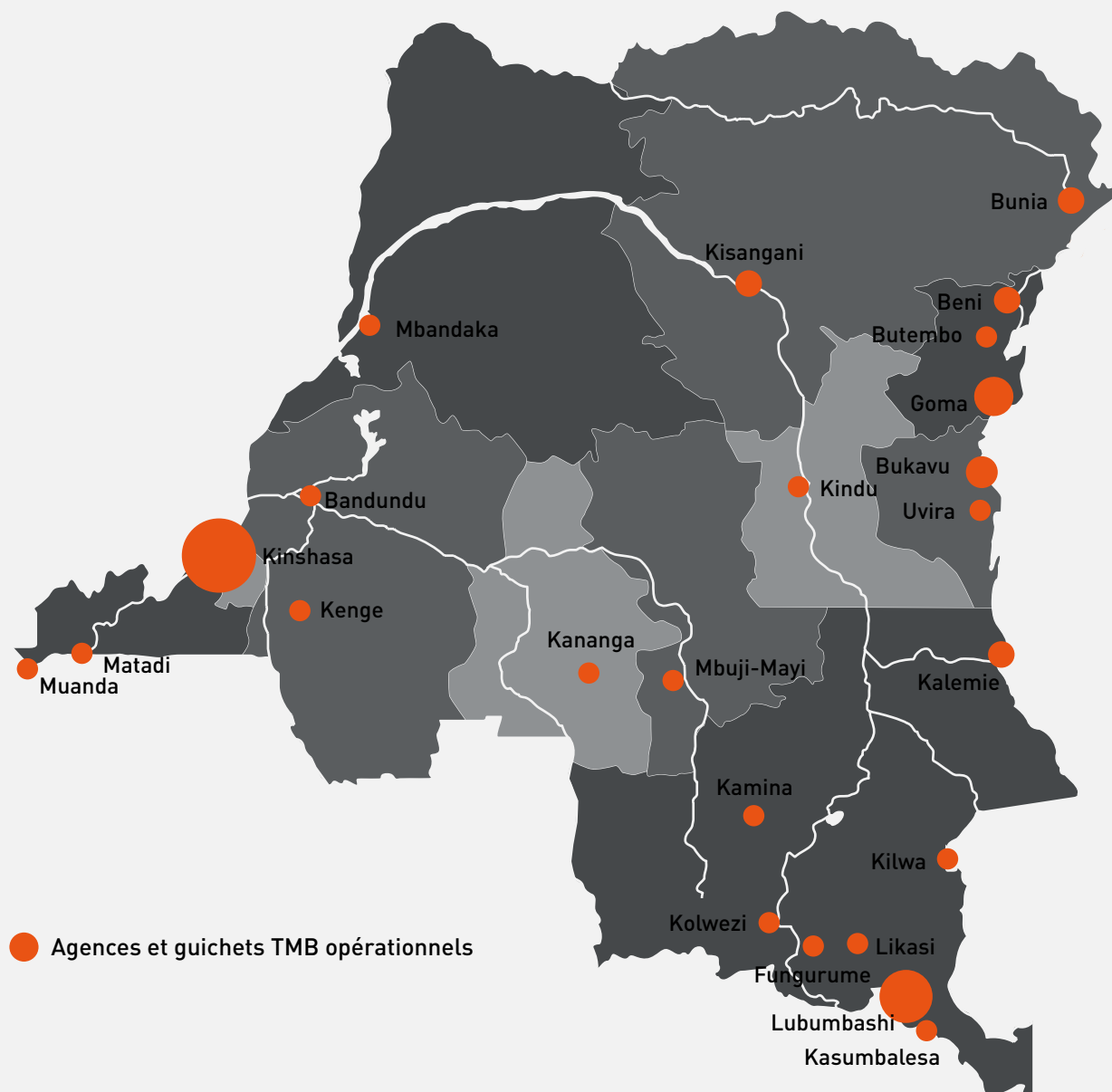




RAPPORT ANNUEL 2013

AUX CÔTÉS DU CLIENT, DANS LES 11 PROVINCES DE LA RDC



Sommaire

du rapport annuel 2013 de la TMB

COUVERTURE

La synthèse de 5 années de croissance

Une banque jeune, créée en 2004, aux fondamentaux solides et équilibrés

Aux côtés du Client, dans les 11 provinces de la RDC

INTRODUCTION

L'édito : « Réveillez et réalisez les rêves qui sont en vous ! »

par Robert LEVY, président du conseil d'administration ----- 1

Le conseil d'administration ----- 2

La gouvernance de la TMB ----- 4

La machine a dix ans... elle est rodée et évolue favorablement ----- 8

DIX ANS D'HISTOIRE

PARTIE 1

Sous l'angle du développement ----- 12

Sous l'angle de la bancarisation ----- 14

Sous l'angle de la finance ----- 16

Sous l'angle des risques ----- 18

Sous l'angle de l'humain ----- 20

Sous l'angle des flamboyants ----- 22

PARTIE 2

Au fil des ans ----- 24

Remerciements ----- 84

LE RAPPORT FINANCIER

Bilans actifs ----- 86

Bilans passifs ----- 87

Tableau de formation du résultat comparé 2013 et 2012 ----- 88

Tableau de flux de trésorerie ----- 89

Rapport du commissaire ----- 90

LES RÉSEAUX DE LA TMB

Le bureau de représentation de Bruxelles ----- 92

Le réseau des banquiers correspondants ----- 92

Le réseau des agences bancaires en RDC ----- 93

La synthèse de 5 années de croissance

	← EN MILLIERS DE CDF →					← EN MILLIERS D'USD →	
	2009	2010	2011	2012	2013	2013	2013/2012
L'ACTIVITÉ EN 7 REPÈRES							
1. Le total du bilan	164 674 375	212 651 112	284 472 076	361 241 590	449 730 465	485 931	+23 %
2. Les dépôts collectés	119 427 067	175 548 456	237 742 866	309 260 299	396 047 439	427 927	+27 %
dont : - Dépôts à vue	89 124 710	128 504 518	166 829 926	230 561 023	292 247 071	315 771	+25 %
- Dépôts à terme et comptes d'épargne	30 302 357	47 043 938	70 912 940	78 699 276	103 800 368	112 156	+30 %
3. Les crédits par décaissement	75 617 793	73 014 676	118 025 521	122 299 944	194 102 293	209 726	+57 %
4. Le nombre d'agences et guichets*	18	31	37	56	67		
5. Le nombre d'emplois *	503	642	718	787	912		
6. Le nombre de comptes *	67 243	106 109	149 717	261 666	464 937		
7. Les investissements nets	30 366 632	30 220 661	32 417 935	32 192 725	32 801 050	35 441	+1 %
* en unités							
LES FONDS PROPRES RÉGLEMENTAIRES							
	31 496 072	31 057 940	35 780 175	36 763 601	44 639 614	48 233	+20 %
LES RÉSULTATS							
Le produit net bancaire (PNB)	14 762 913	13 750 535	19 385 268	23 813 716	40 865 773	44 155	+70 %
Les frais généraux	10 381 015	15 117 051	16 963 861	23 510 849	28 293 266	30 571	+19 %
Le résultat brut d'exploitation	5 603 506	1 698 289	5 818 583	2 651 509	14 950 578	16 154	+458 %
Les dotations annuelles aux amortissements	1 840 526	2 778 466	2 978 903	2 299 081	2 582 845	2 791	+11 %
Le résultat net	102 153	169 965	798 802	1 067 638	6 260 945	6 765	+480 %
LES PRINCIPAUX RATIOS							
Le coefficient d'exploitation (CIR) Frais généraux / PNB	70%	110%	88%	99%	69%		
Le coefficient de rentabilité (ROE) Résultat net / Fonds propres	0,3%	1%	2%	3%	14%		
Le coefficient de rendement des actifs (ROA) Résultat net / Total de bilan	0,06%	0,08%	0,28%	0,30%	1,39%		
Le ratio de solvabilité (ROS) Fonds propres / Risques bancaires	27%	28%	20%	20%	20%		
LES COURS DE CHANGE CDF / USD							
	890	915	911	915	926		

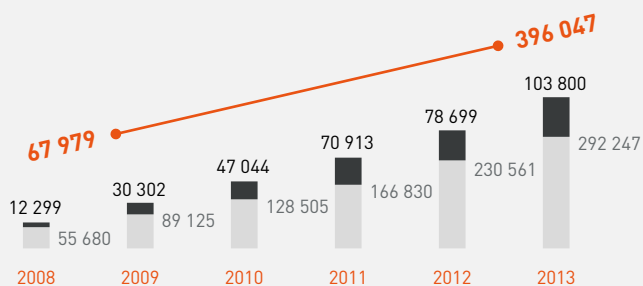
Une banque jeune, créée en 2004, aux fondamentaux solides et équilibrés



TOTAL DU BILAN EN MILLIERS DE CHF



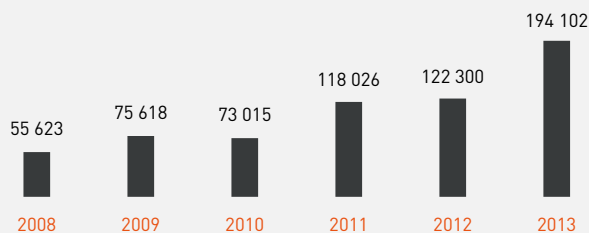
FONDS PROPRES RÉGLEMENTAIRES



DÉPÔTS EN MILLIERS DE CHF

x5,8

● Dépôts à vue ● Épargne et termes



CRÉDITS À DÉCAISSEMENT

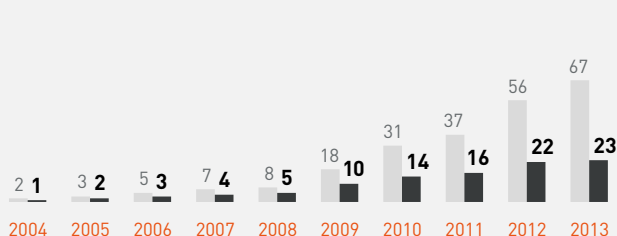
x3,5



PRODUIT NET BANCAIRE EN MILLIERS DE CHF

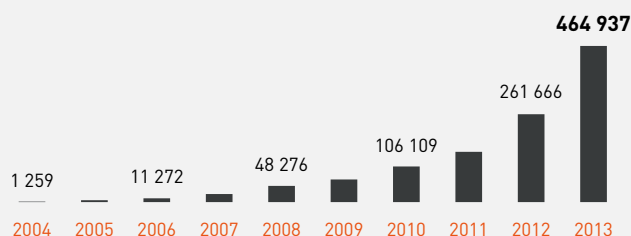


RÉSULTAT NET EN MILLIERS DE CHF

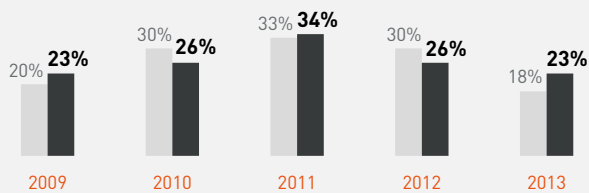


NOMBRE D'AGENCES ET DE VILLES

● Nombre d'agences et de guichets ● Nombre de villes

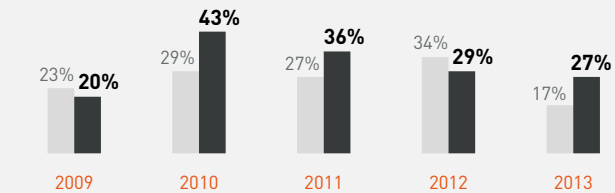


NOMBRE DE COMPTES



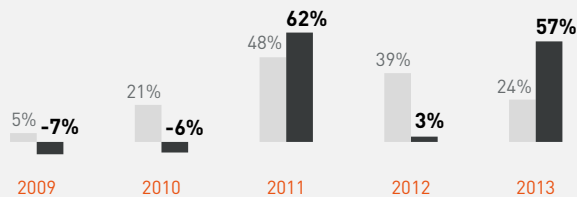
TOTAL DU BILAN CROISSANCE ANNUELLE EN %

● Secteur bancaire ● TMB



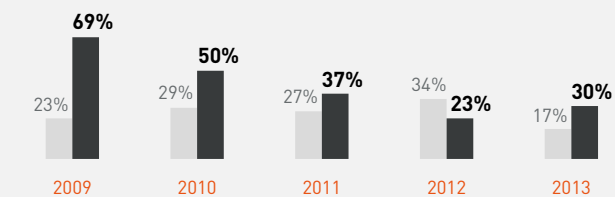
DÉPÔTS COLLECTÉS CROISSANCE ANNUELLE EN %

● Secteur bancaire ● TMB



CRÉDITS OCTROYÉS CROISSANCE ANNUELLE EN %

● Secteur bancaire ● TMB



DÉPÔTS À TERME CROISSANCE ANNUELLE EN %

● Secteur bancaire ● TMB

PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS	Norme Banque Centrale du Congo	2011	2012	2013
Solvabilité de base	>7%	11%	11%	12%
Solvabilité générale	>10%	20%	20%	20%
Coefficient de liquidité	>100%	102%	122%	117%
Coefficient de transformation	>80%	297%	231%	408%
Coefficient de couverture des immobilisations	>100%	111%	114%	140%



L'édito

du rapport annuel 2013 clôturant
le 10^e exercice social de la banque



Réveillez et réalisez les rêves qui sont en vous !

L'exercice 2013 consacre, dans les faits et dans les chiffres, une stratégie entrepreneuriale responsable, constante et assumée. Les éléments de nos bilans successifs se lisent comme ceux d'une suite mathématique logique, démontrant une croissance nourrie et soutenue grâce aux moyens mis à la disposition du comité de gestion par les actionnaires.

La nature et la structure des dépôts accumulés au fil des ans constituent le ciment de la réputation de la TMB et traduisent la confiance que chacun de nos 450 000 clients porte dans notre institution.

En ce début de siècle, j'avais un rêve d'entrepreneur que j'ai pu transformer en projet au service de la société. De ce projet d'entreprise est née la TMB en 2004. Grâce à l'implication, la motivation et l'enthousiasme de celles et ceux qui, pendant dix ans, se sont investis dans la banque – 1000 personnes aujourd'hui – nous avons bâti une banque qui compte en RDC, une institution de tout premier rang. Nous l'avons fait malgré certains aléas conjoncturels et en dépit des embûches que peuvent croiser les entrepreneurs sur leur chemin.

Nous pouvons toutes et tous en être fiers.

Quel que soit votre métier, que vous soyez employé, cadre ou dirigeant de société, que vous soyez indépendant, actionnaire, chef de petite ou grande entreprise, réveillez les rêves qui sommeillent en vous !

Nous vivons dans un pays où les besoins économiques sont nombreux et les opportunités de développement infinies, tant au niveau personnel qu'entrepreneurial.

Un métier se pratique avec amour, courage et véhémence... Travaillez sans discontinuer et bravez les obstacles sans laisser le doute vous affaiblir ; telles sont les valeurs humaines que j'entends faire partager à mes équipes, mais aussi au grand public qui nous entoure.

Merci à celles et ceux, membres du personnel, dirigeants, administrateurs et actionnaires de la TMB, mais également clients, partenaires et amis, grâce à qui mon rêve d'entrepreneur est devenu un succès d'entreprise.

Il nous reste maintenant à créer la banque de demain ; inventons-la ensemble !

Robert Levy
Président du conseil d'administration

Oliver Meisenberg
administrateur directeur général

Giovanni Battista Zunino
administrateur

Célestin Tshibwabwa
administrateur



Augustin Kabila Kisole
administrateur

Alexandre Mandeiro
administrateur directeur

Robert Levy
président du conseil d'administration

Yannick Mbiya Ngandu
administrateur directeur



La gouvernance de la TMB

En dix ans, la TMB a construit son développement en fondant sa démarche entrepreneuriale sur une logique de bonne gouvernance dont les règles régissent la manière dont la banque est dirigée et contrôlée. Ces règles répartissent les droits et les obligations des membres des organes d'administration, de gestion et de contrôle, et précisent les règles et les procédures de prise de décision.

Les normes et règles de bonne gouvernance visent l'amélioration de la performance et la rentabilité par la prise de décisions concertées, transparentes et, surtout, contrôlées.

Un des piliers de la gouvernance TMB est, à cet égard, la maîtrise des risques. Elle encadre l'action commerciale et relève d'une stratégie de pérennité, particulièrement importante dans le secteur bancaire, au bénéfice de toutes les parties prenantes. (Lire pages 18 et 19)

Les règles de fonctionnement des organes d'administration, de gestion et de contrôle de la banque sont consignées dans des chartes spécifiques déposées à la Banque Centrale du Congo.








Ce faisant, la gouvernance d'entreprise de la TMB répond de manière stricte et complète aux normes de gouvernance, de conformité et de gestion des risques applicables à toutes les banques.

La TMB pratique une stricte séparation des pouvoirs entre ses organes. Le conseil d'administration est l'organe délibérant et le comité de gestion l'organe exécutif. Des procédures de contrôle, tant interne qu'externe, sont d'application.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'organe délibérant de la banque. Il assure l'orientation stratégique de la banque et la surveillance effective de la gestion des activités pour le compte des actionnaires.

Le conseil d'administration est composé des membres suivants, désignés par l'assemblée générale des actionnaires :

-  **Robert Levy,**
président du conseil d'administration
-  **Oliver Meisenberg,**
administrateur directeur général
-  **Alexandre Mandeiro,**
administrateur directeur
-  **Yannick Mbiya Ngandu,**
administrateur directeur
-  **Augustin Kabila Kisole,**
administrateur
-  **Célestin Tshibwabwa,**
administrateur
-  **Giovanni Battista Zunino,**
administrateur

Les principales activités qui découlent des responsabilités du conseil d'administration sont regroupées comme suit :

- Processus de planification stratégique
 - Analyser et approuver l'orientation des plans et des priorités stratégiques de la banque proposés par le comité de gestion et approuver annuellement le business plan ;
 - Etre tenu informé de la mise en œuvre et de l'efficacité des plans stratégiques et d'exploitation approuvés ;
 - Revoir et approuver les objectifs financiers et les plans d'exploitation ainsi que les mesures connexes de la banque, y compris les imputations sur les fonds propres, les dépenses et les opérations dont les montants excèdent les seuils fixés par le conseil d'administration ;
 - Recevoir, analyser, approuver les décisions exceptionnelles qui outrepasseraient les pouvoirs accordés au comité de gestion.

