platforms (Facebook, Twitter, Instagram) or WhatsApp at +25776170170, +25761170170.

Also visit our website at [www.finbank.co.bi](http://www.finbank.co.bi) for more information.



## Telephone assistance

Call us at 170, 76170170, 61170170, or 22243206 for immediate support.



## Suggestion box

Place your suggestion inside the box provided at the entrance of each Finbank branch.

## Commitment to respond:

We are committed to keeping you informed and responding to your queries within a maximum of 10 days.

## Important notes:

- **No Fees:** FINBANK does not require any fees or commissions for the filing, processing, or resolution of complaints.
- **Additional Recourse:** In the event of discontent, you have the right to appeal to the Bank of the Republic of Burundi (BRB).

*We thank you for your trust and remain dedicated to serving you with excellence.*

## Itunganywa ry'ibirego vy'abanywanyi muri FINBANK S.A.

### Ku banywanyi bacu dukunda,

FINBANK yiyemeje kubakorera vy'akarorero kandi irubaha cane ivyiyumviro vyanyu. Mwipfuzaga gushikiriza ivyiyumviro vyanyu, amakenga canke ibirego bijanye n'ibidandazwa canke ibikorwa vyacu, tubahamagariye gukurikiza ibi bikwirikira:



#### 1 Urwandiko-nyuzuzwa rw'ivyiyumviro mu mashami

Ikaze muri rimwe mu mashami yacu akwegereye hanyuma mwuzuze ifishi y'ivyiyumviro yateguwe.



#### 2 Amakete yanditse

Andika ibaruwa mu Kirundi, mu Gifaransa canke mu Congereza muyishikane kw'ishami rikwegereye.



#### 3 Amakete aja muri posita

Rungika ibaruwa yawe kuri posita ya FINBANK, 2998, I Bujumbura, mu Burundi.



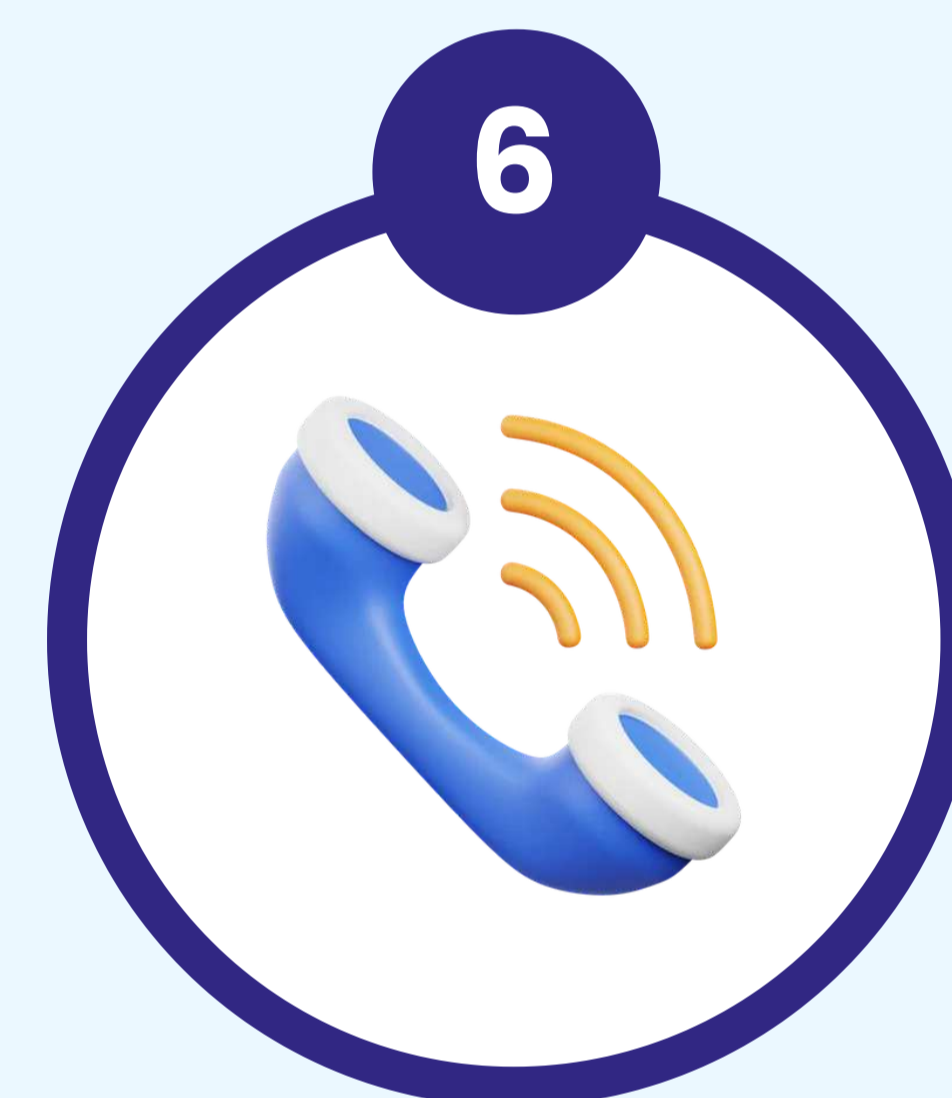
#### 4 Ubutumwa ngurukanabumenyi

Mu gihe mufise ikibazo kibaraje ishingira, twandikire kuri [infos@finbank.bi](mailto:infos@finbank.bi)



#### 5 Imbuga hwaniro na ngurukanabumenyi

Twandikire mucyiye ku mbuga zacu (Facebook, Twitter, Instagram) canke WhatsApp kuri +25776170170, +25761170170. Murabe kandi urubuga rwacu [www.finbank.co.bi](http://www.finbank.co.bi) ku yandi makuru.



#### 6 Gufashwa kuri terefone

Hamagara kuri 170, 76170170, 61170170, canke kuri 22243206 kugira muronke inkuru yihuse.



#### 7 Agasandugu ko guterera ivyiyumviro

Shikiriza ivyiyumviro vyanyu mu gasandugu kabigenewe musanga mu rwinjira rw'amashami ya banki yacu.

### Isezzerano ry'ibirego

Turiyemeje kubamenyeshya ivyo mwadusavye no gushikiriza ivyiyumviro vyanyu mu kiringo kitarenga iminsi 10.

### Ivyitonderwa

- **Nta Mahera Asabwa:** FINBANK ntisaba amafaranga canke intererano ku bijanye no gushikiriza, gutunganya, canke gutorera inyishu ibirego.
- **Uburyo bwo kunguruzwa:** Mu gihe mutanyuzwe, mufise uburenganzira bwo kwitwara mw'IBanki Nkuru y'Igihugu (BRB).

**Turabashimiye kuba mwaratwizewe kandi turanezerewe no kuguma tubakorera neza.**