

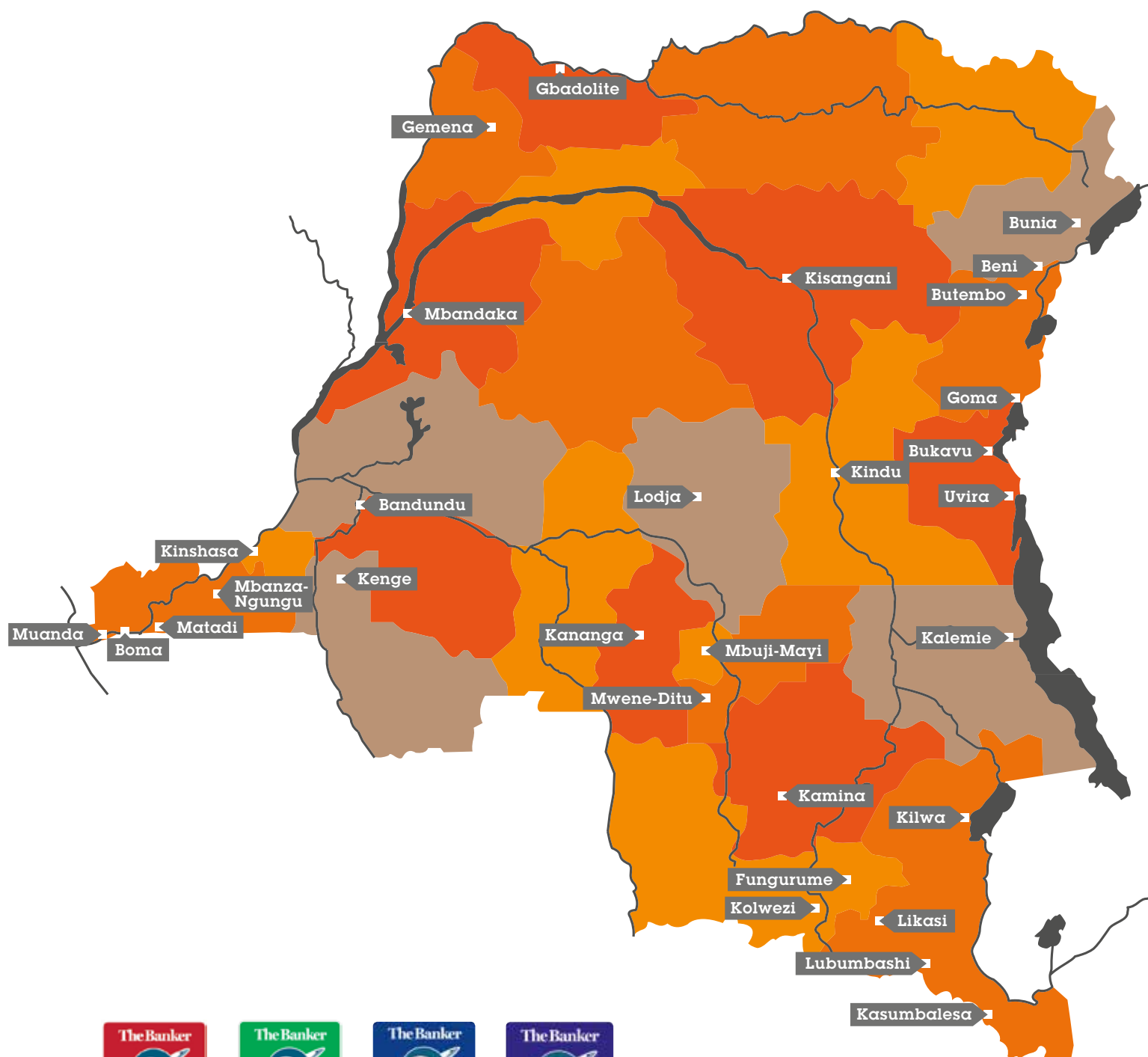


TRUST MERCHANT BANK S.A.

RAPPORT ANNUEL 2015

République démocratique du Congo

Aux côtés du client dans 89 agences
et guichets implantés dans 20 des
26 provinces de la RDC*



* Situation des agences et guichets fin mai 2016.

Sommaire

Du rapport annuel 2015 de la TMB

COUVERTURE

Aux côtés du client dans 89 agences et guichets implantés dans 20 des 26 provinces de la RDC
La synthèse de cinq années de création de valeur

L'édito : La TMB possède un actionnariat familial fort qui s'engage toujours 1
plus par amour du Congo

INTRODUCTION 2

Le message de l'administrateur et directeur général 4
L'analyse financière 8
La gouvernance de la TMB 12

REGARDS 18

La banque sur chaque portable 20
L'inclusion financière 22
La TMB récompensée 24
Le moteur de la Banque 26
Un cœur qui bat 30
TMB dans la société 34

LA BANCARISATION ILLUSTRÉE 40

MADE IN CONGO 50

LE RAPPORT FINANCIER 62

Bilan 64
Tableau de formation du résultat 66
Tableau des flux de trésorerie 67
État de variation des capitaux propres 68
Rapport du commissaire aux comptes 69

LE RÉSEAU DE LA TMB ET SES CORRESPONDANTS 70

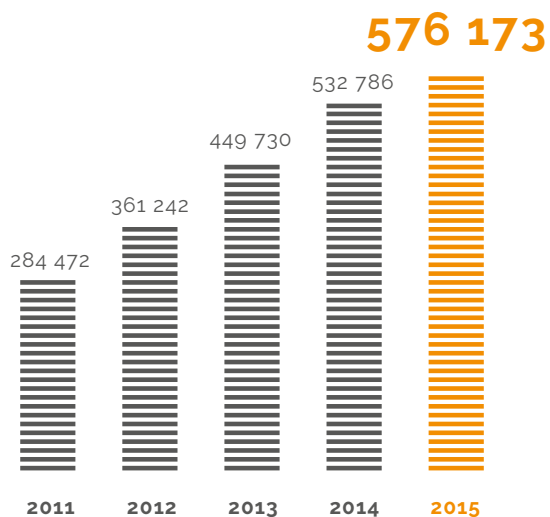
Le bureau de représentation 72
Les banquiers correspondants 72
Le réseau d'agences et guichets 73

LA SYNTHÈSE DE CINQ ANNÉES DE CRÉATION DE VALEUR

	EN MILLIERS DE CDF					EN MILLIERS DE USD	
	2011	2012	2013	2014	2015	2015	2015/2014
L'ACTIVITÉ EN 7 REPÈRES							
1. Total bilantaire	284 472 076	361 241 590	449 730 465	532 785 677	576 173 387	620 933	+ 8 %
2. Dépôts collectés	237 742 866	309 260 299	396 047 439	471 273 333	509 015 474	548 558	+ 8 %
dont : - Dépôts à vue	166 829 926	230 561 023	292 247 071	347 718 427	354 498 146	382 037	+ 2 %
- Dépôts à terme et comptes d'épargne	70 912 940	78 699 276	103 800 368	123 554 906	154 517 328	166 521	+ 25 %
3. Crédits à décaissement	118 025 521	122 299 944	194 102 293	183 723 870	203 002 455	218 773	+ 10 %
4. Nombre d'agences et guichets*	37	56	67	74	84		
5. Nombre d'emplois*	718	787	912	1 219	1 177		
6. Nombre de comptes*	149 717	261 666	464 937	596 919	881 351		
7. Investissements nets	32 417 935	32 192 725	32 801 050	32 120 488	36 474 931	39 308	+ 13 %
(* En unités)							
FONDS PROPRES REGLÉMENTAIRES	35 780 715	36 763 601	44 639 614	52 964 509	58 922 810	63 500	+ 11 %
LES RÉSULTATS							
Produit net bancaire	19 385 268	23 813 716	40 865 773	49 231 302	46 180 006	49 767	-7%
Frais généraux	16 963 861	23 510 849	28 293 266	31 747 061	34 178 160	36 833	+ 7%
Résultat brut d'exploitation	5 818 583	2 651 509	14 950 578	19 640 590	14 184 917	15 287	- 28%
Dotations annuelles aux amortissements	2 978 903	2 299 081	2 582 845	3 038 471	3 299 943	3 556	+ 8%
Résultat net	798 802	1 067 638	6 260 945	9 587 155	5 851 189	6 306	- 39%
LES PRINCIPAUX RATIOS							
Coefficient d'exploitation (CIR)	88%	99%	69%	64%	74%		
Coefficient de rentabilité (ROE)	2%	3%	14%	18%	10%		
Coefficient de rendement des actifs (ROA)	0,28%	0,30%	1,39%	1,80%	1,02%		
Ratio de solvabilité (ROS)	20%	20%	20%	21,5%	20,4%		
COURS DE CHANGE CDF / USD	910,8209	915,1747	925,5033	924,5090	927,9151		

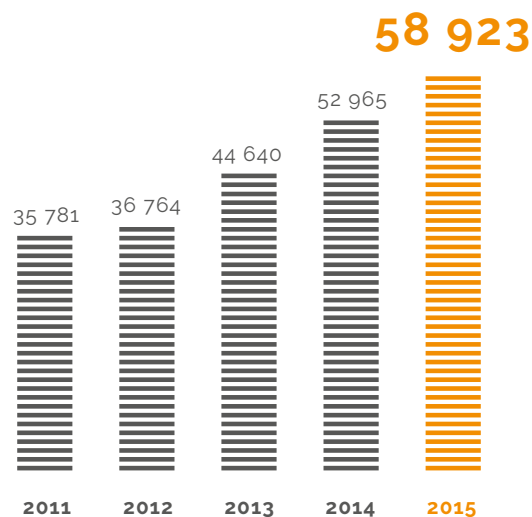
PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS

	Norme Banque Centrale du Congo	2012	2013	2014	2015
Solvabilité du noyau dur	>7%	11%	12%	15%	15%
Solvabilité générale	>10%	20%	20%	21,5%	20,4%
Coefficient de liquidité	>100%	122%	117%	144%	112%
Coefficient de transformation	>80%	231%	408%	509%	246%
Coefficient de couverture des immobilisations	>100%	114%	140%	168%	162%



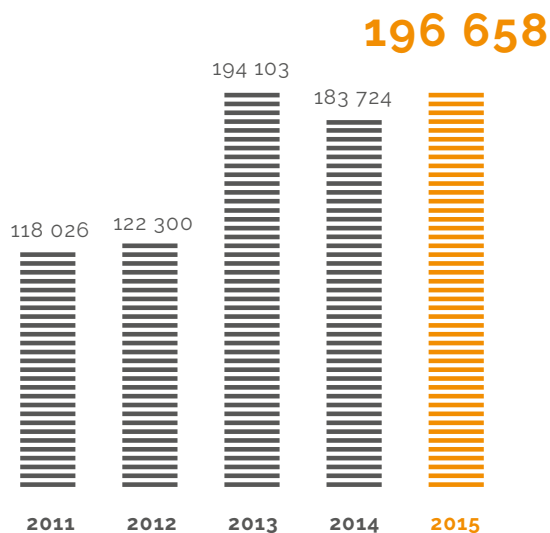
TOTAL DU BILAN

EN MILLIONS DE CHF



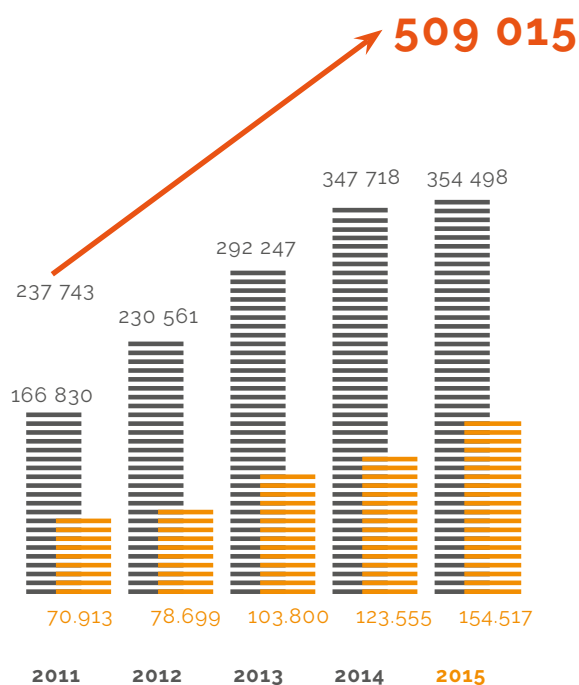
FOND PROPRES RÉGLEMENTAIRES

EN MILLIONS DE CHF



CRÉDITS À DÉCAISSEMENT

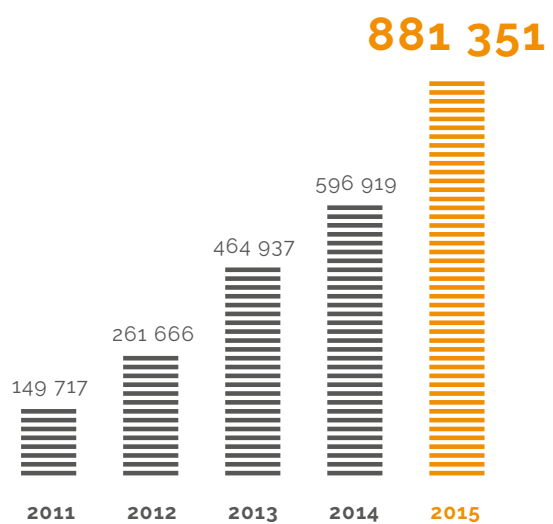
EN MILLIONS DE CHF



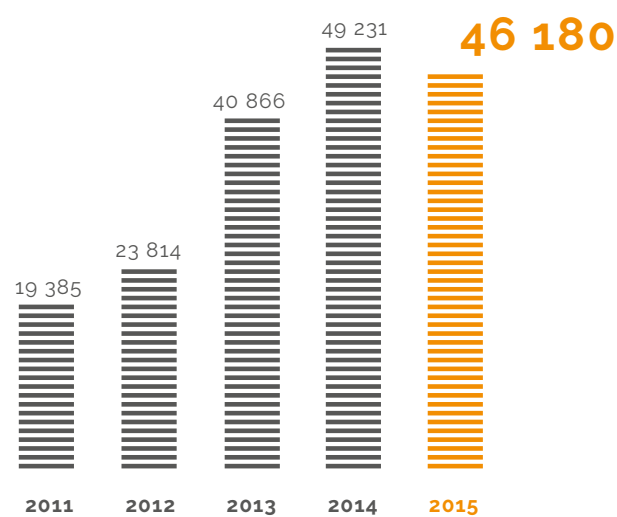
DÉPÔTS COLLECTÉS

EN MILLIONS DE CHF

— DÉPÔTS À TERME ET
COMPTES D'ÉPARGNE
— DÉPÔTS À VUE

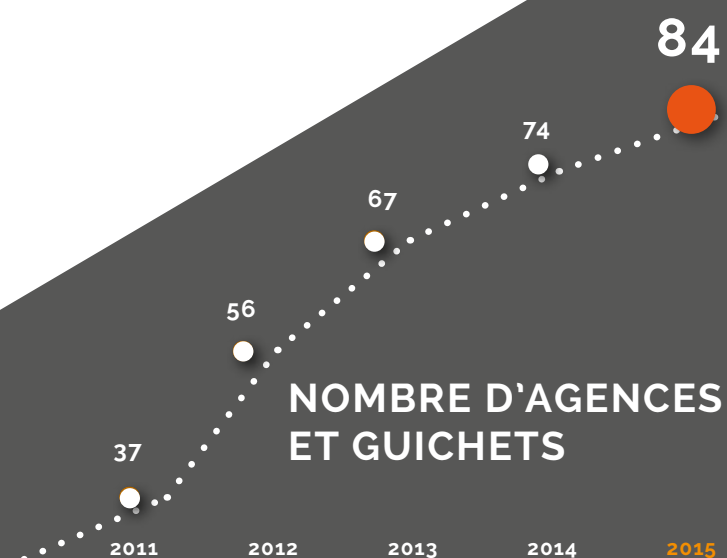


NOMBRE DE COMPTES

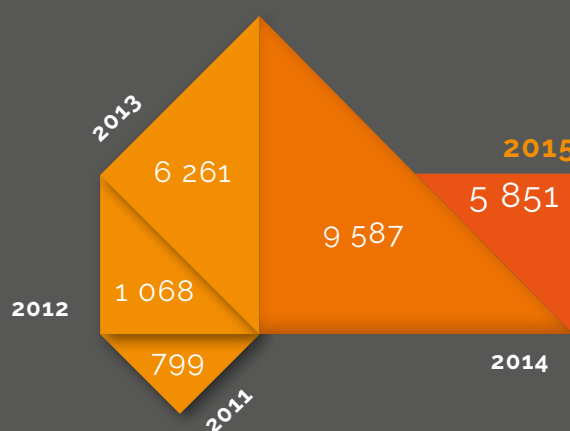


PRODUIT NET BANCAIRE

EN MILLIONS DE CHF



NOMBRE D'AGENCES ET GUICHETS



RÉSULTAT NET

EN MILLIONS DE CHF

L'édito

du rapport annuel 2015

LA TMB POSSÈDE UN ACTIONNARIAT FAMILIAL FORT QUI S'ENGAGE TOUJOURS PLUS PAR AMOUR DU CONGO

Pour la onzième fois, la TMB vous propose de parcourir avec elle une année riche en expériences et en développements. Onze ans déjà, onze ans seulement. Que de chemin parcouru durant ces années. Banque congolaise, la TMB a pu compter sur la détermination de ses actionnaires et la compétence de ses responsables pour développer une des premières banques du pays. Les résultats engrangés durant ces onze premières années sont importants mais ils ne sont pas un aboutissement. Loin de là. Il reste de nombreux défis à relever.

Notre bataille pour l'inclusion financière, pour une plus grande bancarisation des particuliers est loin d'être achevée. Nous poursuivons le développement de nos activités, avec la même volonté, persuadés que chacun au Congo profitera du développement d'une banque comme la nôtre.

Grâce à un actionnariat familial solide, nous proposons à notre clientèle la plus importante offre de services et de produits bancaires. Notre politique consiste à œuvrer chaque jour pour le développement du Congo.

Au service de tout un pays, la TMB se profile comme la seule banque Universelle grâce à

sa palette de services toujours plus large et innovante.

