

1. La formation à la BCDC : un atout majeur pour l'émergence des talents

Une nouveauté d'envergure : la BCDC Banking Academy



La BCDC a toujours porté une attention à la formation de ses collaborateurs. En juillet 2012, face au risque de déficit de personnel hautement qualifié, le comité de direction a fixé des priorités afin de jeter les bases d'une école de formation BCDC et de gérer l'encadrement des jeunes. La BCDC Banking Academy répond à une vision d'apprentissage de l'excellence par l'envergure des programmes mis en place. Les cours de la première promotion ont débuté le 18 janvier 2013.

La BCDC Banking Academy est dotée d'un cadre ultra moderne dans les installations de l'immeuble Pergola, au croisement des avenues Bas-Congo et Equateur, voisines du siège de Kinshasa.

Son objectif est précis : développer les compétences techniques, linguistiques, humaines et comportementales en touchant tous les métiers et toutes les activités de la banque.

Les formations sont destinées tant aux nouveaux collaborateurs sur base d'un programme intense et continu étalé sur douze mois, qu'aux membres du personnel en place, sur base de programmes ponctuels développés en réponse à des besoins précis de formation ou d'actualisation des compétences.

Les cours sont donnés par des formateurs internes, experts dans leur métier, et par des consultants en fonction de besoins spécifiques.

UN PROGRAMME UNIQUE DESTINÉ AUX JEUNES UNIVERSITAIRES

La BCDC développe un programme ambitieux de formation destiné aux jeunes universitaires qui font le choix des métiers de la banque et de la finance.

Le programme de formation d'un an comporte plusieurs modules répartis chacun entre cours théoriques et stages pratiques dans les départements et agences de la banque. Chaque module est sanctionné par des examens dont la non-réussite est une cause d'exclusion avant terme.

Vingt-quatre étudiants ont entamé une première année de formation le 18 janvier 2013, sous contrat de stagiaires rémunérés.

La signature d'un contrat d'emploi à durée indéterminée est conditionnée à l'obtention du diplôme de fin de cycle.

Le comité de direction et le conseil d'administration entendent ainsi faire émerger les talents de demain, nécessaires à un développement efficient et pérenne de la BCDC, tout en insufflant dans les veines de l'entreprise la culture de l'excellence.



2. « Objectif 2013 » : l'avancement de la démarche Qualité

La Qualité est devenue plus que jamais le leitmotiv de la stratégie de croissance des dirigeants de la banque. Le premier plan « Objectif 2013 » a été lancé en 2012. Un an plus tard, la vision n'a pas changé et le concept s'est avéré pertinent. Afin de relever de la manière la plus efficace possible les défis de l'excellence dans toutes les activités de la banque, la direction Commerciale assume aujourd'hui la coordination nationale du plan « Objectif 2013 ».

Le plan « Objectif 2013 » a fait l'objet d'une première présentation détaillée dans le rapport annuel 2011.

La création en 2012 de la BCDC Banking Academy n'est pas étrangère au lancement de ce plan Qualité.

Pour rappel, ce premier plan à deux ans se décline selon quatre axes prioritaires : l'implication du personnel, l'orientation client, l'approche processus et l'amélioration continue.

- **L'implication du personnel** est la clé du succès de la nouvelle démarche. A cet effet, une charte de la qualité a été promulguée en 2012 à l'attention des membres du personnel et un engagement Qualité a été signé par chacun d'eux. Cet engagement porte sur un certain nombre de règles de comportements, d'attitudes et de connaissances.
- **L'orientation client** met l'accent sur la qualité à toutes les étapes du processus commercial : depuis la conception et le lancement de nouveaux produits et services bancaires jusqu'à « l'après-vente ».
- **L'approche processus** repose sur la mise en place d'outils de contrôle, d'évaluation et de suivi des performances sur le terrain.
- **L'amélioration continue** vise à identifier et, le cas échéant, faire sauter les verrous susceptibles de bloquer le processus d'amélioration continue de la chaîne de production.

Un call center a été mis en service fin 2012 pour optimiser l'ensemble des processus de l'organisation liés à la relation avec les clients.

Dans cette démarche permanente de progrès et de qualité, les clients deviennent des partenaires d'excellence.



