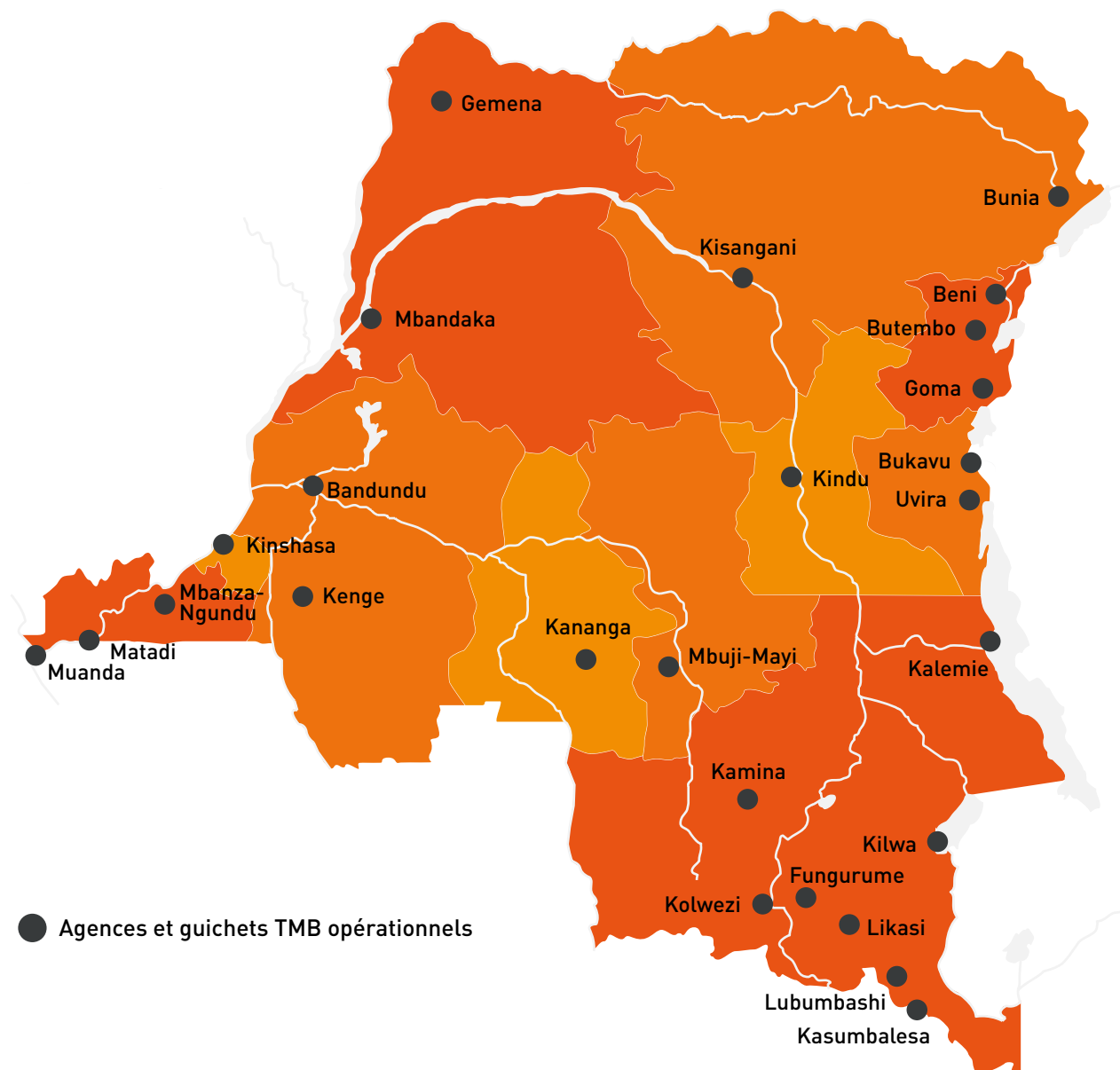




TRUST MERCHANT BANK S.A.

RAPPORT ANNUEL 2014

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



Sommaire

DU RAPPORT ANNUEL 2014 DE LA TMB

COUVERTURE

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

La synthèse de cinq années d'une croissance porteuse d'une forte rentabilité

L'édito : « Révolutionnons le secteur bancaire ! » 1

INTRODUCTION

Le message de l'administrateur directeur général 4

L'analyse de l'administrateur directeur financier 6

La gouvernance de la TMB 8

REGARDS

Notre nouvel écosystème bancaire 14

Nos sésames pour l'inclusion financière 18

Notre formule d'accueil confort 22

Notre approche Crédit 24

Nos dix premières années (2004-2014) 26

Notre connaissance de l'âme profonde de la société congolaise 28

LA BANCARISATION ILLUSTRÉE

AUX CARREFOURS DE L'ART POPULAIRE

ET DE LA BANQUE POUR TOUS

LE RAPPORT FINANCIER

Bilan 54

Tableau de formation du résultat 56

Tableau des flux de trésorerie 58

Rapport du commissaire aux comptes 59

Présentation des comptes selon les normes IFRS 60

LE RÉSEAU DE LA TMB ET SES CORRESPONDANTS

Le bureau de représentation de Bruxelles 64

Les banquiers correspondants 66

Les agences bancaires dans les 11 provinces de la RDC 66

LA SYNTHÈSE DE CINQ ANNÉES D'UNE CROISSANCE PORTEUSE D'UNE FORTE RENTABILITÉ

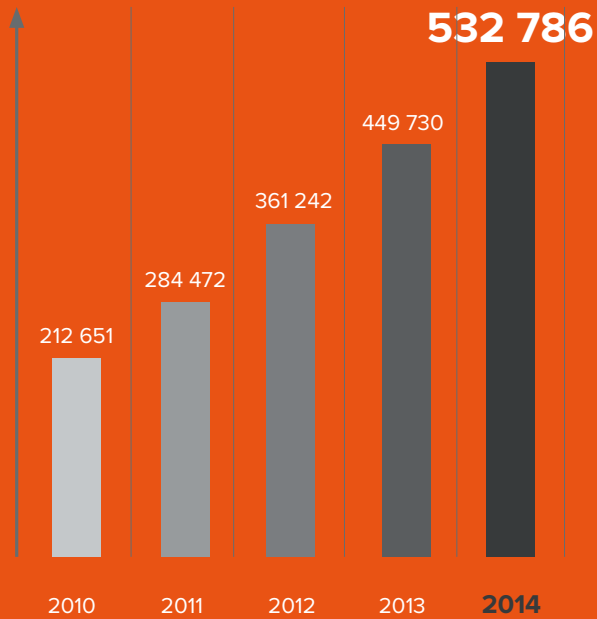
	← EN MILLIERS DE CDF →					← EN MILLIERS D'USD →	
	2010	2011	2012	2013	2014	2014	2014/2013
L'ACTIVITÉ EN 7 REPÈRES							
1 Total bilantaire	212 651 112	284 472 076	361 241 590	449 730 465	532 785 677	576 290	+ 19 %
2 Dépôts collectés	175 548 456	237 742 866	309 260 299	396 047 439	471 273 333	509 755	+ 19 %
dont: - Dépôts à vue	128 504 518	166 829 926	230 561 023	292 247 071	347 718 427	376 111	+ 19 %
- Dépôts à terme et comptes d'épargne	47 043 938	70 912 940	78 699 276	103 800 368	123 554 906	133 644	+ 19 %
3 Crédits à décaissement	73 014 676	118 025 521	122 299 944	194 102 293	183 723 870	198 726	- 5 %
4 Nombre d'agences et guichets	31	37	56	67	74		
5 Nombre d'emplois	642	718	787	912	1 219		
6 Nombre de comptes	106 109	149 717	261 666	464 937	596 919		
7 Investissements nets	30 220 661	32 417 935	32 192 725	32 801 050	32 120 488	34 743	- 2 %
FONDS PROPRES RÉGLEMENTAIRES	31 147 940	35 780 715	36 763 601	44 639 614	52 964 509	57 289	+ 19 %
LES RÉSULTATS							
Produit net bancaire	13 750 535	19 385 268	23 813 716	40 865 773	49 231 302	53 251	+ 21 %
Frais généraux	15 117 051	16 963 861	23 510 849	28 293 266	31 747 061	34 339	+ 12 %
Résultat brut d'exploitation	1 698 289	5 818 583	2 651 509	14 950 578	19 640 590	21 244	+ 32 %
Dotations annuelles aux amortissements	2 778 466	2 978 903	2 299 081	2 582 845	3 038 471	3 287	+ 18 %
Résultat net	169 965	798 802	1 067 638	6 260 945	9 587 155	10 370	+ 53 %
LES PRINCIPAUX RATIOS							
Coefficient d'exploitation (CIR)	110%	88%	99%	69%	64%		
Coefficient de rentabilité (ROE)	0,5%	2%	3%	14%	18%		
Coefficient de rendement des actifs (ROA)	0,08%	0,28%	0,30%	1,39%	1,80%		
Ratio de solvabilité (ROS)	28%	20%	20%	20%	21,5%		
LES COURS DE CHANGE CDF / USD	915,1295	910,8209	915,1747	925,5033	924,5090		

PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS

	Norme Banque Centrale du Congo	2012	2013	2014
Solvabilité du noyau dur	>7%	11%	12%	15%
Solvabilité générale	>10%	20%	20%	21,5%
Coefficient de liquidité	>100%	122%	117%	144%
Coefficient de transformation	>80%	231%	408%	509%
Coefficient de couverture des immobilisations	>100%	114%	140%	168%

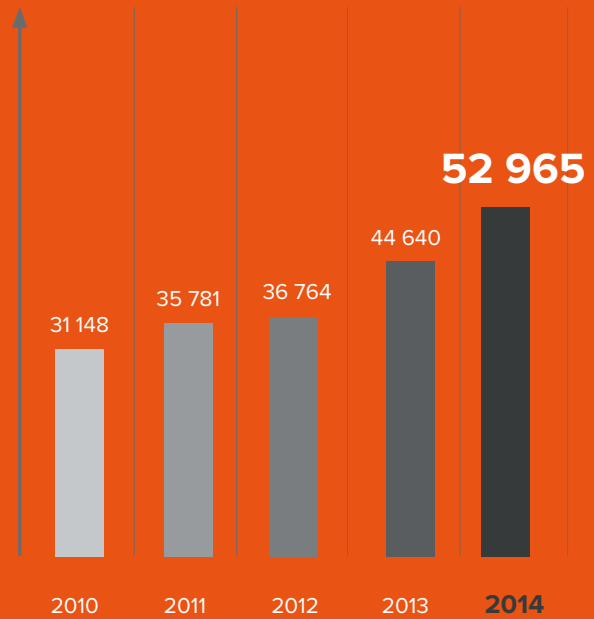
TOTAL DU BILAN

EN MILLIONS DE CDF

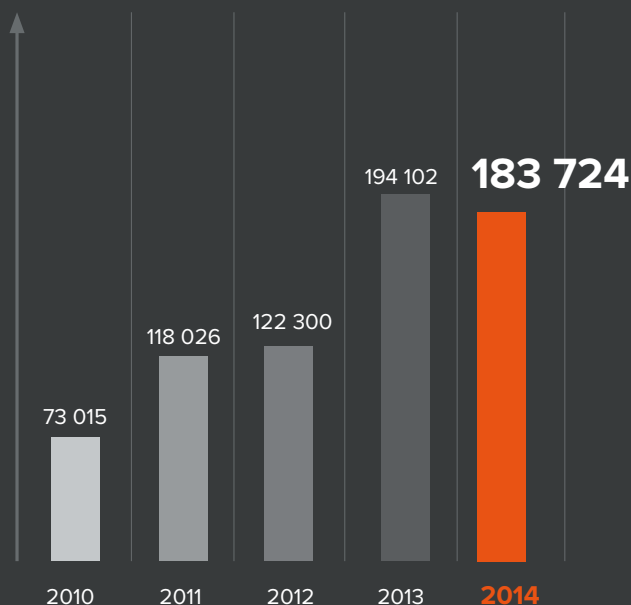


FONDS PROPRES RÉGLEMENTAIRES

EN MILLIONS DE CDF



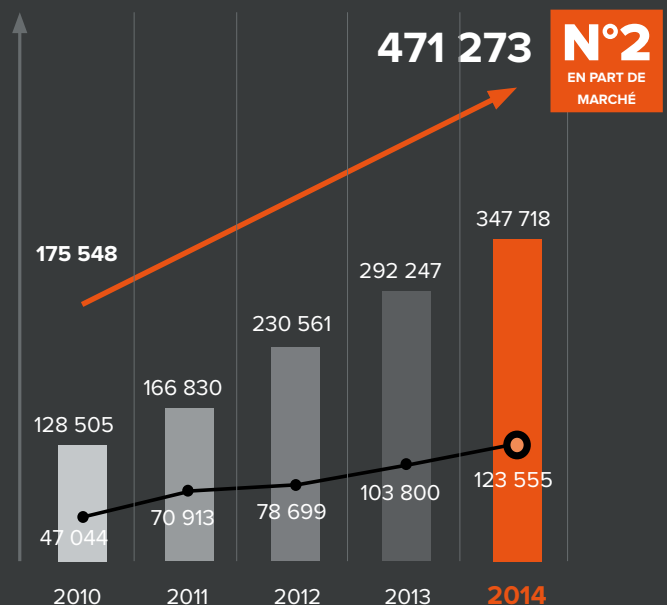
CRÉDITS À DÉCAISSEMENT



DÉPÔTS

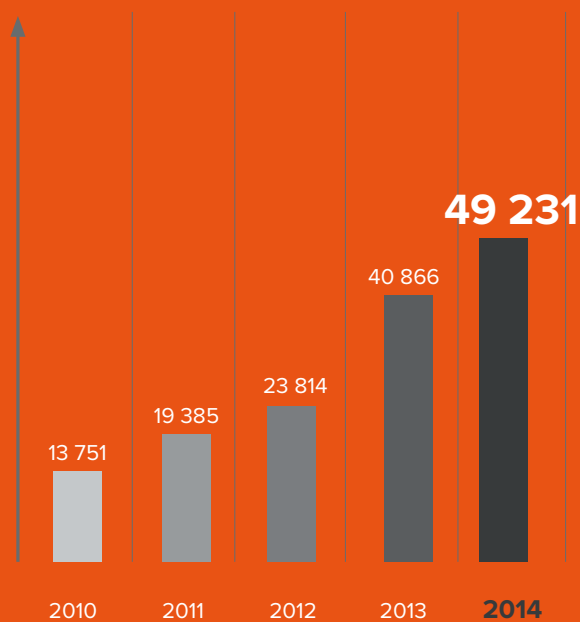
EN MILLIONS DE CDF

■ Dépôts à vue ● Dépôts à terme et comptes d'épargne



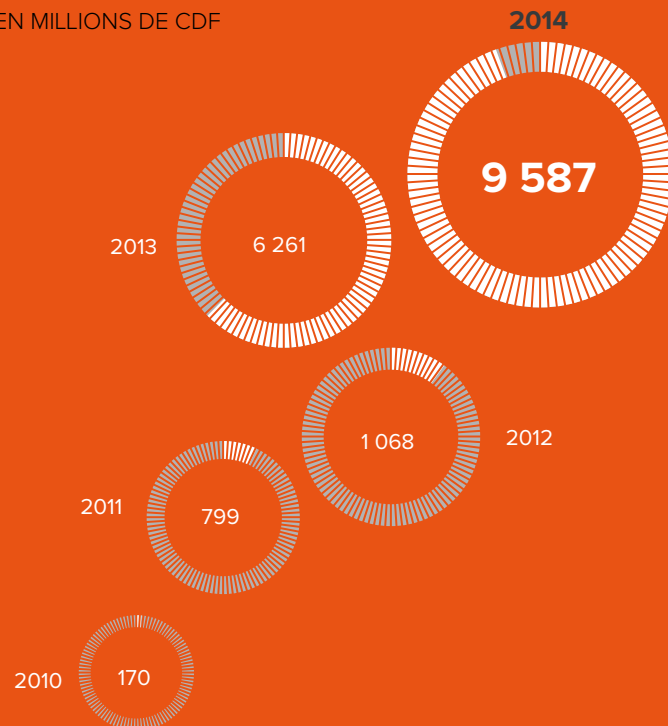
PRODUIT NET BANCAIRE

EN MILLIONS DE CDF

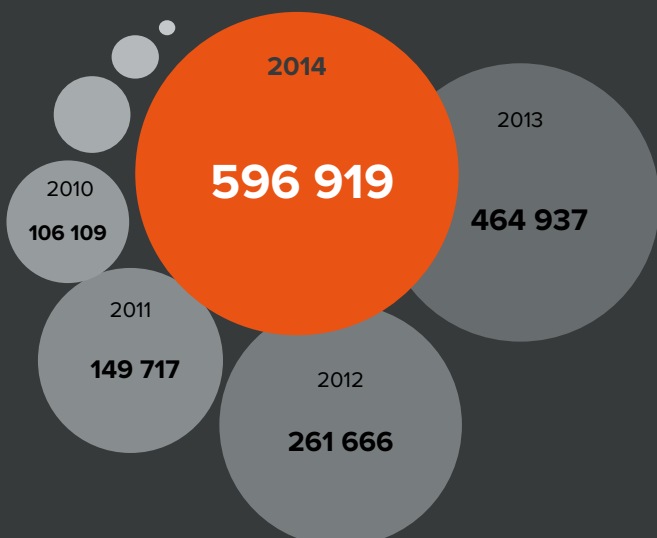


RÉSULTAT NET

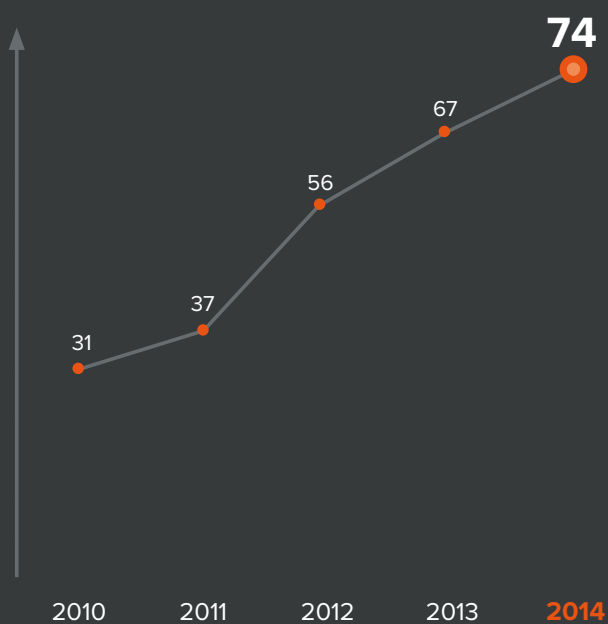
EN MILLIONS DE CDF



NOMBRE DE COMPTES



NOMBRE D'AGENCES ET GUICHETS



L'édito

du rapport annuel 2014, année du
10^e anniversaire de la création de la TMB

« RÉVOLUTIONNONS LE SECTEUR BANCAIRE ! »

Rappelez-vous notre rapport annuel précédent ; j'en clôturais l'édito par cette phrase : « Il nous reste maintenant à créer la banque de demain ; inventons-la ensemble ! »

L'avons-nous fait ? **OUI !** Et résolument chaque jour un peu plus.