- Détermination et gestion des risques
 - Etre tenu informé des processus qui sont mis en œuvre pour la détermination et la gestion des principaux risques associés aux activités de la banque.
- Planification de la relève et évaluation du rendement du comité de gestion
 - Superviser le processus de planification de la relève de la banque, y compris la sélection, la nomination, la formation et la rémunération des membres du comité de gestion et de certains cadres.
- Supervision des communications et de la communication d'information
 - Examiner le processus et les contrôles de vérification diligente relatifs à l'attestation des états financiers de la banque.
- Culture d'intégrité
 - Etablir les valeurs de la banque, telles qu'elles sont énoncées dans le code de déontologie ;
 - S'assurer que le président du comité de gestion et les autres membres créent une culture d'intégrité dans toute la banque.

- Gouvernance
 - Elaborer un ensemble de principes et de lignes directrices en matière de gouvernance ;
 - Etablir les responsabilités des administrateurs en ce qui a trait aux réunions du conseil d'administration, notamment la préparation, la présence et la participation.
- Conformité
 - Arrêter les principes de base de la politique de conformité de la banque ;
 - Veiller à la mise en place et à la valorisation de la fonction de conformité au sein de la banque ;
 - Approuver la politique et la charte de conformité arrêtées par le comité de gestion.

Le comité d'audit

Le comité d'audit est rattaché au conseil d'administration et a pour objet de l'assister dans sa fonction de contrôle.

Le comité d'audit a pour vocation de recevoir, analyser, commenter les rapports du conseil d'administration sur les travaux effectués par l'audit interne et de proposer au conseil d'administration des voies et moyens en vue de renforcer l'efficacité de l'audit interne.

Le comité d'audit est composé des membres suivants :

 **Célestin Tshibwabwa,**
président du comité d'audit,
administrateur

 **Augustin Kabila Kiso,**
administrateur

 **Giovanni Battista Zunino,**
administrateur

Le comité de gestion

Le comité de gestion est l'organe exécutif de la banque. Il est chargé de la gestion courante des activités de la banque et assure le pilotage effectif du processus de réalisation des objectifs stratégiques fixé par le conseil d'administration.

Le comité de gestion est composé de trois membres désignés par le conseil d'administration.

👤 **Oliver Meisenberg**,
président, administrateur directeur général

👤 **Alexandre Mandeiro**,
administrateur directeur

👤 **Yannick Mbiya Ngandu**,
administrateur directeur

Le rôle du comité de gestion consiste à :

- assurer la gestion courante de la banque (prévoir, organiser, administrer, contrôler);
- fournir des informations adéquates au conseil d'administration;
- exécuter et faire exécuter les décisions du conseil d'administration et les recommandations du commissaire aux comptes et du comité d'audit;
- veiller au bon fonctionnement des différentes lignes d'activités de la banque;
- veiller au respect du cadre légal et réglementaire qui régit les activités de la profession.

Les comités spécifiques

Cinq comités spécifiques sont rattachés au comité de gestion. Ils ont pour objectif d'assurer un fonctionnement optimal de tous les services et départements de la banque.

- Le comité Ressources Humaines est présidé par Oliver Meisenberg, administrateur directeur général;
- Le comité Assets and Liabilities (ALCO) est présidé par Oliver Meisenberg, administrateur directeur général;
- Le comité Crédit est présidé par Oliver Meisenberg, administrateur directeur général;
- Le comité IT est présidé par Alexandre Mandeiro, administrateur directeur;
- Le comité Ethique et Déontologie est présidé par Alexandre Mandeiro, administrateur directeur.

Le comité régional

Compte tenu de la taille du pays, le comité de gestion est épaulé par un comité régional dont les membres sont :

👤 **Isabelle Duvigneaud**,
responsable Marketing et Logistique

👤 **Sele Kalala Mulumba**,
chef d'agence du siège de Lubumbashi

👤 **Daniel Kasongo**,
responsable Comptabilité et Trésorerie

👤 **Guillaume Kwongkam**,
responsable Opérations

👤 **Rock Ngouoto**,
responsable Crédit

👤 **Patrick Read**,
business manager au siège de Kinshasa

👤 **Michel Schittekatte**,
business development manager

Les normes de la gouvernance d'entreprise

La gouvernance d'entreprise impose une structure ordonnée au sein de laquelle la banque définit ses objectifs et les moyens de les atteindre et d'en contrôler l'efficacité. En plus de la charte du conseil d'administration et du règlement d'ordre intérieur du comité de gestion, le code de déontologie, la charte de conformité et la charte du comité d'audit portent sur la bonne gouvernance de la banque.

Éthique

La culture éthique de la banque impose à tous un certain nombre des règles liées à la nature même de l'activité bancaire, notamment :

- se conformer aux normes de conduite les plus exigeantes en matière d'éthique et de secret professionnel ;
- agir en toute transparence et dans le respect des normes éthiques et déontologiques ;
- éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts.

Le code de déontologie

La banque est soumise à un code de déontologie, un ensemble de règles, principes et procédures formulés sur base des contraintes de son organisation interne et de son environnement externe. Ces règles doivent être scrupuleusement suivies et respectées, ce qui implique la mise en place d'un certain nombre de mécanismes de contrôle.

La charte de conformité

La banque se réfère à une charte de conformité qui définit les principes de conformité auxquels elle se soumet. La TMB adhère aux principes internationaux en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le

financement du terrorisme, que le Congo a formalisé dans sa loi 04/16 du 19 juillet 2004, également retranscrite dans la réglementation de la Banque Centrale du Congo qui en détaille l'application dans les banques.

La fonction de conformité est une fonction indépendante chargée du suivi du risque de non-conformité. Ce dernier est défini comme étant le risque d'exposition de la banque à un risque de réputation, de pertes financières ou de sanctions, en raison de l'inobservation des dispositions légales et réglementaires, des normes et pratiques applicables à ses activités ou des codes de conduites.

Il s'agit d'une structure indépendante des entités opérationnelles et directement rattachée à l'organe exécutif, le comité de gestion, qui veille à son indépendance.

Le responsable de la conformité informe régulièrement le comité de gestion des risques de non-conformité constatés, des mesures prises pour en améliorer la maîtrise et des stratégies arrêtées dans le cadre du programme d'action.

FATCA

La TMB est enregistrée comme institution participante.

La machine a dix ans... elle est rodée et évolue favorablement



Dix questions pour dix ans ; le comité de gestion analyse l'histoire d'un succès programmé.

- Oliver Meisenberg** préside le comité de gestion depuis janvier 2011 ; il a rejoint la TMB en 2009.
- Alexandre Mandeiro** est un dirigeant de la première heure ; il connaît la famille Levy de longue date.
- Yannick Mbiya Ngandu** rejoint la TMB en 2007 ; il a relevé le défi d'accompagner les actionnaires dans leur projet d'entreprise.

1 / Fin 2013 : la TMB clôture son 10^e exercice. Comment se profile aujourd'hui cette jeune banque ?

En ce début 2014, la TMB affirme sa maturité sur le marché bancaire congolais.

Forte de près d'un demi-million de clients, la TMB est la première banque active dans toutes les provinces du pays, dans 24 villes, avec un réseau de 68 agences et guichets proposant une gamme complète de services bancaires.

Par le nombre de clients qu'elle sert, la TMB se profile comme une banque prioritairement active sur les segments des particuliers et des PME. Elle offre également des produits bancaires et financiers de qualité aux grandes entreprises et organismes institutionnels qui peuvent en effet s'appuyer sur un réseau bancaire unique en RDC pour traiter leurs opérations efficacement et rapidement sur l'ensemble du territoire congolais.

Les énormes efforts et investissements humains, commerciaux et financiers

consentis depuis 2004 pour offrir un service de banque universelle à grande échelle en RDC trouvent leur couronnement en 2013 avec un bilan et des résultats qui démontrent la justesse de la vision initiale du fondateur de la banque.

2 / Quelles ont été les grandes étapes du développement de la banque ?

Les dix années qui viennent de s'écouler peuvent se résumer en trois étapes-clés :

- la création en 2004 à Lubumbashi et le succès rapide rencontré sur le marché du Katanga ;
- la décision prise en 2006 d'étendre l'offre de la banque au marché kinois avec l'ouverture du siège de Kinshasa dès avril 2007 ;
- l'élargissement du réseau dont le rythme s'est accéléré en 2011 et 2012 pour désormais atteindre toutes les provinces du pays.

3/ Pourquoi un succès rapide au Katanga dès la création de la banque en 2004 ?

À l'époque, le marché ne connaît pas encore le boom minier qui ne s'est réellement manifesté que deux ans plus tard. Par contre, l'offre de services bancaires est nettement déficitaire; la population, les commerçants et les petites entreprises ne peuvent pas en bénéficier.

Fort de ce constat, l'actionnaire majoritaire de la TMB, actif à l'époque dans une activité de change et de transfert d'argent, ressent la demande du marché. Il opte dès lors pour la création d'une banque universelle ouverte et accessible à tous.

Cette nouvelle offre, couplée à la confiance qu'inspirent les actionnaires, bien connus et appréciés dans la région, rencontre très vite la demande du marché. La dynamique de service enclenchée par le personnel de la première heure se répand rapidement ; les grandes entreprises à leur tour rejoignent la TMB qui dès 2005 ouvre une agence à Kolwezi et en 2006 à Likasi. Deux ans après sa création, la banque compte plus de dix mille clients.

4/ En 2008, la crise financière internationale affecte négativement les cours des matières premières, dont le cuivre et le cobalt... L'économie katangaise s'enfonce dans la récession. Que devient la TMB ?

L'activité minière est pratiquement à l'arrêt, plusieurs opérateurs miniers ferment leurs portes, de nombreuses PME sous-traitantes cessent leurs activités, le marché de l'emploi s'effondre, le commerce est fortement ralenti... La TMB, quelque peu ébranlée dans ses fondations, parvient à absorber ce choc économique.

Deux options se présentent :

- soit redimensionner la banque en ne conservant qu'une seule agence, en rédui-

sant le personnel et en se concentrant sur quelques clients connus et sélectionnés ;

- soit réinvestir dans une diversification géographique et un élargissement de la clientèle afin de mieux répartir le risque conjoncturel.

Cette deuxième option est retenue et la banque ne se sépare d'aucun membre de son personnel pendant cette épreuve. Entretemps le siège de Kinshasa accueille ses premiers clients... La diversité de son portefeuille client permet à la TMB de traverser la crise financière de 2008, les clients miniers ou liés à l'activité minière ne constituant qu'une partie de sa clientèle. Heureusement, la banque dispose de fonds propres suffisants pour assurer le déploiement de son réseau.

Un nouveau business plan sur cinq ans voit le jour.

Les ambassadeurs de la confiance

5/ Sur quoi se fonde ce plan de diversification et de développement ?

Avant la crise, en 2006, la banque a saisi l'opportunité d'acquérir à travers le pays des bâtiments ayant appartenu à d'anciennes banques. Ces bâtiments, abandonnés depuis de longues années, constituent une bonne base de départ pour le déploiement géographique projeté.

Il importe également de mentionner la motivation et l'enthousiasme des 400 membres du personnel de l'époque.

Un noyau dur de clients fidèles, proches de Robert Levy, d'Augustin Kabila Kisole et des membres de la direction de la banque, deviennent dès lors les ambassadeurs de la confiance de la banque.

6/ La rentabilité nette de ces dernières années est faible jusqu'en 2012. Le risque d'un échec de cet ambitieux plan de redéploiement n'était-il pas élevé ?

La rentabilité chute en 2009 mais n'a jamais été négative. Quelle banque peut se targuer de résultats positifs endéans les trois ans de son installation ? Or, à l'exception du Katanga, la TMB se lance sur de nouveaux marchés.

Les actionnaires, les administrateurs et le management savent qu'une rentabilité significative ne viendra récompenser les efforts d'investissements et de redéploiement qu'à moyen terme. Cinq ans plus tard, l'avenir leur donne raison avec la réalisation d'un bilan sain et bien équilibré !

Dans le même temps, le développement de la banque à Kinshasa, dans un marché bancaire déjà bien installé, s'avère difficile. Mais la TMB parvient à percer en moins de trois ans sur le marché fortement concurrentiel de la capitale où se concentrent les 18 banques actives en RDC.

7/ Depuis 2009, les investissements sont significatifs. Sur quoi portent-ils concrètement ?

Ces investissements portent en grande partie sur le déploiement du réseau d'agences. Début 2009, la banque compte huit agences dans cinq villes. Cinq ans plus tard, la TMB est présente dans 24 villes, avec 68 agences et guichets.

Mais la banque mise également, et de manière significative, sur le renforcement quantitatif et le développement qualitatif du capital humain.

Près de mille personnes travaillent à la TMB, sous contrat d'emploi, en ce début 2014. Deux centres de formation sont créés en 2009, à Kinshasa et à Lubumbashi. Cela constitue une première dans le secteur bancaire congolais.

Les budgets alloués à la formation sont chaque année parmi les plus élevés du secteur. C'est un défi de tous les instants.

Les investissements dans le système informatique de la banque sont également conséquents. En effet, la TMB a mis en place un logiciel bancaire de pointe, utilisé par de grandes institutions financières à travers le monde. Elle investit également dans un réseau VSAT à travers le pays pour assurer la meilleure connectivité possible entre les agences.

Le premier partenaire bancaire de l'État

8 / La TMB s'engage dès 2011 dans le processus de bancarisation des agents et fonctionnaires de l'État... Coup de poker ou projet maîtrisé ?

Fin 2013, la TMB compte parmi sa clientèle plus du quart des agents et fonctionnaires de l'État progressivement bancarisés depuis 2011. A ce titre, la banque est devenue le premier partenaire bancaire de l'État.

Cette démarche relève d'une décision mûrement réfléchie du comité de gestion, approuvée par le conseil d'administration. Le plus gros employeur du pays n'est-il pas l'État ? Ouvrir un compte aux salariés s'inscrit dans la logique de la stratégie de développement Retail de la banque et de l'ensemble de son réseau. La TMB accueille dès lors très normalement les salariés de l'État.

La banque a adapté ses infrastructures à cet effet, a sensibilisé et formé son personnel pour optimiser l'accueil et le service, a développé une offre de produits adaptés... Les résultats sont au rendez-vous, avec une clientèle qui, progressivement, prend goût aux services de la TMB et à la qualité du contact humain qu'elle y trouve.

La confiance... le véritable leader de l'équipe

9 / Dans cette démarche de croissance rapide, comment s'exprime la culture d'entreprise TMB ?

Elle ne s'écrit pas, elle se vit... Et grâce à cela, les dirigeants, aussi sérieux puissent-ils être dans leurs choix stratégiques et dans la gestion quotidienne de l'entreprise, sont capables de ne pas se prendre au sérieux. « *Nous savons rigoler de nous-mêmes.* »

Humains, déterminés, parfois têtus mais toujours ambitieux pour leur banque, les dirigeants et cadres de la TMB ont cette capacité d'insuffler régulièrement du sang neuf dans les veines de l'organisation. Chacun peut s'exprimer, essayer quelque chose, foncer...

Chacun peut dès lors créer les conditions nécessaires à la confiance. C'est bien elle le véritable leader de l'équipe.

Réinventer la banque...

10 / Et demain ?

La machine a dix ans... Elle est parfaitement rodée et évolue favorablement ; elle aborde avec succès la prochaine décennie.

Les projets sont nombreux dans un marché immense en plein développement. La TMB veut être un moteur de la bancarisation et ainsi contribuer au développement du pays par l'émergence d'un secteur financier stable et présent partout.

Le grand défi sera de passer le plus rapidement possible d'une économie de cash à une économie de transactions électroniques.

Dans ce contexte, la TMB est un bijou bien positionné, la marque TMB est une marque de confiance, une des plus reconnues et appréciées en RDC.

Demain, la banque va se réinventer...

Dix ans d'histoire

Partie I

Sous l'angle	... du développement.....	page 12
	... de la bancarisation.....	page 14
	... de la finance.....	page 16
	... des risques.....	page 18
	... de l'humain.....	page 20
	... des flamboyants.....	page 22

Partie II

Au fil des ans	page 24
Remerciements	page 84

Le développement

Début 2014, la TMB ouvre une 68e agence à Kenge, sa deuxième agence dans la province du Bandundu.

La banque complète ainsi un réseau devenu en dix ans le plus optimal et le plus efficace pour faciliter la fluidité des transactions financières dans l'ensemble du pays.

Fin 2013, la banque est présente dans les chefs-lieux de chacune des onze provinces et couvre, avec 24 villes depuis début 2014, les principaux centres économiques du pays.

Ce modèle de développement traduit la nouvelle dynamique de la banque inscrite dans son business plan établi en 2009, une fois l'activité lancée à Kinshasa. A partir des deux centres névralgiques de l'économie congolaise que sont Lubumbashi et Kinshasa, la TMB acquiert progressivement des positions stratégiques et tisse sa toile dans les centres économiques et au cœur des principaux couloirs commerciaux qui traversent la RDC.

La banque poursuit ainsi un double objectif : contribuer efficacement à la bancarisation des populations congolaises et proposer un maillage financier intelligent aux grandes entreprises et institutions actives dans plusieurs régions du pays.

La première banque du pays en nombre de clients

Avec plus de 450 000 clients à fin 2013 dont plus de 170 000 agents et fonctionnaires de l'État, la TMB est la première banque congolaise en nombre de clients. Ce nombre, encore faible à l'échelle du pays, est appelé à se développer dans les prochaines années, au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de salariés bancarisés et de l'émergence de la classe moyenne.

La TMB est prête à accueillir cette future clientèle et à lui assurer un service basé sur la qualité de la relation humaine.

Les équipes de la TMB ont en effet appris à connaître le marché, à en apprécier les caractéristiques locales, à répondre aux besoins et aux attentes des populations et des opérateurs économiques. La banque ne s'est pas contentée de reproduire un modèle prédéfini qui aurait bien fonctionné à Lubumbashi ou à Kinshasa ; elle s'implique dans la culture locale de chaque province et acquiert progressivement une expertise régionale.