Un code vestimentaire a été établi en 2012. Il sera d'application en 2013 pour tous les agents en contact direct avec la clientèle afin de donner à l'image de marque de la banque une touche supplémentaire de qualité et de professionnalisme.

LES OPÉRATIONS, CŒUR DE VIE DE LA BANQUE

Pour la cinquième année consécutive, les services en charge des opérations internationales ont été distingués avec l’Award STP Excellence 2012 décerné à la BCDC par la Deutsche Bank pour récompenser la qualité de ses transferts en USD.

Juste avant la mise sous presse du rapport annuel 2012, le message suivant est parvenu à Yves Cuypers, administrateur délégué et président du comité de direction :

Dear Yves,

It is, once again, with great pleasure that I can inform you that Banque Commerciale Du Congo (BCDC) has won our Straight Through Processing (STP) Award for USD payments made through Deutsche Bank Trust Company Americas, New York. This award is given to those banks that have consistently averaged a STP rate of 97% or more for a high volume of payments.

This award shows that BCDC is a highly professional bank which is in the top tier of banks, worldwide, making payments through DBTCA. It confirms that your operations staff have performed an excellent job and should be justifiably proud of this achievement.

Please accept the congratulations of the management and staff of Deutsche Bank to you, your operations area and to those elsewhere involved in this achievement.

Again, many congratulations and with best wishes

*Gary Pickard
Deutsche Bank AG London*

3. Le bilan social : les compétences au cœur des RH

Le département des Ressources Humaines est associé à la gestion de la BCDC Banking Academy et joue un rôle important dans la diffusion de la culture de la qualité et de l'excellence dans toutes les composantes de la banque.

Dans cette optique, le département des Ressources Humaines continue à mettre l'accent sur trois axes prioritaires : le renforcement qualitatif des effectifs, la formation permanente du personnel et la gestion des carrières.

LE RENFORCEMENT DES EFFECTIFS

En 2012, les effectifs de la banque ont connu une croissance de 6%, supérieure à celle des années antérieures.

Emploi aux 31 décembre



Ces engagements ont été opérés pour répondre aux exigences de performance et de qualité des services fournis à la clientèle, entre autres aux particuliers et aux PME. Ils viennent en outre renforcer la démarche de la banque dans sa stratégie d'élargissement de la gamme de ses produits et services, sans oublier la consolidation du contrôle et de la maîtrise des risques.

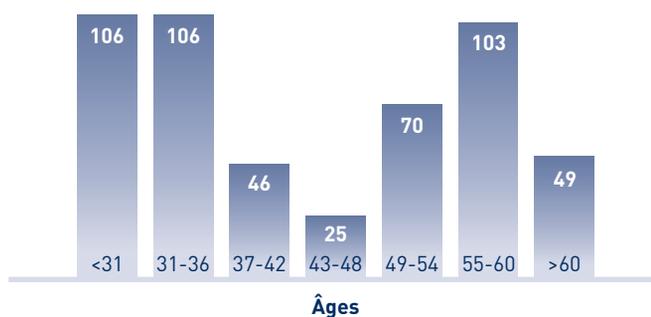
Cette démarche répond dans le même temps au besoin de remplacements liés aux départs à la retraite, ce qui permet progressivement un rééquilibrage de la pyramide des âges par un rajeunissement moyen des effectifs.

Au 31 décembre 2012, la banque comptait 505 agents sous contrat d'emploi (113 femmes et 392 hommes) dont 92 cadres de direction.

Un tiers du personnel est diplômé universitaire.

L'âge moyen du personnel se réduit progressivement pour s'établir à 44 ans.

La pyramide des âges



La répartition du personnel par ancienneté



L'analyse de la pyramide des âges et de la répartition du personnel par ancienneté montre que la BCDC entre progressivement dans un changement profond de son modèle de développement par l'arrivée d'une nouvelle génération de cadres.

LA FORMATION PERMANENTE

(Lire BCDC Banking Academy, page 20)

L'effort financier en matière de formation est de plus en plus important.

Le budget formation est ainsi passé de 320.000 dollars en 2011 à 400.000 dollars en 2012. Avec la création de la BCDC Banking Academy, le budget alloué à la formation s'élèvera à 600.000 dollars en 2013.



