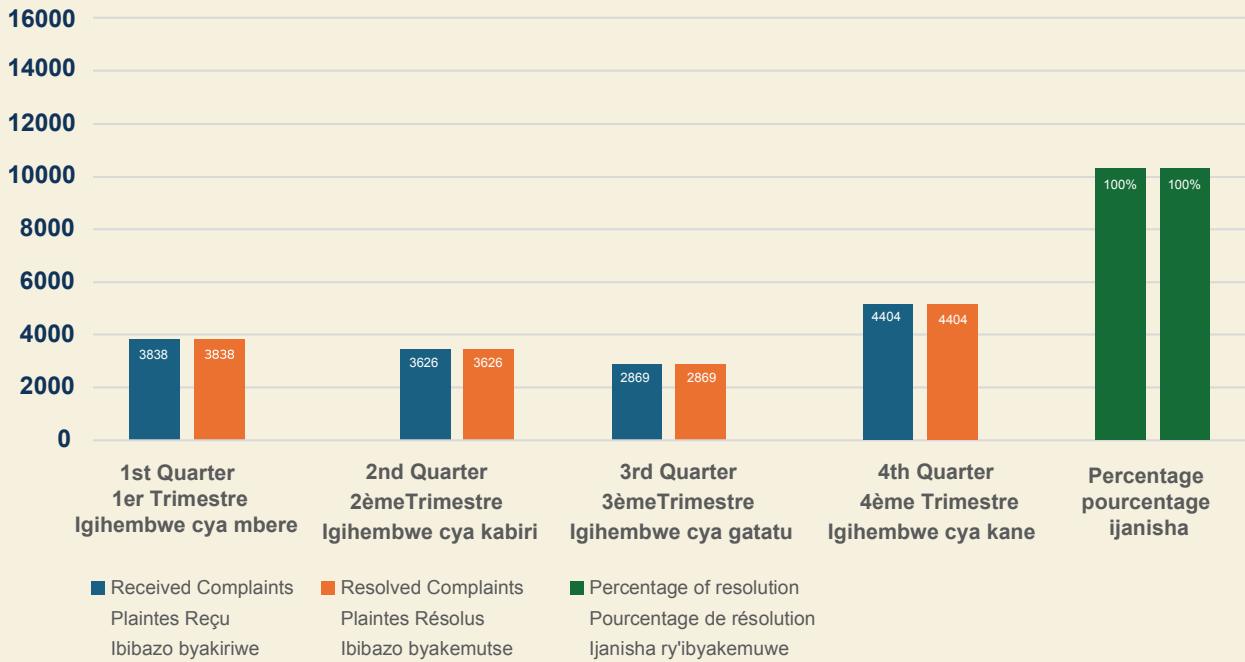


CUSTOMER COMPLAINTS RESOLUTIONS ANALYSIS 2025

Analyse de résolution de Plaintes des Clients en 2025

Isesengura ry'Imikemukire ry'Ibibazo by'Abakiriya muri 2025



Complaint Guideline:

You may log your complaint through our branches, call center, email, web or our social media channels.

Imirongo ngenderwaho:

Watugezaho ikibazo cyawe usuye ishami ryacu, uduhamagaye kuri 1500, utwandikiye imeyili, cyangwa ku mbuga nkoranyambaga zacu

Les lignes directrices:

Vous pouvez nous envoyer votre plainte en visitant notre branches, en nous appelant sur 1500, par mail ou sur nos réseaux sociaux

Resolution Time

Top 3 Complaints/Ibibazo bitatu byagaragaye /3 plaintes plus frequents	
SN	Complaint type/Ubwoko bw'ikibazo/Type de plainte
1	BPR PUSH AND PULL REFUND
2	BPR WRONG ACCOUNT BALANCE COMPLAINT
3	BPR DEBIT CARD PIN RESET REQUEST

Complaints Handling Time Analysis Isesengura ry'igihe cyo gukemura ibibazo /Analyse de temps pour résolution des plaintes			
Quarter /Igihembwe Trimestre	Average time /Impuzandengo y'igihe /Temps moyenne	to 15 days ≤ iminsi 15 ≤ à 15 jrs	> 15 days > iminsi 15 > de 15 jours
Q1	2	99%	1%
Q2	2	99%	1%
Q3	1	100%	0%
Q4	2	100%	0%

Regulated by the National Bank of Rwanda

**For People.
For Better.**

Contact us today

Call: 1500 | +250 788 140 000
Email: contactus@bpr.rw | info@bpr.rw