Yannick Mbiya Ngandu, membre du comité de gestion : « *Lorsqu'on ouvre une agence dans une nouvelle zone, il y a un attrait évident de la part de la population locale qui découvre l'offre bancaire. C'est là qu'intervient notre capacité à être flexibles, capables de dialoguer, de percevoir et comprendre les besoins. C'est un aspect relationnel fondamental qui fait notre différence.*

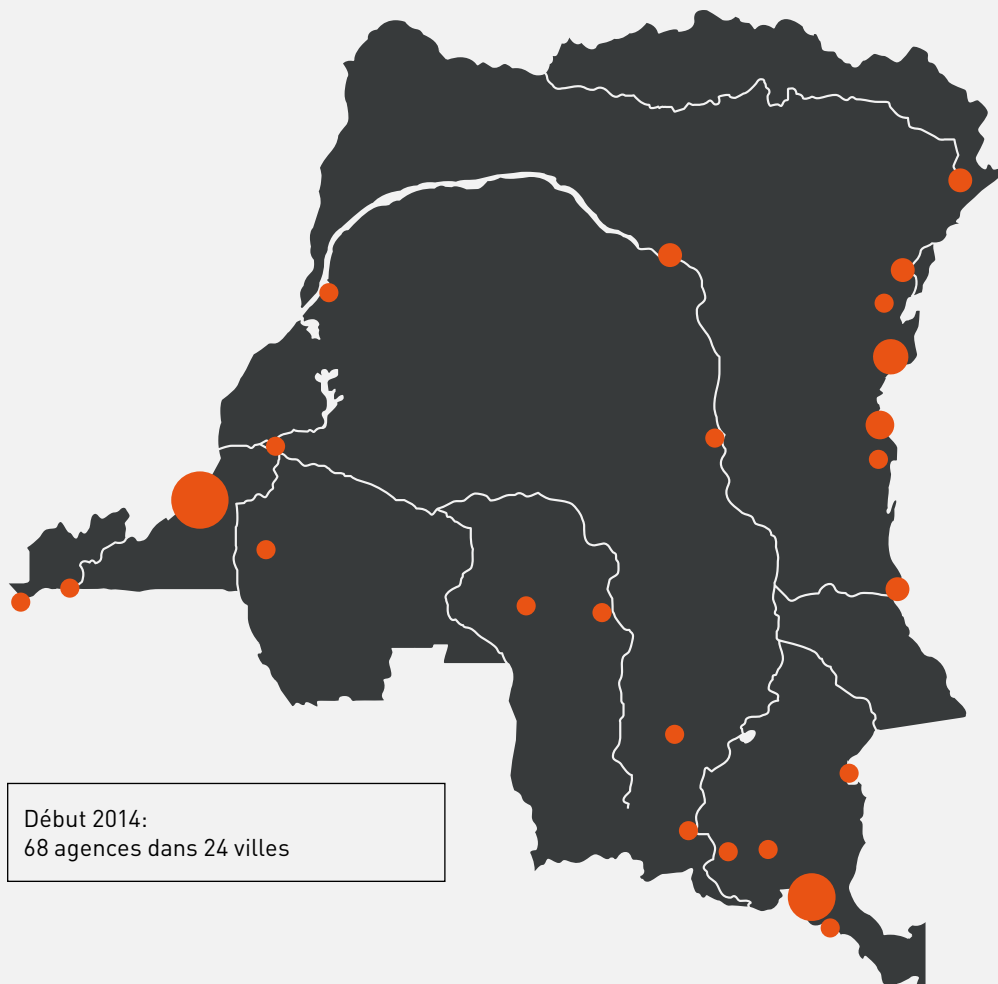
Ouvrir dans une nouvelle ville, c'est également croire dans le potentiel économique et dans les perspectives de développement de la ville, indépendamment de la santé financière globale de la province et du pays. Certes, nous réalisons une étude de rentabilité de notre investisse-

ment, mais elle est établie dans une perspective à moyen terme. Notre objectif premier est de bancariser un maximum de populations tout en renforçant la rentabilité globale de notre réseau par les interactions entre nos différents points de service. »

Depuis son ouverture en 2004, la TMB développe une offre de banque universelle. Elle propose une gamme complète de services et produits bancaires à tous les segments de la clientèle. Son organisation commerciale est souple et adaptée localement aux différents besoins rencontrés tant par les particuliers que par les PME et les grandes entreprises et institutions.

Une offre de produits bancaires adaptés

- Dans le développement commercial de ces dernières années, un fait marquant mérite d'être souligné : le succès rencontré par les comptes à terme de la TMB. Ce succès traduit la confiance des clients envers l'institution. Si, au départ, les comptes à terme portaient sur une période de trois à douze mois, ils tendent actuellement vers des périodes allant jusqu'à 18, voire 24 mois et plus.



- Grâce à ces dépôts, la banque peut efficacement déployer son offre de crédit dans le cadre de son métier premier d'intermédiation financière. C'est ainsi que certains crédits d'investissement accordés à des entreprises portent sur du moyen terme.
- Toujours sur le marché des grandes entreprises, la banque adapte son offre de crédit documentaire dans le contexte du développement du commerce extérieur. Ce produit est mis en avant par la TMB pour répondre efficacement aux attentes exprimées par ses clients "corporate" et institutionnels.
- Dans le même temps, pour les salariés de l'État et des entreprises clientes de la banque, les crédits aux particuliers connaissent une évolution significative, liée à la domiciliation des salaires en compte.

Banque de l'Année en RDC

Pour la qualité de son offre, le développement rapide de son réseau, l'augmentation exponentielle du nombre de clients et l'attention qu'elle porte aux évolutions du marché, la TMB est récompensée en 2013, pour la deuxième année consécutive, du titre de « Banque de l'Année en RDC ».

Ce titre, reconnu internationalement, est octroyé par le magazine The Banker faisant partie du groupe Financial Times.



La bancarisation

Le gouvernement congolais lance une véritable réforme sociétale en août 2011. Il s'agit d'un véritable défi à relever dans un pays de plus de 2,3 millions de km², encore peu couvert par les réseaux bancaires.

En 2011, la TMB est présente dans neuf provinces et couvre 16 villes avec un réseau de 37 agences. Poursuivant sa marche orientée vers une bancarisation totale intégrée et, conformément à son business plan de 2009, elle complète son réseau qui, deux ans plus tard, dessert toutes les provinces du pays. La banque s'affirme dès lors comme un partenaire de premier rang du gouvernement dans cette nouvelle démarche.

Entre fin 2011 et fin 2013, le nombre d'agents et fonctionnaires de l'État bancarisés se voit multiplier par 25. Pour la TMB, ce nombre est multiplié par 120, passant de 1500 à plus de 170 000.

Une nouvelle démarche de proximité

Après avoir absorbé, non sans quelques difficultés, les chocs d'arrivages massifs de nouveaux clients à ses guichets, la banque s'organise, forme de manière accélérée son personnel à des techniques d'accueil adaptées et amorce une nouvelle démarche de proximité.

La banque, qui assure entre autres la paie des militaires et des policiers, va dans les garnisons et y ouvre des guichets dédiés. La plupart de ces guichets sont ouverts toute la journée, du lundi au samedi. L'accueil est chaleureux et une véritable relation de confiance s'installe progressivement entre les guichetiers de la banque et leurs nouveaux clients.

Dans le même temps, la banque met en place un planning de paie des salaires en fonction des diverses administrations et équipe ses nouveaux clients du service de notification par SMS pour les prévenir de la mise à disposition de leur salaire.

Cette organisation porte rapidement ses fruits ; les files aux guichets sont réduites et sous contrôle, la clientèle des agents et fonctionnaires de l'État s'adapte et commence à apprécier ce service. Progressivement et en fonction de ses besoins, elle apprend à utiliser les services de la banque : cartes de banque, épargne et crédit.

Mais l'objectif premier de la TMB reste avant tout le développement d'une relation humaine basée sur un contact de qualité et une bonne communication verbale entre agents de la TMB et agents de l'État.

Le défi majeur consiste en l'approvisionnement des territoires les plus reculés du réseau de la banque, certaines villes étant situées en dehors des principaux axes de communication.

C'est ici qu'interviennent la volonté et la ténacité des agents de la TMB qui entendent servir leurs clients, quelles que soient les conditions d'accès. Les déplacements d'équipes à partir d'un chef-lieu de province prennent plusieurs

jours, voire deux à trois semaines quand les conditions climatiques sont difficiles. Certains déplacements ne peuvent se faire qu'à moto, quelques fois sur des radeaux de fortune pour traverser l'un ou l'autre cours d'eau.

Toute notre démarche est basée sur le développement de la confiance que nous voulons réciproque.

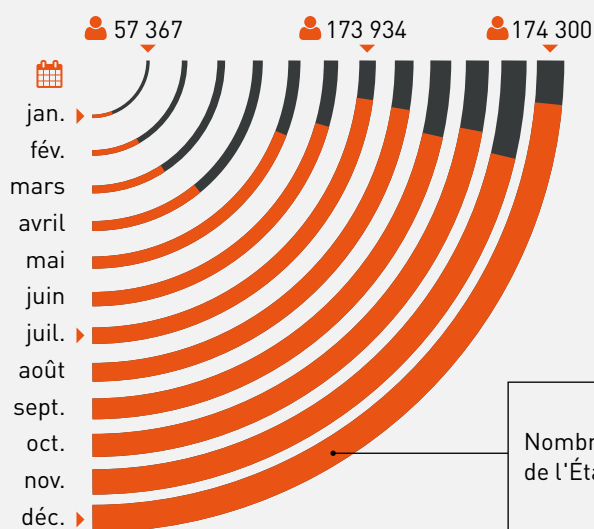
La satisfaction est au rendez-vous lorsque le client touche son salaire... qui est régulièrement voire souvent un multiple de ce qu'il touchait auparavant.

Selon les propos de Monsieur Daniel Mukoko Samba, Vice-premier ministre et ministre du Budget, tenus dans le magazine Bankarisation, « sans conteste, le premier gain c'est la paix sociale qui résulte de la stabilité, de la régularité et de la totalité des revenus que reçoit désormais

Décembre 2013: 15 banques se répartissent la paie de 640 000 agents et fonctionnaires de l'État.



TMB
29%



Nombre d'agents et fonctionnaires de l'État payés par la TMB en 2013.

le personnel émergeant au budget de l'État. La confiance dans l'État renaît et cette confiance a des répercussions incalculables sur les agents économiques ». De plus, « l'autre bénéfice majeur de cette réforme c'est aussi la maîtrise des effectifs de l'État et, partant, la maîtrise de la masse salariale ».

Une approche différente des nouveaux clients

Sonia Lukama, en charge, à la TMB, du processus de bancarisation : « La TMB développe une approche différente des autres banques. Nous ne cherchons pas à équiper systématiquement les agents et fonctionnaires de l'État en cartes de banque ou autres outils de la monétique. Nous plaçons le client au centre de l'acte de bancarisation pour l'intégrer à la vie de la banque et introduire la banque dans sa vie.

Et, en fonction de ses besoins, il bénéficiera progressivement des services et produits de la banque comme tout autre client.

Toute notre démarche est basée sur le développement de la confiance que nous voulons réciproque. Peur des militaires ? Peut-être était-ce le cas au début... Aujourd'hui les agents de la TMB sont fiers de servir les militaires grâce entre autres aux infrastructures que la banque a mises en place à cet effet. Nous faisons partie de la vie quotidienne d'institutions telles que la police ou l'armée. Sans oublier quelque 53 000 enseignants ainsi que quelques ministères et cabinets ministériels. »



La finance

Dix années d'efforts et de performances consacrés en 2013.

Dix années d'investissements porteurs, dix années de croissance, dix années de conquête et de fidélisation d'une clientèle diversifiée, dix années de performances commerciales qui traduisent, à elles seules, le potentiel de la RDC et les raisons de croire en un avenir meilleur pour sa population. La création de la TMB en 2004 a désormais des répercussions positives sur l'ensemble du territoire national.

De nombreux projets d'opérateurs économiques disséminés sur l'ensemble des onze provinces actuelles de la RDC peuvent passer de l'abstraction à la réalité. Les flux de financements à l'économie congolaise consentis par la TMB depuis son ouverture dépassent le demi-milliard de dollars. Cette contribution au décollage économique du pays tient au niveau des fonds propres de la TMB multipliés par treize en 10 ans grâce entre autres au réinvestissement de 100% des bénéfices annuels et à la volonté des actionnaires de construire une institution financière à la taille du pays qui l'a vue naître.

L'octroi des concours à l'économie a été fait à la faveur d'une politique commerciale flexible, dynamique et efficace, qui a vu les dépôts collectés auprès de la clientèle passer de USD 3 millions à près de USD 430 millions en dix ans.

Parallèlement, cette même période voit la renaissance du système bancaire congolais et l'évolution – accélérée au cours des deux dernières années – du taux de bancarisation de la population. La forte contribution de la TMB à l'inclusion financière en République démocratique du Congo est incontestable.

Sur fond de cette augmentation des ressources collectées et des crédits octroyés, le total du bilan s'approche de USD 500 millions à fin 2013, alors qu'il ne dépassait guère USD 5 millions lors de la création de la banque... fois 100 en 10 ans !

Le bilan financier à fin décembre 2013 couronne dix années de travail avec un bénéfice net après impôts de près de USD 7 millions. Le produit net bancaire croît de 70% en un an... Les investissements massifs (plus de USD 80 millions depuis 2004) effectués par la TMB pour construire le réseau le plus dense du pays portent leurs fruits.

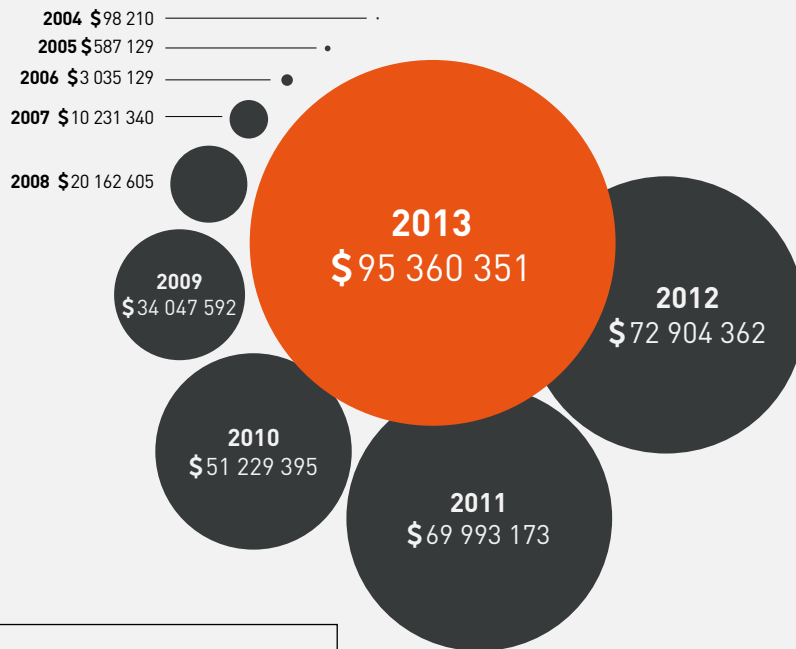
Daniel Kasongo, responsable Comptabilité et Trésorerie, membre du comité régional : « *Un des points forts de la TMB est son niveau élevé de fonds propres, désormais proche de 45 milliards de francs congolais (USD 48,2 millions). Ils ont plus que doublé en trois ans ; c'est la garantie d'une bonne solidité financière et un gage de pérennité.*

Cette assise financière procure à notre institution une solvabilité plus que suffisante dans l'exercice de l'activité bancaire intrinsèque-

ment indissociable de la prise de risques. Fin 2013, le ratio de solvabilité de la TMB atteint 20%, le double de la norme fixée par la Banque Centrale. Nous faisons du respect de ces normes prudentielles notre cheval de bataille, avec, entre autres, au 31 décembre 2013, un coefficient de liquidité de 117%, un coefficient de transformation de 408% et un coefficient de couverture des immobilisations par les fonds propres de 140%. Toujours à fin 2013, le coefficient de rentabilité s'élève à 14% et le coefficient de rendement des actifs est de 1,39%.

En 5 ans, le produit net bancaire de la TMB s'est vu multiplié par trois pour atteindre près de 41 milliards de francs congolais (USD 44 millions).

La TMB se positionne plus que jamais comme une banque d'avenir sur laquelle la population dans son ensemble et les chefs d'entreprises en particulier pourront compter dans une vision à long terme du développement socio-économique du pays. »



Dépôts à terme sur 10 ans
(en USD)

**Focus sur les dépôts à terme :
la TMB récolte 30% de parts de marché du système bancaire
congolais... un capital confiance inégalé.**

La constitution d'une épargne par un client traduit une renonciation à la consommation immédiate. Cette épargne peut être conservée sous forme monétaire ou à travers un placement. L'arbitrage de l'épargnant entre encaisse monétaire et placement repose sur plusieurs paramètres dont l'aversion face au risque de perte en capital. Le risque augmentant avec la durée, le dépôt à terme ne peut être placé que dans une institution fiable, aux fondamen-

taux solides, qui procure la confiance et dont la pérennité ne souffre d'aucun doute. Tel est le cas de la TMB qui symbolise le renouveau du système bancaire congolais et le retour de la confiance de la clientèle.



Les risques

Les métiers bancaires consistent à prendre des risques stratégiques, des risques de marché et des risques de crédit dans le but de dégager une plus-value. À la TMB, les risques sont gérés de façon intégrée et cohérente par un processus qui concerne toutes les fonctions de la banque.

Depuis la mise en place du département de gestion des risques en 2010, la TMB poursuit un programme ambitieux de développement en la matière. Ce programme est basé sur la conviction que la maîtrise des risques relève d'une compétence stratégique pour la banque.

Les objectifs de la gestion des risques

La gestion des risques comprend un ensemble de moyens, procédures et actions qui permettent aux dirigeants de maintenir les risques à un niveau acceptable pour la banque.