V. Abedy : « Nous attachons une importance particulière à la formation ; le budget aura presque doublé entre 2011 et 2013. »

LA GESTION DES CARRIÈRES

La gestion des carrières porte sur l'amélioration des compétences techniques, humaines et comportementales nécessaires à la poursuite du bon développement

de la banque tout en anticipant le nombre important de départs à la pension qui interviendront d'ici quelques années comme l'illustre la pyramide des âges.

Le dispositif d'évaluation des cadres de direction a évolué par la mise en place d'outils d'appréciation plus approfondie des compétences et des aptitudes, ainsi que de mesure de la performance, de l'efficacité et de l'efficience. Ce dispositif, conformément à la méthode Hay, « vise à évaluer le degré relatif selon lequel chaque poste, rempli de façon compétente, contribue à ce pourquoi l'unité organisationnelle a été créée ».

En parallèle, le département des Ressources Humaines finalise l'élaboration de la cartographie et de la classification des emplois. Cet outil est nécessaire à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Il est également utile à un pilotage équilibré des carrières pour répondre tant aux besoins de l'organisation qu'aux aspirations des membres du personnel.

LA POLITIQUE DE CONDUITE POUR LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans le souci de couvrir un ensemble de valeurs essentielles telles que l'objectivité, la neutralité, l'intégrité ou la loyauté, la BCDC a défini des règles en matière de politique de conduite pour la prévention et la gestion des conflits d'intérêts impliquant les employés. Elle détaille les directives et les procédures applicables à tous les membres du personnel, particulièrement lors de contacts avec les clients ou les fournisseurs.

LE SYSTÈME D'ALERTE INTERNE

La BCDC a défini un système d'alerte interne qui permet aux membres du personnel d'alerter les organes délibérant et exécutif sur les anomalies ou dérapages dont ils auraient connaissance et dont l'ignorance pourrait porter préjudice à la banque, comme toute fraude ou tentative de fraude.

4. Les nouveaux développements opérationnels

Dans une logique d'efficacité et de maîtrise des risques, les départements Organisation et Informatique ont été regroupés au sein d'une même direction dans le nouvel organigramme mis en place fin 2012. De même, le département Business Development chargé de la gestion et du développement complet des projets a été rattaché à la direction des Risques.

ORGANISATION ET INFORMATIQUE

La nouvelle direction a pour mission d'exercer à l'égard des centres d'exploitation trois types de fonctions complémentaires :

- la gestion de l'informatique et des développements ;
- la gestion journalière de la monétique et de l'e-banking pour l'ensemble du réseau ;
- la gestion journalière des télécommunications.

Complétée par le renfort de l'entité Business Process, la mise en place de la direction Organisation et Informatique a pour finalité de fédérer toutes les compétences en vue d'optimiser l'organisation de la banque dans les domaines suivants :

- les process, y compris l'assistance au paramétrage et à la mise en place des procédures pour la mise en exploitation des nouveaux produits et packages informatiques ;
- le management information system ;
- les télécoms (systèmes de paiements, réseau informatique, sécurité...) ;
- la monétique et l'e-banking ;
- des missions spécifiques et ponctuelles de formation sur le terrain.

LES GRANDS PROJETS

Six projets initiés en 2012 retiennent particulièrement l'attention au bénéfice des clients :

1. la révision complète de l'architecture des télécommunications de la banque et de l'ensemble de son réseau afin, entre autres, d'accélérer le traitement des opérations aux guichets des agences ;
2. la distribution des cartes internationales de débit et de crédit MasterCard prévue pour le début du 2^e semestre 2013 ;
3. l'installation de nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB) utilisables en francs congolais et en dollars ;
4. le développement du projet d'interconnexion des réseaux de DAB et TPE de quatre banques : BCDC, BIC, PROCREDIT BANK et RAWBANK ;
5. la mise en exploitation d'une version plus complète et très performante du progiciel d'Internet Banking Delta sous l'appellation de BCDC NET ;
6. l'interfaçage réalisé avec le logiciel ISYS de la Banque Centrale du Congo dans le cadre de la télétransmission des documents justificatifs exigés par la réglementation du change dans les transactions internationales.

Viennent s'y ajouter deux projets importants qui concernent la direction Finances et Comptabilité : la mise en place d'une nouvelle comptabilité analytique et budgétaire et le passage de la comptabilité aux normes IFRS qui doit être terminé pour la fin de 2013.