Au cours de l'année écoulée, nous avons lancé un produit révolutionnaire : Pepele Mobile. Celui-ci permet à chacun de disposer d'un compte en banque géré à partir de son GSM, grâce à une technologie avancée alliant simplicité et normes de sécurité les plus strictes. Ce développement majeur du « mobile banking » permet de toucher les populations, même les plus éloignées des grands centres urbains. Grâce au développement de notre réseau d'agents indépendants, eux-mêmes engagés dans le développement de notre offre bancaire, chacun pourra à terme disposer de son argent et effectuer des transactions financières sans devoir passer en agence ou au distributeur de billets.

Avec Pepele Mobile, nous avons la capacité de renforcer encore l'objectif que nous nous sommes fixés dès 2004 : participer à l'inclusion financière de chaque Congolais. Chaque année, nous mobilisons d'importantes ressources pour mettre fin à l'exclusion financière. Nos équipes suivent de nombreux programmes de formation qui leur permettent d'être toujours plus proches des préoccupations de notre clientèle. La proximité et la disponibilité de nos services et produits en font partie.

Présente dans tout le pays, la TMB est la banque congolaise qui a le plus important réseau d'agences. Elles sont un point de rencontre entre le monde bancaire et les Congolais. Afin de renforcer

encore ce lien, nous avons commencé et allons continuer à mobiliser une grande énergie dans le développement d'un réseau d'agents indépendants. Commerçants le plus souvent, ils participent déjà au développement économique du Congo. En devenant agents indépendants, ils participeront à la bancarisation du plus grand nombre de Congolais, tout en générant de nouveaux revenus pour eux.

Nous n'abandonnerons pas le développement de nos agences. Toutefois, ce réseau d'agents indépendants permettra d'accroître encore notre présence sur l'ensemble du territoire.

2016 sera une année de défis, particulièrement économiques et politiques. Nous sommes persuadés que nous les surmonterons. Les actionnaires de la TMB sont prêts à relever ceux-ci dans le plus grand respect de chaque client pour gérer au mieux ses intérêts.

Durant l'année écoulée, nous nous sommes préparés aux temps plus durs qui pourraient survenir ; nous restons convaincus que le mouvement de bancarisation du plus grand nombre ne pourra pas être interrompu. Il en va de l'avenir du pays.

Je clôture mon propos en saluant la mémoire de l'un des associés de la première heure, Monsieur Augustin Kabila Kisole, qui nous a quittés cette année et dont la sagesse et la gentillesse nous manqueront profondément. Son épouse et ses enfants héritent de ses participations.

Robert Levy

Président du conseil d'administration



A photograph of a mountain peak at sunrise. The sun is low on the horizon, creating a bright orange glow. Several people are silhouetted against the bright sky as they stand on the ridge of the mountain. The foreground is a dark, steep slope.

Introduction

4 Le message de l'administrateur
et directeur général

8 L'analyse financière

12 La Gouvernance de la TMB

Le message

de l'administrateur et directeur général

Oliver Meisenberg

CE QUE NOUS PRESENTIONS EN 2014 S'EST CONFIRMÉ EN 2015

AVANCER DANS UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE DIFFICILE

Ce que nous présentions pour 2015 s'est confirmé. La tendance a été à la stagnation économique qui risque de perdurer en 2016. La situation sociale, économique et politique mondiale ne rassure pas. Trop d'événements irrationnels et d'imprévus marquent cette année 2015. Au niveau climatique, au niveau social, avec des clivages sociétaires de plus en plus profonds, au niveau économique, avec les baisses sur les marchés des matières premières, ou encore au niveau des dettes des états, rien ne va plus.

Trêve de pessimisme, il reste le CONGO : poumon de la planète, hydrographie unique, sols et sous-sols riches ! Et surtout une population forte de plus de 80 millions d'âmes.

La TMB, produit à 100% congolais, met en valeur les atouts de ce pays de cocagne paradoxalement gâché par l'insuffisante couverture des besoins sociaux de base tels que l'éducation, la santé, l'eau et l'électricité.

La TMB, par sa présence, induit un développement économique local qui atténue ces manques.

L'an dernier, selon les sources, la croissance économique aurait oscillé entre 7,7% et 9%. Ces chiffres ne représentent que la situation économique formelle. Dans un pays où le secteur informel représente plus de 80% de l'économie, ils ne reflètent qu'une toute petite partie de la réalité qui est très difficile à cerner.

UNE OFFRE ÉTOFFÉE DE PRODUITS ET DE SERVICES

Depuis 2013, la TMB a bancarisé un tiers des fonctionnaires du pays. Ils sont aujourd'hui payés en temps et en heure, et commencent à intégrer les mécanismes bancaires. Certains se tournent même vers l'épargne, fût-elle limitée. Les quelque 200.000 fonctionnaires que nous avons en portefeuille ont contribué à la croissance de nos affaires. La population, bien que toujours largement dans le secteur informel, adhère de plus en plus à la bancarisation. Notre base clientèle est en pleine croissance. C'est pourquoi nous nous devons d'offrir une qualité de service irréprochable et un nombre toujours plus grand de produits.

En plus de nos 800.000 comptes bancaires classiques, nous développons Pelele Mobile depuis quelques mois et espérons l'ouverture d'un million de comptes Pelele Mobile pour fin 2016. Il s'agit d'un compte qui fonctionne via téléphone mobile. Il s'adresse notamment aux clients qui, aujourd'hui, sont éloignés des grands centres urbains et donc exclus du monde bancaire. Il suffit de disposer d'un simple GSM pour accéder à son compte en banque.

Nous développons par ailleurs le concept d'« agency banking » qui s'appuie sur des agents indépendants qui ont un commerce (kiosque, pharmacie, école, petit supermarché...) générant des flux financiers et qui disposent d'une certaine trésorerie.

DEUX MILLE QUINZE

La TMB maintient le cap de la croissance malgré la baisse des prix des matières premières, les incertitudes liées aux échéances politiques et la frilosité des investisseurs qui ont tous un impact sur la bonne marche des affaires.

A professional portrait of a middle-aged man with short brown hair and light-colored eyes. He is wearing a dark navy blue suit jacket over a white dress shirt and a dark blue tie with thin, light-colored diagonal stripes. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a plain, light-colored wall. On the left side of the image, there is a large, solid orange geometric shape that partially overlaps the text area.

Ils facilitent l'ouverture des comptes aux particuliers et offrent les services d'un guichet bancaire. Nous avons été les premiers à lancer ce concept au Congo et nous allons le développer en 2016.

Un autre axe de développement important de la banque est l'émission de cartes. En tant que partenaire principal de Visa et de MasterCard, nous offrons une gamme de cartes qui couvre les besoins variés de notre clientèle.

“ LA TMB SOUTIENT L'ÉCONOMIE CONGOLAISE. ”

LE CHEMIN VERS LA BANCARISATION ET L'INCLUSION FINANCIÈRE EST LONG

Depuis onze ans, la TMB combat l'exclusion financière. Nous sommes une banque universelle, autrement dit nous servons tous les segments de la société, même si nous nous focalisons plus spécifiquement sur la banque de détail. Notre clientèle est majoritairement constituée de particuliers et de PME. Les Congolais commencent à épargner. Les fonctionnaires, militaires et policiers en ont aussi compris l'intérêt, car nous avons été à leur rencontre, en plaçant des guichets au sein-même de leurs sites.

Pour réussir le pari de la bancarisation, nous avons construit le plus important réseau bancaire du pays. Nous disposons de 89 agences et guichets, et nous étions la seule banque présente dans les 11 provinces. Aujourd'hui, avec le redécoupage du pays en 26 provinces, nous sommes dans 20 d'entre elles, et certainement à brève échéance, nous couvrirons les 6 manquantes.

En développant notre projet d'agency banking et avec Pepele Mobile, nous pouvons être présents partout, y compris dans les petites villes.

Les prochaines années seront consacrées particulièrement à la consolidation de l'agency banking. C'est un travail de longue haleine ; nous devons nous déplacer, trouver des partenaires fiables, les former

et transporter les liquidités afin de développer notre écosystème bancaire fondé sur la proximité.

Dans un pays où les services bancaires pour le grand public restent relativement nouveaux, la TMB poursuit d'importants efforts de formation. Outre la sensibilisation des agents indépendants, les réseaux sociaux sont également un excellent vecteur d'éducation du grand public. Les jeunes générations sont avides de technologies, et il est important qu'une banque comme la nôtre profite de la puissance de ces réseaux pour l'éducation bancaire et pour informer. C'est une véritable mission. C'est l'avenir.

UNE BANQUE CONGOLAISE

Malgré les difficultés qui peuvent parfois surgir, le monde bancaire congolais poursuit son développement. Au Congo, les défis à relever sont nombreux. Banque congolaise, la TMB préfère se concentrer sur son marché national.

Notre stratégie est payante. En une décennie, nous sommes devenus l'une des premières banques du pays. En fonction des indicateurs observés, nous sommes dans le top 3, voire le top 2 sur 18 banques. Nous avons le plus grand nombre de comptes ouverts. Nous sommes 2^e en total des dépôts, 3^e en total bilantaire et en fonds propres et 4^e en volume du portefeuille crédits.

La concurrence entre les principales banques est rude. Nous sommes toutes soumises aux normes internationales d'éthique et de gouvernance.

La TMB a l'avantage d'être une banque congolaise et non la filiale d'un groupe étranger qui pourrait décider de laisser tomber sa succursale congolaise. À ce titre, nous sommes totalement engagés au Congo et nous veillons à gérer au mieux nos risques.