Ces objectifs globaux portent sur :

- la connaissance de l'exposition aux risques qui doit être identifiée, évaluée, suivie et reportée par rapport à l'environnement économique et réglementaire ;
- l'adéquation entre la capacité de prise de risque de la banque et son profil de risque ;
- l'optimisation des rendements par rapport aux risques pris et donc par rapport aux fonds propres engagés ;
- la sécurisation des prises de décisions et des services de la banque pour favoriser l'atteinte des objectifs ;
- la mobilisation des collaborateurs de la banque autour d'une vision commune des principaux risques.

Les catégories de risques

Conformément aux instructions de la Banque Centrale du Congo relative à la gestion des risques, la TMB surveille quatre catégories de risques pour l'ensemble de ses activités :

1. **le risque stratégique** lié à de possibles changements de l'environnement économique ou réglementaire affectant les choix stratégiques de la banque ;

2. **le risque de crédit** qui résulte du défaut de remboursement d'une contrepartie ;

3. **le risque de marché** suite à d'éventuels changements adverses des paramètres du marché (prix, taux d'intérêt, taux de change) ;

4. **le risque opérationnel** né d'une inadéquation ou d'un dysfonctionnement au niveau des processus, des personnes ou des systèmes internes ou externes à la banque.

Jean-Paul Kahindo, gestionnaire Risques et Conformité : « *A fin 2013, tous les ratios de mesure des risques de la TMB sont en conformité avec les normes fixées par la Banque Centrale du Congo. Qu'il s'agisse des ratios de solvabilité Tier 1, de solvabilité globale, de liquidité globale, en francs congolais ou en devises, du coefficient de transformation ou du coefficient de couverture.* »

La conformité au cœur du processus transactionnel

La TMB a toujours travaillé dans le respect des normes imposées en matière de conformité dans la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces dernières années, elle en a renforcé le processus dans le contexte du développement exponentiel du nombre d'opérations traitées quotidiennement.

La conformité repose sur la bonne connaissance du client dès l'entrée en relation, mais vise également le respect de la réglementation des changes pour les transactions financières





liées aux activités d'import/export. Depuis 2010, les opérations entrantes et sortantes via le système SWIFT sont systématiquement et automatiquement scrutées au moyen de logiciels connectés à des bases de données internationales. Actuellement, la TMB exploite quatre systèmes complémentaires : Kprinter Suite, Online Compliance Link, Online Worldcheck et Accuity Compliance Link.

Le risque crédit parfaitement maîtrisé

Le portefeuille des crédits donnant lieu à décaissements a connu une croissance de 56% en 2013, qu'il s'agisse de crédits aux entreprises ou de crédits aux particuliers octroyés entre autres dans le cadre de la bancarisation des salariés d'entreprises privées et de l'État. Dans le même temps, le coût du risque reste inchangé et parfaitement maîtrisé sous la barre des 3%.

En parallèle, la banque innove en matière de crédits. En réponse aux demandes des grandes entreprises clientes actives à l'international et présentes dans plusieurs centres économiques du pays, la TMB adapte son offre de crédit documentaire et en assouplit les procédures.

Une démarche proche du client

Fabrice van Pottelsberghe, responsable Credit risk : « La TMB se veut proche du client. Ainsi, bien que les décisions quant aux crédits

soient centralisées, chaque agence compte au moins un agent crédit. A Lubumbashi, par exemple, il y en a quinze. Ils passent au moins 50% de leur temps sur le terrain, en contact la plupart du temps avec des commerçants et des petites entreprises pour les connaître, en apprécier la qualité et le potentiel de prise de risque, mais également pour les accompagner sur la voie de l'économie formelle. Cette démarche facilite des prises de décision plus objectives, basées concrètement sur la bonne connaissance du client et sur la réalité du terrain. »

Pour une maîtrise toujours plus renforcée

Pour l'année en cours et les années à venir, la TMB travaille à la mise en place de l'analyse de scénarios de stress, en ce compris une définition de stress en matière de risques de crédit et de marché. L'objectif recherché est de confirmer la capacité de la banque à absorber sans difficultés des chocs majeurs.

La banque va continuer à investir dans la gestion des risques tout en s'assurant que l'ensemble des métiers tire pleinement profit de la gestion des risques mise en place.



L'humain

En cinq ans, le nombre d'agents sous contrat d'emploi a plus que doublé. Rien qu'en 2013, la TMB a engagé plus de 200 agents. Début 2014, près de 1000 personnes bénéficient d'un contrat d'emploi à la TMB. Leur moyenne d'âge de 32 ans traduit la jeunesse et le dynamisme de la banque.

Une croissance bien intégrée

Cette croissance est conforme au plan de développement de la banque et permet d'accompagner l'expansion géographique du réseau et le processus de bancarisation des populations, en particulier des agents et fonctionnaires de l'État. En cinq ans, le nombre de clients a en effet été multiplié par dix.

La banque a pu rassembler les compétences humaines nécessaires pour soutenir ce rythme de croissance : elle s'est adjoint l'expertise de diplômés universitaires, jeunes, efficaces et volontaires, souples et donc capables de s'adapter à toutes les conditions de la vie professionnelle sur le terrain. La banque bénéficie en outre du professionnalisme de nombreux banquiers expérimentés. Divers autres critères d'éligibilité entrent en compte, telles les qualités humaines et relationnelles, la convivialité, la moralité et l'intégrité.

Sandra Swalehe, responsable RH : « La banque ouvre ses portes à tous ceux qui répondent à nos critères de recrutement. Nous tendons la main à celles et ceux qui le méritent.

Nous retenons les meilleurs candidats, mais surtout celles et ceux qui satisfont le mieux aux conditions et aux critères de la TMB ainsi qu'au dynamisme de l'entreprise. Dès leur entrée à la banque, ils suivent un programme de formation relativement poussé.

La TMB place une grande confiance dans ses collaborateurs, ce qui crée un véritable sentiment d'appartenance et permet de les accompagner dans leur développement personnel, dans le cadre d'un projet de carrière. »

La formation au cœur du processus de développement RH

En 2009, la TMB ouvre un centre de formation à Kinshasa, rapidement dupliqué à Lubumbashi. La TMB innove par la qualité de son offre de formation renforcée, rapidement reconnue et appréciée. Les centres de formation de la TMB à Kinshasa et à Lubumbashi, équipés entre autres de salles informatisées, sont devenus en peu de temps une référence en RDC.

Deux types de formation sont déployés : un programme de formation standard et un programme de formations thématiques.

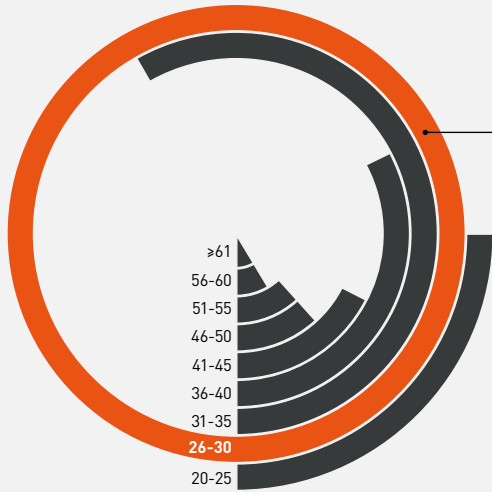
- **Le programme de formation standard** s'adresse aux jeunes engagés. Il vise à les familiariser rapidement et efficacement avec l'organisation de la banque, la pratique de ses métiers et les matières essentielles considérées comme le socle des compétences bancaires et comportementales. Cette formation en alternance théorie/pratique porte sur une durée

moyenne d'un mois. Cette première période est suivie de quelques mois d'essai dans l'une ou l'autre fonction précisée en tenant compte du profil du stagiaire et des besoins de la banque. La réussite aux tests et évaluations qui sanctionnent ces deux périodes de formations conditionne l'engagement définitif au sein de la banque. Plusieurs sessions standards ont été organisées tout au long de l'année écoulée.

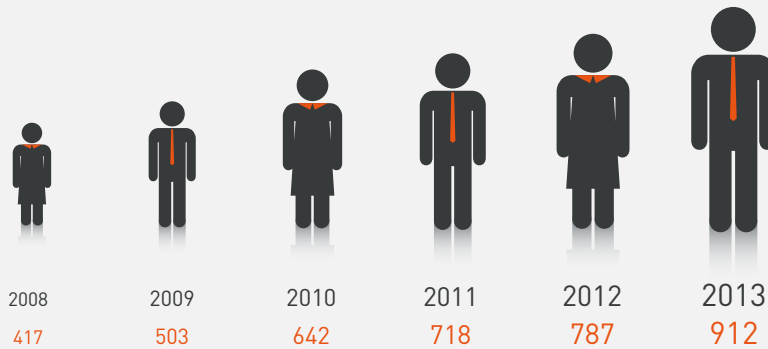
- **Le programme des formations thématiques** porte sur des cours de recyclage en matière de produits et services bancaires, sur la présentation de nouvelles offres commerciales et sur l'utilisation efficace des outils de travail. Ces cours s'adressent à tous les membres du personnel en fonction des besoins exprimés et rencontrés, ou lorsque des manquements avérés apparaissent quant à la bonne connaissance de produits-clés.

Les cours sont donnés généralement par des cadres et dirigeants de la banque, experts dans leur métier.

Des cadres de la TMB participent également au programme interbancaire de maîtrise en gestion des affaires organisé à Kinshasa par l'ITB (Institut Technique de Banque du Centre de Formation de la Profession Bancaire, France).



La moyenne d'âge des agents (32 ans) traduit la jeunesse et le dynamisme de la banque.



En cinq ans, le nombre d'agents sous contrat d'emploi a plus que doublé.

Depuis 2013, la banque tient également des ateliers de réflexion avec les chefs d'agences. Ces échanges d'expériences s'avèrent riches de solutions pratiques face aux problèmes de gestion quotidienne rencontrés sur le terrain, quelques fois très loin des sièges de la banque.



Le Monde des Flamboyants

800 m² consacrés à la culture au cœur de Kinshasa

En 2009, la TMB crée, en son siège de Kinshasa, un centre culturel permanent unique dans la capitale : le Monde des Flamboyants.

Par cette démarche innovante, la TMB renforce son rôle sociétal en rapprochant le monde des artistes de la population la plus nombreuse.

Le Monde des Flamboyants organise régulièrement des événements culturels et des expositions d'artistes peintres, sculpteurs et photographes. Un vernissage ouvre chaque nouvelle exposition agrémentée d'un catalogue en couleurs. Les clients et relations de la TMB, les personnes sensibles au monde des arts ainsi que la presse y sont conviés.

Les artistes sont natifs des différentes provinces du pays mais évoluent la plupart du temps à Kinshasa. Ils expriment dans leurs œuvres les racines culturelles qui les ont façonnés et dont ils sont imprégnés.

Isabelle Duvigneaud, responsable Logistique et Marketing et, à ce titre, en charge de la gestion du Monde des Flamboyants : « *Une entreprise comme la TMB, profondément ancrée dans la société congolaise, a un rôle à y jouer qui dépasse largement celui de la finance. Notre souhait est de valoriser des artistes dont le travail exprime les sensibilités culturelles qui foisonnent aux quatre coins du pays.*

Les portes du Monde des Flamboyants sont ouvertes à tous durant les heures d'ouverture de la banque.

Nous sommes heureux de constater que les œuvres se vendent relativement bien. Un certain engouement commence à se manifester auprès des Congolais pour l'achat d'œuvres d'art contemporain.

Nous voulons que les Congolais viennent voir leur art. Nous le mettons à leur portée. »

Paradoxalement, la première exposition du Monde des Flamboyants en avril 2009 n'accueille ni peintre ni sculpteur. Alain Huart et Chantal Tombu, auteurs du très beau livre illustré, « Congo pays magnifique », aux éditions Weyrich Africa, y ont présenté leur livre en avant-première en RDC. De superbes photos extraites de ce livre ornent alors les murs de l'exposition.

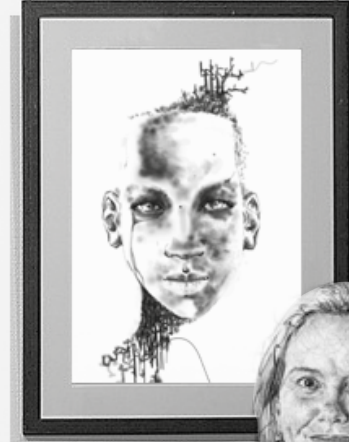
Au réveil de 2010, nos artistes munis de tous leurs talents prennent sur eux ce que la vie de tous les jours laisse au bout de leurs pincesaux, fusains, fours et autres baguettes magiques où se fondent idées et matières pour laisser l'Empreinte. Celle d'un Congo riche qui défie un quotidien insupportable d'une trop grande majorité de silencieux.

Nous sommes honorés et fiers d'ouvrir les portes du Monde des Flamboyants à ces femmes et hommes d'exception pour en faire un socle où leurs arts parleront.

Ces artistes qui feront briller de mille feux notre centre culturel n'attendent que votre visite pour mieux les connaître et au travers de leurs œuvres vivre un Congo rutilant et fascinant.

C'est en toute simplicité et avec une joie immense que nous vous livrons ces « expositions flamboyantes » pleines de couleurs et de vies !

Robert Levy
Président du conseil d'administration
Trust Merchant Bank



Depuis la création du centre, les expositions se succèdent au rythme moyen de quatre par an comme décrit ci-dessous pour l'exercice 2013.

Les Trésors de l'Est

La TMB a soutenu la réalisation du magnifique documentaire, réalisé par Tanguy Dumortier et Philippe Lamair et produit par Popiul et Eric de Lamotte: « Congo Nature – Les Trésors de l'Est ». Après une Première très appréciée du documentaire, au Musée Royal d'Afrique Centrale, à Tervueren, en Belgique, le 14 décembre 2012, à laquelle participait le bureau de représentation de la TMB, la banque a également permis la diffusion du documentaire dans plusieurs villes de RDC dont Goma, Bukavu, Lubumbashi et, le 14 février 2013, Kinshasa, au centre culturel permanent de la TMB, le Monde des Flamboyants. Les projections ont toutes connu un réel succès et ont réuni, à chaque fois, plus de 200 personnes. Chacune était suivie d'un débat et d'un cocktail auxquels ont pris part des clients et des agents de la TMB.

Echos de la Femme

L'exposition « Echos de la Femme » a eu lieu du samedi 27 avril au samedi 25 mai au Monde des Flamboyants. Cet hommage aux femmes est rendu possible grâce à la participation des artistes sculpteurs et peintres Mafolo, Mbemba, Mukendi, Mpane et Tezo.

Mavinga – Jubilé d'or

L'exposition « Mavinga - Jubilé d'or » s'est déroulée du jeudi 27 juin au vendredi 26 juillet au Monde des Flamboyants. Cela fait plus de cinquante ans que le talentueux peintre Mavinga Vital ravit le public de ses œuvres. Diplômé de l'Académie des Beaux-Arts en 1961, il y devient enseignant puis maître associé. Il est également membre de l'Association Congolaise des Artistes Plasticiens (ACAP). Artiste reconnu, sa carrière peut être qualifiée d'intense et fructueuse.

Nshole – A chacun sa place

Le Centre Wallonie-Bruxelles et le Monde des Flamboyants se sont associés pour accueillir la nouvelle collection des œuvres picturales de l'artiste Nshole du samedi 19 octobre au vendredi 15 novembre. Nshole est un artiste talentueux internationalement reconnu. Il mélange la peinture à l'huile et les collages d'objets traditionnels. Son style est non-conformiste, sa palette colorée et vive et son audace convaincante. Ses œuvres témoignent de la profondeur philosophique de leur auteur et de son attachement à ses racines.

2004



Le lieu de naissance de la TMB, l'adresse de la première agence.

761
AVENUE
MOERO

Les coordonnées géographiques de l'agence d'origine.

S 11°40'11"
E 24°28'57"

La distance en mètres entre l'agence Moero et le nouveau siège de la TMB.

811

Le nombre d'employés présents à la création de la banque qui travaillent toujours à la TMB.

DIX-HUIT

Le nombre de couleurs utilisées dans le logo de la TMB.

8

5

Cinq couleurs composent le Flamboyant de la TMB.

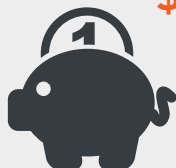
Le nom binomial du Flamboyant, l'arbre couleur de flammes qui orne le logo de la TMB.

DELONIX REGIA

L'arbre est connu sous le nom de Flame Tree ou Royal Poinciana en anglais, on l'appelle parfois Mkakaya en swahili et Nzeta Flamboyant en lingala.

PIB (en prix courant en \$) de la République démocratique du Congo en 2004 selon la Banque Mondiale.

\$ 6 511 032 844



Le nombre de comptes ouverts à la TMB en 2004.

MILLE
DEUX CENT
CINQUANTE-NEUF

671

En 2013, la TMB ouvre en moyenne 671 nouveaux comptes par jour ouvrable.

Nombre d'agences bancaires pour 100 000 habitants. en **2004** et **2012**.
(Source : Banque Mondiale)

ANGOLA



BELGIQUE



RD CONGO



FRANCE



INDE



KENYA



NIGÉRIA



AFRIQUE DU SUD



ÉTATS-UNIS



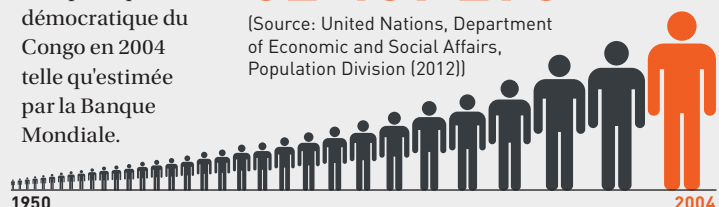
ZAMBIE

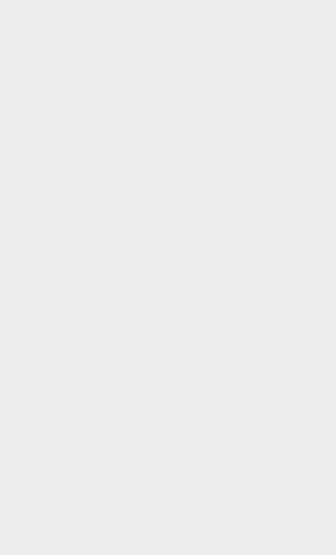
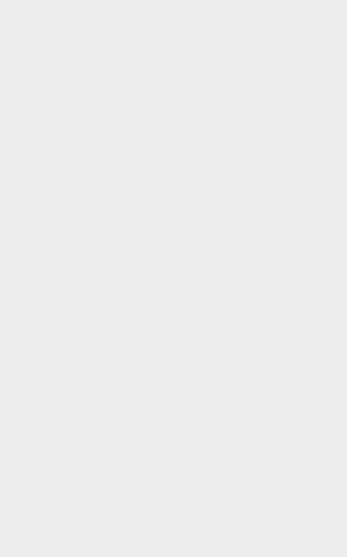


Population de la République démocratique du Congo en 2004 telle qu'estimée par la Banque Mondiale.