5. Le développement commercial par métiers



La direction Commerciale de la BCDC a été recentrée en 2012 pour répondre avec un maximum de coordination et d'efficacité aux besoins des différents segments de la clientèle dans toute la banque et renforcer les interactions et synergies entre les départements commerciaux et leurs clientèles.

Patrick HEINRICHS, membre du comité de direction, en charge de la direction Private – Commercial et Retail Banking

De manière globale, l'élargissement du périmètre de responsabilité de la direction Commerciale porte principalement sur les points suivants :

- le renforcement des moyens de coordination administrative et opérationnelle entre les départements Corporate & Investment Banking, Financial Institutions & Banks et les autres services de la banque à Kinshasa par la mise en place du **Middle Office** du Corporate ;
- la gestion des portefeuilles de la clientèle V.I.P. du siège de Kinshasa au sein du **Private Banking Center** à l'agence Royal/Gombe et la coordination de la stratégie et des activités clés du Private Banking dans tous les réseaux ;
- l'établissement de la stratégie **Retail Banking** au niveau national par la préparation, le lancement et le suivi des actions commerciales de la banque de détail définie comme l'ensemble des portefeuilles Retail de tous les centres d'exploitation ;
- la gestion des supports, avec le **call center**, la communication, le marketing et la qualité.

CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Le département Corporate & Investment Banking traite avec les grandes entreprises nationales et internationales. La grande majorité d'entre elles développe et entretient des relations bancaires avec la BCDC.

Dans un marché toujours relativement étroit, la BCDC continue de marquer sa différence et conserve un leadership caractérisé par le professionnalisme, le savoir-faire et la créativité de ses équipes.

Ces atouts portent leurs fruits : l'apport brut généré par l'activité Corporate & Investment Banking a crû de près de 60% entre fin 2010 et fin 2012.

La créativité est appréciée par la clientèle. Elle s'exprime dans la capacité de monter des opérations financières quelquefois complexes, entre autres dans le cadre du financement d'activités d'import/export.

Pour répondre avec efficacité au développement des activités de la clientèle Corporate, un service de *middle office* vient en support administratif des corporate managers. Cette organisation assure davantage de disponibilité, de rapidité dans les décisions et de souplesse dans le traitement des opérations.

Un fait important est à relever pour l'exercice 2012, lié au traitement des opérations internationales des clients : **l'interfaçage avec le logiciel ISYS de la Banque Centrale du Congo** dans le cadre de la télétransmission des documents justificatifs exigés par la réglementation du change. Les déclarations de change sont désormais numérisées et transmises par voie électronique, en ligne et en temps réel, à toutes les parties prenantes que sont, outre la Banque Centrale elle-même, l'OCC, la DGDA et la DGI.

La BCDC a invité ses clients le 18 septembre 2012 à suivre un séminaire d'informations détaillées à ce sujet.

Le CREDOC est un produit relativement complexe qui n'est pas utilisé de manière naturelle ou spontanée en RDC. La BCDC a dès lors mené une politique de communication en la matière auprès de ses clients, les invitant à proposer à leurs fournisseurs étrangers d'être payés par crédit documentaire. La BCDC a ainsi renforcé sa notoriété en la matière, tant vis-à-vis de sa clientèle que de ses correspondants à l'étranger.



Mava KULENDUKA, Corporate manager :
« Professionnalisme, savoir-faire et créativité sont les atouts de la BCDC. »

FINANCIAL INSTITUTIONS & BANKS (FIB)

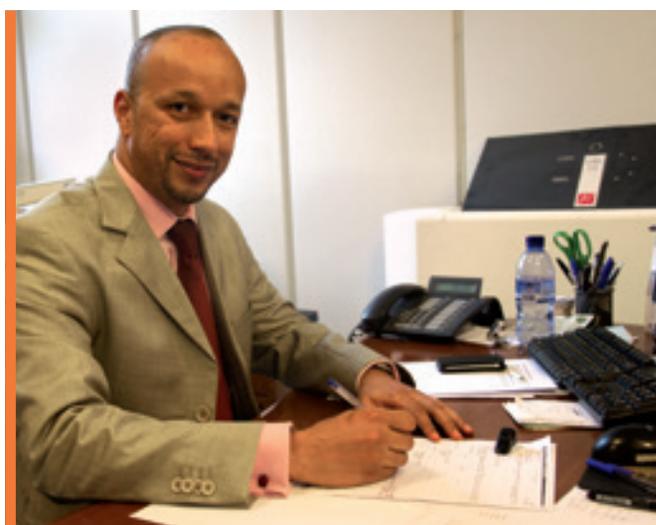
Le département FIB gère un portefeuille de grands clients institutionnels composé entre autres de régies financières de l'Etat, de banques et institutions financières, de grandes ONG et de divers organismes internationaux.