Comment ?

En innovant, entre autres avec un concept de « Mobile Banking » ouvert, puissant et unique en RDC, sous l'appellation « Pepee Mobile ». Nous mettons en production, en parallèle, une offre exclusive « d'Agency Banking ». Ce projet, mis au point tout au long de l'exercice 2014, connaîtra sans nul doute une percée significative sur le marché congolais en 2015. Nous nous y employons et déployons à cet effet les moyens humains et financiers nécessaires à son succès.

Pourquoi ?

Tout simplement parce que nous menons une politique commerciale conforme à notre projet d'entreprise initié en 2004. Favoriser l'inclusion financière par la banque classique

n'est pas suffisant... Nous voulons progressivement **éradiquer l'exclusion financière** en mettant sur le marché des services bancaires révolutionnaires qui toucheront le plus grand nombre. C'est la raison pour laquelle, durant dix ans, nous avons, chaque année, mobilisé et capitalisé des moyens importants pour offrir à nos clients le plus grand réseau bancaire de la RDC.

Le début d'une révolution

Grâce à une stratégie de développement innovante et audacieuse, calibrée au mieux des enjeux, nous avons façonné une banque dont la rentabilité est désormais démontrée, notamment par la vente de services et produits qui touchent près de 600.000 clients ! Cette rentabilité est un gage de solidité et de pérennité, la garantie pour nos clients (entreprises, institutions, particuliers salariés, fonctionnaires et agents de l'État, professionnels et commerçants...) que leur confiance est bien placée et leurs avoirs solidement sécurisés sous un dôme de fonds propres dont le volume est en constante progression.

À la TMB, les clients ne traitent pas seulement avec des banquiers mais avec des partenaires financiers capables de les comprendre et soucieux de leur offrir un service de qualité, humain et personnalisé.

Merci à nos clients, à nos partenaires, sans oublier nos agents dont les talents et le dévouement permettent à la TMB d'être chaque année plus flamboyante. Ensemble, nous avons construit une entreprise dont les actes posés et les ambitions sont vitaux pour une irrigation abondante de l'économie congolaise et son rayonnement en Afrique et dans le monde.

La révolution de l'inclusion a commencé et je vous donne, à ce titre, rendez-vous dans un an pour réaliser un état des lieux de nos chantiers.

Robert Levy

Président du conseil d'administration





Introduction

- 4** Le message de l'administrateur directeur général
- 6** L'analyse de l'administrateur directeur financier
- 8** La gouvernance de la TMB

DEUX MILLE QUATORZE

fut une année contrastée dont la TMB émerge la tête haute, forte de nombreux succès, enrichie de nouvelles expériences et porteuse de nouveaux projets.

Le message de l'administrateur directeur général

Oliver Meisenberg

Ralentissement des flux financiers dans les veines de l'économie

La conjoncture économique, malgré un taux de croissance affiché du PIB de plus de 8%, a souffert d'un manque de liquidité. Le gouvernement était pris en tenaille entre les exigences macro-économiques du FMI et l'absence de visibilité politique liée à la lenteur du processus annoncé de nomination des ministres. Il a dès lors fonctionné pendant un an en « affaires courantes », a réduit ses dépenses et ses investissements et, ce faisant, a freiné les flux financiers qui auraient dû irriguer les circuits de l'économie et du commerce. Les entreprises dont l'État est le principal client en ont souffert et l'économie est entrée dans un cercle vicieux de ralentissement avec son lot de dommages collatéraux.

La TMB a, malgré cela, tenu le cap des investissements et de la croissance, dans la logique bien comprise de son positionnement de banque de réseau solidement implantée au cœur de la RDC.

Par conséquent, une fois brisé le cercle vicieux de l'asphyxie financière, une fois retrouvés les chemins de la confiance et de la croissance de l'économie réelle – ce que nous espérons pour 2015 suite, entre autres, à la mise en place fin 2014 d'un gouvernement de cohésion nationale – la TMB aura conforté sa position enviable sur le marché bancaire national.

L'équilibre entre croissance et consolidation

Dans ce contexte économique particulier, la TMB a trouvé le bon équilibre entre croissance et consolidation.

- En peu de temps, nous avons créé un réseau bancaire comme jamais la RDC n'en a connu.
- En peu de temps, nous avons conquis le cœur de près de 600.000 clients.
- En peu de temps, la seule TMB a bancarisé un tiers des fonctionnaires et agents de l'État ; avec toutes les difficultés inhérentes à un tel processus, mais, in fine, à la satisfaction de toutes les parties prenantes, même, et surtout, dans les coins les plus reculés du pays.

L'envie de soutenir un tel rythme est évidente mais le bon sens managérial nous a incités à consolider les acquis, renforcer nos structures, assurer la qualité de nos services tout en gardant un regard attentif sur l'avenir et les nombreux projets auxquels travaillent d'arrache-pied nos équipes.

Un engagement profond en faveur de la société congolaise

L'inclusion financière est au cœur de notre modèle d'affaires.

Notre position privilégiée dans la société congolaise dépasse l'offre standard de services bancaires à la collectivité. Avec le succès viennent les responsabilités. A cet égard, et à titre d'exemple, nous optons dans la mesure du possible pour le réinvestissement dans les régions et les communautés des moyens d'actions que nous y récoltons. Les dépôts en provenance des zones rurales ne sont donc pas recyclés dans le financement des opérateurs économiques des grands centres urbains.

Cette démarche reflète notre engagement à contribuer au développement économique durable et inclusif dans tout le Congo.

Fait marquant de l'exercice écoulé : le renforcement du comité de gestion

La consolidation est une étape logique et obligée sur les chemins de la croissance rapide d'une entreprise.

A cette occasion, l'exercice 2014 a été mis à profit pour rééquilibrer les principaux centres névralgiques de l'organisation de la banque. Dans cette démarche, le comité de gestion a été renforcé, passant de trois à huit membres.

(Lire, pour plus de détails, le chapitre consacré à la gouvernance).

Tout est possible

Nous avons jusqu'à présent fait preuve de courage, de sang-froid et de maîtrise des paramètres de gestion qui permettent de transformer les menaces en opportunités.

La TMB a osé relever le pari de créer une banque universelle au service de TOUS. Ce n'était pas un pari hasardeux, mais un défi comme doivent les relever les hommes d'affaires et les chefs d'entreprise qui investissent dans un projet auquel ils croient, en s'assurant de la maîtrise des risques.

L'audace entrepreneuriale s'est révélée payante.

Pour preuves :

- le développement du réseau de la TMB dans toutes les provinces du pays favorise la circulation des flux financiers et accélère la bancarisation des populations parfois éloignées des grands centres de la vie économique ;



- la bancarisation par la TMB de quelque 200.000 agents et fonctionnaires de l'État permet à un tiers de l'ensemble du personnel rémunéré par l'État de bénéficier désormais d'un service bancaire de qualité et d'une offre de produits d'épargne et de crédit qui entrent progressivement dans les habitudes de consommation. Ce faisant, la TMB a consolidé ses parts de marché et renforcé le socle de sa croissance future ;
- les résultats financiers sont au rendez-vous des investissements et de la démarche commerciale. Pour la deuxième année consécutive, la banque dégage des marges de rentabilité significatives qui la positionnent dans le TOP 4 des banques, lui donnent les moyens financiers de relever de nouveaux défis, de renforcer son rayonnement et de sécuriser toujours mieux les avoirs de ses clients.

“

La TMB a démontré en 2014 sa flexibilité et sa capacité à s'adapter à des situations parfois difficiles. Elle a pu réagir rapidement à des situations complexes en y apportant des réponses appropriées, s'est adaptée aux faiblesses de la conjoncture, a créé les conditions d'accès et d'un accueil de qualité pour ses clients devenus rapidement très nombreux et prépare l'avenir en organisant autour de son nouveau produit Pepele Mobile, un écosystème bancaire innovant et unique pour la RDC.

”

CONFIANCE, PERSÉVÉRANCE ET AMBITION

Ces trois mots clés résument l'état d'esprit du jeune directeur financier de la TMB, nommé au comité de gestion et au conseil d'administration en avril 2014, imprégné de la culture TMB depuis 2006.

L'analyse de l'administrateur directeur financier

Daniel Kasongo



Pour une jeune banque qui a fêté son 10^e anniversaire en 2014, cet exploit résulte d'un travail acharné sur le terrain, dans la logique d'une stratégie de développement mûrement réfléchi au niveau du conseil d'administration. Il traduit également le fort capital confiance que la TMB inspire auprès de la clientèle congolaise.

Des indicateurs de performance au mieux de leur forme

Ce succès s'observe à travers les principaux indicateurs de performance.

- La collecte des dépôts connaît, pour la deuxième année consécutive, un rythme de croissance annuelle supérieur à celui de l'ensemble du secteur bancaire et supérieur au taux de croissance économique du pays.
- Le produit net bancaire suit la même tendance, ce qui démontre, avec une croissance marquée de 21%, le dynamisme commercial de la TMB.
- La croissance du portefeuille crédit apparaît néanmoins limitée. Ceci fait suite à quelques remboursements de crédits significatifs en fin de période, masquant quelque peu la dynamique commerciale d'augmentation du nombre de dossiers. Le ratio crédits/dépôts s'établit à 39%, l'objectif maximum fixé par le comité ALM (Assets & Liabilities Management) étant de 50%.
- Le bénéfice net de 2014 (USD 10,4 millions) confirme l'envolée de 2013 et place la TMB parmi les banques les plus rentables du pays. Les options stratégiques de développement et d'investissements ont donc été les bonnes, accompagnées d'une parfaite maîtrise des frais généraux et des coûts liés à la croissance.

Une première : la publication des comptes de la TMB selon les normes IFRS

La TMB prend l'initiative de publier dans ce rapport annuel 2014 ses comptes en IFRS, en parallèle à la publication des comptes selon les normes comptables nationales habituelles.

C'est une avancée majeure pour la banque qui intègre les standards comptables et financiers internationaux tout en anticipant sur le calendrier de la Banque Centrale du Congo.

La TMB entend ainsi conforter son image de banque de premier plan, innovante, à la pointe de l'actualité et maître de son destin par la pratique d'une gestion exemplaire.

La deuxième banque du pays en volume des dépôts collectés

Fin 2014, la TMB devient la deuxième banque du système bancaire congolais sur le volume de l'épargne collectée, avec une part de marché de 14 %, qui la fait passer de la 4^e à la 2^e place.

- Pour preuve de cette maîtrise des frais généraux, le coefficient d'exploitation s'établit, pour la deuxième année consécutive, à un niveau inférieur à 70%, ce qui, pour une banque en pleine croissance et évoluant dans un contexte géographique difficile, relève d'une belle performance.
- En parallèle, la maîtrise des risques de crédit est parfaitement assurée comme en témoigne le ratio net des crédits non performants qui atteint de manière très raisonnable 2,9%. Ce ratio mesure le pourcentage de créances en souffrance dans l'ensemble du portefeuille de la banque. Un crédit est considéré comme non performant dès le premier mois de retard de remboursement. Il sera considéré comme compromis au terme d'une période d'impayés de plus d'une année. Cette règle prudentielle est conforme aux normes imposées par la Banque Centrale du Congo qui a modifié son référentiel début 2015 pour l'aligner dès à présent sur les normes prudentielles modernes tout en tenant compte de certaines dispositions découlant du référentiel comptable IFRS.
- Tous les autres ratios prudentiels sont également parfaitement maîtrisés, comme indiqué dans le tableau de synthèse repris sur le dépliant de couverture de ce rapport annuel. Le ratio de solvabilité est par ailleurs largement supérieur aux standards nationaux et internationaux.
- Dans le même temps, le volant de renforcement des fonds propres se raffermi d'année en année. Sur les cinq dernières années, le noyau dur des fonds propres s'est accru de plus de USD 22 millions. Cette remarquable progression conforte la résilience de la TMB dans un environnement économique encore vulnérable.

Conclusions encourageantes et perspectives favorables

En conclusion de ce regard sur les indicateurs de performance, la TMB est une des banques les plus solides et rentables en RDC.

En d'autres termes, la stratégie d'expansion du réseau s'avère être porteuse de rentabilité d'exploitation et de pérennité de l'institution.

La TMB a su en effet tirer profit de l'immensité du pays en créant un maillage performant, capable de capter et d'accélérer les flux financiers dans une économie encore balbutiante mais offrant d'énormes potentialités de développement.

Et dans ce contexte, la nouvelle offre «Pepele Mobile» se profile dès à présent comme le produit phare de la banque. Elle est appelée à devenir, au cœur de « l'Agency Banking »(*) en phase de démarrage, un des principaux vecteurs de bancarisation dans ce pays encore relativement dépourvu d'infrastructures de transports.

“

Les perspectives s'annoncent donc favorables pour la TMB qui, sauf crise conjoncturelle grave, devrait maintenir son rythme de croissance en 2015 et 2016.

”

(*) Agency Banking: néologisme bancaire - Pour rapprocher les services bancaires de base des populations éloignées des grands centres urbains, la TMB crée un réseau de distribution composé d'agents indépendants minutieusement sélectionnés et disposant de liquidités suffisantes pour servir les clients Pepele Mobile. (Lire entre autres page 16 : « Notre nouvel écosystème »).

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2014 :

l'élargissement du conseil d'administration, la nouvelle composition du comité de gestion, l'adaptation des statuts de la banque aux nouvelles règles de l'Acte Uniforme OHADA et la mise en place d'une gouvernance commerciale comprenant l'organisation du réseau en quatre grandes régions.

La gouvernance de la TMB

La TMB a construit et poursuit son développement en fondant sa démarche entrepreneuriale sur une logique de bonne gouvernance d'entreprise. Ses règles régissent la manière dont la banque est organisée, répartissent les droits et les obligations des membres des organes d'administration, de gestion et de contrôle, et précisent les procédures de prise de décision. Sa mise en œuvre garantit un processus durable et efficace de création de valeur entrepreneuriale dans le respect des statuts internes, des règlements légaux, des principes de l'éthique et de la déontologie bancaires.

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, notamment la charte du conseil d'administration et le règlement d'ordre intérieur du comité de gestion, la charte du comité d'audit, le code de déontologie et la charte de conformité.

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 de stricte application.

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.

POINT DE VUE

« Une bonne gouvernance d'entreprise est une question de bon sens. Notre gouvernance évolue au rythme de l'expansion de notre banque et en accompagne la croissance. Notre objectif est simple : garantir la viabilité à long terme de la TMB en donnant à nos équipes les moyens techniques, financiers et humains pour délivrer des résultats concrets.

Dans cette démarche, nous ne considérons pas la bonne gouvernance uniquement sous l'angle du respect d'une liste de règles et de codes. Cette approche réductrice ne permettrait pas d'atteindre nos objectifs d'une manière intrinsèquement éthique. Notre pratique de la gouvernance allie dès lors le cadre réglementaire aux meilleures pratiques internationales en matière d'éthique, de déontologie, d'innovation participative et de responsabilité sociale. Nous sommes convaincus que cette approche nous permettra de réaliser notre plein potentiel. »

Alexandre Mandeiro,
administrateur directeur

Le conseil d'administration

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

Ses principales activités portent sur le processus de la planification stratégique, la détermination et la gestion des risques, la planification de la relève et l'évaluation du rendement du comité de gestion, la supervision des communications des informations, la culture d'intégrité, la gouvernance et la conformité.

La composition du conseil d'administration :

- ▶ **Robert Levy**,
président du conseil d'administration

Administrateurs exécutifs :

- ▶ **Oliver Meisenberg**,
administrateur directeur général
- ▶ **Alexandre Mandeiro**,
administrateur directeur
- ▶ **Yannick Mbiya Ngandu**,
administrateur directeur
- ▶ **Daniel Kasongo Ilunga**,
administrateur directeur
(depuis avril 2014)

Administrateurs non-exécutifs :

- ▶ **Célestin Tshibwabwa**,
administrateur, président du
comité d'audit
- ▶ **Augustin Kabila Kisole**,
administrateur
- ▶ **Giovanni Battista Zunino**,
administrateur

Le comité d'audit

Au sein du conseil d'administration, le comité d'audit assiste les administrateurs dans leur fonction de contrôle.

Il reçoit, analyse et commente les rapports sur les travaux effectués par l'audit interne et propose, le cas échéant, au conseil d'administration des voies et moyens en vue de renforcer l'efficacité de l'audit interne. Il assure également une surveillance des informations comptables et de leur fiabilité. Il peut entretenir un rôle de conseil auprès de la direction générale de la banque.

La composition du comité d'audit :

- ▶ **Célestin Tshibwabwa**,
président
- ▶ **Augustin Kabila Kisole**,
administrateur
- ▶ **Giovanni Battista Zunino**,
administrateur

Le nouveau comité de gestion

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

En avril 2014, le comité de gestion est passé de trois à huit membres désignés par le conseil d'administration.

La composition du comité de gestion :

- ▶ **Oliver Meisenberg**,
président, administrateur
directeur général
- ▶ **Alexandre Mandeiro**,
administrateur directeur (gouvernance,
risque et conformité)
- ▶ **Yannick Mbiya Ngandu**,
administrateur directeur
(réseau d'agences)
- ▶ **Daniel Kasongo Ilunga**,
administrateur directeur
(finance et trésorerie)
- ▶ **Guillaume Kwongkam**,
responsable Opérations
- ▶ **Rock Ngouoto**,
responsable Crédits
- ▶ **Patrick Read**,
business manager
- ▶ **Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie**,
responsable Credit Risk

Les comités spécifiques

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

- le comité Commercial,
- le comité Ressources Humaines,
- le comité Assets and Liabilities (ALCO),
- le comité Crédit,
- le comité IT,
- le comité Ethique et Déontologie.

Le comité de gestion

OLIVER MEISENBERG

Oliver Meisenberg partage le temps de sa jeunesse entre études en Allemagne et travail sur le terrain de l'humanitaire, entre autres au Kivu où il a grandi. Il travaille également comme journaliste pour la presse allemande. Il entame ensuite une maîtrise en gestion des affaires (MBA) à Londres, South Bank University. Diplômé en 2000, il se lance dans la consultance stratégique pour des entreprises multinationales, ce qui l'amène à voyager non seulement en Europe mais également dans plusieurs pays d'Afrique. Mais la consultance a ses limites... Un projet lui sourit : la création de ProCredit Bank Congo en 2005. Il découvre alors le métier de banquier et gère ce projet avec succès. Fin 2008, l'opportunité TMB s'ouvre à lui. Il rejoint le siège de Kinshasa de la banque au début de 2009. Il y épaula Robert Levy dans son plan de restructuration et de déploiement géographique. Début 2011, il prend en main la direction générale de la TMB au titre de président du comité de gestion.