52 487 293

(Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2012))







2004

Naissance à Lubumbashi

L'offre bancaire existante ne correspond pas à la demande.

Le secteur bancaire peine à se remettre des conséquences de l'effondrement économique des années '90. L'accès aux quelques guichets bancaires relève du parcours du combattant et nécessite des moyens financiers dont ne dispose pas la majorité de la population qui n'a pas confiance dans le système financier formel.

Le décor ainsi planté, l'arrivée d'un nouvel acteur 100% privé, précédée de la bonne réputation de ses actionnaires et accompagnée d'un projet de banque accessible à tous, emporte l'adhésion d'une clientèle qui rapidement afflue aux premiers guichets de la TMB. La TMB ouvre ses portes en août 2004, dans les locaux de l'actuelle agence Moero au cœur de Lubumbashi. Le bâtiment abritait auparavant un bureau de change et, bien avant... un dépôt de farine de froment.

Augustin Kabila Kisoile, actionnaire dès la création de la banque : *« La période était difficile et peu croyaient en l'avenir du Congo... Mais Robert Levy avait une vision bien précise et un flair incomparable des affaires. Il a donc pris ce risque et nous l'avons accompagné. Ensemble, nous avons pu drainer une masse importante de clients laissés pour compte des banques peu soucieuses à l'époque de capter la clientèle des particuliers. Nous leur avons donné accès aux services bancaires et, ce faisant, nous avons ouvert le marché. Nous avons une démarche sociétale qui ne nous a pas quittés. »*

En 2004, la TMB crée un service de micro-finance pour donner au plus grand nombre un premier accès aux services financiers de base. Une première approche de l'épargne et des microcrédits connaît un certain succès. Cependant, un manque d'expertise et le peu d'enclin d'une certaine clientèle à rembourser ses crédits entraînent des résultats bien en-deçà des attentes escomptées. Dans le même temps, la TMB voit le développement de ses services de banque universelle. Dès 2009, l'activité micro-finance de la TMB devient marginale dans la gamme de ses services bancaires.

Mais ce faisant, la TMB s'impose dès 2004 comme pionnière de la bancarisation des populations et des micro et petites entreprises, conformément au souhait de ses actionnaires.

Le capital libéré de la TMB s'élève à USD 1,5 million.

La TMB doit rapidement ouvrir un deuxième point d'accueil pour satisfaire la demande de la clientèle qui afflue nombreuse à ses guichets. La banque installe dès 2004 l'agence Lomami, spécifiquement dédiée au paiement des salaires des agents de plusieurs sociétés et de certaines institutions publiques.

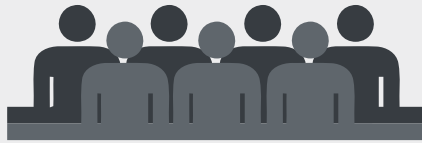
L'offre répond désormais à la demande.

2005



Le nombre d'employés de la TMB en fin 2005.

SOIXANTE-SIX



Le poids d'un million de dollars en billets de \$ 100.

9,163 KG

En août 2005, la TMB a ouvert une agence à Kolwezi, première agence TMB en dehors de Lubumbashi.

Cette ouverture constitue la première étape de ce qui va devenir un réseau d'agences opérant à l'échelle nationale.

KOLWEZI

SEPT

La nouvelle agence de Kolwezi comptait initialement sept membres dans son personnel. En 2013, l'agence a évolué de façon significative et compte une trentaine d'employés.

3

Le nombre de bâtiments de la TMB à Kolwezi.

En 2005, environ deux tiers des réserves de devises internationales étaient libellés en USD. L'euro représentait 24,3% des réserves de devises internationales.

66,4%

Un terme utilisé pour décrire le pourcentage de la population ayant accès aux services bancaires.

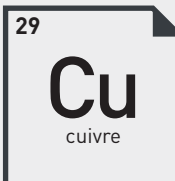
BANCARISATION

Le nombre de comptes ouverts à la TMB en 2005, première année complète d'opérations.

4 277

Cela correspond à une moyenne de quatorze comptes par jour ouvrable.

QUATORZE



1 084,62°C

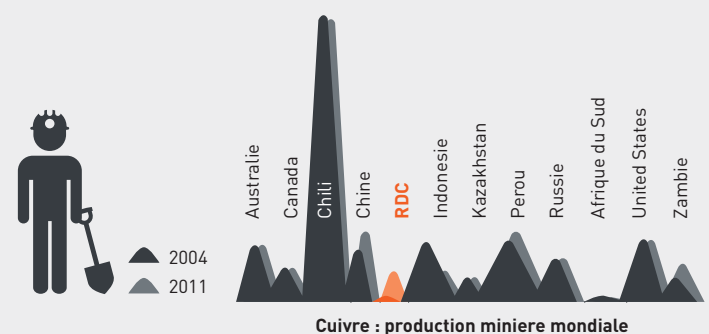
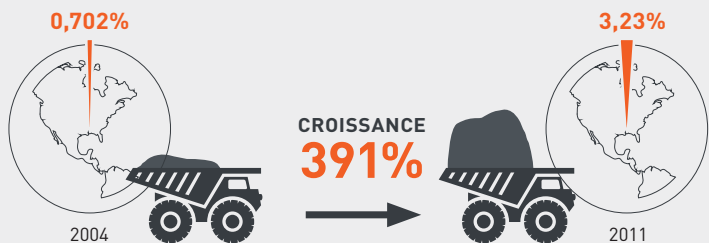
Le point de fusion du cuivre, minerai extrait à Kolwezi.

0,499%

La part de la République démocratique du Congo dans la production mondiale de cuivre en 2004.

3,23%

La part de la République démocratique du Congo dans la production mondiale de cuivre en 2011. (Source: U.S. Geological Survey)







2005

Premiers pas à l'extérieur

La TMB possède deux agences à Lubumbashi.

En 2005, elle sort de Lubumbashi pour accompagner le développement commercial de ses clients dans la province. La première étape de ce déploiement est la ville de Kolwezi. Kolwezi commence alors à renaître de ses cendres et connaît peu après un essor rapide sous la poussée du développement minier.

Dès l'ouverture de l'agence, la TMB propose une offre bancaire et un accueil de qualité à une clientèle étonnée de découvrir la notion et le sens d'un « service » bancaire pour tous.

Ayant anticipé le boom minier, la TMB se positionne immédiatement comme une référence dans la région. Ainsi, dès 2006 et 2007, lorsque les opérateurs miniers ont besoin d'une banque capable de traiter leurs transactions locales et internationales, et de servir leur personnel, c'est tout naturellement sur la TMB qu'ils s'appuient.

Fin 2005, la TMB compte déjà plus de 5000 clients à Lubumbashi et Kolwezi.

Alexandre Mandeiro, administrateur, membre du comité de gestion : « *Nous n'avons pas eu besoin d'aller chercher les clients... ils venaient à nous. Outre l'incapacité du secteur bancaire de l'époque d'offrir un service fiable et de qualité au plus grand nombre, c'est notre étiquette de banque 100% privée qui a fait notre publicité ainsi que la réputation des actionnaires et leur excellente connaissance du marché et de ses besoins.*

Nous avons surpris le marché... »

La base clientèle augmente de 368 % dès la deuxième année d'existence de la TMB.

Fin 2005, la banque prépare l'ouverture d'une agence à Likasi.

2006



La TMB lance les cartes de crédit et de débit MasterCard.

La TMB commence à offrir les produits et services MasterCard en tant que membre associé.

La banque deviendra membre principal MasterCard en 2012.

MASTERCARD

817 000 000

Le nombre de cartes MasterCard émises par des institutions financières à travers le monde en 2006.

16 100 000 000

Le nombre de transactions traitées par le réseau MasterCard à travers le monde en 2006.

Le temps approximatif nécessaire à une machine pour compter un million de dollars en billets de \$ 100.

30 MINUTES



Le poids moyen d'une carte de crédit ou de débit.

5 GRAMMES



Le même poids qu'une pièce en nickel de cinq centimes de dollar américain.

Le nombre de comptes ouverts à la TMB Likasi lors de sa première année d'opérations.

1 764

21 DÉCEMBRE 2006

La date officielle d'ouverture de l'agence TMB à Likasi.



ONZE

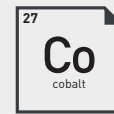
L'agence a ouvert ses portes avec un effectif de onze employés, dont deux caissiers.

Total des dépenses de la TMB en télécommunications en 2006.

\$ 693 367

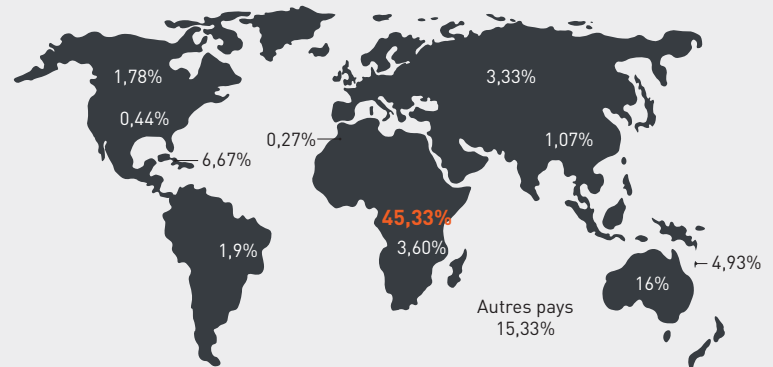
Les dépenses annuelles en télécommunications passeront à plus de 2,2 millions de dollars en 2013.

Likasi est un important centre minier pour le cobalt et le cuivre.



45%

On estime qu'approximativement 45% des réserves mondiales de cobalt se trouvent en République démocratique du Congo.



Réserves estimées de cobalt (Source: U.S. Geological Survey)

Les opérations de la banque étaient prises en charge par deux serveurs en 2006. Moins de huit ans plus tard, les opérations sont prises en charge par plus de deux cents serveurs.

x100

En 2006, seulement 3,3% des sociétés congolaises avaient recours aux banques pour financer leurs investissements.

(Source: Banque Mondiale)

SOCIÉTÉS AYANT RECOURS AUX BANQUES POUR FINANCER LEURS INVESTISSEMENTS (EN % DES SOCIÉTÉS)



Agée de seulement deux ans, la TMB est déjà la cinquième plus grande banque de la République démocratique du Congo en termes de crédits octroyés.

5





2006

Expansion du réseau

La notion de réseau bancaire prend forme.

La TMB ouvre une agence à Likasi et couvre ainsi, avec Lubumbashi et Kolwezi, les trois principaux centres de la « ceinture de cuivre » katangaise dont on commence à sentir les premiers signes de la relance économique.

A Likasi également, la TMB fait œuvre de pionnière en proposant un service de banque universelle accessible à tous.

Dans le même temps, la Banque Centrale du Congo confie à la TMB un mandat de représentation qui, huit ans plus tard, est toujours en vigueur. Par ce service, séparé de ses guichets bancaires, la TMB reçoit les paiements pour le compte du Trésor public et des organismes qui en relèvent ; elle assure par ailleurs le service de compensation en francs congolais entre banques commerciales. Elle diffuse également aux banques ou au public selon les cas les avis et instructions émanant de la Banque Centrale.

Fin 2006, la TMB compte cinq agences dans trois villes et sert 11 000 clients. Ce nombre a doublé en un an, signe de la confiance de la clientèle

dans la jeune banque et de l'adéquation de l'offre de la TMB à la demande du marché.

La clientèle des entreprises minières et des PME sous-traitantes de plus en plus nombreuses commence à utiliser les services transactionnels de la TMB. Elle trouve auprès la banque une offre régionale de services de qualité alors unique sur le marché bancaire.

Multiplication par 5 du volume des dépôts à terme collectés.

Organisme financier à vocation première de banque de détail par une proximité de plus en plus affirmée, la TMB accueille désormais une clientèle d'entreprises moyennes et grandes et confirme ainsi son rôle d'opérateur bancaire de premier rang au Katanga.

La vision du fondateur de la TMB d'acheter des bâtiments à travers tout le pays a un impact sur toute la stratégie future de la banque et fonde les bases du futur grand réseau d'agences de la TMB.

2007



A la fin de 2007, les agences TMB totalisent plus de quinze mille heures d'ouverture sur base annuelle.

QUINZE MILLE HEURES



Le siège régional de la TMB à Kinshasa abrite le centre culturel permanent de la banque, Le Monde des Flamboyants.

800M²

Un espace de 800m² où sont organisés de nombreuses expositions temporaires d'artistes peintres, sculpteurs, photographes et des événements culturels.

Estimations de la population de Kinshasa en 2007, l'année de lancement des opérations de la TMB dans la capitale.

[Source: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2012)]

7 843 000

LA PLUS RAPIDE

ONU-Habitat estime que Kinshasa sera la ville en Afrique qui connaîtra la croissance la plus rapide en termes absolus de 2010 à 2020, avec une population qui devrait augmenter d'environ quatre millions de personnes.

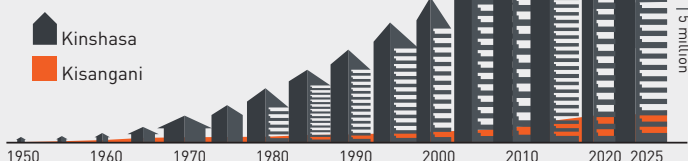
2^{NDE}

En 2030, Kinshasa devrait être la deuxième plus grande ville d'Afrique et la quatorzième plus grande ville du monde.

14 535 234

Prévisions sur la population de Kinshasa en 2025.

Estimations de la population de la ville :



Accroissement annuel du nombre de comptes ouverts à la TMB.

111 %

L'investissement direct étranger (IDE) en RDC en 2007 était supérieur à l'IDE total des dix années précédentes cumulées.

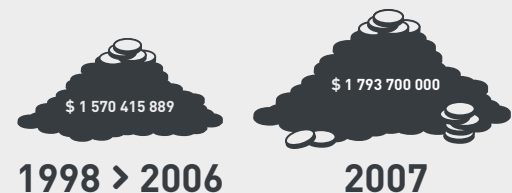
(Source: Banque Mondiale)

INVESTISSEMENT DIRECT ÉTRANGER (IDE)

L'investissement direct étranger (IDE) en RDC, entrées nettes (en USD courants)

1998 > 61 330 000
1999 > 11 160 000
2000 > 71 989 001
2001 > 80 297 700
2002 > 141 051 649
2003 > 391 254 724
2004 > 409 032 815
2005 > 166 600 000
2006 > 237 700 000

2007 > 1 793 700 000



Le nombre de nouveaux comptes ouverts à la TMB en 2007.

12 560

Le siège régional de la TMB à Kinshasa a ouvert ses portes en 2007. Le bâtiment de la Place du Marché abrite deux salles des guichets, dont la plus grande salle des guichets de Kinshasa.

LA PLUS GRANDE







2007

Objectif Kinshasa

La TMB est la seule banque du pays dont le siège social est installé à Lubumbashi. Cependant, l'ouverture d'un siège régional à Kinshasa est inscrite dans les plans de développement dès la création de la banque en 2004. Ce projet prend forme en 2007.

Un an plus tôt, la TMB a acquis plusieurs bâtiments dont l'un devient son siège régional de Kinshasa, Place du Marché dans la commune de la Gombe.

Alda Vidal travaille à l'époque pour l'antenne kinoise du bureau de change dans lequel Robert Levy est actionnaire ; elle rejoint la banque en 2007 et témoigne du début de cette aventure. *« On a commencé au troisième étage, dans ce bâtiment qui était alors dans un état épouvantable... Marcher sur les tapis soulevait un tas de poussière. Malgré cela les premiers clients sont arrivés, c'était au mois d'avril. Ils nous connaissaient de Lubumbashi et nous faisaient confiance. Nous étions une quinzaine de personnes, les Kinois ne connaissaient pas cette petite banque provinciale ! »*

Fin 2007, nous avons commencé les travaux d'aménagement des guichets et petit à petit les clients sont arrivés grâce surtout au carnet d'adresses de Monsieur Levy. Il nous aura fallu trois ans de travail acharné pour pénétrer efficacement cet énorme marché et être appréciés par la clientèle comme de vrais professionnels de la

banque et de la finance. Nous avons réussi, nous devons maintenant poursuivre nos efforts. »

Guillaume Kwongkam est recruté en novembre 2006 pour participer à la création du siège régional de Kinshasa et, plus précisément, créer le département des Opérations. *« La TMB voulait s'installer comme banque de microfinance. J'avais une bonne expérience bancaire... mais je n'y connaissais rien en microfinance. J'ai dès lors présenté un plan d'organisation du département des Opérations qui était celui d'une banque universelle. Ai-je séduit ? En tous cas j'ai été recruté, ce projet a été retenu et l'aventure bancaire a commencé à Kinshasa. »*

Nous avons retroussé nos manches, mis les mains dans le cambouis, bossé comme des fous. Avec Patrick Read, business manager, et la petite équipe du début, nous avons relevé de beaux défis ! »

**Le ratio de solvabilité
atteint 29 %, soit le triple
de la norme nationale.**

Fin 2007, la TMB compte 23 500 clients. Une nouvelle fois, le nombre de clients a doublé en un an.

2008



Le taux de croissance annuel du nombre de comptes bancaires tenus par la TMB, entre 2007 et 2008.

103%

Le total des dépôts auprès de la TMB dépasse pour la première fois cent millions de dollars.

CENT MILLIONS DE DOLLARS



4^e

Pour son quatrième anniversaire, la TMB peut déjà se prévaloir d'être la quatrième plus grande base de dépôts du pays.