Ces organismes génèrent des flux financiers importants ayant un impact sur la trésorerie de la banque. C'est donc naturellement que la Trésorerie est rattachée au département FIB, de même que la salle des marchés créée en novembre 2010, tout en disposant d'une forte autonomie de gestion. Le récent Middle Office dégage le responsable du département FIB de toutes les tâches administratives de gestion des opérations quotidiennes, au profit de la relation clients.

Le département FIB a subi en 2012 le ralentissement des activités de certains organismes internationaux et la diminution des fonds alloués à certains grands projets.

Malgré cela, l'apport brut du département a doublé en un an.

Cette performance est liée à la bonne technicité de la banque dans l'exécution des paiements dans les opérations commerciales les plus diverses, entre autres les crédits et les encaissements documentaires qui jouent un rôle important dans le commerce mondial.



Bundu MWENENGE, responsable Trésorerie et FIB : « La technicité des experts de la BCDC a permis au cours de ces dernières années de structurer de la manière la plus adéquate possible nombre d'opérations documentaires dont certaines sont caractérisées par un niveau de complexité important. »

LA SALLE DES MARCHÉS

Les activités de la salle des marchés ont démarré en novembre 2010, une première en RDC. Les résultats sont au rendez-vous à la plus grande satisfaction des clients de plus en plus nombreux qui traitent avec les traders de la BCDC, mais également des banquiers correspondants qui en apprécient le professionnalisme ainsi que la qualité de travail et de traitement des opérations. La salle des marchés contribue désormais de manière significative à la rentabilité de la banque.

L'objectif premier vise à répondre avec rapidité et efficacité aux besoins croissants des grandes entreprises et des clients institutionnels dans la gestion de leur trésorerie, essentiellement en matière de change : change au comptant, change à terme, options de change et certains produits dérivés.

La salle des marchés travaille également à la diversification des facteurs de risque et de rentabilité en s'investissant entre autres dans le développement de nouveaux produits, le tout bien entendu dans les limites fixées par le comité ALM (Asset and Liability Management) et par le comité de direction.

D'autre part, plusieurs organismes étatiques, ayant réduit leur pool bancaire, ont sélectionné la BCDC, reconnaissant ainsi son professionnalisme, gage de sérieux, de confidentialité et de savoir-faire.

De nouveaux produits de placement sont à l'étude. Ils seront destinés à la clientèle d'entreprises ainsi qu'aux clients privés dans le cadre de la nouvelle offre de services Private Banking.

RETAIL BANKING

La BCDC ne développe pas une politique commerciale de « mass retail » ; elle entend servir une clientèle de qualité par un accompagnement professionnel.

Afin d'en améliorer les performances commerciales, la stratégie et le développement de la banque de détail ont été intégrés dans le périmètre de responsabilité de la direction Commerciale. Le but est de fusionner les activités clés du Retail Banking dans toute la banque en

une seule dynamique marketing et commerciale coordonnée au niveau national. La notion de proximité reste toutefois primordiale ; la gestion opérationnelle des activités Retail Banking relève dès lors des directeurs régionaux en contact direct avec leurs chefs d'agence.

Le développement de l'activité Retail Banking date de 2008 pour accompagner la bancarisation progressive du marché des particuliers. La BCDC ne mène toutefois pas une politique de « mass retail » ; elle entend servir une clientèle de qualité en lui proposant un service professionnel de haut niveau et un accueil de standing.

Dans cette démarche, la banque met ses services à la disposition du personnel de ses clients Corporate, institutionnels et PME. L'offre de produits qu'elle leur propose est d'un niveau qualitatif élevé, avec une tarification simple, claire et attrayante. En cela, la BCDC veut être le partenaire des employeurs, en toute transparence et équité. Les crédits accordés aux agents d'entreprises clientes de la banque dans le cadre de conventions signées avec les employeurs sont en augmentation.

L'activité Retail Banking s'adresse également à la clientèle des commerçants, des professionnels et des agents de l'Etat. Ces clients ont besoin du service de proximité dont ils bénéficient dans les agences.

Trois objectifs avaient été fixés pour l'exercice 2012 : l'élargissement de la base de clientèle par l'augmentation du nombre de comptes, la collecte de dépôts stables et l'équipement des clients en produits de la monétique.

Les résultats de la démarche commerciale sont conformes aux objectifs.

- Le nombre de comptes de particuliers a crû de 32.800 à 67.400 en un an. Cette progression est entre autres liée à la bancarisation des fonctionnaires de l'Etat ; 33.000 ont rejoint la BCDC depuis septembre 2011, dont 12.000 à Kinshasa.
- Les dépôts d'épargne sont passés de 10 à 30 millions de dollars en 2012. Une tendance similaire s'annonce pour 2013.
- La monétique rencontre le succès attendu. Deux ans après le lancement des cartes privatives BCDC, leur nombre s'élève à 10.000. L'objectif est d'équiper la majorité des clients particuliers. La distribution annoncée pour 2013 des cartes internationales de débit et de crédit MasterCard renforcera utilement l'offre de la BCDC.

PRIVATE BANKING

La BCDC a opté pour le déploiement d'une offre « Private Banking » de qualité, très ciblée sur un segment haut de gamme du marché des particuliers, avec une offre de produits spécifiques et de services à haute valeur ajoutée.

Dès à présent proposé dans des bureaux dédiés exclusivement à cet effet – le **PRIVATE BANKING CENTER** à l'agence Royal/Gombe de Kinshasa – ce service, que la BCDC offre en qualité de banque de référence, va progressivement s'étendre à d'autres centres.

6. Les réseaux commerciaux

La structure de direction a été adaptée afin de relever les défis de la bancarisation. Trois directions assurent la gestion opérationnelle et le développement commercial du réseau d'agences organisé en trois zones : « Kinshasa », « Intérieur » et « Katanga ». Les directeurs – membres du comité de direction – collaborent étroitement avec les chefs d'agences et veillent à l'application des politiques définies par le comité de direction.



Guy BWEYASA WA NSIAMU, membre du comité de direction, en charge de la direction de Kinshasa

LA DIRECTION DE KINSHASA

Un fait marquant est intervenu fin 2012 dans l'organisation du réseau des agences de Kinshasa : la décision de mettre en place une direction du siège de Kinshasa en plaçant sous l'autorité d'un seul directeur la gestion

journalière des opérations du siège local et des agences de son ressort, ainsi que celle du portefeuille des clients PME et particuliers dans le cadre de la nouvelle stratégie du développement commercial de la banque de détail.

En plus du siège du boulevard du 30 Juin, cinq agences bancaires couvrent la ville de Kinshasa :

- L'agence Royal/Gombe, située au carrefour des institutions internationales, sert entre autres une clientèle de fonctionnaires des organismes internationaux, les régies financières, et accueille au premier étage le Private Banking Center ;
- « Unikin », à l'Université de Kinshasa, sert essentiellement une large clientèle de professeurs, de scientifiques, d'étudiants et le personnel administratif de l'université ;
- Matonge, au cœur de l'activité kinoise, accueille de nombreux particuliers et commerçants ;
- Limete concentre un très grand nombre de PME au cœur du principal centre industriel de la ville.

Pour compléter ce réseau, trois nouvelles agences bancaires seront ouvertes en 2013 : à Kitambo magasin, à Ma Campagne et à UPN. Cette politique de développement est mesurée. Elle ne s'inscrit pas dans une démarche de « mass retail » mais vise à servir dans les meilleures conditions d'accueil et de confort une clientèle de qualité.

LA DIRECTION DES AGENCES

La direction des Agences supervise l'ensemble des agences de la BCDC qui ne sont pas reprises dans le périmètre de Kinshasa et du Katanga.

Ce réseau emploie 105 personnes et couvre six provinces :

- le Nord-Kivu (Goma, Beni et Butembo),
- le Sud-Kivu (Bukavu),
- la Province Orientale (Bunia, Kisangani et Mongbwalu),
- le Kasai Occidental (Kananga),
- le Kasai Oriental (Mbuji-Mayi),
- le Bas-Congo (Boma, Lukala et Matadi).

Dans l'Est du pays, la plupart des développements récents visent à accompagner les grands clients corporate, essentiellement les miniers qui investissent entre autres dans d'importants projets d'exploitation aurifère.

A l'Ouest, la présence de la BCDC dans le port de Boma est complémentaire à celle de Matadi, de nombreux clients de la banque étant actifs simultanément dans ces deux cités portuaires du Bas-Congo.

Ce faisant, la BCDC propose une offre complète de services bancaires au personnel des grands employeurs ainsi qu'aux PME sous-traitantes.

La banque poursuit donc la réhabilitation du réseau qui fut le sien jusqu'au milieu des années '90 tout en se dé-



ployant dans de nouvelles villes en fonction des besoins de sa clientèle. Elle irrigue ainsi par une offre bancaire de qualité les deux segments de marché que sont les entreprises et les particuliers. Les métiers du Corporate Banking et du Retail Banking se complètent dès lors de manière harmonieuse.

LA DIRECTION DU SUD

Banquier de référence et de conseil, la BCDC au Katanga dispose de nombreux atouts dont l'expérience, la connaissance du marché et la parfaite maîtrise des dispositifs et procédures en matière de réglementation du change et règlement minier.

Le secteur minier est entré dans une phase de consolidation. Une dizaine de grandes mines sont soutenues par des actionnaires internationaux d'envergure, ce qui laisse prévoir un potentiel de développement encore important en dépit des difficultés d'approvisionnement en énergie électrique.

« Comme chacun le sait, l'activité minière est grande consommatrice d'énergie. Nos efforts pour réduire le



Thierry LOLIVIER, membre du comité de direction, en charge de la direction du Sud

déficit énergétique constaté dans certaines zones minières vont s'accroître ». Cette phrase est extraite du discours du Chef de l'Etat lors de la Conférence sur la gouvernance et la transparence dans la gestion du secteur minier en RDC, que le Président de la République a ouverte le 30 janvier 2013 à Lubumbashi.

Avec neuf banques désormais présentes au Katanga, la concurrence se renforce. La BCDC garde toutefois auprès des grandes entreprises une image de qualité, de sérieux et de compétence. Présente à Lubumbashi et sur les zones minières de Kolwezi, Likasi et Fungurume, la BCDC récolte aujourd'hui les fruits d'une politique commerciale respectueuse des lois, des règles et règlements, ainsi que des normes internationales de la conformité bancaire.

C'est un atout fort apprécié.

Deux nouvelles agences seront ouvertes en 2013 à Lubumbashi pour désengorger le siège et soutenir la pénétration du marché des particuliers. En complément, un vaste projet de rénovation du siège de Lubumbashi sera lancé cette année.

LE RÉSEAU WESTERN UNION/BCDC

La BCDC propose les services de la messagerie financière Western Union dans 32 agences dont 10 agences dédiées Western Union à Kinshasa. Progressivement, en fonction de l'évolution et des opportunités du marché, les agences Western Union/BCDC sont transformées en agences bancaires, comme Unikin et Matonge.

La force de la BCDC réside essentiellement dans son approche « Qualité ».

La banque a opté pour une politique de qualité du lieu d'implantation et de l'accueil en agence plutôt que sur la taille du réseau. Les résultats démontrent le bien-fondé de cette démarche : au 31 décembre 2012, la BCDC génère 22% des revenus de l'ensemble des réseaux Western Union en RDC.

Les agences Western Union/BCDC proposent une gamme élargie de services à leurs clients.

- Les agences font office de bureaux de change francs congolais – dollars et inversement.
- Elles sont équipées de terminaux de paiement électroniques pour permettre aux clients de la banque, titulaires d'une carte bancaire, de retirer de l'argent aux guichets Western Union/BCDC. Ce service de proximité, dénommé CASH ADVANCE, connaît un succès croissant auprès de la clientèle qui en apprécie la facilité.
- Les clients de la banque peuvent également faire des versements sur leurs comptes en dollars aux guichets Western Union/BCDC.
- Dans les agences dédiées, les clients Western Union peuvent ouvrir un compte d'épargne BOMOYI et devenir ainsi clients BCDC.

