

**KCB****BANK**

## PROCEDURES ET MODALITES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous souhaitez vous plaindre du service que vous avez reçu, vous pouvez le faire:

- En personne à l'une de nos agences (Chef d'Agence) ou au siège (Chargé de l'expérience clientèle)
- Par la poste, en nous écrivant à l'adresse: KCB Bank Burundi, Avenue Pierre Ngendandumwe, B.P. 6119, Bujumbura, Burundi
- Par e-mail au: [serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com](mailto:serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com)
- Par téléphone au: 522 ou +257 76 522 500
- Par whatsapp: +257 76 522 500

## COMPLAINT HANDLING PROCEDURES

If you wish to complain about the service you have received, you can do so:

- In person at any KCB Branch (Branch Manager) or Head office (Customer Experience Manager)
- By post at KCB Bank Burundi, Avenue Pierre Ngendandumwe, P.O. Box: 6119, Bujumbura, Burundi
- Through e-mail at: [serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com](mailto:serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com)
- Through telephone on : 522 or +257 76 522 500
- Through whatsapp: +257 76 522 500

## UBURYO MWOSHIKIRIZA IBITAGENDA NEZA

Mu gihe mwifuje gushikiriza ukungene mutafashwe neza canke mutashimishijwe n'ukuntu babatunganirije, murashobora kubikora

- Mwishikire kw'ishami ribegereye mwiture umukuru w'iryo shami canke ku cicaro gikuru ca Bank mwiture uwujewe gutunganiriza abakiriya
- Mutwandikire: KCB Bank Burundi, Avenue Pierre Ngendandumwe, B.P. 6119, Bujumbura, Burundi
- K'ubuhinga ngurukanabumenyi: [serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com](mailto:serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com)
- Mutwakure kuri: 522 canke +257 76 522 500
- Kuri whatsapp: +257 76 522 500

### CONTACTEZ-NOUS

+257 76 52 25 00

522 ou +257 76 52 25 00

[serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com](mailto:serviceclientele@bi.kcbbankgroup.com)

**GO AHEAD**