La quantité de données stockées sur les serveurs centraux de la banque en 2008.

La capacité des serveurs centraux de la banque atteint 45 téraoctets en 2013.

TÉRAOCTETS

4,5

(2008)



45

(2013)

1 téraoctet équivaut à 50 000 arbres transformés en papiers et imprimés ou encore à quatre millions et demi de livres.

Le télescope spatial Hubble a amassé à peine plus de 45 téraoctets de données durant ses 20 premières années d'observations.

L'équipe de la TMB atteint 417 personnes à fin 2008.

417

225

Le nombre de nouveaux emplois créés à la TMB en 2008.

Le nombre moyen de comptes ouverts à la TMB par jour ouvrable en 2008.

QUATRE-VINGT-UN

En 2008, les travaux ont commencé pour l'ouverture du nouveau siège social de la banque.

1 200 M²

Le siège social abritera la plus grande salle des guichets de toute la République démocratique du Congo, mesurant près de 1 200m², soit environ la taille d'une piscine olympique.

1 200m² est approximativement égal à un quart d'acre.

La volonté de la TMB d'offrir des services bancaires en dehors des principaux centres économiques du pays se concrétise avec l'ouverture d'une agence à Kilwa.

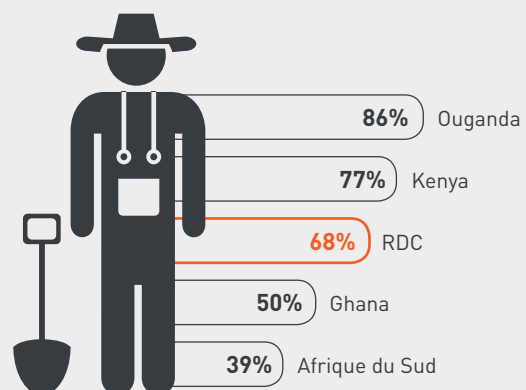
En 2008, environ 68% de la population congolaise réside en milieu rural.

PREMIÈRE AGENCE EN MILIEU RURAL

44%

L'agriculture contribue pour 44% au PIB du Congo en 2008.

Population rurale en % de la population totale (2008).



La croissance des effectifs de la TMB en 2008.

117%





2008

Hors des sentiers battus

En 2008, forte d'une belle clientèle d'opérateurs miniers, la TMB entend les servir au plus près de leurs zones d'activités. La banque ouvre une agence à Kilwa, un village situé sur la rive ouest du lac Moero, face à la Zambie, à 350 km au nord de Lubumbashi.

L'ouverture de cette agence confirme clairement la volonté de la TMB d'offrir des services bancaires en dehors des principaux centres économiques du pays et d'ouvrir le monde bancaire aux populations rurales.

Début 2008, la tonne de cuivre est cotée à 7000 dollars et monte jusqu'à 9000 en juin de la même année. Au cours du deuxième semestre, le cours chute de trois fois sa valeur de juin pour plonger à 3000 dollars, conséquence directe de la crise financière internationale de l'époque. Il faudra attendre deux ans pour que le cuivre repasse le cap des 9000 dollars.

Si les résultats de la TMB restent bons en 2008, la situation s'annonce critique pour la banque dont 95% du bilan relèvent encore des opérations au Katanga. Le marché katangais s'effondre, de nombreuses entreprises ferment leurs portes et le chômage progresse de façon vertigineuse.

Le conseil d'administration et le comité de gestion anticipent le risque d'un impact majeur sur la banque qui ne tire pas encore profit de son investissement récent à Kinshasa. Ils définissent un nouveau plan d'affaires avec un objectif précis : étoffer le réseau pour répartir le risque géographique et tirer profit du développement économique de chaque province. Pendant ce temps, la banque fait front au Katanga, dans l'attente de jours meilleurs. L'avenir lui donne raison.

La direction de la banque prépare un plan précis de développement dans toutes les provinces du pays, profitant entre autres des investissements immobiliers réalisés en 2006 en acquérant de nombreux bâtiments à travers le pays.

Le volume de transferts nationaux et internationaux brassés par la TMB est multiplié par trois.

En parallèle, la TMB investit dans le réaménagement d'un bâtiment historique du centre de Lubumbashi ; il s'agit d'un ancien hôtel prestigieux datant de 1925. La banque conserve intacte la façade de ce bâtiment historique et reconstruit complètement l'intérieur pour y ouvrir, en septembre 2009, la plus belle et grande agence bancaire de toute la RDC et pour en faire son nouveau siège social.

La dynamique de croissance se poursuit malgré la crise économique katangaise.

Le 8 mars 2008, Robert Levy est invité par un ami du Kivu à venir y célébrer la journée de la femme. Accompagné d'un proche collaborateur, il acquiert alors la certitude que le potentiel économique et social des provinces des deux Kivu et de la Province Orientale reste non abouti. Ce voyage est décisif pour la stratégie de déploiement de l'institution dans l'est de la République.

Lubumbashi

Kolwezi

Likasi

Kinshasa

Kilwa

Bukavu

Goma

Kisangani

Fungurume

Bunia

Matadi

Muanda

Mbandaka

Kalemie

Bandundu

Kindu

Beni

Butembo

Kasumbalesa

Uvira

Mbuji-Mayi

Kamina

Kananga

Kenge

2009



La TMB sponsorise la série télévisée à succès, Tatu et Mamu, diffusée sur la chaîne RTGA.



La TMB investit dans deux centres de formation de pointe, à Kinshasa et Lubumbashi, pouvant accueillir un total de 82 personnes.

82

QUATRE Le nombre de salles de formation créées. Les centres de formation sont utilisés à la fois pour les programmes de formation interne et externe.

La TMB devient membre principal VISA.

VISA

La TMB lance les cartes de crédit et de débit VISA en 2010

27

Les centres de formation peuvent être configurés selon les besoins, y compris transformés en centres de tests, salles informatiques et centres de team building.

Les centres de formation disposent en permanence de 27 ordinateurs.



le nombre de nouvelles agences TMB ouvertes pour la seule année 2009.

10

En 2009, la TMB ouvre sa première agence à Goma. Quatre ans plus tard, la banque compte quatre agences et guichets dans la ville.

PROXIMITÉ

SIX

La nombre de guichets de caisse dans l'agence d'origine.

21

La TMB emploie vingt et une personnes à l'ouverture de la première agence de Goma. En 2013, ce nombre a plus que doublé.

En 2009, moins de deux pour-cent de la population congolaise possède un compte bancaire.

2%

La TMB ouvre une agence à Kisangani, ville située au cœur de la forêt tropicale congolaise.

KISANGANI 50%

La République démocratique du Congo abrite plus de 50% des forêts tropicales d'Afrique.

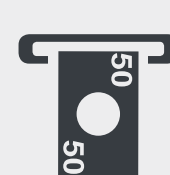
2,3 millions de km²

Les forêts et espaces boisés couvrent la moitié de la surface totale du pays de 2,3 millions de km².

8%

Les forêts de la RDC recèlent 8% du carbone forestier mondial et couvrent plus de 107 millions d'hectares.

Distributeur automatique de billets (DAB) (par 100 000 adultes en 2009). (Source: Banque Mondiale)







2009

Cap à l'Est

En 2009, le conseil d'administration définit deux objectifs stratégiques prioritaires : développer et rentabiliser le siège de Kinshasa et s'implanter dans l'est du pays.

La banque ouvre des guichets à Bukavu, Goma, Kisangani et Bunia. La TMB pénètre ainsi la Province Orientale, le Sud-Kivu et le Nord-Kivu, zones à fort potentiel de croissance économique par le développement du commerce local et transfrontalier et par les perspectives d'importants investissements miniers.

La rapidité de ce déploiement tient au besoin exprimé par un grand organisme international client de la banque. En deux mois, la TMB relève le défi d'ouvrir dans ces trois provinces tout en ajoutant deux guichets à Kinshasa pour servir au mieux ce même client. C'est ensuite une large clientèle de particuliers et d'entreprises qui bénéficiera de ce réseau élargi.

La TMB renforce également son réseau avec l'ouverture de deux agences à Kinshasa et une à Goma. Elle consolide par ailleurs sa présence au Katanga et s'installe à Fungurume, à proximité du site minier de Tenke Fungurume.

En septembre 2009, la TMB inaugure son nouveau siège social à Lubumbashi. Le bâtiment à l'architecture majestueuse est sans conteste la plus prestigieuse et grande agence bancaire du pays. Au sein de la plus grande salle des guichets de toute la RDC, vingt et un guichets servent désormais chaque jour des centaines de clients.

Cette même année, la direction de la banque se voit renforcée par l'arrivée d'Oliver Meisenberg jusqu'alors directeur général de ProCredit Bank. Il prend en charge le développement régional à partir de Kinshasa et deviendra, en janvier 2011, président du comité de gestion.

Oliver Meisenberg : « En 2009, la banque est forte au Katanga mais n'arrive pas à percer le marché kinois. A part quelques relations d'affaires actives à Lubumbashi et Kinshasa et qui apprécient la complémentarité des deux implantations, la clientèle est encore sélective et les guichets peu fréquentés. La concurrence est alors déjà forte... Comment nous distinguer ? Notre choix est très simple : stopper toutes les dépenses en panneaux publicitaires inutiles, travailler sur le terrain pour avoir rapidement une masse critique de clients dont nous ferons nos ambassadeurs grâce à la qualité de notre accueil et de nos services. La confiance s'installe dès lors rapidement et, deux ans plus tard, le cercle vertueux du développement est définitivement enclenché. »

Le volume des investissements consentis par la TMB depuis son ouverture culmine à USD 42 millions.

Toujours en 2009, la TMB développe son offre de produits monétique. Elle acquiert la licence Visa Principal.

Depuis lors, la TMB développe sa gamme de cartes bancaires adaptées aux différents besoins de la clientèle et utilisables sur tous les distributeurs de billets et les terminaux de paiements électroniques en RDC et dans le monde.

L'inauguration du Monde des Flamboyants est un événement important de 2009. Ce projet matérialise la volonté de la TMB de promouvoir les artistes du pays qui brillent mais sont souvent contraints à demeurer anonymes ou pauvres. (Lire pages 22 et 23)

Lubumbashi

Kolwezi

Likasi

Kinshasa

Kilwa

Bukavu

Goma

Kisangani

Fungurume

Bunia

Matadi

Muanda

Mbandaka

Kalemie

Bandundu

Kindu

Beni

Butembo

Kasumbalesa

Uvira

Mbuji-Mayi

Kamina

Kananga

Kenge

2010



La banque place son premier DAB (distributeur automatique de billets).

DAB



Le nombre total de cartes VISA émises dans le monde en 2010.

1 800 000 000

PREMIERE

La TMB est la première banque à proposer les cartes VISA prépayées en RDC.

Le nombre d'emplois créés par la TMB lors de l'ouverture de son agence principale à Bukavu.

25

VINGT

L'agence principale TMB à Bukavu compte une vingtaine de bureaux en plus de la salle des guichets.

50%

La croissance du nombre d'employés à Bukavu durant les trois premières années d'opération.

La TMB est la première banque congolaise à recevoir l'agrément pour ouvrir un bureau de représentation en Belgique.



PREMIERE

La TMB ouvre sa première agence à Mbandaka.

MBANDAKA

N 0°02'52"
E 18°15'21"

Les coordonnées géographiques de l'agence la place à seulement.

6,07KM

kilomètres de l'Equateur.

La nouvelle agence de la TMB à Kalemie est située à proximité du Lac Tanganyika, qui est le deuxième plus grand lac d'eau douce en terme de volume.



LAC TANGANYIKA

18 900 KILOMÈTRES CUBES

Volume estimé du Lac Tanganyika.

40% La part du lac se trouvant en République démocratique du Congo.

A l'occasion du cinquantenaire de l'indépendance de la RDC, Le Monde des Flamboyants, le centre culturel de la TMB, a organisé un concours d'art et une exposition. Les œuvres sélectionnées par le jury ont été présentées lors de l'exposition '50 ans d'indépendance à travers l'art'.

CINQUANTENAIRE

76

Le nombre d'artistes dont les œuvres sont exposées.

80

Quatre-vingts œuvres d'art sont exposées.

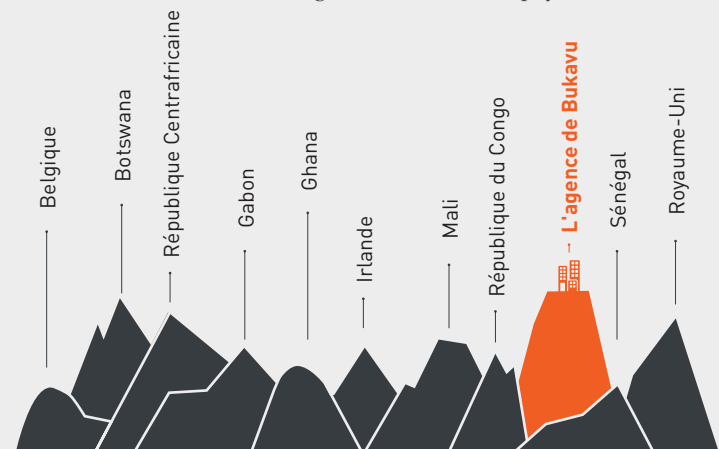
36

Le nombre d'œuvres réalisées par des jeunes artistes congolais et sélectionnées par le jury parmi 206 œuvres participant au concours.

L'altitude de l'agence principale TMB à Bukavu qui ouvre ses portes en 2010.

1 544 MÈTRES OU 5 066 PIEDS

L'agence de Bukavu dépasserait la plus haute montagne dans chacun des pays suivants :







2010

L'appel de l'Ouest

En 2010, le nombre de clients passe le cap de 100 000.

La TMB porte dans le même temps son réseau de 18 à 31 agences dont deux au Bas-Congo (Matadi et Muanda) et une dans l'Equateur (Mbandaka).

La banque poursuit également son développement au Katanga en ouvrant une agence à Kalemie, sur la côte occidentale du lac Tanganyika.

A Kinshasa, c'est un véritable réseau de proximité qui voit le jour ; la TMB y ouvre en un an neuf nouvelles agences.

Le 9 décembre 2010, les statuts du bureau de représentation de la TMB à Bruxelles sont publiés au Moniteur belge. Le bureau commence officiellement ses activités en janvier 2011. Situé au cœur de la capitale européenne, il facilite la liaison entre la banque et ses clients et partenaires, tant en Belgique que dans toute l'Europe. Il assure la promotion des activités et services de la TMB et renseigne partenaires et clients sur ceux-ci.

En un an, les dépôts augmentent de 50%. La dynamique du développement commercial est bien enclenchée, liée également à la reprise de la croissance économique au Katanga consécutive au redressement significatif du cours du cuivre qui passe en deux ans de 3 000 à 9 500 dollars.

En 2010, la TMB renforce les moyens documentaires de son département Compliance en s'abonnant aux Codes Larcier en ligne dès le lancement de ce service. Cet outil s'ajoute à ceux dont est déjà doté le département. La TMB renforce de manière permanente le contrôle de ses opérations par la vérification des flux financiers internationaux entrants et sortants. La banque entend répondre de la manière la plus stricte aux règles de la conformité et de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Plus du tiers des dépôts à terme collectés en RDC sont logés à la TMB.

De manière plus générale, le management de la banque vise le renforcement de la maîtrise des risques et de la conformité et a engagé à cet effet un responsable Risk management et Compliance. (Lire également pages 18 et 19)

En parallèle, la TMB fait de son centre de formation créé en 2009, un véritable centre d'efficacité au service du développement de la banque. Le nombre d'emplois est en croissance rapide ; de 500 en 2009, il passe à 650 en 2010. La formation est indispensable pour assurer au client le service professionnel qu'il est en droit d'attendre. (Lire page 20)

Lubumbashi

Kolwezi

Likasi

Kinshasa

Kilwa

Bukavu

Goma

Kisangani

Fungurume

Bunia

Matadi

Muanda

Mbandaka

Kalemie

Bandundu

Kindu

Beni

Butembo

Kasumbalesa

Uvira

Mbuji-Mayi

Kamina

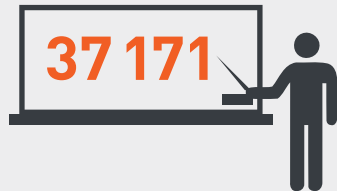
Kananga

Kenge

2011



Le nombre total d'heures de formation interne suivies par le personnel TMB en un an.



Le nombre des dépôts auprès de la TMB dépasse les \$ 200 000 000 pour la première fois; ils ont doublé en seulement trois ans.

DOUBLÉ

Le nombre de banques agréées opérant en RDC en 2011.

VINGT

Le nombre moyen annuel de visites sur le site Internet de la banque.



120
Le nombre de photographies hébergées sur le site.

130 MEGABITES
La taille du site Internet de la TMB, optimisé pour un environnement à bande passante faible.

DEUX

Le site Internet possède deux versions identiques, l'une en français et l'autre en anglais.

La TMB est la première banque à ouvrir une agence dans le Bandundu.

PROVINCE DU BANDUNDU

295 658 M²
La nouvelle agence TMB à Bandundu-Ville est la seule agence bancaire de toute la province pourtant plus grande que le Royaume-Uni.

**3°19'S
17°23'E**

Les coordonnées de Bandundu-Ville.

La superficie du bureau de représentation de la TMB à Bruxelles.

218M²

QUATRE 2

Le nombre de bureaux du bureau de représentation TMB.

Le nombre de salles de réunion que compte le bureau de représentation.

Le code SWIFT de la TMB. SWIFT est l'abréviation de Society for Worldwide Interbank Financial Tele-communication.

Le code SWIFT est constitué de 8 ou 11 caractères. Lorsqu'un code contient 8 caractères, il se réfère au siège central national.

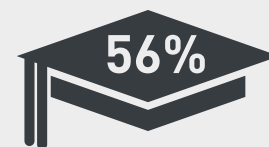
Les deux caractères suivants constituent le **code ISO 3166-1 alpha-2 du pays** (seulement des lettres) - République démocratique du Congo

TRMSCD3L

Les quatre premiers caractères représentent le **code de la banque** (seulement des lettres)

Les deux caractères suivants représentent le **code de la localisation** (des lettres et des chiffres) - Lubumbashi

Le pourcentage du personnel TMB ayant au minimum un diplôme universitaire.



Total des dépenses de la TMB pour les fournitures et imprimés en 2011.

\$ 2 295 248

La TMB est accessible sept jours sur sept à Kinshasa avec deux agences ouvertes le dimanche.

SEPT JOURS SUR SEPT





2011

Bienvenue dans le monde Pepele

Plusieurs faits marquants illustrent la dynamique de développement de la TMB. Ainsi, de nombreux produits et services innovants sont proposés à une clientèle toujours plus nombreuse.

La banque concrétise une étape majeure du déploiement d'un réseau informatique intégré grâce à la migration de toutes les agences de la banque sur un seul logiciel bancaire.

En juin 2011, un comité régional élargi prend le relais des deux comités régionaux constitués deux ans auparavant. Il assiste le comité de gestion national, lui-même formé de trois dirigeants.

La TMB crée un nouveau moyen de paiement au niveau national. Lancée en novembre 2011, « PEPELE » s'adresse à tous ceux qui souhaitent transférer de l'argent d'une ville à l'autre où la banque est présente. Cet argent est mis à disposition du bénéficiaire en quelques minutes. Une nouvelle fois, la TMB privilégie un service de base à faible coût au profit de la population congolaise.

La TMB met à la disposition du personnel des entreprises un compte salaire et l'offre bancaire complète qui y est liée (épargne, crédits, cartes bancaires...). Ceci permet aux entreprises de sécuriser les paiements des salaires et d'optimiser le temps de traitements de la paie des salaires. Pour les comptes salaires, il n'y a ni frais d'ouverture de compte, ni dépôt minimum, ni frais de tenue de compte.

La gamme des dépôts à terme connaît un franc succès. La banque pratique une politique de juste prix qui lui permet de disposer d'une base solide de dépôts stables portant sur des termes allant jusqu'à 24 mois.

L'instrument de consultation et de gestion des comptes en ligne via Internet est généralisé et proposé à travers le pays ; le TMB Netbanking est également accessible aux clients lors de leurs déplacements nationaux et internationaux.

**Le parc des comptes clients
entretenu par la TMB atteint
le cap symbolique de 150 000.**

En août 2011, le gouvernement officialise la bancarisation des agents et fonctionnaires de l'État. La TMB saisit cette occasion pour confirmer sa vocation première de banque de détail au service du plus grand nombre. L'élargissement de son réseau d'agences et guichets lui offre une excellente opportunité à cet effet. (Lire pages 12 et 13)

Cette même année la TMB s'installe en effet dans deux nouvelles villes -Bandundu et Kindu- qui ne bénéficient jusqu'alors d'aucun service bancaire.

En 2011, la TMB est élue « Meilleure Banque en RDC » par le magazine international EMEA Finance. Ce titre lui est ensuite renouvelé les deux années suivantes.

Lubumbashi
Kolwezi
Likasi
Kinshasa
Kilwa
Bukavu
Goma
Kisangani
Fungurume
Bunia
Matadi
Muanda
Mbandaka
Kalemie
Bandundu
Kindu
Beni
Butembo
Kasumbalesa
Uvira
Mbuji-Mayi
Kamina
Kananga
Kenge

2012



A la fin de 2012, les agences TMB comptabilisaient plus de cent vingt mille heures d'ouverture sur base annuelle.

CENT VINGT MILLE HEURES

Le nombre moyen de comptes ouverts à la TMB par jour ouvrable en 2012.

369

La TMB a soutenu la réalisation du documentaire qui met en lumière la beauté et l'importance du patrimoine naturel du pays.

'CONGO NATURE - LES TRÉSORS DE L'EST'

VENDREDI
14/12/2012

La première du documentaire réalisé par Tanguy Dumortier et Philippe Lamair et produit par Popiul et Eric de Lamotte a lieu au Musée Royal d'Afrique Centrale, à Tervueren, le vendredi 14 décembre 2012.

4

Le documentaire est ensuite projeté dans quatre villes de RDC : Bukavu, Goma, Kinshasa et Lubumbashi.



Les coordonnées géographiques de l'agence TMB la plus au sud : l'agence de Kasumbalesa qui a ouvert en 2012.

12°12' SUD

27°47' EST

Le nombre de nouvelles agences TMB ouvertes en un seul mois : août 2012.

CINQ

À une altitude de 1 723 mètres, l'agence de Butembo qui a ouvert en 2012 est l'agence la plus haute du réseau TMB.

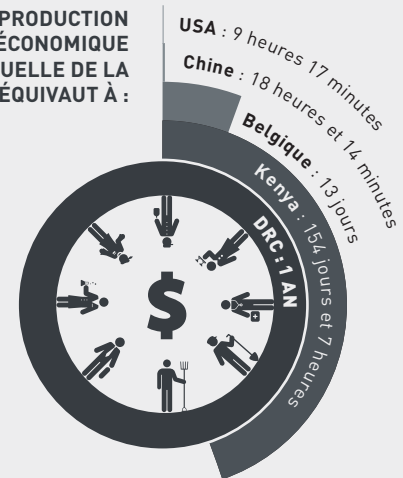
1 723 MÈTRES

AU-DESSUS DU NIVEAU DE LA MER

Le temps nécessaire aux États-Unis pour réaliser une production économique équivalente au PIB annuel de la RDC.

9 HEURES ET 17 MINUTES

LA PRODUCTION ÉCONOMIQUE ANNUELLE DE LA DRC ÉQUIVAUT À :



La TMB introduit le service de notification par SMS, qui fournit aux clients des informations en temps réel sur leurs transactions, via leur téléphone portable.

SERVICE DE NOTIFICATION PAR SMS : SMS ALERT



17%

En 2012, le taux de pénétration de la téléphonie mobile en RDC est estimé à 17%.

\$ 6

La même année, le revenu mensuel moyen par utilisateur congolais de la téléphonie mobile s'élève à \$ 6. Le revenu mensuel par utilisateur pour l'Afrique subsaharienne était alors de \$ 14.





2012

La consolidation

La TMB complète son réseau avec les ouvertures de 19 agences en 2012.

En plus d'un déploiement renforcé à Kinshasa, la banque pénètre six nouvelles villes : Beni, Butembo et Uvira à l'Est, Kasumbalesa et Kamina au Katanga, ainsi que Mbuji-Mayi au Kasai-Oriental.

Grâce à sa présence désormais effective dans dix des onze provinces du pays, la TMB peut répondre avec efficacité au programme de bancarisation des agents et fonctionnaires de l'État lancé en 2011. En un an, la banque accueille ainsi plus de 50 000 nouveaux clients.

Ce processus s'accélère en 2012 avec l'accueil de 100 000 clients supplémentaires, agents et fonctionnaires de l'État. (Lire pages 14 et 15)

En 2012, la TMB se voit honorée de plusieurs prix dont celui de « Banque de l'Année en RDC » par le magazine The Banker faisant partie du groupe Financial Times. Ce prix lui est renouvelé en 2013.

Les instances qui ont décerné ces prix récompensent ainsi l'émergence d'une jeune banque congolaise 100% privée, capable de s'imposer dans la cour des grandes banques par l'étendue de son réseau sur l'ensemble des provinces du pays, ainsi que par la qualité de son offre au service de plus de 250 000 clients (à fin 2012).

La stratégie mise en place par le conseil d'administration et le comité de gestion en 2009 se concrétise désormais selon quatre axes de croissance :

- une diversification sectorielle,
- une diversification des marchés,
- une diversification géographique,
- une diversification des recettes.

Le nombre d'agences et guichets de la TMB atteint 57 ; la politique d'expansion de la TMB permet alors à dix des onze provinces de la RDC d'avoir accès aux services bancaires.

Cette démarche de diversification s'accompagne également d'une stratégie de gestion et de contrôle des risques d'exposition commerciale. (Lire pages 18 et 19)

En parallèle, les chefs d'agence sont sensibilisés à la notion de « rentabilité ». Il ne suffit pas en effet d'offrir un service, encore faut-il en assurer la rentabilité dans une vision à long terme de pérennité de l'activité.

Ce sera chose faite en 2013.

Lubumbashi
Kolwezi
Likasi
Kinshasa
Kilwa
Bukavu
Goma
Kisangani
Fungurume
Bunia
Matadi
Muanda
Mbandaka
Kalemie
Bandundu
Kindu
Beni
Butembo
Kasumbalesa
Uvira
Mbuji-Mayi
Kamina
Kananga
Kenge (janvier 2014)

2013



Réseau d'agences opérant à l'échelle nationale au Congo.



Le Datacenter central de la banque à Lubumbashi est alimenté par quatre cents CPU.

QUATRE CENTS

Le nombre de filles visées par le programme VAS-Y Fille.

137 360

Durée : 3 ans – Budget : Plus de USD 30 millions financé par la coopération britannique – Objectif : favoriser la scolarisation des filles dans 5 provinces – TMB est partenaire.

La distance de Muanda à Kasumbalesa.

3 000 KM

La distance parcourue par le motard Frank Verhoestraete pour traverser le Congo en mars 2013. (Du 2 au 8 mars)

1 834 KM

La distance à vol d'oiseau de Muanda à Kasumbalesa.

Le magazine The Banker décerne à la TMB, pour la seconde année consécutive, le prestigieux prix de Banque de l'Année en RDC.

LAURÉAT

TROISIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE

La TMB reçoit, pour la troisième année consécutive, le prix de Meilleure Banque en RDC, décerné par EMEA Finance.

emeafinance
Europe • Middle East • Africa



SECONDE ANNÉE CONSÉCUTIVE

La TMB a commandé trente-six mille calendriers en 2013.

TRENTE-SIX MILLE

Population de la RDC.

67 514 000

Population de la RDC au 31 décembre 2013 selon les estimations des Nations Unies.

92 117 000

Population de la RDC en 2025 selon les prévisions des Nations Unies.

Le nombre total de kilomètres parcourus par les voitures de la TMB en 2013.

881 000 KM

SEPTANTE-QUATRE

Le nombre de véhicules du parc automobile de la TMB.

\$ 230 700

Les dépenses en carburant pour les véhicules de la TMB en 2013.

22 FOIS

La distance parcourue par les voitures de la TMB en 2013 est équivalente à 22 fois la circonférence de la terre.

Croissance du PIB de la RDC en 2013.

8,50%

Croissance du PIB par habitant pour la période de 2011 à 2015.

4,50%

(selon les prévisions de la Banque Mondiale).

PIB de la RDC à fin décembre 2013 selon la Banque Centrale du Congo.

\$ 26 600 000 000

FEMME

« Echos de la Femme », une exposition présentant les œuvres de cinq artistes congolais rendant hommage aux femmes, a ouvert ses portes en avril 2013 au Monde des Flamboyants, le centre culturel de la TMB.

50

L'exposition a rassemblé plus de cinquante œuvres.





2013

Fidèle au rendez-vous

Fin 2013, la TMB est fidèle au rendez-vous qu'elle a fixé au marché dès 2009.

Avec l'ouverture de l'agence de Kananga, chef-lieu du Kasai-Occidental, la banque est présente PARTOUT, dans chacune des onze provinces de la RDC.

Elle est la première et seule banque à disposer d'un tel réseau.

Le produit net bancaire atteint un niveau historiquement élevé (plus de USD 44 millions, soit une croissance de 70 %). Le bénéfice net après impôts culmine à près de USD 7 millions.

Pour la seconde année consécutive, la TMB est élue « Banque de l'Année en RDC » par le magazine The Banker faisant partie du groupe Financial Times.

Au terme de son 10^e exercice social, à la veille de son 10^e anniversaire qu'elle fête en 2014, la TMB entend faire bénéficier tous les segments de la clientèle bancaire d'une offre complète de services financiers au cœur de la République démocratique du Congo.

La banque compte 67 agences dans 23 villes à fin 2013, respectivement 68 et 24 depuis janvier 2014 avec l'ouverture d'une deuxième agence dans la province du Bandundu, à Kenge.

Les résultats sont également au rendez-vous des efforts accomplis :

- le nombre de clients passe le cap de 450 000, en croissance de quelque 200 000 en un an ;
- les dépôts sont en croissance de 27% à hauteur de USD 428 millions ;
- en parallèle, les crédits connaissent une croissance de 57% avec un portefeuille crédits qui s'élève à USD 210 millions et un coût du risque parfaitement maîtrisé ;
- il en résulte une augmentation de 70% du produit net bancaire ;
- la maîtrise des coûts, parallèle à la croissance du produit net bancaire, porte le bénéfice net de la TMB à 6,8 millions.

Les membres du conseil d'administration et du comité de gestion ont relevé avec succès le pari de 2009 : faire de la TMB un acteur majeur du secteur bancaire congolais, la première banque à couvrir l'ensemble des provinces de la RDC au bénéfice de la population et au profit de tous les opérateurs économiques.

Dans une logique de continuité, l'exercice 2014 s'annonce des plus prometteurs, avec l'ouverture programmée d'une dizaine d'agences pour pénétrer cinq nouvelles villes et renforcer le réseau à Kinshasa, Lubumbashi, Goma, et Bukavu.

L'histoire ne fait que commencer...

Remerciements

Avant la TMB, il y a eu l'apprentissage, l'école de mon père, un homme d'une grande sagesse. Soutenu et encouragé par lui, j'ai réalisé ce rêve avec la volonté, au départ, d'aider les moins nantis par la microfinance. La banque a ensuite pris son élan, mais toujours avec le souci de mettre les instruments de la finance au service de tous.

J'ai également bénéficié du soutien et des conseils de Monsieur Jean-Claude Masangu Mulongo, à l'époque Gouverneur de la Banque Centrale du Congo et de ses équipes ; ils ont cru en mon projet.

L'édifice a ensuite été merveilleusement érigé par les bâtisseurs de la TMB. La complémentarité de toutes ces belles âmes, l'addition de leur courage et de leur travail, leur détermination et leur foi ont donné vie à ce projet fou et l'ont conduit sur la route du succès.

Grâce à chacun d'entre eux, la TMB a été élue en 2012 et en 2013 « Bank of the Year » en RDC, prix prestigieux octroyé par le magazine The Banker faisant partie du groupe Financial Times. C'est un grand honneur et une belle récompense. J'en suis fier et je dédie cette marque de confiance à mon pays, la République démocratique du Congo.

Robert Levy

Le rapport financier

Bilans

Bilans actifs	page 86
Bilans passifs	page 87

Tableaux

Tableau de formation du résultat comparé 2013 et 2012	page 88
Tableau de flux de trésorerie	page 89

Rapport du commissaire

Rapport du commissaire	page 90
---------------------------	-------	---------

Bilans actifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2013 ET 2012

	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →	
ACTIF	31.12.2013	31.12.2012
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Caisses	51 527 101	47 903 072
Banque Centrale du Congo et BTR	43 012 321	25 436 387
Correspondants Nostri	111 687 815	119 338 942
Total Trésorerie et opérations interbancaires	206 227 237	192 678 401
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Crédits à la clientèle	190 401 221	119 542 912
Total Opérations avec la clientèle	190 401 221	119 542 912
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres actifs à court terme	4 362 926	3 784 464
Comptes de régularisation	12 137 659	9 151 704
Total Comptes des tiers et régularisations	16 500 585	12 936 168
VALEURS IMMOBILISÉES		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes	3 778 932	3 851 254
Titres de participation	21 440	40 130
Immobilisations corporelles et incorporelles	32 801 050	32 192 725
Total Valeurs immobilisées	36 601 422	36 084 109
TOTAL NET DE L'ACTIF	449 730 465	361 241 590
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements reçus	177 240 679	105 810 644
Engagements internes	828 681	1 411 994

Bilans passifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2013 ET 2012

	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →	
PASSIF	31.12.2013	31.12.2012
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Correspondants LORI	0	10 000 000
Total Trésorerie et opérations interbancaires	0	10 000 000
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Dépôts et comptes courants à vue	256 551 398	201 889 516
Dépôts à terme et comptes d'épargne	103 800 368	78 699 276
Autres comptes de la clientèle	35 695 673	28 671 507
Total Opérations avec la clientèle	396 047 439	309 260 299
COMPTES DE TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres passifs	6 924 569	3 218 955
Comptes de régularisation	1 933 742	1 838 580
Total Comptes de tiers et régularisations	8 858 311	5 057 535
CAPITAUX PERMANENTS		
FONDS PROPRES		
Capital souscrit ou dotation en capital	3 993 017	3 993 017
Réserves et primes d'émission	10 927 086	10 144 631
Report à nouveau	2 169 485	1 077 635
Résultat de l'exercice	6 260 945	1 067 638
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées	17 152 307	17 082 225
Provisions pour risques, charges et pertes	2 008 117	1 270 673
Sous-total Fonds propres	42 510 957	34 635 819
AUTRES RESSOURCES PERMANENTES		
Emprunt à long terme	2 313 758	2 287 937
Sous-total Autres ressources permanentes	2 313 758	2 287 937
Total Capitaux permanents	44 824 715	36 923 756
TOTAL PASSIF	449 730 465	361 241 590
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements donnés	7 844 303	6 832 074

Tableau de formation du résultat comparé 2013 et 2012

			← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →	
CODE	DÉSIGNATION		31.12.2013	31.12.2012
1	Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	+	134 292	376 398
2	Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	-	91 104	799 800
3	Produits sur opérations avec la clientèle	+	33 803 085	17 894 981
4	Charges sur opérations avec la clientèle	-	5 501 328	4 642 594
5	Autres produits bancaires	+	14 420 767	12 320 960
6	Autres charges bancaires	-	1 899 939	1 336 229
7	PRODUIT NET BANCAIRE	+	40 865 773	23 813 716
8	Produits accessoires	+	2 378 071	2 348 642
9	Subventions d'exploitation	+	0	0
10	Charges générales d'exploitation	-	17 792 289	15 779 326
11	Charges du personnel	-	9 744 831	7 196 698
12	Impôts et taxes	-	756 146	534 825
13	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	+	14 950 578	2 651 509
14	Dotation aux amortissements	-	2 582 845	2 299 081
15	Reprises aux amortissements	+	-	0
16	RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	+	12 367 733	352 428
17	Plus-value sur cession d'éléments d'actif	+	0	0
18	Dotation aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	-	3 177 752	2 992 812
19	Résultat exceptionnel		- 265 327	-134 686
20	Reprises sur provisions	+	0	3 879 529
21	RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	+	8 924 654	1 104 459
22	Impôt sur le résultat	-	2 663 709	36 821
23	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	+	6 260 945	1 067 638

Tableau de flux de trésorerie

DÉSIGNATION	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →			
		31.12.2013		31.12.2012
TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES				
Bénéfice de l'exercice	+	6 260 945	+	1 067 638
ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE				
Dotation aux amortissements et provisions	+	5 760 597	+	5 291 893
Bénéfice de change	-	1 101 196	-	1 095 199
Produit hors exploitation	-	1 944 000	-	1 971 000
Perte de change	+	565 107	+	1 273 919
Charges hors exploitation	+	42 606	+	35 380
Variation des créances et dettes à CT	+	15 928 831	+	66 381 493
Autres	-	8 812 312	+	6 076 194
Total (1)	+	16 700 578	+	77 060 318
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT				
Acquisition d'immobilisations	-	3 224 064	-	7 055 598
Encaissement sur cessions d'immobilisations	+	0	+	0
Variation des cautions	+	72 322	-	2 311 886
Total(2)	-	3 151 742	-	9 367 484
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT				
Augmentation de capital en numéraire	+	0	+	0
Remboursement d'emprunts	-	0	-	0
Cession des titres	+	0	+	0
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (3)	+	0	+	0
VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE				
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE (1) + (2) + (3)	+	13 548 836	+	67 692 834
TRÉSORERIE EN DEBUT D'EXERCICE	+	192 678 401	+	124 985 567
TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE	+	206 227 237	+	192 678 401

Rapport du commissaire

Rapport du commissaire aux comptes à l'assemblée générale des actionnaires sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2013

En application des articles 28 et 29 des statuts ainsi que de la disposition n° 49 de la loi bancaire de février 2002 complétée par l'instruction n° 19 de la Banque Centrale du Congo, nous vous faisons rapport, en exécution de notre mandat de commissaire aux comptes, sur les états financiers de la TRUST MERCHANT BANK (TMB) pour l'exercice comptable 2013. Le rapport inclut notre opinion sur les comptes annuels, le compte de résultats et d'engagements, ainsi que toute autre mention complémentaire jugée significative pour l'exercice clos à cette même date.

ATTESTATION SANS RÉSERVE DES COMPTES DE LA BANQUE

Nous avons procédé à l'audit des états financiers de TMB ; ils ont été établis conformément au Guide Comptable des Etablissements de Crédit (GCEC) recommandé par la Banque Centrale du Congo. Le bilan examiné s'élève à CDF 449,730 milliards avec un bénéfice de CDF 6,261 milliards.

RESPONSABILITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA BANQUE

L'établissement des comptes relève de la responsabilité du conseil d'administration de la banque. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place, le suivi d'un contrôle interne ainsi que le choix et l'application des règles d'évaluation appropriées permettant l'établissement et la présentation sincère des états financiers.

RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Notre responsabilité consiste à exprimer, sur la base de notre contrôle, une opinion sur les états financiers présentés. Notre contrôle a été effectué conformément aux normes de révision comptables internationales. Ces normes requièrent que l'audit soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance que les comptes qui sont présentés ne comportent pas d'anomalies significatives et reflètent une image fidèle de la situation de la banque. Nous estimons que les tests d'évaluation, les explications ainsi que les analyses d'évidence effectués constituent une base suffisante et raisonnable à l'opinion exprimée ci-après.

OPINION SANS RÉSERVE

A notre avis, les comptes annuels de la banque sont conformes au rapport de gestion du conseil d'administration et, les états financiers établis que nous avons examinés, par référence aux principes comptables généralement admis au plan international, donnent une image fidèle de la situation patrimoniale de la TRUST MERCHANT BANK, du résultat de ses opérations et des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2013.

MENTIONS COMPLÉMENTAIRES

L'établissement et le contenu du rapport de gestion de la banque relèvent de la responsabilité du conseil d'administration. Nous pouvons néanmoins confirmer que les renseignements fournis ne présentent pas d'incohérences par rapport aux informations venues à notre connaissance dans le cadre de notre mandat.

Sur cette base, nous avons procédé à quelques vérifications spécifiques qui nous ont conduits à inclure les mentions complémentaires ci-après, qui ne sont pas de nature à modifier la portée de notre opinion ci-haut exprimée :

- la TMB a respecté toutes les normes de gestion prudentielles imposées par « l'instruction n°14 » de la Banque Centrale du Congo ;
- nous n'avons eu connaissance d'aucune infraction aux dispositions du code des sociétés commerciales, de la loi bancaire ou de la loi n° 4/016 du 19 juillet 2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Kinshasa, le 15 mars 2014.

STRONG NKV

8 bis, avenue de la Mongala
KINSHASA / Gombe

👤 **Danny NKUVU**,
Reviseur d'Entreprises- IRE/ Belgique
Réviseur-Comptable IRC
Executive Partner

👤 **Dieudonné MAMPASI**,
Réviseur-comptable-IRC
Associate Partner

Les réseaux de la TMB

Le bureau de représentation de Bruxelles	page 92
Le réseau des banquiers correspondants	page 92
Le réseau des agences bancaires en RDC	page 93

Le bureau de représentation de Bruxelles

Le bureau de représentation de la TMB, situé au cœur de Bruxelles, facilite la liaison entre la banque et ses clients et partenaires, tant en Belgique que dans toute l'Europe.

Depuis 2011, le bureau renseigne et informe partenaires et clients sur les activités, produits et services de la TMB. Il se veut un espace chaleureux où les clients reçoivent un accueil de qualité.

Le bureau de Bruxelles est en relation avec les banquiers correspondants de la TMB, ainsi qu'avec diverses institutions et chambres de commerce en ce qui concerne leurs activités liées au Congo.

Il promeut les investissements en République démocratique du Congo et assure en outre la représentation de la banque lors d'événements et conférences relatifs à la RDC.

TMB – Bureau de représentation

Carine Douenias

Elite House

Square du Bastion 1A / boîte 2 (1er étage)

B. 1050 Bruxelles

Tél. : +32 (0)2 511 00 02

Fax : +32 (0)2 511 40 02

Le réseau des banquiers correspondants

La TMB dispose d'un réseau de correspondants internationaux de premier ordre.

EUROPE

- **Belgique**
ING BELGIUM
BNP PARIBAS FORTIS
KBC BANK
- **Royaume-Uni**
CITIBANK LONDON
- **Allemagne**
COMMERZBANK FRANKFURT

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

CITIBANK NEW-YORK

AFRIQUE DU SUD

RAND MERCHANT BANK
NEDBANK

Le réseau des agences bancaires en RDC (situation à fin avril 2014)

LUBUMBASHI

LUMUMBA - SIÈGE SOCIAL

1223, avenue Lumumba – Centre ville
Tél.: 099 702 3000
Fax: +32 2 791 92 35
tmb@tmb.cd

MOERO

761, avenue Moero – Centre ville
Tél.: 097 001 1206

LOMAMI

786, avenue Lomami – Centre ville
Tél.: 099 300 8010

PNC-Ville

Croisement des avenues Sendwe et Tabora
Centre ville
Tél.: 097 002 0005

LA PLAGE

Route du Golf – Golf
Tél.: 099 300 8200

GRAND KARAVIA

55, route du Golf – Golf
Tél.: 099 300 8160

PLANET HOLLYBUM

975, avenue Kilela-Balanda – Kimbwambwa
Tél.: 097 001 1207

STADE TP MAZEMBE

2100, avenue des Sports – Kamalondo
Tél.: 097 001 1214

RUASHI

5415, chaussée de Kasenga – Ruashi
Tél.: 097 001 1224

HYPER PSARO RUASHI

13, avenue Kundelungu – Ruashi
Tél.: 097 001 1102

SNCC

115, avenue Lumumba
Place de la Gare – Kampemba
Tél.: 097 001 1209

LALUANO

Aéroport de La Luano – Annexe
Tél.: 097 001 1208

KINSHASA

PLACE DU MARCHÉ - SIÈGE

1, place du Marché – Gombe
Tél.: 081 756 2771
Fax: +32 2 791 92 35

BOULEVARD

42A, boulevard du 30 juin – Gombe
Tél.: 081 830 9705

GALERIE DU FLEUVE

4739, avenue de l'Equateur – Gombe
Tél.: 081 830 9707

MEMLING

5, avenue de l'Equateur – Gombe
Tél.: 081 830 9700

GRAND HÔTEL

4, avenue Batetela – Gombe
Tél.: 081 200 0033

HASSON & FRÈRES

Avenue des Aviateurs – Gombe
Tél.: 081 200 0028

BON MARCHÉ

4251, avenue Kabasele Tshamala – Barumbu
Tél.: 081 830 9711

SHOPRITE

11268, avenue de l'OUA – Ngaliema
Tél.: 081 710 1887

MA CAMPAGNE

5, chemin des Trèfles
Place Commerciale – Ngaliema
Tél.: 081 710 5000

UPN

2, avenue de la Libération
Binza UPN – Ngaliema
Tél.: 081 710 1891

MONISHOP CENTER

150, avenue Kasa-Vubu – Kintambo
Tél.: 081 710 1888

VICTOIRE

3/A, avenue de la Victoire – Kalamu
Tél.: 081 830 9709

LIMETE

Place Commerciale – Limete
Tél.: 081 830 9703

HASSON & FRÈRES LIMETE

16ème Rue – Limete
Tél.: 081 830 9713

MATETE

Immeuble Solidaire – Kinsaku 49/D – Matete
Tél.: 081 710 1892

BANDUNDU

14, avenue du Parc – Basoko
Tél.: 081 200 0027
Fax: +32 2 791 92 35

BENI

40, boulevard Nyamwisi – Bungulu
Tél.: 081 710 1882
Fax: +32 2 791 92 35

BUKAVU

133, avenue Patrice Emery Lumumba
Ndendero – Ibanda
Tél.: 081 200 0025
Fax: +32 2 791 92 35

BUNIA

177, boulevard de la Libération – Lumumba
Tél.: 081 710 1889
Fax: +32 2 791 92 35

BUTEMBO

75, avenue Président de la République
Mususa
Tél.: 081 710 1883
Fax: +32 2 791 92 35

FUNGURUME

Route Kolwezi
Tél.: 099 300 8140
Fax: +32 2 791 92 35

GOMA

Avenue Vanny Bishweka – Boulevard
Kanyamuhanga – Les Volcans
Tél.: 081 200 0023
Fax: +32 2 791 92 35

Jambo Safari

360, avenue Walikale – Les Volcans
Tél.: 081 830 9820

Ihusi Hôtel

16, avenue Corniche
Tél.: 081 710 1885

KALEMIE

26, avenue Lumumba – Katakai
Tél.: 099 100 4130
Fax: +32 2 791 92 35

KAMINA

25, avenue Lumumba – Centre Urbain
Tél.: 081 710 1884
Fax: +32 2 791 92 35

KANANGA

Boulevard Lumumba – Malandji
Tél.: 081 830 9880
Fax: +32 2 791 92 35

KASUMBALESA

Bâtiment KBP – Frontière Kasumbalesa
Tél.: 099 011 1145
Fax: +32 2 791 92 35

KENGE

Boulevard Lumumba – Masikita
Tél.: 081 710 1890
Fax: +32 2 791 92 35

KILWA

I, avenue Laurent-Désiré Kabila
Administratif
Tél.: 099 300 8150
Fax: +32 2 791 92 35

KINDU

105, boulevard du 4 janvier – Kasuku
Tél.: 081 200 0026
Fax: +32 2 791 92 35

KISANGANI

1, avenue de la Radio – Makiso
Tél.: 081 710 1881
Fax: +32 2 791 92 35

KOLWEZI

113, avenue Kamba – Dilala
Tél.: 099 300 8110
Fax: +32 2 791 92 35

LIKASI

30/32, avenue Lumumba – Centre ville
Tél.: 099 300 8120
Fax: +32 2 791 92 35

MATADI

5, avenue Vivi – Ville basse
Tél.: 081 200 0022
Fax: +32 2 791 92 35

MBANDAKA

109, avenue Bonsomi – Wangata
Tél.: 081 200 0024
Fax: +32 2 791 92 35

MBUJI-MAYI

1, boulevard Laurent-Désiré Kabila
Masanka
Tél.: 081 710 1880
Fax: +32 2 791 92 35

MUANDA

700, avenue du Commerce – Océan
Tél.: 081 200 0015
Fax: +32 2 791 92 35

UVIRA

1, avenue du Congo – Kimanga
Tél.: 081 710 1886
Fax: +32 2 791 92 35

GUICHETS POLICE ET ARMÉE

Lubumbashi

PNC-Ville (également accessible au public)

Kinshasa

EMG – État-Major Général

Camp Kokolo

Circo – Commissariat Général de la PNC

Camp Lufungula

Camp Kabila

LNI – Légion Nationale d'Intervention

+ 4 guichets temporaires

Bukavu

PNC Bukavu

GUICHETS DÉDIÉS À LA CLIENTÈLE INSTITUTIONNELLE INTERNATIONALE

Beni

Bukavu

Bunia

Goma

Kalemie

Kinshasa (2)

Kisangani

Indicateurs économiques de la RDC

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PIB (EN MILLIERS USD COURANTS)	6 511 032	7 191 141	8 823 784	10 013 852	11 675 330	11 204 008	13 138 775	15 700 470	17 203 980	
CROISSANCE DU PIB (% ANNUEL)	6,6%	7,8%	5,6%	6,3%	6,2%	2,8%	7,2%	6,9%	7,2%	8,1%
RNB PAR HABITANT, PPA (EN USD COURANTS)	290	300	330	340	340	360	380	400	430	
TAUX D'INFLATION MOYENNE ANNUELLE	4,0%	21,6%	13,1%	16,7%	18,0%	46,1%	23,5%	15,5%	9,3%	1,2%
TAUX DE CHANGE USD CDF	444,10	431,28	503,40	500,67	606,89	904,31	912,07	899,21	914,99	926,43

Source: Banque Mondiale

ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE - VOLUME DE PRODUCTION

	Unité	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cuivre	t	98 585	96 391	335 066	309 181	497 537	499 198	619 942	919 588
Cobalt	t	15 384	17 886	42 461	56 258	97 963	99 475	86 433	76 517
Diamant	1000 c	28 949	28 270	20 953	17 880	16 963	18 598	20 157	17 624
Or brut	kilo	254	122	150	220	178	286	2 403	2 860
Zinc	t	33 784	33 809	15 465	19 936	8 223	14 758	10 572	12 114
Ciment	t	519 233	530 196	411 212	460 344	489 745	457 761	417 713	449 280
Eau potable	1000 m ³	235 068	242 341	245 253	273 179	283 202	277 246	271 328	277 564
Electricité	1000 Mwh	7 629	7 543	7 495	7 665	7 454	7 010	7 547	8 325
Télécommunications (nombre d'unités consommées en minute)	Mio. Unités	2 534	4 169	4 414	5 695	7 616	5 002	7 933	11 619

Source: Banque Centrale du Congo

TOTAL DES CRÉDITS BANCAIRES EN COURS

	2012	2013
CDF	1 271 407 000 000	1 577 360 086 000
Equivalent USD	1 389 531 033	1 702 621 985

Source: Banque Centrale du Congo, Direction de la Recherche et des Statistiques

STRUCTURE DE LA CIRCULATION FIDUCIAIRE

	2012	2013
20000 FC	0,8%	5,5%
10000 FC	1,2%	8,0%
5000 FC	1,9%	7,9%
1000 FC	1,6%	5,3%
500 FC	76,6%	59,8%
200 FC	6,6%	5,8%
100 FC	7,1%	4,8%
autres	4,2%	2,9%

Source: Banque Centrale du Congo, Direction de la Recherche et des Statistiques

La TMB élue Meilleure Banque en Afrique Centrale

La TMB a gagné le **prix de la Meilleure Banque en Afrique Centrale** lors de la cérémonie qui décerne les prestigieux African Banker Awards.

La remise de prix a eu lieu ce 21 mai, à Kigali, au Rwanda, en marge du 50^e anniversaire des Assemblées annuelles de la Banque africaine de développement (BAD).

La cérémonie de remise des prix a été suivie par de nombreux ministres des Finances, des gouverneurs de banques centrales et des PDG de banques. Yannick Mbiya Ngandu, membre du Comité de Gestion de la TMB, a reçu le trophée au nom de la banque.

The African Banker Awards est l'un des premiers événements créés exclusivement pour le secteur. Ces trophées célèbrent et reconnaissent les succès des personnalités et des institutions financières qui contribuent à la modernisation rapide du secteur bancaire en Afrique. C'est à ce jour l'unique événement exclusivement dédié au secteur bancaire africain, organisé sous le haut patronage de la Banque africaine de développement (BAD).



La TMB est extrêmement honorée d'avoir remporté le trophée de la Meilleure Banque en Afrique Centrale. L'événement est d'importance car c'est la première fois qu'une banque congolaise remporte ce prix internationalement reconnu.

Ce prix est attribué à la banque qui a excellé dans le secteur dans la région. La banque lauréate est celle qui a acquis de nouveaux clients, favorisé l'inclusion financière des non bancarisés, utilisé les nouvelles technologies et contribué à renforcer le secteur financier.

La banque lauréate a ainsi démontré ses compétences dans ses activités financières et joué un rôle actif dans la croissance économique de la région.

Editeur responsable

Direction générale de la TMB

Contact

Département Marketing

Isabelle Duvigneaud, idu@tmb.cd

Rédaction

Marc-F. Everaert, info@mcmanagement.be

avec la participation rédactionnelle des membres de la direction et les responsables des différents départements de la banque.

Idées créatives

Kris Pannecoucke et David McEvoy (TMB)

Conception et mise en page

Une collaboration M&C.M

(www.mcmanagement.be)

et De Visu Digital Document Design

(www.devisu.com)

Photos

Kris Pannecoucke, Oliver Meisenberg

Les photos publiées dans ce rapport annuel sont la propriété de la TMB.

Dessins

Meshack M. Kadima

Impression

Imprimerie Hayez, Belgique

Coordination générale de la production

M&C.M, Marc-F. Everaert

© TMB, juin 2014

www.trustmerchantbank.com