Dans le courant du 1^{er} semestre 2013, trois nouvelles agences dédiées Western Union seront ouvertes dans des quartiers décentrés de Kinshasa.



Arthur ASSUMANI MUKUNA, responsable du département Messagerie Financière

7. Les produits : de la conception à la diffusion

La BCDC développe une large gamme de produits et services destinés aux clients des différents segments de marché.

LES COMPTES D'ÉPARGNE

Deux comptes d'épargne lancés en 2010 ont bénéficié d'une bonne pénétration de marché en 2011 et 2012 : le compte ÉLÉPHANT et le compte BOMOYI.

- Le compte BOMOYI est un produit d'appel à l'épargne. Il peut être ouvert en francs congolais ou en dollars, n'est soumis à aucun frais de gestion et bénéficie d'un taux d'intérêt attractif.
- Le compte ÉLÉPHANT est proposé aux clients déjà titulaires d'un compte courant à la BCDC. Il est ouvert en dollars et n'est soumis à aucun frais de gestion.

Les dépôts d'épargne ont triplé en un an et s'élèvent au 31 décembre 2012 à 30 millions de dollars, résultat de la nouvelle démarche commerciale de la BCDC sur le marché du Retail Banking.

ELEFANTO, un nouveau compte d'épargne destiné aux jeunes de moins de 18 ans sera lancé en 2013. Ce compte pourra être ouvert en francs congolais, en dollars ou en euros.

UNE OFFRE MONÉTIQUE ÉLARGIE

Les cartes MALAKITE et IVOIRE sont des cartes de débit nationales dont les caractéristiques sont adaptées au profil et aux besoins des clients. La BCDC élargit sa gamme par le lancement de la carte SAFIR liée à un compte en francs congolais et des cartes internationales MASTERCARD dès le 2^e semestre de 2013.

En parallèle, la banque met à disposition de sa clientèle de Kinshasa, des distributeurs de billets en francs congolais. Ce type de distributeurs sera progressivement étendu aux autres agences de la banque pour compléter l'offre de services bancaires adaptée aux besoins des salariés des entreprises privées et des fonctionnaires de l'Etat payés en francs congolais. En complément, un module de change permet aux porteurs d'une carte en francs congolais d'effectuer des retraits aux distributeurs de dollars et inversement.

Les distributeurs automatiques de billets (DAB) évolueront progressivement vers un système de guichets automatiques bancaires (GAB). Des développements sont en préparation.



ET LE MOBILE BANKING ?

Des applications de banque mobile via smartphone et tablettes tactiles vont vraisemblablement révolutionner les systèmes de paiement et de transactions bancaires dans un pays aussi étendu que la RDC où la bancarisation des salariés connaît un rythme soutenu de croissance.

La BCDC pose actuellement les jalons de la meilleure stratégie qu'il conviendra de déployer prochainement, entre autres dans le cadre d'accords à convenir avec les sociétés de télécoms fort actives en la matière.

LA BANQUE PAR INTERNET : BCDC NET

La BCDC fait évoluer son produit d'Internet Banking avec le lancement en 2013 de BCDC Net qui permettra un traitement accéléré, voire instantané, des opérations nationales et internationales encodées par les clients.

LE PACK TRINITÉ

Un très grand nombre de clients de la banque ont un compte courant, une carte de banque et un accès à l'internet banking.

La BCDC a dès lors conçu une offre qui regroupe à moindres frais ces trois produits en un seul package, sous l'appellation « PACK TRINITÉ ».

C'est une offre originale et unique lancée en 2011 sur le marché.

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

La BCDC met à la disposition des particuliers des formules de crédit à la consommation adaptées aux besoins et aux capacités de remboursement de ses clients.

Ces crédits sont généralement octroyés aux membres du personnel des entreprises clientes de la banque selon des conventions types conclues avec l'employeur. Dans ce cas, le salaire de l'employé est domicilié en compte à la BCDC, ce qui donne également la possibilité au client de bénéficier de tous les services de la monétique BCDC.

C'est ainsi que des accords ont été conclus en 2012 avec deux chaînes de magasins d'ameublement : KITEA et YEMBU. Leurs clients peuvent sur place introduire une demande de crédit auprès de la BCDC.