L'économie du Congo dépend de ses exportations de matières premières et le recul du prix de celles-ci a un impact direct sur la santé du pays. Toutefois, la TMB est relativement protégée. Depuis la crise financière de 2008, nous avons largement étendu notre présence au Congo et la variété de notre portefeuille clients, ce qui nous permet d'être moins dépendants des cours du cuivre et du cobalt. Notre bilan est équilibré, nos risques sont bien répartis entre secteurs d'activité et nous avons crû de manière organique et réfléchie. Ainsi armée, la TMB est optimiste quant à l'avenir, même si l'économie souffrira sans doute en 2016.

On vient de loin

Politiquement, le Congo vient de loin. Les guerres ont fait des millions de morts. En dix ans, de grandes choses ont été réalisées. Le plus grand défi auquel doit faire face le monde politique est de permettre aux populations de mieux bénéficier des ressources du pays. Malgré l'émergence d'une petite classe moyenne, le fossé entre pauvres et riches reste grand. Santé, éducation et création d'emplois sont essentiels au développement du Congo. La TMB participe à l'effort en soutenant de nombreuses initiatives.

**// L'INCLUSION
FINANCIÈRE EST
UN ÉLÉMENT
ESSENTIEL
POUR LE
DÉVELOPPEMENT
DU CONGO. //**

L'analyse financière

UNE ANNÉE FINANCIÈRE PRÉSENTANT DE BEAUX CONTRASTES

En 2015, la TMB a poursuivi ses investissements dans son réseau et ses ressources humaines. Le champ des programmes de formation a été élargi afin de répondre toujours mieux aux demandes de la clientèle et à la croissance de celle-ci, notamment en soutenant le lancement de Pepele Mobile. Ce produit a connu d'emblée un très beau succès et est amené à prendre une part croissante dans les résultats de la banque.

Depuis sa création, la TMB figure certainement au rang des success stories congolaises. Maîtrisant les différents aspects de sa croissance, elle présente un ratio de solvabilité de 20,4% et peut envisager l'avenir sous les meilleurs auspices.

L'an dernier, la TMB a été la première banque congolaise à présenter ses états financiers en conformité avec le référentiel de l'International Financial Reporting Standard (IFRS) promulgué par l'International Accounting Standard Board (IASB) dans toutes ses composantes. Dans notre rapport annuel 2014, le bilan, l'état du résultat global, l'état de variation des capitaux propres et le tableau des flux de trésorerie ont été présentés en mode dégradé IFRS sur base du bilan certifié par le commissaire aux comptes de la Trust Merchant Bank.

Aujourd'hui, la banque se félicite du choix effectué, d'autant que dès 2017, toutes les banques seront appelées à procéder de la sorte.

« En anticipant sur la migration attendue pour 2017, nous pouvons mesurer l'impact que celle-ci aura notamment sur les fonds propres, les immobilisations et le portefeuille crédits », explique Daniel Kasongo, directeur financier.

UNE BANQUE QUI POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

Au cours de l'exercice écoulé, la TMB a consolidé ses positions et renforcé son rôle de banque de premier plan, occupant des positions fortes malgré une concurrence toujours plus rude.

- Au niveau financier, après une année 2014 remarquable à tous points de vue, avec une croissance du volume d'affaires de près de 20% et une rentabilité record, 2015 fut plus modeste, avec des résultats positifs non négligeables.

- Le bénéfice après impôts est de 6,3 millions de dollars (USD).

- Le total du bilan atteint 621 millions USD. Ce qui place la TMB parmi les premières banques congolaises.

- La TMB présente un ratio de solvabilité de 15% (ratio McDonough - Tier 1) contre une norme minimale nationale de 7%.

- La banque avait prévu que les années 2015 et 2016 allaient être difficiles. Les soubresauts politiques du début de 2015 ont affecté l'économie. Les prévisions de croissance de l'économie

congolaise ont ainsi été revues de 10,3% au début de l'année, à 7,7% au final. En 2014, la croissance avait été de 9,7%. Cela traduit le fait que les incertitudes ont gagné le monde économique et la marche des affaires. La concurrence est devenue plus agressive, avec notamment certaines banques qui pratiquent un véritable dumping bancaire, diminuant leurs prix pour pénétrer certains marchés, dont en particulier celui de la banque de détail, fer de lance de la TMB. Cette pratique n'est pas viable à long terme et elles ne tardent pas à revoir leur politique tarifaire.

- La baisse du cours du cuivre au début du second semestre et le ralentissement de l'économie chinoise ont eu un impact important sur les recettes du pays, qui n'est pas compensé par la baisse du prix du pétrole sur le marché mondial car au Congo les prix à la pompe n'ont pratiquement pas changé.

- La banque présente une croissance de l'ordre de 8% de son volume d'activités, avec une belle progression (+25%) de la collecte de l'épargne à terme, ce qui dénote de la confiance sans cesse grandissante que la clientèle place en notre établissement financier.

Dans un environnement économique difficile, elle dispose de bonnes liquidités. Les dépôts ont crû plus rapidement que les crédits en termes de flux, même si l'activité de crédit affiche un rebond de 10%. La banque est restée prudente dans l'utilisation de ses ressources car il ne s'agit pas de générer du revenu en prenant des risques inconsidérés.

- La politique réussie de développement du réseau d'agences est un sujet de satisfaction pour la TMB, car le dynamisme des opérations locales entre villes et entre provinces a contribué de manière appréciable à la rentabilité globale de la banque.

« Le modèle de la TMB est prometteur. Notre ambition est de continuer à développer une banque de premier rang au Congo. »

Daniel Kasongo,
directeur financier

PRUDENCE POUR 2016

L'année en cours est abordée avec prudence. Les incertitudes de la vie politique et économique pourraient affecter la bonne marche des affaires.

- Au niveau économique, le FMI (Fonds monétaire international) a revu à la baisse ses prévisions de croissance mondiale. Pour le Congo, il ne faut pas s'attendre à une inversion de la courbe du cours du cuivre à court terme. La banque doit tenir compte de la conjonction de ces deux facteurs.

- Pour 2016, la banque table sur une croissance de l'ordre de 10%, en s'appuyant sur le lancement de nouveaux produits, de l'agency banking et de Pepele Mobile. La TMB entend être un acteur de tout premier plan dans l'accès aux services et produits bancaires pour toutes les populations, avec un effort particulier mis sur les zones éloignées des grands centres urbains.

- Depuis la crise financière de 2008, la TMB a rééquilibré son engagement auprès des différents secteurs industriels du pays en diversifiant son portefeuille clients. Elle peut donc s'appuyer sur d'autres secteurs d'activité (agriculture, or, bois, ciment, services, commerces...) et sur son réseau d'agences réparties sur tout le territoire pour compenser la faiblesse du marché des métaux.

- Au cours des prochaines années, la banque va se diriger vers les normes de Bâle II (dispositif prudentiel destiné à mieux appréhender les risques bancaires et, principalement, le risque crédit ou de contrepartie pour garantir un niveau minimum de capitaux propres afin d'assurer la solidité financière).

La TMB peut être comparée aux banques internationales

Dès l'exercice 2017, les banques congolaises présenteront leur rapport annuel selon les normes comptables internationales.

Un accord a été conclu en ce sens entre la Banque Centrale du Congo et l'Association Congolaise des Banques. Les normes IFRS (International Financial Reporting Standards) offriront une meilleure visibilité aux banques congolaises. Pour les responsables de la banque, il est important qu'elle puisse être comparée aux institutions internationales.

La globalisation rend intéressante l'utilisation de normes comparables internationales ; les banques partenaires de la TMB disposent ainsi d'une bonne grille de lecture des performances et ratios de la banque, tout comme d'ailleurs les multinationales et les investisseurs à la recherche d'une banque partenaire du développement de leurs activités au Congo. Les normes IFRS permettent de disposer d'une information comptable cohérente avec les critères internationaux.

« Le passage aux normes IFRS présente d'autres avantages. Ainsi, les comptes des banques locales, filiales de groupes étrangers, pourront plus aisément être consolidés. Jusqu'ici, ces banques tiennent une double comptabilité, ce qui représente un coût certain. Les normes IFRS pourraient également pousser des banques internationales à s'intéresser au Congo », explique Daniel Kasongo.

La Gouvernance de la TMB

UNE BONNE GOUVERNANCE POUR UNE BANQUE SAINE

La TMB a mis en place des procédures précises de bonne gouvernance. Conseil d'administration, comité d'audit, comité de gestion - auquel sont rattachés des comités spécifiques (commercial, ressources humaines, crédit, IT...) - assurent le bon fonctionnement de l'institution et le respect strict des règles édictées par la Banque Centrale du Congo mais aussi en vigueur au sein des grandes banques et institutions internationales. A chaque niveau, les règles définissent les missions, droits et obligations de chacun au sein de la banque. Ethique et déontologie bancaires sont les gages de la réussite de la banque mais aussi et surtout de la confiance accordée par ses clients et partenaires.

Le développement rapide de la TMB a amené ses responsables à toujours se remettre en question. Cette remise en question est notamment passée par un renforcement de ses organes de gestion et de contrôle.

En un peu plus d'une décennie, la banque a non seulement conquis des centaines de milliers de Congolais mais elle est aussi reconnue par ses pairs, tant sur le marché national qu'à l'étranger. Dans un monde bancaire en plein essor, aucune erreur ne peut être commise. Il faut sans cesse demeurer au fait des derniers développements internationaux de bonne gouvernance, d'éthique et de déontologie. Ces principes sont universels. Une banque, qu'elle soit congolaise ou internationale, doit bénéficier de la confiance de ses clients et partenaires. Elle se doit d'adopter les normes internationales les plus strictes, répondant aussi aux critères émis par la Banque Centrale du Congo.

C'est ainsi que 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 les chartes du conseil d'administration, du comité d'audit et la charte de conformité. 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. Cet arsenal permet de bien séparer les pouvoirs entre les organes qui composent les équipes dirigeantes de la banque. Il permet aussi de maîtriser les risques liés à certaines opérations. Pas question que la TMB soit impliquée dans des transactions litigieuses ou qui pourraient porter préjudice à sa réputation. « Notre métier, c'est principalement la banque de détail, avec des opérations le plus souvent très basiques. C'est là que nous assurons le succès de nos activités », explique notamment Oliver Meisenberg, administrateur et directeur général.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'est le conseil d'administration qui définit les grandes orientations stratégiques de la banque et la surveillance des activités pour le compte des actionnaires mais aussi des clients et des partenaires.

Il s'occupe 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. C'est lui qui a notamment décidé, l'an dernier, de publier ses comptes aux normes IFRS (International Financing Reporting Standards). « Nous ne craignons pas d'être comparé aux banques internationales », insiste Daniel Kasongo, administrateur et directeur financier.

Composition du conseil d'administration :

▪ **Robert Levy,**
président du conseil d'administration

Administrateurs exécutifs :

▪ **Oliver Meisenberg,**
administrateur et directeur général

▪ **Alexandre Mandeiro,**
administrateur et directeur

▪ **Yannick Mbiya Ngandu,**
administrateur et directeur

▪ **Daniel Kasongo Ilunga,**
administrateur et directeur

Administrateurs non-exécutifs :

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

▪ **Augustin Kabila Kisoile,**
administrateur
(décédé en août 2015)

▪ **Giovanni Battista Zunino,**
administrateur

Rapportant directement au conseil d'administration, **le comité d'audit** assiste les administrateurs dans leur mission de contrôle. Ce comité 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.

Composition du comité d'audit :

▪ **Célestin Tshibwabwa,**
président

▪ **Augustin Kabila Kisoile,**
administrateur

▪ **Giovanni Battista Zunino,**
administrateur

LE COMITÉ DE GESTION

Le comité de gestion est l'organe exécutif de la banque. Il en assure la gestion quotidienne et fait en sorte que tout soit mis en place afin de réaliser les objectifs stratégiques tels que définis par le conseil d'administration. Ce comité de gestion est composé de 8 membres depuis 2014.

Composition du comité de gestion :

▪ **Olivier Meisenberg,**
directeur général, assure la
présidence du comité de gestion

▪ **Alexandre Mandeiro,**
directeur, est en charge de la Conformité
et de la Gouvernance

▪ **Yannick Mbiya Ngandu,**
directeur, est en charge du Réseau
d'agences

▪ **Daniel Kasongo Ilunga,**
directeur, est en charge des
Finances et de la Trésorerie

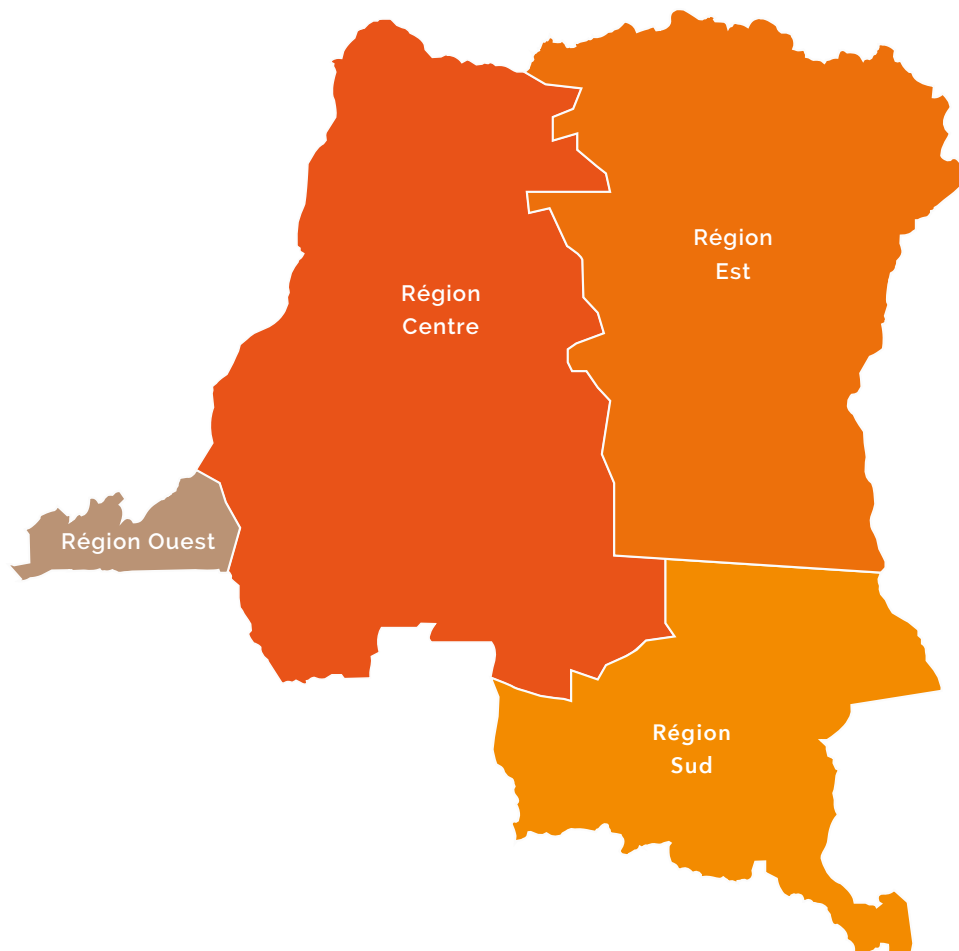
▪ **Guillaume Kwongkam,**
responsable du département
Opérations

▪ **Rock Ngouoto,**
responsable du département Crédit

▪ **Fabrice van Pottelsberghe
de la Potterie,**
responsable du département Risque

▪ **Patrick Read,**
business manager

Différents comités spécifiques (Commercial, Ressources humaines, Asset and Liabilities (ALCO), Crédit, IT et Trésorerie) y sont rattachés et sont plus spécifiquement chargés d'assurer un fonctionnement optimal des services et départements de la banque.



LA GOUVERNANCE COMMERCIALE

Avec 89 agences et guichets répartis sur tout le territoire, le développement de Pepele Mobile et le réseau d'agents indépendants, la TMB doit adapter constamment ses structures afin de répondre aux nouveaux enjeux qui se présentent à elle. La relation commerciale doit être pleinement maîtrisée, tout en s'assurant que les processus décisionnels soient respectés.

Aujourd'hui, avec le redécoupage du territoire national en 26 provinces, la TMB doit s'assurer de pouvoir garantir un traitement équitable de tous ses clients au sein de ces nouveaux territoires. Les développements conjoints du réseau d'agents indépendants et de Pepele Mobile doivent répondre à cette volonté mais nécessitent une adaptation permanente des structures commerciales.

Quatre régions

Depuis 2014, la TMB est organisée en quatre grandes régions. Le redécoupage territorial ne change pas la donne.

- La région Ouest comptait jusqu'ici les provinces de Kinshasa et du Bas-Congo, sous la responsabilité de Patrick Read, également membre du comité de gestion. A présent, il s'agit de Kinshasa et du Kongo-Central.
- La région Centre comprenait les deux Kasai, l'Equateur et le Bandundu, sous la responsabilité de Jean-Marie Manzano basé à Mbuji-Mayi. Elle comprend dorénavant l'Equateur, le Kasai, le Kasai-Central, le Kasai-Oriental, le Kwango, le Kwilu, le Lomami, le Mai-Ndombe, le Mongala, le Nord-Ubangi, le Sankuru, le Sud-Ubangi et le Tshuapa.
- La région Est regroupait les deux Kivu, le Maniema et la Province Orientale, sous la responsabilité d'Arsène Ntambuka installé à Goma. Les provinces à présent reprises sont le Bas-Uele, le Haut-Uele, l'Ituri, le Maniema, le Nord-Kivu, le Sud-Kivu et le Tshopo.

- La région Sud couvrait le Katanga, sous la responsabilité de Sele Mulumba à partir de Lubumbashi. Il s'occupe dorénavant des provinces du Haut-Katanga, du Haut-Lomami, du Lualaba et du Tanganyika.

Chaque région est 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 le comité de gestion. Le business manager est également sensibilisé à la rentabilité de ses agences.

Le comité commercial

Les business managers sont membres du comité commercial dirigé par Yannick Mbiya Ngandu, directeur du Réseau d'agences et membre du comité de gestion. On y retrouve aussi Michel Schittekatte, business development manager, basé à Kinshasa.

Leur rôle 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. Cette gouvernance commerciale a pour ambition d'assister le développement harmonieux de la TMB sur l'ensemble du territoire et de s'assurer de la qualité de la relation commerciale. Elle vise aussi à promouvoir les relations d'affaires entre clients et à veiller à leur satisfaction dans le traitement de leurs opérations. La qualité du rapport commercial des clients avec la banque est un gage de pérennité.

LE CONTRÔLE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES

Ces dernières années, la TMB a connu une croissance soutenue. En 2015, elle a encore renforcé ses contrôles afin d'assurer le respect des règles de conformité. Elles répondent aux critères les plus stricts en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Cette lutte est un cheval de bataille de la TMB, tant pour sa propre survie que pour protéger ses clients contre d'éventuels créanciers ou débiteurs mis en liste noire. La banque dispose des logiciels les plus performants donnant accès aux bases de données internationales permettant un contrôle permanent des opérations entrantes et sortantes. Dès qu'une opération semble suspecte, le service Conformité (Compliance) est appelé à étudier la transaction et à donner un avis formel.

▪ Active dans la lutte contre le blanchiment et déjà reconnue pour ses formations, la banque a été sélectionnée pour héberger un centre de formation et d'examen pour la certification ACAMS (Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists), association américaine d'experts en lutte contre le blanchiment d'argent. L'ACAMS fournit des formations qui permettent aux personnes qui y ont participé et ont réussi l'examen d'obtenir un certificat reconnaissant leur professionnalisme dans la lutte contre le blanchiment et toutes les transactions litigieuses. La TMB est dorénavant le centre d'excellence de l'ACAMS pour le Congo. Elle permet à toutes les banques actives au Congo d'y envoyer des membres de leur personnel impliqués dans les processus de contrôle des transactions et de vérification de leur conformité par rapport aux règles et standards tant nationaux qu'internationaux. La Cellule Nationale de Renseignements Financiers (CENAREF) a reconnu l'excellence du travail fourni par la TMB. La CENAREF est l'institution congolaise spécifiquement en charge de la lutte contre le blanchiment, et à laquelle les banques doivent rapporter toute suspicion en la matière. La formation ACAMS va au-delà de la formation standard que reçoivent tous les responsables d'agence et est particulièrement importante pour les personnes devant donner leur aval à une transaction. La formation, comprenant tant un aspect théorique que des cours pratiques en ligne, est particulièrement ardue mais donne les armes pour lutter contre le fléau du blanchiment d'argent contre lequel lutte la TMB, aux côtés de la Banque Centrale du Congo.

▪ FATCA : La banque est enregistrée auprès de l'International Revenue Service (IRS), en conformité avec le « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) qui exige que les institutions financières du monde entier déclarent leurs clients assujettis au fisc américain.

▪ Le département Risque 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 du Congo. L'analyse des ratios prudentiels montre une constance dans la maîtrise des risques de crédit, de liquidité, de marché et des risques opérationnels, ainsi que de la gestion actif-passif. Cette nécessaire gestion est également un gage pour l'avenir de la banque et de la bancarisation au Congo.

Le comité de gestion



OLIVER MEISENBERG

Oliver Meisenberg a grandi entre le Kivu et l'Allemagne. Diplômé en gestion des affaires (Londres), il s'occupe de consultation stratégique, avant de participer, en 2005, à la création de la filiale congolaise de la ProCredit Bank. Il découvre alors le métier de banquier et réussit dans ce projet. Convaincu par ses compétences, Robert Levy lui propose de rejoindre la haute direction de la banque en 2009. Au lendemain de la crise financière internationale de 2008, il épaula Robert Levy dans un important plan de restructuration et de déploiement géographique. Depuis début 2011, il a pris en main la direction générale de la TMB au titre de président du comité de gestion.



ALEXANDRE MANDEIRO

Alexandre Mandeiro est, à l'instar de Robert Levy, un « vrai » Congolais. Il est né à Lubumbashi et y a toujours vécu. Il a

entamé sa carrière auprès de Victor Levy, le père de Robert. 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. Actuellement, il supervise la gouvernance et la conformité depuis le siège de la banque à Lubumbashi.



YANNICK MBIYA NGANDU

Ingénieur de gestion de l'UCL (Belgique), Yannick Mbiya entame en 2007 une carrière de consultant auprès d'un cabinet conseil. Toutefois, le pays lui manque. Il rejoint ainsi la TMB qui amorce son développement à Kinshasa. Il y apprend le métier et prend la

responsabilité du développement du réseau d'agences à Kinshasa d'abord, sur les autres provinces ensuite, en particulier le Katanga depuis 2011. Cette année-là, il entre au comité de gestion 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 aujourd'hui.



DANIEL KASONGO ILUNGA

Daniel Kasongo, diplômé en sciences économiques de l'Université de Lubumbashi (UNILU), rejoint la TMB en 2006, au titre d'aide comptable. En 2009, il devient responsable des départements Comptabilité et Trésorerie de la banque puis son directeur financier. Daniel Kasongo suit de multiples formations tant au Congo qu'à l'étranger, et notamment le cycle de deux ans de l'Institut Technique de Banque, un institut français qui organise des formations bancaires au Congo. Il est également titulaire d'un diplôme d'études approfondies (niveau Master) en économie monétaire. Il maîtrise parfaitement les multiples aspects de la réglementation bancaire, expertise qu'il entend faire partager au conseil d'administration et au comité de gestion de la banque.



GUILLAUME KWONGKAM

Après une belle carrière au sein du monde bancaire (Citibank Kinshasa, Banque de Commerce et de Développement) et un passage à la Direction Générale des Impôts, Guillaume Kwongkam est approché par la TMB. Il est engagé en tant que responsable 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 NGOUOTO

Congolais de Brazzaville, Rock Ngouoto rencontre Oliver Meisenberg durant ses études en sciences économiques effectuées à Bonn. En 2004, Oliver Meisenberg lui propose de le rejoindre en RDC pour participer à la création de la ProCredit Bank au Congo. Il suit ensuite Oliver lorsque celui-ci s'engage dans le projet de développement de

la TMB. Reconnu pour la qualité de son travail, il devient responsable du département Crédit, tout en participant au développement de plusieurs projets. En avril 2014, il est nommé membre du comité de gestion.



PATRICK READ

Patrick Read a déjà un long parcours dans les secteurs bancaires et privés congolais (Banque du Peuple, entreprise de construction belge basée au Congo...) lorsqu'il quitte le pays au lendemain des pillages de 1991. Il occupe des fonctions de directeur financier et administratif et d'administrateur dans des entreprises du secteur de la construction en Belgique jusqu'à sa rencontre avec Robert Levy en 2007, à Bruxelles. Il relève alors le défi qui lui est proposé et rejoint la nouvelle agence de Kinshasa comme directeur des Opérations, avant de devenir le « business manager » en charge de la coordination des agences de Kinshasa et de la province du Kongo-Central. En 2014, il entre au comité de gestion.



FABRICE VAN POTTELBERGHE DE LA POTTERIE

Fabrice van Pottelsberghe aurait pu rester à Bruxelles où il a effectué ses études à la Solvay Business School of Economics and Management. Il y aurait sans aucun doute été appelé à occuper de hautes fonctions. Toutefois, né et ayant grandi à Lubumbashi, il prend contact avec Robert Levy dont il connaît la famille de réputation. Il rejoint ainsi la TMB en 2011. Basé à Kinshasa, il participe au développement de différents projets. Mi-2012, il rejoint le siège de Lubumbashi où il participe à la création du département Credit Risk de la banque, dont il prend la tête, avant de devenir le risk manager de la TMB et membre du comité de gestion.



Regards

20 La banque sur chaque portable

22 L'inclusion financière

24 La TMB récompensée

26 Le moteur de la Banque

30 Un coeur qui bat

34 TMB dans la société



La banque

sur chaque portable

“ PEPELE MOBILE, C'EST UN COMPTE EN BANQUE, SANS PASSER À LA BANQUE. ”

PEPELE MOBILE RÉVOLUTIONNE LA RELATION DU CLIENT AVEC SA BANQUE

Le lancement de Pepele Mobile a été couronné de succès. En quelques mois, ce compte bancaire multitâches géré par GSM a séduit des milliers de Congolais et conduit à la révolution du paysage bancaire congolais. La banque a de grandes ambitions pour ce nouveau mode d'utilisation des produits et services bancaires. Pepele Mobile crée un nouvel écosystème qui devrait rapidement atteindre le million de clients.

Dans le rapport annuel précédent, nous vous annoncions le lancement d'un produit révolutionnaire : Pepele Mobile. Un an plus tard, la TMB peut confirmer qu'un tel service manquait au Congo. Dans un pays aussi vaste que le nôtre, avoir accès aux services bancaires n'est pas toujours simple. Les coûts d'installation et surtout de fonctionnement d'une agence bancaire sont excessivement élevés. Certaines zones du pays sont difficilement accessibles, rendant compliquée et aléatoire la bonne marche des équipements, voire simplement l'acheminement de l'argent depuis un centre plus important.

En choisissant la société française Tagattitude, la TMB a fait un choix stratégique. Dans son combat pour l'inclusion financière, Pepele Mobile représente une avancée majeure : chaque Congolais peut aujourd'hui accéder aux services bancaires en utilisant son seul téléphone mobile, fut-il d'ancienne génération. C'est la technique éprouvée du SMS qui en est le moteur. Elle n'a pas besoin d'internet pour être disponible.

UN SIMPLE TÉLÉPHONE MOBILE SUFFIT

Comme l'explique Oliver Meisenberg, il ne s'agit pas d'argent virtuel. Il suffit d'utiliser son téléphone pour actionner ses avoirs bancaires. Dès qu'une transaction est effectuée, le compte est débité et celui de la contrepartie crédité.

La technologie développée par le partenaire français a déjà fait ses preuves ailleurs dans le monde. Tagattitude œuvre pour que les 2 milliards de personnes exclues du système bancaire mondial puissent y accéder à moindre coût. La technologie développée est entièrement sécurisée.

Concrètement, les clients faisant confiance à Pepele Mobile créent un compte géré à partir de leur GSM. Pas besoin d'être abonné auprès d'un opérateur mobile particulier, la solution fonctionne sur n'importe quel réseau. Les comptes Pepele Mobile sont des comptes bancaires soumis aux réglementations bancaires, ce qui permet notamment le transfert de montants allant jusqu'à 10.000 dollars au départ de son téléphone.

« Les limites sont là pour éviter le blanchiment et nous suivons les transactions en direct », explique encore l'administrateur et directeur général. Pour lui, les jeunes générations sont particulièrement friandes de telles solutions. Or, ces jeunes représentent l'avenir du Congo et de son système bancaire.



Comment ne pas être attiré en effet par une technologie qui permet de réaliser des opérations bancaires (paiements, transferts, paiements de factures, etc...) au départ de son téléphone ou encore de retirer de l'argent auprès d'un distributeur de billets sans avoir besoin d'une carte de banque ? »

AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE

Au sein de la TMB, tout le monde fait la promotion de Pepele Mobile, dans la mesure où le produit est vu comme un élément stratégique pour une plus grande bancarisation du Congo. « Le produit répond aux exigences d'inclusion financière. Il permet l'accès à la banque partout où il y a des échanges économiques, des flux financiers. C'est un outil adapté à la réalité du pays », confirme le directeur financier, Daniel Kasongo.

Selon Bruno Gustave, chef de projet, l'originalité de Pepele Mobile, outre son indépendance par rapport aux opérateurs mobiles, c'est sa simplicité d'utilisation. « De nombreux Congolais sont encore réticents à entrer dans une banque, a fortiori à disposer d'un compte en banque. Pepele Mobile leur offre une solution adaptée. L'absence de contrainte et la facilité d'utilisation permettent une plus grande indépendance. En outre, avec le développement de Pepele Mobile, on peut désengorger les agences, prises d'assaut notamment au moment de la paie des fonctionnaires. Aujourd'hui déjà, plus de 30.000 fonctionnaires ont choisi cette solution. »

La technologie du SMS est bien implantée et comprise par les utilisateurs des téléphones mobiles, ce qui facilite encore l'usage de Pepele Mobile. Mais, explique Bruno Gustave,

grâce à un serveur vocal, chaque client peut être aidé pour ses opérations, guidé pour mieux utiliser la solution Pepele Mobile.

Avec cette solution, la TMB développe un nouvel écosystème. Pepele Mobile aide tout Congolais à accéder à la banque et favorise les échanges. C'est la raison pour laquelle les agents indépendants sont aussi concernés par le développement du réseau. En facilitant les transactions financières, ils bénéficient du système car leurs clients peuvent les payer plus facilement et en toute sécurité. « Le commerçant voit en temps réel si la transaction a été validée. »

Pepele Mobile est aussi adopté par les PME et les grandes entreprises. Il est possible de développer des applications dédiées à un secteur d'activité. Un entrepreneur peut payer son fournisseur avec Pepele Mobile, voire payer ses salariés. La sécurité est donc renforcée pour tous les acteurs du monde économique. Les transferts physiques d'argent sont sensiblement réduits induisant un meilleur contrôle et plus de transparence.

Plus polyvalente qu'une carte bancaire, cette solution permet le retrait d'argent de son compte Pepele Mobile via un distributeur de billets, une agence ou un agent indépendant, offrant une traçabilité de toutes les transactions. La plateforme Pepele va offrir encore plus de produits et de services dans les prochains mois. « Nous réfléchissons à l'ajout de nouvelles fonctionnalités qui répondraient à des demandes de nos clients professionnels. Il faut que Pepele Mobile soit réellement un produit pour tous », soutient encore Bruno Gustave, persuadé que ce système touchera rapidement des millions de Congolais. Pepele Mobile rend les services bancaires accessibles partout, y compris dans les régions dépourvues d'agence bancaire.

« Avec Pepele Mobile, chacun dispose de sa banque à domicile. Dans un pays aussi vaste que la RDC, il s'agit d'une solution exceptionnelle, à la portée de tous. Agriculteur dans une province reculée, étudiant, fonctionnaire ou patron d'une PME en ville, chacun gère son compte bancaire en toute simplicité à partir de son téléphone mobile. De plus, cette solution bancaire permet d'accéder aux services bancaires à moindre coût, quel que soit son opérateur téléphonique. Pepele Mobile est un véritable écosystème adapté aux besoins de chacun. Les organisations non gouvernementales nationales et internationales ou des PME actives dans des zones difficiles d'accès bénéficient ainsi d'un système qui s'intègre parfaitement à leurs processus de gestion, tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des opérations. Nos agents indépendants, véritables ambassadeurs de Pepele Mobile, participent activement au déploiement efficace et rapide du concept d'agency banking qui permet à la population congolaise d'accéder à tous les avantages de Pepele Mobile. »

Arsène Ntambuka,
business manager, région Est

L'inclusion financière

PLUS QU'UN VOCABLE, UNE RÉELLE TRANSFORMATION DE LA SOCIÉTÉ CONGOLAISE

Au-delà des fonctionnaires dont la TMB assure la paie mensuelle, la bancarisation touche tous les secteurs de la vie économique congolaise. Une plus grande inclusion financière, réalisée par des banques solides, est le gage d'un développement économique plus régulier pour un pays comme le Congo. Encore faut-il trouver les meilleurs voies et moyens pour y parvenir.

La bancarisation au Congo est un phénomène relativement neuf. S'il existe aujourd'hui dix-huit banques actives sur le territoire national, la plupart ne sont présentes qu'à Kinshasa. La TMB est un des rares établissements à ancrage et portée nationaux. Si le paysage bancaire a bien évolué depuis la naissance de la banque en 2004, la TMB a aussi dû s'adapter en permanence pour répondre aux défis de la croissance.

UNE BANCARISATION RÉUSSIE

Patrick Read, business manager à Kinshasa, se souvient: « Lorsque nous avons entamé la bancarisation de la paie des fonctionnaires, nous n'imaginions pas le succès que nous rencontrerions. Nous pouvons nous targuer de payer le tiers des fonctionnaires aujourd'hui. Dès le départ, nous avons trouvé les moyens pour gérer l'afflux massif des clients. Des milliers de personnes se pressaient devant l'agence Place du Marché, pour recevoir leur salaire. Aujourd'hui,

grâce à une meilleure répartition de la clientèle entre les agences, la situation s'est améliorée, même si les jours de paie restent encore des moments très animés. »

Pour réussir la bancarisation, la TMB a mis en place des processus pour pouvoir servir l'armée, la police, les enseignants et les fonctionnaires des ministères. « Il a fallu trouver des solutions adaptées aux forces armées. Afin de les rassurer, nous avons ouvert des agences ou guichets au sein-même des casernes. Cela a réduit sensiblement les risques liés à l'afflux d'un si grand nombre de clients au même moment. Nous ne voulions pas d'hommes armés dans nos agences. »

Pour la TMB comme pour les dix-sept autres banques membres de l'Association Congolaise des Banques, les règles établies par le gouvernement (et relayées par la Banque Centrale du Congo) sont parfois contraignantes et peuvent être un frein au développement de l'inclusion financière. On pense notamment à la rétribution que le gouvernement doit payer à douze banques pour leurs activités liées au paiement des salaires des fonctionnaires.

La TMB continue à innover (Pepele Mobile, infrastructures, informatique, agences TMB Plus, distributeurs de billets...), certaine qu'elle montre le seul chemin à suivre.

RÉPONDRE À TOUT TYPE DE CLIENTÈLE

A l'heure actuelle, selon Patrick Read, la bancarisation ou inclusion financière ne touche que 8% de la population congolaise. Le reste de l'économie demeure informel. Le potentiel de développement bancaire est important. Toutefois, la TMB sait également que le pouvoir d'achat moyen est très faible. Il faut donc répondre aussi à un public ayant peu de moyens et souvent complètement désintéressé du monde bancaire. Tout un travail d'éducation est à réaliser. Les agents de la TMB sont ainsi formés pour répondre aux questions, de la plus naïve à la plus complexe, car la banque s'adresse à un public varié. « Outre les comptes TMB 'classiques', nous répondons également aux besoins de clients plus au fait du monde bancaire avec les comptes TMB Plus. Cette offre permet d'encadrer les clients de manière plus personnalisée. Elle vise des clients qui réalisent des opérations plus complexes : transferts internationaux, crédits documentaires, etc. Cette organisation en deux pôles se retrouve dans toutes les agences. Un client TMB peut très bien devenir un client TMB Plus. Mais, un client est un client. Pas question de mieux s'occuper d'un client TMB Plus que d'un client TMB. » C'est la manière de fonctionner de la TMB : égalité de traitement et équité.

C'est la même idée qui sous-tend le développement de Pepele Mobile. Il répond à une réalité : les contraintes logistiques au déploiement des agences bancaires. Pepele Mobile doit s'étendre à l'échelle nationale afin d'être une réussite et participer à cette bancarisation accrue. « Jusqu'ici, notre écosystème était limité à nos agences. Pepele Mobile le rend universel. »

ÉVOLUTION DES MENTALITÉS

En quelques années, le paysage bancaire congolais s'est stabilisé mais il est loin d'avoir atteint son apogée. Heureusement, on constate une évolution des mentalités de la part des clients, notamment chez les fonctionnaires qui apprennent les mécanismes bancaires et se tournent lentement vers d'autres produits rémunérateurs, dont l'épargne.

« C'est une bonne chose », confirme Patrick Read, qui tempore toutefois en rappelant les défis qui attendent la banque, comme le pays.

Il existe un projet de centrale de risques. La banque allemande KFW participe à sa subvention. Il est prévu de mettre au point une chambre de compensation standardisée afin d'obtenir plus rapidement le règlement d'opérations en devises étrangères.

« Le pays est en pleine mutation et voit la réalisation de nombreuses initiatives mais, parfois, la population ne suit pas. Il faut éduquer. C'est également vrai pour le secteur bancaire. » La Banque Centrale du Congo suit de près les banques agréées afin de rendre le secteur bancaire congolais plus sûr. Les procédures mises en place par la Banque Centrale du Congo sont strictes et ont permis au secteur bancaire de retrouver sa crédibilité, tant à l'intérieur du pays qu'à l'extérieur. La TMB est très regardante dans ce domaine. Elle satisfait ainsi aux exigences des banques correspondantes avec lesquelles elle travaille.

QUELQUES CHIFFRES

Au 31 décembre 2015, la TMB compte 866.000 comptes ouverts, dont 847.406 par des particuliers et 12.364 par des entreprises privées.

La TMB s'occupe de la paie de 273.000 agents de l'Etat : militaires, policiers, enseignants et agents administratifs.

« Le Congo ne se résume pas à ses seules grandes villes. Au contraire ! Le Congo compte de nombreuses localités éloignées des grands centres urbains et dont la population aspire aussi au développement et à l'accès aux services bancaires. Banque de proximité, la TMB veut être aux côtés des populations, où qu'elles se trouvent. Elles doivent pouvoir capitaliser leur épargne au profit de leur développement et accéder à tous les services et avantages que peut offrir une banque moderne, notamment ceux qui reposent sur des outils de communication avancés. C'est ainsi que nous contribuons à briser l'enclavement de certaines parties du pays et faisons participer un maximum de citoyens à la modernité. »

Jean-Marie Manzano,
business manager, région
Centre

La TMB

récompensée

Le sérieux avec lequel la TMB mène ses opérations a été salué par la remise de plusieurs distinctions internationales prestigieuses.



BANK OF THE YEAR

2012, 2013, 2014 ET 2015

THE BANKER

Pour la quatrième année consécutive, la TMB a été récompensée du titre de « **Banque de l'année en RDC** » par le magazine The Banker. Ce magazine appartenant au groupe Financial Times salue ainsi la banque congolaise pour le lancement réussi de Pepele Mobile, le service de mobile banking développé par la banque. The Banker met également en avant la gestion financière prudentielle de la banque, son bilan solide et ses fonds propres.

Avec Pepele Mobile, la TMB renforce encore son engagement pour une plus grande bancarisation. Cette innovation devrait permettre à la banque de prendre des parts de marché intéressantes dans différentes régions du pays. The Banker ne pouvait être insensible à cette nouvelle démarche de la TMB. Ce prix est une reconnaissance internationale de la position de la TMB en tant que leader dans le secteur bancaire du Congo.

Cette distinction montre à quel point les efforts accomplis depuis son lancement font de la TMB un partenaire fiable dans un marché bancaire congolais en plein développement.

BEST BANK IN DRC 2014 ET 2015

GLOBAL FINANCE

Le prestigieux magazine financier américain Global Finance a élu la TMB au titre de « **Meilleure banque en RDC**. »

Ce prix, décerné pour la deuxième année consécutive, est également une récompense importante. Elle met en évidence l'engagement de la banque à fournir des services bancaires professionnels, rentables et performants à travers tout le pays. Le jury a reconnu les résultats probants de la TMB qui est parvenue à développer l'accès aux services bancaires dans tout le pays. Il constate la position unique de la TMB en tant que banque universelle au Congo.



Best Bank in the DR Congo
2011, 2012, 2013, 2014 & 2015

Financial Inclusion Award
2015

BEST BANK IN DRC 2011, 2012,

2013, 2014 ET 2015

AWARD FOR FINANCIAL

INCLUSION 2015

EMEA FINANCE

La TMB est ravie d'avoir reçu, pour la cinquième année consécutive, le prix de « **Meilleure banque en RDC** » décerné par le magazine EMEA Finance. Non contente d'avoir été à nouveau reconnue à ce titre, la TMB est également particulièrement fière d'avoir remporté le « **Prix de l'inclusion financière** » que le magazine décernait pour la première fois dans le cadre des « African Banking Awards. »

La banque a reçu cet award pour ses efforts déployés de longue date pour atteindre le plus grand nombre de citoyens au Congo et leur fournir un accès aux services et crédits bancaires.

Le jury a également salué le caractère innovant de Pepele Mobile, indiquant que « nous mesurons les complexités et le temps nécessaires, ainsi que les investissements consentis pour permettre le lancement d'un tel produit; nous sommes impressionnés par le succès et l'impact que ce service

de paiement mobile rencontre auprès de la clientèle. » EMEA Finance souligne que Pepele Mobile constitue un élément crucial pour soutenir l'inclusion financière à travers le Congo.

En reconnaissant la TMB comme la « Meilleure banque en RDC » pour la cinquième année consécutive, le jury souligne que la TMB est aujourd'hui la banque universelle du Congo, ajoutant que « la performance financière constante de la Banque au cours de ses dix années d'activité est impressionnante. »

« Nos investissements inégaux pour construire un réseau bancaire au Congo – nous appuyant d'abord sur nos agences bancaires et à présent, grâce notre offre innovante Pepele Mobile, sur le mobile banking et l'agency banking – témoignent de notre détermination à lutter contre l'exclusion financière en RDC. Nous sommes ravis de recevoir ces awards pour nos réalisations dans ce domaine. Nous considérons ces prix non seulement comme la reconnaissance de nos performances, mais aussi comme la reconnaissance de l'importance cruciale de la lutte contre l'exclusion financière à travers le Congo. »

Oliver Meisenberg,
*administrateur et directeur
général*

Le moteur de la Banque

LA TMB INCONTOURNABLE DANS LE PAYSAGE BANCAIRE CONGOLAIS

Petit tour d'horizon de quelques segments d'activité de la TMB afin de mieux cerner l'évolution enregistrée en 2015 et de comprendre les anticipations pour 2016.

A tous les échelons de la TMB, des femmes et des hommes mettent leur professionnalisme au service d'un objectif : aider à la bancarisation et à l'inclusion financière. Nous vous présentons ci-dessous quelques-uns des départements qui veillent à la bonne marche des affaires et contribuent à rendre la TMB incontournable dans le paysage bancaire congolais.

UNE POLITIQUE DE CRÉDIT RIGOREUSE

Rock Ngouoto est responsable du département Crédit et s'occupe également de recrutement. Il est membre du comité de gestion.

« La TMB doit particulièrement faire attention au risque. Notre portefeuille de crédits à risque est maîtrisé car nous mettons tout en œuvre pour limiter les défauts de paiements. Le monde bancaire est encore très jeune au Congo. Nous avons une mission d'éducation. Nous ne pouvons décevoir la population en ne contrôlant pas strictement nos opérations de crédit. Nous devons redonner confiance dans le système bancaire. » Si on la compare à 2014,

l'année écoulée n'a pas connu la même croissance en volume de crédits. Toutefois, le portefeuille a crû de quelque 15 millions de dollars. « La conjoncture économique a limité les grands crédits. Par contre, nous remarquons une propension de nos clients particuliers à se tourner vers le crédit. Nous avons réalisé entre 15.000 et 17.000 petits crédits, de type crédits à la consommation. Cela ne compense pas les grands crédits mais ils sont la preuve que la population retrouve confiance dans le système bancaire. Depuis que nous nous occupons du paiement des salaires des fonctionnaires, ceux-ci réalisent l'intérêt de conserver de l'argent sur leur compte en banque, plutôt que de tout retirer d'un coup. Dès lors, ils commencent à épargner et à vouloir des crédits. Un fonctionnaire peut obtenir un crédit équivalent à 3,5 fois son salaire mensuel. Nous devons cependant informer le public du coût du crédit, tout en étudiant de manière approfondie chaque demande. De même, nous vérifions auprès de l'institution qui l'emploie si la personne sollicitant un crédit y est toujours bien employée. Nous ne pouvons pas commettre d'erreurs. »

En matière de crédits à la consommation, la TMB pratique des taux d'intérêt allant de 15% à 24% l'an. Cela s'explique notamment par les coûts structurels. « Nous devons nous financer à des

taux élevés. Cela se répercute sur les taux d'intérêt pratiqués. Il faut particulièrement noter que les coûts d'exploitation d'une banque au Congo sont très élevés en raison des problèmes d'infrastructures auxquels il faut pallier: électricité (d'où les groupes électrogènes), télécommunications, transports, etc. En outre, nos clients veulent le plus souvent des crédits en dollars (90% des crédits en dollars, 10% en francs congolais) car l'économie est fortement dollarisée. Les commerçants achètent en dollars. Ils veulent donc des crédits en dollars afin de limiter les effets de change. »

Si les taux d'intérêt sont élevés, la rémunération de l'épargne l'est également. « Nous rémunérons l'épargne à un taux de 6%, voire 7% si elle est placée sur deux ans. Nous avons très peu d'épargne à long terme. