

CHARTRE DU SERVICE CLIENT

Vision

Être la principale et la plus admirée des institutions financières au Rwanda par tous les clients et employés

Mission

Veiller à ce que chaque Rwandais ait accès à une couverture d'assurance appropriée, fournie avec le plus haut niveau de service et la satisfaction des clients

Valeurs

- Orienté vers les résultats
- Esprit d'équipe
- Communication
- Confiance
- Apprentissage et croissance
- Méritocratie

#	Service	Accès	Exigence	Durée	Heure
1	Renseignements généraux	> Centre d'appels : 1320 > Site Web : www.prime.rw > Courriel : info@prime.rw > Réseau sociaux : Prime Insurance > Prime Personnel principal > Siège > Agent commercial	- Traiter n'importe quelle demande Par exemple : informations sur les produits, orientations, conseils, suivi des réclamations, éducation, sinistres,..	5 min Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
2	Plainte ou suggestion du client	> Centre d'appels : 1320 > Site Web : www.prime.rw > Courriel : info@prime.rw > Boîte à idées Prime > Plateforme de BNR : Intumwa > Agent commercial	- Avoir une plainte ou une suggestion	24 heures sur 24	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
Abonnement					
3A	Demande de devis d'assurance	> Personnel du siège, Agents > Courtier d'assurance > Courriel : info@prime.rw > Site web, Bancassurance (Banques)	- Préférence du client - Âge de l'abonné - Salaires et âge du personnel (assurance vie collective) - Montant et durée du prêt	2 heures Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
3B	Souscription d'assurance	> Agents commerciaux, Courtiers > Bancassurance > Siège principal	- Pièce d'identité ou passeport - Formulaire de proposition, Formulaire KFS, Formulaire de paiement - Paiement de la prime	Instant	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h

3C	Souscription d'assurance numérique	> Prime USSD : *177# > Argent mobile : *182*10#	- Numéro d'identification - Paiement de la prime	Instant	24/7
Paie ment de la prime					
4A	Paie ment de la prime	> Retenue sur salaire > Ordre permanent bancaire ou virement > Prime USSD : *177# > Momo : *182#, Dépôt bancaire	- Proposition remplie et formulaire KFS (<i>pour les produits non numériques</i>) - Contrat (<i>uniquement pour les produits d'entreprise</i>)	Instant	24/7
4B	Paie ment exceptionnel de la prime	> Chèque bancaire	- Proposition remplie et formulaire KFS (<i>pour les produits non numériques</i>) - Contrat (<i>uniquement pour les produits d'entreprise</i>)	5 min Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
Police d'assurance/ Contrat					
5	Obtenir une police d'assurance ou un contrat d'assurance	> SMS avec lien contractuel > Siège > Agents commerciaux > Bancassurance	- Paiement de la prime	Instant	24/7
6	Obtenir un contrat d'assurance numérique	> SMS avec lien contractuel > Siège	- Paiement de la prime	Instant	24/7
7A	Vérification de relevé d'assurance	> USSD > Agents commerciaux, Siège	-Police d'assurance - Numéro de téléphone ou d'identification	Instant	24/7
Avance et reddition					
7B	Demande d'avance	> Courriel : info@prime.rw Siège social > > Agents commerciaux	- Lettre de candidature - Copie de la pièce d'identité - Éligibilité : <i>après 3 ans à compter de la souscription</i>	30 jours Max	Du lundi au vendredi : 8 h à 17 h
8	Demande d'avance sur plateforme numérique (>=100 000 FRW)	> Prime USSD : *177#	- Éligibilité : <i>après 3 ans à compter de la souscription</i>	Instant	24/7
9	Demande de renonciation partielle	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre de candidature - Copie de la pièce d'identité - Éligibilité : <i>après 3 ans à compter de la souscription</i>	30 jours Max	Du lundi au vendredi : 8 h à 17 h
10	Demande de renonciation totale	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre de candidature - Copie de la pièce d'identité - Éligibilité : <i>après 3 ans à compter de la souscription</i> - Certificat de décès en cas de décès de la vie assurée	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
Réclamations et avantages					

11	Demande de remboursement	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre de candidature - Copie de la pièce d'identité - Notification bancaire et certificat de décharge (uniquement pour le produit de protection de prêt) 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
12	Demande de dotation (Indezo)	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre de candidature - Contrat initial - Copie de la pièce d'identité - Certificat de décès en cas de décès de la vie assurée 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
13	Obtenir des prestations à l'échéance	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre de demande et contrat d'assurance original - Copie de la pièce d'identité - Certificat de décès en cas de décès de la vie assurée 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
14A	Demander des prestations de décès	<ul style="list-style-type: none"> > Agents commerciaux > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre ou e-mail de notification - Copie du contrat d'assurance - Acte de décès - Copie d'identité de l'assuré - Copie de la pièce d'identité du bénéficiaire ou du plus proche parent 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
14B	Demander des prestations de décès sur des produits d'assurance numériques	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre ou e-mail de notification - Certificat de mariage du conjoint - Acte de naissance pour les enfants - Copie de la pièce d'identité pour les conjoints et les enfants de 16 ans et plus 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
14C	Demander des prestations de décès sur un produit de protection de prêt	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Bancassurance > Courtier d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre de notification de l'employeur/courriel ou lettre - Acte de décès - Contrat d'assurance - Calendrier d'amortissement du prêt - Rapport de police si le décès a été causé par l'accident de la circulation/l'assassinat 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
15	Réclamer les prestations relatives aux frais funéraires	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux > Courtier d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre de notification de l'employeur/courriel ou lettre - Acte de décès 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
16	Demander des prestations d'invalidité permanente totale ou partielle	<ul style="list-style-type: none"> > Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre ou e-mail de notification - Copie du contrat d'assurance - Rapport médical indiquant la cause et le taux d'invalidité - Contre-expertise médicale - Copie d'identité de l'assuré 	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h

			- Barème d'amortissement du prêt (uniquement pour l'assurance protection de prêt)		
17	Demande d'indemnité pour perte de revenu	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre ou e-mail de notification - Copie du contrat d'assurance - Lettre de licenciement de l'employeur indiquant le motif - Copie d'identité de l'assuré	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
18	Demande de prestations en cas de maladie grave	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Courtier d'assurance	- Lettre de notification de l'employeur/courriel ou lettre - Contrat d'assurance - Certificat médical de maladie grave confirmé par le médecin - Expertise médicale d'un médecin attitré	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
19	Demander des indemnités de licenciement	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Courtier d'assurance	- Lettre de notification de la banque - Copie de la lettre de l'employeur de résiliation du contrat de travail, du contrat d'assurance - Calendrier d'amortissement du prêt	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
20	Demander des prestations d'honoraires d'assistance juridique	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre ou e-mail de notification - Copie d'identité de l'assuré - Rapport de police si le décès a été causé par l'accident de la circulation/l'assassinat	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
21	Demander des prestations d'hospitalisation en espèces	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre ou e-mail de notification - Copie d'identité de l'assuré - Preuve d'hospitalisation - Admissibilité : 5 nuits à l'hôpital	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
Annulation et avenant de police					
22	Annulation de la politique	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre de demande (un mois avant l'annulation)	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h
23	Avenant à la police (mise à jour ou modification)	> Courriel : info@prime.rw > Siège > Agents commerciaux	- Lettre de demande (un mois avant l'avenant)	30 jours Max	Lundi – Vendredi : 8 h à 17 h

AUTRES INFORMATIONS SUR LES CLIENTS

#	Autres services	Accès	Description
1	Produits d'assurance vie de premier ordre	> Prime Site Web > Premier USSD *177# > Centre d'appels : 1320 > Siège	<div> > Assurance protection crédit > Assurance Protection des Employés > Assurance Protection de famille (& Akabando) > Assurance Prévoyance Retraite (Intego) </div> <div> > Assurance vie collective > Assurance éducation > Ikimina Cyacu > Umurage w'Amashuri </div>

			> Nkunganire Shoferi
2	Mécanismes de communication aux clients	> Site web > Agents commerciaux > Siège	> Communication par e-mail : info@prime.rw > Communication téléphonique : 1320, Numéros de téléphone des agents commerciaux disponibles > SMS/Messagerie texte : Prime SMS > Chatbots/Live Chat : Prime Site Web (www.prime.rw), BNR Intumwa (www.bnr.rw) > Réseaux sociaux : Prime Insurance Rwanda > Portails clients : www.prime.rw > Code USSD *177# > Boîte à suggestions de Prime > Les sondages auprès des clients > Conférence de presse > Réunions en personne
3	Normes de service	> Politique de Service Client	> Gestion et mise en œuvre des politiques > l'engagement des clients > Traitement des réclamations > Éducation des consommateurs > Rétroaction et amélioration continue > Transparence et équité > Conformité et éthique
4	Attitudes requises du personnel offrant services	> Politique de Service Client	> Empathie > Professionnalisme > Patience > communication claire > Réactivité > confiance > Fiabilité > souci du détail > Adaptabilité
5	Heures d'ouverture	> Prime Site Web > Siège	> Jours ouvrables : 8h – 17h du lundi au vendredi > week-end : Seuls les cas particuliers sont traités
6	Temps d'arrêt et disponibilité des systèmes	> Prime Site Web > Siège > SMS	> systèmes d'assurance vie Prime restent opérationnels pendant les heures de travail, à l'exception des portails clients numériques Prime qui sont opérationnels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
7	Transparence dans la prestation des services	> Prime Site Web > Politique de Service Client	Prime Life Insurance met l'accent sur la transparence dans la prestation de services afin d'instaurer la confiance en veillant à ce que les clients reçoivent des informations claires, honnêtes et simples sur les polices, les coûts et les conditions, ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées en toute confiance.
8	Traitement spécial	> Prime Site Web > Politique de Service Client	L'assurance vie prime accorde un traitement spécial aux catégories de personnes suivantes : > Personnes handicapées > VIP (Very Important Person) > PEP (Political Exposed Person) > Autres consommateurs ayant des besoins particuliers
9	Sanctions en cas de non-respect de la Charte de service	> Prime Site Web > Politique de Service Client	Prime Life Insurance prendra des mesures disciplinaires à l'encontre du personnel qui ne respecte pas la charte du service client, notamment : avertissement, PIP, résiliation du contrat, indemnisation du client et action en justice.

Si vous n'êtes pas satisfaits du service reçu, vous pouvez vous adresser :

Notre personnel chargé de la protection des consommateurs est joignable par téléphone : 0783 990 335 ou par email : complaints@prime.rw

Innocent HABARUREMA
Directeur Général
Prime Life Insurance Ltd

Joseph BAHENDA
Président du Conseil d'Administration
Prime Life Insurance Ltd