ALEXANDRE MANDEIRO

Homme de la première heure, Alexandre Mandeiro connaît Robert Levy depuis son plus jeune âge. De nationalité portugaise, il est né à Lubumbashi et y a accompli tout son parcours scolaire. Il entame ensuite sa carrière dans l'entreprise de Victor Levy, le père de Robert Levy, à Lubumbashi. En 1995, il est associé gérant du bureau de change Free Change à la création duquel il a contribué aux côtés de Victor Levy. En 2004, il seconde Robert Levy dans son projet de création de la TMB au titre d'administrateur et membre du comité de direction. Il y a occupé les fonctions de directeur des Opérations et, en 2007 et 2008, de directeur général. Actuellement,

il supervise la gouvernance, le risque et la conformité depuis le siège de la banque à Lubumbashi.

YANNICK MBIYA NGANDU

Ingénieur de gestion de l'Université catholique de Louvain (UCL, Louvain-la-Neuve, Belgique), avec des spécialisations en corporate finance, stratégie et innovation, Yannick Mbiya entame en 2007 une carrière de consultant en stratégie organisationnelle auprès d'un cabinet conseil en Belgique. Il répond peu après à l'appel du pays, rentre en RDC et rejoint la TMB qui amorce alors son développement dans la région de Kinshasa. Délégué commercial pendant un an et demi, il apprend le métier de banquier sur le terrain des affaires. Il devient alors adjoint à la direction de l'agence principale de la Place du Marché à Kinshasa. Une fois définie la stratégie d'expansion du réseau, il en prend la responsabilité à Kinshasa d'abord, ensuite au sein des autres provinces, avec un focus dès 2011 sur le Katanga. Il rejoint alors le siège de Lubumbashi. Il entre au comité de gestion en 2011 ainsi qu'au conseil d'administration et prend en charge le développement de l'ensemble du réseau d'agences de la banque, mission qui est toujours la sienne à fin 2014.

DANIEL KASONGO ILUNGA

En 2006, jeune diplômé en sciences économiques de l'Université de Lubumbashi (UNILU), Daniel Kasongo est engagé par la TMB au titre d'aide comptable. Il apprend le métier de banquier et de financier sur le terrain, à l'école de dirigeants de la banque qui l'ont encadré et accompagné dans ce parcours. En parallèle, il suit plusieurs formations dispensées par la Banque Centrale du Congo,

mais également à l'étranger. Enfin, il sort lauréat de la promotion 2013 de l'ITB, Institut Technique de Banque (Groupe CFPB, Ecole supérieure de la banque, France), au terme de deux années d'études menées en parallèle aux fonctions de responsable du département Comptabilité centrale et Trésorerie de la TMB qu'il exerce depuis juillet 2009. Passionné par son travail, il s'investit de manière continue dans l'analyse, l'étude et la recherche. (Il est doctorant en politique monétaire à la Faculté des Sciences économiques et de gestion de l'UNILU). Il maîtrise parfaitement les multiples aspects de la réglementation bancaire nationale, expertise qu'il entend faire partager au conseil d'administration qu'il rejoint en avril 2014, en même temps qu'il entre au comité de gestion au titre de directeur financier. Il pilote entre autres le projet de l'établissement des comptes de la TMB selon les normes IFRS, publiés dans ce rapport annuel 2014.

GUILLAUME KWONGKAM

Diplômé en juillet 1986 de la faculté des sciences économiques appliquées de l'Université de Kinshasa, Guillaume Kwongkam entame une carrière bancaire à la Citibank Kinshasa. Il y acquiert une expérience multidisciplinaire aux Opérations. En 1993, il quitte Citibank où il est assistant manager au grade de fondé de pouvoirs principal pour rejoindre la Direction Générale des Contributions, aujourd'hui Direction Générale des Impôts, en charge des études micro-économiques. En 1997, il revient vers le secteur bancaire pour participer à la création de la Banque de Commerce et de Développement en tant que responsable des grands clients dans un premier temps, de la trésorerie ensuite, puis responsable du siège et, enfin, assistant du directeur général. Ce parcours se termine en 2004 avec la liquidation de la banque qu'il accompagne au sein du

comité de liquidation. Contacté par la TMB qui souhaite alors ouvrir à Kinshasa, il y est engagé en 2007 en tant que chef des opérations de la nouvelle agence de Kinshasa. En 2010, il rejoint le siège social de la banque à Lubumbashi d'où il dirige depuis lors le département des Opérations de la banque. En avril 2014, il entre au comité de gestion, fort de 25 années d'expérience bancaire.

ROCK NGOUTO

Fils de diplomate de la République du Congo, Rock Ngouto effectue son parcours scolaire entre Brazzaville, Alger et Toulouse. En 1992, le bac en poche, il rejoint son père nommé ambassadeur de la République du Congo à Bonn, en Allemagne. Il y apprend la langue, y effectue divers stages et travaille en tant que traducteur français-allemand pour plusieurs ambassades africaines, en parallèle à des études en sciences économiques à l'Université de Bonn. En 2004, Oliver Meisenberg dont il a fait la connaissance en Allemagne quelques années auparavant, lui propose de le rejoindre en RDC pour participer au projet de création de ProCredit Bank Congo. L'idée d'un retour en Afrique le séduit ; il entame alors une série de stages de formation pour ProCredit qui le conduisent en Haïti, en Allemagne, au Mozambique et en Angola. En août 2006, il est affecté à la gestion des crédits à Kinshasa. En 2009, il accompagne Oliver Meisenberg dans le projet de développement de la TMB dont il devient responsable du département Crédit. En parallèle, il participe au développement de plusieurs projets. En avril 2014, il est nommé membre du comité de gestion.

PATRICK READ

Diplômé en 1981 de l'Institut Cooremans à Bruxelles, gradué en comptabilité option gestion, Patrick Read entame une période de stages à la Banque Bruxelles Lambert (BBL), très axée sur le Zaïre de l'époque. Il y rejoint la Banque du Peuple, filiale de l'ex-Banque Lambert à Kinshasa, pour y assumer des responsabilités successives à la tête de chaque département opérationnel avant d'être nommé adjoint commercial du directeur du siège. Il est nommé ensuite en province au titre de gérant de la succursale de Butembo d'abord, de Goma ensuite. En 1989, la Banque du Peuple est nationalisée et Patrick Read s'éloigne du secteur bancaire. Il devient directeur financier et administratif d'une importante entreprise de construction au Zaïre dont la maison-mère se situe à Bruxelles, jusqu'au moment des pillages de 1991, ce qui le contraint de rentrer en Belgique, son employeur ayant cessé toute activité. Il y accepte des fonctions de directeur financier et administratif et d'administrateur, toujours dans des entreprises du secteur de la construction, jusqu'en 2007 lorsqu'il rencontre à Bruxelles Robert Levy. Ce dernier lui propose de mettre ses expériences professionnelles et sa connaissance de la RDC au service de la TMB. Il rejoint alors la nouvelle agence de Kinshasa en tant que directeur des Opérations et participe à l'aventure kinoise de la TMB dont il est aujourd'hui business manager, membre du comité de gestion depuis avril 2014, également en charge de la coordination des agences de la région de Kinshasa et de la province du Bas-Congo.

FABRICE VAN POTTELSBERGHE DE LA POTTERIE

Né à Lubumbashi, Fabrice van Pottelsberghe y passe l'essentiel de sa jeunesse. Il rejoint ensuite Bruxelles où il décroche, en 2008, un diplôme d'ingénieur de gestion à la Solvay Brussels School of Economics and Management de l'Université libre de Bruxelles (ULB). Il travaille ensuite comme business development manager au Technology Transfer Office de l'Université libre de Bruxelles, principalement en charge du montage et de l'accompagnement des sociétés spin off issues des projets de recherche de l'ULB. Trois ans plus tard, l'envie de rejoindre le pays natal se confirme ; Fabrice van Pottelsberghe prend quelques contacts et postule à la TMB. De par sa jeunesse lusoise, il connaît la famille Levy et les activités bancaires lancées en 2004 par Robert Levy. Ce n'est donc pas un monde inconnu qu'il intègre en 2011, d'abord à Kinshasa. Il y participe au développement de nombreux projets, ce qui lui donne rapidement une bonne visibilité sur l'ensemble des activités de la banque. Mi-2012, il rejoint le siège de Lubumbashi pour mener à bien la création du département Credit Risk de la banque, dont il prend la tête. En 2014, Fabrice van Pottelsberghe obtient un diplôme de l'Institut Technique de Banque (ITB), délivré par le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) de Paris. Il rejoint le comité de gestion de la TMB en avril 2014.

La gouvernance commerciale

En 2014, la nouvelle dimension du réseau d'agences et la croissance rapide du nombre de clients ont très naturellement amené la direction générale de la banque à adapter l'organisation géographique de la TMB pour conforter la maîtrise de la relation commerciale et renforcer la qualité des processus décisionnels.

Quatre régions – Quatre business managers

Le réseau national est désormais subdivisé en quatre zones régionales : Ouest, Centre, Est et Sud.

- La région Ouest compte les provinces de Kinshasa et du Bas-Congo, sous la responsabilité de Patrick Read, également membre du comité de gestion.
- La région Centre comprend les deux Kasai, l'Equateur et le Bandundu, sous la responsabilité de Jean-Marie Manzono basé à Mbuji-Mayi.
- La région Est regroupe les deux Kivu, le Maniema et la Province Orientale, sous la responsabilité d'Arsène Ntambuka installé à Goma.
- La région Sud couvre le Katanga, sous la responsabilité de Sele Mulumba à partir de Lubumbashi.

Chaque région est ainsi supervisée par un business manager dont la responsabilité est avant tout commerciale, mais également administrative et logistique. Il est le point de liaison prioritaire entre les chefs d'agences qui travaillent sous sa responsabilité et la direction générale. Le business manager est également sensibilisé à la rentabilité de ses agences.

Un comité commercial

Les business managers sont membres du comité commercial dirigé par Yannick Mbiya Ngandu, directeur du réseau et membre du comité de gestion.

Fait également partie du comité commercial, Michel Schittekatte, business development manager, installé à Kinshasa et assisté de ses collaborateurs Michaël Demey à Kinshasa et Xavier « Jack » de Longueville à Lubumbashi. Le rôle de ces trois derniers porte essentiellement sur le développement commercial de la clientèle des grandes entreprises, des PME d'une certaine taille et des institutions, généralement implantées dans plusieurs provinces du pays ou en relation d'affaires avec plusieurs centres commerciaux au cœur du pays.

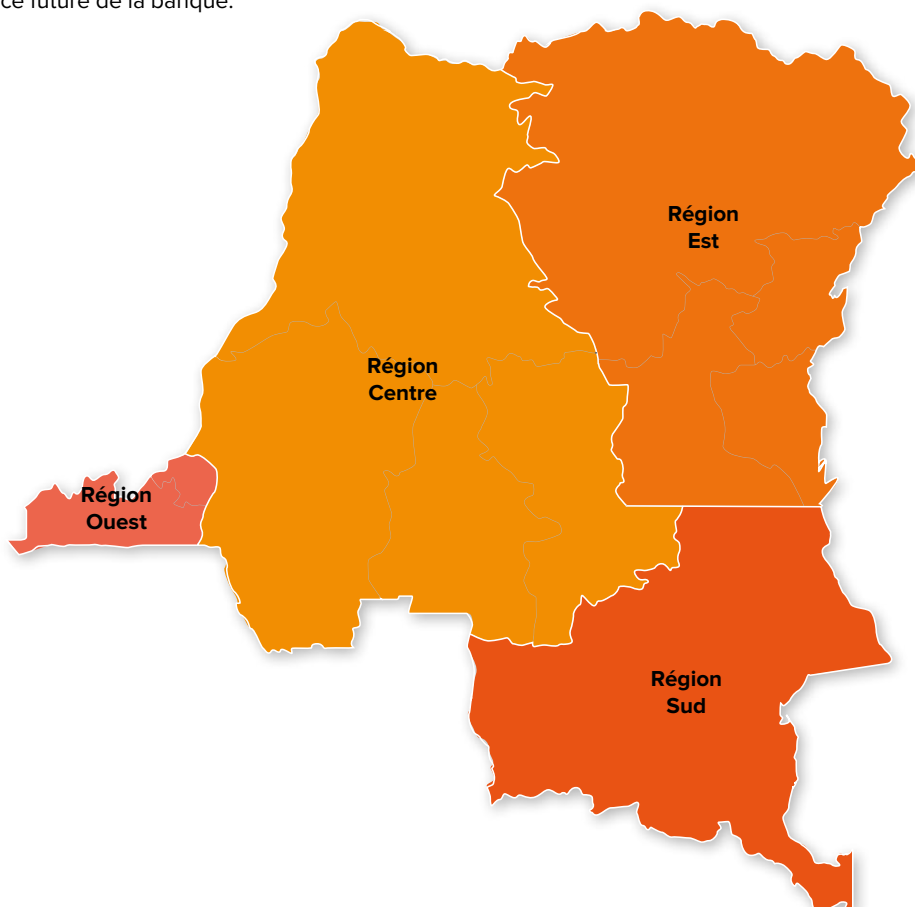
Les objectifs de cette nouvelle gouvernance commerciale sont simples mais ambitieux : harmoniser le développement commercial de la banque sur toute l'étendue du pays, assurer une qualité optimale de la relation commerciale, promouvoir les relations d'affaires entre clients, veiller à la satisfaction de ces derniers dans le traitement de leurs opérations, et, ce faisant, préparer la croissance future de la banque.

411%

Croissance du réseau d'agences de la TMB sur cinq ans à fin 2014

La structure et les activités de la banque sont organisées de manière à privilégier la qualité des prestations et le professionnalisme du service à la clientèle à travers le réseau TMB en constante expansion.

L'organisation de la banque permet ainsi des réactions rapides et efficaces aux besoins des clients pour leur apporter des solutions adaptées, sur mesure, voire personnalisées, partout où ils se trouvent dans le pays.



POINT DE VUE

« J'ai rejoint le conseil d'administration un an avant l'arrivée de l'actuel directeur général. La salle des guichets de la nouvelle agence de la Place du Marché à Kinshasa était très vaste... mais complètement vide ! Aujourd'hui, elle ne désemplit pas. C'est le reflet symbolique mais bien réel du développement de la TMB partout en RDC. Les clients abondent grâce à la qualité du service que propose la banque, son envergure, mais, surtout, le sérieux et les compétences avec lesquels ses dirigeants et son personnel en maîtrisent la gestion et en assurent le développement tout en contrôlant les risques avec un haut degré de professionnalisme. »

Celestin Tshibwabwa,
administrateur, président du comité d'audit

Le contrôle et la maîtrise des risques

Trois faits significatifs sont à relever dans l'actualité de la gestion de la TMB.

- Les règles de conformité sont renforcées et répondent aux règles et critères les plus stricts de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, non seulement pour protéger la banque, mais également pour protéger ses clients d'éventuels créanciers ou débiteurs mis en listes noires. Plusieurs logiciels donnent accès aux principales bases de données internationales permettant un contrôle permanent des opérations entrantes et sortantes. Les alertes sont immédiatement adressées au service Conformité.
- La banque s'est mise en conformité aux règles de la nouvelle loi FATCA que les États-Unis ont mis en place pour prévenir l'évasion fiscale par leurs assujettis fiscaux. Cette législation, appelée « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA), exige des institutions financières du monde entier qu'elles déclarent leurs clients assujettis au fisc américain, dénommés « U.S. persons ». Le premier rapport de la TMB sort en 2015.
- Le département Gestion des risques et Conformité assure également un suivi régulier de la mesure de l'ensemble des risques bancaires et en fait rapport au comité de gestion et à la banque centrale. L'analyse des ratios prudentiels montre une constance dans la parfaite maîtrise des risques de crédit, de liquidité, de marché et des risques opérationnels, ainsi que de la gestion actif-passif. Les principaux indicateurs de la gestion prudentielle sont indiqués sur le dépliant de couverture de ce rapport annuel.

Le risque de non-conformité

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.

PEPELE MOBILE, UN PRODUIT DE



CONNEXION PEPELE MOBILE

TMB

ENVOYER ET RECEVER L'ARGENT avec PEPELE MOBILE

SAPINart

TOUT

A tout moment,
sur tout portable
et tout réseau.

Notre nouvel écosystème bancaire

DU MOBILE BANKING À L'AGENCY BANKING

La TMB a accompli un énorme pas en avant en 2014 en adaptant au marché congolais un outil avec lequel elle entend révolutionner l'offre bancaire par le mobile : Pepele Mobile, une première en RDC dans une formule aussi élaborée et complète.

Le « Mobile Banking » est déjà à l'ordre du jour en 2011 quand il est question de proposer une alternative aux services bancaires classiques pour les populations victimes de l'exclusion financière. A cette époque, les opérateurs télécoms paraissent être les plus avancés sur le plan technologique. En 2012, les premiers paiements de salaires sont ainsi exécutés via des opérateurs télécoms sur les GSM de fonctionnaires. Les résultats sont toutefois mitigés : manque de flexibilité du système, absence de points de retrait d'argent ou points ne disposant pas de liquidités suffisantes, information et formation déficientes des utilisateurs, erreurs d'imputations... Le Mobile Banking fait alors sa maladie de jeunesse.

La TMB a dès lors opté pour une stratégie de développement totalement différente.

En exclusivité pour la RDC, avec un partenaire extérieur bénéficiant d'une expérience acquise dans 23 pays à travers le monde, la TMB a choisi d'investir massivement dans une technologie sécurisée qui permet désormais à n'importe quel client Pepele Mobile de recevoir de l'argent sur son GSM ou son smartphone, quel que soit l'opérateur de réseau mobile qu'il utilise en RDC. Le client peut ensuite faire les transactions qu'il souhaite : retrait d'argent dans une agence TMB, dans un point cash out Pepele Mobile ou à un distributeur de billets TMB,

recharge de son compte Pepele Mobile, transfert vers un compte bancaire ou un autre appareil mobile, paiement chez les commerçants...

La TMB offre donc une solution simple, ouverte, flexible et logique, avec toutes les mesures de sécurité voulues, laissant au client Pepele Mobile le choix de l'opérateur télécoms.

Pepele Mobile connaît-il le succès ?

Les équipes de la TMB sont mobilisées à cet effet.

La banque déploie une politique de communication, d'information et de formation tant interne qu'externe de grande envergure.

Mais surtout, l'atout premier de Pepele Mobile est l'important réseau d'agences dans lequel la TMB a continuellement investi depuis 10 ans. A partir de chacune de ses agences, la banque crée progressivement, dans un rayon de plusieurs dizaines, voire centaines de kilomètres, tout un « écosystème Pepele Mobile » reposant sur un réseau d'agents indépendants de la banque, minutieusement sélectionnés, disposant de liquidités suffisantes pour servir les clients Pepele Mobile, et soutenus par la banque à cet effet.

C'est ce qu'en jargon bancaire anglo-saxon, on appelle « Agency Banking ».



Payer les salaires partout dans le pays !

L'objectif prioritaire est bien de pouvoir payer les salaires partout dans le pays.

La TMB s'adresse donc en priorité aux grands employeurs de la RDC, non seulement l'État et les organismes paraétatiques, mais également les entreprises privées, les ONG, les organismes internationaux qui emploient du personnel dans des zones géographiques reculées.

Toutes les facilités sont pensées et développées tant pour les employeurs que pour leurs employés.

Dans les pays où cette nouvelle offre bancaire a été lancée, combinant harmonieusement Mobile Banking et Agency Banking, le succès est au rendez-vous.

Il ne peut qu'en être de même en RDC.

Une des fonctionnalités du système Pepele Mobile permet aux entreprises de gérer elles-mêmes la paie des salaires via un portail Internet TMB conçu à cet effet. Il suffit de charger les fichiers de paiements de salaires en indiquant les numéros de mobiles et les noms de chaque bénéficiaire, les montants et la devise du salaire (CDF ou USD). Dès le moment où le fichier est chargé et que le système a vérifié que le bénéficiaire, client Pepele Mobile, existe bien, ce dernier reçoit un SMS d'information du crédit de son salaire.

Pepele Mobile pour toute la famille

Pepele Mobile offre une solution simple qui permet à chacun de gérer son argent sans se déplacer grâce à un appel téléphonique dans l'une des 5 langues officielles.

Pepele Mobile pour les professionnels

Pepele Mobile s'adresse aux professionnels et leur offre une solution de paiement mobile ainsi qu'une interface web sur laquelle ils peuvent voir en temps réel les montants qui leur sont dus. Pepele Mobile est rapide, sécurisé et adapté aux besoins des commerçants, facturiers, sites internet marchands, etc.

Pepele Mobile pour moins de risques

Les entreprises n'ont plus besoin de stocker du cash. Elles peuvent déposer leurs recettes chez un agent indépendant proche de chez elles, même aux heures de fermeture de la banque. Elles peuvent régler leurs factures fournisseurs et se faire payer par leurs clients sans échange de cash, uniquement via le téléphone mobile.

En somme, Pepele Mobile entend révolutionner la banque en RDC.

18,5%

des comptes bancaires de la RDC sont logés à la TMB.

Nos sésames pour l'inclusion financière

LA TMB CRÉE LES CONDITIONS DU SUCCÈS DE LA BANCARISATION

Les actionnaires, le conseil d'administration et la direction générale, unanimement, ont cru à la démarche volontariste de l'État de bancariser ses agents et fonctionnaires. Dès la première heure, mi-2011, la TMB est partie prenante de cette démarche qui s'inscrit également, pour la banque, dans un large programme de paie des salaires des employés du secteur privé et, de manière plus générale, de lutte contre l'exclusion financière.

Chaque mois, la TMB assure l'organisation de la paie des salaires de milliers de salariés, secteurs public et privé confondus. Un tiers des agents et fonctionnaires de l'État sont payés par les services de la TMB. Le développement du projet « Pepee Mobile », décrit dans le chapitre précédent, vise non seulement à faciliter les processus de paie des salaires, mais, de manière plus large, à favoriser l'accès progressif de la population aux services bancaires, bref, à lutter contre l'exclusion financière.

La paie des salaires est un énorme chantier au succès duquel contribue la majorité des services de la banque : organisation, informatique, trésorerie, logistique, réseau d'agences, opérations, formation, commercial...

POINT DE VUE

« Le thème de l'inclusion financière est plus que jamais d'actualité.

L'accès aux services financiers de base permet aux familles de prendre davantage en main leur avenir. Elles peuvent économiser en toute confiance et donc accroître leurs investissements, en particulier dans les domaines de l'éducation et de la santé. L'offre de crédit durable favorise le dévelop-

pement du secteur privé, ouvrant de nouvelles perspectives partout dans le pays.

L'inclusion financière relève par ailleurs d'une responsabilité collective. Dans ce cadre, la TMB est fière des efforts continus qu'elle a consentis pour changer en profondeur l'environnement bancaire et de son engagement à favoriser les initiatives locales d'inclusions financières.

Nous sommes convaincus du rôle que peut et doit jouer la banque dans la transformation de l'économie congolaise au bénéfice de tous. Nous sommes déterminés à renforcer la démarche et les efforts de la banque par des investissements continus dans la technologie, l'innovation et les ressources humaines. Le lancement et le développement de Pepee Mobile en sont la preuve.

Nous avons l'intime conviction qu'une pratique bancaire responsable est primordiale pour renforcer l'inclusion financière. Des pratiques de prêts responsables, un engagement sans faille dans la lutte contre le blanchiment d'argent, une conscience de notre rôle et de nos responsabilités envers la société congolaise... ces considérations et principes-clés guident notre politique d'expansion. »

David McEvoy,
responsable Relations institutionnelles



Regards croisés au cœur d'un véritable ballet finement orchestré

OPÉRATIONS

Guillaume Kwongkam : « La paie des salaires des agents et fonctionnaires de l'État est centralisée à Kinshasa. La cellule Paie "KIN" reçoit de la Banque Centrale du Congo les ordres de paiement informatisés, accompagnés des listings de paie. Elle vérifie la conformité et prépare les fichiers à soumettre au département Informatique. Les fichiers chargés par l'Informatique sont ensuite envoyés au département des Opérations qui les valide et les comptes des clients identifiés sont directement crédités. Le client en est informé par SMS. Le département des Opérations intervient donc en amont et en aval : réception des fonds par avis de crédit en compensation, crédit du compte centralisateur "KIN" et, ensuite, dispatching des fonds sur les comptes centralisateurs des agences régionales qui se chargeront de les appliquer sur les comptes des bénéficiaires. Le processus est ainsi parfaitement optimisé et sécurisé, limitant au maximum les interventions, améliorant dès lors la productivité et réduisant strictement les risques d'erreurs. »

ORGANISATION

Sonia Lukama : « Nous avons mis en place les procédures qui nous permettent de payer un grand nombre de personnes, de débloquer et de déplacer des masses d'argent, dans le respect des règles de sécurité, de prudence et de qualité. Il y a trois ans, aurait-on pu imaginer payer cinq mille personnes au fin fond du pays ? Aujourd'hui, nous pouvons payer plus de cent mille personnes en une fois ; cette opération se déroule en temps et en heure, à l'endroit voulu. Nous sommes rôtés. »

INFORMATIQUE

Yves De Billoëz : « Le gros de la bancarisation des agents et fonctionnaires de l'État est maintenant derrière nous. Et nous avons démontré notre capacité à ouvrir jusqu'à vingt mille comptes en un week-end. Nous concentrons désormais nos énergies à optimiser en permanence la gestion de la paie des salaires, que ce soit en provenance du secteur public ou du secteur privé. A cet effet, nous disposons d'une cellule Paie au sein de la banque, ce qui permet de standardiser les processus. Concrètement, toutes les listes de paie remises à la TMB sont traitées le jour même et les comptes des salariés crédités au plus tard le lendemain avant l'ouverture de la banque. Nous pouvons traiter jusqu'à trois mille paiements par minute. D'autre part, les entreprises et organismes clients de la banque peuvent gérer le traitement des salaires via le TMB Netbank. »

TRÉSORERIE

Béréenice Binasalime : « La paie des fonctionnaires et agents de l'État nécessite de mobiliser actuellement plus ou moins 20 milliards de francs chaque mois. Ces fonds doivent être disponibles en agence selon des procédures strictement définies et un planning prévu à cet effet. L'agence prélève en temps voulu les fonds sur le compte de la TMB auprès de l'agence Banque Centrale locale. A défaut d'agence Banque Centrale, les fonds sont convoyés par la TMB à partir de la ville la plus proche. Nous travaillons dès lors en étroite collaboration avec la logistique. En résumé, nous avons à nous assurer que les ministères concernés ont crédité la TMB à la date prévue et veiller à ce que ces fonds soient disponibles aux guichets de nos agences dès l'instant où les comptes des bénéficiaires sont crédités. »

SÉCURITÉ ET LOGISTIQUE

Liz Veestraeten : « Le plus gros défi ? Le manque d'infrastructures aéroportuaires et routières, ainsi que les spécificités géographiques et sécuritaires propres à chaque région. Et quand les voitures ne passent pas, les motos ou les canots prennent la relève... Dans certains cas, l'expédition prend plusieurs jours. Tout est sécurisé : le transport des fonds avec l'aide de la police ou de l'armée, leur stockage sur place, le logement du personnel qui accompagne. Il y a également toute une logistique informatique à mettre en place pour enregistrer les opérations de paiement des salaires. Depuis deux ans que cette organisation est effective, nous n'avons aucun incident majeur à déplorer. Par contre, quel plaisir de voir la satisfaction des gens sur place ! »

Rohit Limbachiya, adjoint chef d'agence à Kolwezi pendant neuf ans et, aujourd'hui, à la logistique à Lubumbashi : « A Kolwezi, nous organisons une mission de paie de salaires à plus de 450 km de l'agence, en pleine brousse. Après 300 km de routes, il faut poursuivre à motos. Il nous est même arrivé de devoir arranger des passages impraticables sur certaines routes pour permettre le passage de nos véhicules. Quelques fois, nous devons nous déplacer en pirogues sur 7 ou 8 km sur le fleuve Congo où il nous arrive de croiser des crocodiles... L'équipe de paie est composée de deux caissiers, un chauffeur et de policiers armés.

Mais dans ces coins reculés, les gens ont la plupart du temps des GSM. Donc une technologie comme Pepele Mobile s'avèrera des plus utiles pour autant que les réseaux télécoms soient performants, ce qui est de plus en plus le cas. »

FORMATION

Nathalie Banota : « La bancarisation des fonctionnaires et agents de l'État, la paie des salaires des employés du secteur privé et l'arrivée de nombreux nouveaux clients ont nécessité une augmentation très rapide de nos capacités d'accueil non seulement en nombre de guichets mais surtout sur le plan humain. Par exemple, en 2013 nous avons dû rapidement renforcer les effectifs de l'agence de Kananga de quatorze personnes dans le cadre de la paie des fonctionnaires. En moins de deux mois, ils ont été engagés et formés à Kinshasa, mixant théorie des opérations bancaires de base et pratique de l'accueil sur le terrain. Et cet exemple a été vécu dans plusieurs autres agences. A l'épreuve de l'expérience, nous constatons que, très rapidement, une excellente relation s'établit entre le fonctionnaire client et le guichetier. En 2014, plus de vingt sessions de formations ont été organisées au bénéfice du personnel de la banque. Notre principal défi pour 2015 porte sur la formation de toutes nos équipes de terrain à Pepele Mobile ! »

COMMERCIAL

Patrick Read : « Nous avons acquis la maîtrise de la gestion des files. Tout est désormais planifié, les paiements des salaires sont étalés tout au long du mois. Nos équipes sont mobiles et nous organisons la paie des salaires sur site dans les casernes de l'armée et les bureaux de la police. Nous évitons ainsi à ces fonctionnaires de quitter leur lieu de travail et nous n'engorgeons pas nos propres guichets. De manière générale, nous encourageons nos clients à utiliser les distributeurs de billets. Bien sûr nous ne voulons pas remplacer l'accueil et le contact humain par des machines ou des automates. La relation qui s'établit entre le client et le guichetier est primordiale et doit être de première qualité. Mais les machines comme les distributeurs automatiques de billets viennent en soutien. Nous avons un leitmotiv : que le client se sente bien chez nous. Nous mettons tout en œuvre à cet effet. »

Payer les salaires du personnel sur des comptes bancaires, un énorme gain de productivité

Magali Nyembo, à Lubumbashi, et **Michaël Demey**, à Kinshasa, contribuent au développement commercial de la banque. Ils tiennent chaque jour un discours très logique lorsqu'ils s'entretiennent avec des chefs d'entreprises et des directeurs financiers :

« Proposez à votre personnel un compte bancaire à la TMB ou un compte Pepele Mobile. Ensuite, chaque mois, créditez ces

comptes par le débit du compte de votre entreprise à la TMB. C'est d'autant plus simple que nous mettons à votre disposition les technologies les plus modernes à cet effet. L'opération peut se faire en une fois, soit par transfert de fichier électronique, soit via le TMB Netbank, soit même, pour les grandes entreprises, via Swift. Les comptes du personnel, quelles que soient les agences où ils sont tenus, sont immédiatement crédités et chacun peut recevoir un avis par SMS. En parallèle, nous mettons à la disposition de votre personnel une gamme complète de produits bancaires, avec une offre de services de base gratuite. Et grâce à la domiciliation du salaire en compte, nous pouvons proposer une offre intéressante de crédit à la consommation.

Bref, nous déchargeons complètement votre entreprise des fastidieuses paies de salaire en liquide, de la gestion par votre service Ressources Humaines d'éventuelles avances sur salaires puisque les crédits salaires sont gérés par la banque... A chacun son métier et ainsi vous améliorerez nettement votre propre productivité, d'autant plus que nous pouvons équiper votre personnel en cartes de débit, ce qui ne les oblige plus à se rendre aux guichets de la banque pendant les heures de travail. Gagnant-gagnant, non ? »

CE QUI DISTINGUE LA TMB :

l'accent mis
depuis toujours
sur la qualité
de l'accueil
et le contact
personnalisé.

Notre formule d'accueil confort

« TMB PLUS », UN ACCUEIL HAUT DE GAMME

Lutter contre l'exclusion financière, favoriser l'inclusion financière en passant de 150.000 à 600.000 clients en quatre ans : la TMB a relevé ce défi avec succès et poursuit dans cette démarche d'ouverture au plus grand nombre. Cet afflux massif de clients aux guichets des agences plaît-il aux grands clients qui avaient pris l'habitude d'un service et d'un accueil de qualité ? Pas certain... La TMB a donc réagi et propose désormais une offre « TMB Plus » à ses clients qui souhaitent bénéficier d'un plus grand confort d'accueil et de plus de rapidité.

TMB Plus

TMB Plus a été testé avec succès en 2014 à l'agence principale de Kinshasa, Place du Marché. Le concept est donc appelé à s'étendre vers d'autres villes, dont Lubumbashi en priorité, et d'autres agences dans toutes les régions.

Patrick Read, business manager, membre du comité de gestion, a piloté le projet de la Place du Marché. Il témoigne de la satisfaction de ses clients.

« La bancarisation des fonctionnaires et agents de l'État et le processus de paie des salaires sont aujourd'hui bien maîtrisés. Mais ce succès, qui se traduit inévitablement par une affluence importante à nos guichets les jours de paie, a indéniablement freiné l'enthousiasme de certains de nos anciens clients et n'encourage pas l'arrivée de nouveaux clients importants. Il fallait donc réagir pour contenter TOUS nos clients, ce que nous avons fait en mettant en place une nouvelle formule de compte proposant une offre avantageuse et de qualité aux clients

qui réalisent de nombreuses opérations bancaires et fréquentent régulièrement nos guichets.

Nous voulons éviter tout engorgement à nos guichets !

TMB Plus prend la forme d'un compte payant, ce qui n'est pas le cas pour le compte de base que peut ouvrir toute personne à la TMB.

Concrètement, le client TMB Plus conserve son numéro de compte, il n'y a donc pas de formalité d'ouverture d'un nouveau compte. Le service TMB Plus est facturé l'équivalent de cinq dollars par mois. En contrepartie, le client bénéficie de tarifs plus avantageux pour certaines opérations, principalement les transferts internationaux – ce qui, la plupart du temps, compense largement les cinq dollars mensuels – et, surtout, il jouit d'un espace d'accueil privatif, strictement réservé à la clientèle TMB Plus. C'est une

zone d'accueil agréable, confortable, avec un personnel expérimenté, particulièrement formé et à l'écoute. Nous proposons également à ces clients des services haut de gamme en matière de monétique et d'Internet banking.

Nous avons par ailleurs un bureau dédié aux "VIP", avec un accueil personnalisé, discrétionnaire et la mise à disposition de compétences professionnelles très pointues. »

Alda Vidal s'occupe entre autres de la clientèle VIP à Kinshasa.

« Ce qui distingue la TMB, c'est l'accent mis depuis toujours sur la qualité de l'accueil et le contact personnalisé. Au niveau du client dit VIP, cela se traduit par la mise à disposition de bureaux où la discrétion est de mise, par la prise en charge immédiate de ses opérations tant nationales qu'internationales et par un temps de traitement des opérations parmi les plus courts (un transfert international prend moins de 24 heures). Sans oublier notre rôle de conseil ainsi que la qualité de l'offre de produits et services bancaires et financiers de haut niveau, à la pointe des technologies les plus modernes.

Beaucoup de clients nous reconnaissent ces qualités et nous apprécient pour la personnalisation de nos services.

Pour preuve, le bouche-à-oreille est plus efficace que toutes les publicités ! »

Conclusion : pourquoi traiter avec la TMB ?

Sele Kalala Mulumba, business manager pour le Katanga, est enthousiaste lorsqu'il s'entretient avec les hommes d'affaires auxquels il aime présenter les principaux attraits de sa banque :

« Sachez que la TMB se soucie de votre bien-être. Nous ne sommes pas simplement une caisse où les clients viennent déposer et retirer leur argent. Au contraire, nous avons un rôle de conseil à tenir, avec tout le professionnalisme que cela implique en matière de connaissance des produits bancaires et services financiers, en matière d'accueil et de savoir-faire... En tant que client, ici, vous devez vous sentir chez vous, en confiance.

Et cette relation de confiance s'établit progressivement avec l'expérience que nous développons en travaillant ensemble, banquier et client, mais également grâce aux compétences de tous les services qui travaillent dans l'ombre, à l'écart des guichets, pour faire tourner la machine efficacement.

A la TMB, la formule "Le client est au centre de nos préoccupations" est une réalité. Pour qu'elle reste d'actualité, des séances d'information et de formation sont régulièrement organisées pour notre personnel, comme autant de piqûres de rappel. Car ce qui distingue la TMB, c'est avant tout le respect du client et la qualité du service. Vous êtes donc bien chez vous, ici, dans le plus grand réseau bancaire de la RDC. »

TMB PLUS... MAIS ENCORE :

le responsable Monétique présente ses solutions.

La TMB est à la pointe des technologies bancaires, pour le plus grand confort du client : cartes MasterCard et Visa sécurisées, réseau de distributeurs automatiques de billets et terminaux de paiements électroniques de la dernière génération, Internet Banking, solution e-commerce...

Antoine Van den Bulcke, responsable Monétique, a finalisé un projet qui lui tient à cœur : le dénouement en cours de journée de toute opération initiée sur le compte du client via le TMB Netbank, soit une formule « Intraday » selon le vocable anglo-saxon. En d'autres termes, en 2015, ces opérations seront enregistrées instantanément et visibles le jour-même par le client. Une belle avancée qui place le produit d'Internet Banking de la TMB à la pointe du progrès.

« La volonté d'anticiper les besoins des clients et de répondre aux exigences de qualité de service a permis la mise en place

d'un helpdesk très performant en 2014. Non seulement ce helpdesk renseigne les clients mais il a également un rôle proactif en les contactant dès qu'une opération suspecte est signalée.

Nous avons également développé une solution d'e-commerce 3D-Secure qui sera intégrée chez nos marchands en 2015. Pour effectuer un paiement sur le site d'un partenaire commerçant, le titulaire d'une carte pourra s'authentifier directement auprès de sa banque émettrice grâce à la fonction Verify by Visa ou le MasterCard SecureCode. Cette démarche, avec Visa dans un premier temps, MasterCard dans la foulée, place la TMB au cœur de l'innovation.

Dans le même temps, nous déployons une offre très haut de gamme avec la World MasterCard, une carte de crédit internationale réservée à une clientèle VIP et proposant de nombreux avantages et privilèges. »

« Nous veillons à ce que, une fois le crédit octroyé, il réponde parfaitement aux besoins du client qui pourra alors en faire un usage intelligent, porteur de valeur ajoutée. »

Notre approche Crédit

LA TMB A « L'INTELLIGENCE CLIENT »

Fournir du crédit s'inscrit dans la démarche naturelle d'une banque. Déployer une offre de crédits adaptée aux besoins des différents segments et profils de la clientèle dans un marché tel que celui de la RDC, tout en maîtrisant le risque par l'intelligence relationnelle, correspond à la démarche personnalisée de la TMB.

Entretien avec Rock Ngouoto, responsable du département Crédit, membre du comité de gestion.

En quoi la démarche Crédit de la TMB se distingue-t-elle sur le marché bancaire de la RDC ?

« Notre démarche est avant tout basée sur la relation Client, la connaissance de son métier, de son marché, de son secteur d'activité ou de son employeur. Le processus est simple et efficace, donc rapide. Une fois la demande introduite par le commercial ou le chef d'agence, elle arrive à notre département et nous pouvons entrer directement en contact avec le client. C'est donc en connaissance de cause que nous analysons la demande et le risque qu'elle représente, non seulement pour la banque mais également pour le client. Le crédit lui permettra-t-il de se développer intelligemment ? La formule demandée est-elle la plus adaptée ? Une fois cette analyse faite et pour autant que nous considérons le dossier de manière positive, la demande est obligatoirement transférée pour avis au département Credit Risk dirigé par Fabrice van Pottelsberghe, également membre du comité de gestion. Là, le dossier est traité rapidement mais de manière totalement neutre et objective, sur les seuls critères normatifs, loin de la relation avec le client. Après cet avis, c'est au comité de crédit à prendre sa décision, éventuellement au comité de gestion ou au conseil d'adminis-

tration selon le montant du crédit demandé. Notre atout consiste donc dans la complémentarité des approches de façon à nous assurer qu'une fois le crédit octroyé, il réponde parfaitement aux besoins du client qui pourra alors en faire un usage intelligent, porteur de valeur ajoutée. Autre atout : nos centres de décision sont dans le pays. »

La toute grande majorité de vos clients sont des particuliers, dont deux cent mille fonctionnaires et agents de l'État. Quelle est votre démarche vers ce segment de clientèle ?

« Contrairement à ce que plus d'un aurait pu craindre au début du processus de bancarisation des fonctionnaires, la banque sert de moins en moins de simple boîte aux lettres où l'argent entre et sort immédiatement.

Nous constatons que nos clients entrent progressivement dans une logique d'utilisation des produits de la banque dont l'épargne et le crédit à la consommation. Nous avons fait le choix de proposer aux fonctionnaires un crédit équivalent à quatre fois le salaire mensuel versé en compte. En d'autres termes, il s'agit de petits crédits d'un montant moyen de quatre cent mille francs. Sur l'ensemble du réseau, quelque cinquante mille crédits ont ainsi été mis en force. Le potentiel de développement du portefeuille reste donc relativement important. Sans oublier que des offres similaires sont proposées avec succès aux salariés des entreprises du secteur privé clientes de la banque. »

Mais un crédit de l'ordre de quatre cent mille francs ne s'assimile-t-il pas à de la microfinance ?

« Oui pour le montant, non pour la technique puisque nous nous adressons avec cette offre aux salariés. Par contre, ce qui est intéressant, c'est de voir l'usage qui est généralement fait de ces crédits. La plupart du temps, les salariés, leurs conjoints ou des membres proches des familles, développent des petites activités commerciales complémentaires. Le crédit leur permet d'en renforcer le développement. Et donc c'est toute une microéconomie qui se développe localement. La TMB remplit bien ainsi son rôle sociétal de lutte contre l'exclusion financière. »

Et pour le particulier en général, quelle est votre offre ?

« Nous proposons des crédits à la consommation classiques, sans en faire un marketing de produit particulier. En fonction du bien mobilier ou immobilier qu'il souhaite acquérir, le client trouvera chez nous la formule adaptée et personnalisée qui répondra à sa demande. Et globalement, le crédit à la consommation se développe bien et de manière saine. »

Êtes-vous actifs sur le segment des entreprises ?

« Les grandes entreprises et les PME performantes constituent une part non négligeable de notre clientèle et une pondération judicieuse dans notre portefeuille crédit. Nous finançons essentiellement le fond de roulement, mais également quelques gros dossiers d'investissement. Sans compter le financement du commerce international par les formules adaptées de crédits et opérations documentaires pour lesquels nous sommes entourés de spécialistes.

Reste que nous aimerions proposer d'autres formules de crédits tels que le leasing et le crédit-bail qui conviendraient parfaitement pour satisfaire certaines demandes d'investissements. Mais la législation fait encore défaut en la matière en RDC.

Par contre, notre bonne connaissance des clients et des besoins du marché nous permet de mettre en relation grandes entreprises et PME et de proposer à ces dernières, dans le cadre d'une relation tripartite, des formules de crédit couvertes par les contrats signés avec la grande entreprise, que ce soit dans une relation client ou fournisseur.

Quant à la petite entreprise, nous demandons une relation bancaire d'au moins trois mois comme condition première à l'octroi éventuel d'un crédit. Ceci nous permet d'analyser les flux financiers entrants et sortants et de mesurer la capacité de remboursement. »

En résumé, quels sont les points forts de la TMB dans sa démarche crédit ?

« La banque dispose d'une structure de décision efficace et proche du terrain, les dossiers sont traités rapidement et il nous revient du marché que notre accompagnement est très professionnel dans l'établissement d'une relation à long terme. "La TMB est une banque qui rassure" nous disent nos clients. »

QUAND UN PATRON DE PME SOUHAITE INVESTIR

L'économie congolaise entre progressivement en phase de diversification. Ce processus tient au dynamisme des chefs d'entreprises qui veulent investir. La TMB est à leurs côtés partout dans le pays.

Michel Schittekatte, business development manager, reçoit régulièrement des chefs d'entreprise avec lesquels il s'entretient de projets d'investissement et de développement.

« Que ce soit dans les services ou dans l'industrie, dans la logistique ou dans l'agriculture... tout est en train d'évoluer. De nouvelles facilités ont été mises en place par le gouvernement comme l'ouverture d'un guichet unique de formalités et d'autres mesures de simplification qui ramènent de plusieurs mois à trois jours le processus de création d'entreprise et les frais ont été fortement réduits. En même temps, la RDC a adhéré à l'OHADA qui regroupe désormais dix-sept pays dont le droit commercial est harmonisé.

Reste à accompagner ces chefs d'entreprises, et c'est notre rôle de banque de réseau universelle de leur proposer l'offre de produits bancaires et de services financiers la mieux adaptée à leurs besoins.

Nos atouts pour vous qui souhaitez investir ? La taille de notre réseau vous donne des antennes efficaces partout dans le pays. Nous veillons à un accueil de qualité et une gestion personnalisée hors des files aux guichets, un accompagnement professionnel pour financer vos activités tant locales qu'internationales, un maillage de relations commerciales dont nous pouvons vous faire bénéficier. C'est avantageux pour tout le monde. »

N°2:

au terme de dix ans d'existence, la TMB monte sur la 2^e marche du podium des dépôts bancaires en RDC.

Nos dix premières années (2004 – 2014)

LA TMB A FÊTÉ SON DIXIÈME ANNIVERSAIRE

« La machine a dix ans... elle est rodée et évolue favorablement. » Cette phrase extraite du rapport annuel 2013 publié en juin 2014, illustre, sans prétention mais avec objectivité, l'esprit de la dynamique entrepreneuriale qui prévaut au sein de l'organisation de la banque depuis sa création en 2004. En résumé, les ingrédients du « succès TMB » sont : travail, ambition, esprit d'équipe, motivation, créativité et innovation, accueil, formation, professionnalisme, sourire...

Les chiffres parlent d'eux-mêmes

Les chiffres sont objectifs. Ils sont froids mais donnent chaud au cœur de celles et ceux qui ont contribué à leur croissance, année après année, avec constance et persévérance, souvent avec acharnement.



Au lecteur d'en juger avec quelques repères à fin 2014 ▼

600.000 clients (x 6 en 5 ans).
Au terme du 1^{er} exercice, fin 2004, la banque comptait... **1250 clients**.

74 agences et guichets
dans 11 provinces

533 milliards CDF
de total de bilan (x 2,5 en 5 ans)

50 milliards CDF
de produit net bancaire (x 4 en 5 ans)

53 milliards CDF de fonds
propres réglementaires (x 1,6 en 5 ans)

10 milliards CDF
de résultat net (0,17 milliard en 2010)

471 milliards CDF
de dépôts (x 3 en 5 ans)
Deuxième place sur le marché des dépôts, contre quatrième un an plus tôt.

1219 agents (x 2 en 5 ans)

32 milliards CDF
d'investissements (moyenne annuelle)

En 2013 et en 2014, le rythme de croissance de la plupart des indicateurs de gestion est plus élevé que celui de l'ensemble du secteur bancaire congolais et supérieur au taux de croissance du PIB de la RDC. En augmentant sa part dans un marché devenu très concurrentiel, la TMB trouve donc bien sa place au cœur du système bancaire et confirme son rôle de banque universelle de premier rang.

La reconnaissance internationale

Bank of the Year 2012, 2013 et 2014 *The Banker*



Le 27 novembre 2014, Robert Levy et Oliver Meisenberg ont reçu à Londres le Bank of the Year Award décerné par le magazine international The Banker (Groupe Financial Times). Pour la troisième fois consécutive, la TMB se voit ainsi couronnée « banque de l'année en RDC ». Ce jour-là, des banques de 149 pays recevaient un tel award au cours d'une cérémonie qui fêtait son 15^e anniversaire.

The Banker souligne ainsi l'engagement de la TMB à offrir des services financiers aux communautés traditionnellement ignorées par une bancarisation exclusivement développée dans les grands centres urbains. Les promoteurs de ce prestigieux prix appuient l'effort continu de la TMB en matière de bancarisation, en particulier en ce qui concerne le paiement des salaires des fonctionnaires. Ils récompensent le bilan solide et la rentabilité de la TMB. Enfin, le jury a apprécié la capacité de la banque à consolider une position forte dans un marché très concurrentiel et à développer des produits très compétitifs, entraînant une augmentation significative de ses bénéfices.

Best Bank in Central Africa 2014 *African Banker*



Le 21 mai 2014, à Kigali, en marge du 50^e anniversaire des assemblées annuelles de la Banque africaine de développement (BAD), Yannick Mbyia Ngandu, membre du comité de gestion de la TMB, a reçu le trophée de la Meilleure Banque en Afrique Centrale. Une première pour une banque congolaise.

Les critères de sélection retenus portaient sur l'excellence bancaire dans la région, en particulier sur l'acquisition de nouveaux clients, l'inclusion financière, l'exploitation des nouvelles technologies et la contribution au renforcement du secteur financier.

Best Bank in DRC 2014 *Global Finance*



Le 10 septembre 2014, la TMB a été élue Meilleure Banque 2014 en République démocratique du Congo par le prestigieux magazine financier international Global Finance. Ce prix récompense la capacité exceptionnelle de la TMB à fournir des solutions bancaires innovantes partout à travers le pays. Global Finance souligne que les banques nominées cette année « ne sont sans doute pas les plus grandes ou plus anciennes, mais sont bel et bien celles qui ciblent le mieux leurs produits et leurs offres par rapport aux marchés spécifiques qu'elles desservent ».

Best Bank in DRC 2011, 2012, 2013 et 2014 *EMEA Finance*

Best bank in DR Congo 2011, 2012, 2013 & 2014



Le 4 décembre 2014, la TMB a remporté, pour la quatrième année consécutive, le prix de « Meilleure Banque en RDC » décerné par le magazine EMEA Finance. Cette récompense a été remise à Londres lors de la cérémonie des « African Banking Awards 2014 ». Reconnaisant le succès continu de la TMB, EMEA Finance souligne qu'en moins de 10 ans, la TMB « est parvenue à dépasser la

concurrence locale pourtant intense, pour se positionner en institution financière pré-férée du pays ». Le jury a en outre indiqué que la TMB est « la seule banque opérationnelle dans toutes les grandes villes et toutes les provinces du pays », concluant sur le succès de la stratégie de croissance de la TMB et son rythme d'expansion dont elle peut s'estimer fière.

CE QU'IL EN PENSE

« En 10 ans, nous avons relevé de nombreux défis sans jamais avoir le temps de nous asseoir, sans vraiment prendre le temps de contempler le travail accompli... Ouvrir des nouvelles agences à un rythme souvent accéléré, accueillir en peu de temps plusieurs centaines de milliers de nouveaux clients, tout en assurant la maîtrise des risques et la qualité de la relation client... Qui aurait osé imaginer cela il y a 10 ans en RDC ? Nous avons ouvert à Lubumbashi en 2004, donc inévitablement nous savions que nous irions un jour à Kinshasa. Mais de là à être présent dès 2013 dans les onze provinces... Il fallait un visionnaire comme notre président pour y croire et mettre tout en œuvre pour y arriver ! Il a eu l'art de s'entourer des gens compétents pour mener à bien un tel projet. Personnellement je suis fier du résultat. »

Alexandre Mandeiro,
administrateur directeur

TMB,
notre banque
pour la vie

Notre connaissance de l'âme profonde de la société congolaise

LE CŒUR DE LA BANQUE BAT AU RYTHME DE LA SOCIÉTÉ CONGOLAISE

La TMB a clôturé l'année de son dixième anniversaire avec une exposition de prestige « Artistes populaires » dans son centre culturel permanent « Le Monde des Flamboyants » au siège de la banque à Kinshasa, Place du Marché.

La banque est également active dans le soutien de plusieurs projets sociétaux à travers le pays. Son engagement citoyen prend en compte les besoins de la société civile et contribue entre autres à lutte contre l'exclusion, les inégalités ou la pauvreté. La TMB se positionne clairement comme acteur du développement... la banque d'un monde meilleur.

A Kinshasa, un centre culturel d'exception

Le Monde des Flamboyants, centre culturel unique dans la capitale du pays, a été créé en 2009. La TMB entend ainsi tenir sa place d'entreprise citoyenne au cœur de la société en mettant en valeur ce qui se fait de mieux dans le pays en matière d'art et de culture. Trois ou quatre expositions se succèdent chaque année.



En avril 2014, le Monde des Flamboyants accueille un artiste plasticien, **Lohango**, et trois artistes peintres : **Mayemba**, **Matembo** et **Muf**.

C'est avec un artiste belge, **Axel Cumps**, que la TMB poursuit en mai son cycle d'exposition 2014.

En octobre, le Monde des Flamboyants accueille l'exposition « Dikisongele – Les trois temps ». **Frank Dikisongele Zatumua**, dit **Diki**, est sans aucun doute l'un des grands peintres contemporains congolais de ces deux dernières décennies. Né en 1968, il travaille à Kinshasa et y enseigne à l'Académie des Beaux-Arts. Il est passionné par les concepts du temps et du changement qui inspirent son œuvre toute entière. Une soixantaine d'œuvres forment cette exposition chatoyante autour de thèmes d'ordre philosophique, social, politique, économique et spirituel.

Les artistes populaires sont également mis à l'honneur. Treize peintres créent l'événement du 12 décembre 2014 au 12 janvier 2015 : **Berry Matundu, Alain Boduka, Bompini, Chéri Benga, Mika, Sapin, J.P. Kiangou, Sim Simaro, Chéri Chérin, Madry Prince, Sam Ilus, Mokono, Shula, Trésor Chérin** et **Tuyindula**. La TMB a fait le choix d'illustrer son rapport annuel 2014 avec des œuvres d'artistes populaires, mettant ainsi en valeur l'âme profonde des Congolais.

A Lubumbashi également

En octobre 2014, la banque est partenaire du Centre d'art Picha et du Park Hotel pour mettre à l'honneur le talent et la magie des peintres congolais. Le Park Hotel, joyau de l'art déco, donne ainsi accès à son importante collection de tableaux qui compte des œuvres d'artistes réputés : **Mwenze, Bela, Pilipili**. Le peintre **François Amisi**, également mis à l'honneur, a emporté le public dans ses « Tourbillons » de couleurs et de magie, symboles d'une Afrique vivante et éternelle.

Et en décembre, toujours à Lubumbashi, la TMB est partenaire du Grand Karavia Hotel qui organise l'exposition « Papa Kahilu : 40 ans d'art KAHILU, 1974-2014 ». **Kahilu** puise son inspiration dans la vie quotidienne, la vie champêtre, les valeurs sociales, le travail, la beauté de la nature et le respect de l'environnement. Il peint souvent les belles avenues lushoises bordées d'arbres, jacarandas ou flamboyants. L'artiste est par ailleurs l'auteur des fresques représentant les flamboyants qui ornent les agences de la banque à Lubumbashi.

À côté de la promotion artistique, la TMB soutient de nombreuses initiatives issues de la société civile, dans des secteurs variés tels que la promotion de l'entreprise, l'éducation, l'écologie, les soins de santé... La banque est active au cœur de la société congolaise comme en témoignent les événements nombreux et variés qu'elle a soutenus ou organisés en 2014.

Partenaire du business

La TMB est sponsor gold du premier **Katanga Business Meeting**, le salon de l'entreprise, qui se tient en mai à Lubumbashi. Ce salon accueille 120 exposants. La rencontre permet aux professionnels d'échanger et d'optimiser les partenariats locaux et de sous-traitance. Il s'agit également d'un événement de réseautage qui se veut le rendez-vous principal des entreprises locales, des compagnies et investisseurs internationaux, à la rencontre des autorités et institutions économiques du pays.

Partenaire du développement durable

La TMB est également partenaire de **la première conférence internationale sur la biodiversité du bassin du Congo**, qui s'est tenue en mai à Kisangani. Selon les organisateurs de la conférence, « les écosystèmes forestiers du bassin du Congo constituent la deuxième plus grande aire contiguë de forêt tropicale et représentent environ 20% de la forêt tropicale à canopée fermée restante au monde. Ils abritent des espèces qui méritent

d'être conservées telles que les bonobos, les gorilles des montagnes et les okapis. Outre leur rôle majeur dans la conservation de la biodiversité mondiale, ces forêts ont également un rôle essentiel dans l'écologie régionale et mondiale en tant que puits de carbone et réserves d'eau douce. » La conférence a rassemblé plus de 220 participants, originaires de 23 pays.

Partenaire de la santé

La TMB s'engage auprès de **CHIRPA ASBL** qui œuvre dans le domaine de la santé et particulièrement de la chirurgie pédiatrique. Cette association facilite l'accès à des soins médicaux spécialisés pour les enfants, répond à des besoins de formation du personnel médical, participe au renforcement des équipements médicaux, contribue à sécuriser l'environnement technique et sanitaires des infrastructures et apporte un appui en matière de gestion des cliniques. Depuis plusieurs années, la TMB apporte un soutien à CHIRPA et participe notamment aux frais médicaux et de voyage pour des enfants devant subir des interventions à l'étranger. Ce fut notamment le cas pour la petite Joyce, qui a pu, grâce au soutien de la TMB, être opérée d'une malformation cardiaque en Belgique en 2013.

Partenaire du sport pour tous

Le sport également est à l'honneur. Consciente de l'importance du sport et des modèles positifs dans l'éducation des jeunes, la TMB apporte son soutien à quelques événements.

C'est ainsi que le basketteur de la NBA Bismack Biyombo anime en juillet un **camp de basket à Lubumbashi**. Le camp Bismack réunit une centaine de jeunes âgés de 14 à 18 ans. Bismack Biyombo Sumba est un joueur professionnel congolais de Basketball né à Lubumbashi. Il joue actuellement pour les Bobcats de Charlotte. C'est le seul joueur congolais à évoluer dans la NBA.

La TMB est également heureuse de soutenir l'initiative de l'académie de basketball congolaise **Promo Jeune Basket (PJB)** qui a permis le voyage de deux basketteurs de l'équipe nationale belge dans l'Est de la République, du 1^{er} au 12 juillet 2014. PJB reçoit notamment le soutien d'Adidas dans ce beau projet. Promo Jeune Basket est une association basée à Goma qui, à travers le basketball, incite les jeunes à prendre en main leur éducation et leurs responsabilités civiles. Les deux joueurs de l'équipe nationale belge, Guy Muya et Jonathan Tabu sont d'origine congolaise. Ce voyage, rendu possible grâce à l'AWBB (Association Wallonie-Bruxelles de Basketball), En Avant les Enfants et la TMB, est avant tout un message d'espoir pour des milliers de jeunes de la région, un message d'encouragement qui leur montre que tout est possible grâce au travail et à la rigueur.

La TMB a organisé le **Junior Cup** avec des partenaires locaux. Cette compétition de football s'adresse aux jeunes de 15 à 18 ans. Entre mars et juillet, 48 équipes de football se sont rencontrées dans toutes les communes de Kinshasa. Malgré un réel engouement pour le football en RDC, le potentiel des jeunes footballeurs ne trouve souvent pas d'opportunité de développement et les occasions de se mesurer dans des compétitions sont trop rares. Ce projet ambitionne de mettre en valeur les talents footballistiques de jeunes sportifs. Il vise également à promouvoir le football en RDC.

Du 23 au 26 octobre, la TMB est le partenaire majeur du **Cercle Hippique de Lubumbashi** qui organise la 24^e édition annuelle de son concours de saut international avec, le 24 octobre, le Grand Prix « 10 ans TMB » et un feu d'artifice d'exception qui illumine toute la ville.

En Belgique également

Le 2 octobre, la TMB, par le biais de son bureau de représentation de Bruxelles, participe avec plusieurs de ses invités au spectacle d'improvisation « **Souffleurs aux Gradins** » organisé par l'ASBL COMEQUI au Centre Culturel et de Congrès de Woluwe-Saint-Pierre, à Bruxelles. La TMB est un fidèle partenaire de l'ASBL COMEQUI dont l'objectif est de contribuer au développement durable de la région des Grands Lacs.

Toujours à Bruxelles, la TMB participe le 18 décembre à la **Journée d'incitation à l'entrepreneuriat et à l'emploi dédiée à la Jeunesse**, organisée par l'Ambassade de la République démocratique du Congo à Bruxelles. Par les échanges d'expériences positives, cette journée entend encourager les jeunes de la diaspora congolaise à investir et s'investir au Congo.

Cette liste non exhaustive illustre quelques-uns des projets soutenus par la TMB en 2014.

Cette fresque de l'artiste Kahilu orne une agence de Lubumbashi.



L'engagement de la TMB repose sur des partenaires soucieux de se consacrer au mieux-être des populations, d'investir dans les régions rurales, de proposer des produits et services innovants délivrés de façon respectueuse et professionnelle, de s'engager dans des solutions écologiques et sociales durables répondant aux besoins des citoyens et du pays.

« Réalisez les rêves qui sont en vous » écrivait Robert Levy en introduction du rapport annuel 2013.

Animer la vie sociale fait partie de ces rêves par la réalisation desquels les hommes d'affaires, les chefs d'entreprise et leurs collaborateurs peuvent humainement s'impliquer dans la société. Et lorsque les entreprises prospèrent et donnent aux membres de leur personnel la possibilité de s'épanouir dans leurs projets de vie, c'est la société dans son ensemble qui en bénéficie.

Dans un pays aussi vaste que le Congo, qui cherche encore la voie d'un développement pérenne, les défis humains sont nombreux et les débats qui les entourent sont autant de sources de réflexion et d'actions.

C'est au cœur de ce débat de société, qui implique tous les acteurs de l'économie et de la vie sociale, que la TMB puise ses énergies fondamentales et trouve la voie de son épanouissement.

La banque s'engage aux côtés du public dans une démarche que le vocabulaire moderne qualifie de « sociétale ». C'est une démarche de progrès qui intègre éthique et développement durable au cœur de l'économie tout en contribuant – certes modestement mais en fonction des moyens humains et financiers de la banque – à la santé, au bien-être et au développement économique des Congolais.

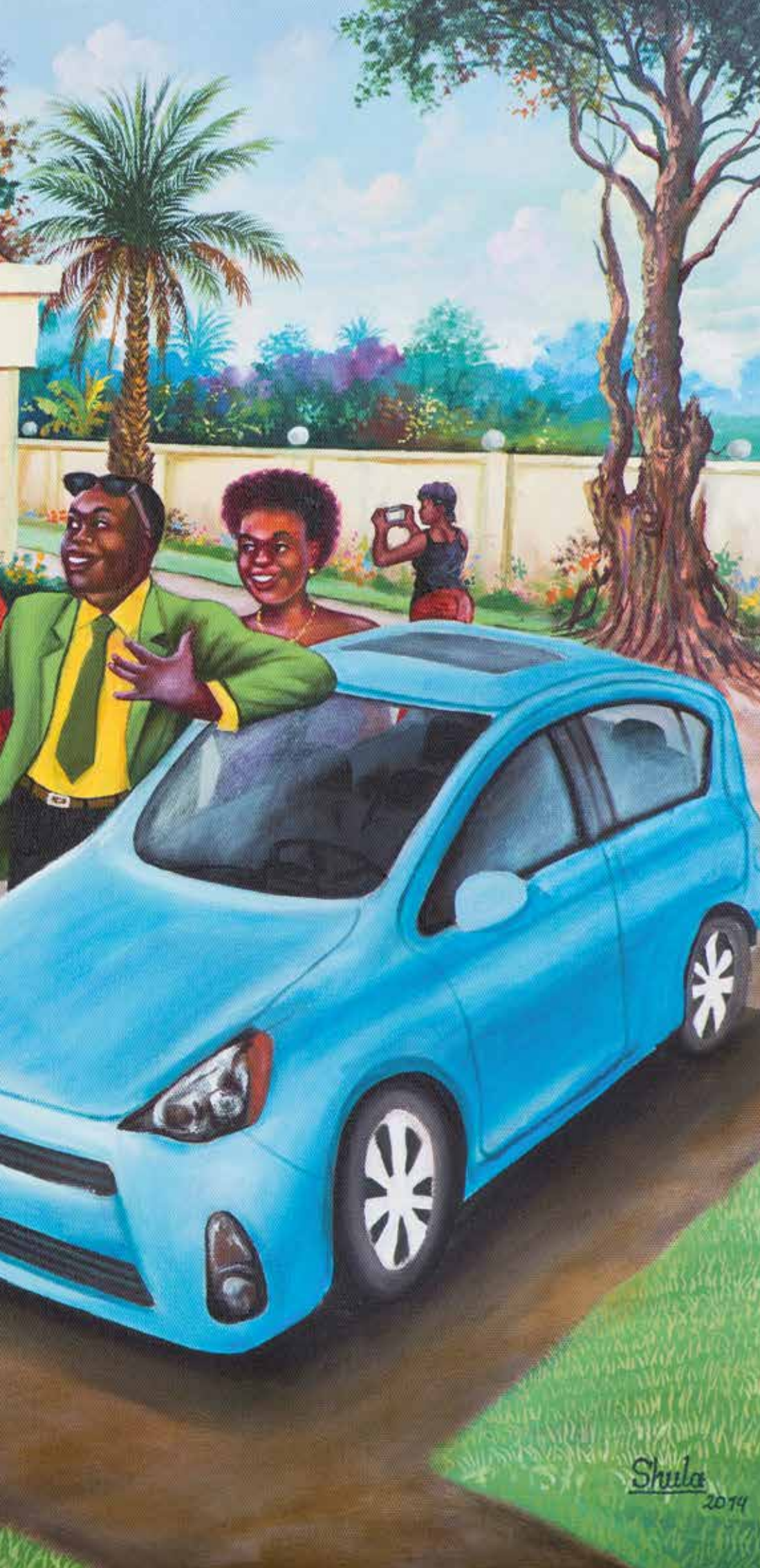
Grandir ensemble, telle est l'ambition de la TMB, pour elle-même certes, mais surtout pour les membres de son personnel et toutes ses parties prenantes, ainsi que pour la société qui l'entoure. La banque se veut un partenaire fort et fiable parmi tous les acteurs du développement de la société congolaise ; elle fait plus que le dire, elle agit en ce sens et affirme ainsi sa volonté d'être LA banque de proximité en RDC, accessible à tous.





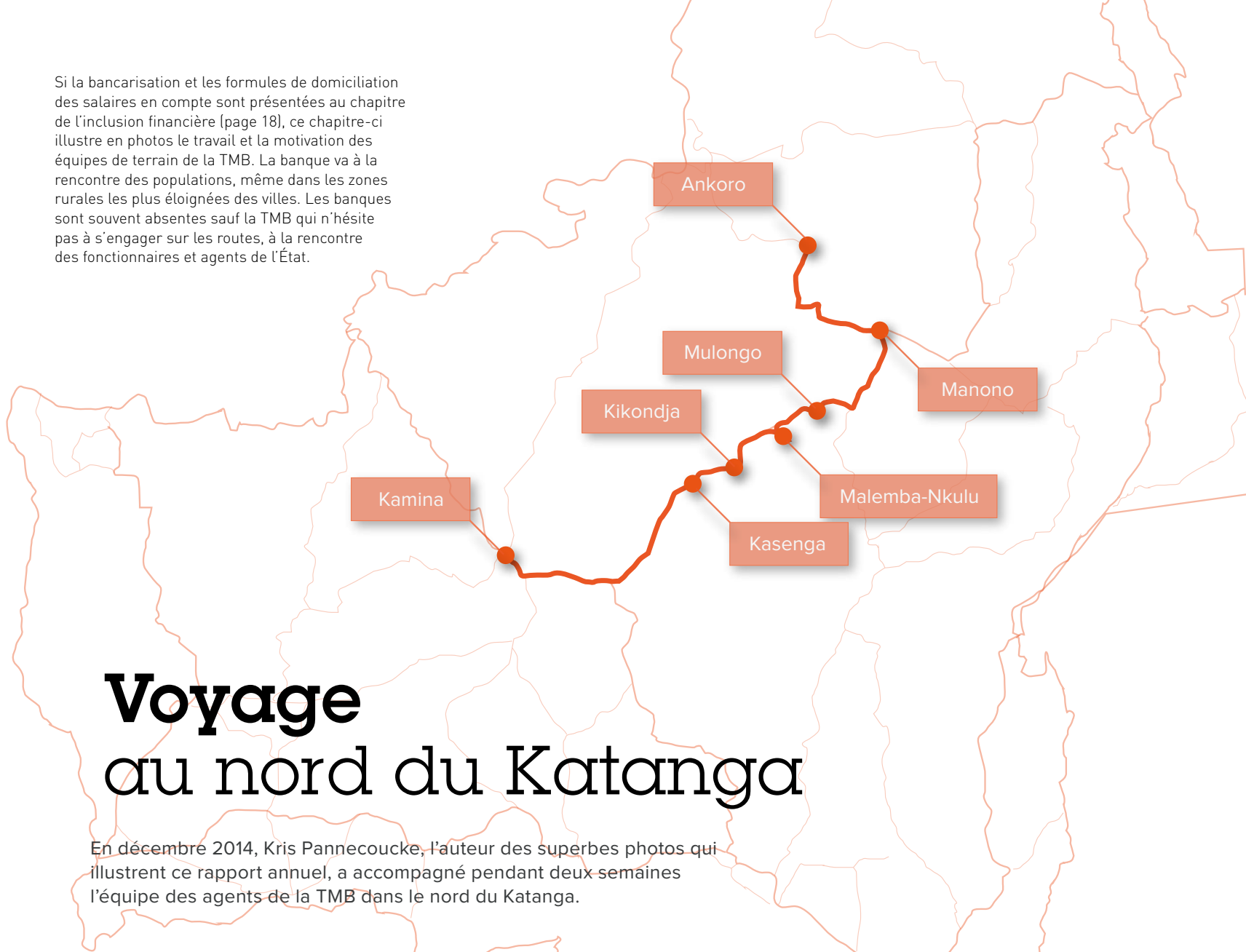
TMB
TRUST MERCHANT BANK S.A.R.L.

FRUIT DE MON EPARGNE A LA TMB



La banancarisation illustrée

Si la bancarisation et les formules de domiciliation des salaires en compte sont présentées au chapitre de l'inclusion financière (page 18), ce chapitre-ci illustre en photos le travail et la motivation des équipes de terrain de la TMB. La banque va à la rencontre des populations, même dans les zones rurales les plus éloignées des villes. Les banques sont souvent absentes sauf la TMB qui n'hésite pas à s'engager sur les routes, à la rencontre des fonctionnaires et agents de l'État.



Voyage au nord du Katanga

En décembre 2014, Kris Pannecoucke, l'auteur des superbes photos qui illustrent ce rapport annuel, a accompagné pendant deux semaines l'équipe des agents de la TMB dans le nord du Katanga.

Dans cette région magnifique et peu connue, habillée de lacs et de collines verdoyantes, les agents de la TMB parcourent les villes de Kasenga, Kikondja, Malemba-Nkulu, Mulongo, Manono et Ankoro pour effectuer sur place la paie des agents et fonctionnaires de l'État, essentiellement des enseignants.

Point de départ de ce parcours illustré : la ville de Kamina où l'agence de la banque accueille ses clients par centaines à ses guichets.

Kris Pannecoucke raconte : « A partir de là, les voyages, sous la surveillance de militaires qui accompagnent le convoi, durent deux à trois semaines. Ils prennent quelques fois l'allure d'un véritable saut d'obstacles sur des chemins peu praticables... voire rendus impraticables quand les pluies diluviennes inondent le terrain, causent la chute d'arbres, brisent les ponts ! Il faut alors

chercher d'autres passages. Et quand le bac qui traverse le fleuve ne peut plus démarrer faute de batterie, c'est la batterie de la jeep du convoi qui est sollicitée. »

Arrivée à l'étape, l'équipe se cherche un logement et un bureau pour effectuer la paie. Prévenus par radio de l'arrivée de la banque, les fonctionnaires se rendent sur place, quelquefois au terme d'une ou deux journées de marche ou de pirogue et attendent leur tour dans la classe faisant office de guichet de banque. Un millier de fonctionnaires peuvent être payés en une journée.

« Pour dormir, c'est l'improvisation qui prime, raconte Kris. Nous sommes quelques fois hébergés chez des sœurs, parfois nous trouvons des petites chambres d'hôtel à 5000 francs la nuit. Et le soir, une maman locale nous prépare à manger. »

Après trois ou quatre jours, le convoi amorce l'étape suivante. Une journée est souvent nécessaire pour accomplir 120 km.

Quand la paie des fonctionnaires a commencé à s'organiser, ces personnes ont été payées régulièrement, à temps et, enfin, à 100% de leur salaire. Cela a transformé leur vie. La banque est donc allée à la rencontre de ces clients potentiels, devenus depuis lors clients fidèles.

Pepele Mobile et l'Agency Banking en cours de déploiement s'avèreront un atout considérable pour ces populations enclavées et pour le développement de l'économie locale.



Après une violente tempête,
des arbres renversés bloquent
la route entre Manono et Ankoro.





Un par un, les fonctionnaires reçoivent leur salaire mensuel d'un agent TMB à Kasenga.



Un agent de la banque paie une enseignante dans la classe d'une école à Kikondja.

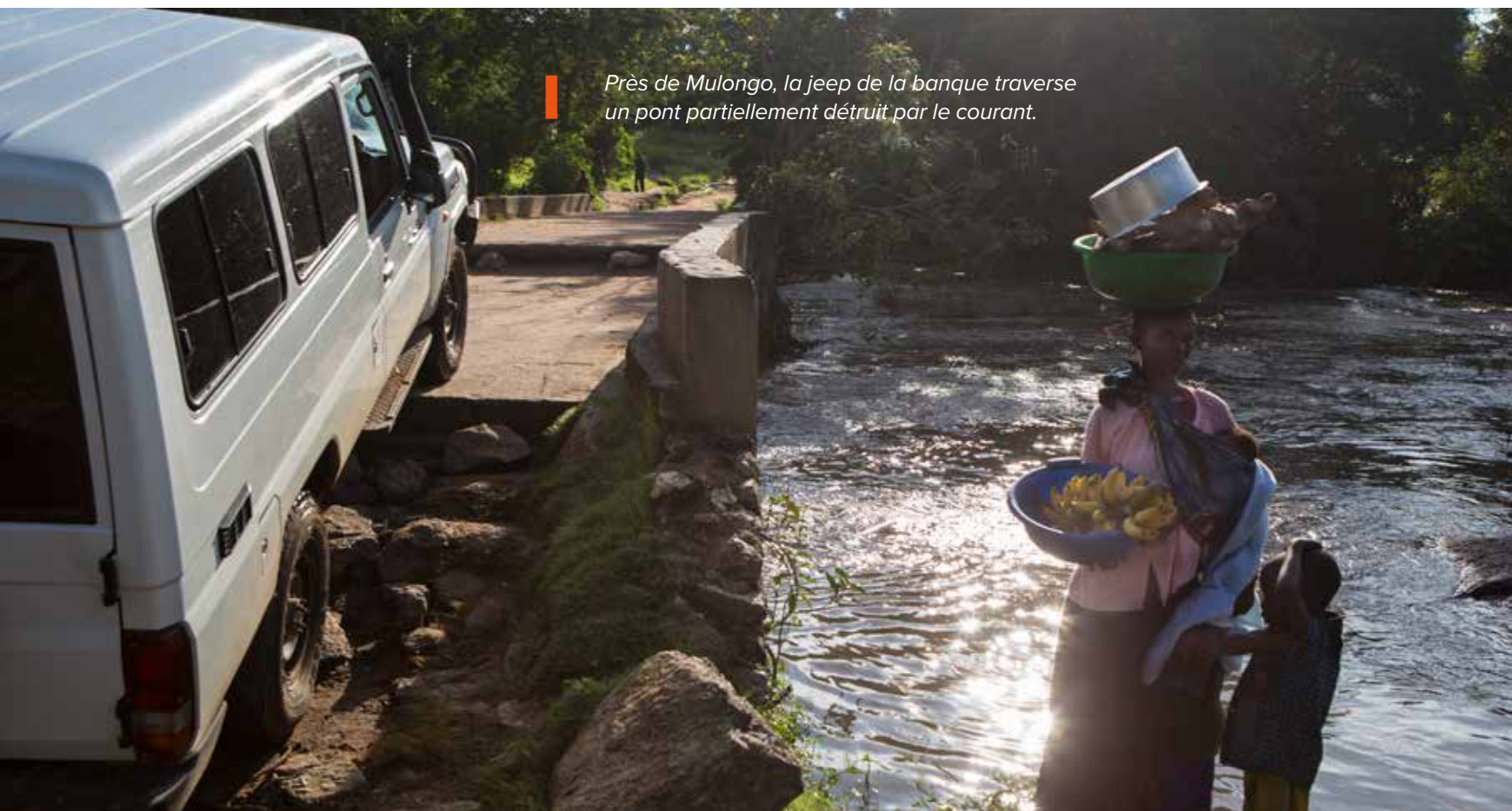


Un agent de la TMB commence tôt le matin la paie des fonctionnaires à Malemba-Nkulu.





Chaque mois les jeeps de la TMB affrontent les mauvaises routes pour se rendre à leurs destinations.



Près de Mulongo, la jeep de la banque traverse un pont partiellement détruit par le courant.



Une enseignante attend impatiemment son salaire à Kasenga.





MSON LAURE LONDA

PEPELE PE
BUREAU
CHANGE
CHEZ PAPA LEU

TRUST MERCHANT BANK S.A.R.L.

J.P.K.



Aux
carrefours
de l'art
populaire
et de la
banque
pour tous



Aux carrefours de l'art populaire et de la banque pour tous

La TMB veut être proche des populations. Son centre culturel permanent à Kinshasa, « le Monde des Flamboyants », se positionne aux carrefours de l'art et de la banque. Son adresse à elle seule est toute symbolique à cet égard : « Place du Marché ». Du 12 décembre 2014 au 12 janvier 2015, le Monde des Flamboyants accueillait les peintres « populaires ». Au travers de cette exposition, et de tant d'autres passées et à venir, la TMB met en valeur diverses facettes de l'âme profonde de la société congolaise.

La responsable du Monde des Flamboyants, Isabelle Duvigneaud, est souvent approchée par des artistes en manque de visibilité.

Elle explique la démarche de la banque : « Depuis sa création en 2004, la TMB soutient l'art. Cette initiative n'est pas surprenante dans le chef d'une banque qui focalise une grande partie de ses efforts sur l'inclusion financière. L'inclusion artistique nationale relève d'une logique sociale similaire. Si les étrangers sont de plus en plus amateurs des œuvres d'artistes congolais, il faut bien reconnaître que peu de nationaux s'intéressent aux œuvres de ceux-ci. Aussi, la TMB a créé cette plateforme de rencontres pour que les artistes puissent exposer leurs talents dans cet espace mis gracieusement à leur disposition. »

Ces événements culturels se multiplient dans la capitale et à Lubumbashi mais restent encore marginaux dans les autres villes du pays. La TMB ambitionne de soutenir des initiatives locales qui permettraient aux jeunes talents des autres provinces de développer leurs arts.

L'histoire d'un pays aussi beau et tourmenté que le Congo ne peut être racontée que par les artistes qui vivent dans chacune de ses régions.

Un réseau social avant l'heure

Comme l'explique l'artiste Frank Dikisongele Zatumua, dit Diki, l'art populaire exprime les réalités sociales, les diffuse et fait partager des messages de la vie quotidienne.

Cet art éducatif restitue des faits sociaux dans lesquels le commun des mortels peut se retrouver. Il est un miroir de notre société.

L'art populaire devient ainsi une base de l'histoire illustrée comme le rappelle Cheri-Cherin, maître de l'art populaire. Il participe à faire évoluer l'art au Congo et représente bien l'art congolais à l'étranger.

Les ateliers des artistes populaires se trouvent en plein milieu urbain, la plupart du temps chez eux, dans un petit coin de l'habitation familiale. Ils travaillent souvent dans la rue, au centre même du sujet qui les inspire.

LA FORCE DE

REGARDER DEMAIN



.PARADIS DES YEUX
.L'ENFER DE L'AME
.LE PURIGATOIRE DE LA BOURSE

CHERI-CHERIN
2014



**SHULA
MONSENGO**

« L'inspiration vient du monde cosmique... L'artiste est comme un petit dieu, il fait venir à l'existence des choses qui n'existaient pas. Les artistes peintres sont comme le miroir de la société. Je veux mettre en évidence la valeur humaine, prôner les bonnes habitudes, éduquer la population dans une société congolaise en plein changement. »

Regard sur les œuvres de cinq artistes populaires



J.P. MIKA

« Les gens doivent comprendre ce que nous faisons. Certains pensent "mystère", "fétichisme"... Mais non ; la peinture populaire se distingue parce qu'elle traite du vécu quotidien. La société est notre source d'inspiration. Nous travaillons quelquefois avec des journalistes, des comédiens, des musiciens, des entreprises. »



CHERI-CHERIN

« Dans sa démarche, l'artiste populaire peut avoir un regard ironique sur la vie sociale et urbaine en particulier. Mais il rend compte aussi de la marche du monde, et s'il dénonce, il propose également des pistes de solutions. L'histoire politique, la mythologie, les religions sont autant de sources d'inspiration. Nos œuvres sont les vestiges, les traces de notre existence et de notre passage sur terre. Il faut que ces œuvres puissent rester dans le pays car leur exil m'inquiète... Ce sont des documents historiques, le souvenir de la mémoire. »





SAM-ILUS

« La souffrance est une force qui aide l'Homme à s'épanouir. Nous vivons actuellement une période de souffrance, c'est pour cela que nous travaillons fort, pour nous en sortir. Je suis optimiste car le peuple congolais a encore cet esprit et cette capacité de méditation qui, à travers la souffrance, lui permet d'extérioriser ce qu'il a dans son for intérieur. »



MAORY PRINCE

« Le pays se reconstruit, se relève, on est en train de se chercher. C'est difficile mais on se bat pour que demain soit meilleur. Regardez ma peinture et les rôles qu'un même personnage peut jouer. Dans cette démarche, le rôle de l'artiste populaire est de faire passer le message de ne plus baisser les bras. C'est par le travail qu'on obtiendra des résultats. Mais il faut de la patience et l'amour du résultat car on passe toujours par des moments difficiles. Je suis optimiste... Le Congo finira par sortir du ghetto dans lequel il s'est enfermé. »



SHULA MONSENGO
au travail



Quand l'artiste

L'ART EST LEUR SANG... IL IRRIGUE LEURS VEINES ET LEUR ESPRIT DEPUIS LEUR NAISSANCE. Plus tard ils porteront un regard sur la société

que leurs doigts traduiront, au bout du pinceau, en art populaire.

Plus qu'un choix de vie, c'est une passion innée qui anime leur œuvre. Peintres qui se revendiquent « populaires », ils sont le miroir par excellence de la société. Leurs peintures sont autant d'illustrations de la vie quotidienne, de la marche du monde, de ses problèmes et des solutions qui peuvent améliorer le bien-être des populations au cœur d'une économie émergente. L'histoire économique et politique, la mythologie et la religion sont pour eux autant de sources d'inspirations complémentaires.

Cette peinture populaire puise ses sources dans les années 1920 quand les artistes traduisaient en fresques murales éphémères ce que la rue reflétait dans leur regard. Plus tard, les techniques importées de peinture sur toile leur donneront les ressources matérielles pour immortaliser leurs œuvres qui ornent désormais les salons, les musées ou les centres culturels comme autant de traces d'une histoire qu'ils contribuent à écrire.

Ces œuvres populaires doivent donner à la population de notre beau pays, le goût de l'art, de l'histoire, de l'analyse et de la compréhension de notre société en pleine révolution. Révolution sociale, voire anthropologique, révolution culturelle, révolution économique... Le temps de la souffrance n'est pas terminé, mais transcendée par l'art et le travail, elle devient une force qui permet à l'Homme de s'épanouir.

Exprimer cette souffrance pour la traduire avec optimisme en opportunités d'avenir, devient possible quand des entreprises mettent leurs moyens à la disposition des artistes et les encouragent dans leur démarche d'historiens et d'éducateurs.

et le banquier se rencontrent

L'ART DE LA BANQUE EST PARTICULIÈREMENT RICHE, SUBTIL ET NUANCÉ. Il touche à l'essence même du moteur économique :

l'argent, nerf de la guerre et si cher à chacun.

Comme tout art qui se respecte, l'art de la banque et de la finance a ses règles et ses contraintes au sein desquelles « l'artisan » canalise la puissance de son imagination créatrice au service d'une collectivité dont il partage les idées, les projets et les ambitions.

Artiste, le banquier ne pratique pas l'art de l'improvisation. Il n'est rêveur que le temps de réfléchir aux solutions qu'il saura imaginer et appliquer pour répondre aux attentes de son environnement. Artiste, il transforme la matière grise de ses réflexions au gré de son expérience et donne corps à des projets qui trouveront à s'exprimer sur le grand théâtre du commerce, de l'industrie et de la finance.

Artiste, il est acteur. Car ne joue-t-il pas sur la scène économique le rôle central de l'indispensable intermédiaire qui permettra à tous les autres acteurs de la place de créer, d'échanger, de négocier, de partager... de « jouer » dans toute la plénitude de leurs compétences les rôles qu'eux aussi ont choisi d'exploiter ?

Cet art ne s'improvise pas ; il s'apprivoise. Et pour ce faire, repose sur une somme importante d'études et d'expériences qui, au fil du temps investi dans un travail intense, permettra à l'artiste banquier de s'épanouir au service, non seulement de ses propres ambitions et motivations, mais surtout de son entreprise et de ses clients.

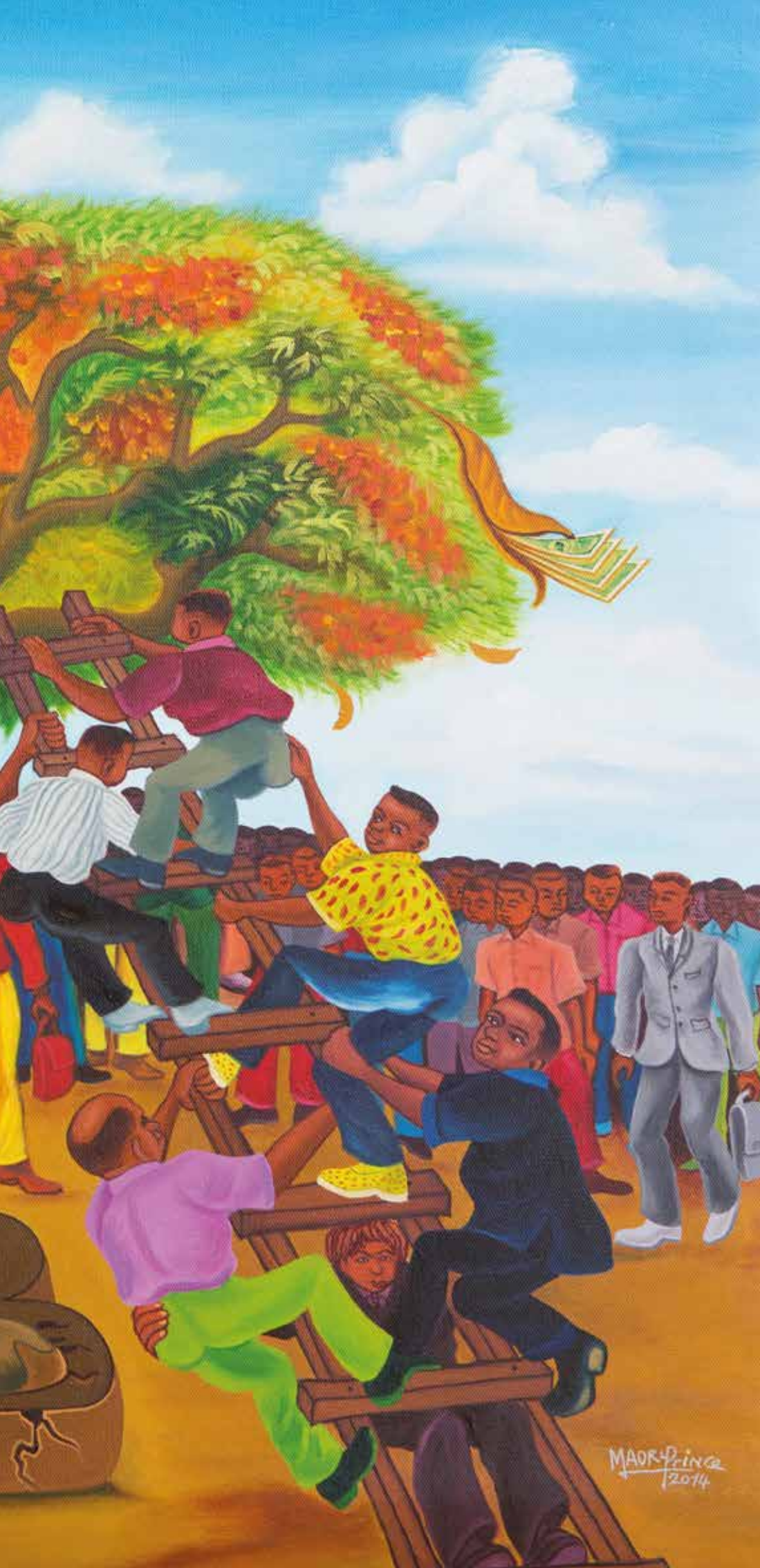
(Extrait du livre « Concerto pour banquier au Sud du Sahara » rédigé en 2004 par Marc-Frédéric Everaert)



UN TEMPS POUR PLANTER
UN TEMPS POUR RECOLTER

Le rapport financier

- 56** Bilan
- 58** Tableau de formation du résultat
- 59** Tableau de flux de trésorerie
- 60** Rapport du commissaire
- 61** Présentation des comptes selon les normes IFRS



Bilans actifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2014 ET 2013

	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →	
ACTIF	31.12.2014	31.12.2013
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Caisses	50 619 123	51 527 101
Banque Centrale du Congo et BTR	38 229 330	43 012 321
Correspondants Nostri	202 859 650	111 687 815
Total Trésorerie et opérations interbancaires	291 708 103	206 227 237
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Crédits à la clientèle	179 157 019	190 401 221
Total Opérations avec la clientèle	179 157 019	190 401 221
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres actifs à court terme	9 306 939	4 362 926
Comptes de régularisation	19 831 917	12 137 659
Total Comptes des tiers et régularisations	29 138 856	16 500 585
VALEURS IMMOBILISÉES		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes	479 209	3 778 932
Titres de participation	182 002	21 440
Immobilisations corporelles et incorporelles	32 120 488	32 801 050
Total Valeurs immobilisées	32 781 699	36 601 422
TOTAL NET DE L'ACTIF	532 785 677	449 730 465
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements reçus	176 026 498	177 240 679
Engagements internes	17 785 360	828 681

Bilans passifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2014 ET 2013

	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →	
PASSIF	31.12.2014	31.12.2013
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Correspondants LORI	0	0
Total Trésorerie et opérations interbancaires	0	0
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Dépôts et comptes courants à vue	301 104 922	256 551 398
Dépôts à terme et comptes d'épargne	123 554 906	103 800 368
Autres comptes de la clientèle	46 613 505	35 695 673
Total Opérations avec la clientèle	471 273 333	396 047 439
COMPTES DE TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres passifs	6 062 584	6 924 569
Comptes de régularisation	2 254 123	1 933 742
Total Comptes de tiers et régularisations	8 316 707	8 858 311
CAPITAUX PERMANENTS		
FONDS PROPRES		
Capital souscrit ou dotation en capital	10 474 372	3 993 017
Réserves et primes d'émission	5 512 407	10 927 086
Report à nouveau	8 421 373	2 169 485
Résultat de l'exercice	9 587 155	6 260 945
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées	17 148 145	17 152 307
Provisions pour risques, charges et pertes	2 052 185	2 008 117
Sous-total Fonds propres	53 195 637	42 510 957
AUTRES RESSOURCES PERMANENTES		
Emprunt à long terme	0	2 313 758
Sous-total Autres ressources permanentes	0	2 313 758
Total Capitaux permanents	53 195 637	44 824 715
TOTAL PASSIF	532 785 677	449 730 465
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements donnés	11 335 402	7 844 303

Tableau de formation du résultat

RÉSUMÉ ET COMPARÉ 2014 ET 2013

		← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →			
CODE	DÉSIGNATION		31.12.2014		31.12.2013
1	Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	+	113 265	+	134 292
2	Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	-	89 109	-	91 104
3	Produits sur opérations avec la clientèle	+	43 488 735	+	33 803 085
4	Charges sur opérations avec la clientèle	-	6 817 351	-	5 501 328
5	Autres produits bancaires	+	15 956 376	+	14 420 767
6	Autres charges bancaires	-	3 420 614	-	1 899 939
7	PRODUIT NET BANCAIRE	+	49 231 302	+	40 865 773
8	Produits accessoires	+	2 156 349	+	2 378 071
9	Subventions d'exploitation	+	0	+	0
10	Charges générales d'exploitation	-	20 176 547	-	17 792 289
11	Charges du personnel	-	10 368 387	-	9 744 831
12	Impôts et taxes	-	1 202 127	-	756 146
13	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	+	19 640 590	+	14 950 578
14	Dotations aux amortissements	-	3 038 471	-	2 582 845
15	Reprises aux amortissements	+	-	+	0
16	RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	+	16 602 119	+	12 367 733
17	Plus-value sur cession d'éléments d'actif et produits exceptionnels	+	251 995	+	0
18	Dotations et reprises sur provisions	-	1 957 309	-	3 177 752
19	Charges hors exploitation	-	31 543	-	265 327
20	RÉSULTAT APRÈS PRISE EN COMPTE DE L'EXCEPTIONNEL	+	14 865 262	+	8 924 654
21	Impôt sur les bénéfices et profits	-	5 278 107	-	2 663 709
22	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	+	9 587 155	+	6 260 945

Tableau des flux de trésorerie

RÉSUMÉ ET COMPARÉ 2014 ET 2013

DÉSIGNATION	← EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS CDF →			
		31.12.2014		31.12.2013
TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES				
Bénéfice de l'exercice	+	9 587 155	+	6 260 945
ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE				
Dotation aux amortissements et provisions	+	5 181 706	+	5 760 597
Bénéfice de change	-	1 719 346	-	1 101 196
Produit hors exploitation	-	2 195 995	-	1 944 000
Perte de change	+	1 403 886	+	565 107
Charges hors exploitation	+	24 817	+	42 606
Variation des créances et dettes à CT	+	86 470 097	+	15 928 831
Autres	-	11 816 258	-	8 812 312
Total (1)	+	86 936 062	+	16 700 578
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT				
Acquisition d'immobilisations	-	2 441 161	-	3 224 064
Encaissement sur cessions d'immobilisations	+	0	+	0
Variation des cautions	+	3 299 723	+	72 322
Total(2)	+	858 562	-	3 151 742
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT				
Augmentation de capital en numéraire	+	0	+	0
Remboursement d'emprunts	-	2 313 758	-	0
Cession des titres	+	0	+	0
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (3)	-	2 313 758	+	0
VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE				
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE (1) + (2) + (3)	+	85 480 866	+	13 548 836
TRÉSORERIE EN DEBUT D'EXERCICE	+	206 227 237	+	192 678 401
TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE	+	291 708 103	+	206 227 237

Rapport du commissaire aux comptes

Rapport du commissaire aux comptes à l'assemblée générale des actionnaires sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014

En application des articles 710 à 714 de l'Acte Uniforme du 17 avril 1997 relatif au droit des Sociétés Commerciales et Groupement d'Intérêts Economiques (AUSCGIE) 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 venons vous faire rapport sur les états financiers de la TRUST MERCHANT BANK S.A. (TMB) pour l'exercice comptable 2014. 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 532,786 milliards avec un bénéfice de CDF 9,587 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 sincères 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 2014.

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 :

- 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 de l'Acte Uniforme relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique, 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 30 mars 2015.

STRONG NKV
8 bis, avenue de la Mongala
Kinshasa/Gombe

- ▶ **Danny NKUVU,**
Réviseur d'Entreprises-IRE/Belgique
Réviseur-Comptable IRC
Senior Partner
- ▶ **Dieudonné MAMPASI,**
Réviseur-Comptable IRC
Associate Partner

Présentation des comptes selon les normes IFRS

Synthèse de l'état annexe aux états financiers au 31 décembre 2014*

Le bilan, l'état du résultat global, l'état de variation des capitaux propres et le tableau des flux de trésorerie présentés dans les deux pages suivantes l'ont été en mode dégradé IFRS sur base du bilan certifié par le commissaire aux comptes de la Trust Merchant Bank arrêté au 31 décembre 2014. Ils sont conformes au référentiel de l'International Financial Reporting Standard (IFRS) promulgué par l'International Accounting Standard Board (IASB) dans toutes ses composantes.

L'information financière contenue dans les états financiers arrêtés au 31 décembre 2014 est pertinente et donne une image fidèle de la TMB. Elle est fiable, comparable, vérifiable, rapidement disponible et compréhensible.

Les principales méthodes comptables utilisées sont celles qui sont prescrites par les normes IFRS.

Les principaux retraitements effectués pour les postes des états financiers se détaillent comme suit :

- Les titres de placement, qui comprennent les actions et obligations détenues par la TMB, ont été évalués à la juste valeur par résultat net.
- Les autres instruments financiers (dettes, prêts et créances) ont été évalués au coût amorti.
- Le portefeuille crédits a subi le double test de dépréciation, sur bases individuelle et collective conformément à l'IAS 39. Les reprises de provisions ont été retraitées conformément à l'IAS 39.
- Les provisions du passif ont été retraitées comme suit :
 - La provision pour reconstitution du capital a été considérée comme bénéfice non distribué ;
 - La provision générale sur crédits sains a été retraitée comme bénéfice non distribué.

- Les avantages du personnel ont été retraités suivant l'IAS 19. En l'absence d'un cadre défini pour la retraite des agents, seuls les avantages à court terme (congrés annuels payés) et les indemnités de cessation d'emploi ont été évalués.
- Les immobilisations corporelles et incorporelles ont été évaluées au coût amorti conformément aux IAS 16 et 38. Les immobilisations de placement ont été retraitées selon l'IAS 40, au coût amorti (par défaut). Les amortissements ont été recalculés par composante. Le surplus d'amortissements dégagé a été constaté en OCI.
- L'impôt sur le résultat a été calculé conformément à l'IAS 12.
- Les états financiers présentés sont également conformes aux autres normes non expressément évoquées dans les lignes précédentes.
- Les informations additionnelles pertinentes sont relatives aux engagements donnés et reçus dont les encours atteignent respectivement CDF 11 335 402 milliers et CDF 176 026 498 milliers au 31 décembre 2014.

Daniel Kasongo

Administrateur Directeur financier

* Les comptes au 31 décembre 2014 en IFRS ont été confectionnés par la Trust Merchant Bank en mode dégradé, sur base des états financiers audités et certifiés par les commissaires aux comptes.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2014

ACTIF

POSTES	EN MILLIERS DE CDF
	31.12.2014
Caisse, banques centrales	88 848 454
Prêts et créances sur les établissements de crédit	202 859 650
Prêts et créances sur la clientèle	178 658 254
Placements financiers	182 002
Actifs d'impôts courants et différés	839 265
Autres actifs	29 501 795
Immeubles de placement	5 293 269
Immobilisations corporelles	537 445
Immobilisations incorporelles	27 332 634
TOTAL ACTIF	534 052 768

PASSIF ET CAPITAUX PROPRES

POSTES	EN MILLIERS DE CDF
	31.12.2014
Banques centrales	-
Dettes envers les établissements de crédit	-
Comptes à vue et dépôts de la clientèle	471 273 333
Passifs financiers à la juste valeur par résultat net	-
Dettes représentées par un titre	-
Passifs d'impôts courants et différés	4 435 389
Autres passifs	4 341 814
Provisions pour risques et charges	1 294 096
Subventions, dettes subordonnées, fonds de garantie, fonds affectés	231 127
PASSIF	481 575 759
Capital et primes liées	15 986 779
Bénéfices non distribués (réserves et report à nouveau)	23 211 684
Autres éléments du résultat global	13 278 546
TOTAL CAPITAUX PROPRES	52 477 009
TOTAL PASSIF ET CAPITAUX PROPRES	534 052 768
Pour mémoire	
Bénéfice net de l'exercice (inclus dans les bénéfices non distribués)	10 036 157
Autres éléments du résultat global de l'exercice (inclus dans les autres éléments du résultat global)	12 113 186

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL

AU 31 DÉCEMBRE 2014

POSTES	EN MILLIERS DE CDF
	31.12.2014
+ Intérêts et produits assimilés	24 644 298
- Intérêts et charges assimilés	6 906 460
- Coût du risque	845 845
INTÉRÊTS NETS	16 891 993
+ Commissions de prestations de service (produits)	33 192 628
- Commissions de prestations de services (charges)	1 140 036
+ Gains nets de change	315 460
+ Gains nets sur placements financiers	1 646
+ Produits des autres activités bancaires	212 349
- Charges des autres activités bancaires	876 233
PRODUIT NET BANCAIRE	48 597 807
- Charges de personnel	11 662 483
- Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	2 107 071
- Autres charges générales d'exploitation	21 378 674
+ Produits des autres activités non bancaires	2 307 454
- Charges des autres activités bancaires	77 768
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	15 679 265
+/- Gains ou pertes nets sur actifs immobilisés	-
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	15 679 265
- Impôt sur les bénéfices	5 643 108
RÉSULTAT NET	10 036 157
Gains ou pertes nets sur actions à la juste valeur par OCI (IFRS 9)	-
Écarts nets de réévaluation des immobilisations (IAS 16 et 38)	-
Autres	12 113 186
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL (OCI)	12 113 186
RÉSULTAT GLOBAL TOTAL	22 149 343

ÉTAT DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2014

La Trust Merchant Bank n'a pas de filiales ni d'entreprises associées ou de coentreprises (IFRS 10 & 11 et IAS 28), n'a pas changé de méthode comptable ou corrigé des erreurs (IAS 8) et ne détient pas d'actions propres.

EN MILLIERS DE CDF							
	Capital	Primes liées au capital	Bénéfices non distribués	Écarts de réévaluation immobilisations	Gains ou pertes sur actions à la juste valeur par OCI	Autres (à détailler)	TOTAL
CAPITAUX PROPRES CLÔTURE N-1	3 993 017	10 927 086	14 312 308	13 278 546			42 510 957
Augmentation de capital	6 481 355						6 481 355
Distribution N au titre du résultat N-1							-
Résultat global total de l'exercice			22 149 343				22 149 343
Transferts entre postes			(5 386 100)	(13 278 546)			(18 664 646)
Autres variations (à détailler)							-
CAPITAUX PROPRES CLÔTURE N	10 474 372	10 927 086	31 075 551	-	-	-	52 477 009

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2014

EN MILLIERS DE CDF	
	31.12.2014
Résultat avant impôts	15 679 265
Dotations nettes aux amortissements et dépréciations des immobilisations	1 995 611
Dotations nettes aux autres dépréciations et aux provisions	892 070
Perte nette/gain net des activités d'investissement	-
(Produits)/charges des activités de financement	-1 646
Autres mouvements	-5 396 410
Éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôt	13 168 890
Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit	-
Flux liés aux opérations avec la clientèle	86 470 096
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-11 816 258
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-
- Impôts versés	1 202 127
Augmentation/Diminution nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles	73 451 711
Flux nets de trésorerie générés par l'activité opérationnelle (A)	86 620 601
Flux liés aux actifs financiers et aux participations	3 299 724
Flux liés aux immobilisations	-2 441 161
Flux nets de trésorerie liés aux opérations d'investissement (B)	858 563
Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-
Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	-2 313 758
Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement (C)	-2 313 758
Effet de la variation des taux de change (D)	315 460
Flux nets de la trésorerie et des équivalents de trésorerie (A + B + C + D)	85 480 866
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	206 227 237
Caisse, banques centrales (actif et passif)	94 539 422
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit (actif et passif)	111 687 815
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	291 708 103
Caisse, banques centrales, CCP (actif & passif)	88 848 453
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit (actif et passif)	202 859 650
Variation de la trésorerie nette	85 480 866



200Fc

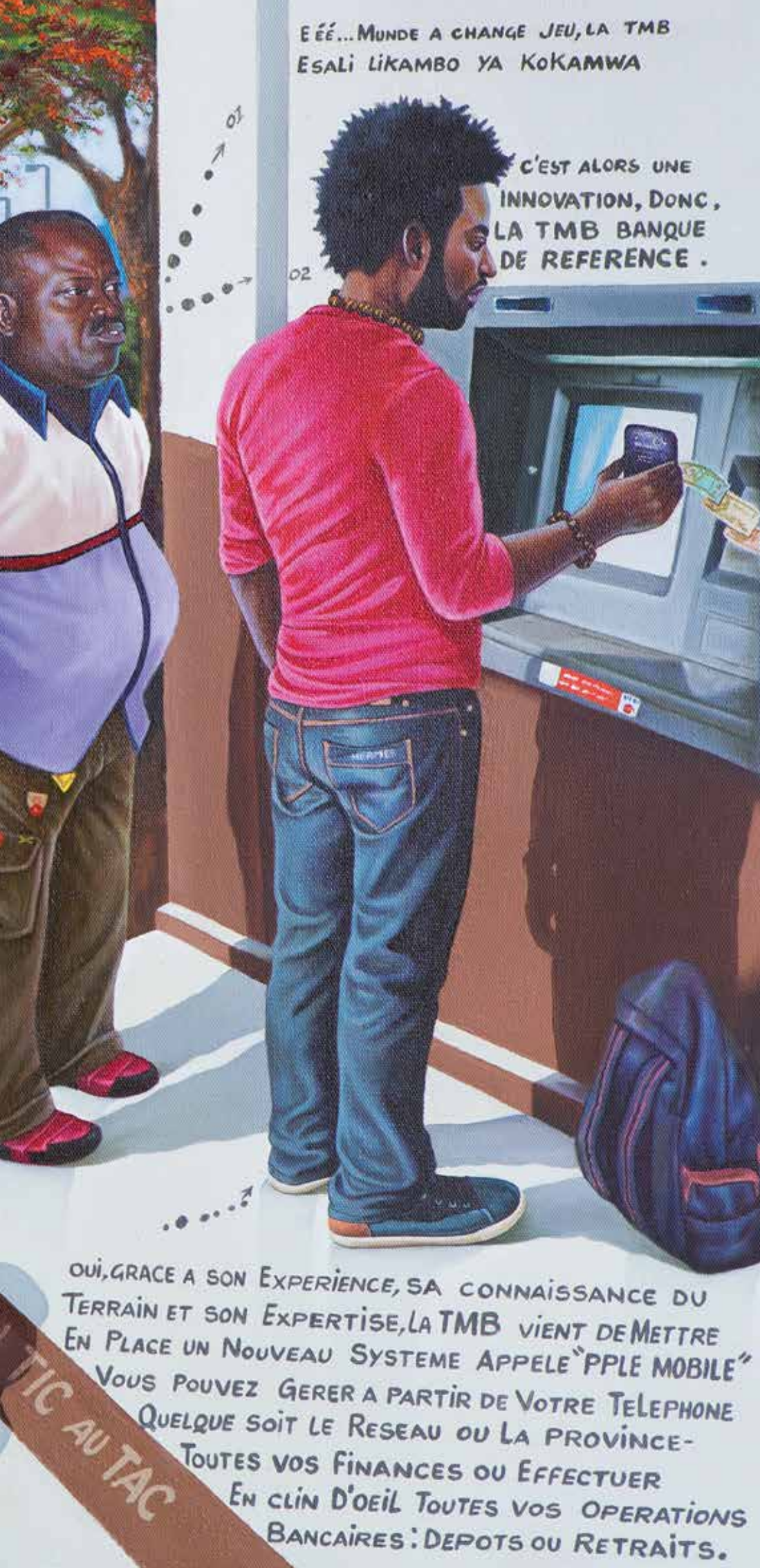
\$

CFA

PPLE MOBILE

PPLE MOBILE; DU

Jika
2014



E ÉÉ... MUNDE A CHANGE JEU, LA TMB
ESALI LIKAMBO YA KOKAMWA

C'EST ALORS UNE
INNOVATION, DONC,
LA TMB BANQUE
DE REFERENCE.

OUI, GRACE A SON EXPERIENCE, SA CONNAISSANCE DU
TERRAIN ET SON EXPERTISE, LA TMB VIENT DE METTRE
EN PLACE UN NOUVEAU SYSTEME APPELE "PPLE MOBILE"
VOUS POUVEZ GERER A PARTIR DE VOTRE TELEPHONE
QUELQUE SOIT LE RESEAU OU LA PROVINCE -
TOUTES VOS FINANCES OU EFFECTUER
EN CLIN D'OEIL TOUTES VOS OPERATIONS
BANCAIRES : DEPOTS OU RETRAITS.

Le réseau de la TMB et ses corres- pondants

- 66 Le bureau de représentation de Bruxelles
- 66 Les banquiers correspondants
- 67 Les agences bancaires dans les 11 provinces de la RDC

Le bureau de représentation de Bruxelles

Banque congolaise ouverte sur le monde et mettant en œuvre les meilleures pratiques de la finance internationale, la TMB a ouvert un bureau de représentation à Bruxelles en janvier 2011. La TMB a été la première banque de droit congolais à obtenir l'agrément des autorités bancaires et financières belges pour constituer ensuite le bureau de représentation en succursale de droit belge. Les statuts ont été publiés au Moniteur belge le 9 décembre 2010.

Les rôles, missions et objectifs du bureau de représentation sont multiples, tels que l'accueil des clients, chaque année de plus en plus nombreux (le bureau occupe à cet effet une surface d'environ 200 m² aménagée avec tout le confort requis pour un accueil de qualité), l'optimisation de la relation entre la banque, ses différents départements et ses clients établis en Belgique, la promotion des investissements en RDC et le conseil aux personnes et sociétés souhaitant s'installer en RDC. A cet effet, le site Internet de la TMB (www.tmb.cd) propose le service « Expat Banking ».

Le bureau de Bruxelles favorise également les contacts avec diverses institutions et chambres de commerce en ce qui concerne leurs activités liées à la RDC, entretient les relations avec les banquiers correspondants en Belgique et apporte un soutien aux activités de la TMB en RDC et à ses différents départements, en étroite collaboration avec les dirigeants et cadres de la banque.

D'autre part, via son bureau de représentation, la TMB participe à plusieurs événements d'affaires européens organisés dans le Benelux : forums d'investissements, préparation de missions économiques en RDC, séminaires d'informations socio-économiques, tables rondes économiques sur l'Afrique subsaharienne, business forum à la rencontre d'entreprises, divers événements organisés par l'ambassade de la RDC... La TMB y présente ses activités, services et produits, prend les contacts requis et assure la bonne liaison avec les collègues en RDC.

Ce faisant, le bureau est fier d'assurer la promotion du secteur privé congolais et

présente les nombreuses opportunités d'affaires qui émergent en RDC.

La TMB soutient également quelques événements culturels organisés à Bruxelles au profit d'acteurs de terrain en RDC.

TMB – Bureau de représentation

Le bureau de représentation de la TMB est situé au cœur de Bruxelles.

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

Les banquiers correspondants

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

BELGIQUE

ING BELGIUM
KBC BANK

FRANCE

BRED Banque Populaire

ROYAUME-UNI

CITIBANK LONDON

ALLEMAGNE

COMMERZBANK FRANKFURT

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

CITIBANK NEW-YORK

AFRIQUE DU SUD

RAND MERCHANT BANK
NEDBANK

Les agences bancaires dans les 11 provinces de la RDC

(Situation à fin mars 2015 - Actualisation permanente sur www.tmb.cd)

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 - Agence

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

PLANET HOLLYBUM - Agence

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

HYPER PSARO CARREFOUR

1, avenue Luvungi – Kampemba
Tél.: 097 606 0977

SNCC

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

LA LUANO

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 - Agence

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

GRAND HÔTEL

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

FLEUVE CONGO HÔTEL - Agence

119, boulevard Colonel Tshatshi – Gombe
Tél.: 081 707 1858

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

NDJILI

2, avenue Mama Mobutu – Quartier 8 – Ndjili
Tél.: 081 706 7822

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 -
Ndendere - Ibanda
Tél.: 081 200 0025
Fax: +32 2 791 92 35

BUKAVU PANORAMA HÔTEL -

Agence 
12, avenue du Lac – Ndendere – Ibanda
Tél.: 081 706 7607

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

GEMENA

144, avenue Mobutu – Centre ville
Tél.: 081 706 8021
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 - Agence

16, avenue Corniche – Goma
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.: 097 001 1145
Fax: +32 2 791 92 35

KENGE

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

KILWA

1, 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

Bas-Congo

Muanda – Base de Kitona
Mbanza-Ngungu – 1 guichet temporaire

Sud-Kivu

Bukavu – PNC Bukavu

GUICHETS DÉDIÉS À LA CLIENTÈLE INSTITUTIONNELLE INTERNATIONALE

Beni

Bukavu

Bunia

Goma

Kalemie

Kinshasa (2)

Kisangani

Editeur responsable

Direction générale de la TMB

Contact

Département Marketing
Isabelle Duvigneaud, idu@tmb.cd

Idées créatives

Kris Pannecoucke et David McEvoy (TMB)

Conception et mise en page

De Visu Digital Document Design
www.devisu.com

Artistes ayant contribué**aux illustrations du rapport**

Cheri-Cherin, Sam-Ilus, JP Mika, Sapin,
JP Kiangou et Maory Prince

Photos

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

Impression

Imprimerie Boone-Roosens, Belgique

© TMB, mai 2015

www.tmb.cd

