

## Politique de Relation Client

Adoptée par le Conseil d'Administration  
en date du 30 août 2021

Nous sommes une institution financière engagée qui contribue au financement du tissu économique Ouest Africain.

Au cœur de notre engagement, se trouve une ambition et une exigence fortes en matière de Responsabilité sociale, environnementale et la protection des intérêts de nos clients.

Protéger les intérêts de nos clients est un engagement fort, et cela implique de connaître et respecter toutes les règles protégeant les droits des consommateurs en vigueur sur les marchés où FIDELIS FINANCE exerce ses activités.

Six règles principales sont définies par FIDELIS FINANCE pour la protection des intérêts clients :

- Les produits et services proposés au client doivent répondre à ses besoins et à sa situation
- L'information se doit d'être claire, exacte et non trompeuse lorsqu'elle est fournie au client
- La tarification des produits et services doit être transparente et conforme aux lois et réglementations en vigueur
- Les éventuels conflits d'intérêts doivent être identifiés et traités de telle sorte qu'ils ne soient pas susceptibles de porter préjudice au client

- Un accompagnement doit être fait pour les clients en difficulté financière pour trouver une solution qui convienne à toutes les parties
- Le respect des normes de confidentialités et la protection des données clients doit être de rigueur

Dans la même dynamique, nous souhaitons améliorer en continuité la satisfaction de nos clients. Pour se faire, nous nous engageons aux actions suivantes :

- Garantir la qualité des conditions de l'accueil en agence ou au téléphone
- Assurer une proximité, réactivité et professionnalisme
- Agir avec équité, honnêteté et transparence
- Assurer un service de qualité, être bienveillant et à l'écoute
- Accompagner au mieux le client et le conseiller
- Ne pas accorder de traitement préférentiel injustifié à un client
- Prendre en compte toutes les réclamations et apporter une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable
- Développer de nouvelles offres de services pour satisfaire les futurs besoins de nos clients.

### Burkina Faso

1035, Avenue du Dr. Kwamé N'Krumah  
01 B.P. 1913 Ouagadougou 01 - Burkina Faso  
Tél. : +226 25 30 01 01

[www.fidelis-finance.com](http://www.fidelis-finance.com)

### Côte d'Ivoire

Succursale : ADRA Côte d'Ivoire, Angle Rue Cannebière,  
Rue du Lycée Technique, Abidjan, Côte d'Ivoire  
Tél : +226 25 30 01 01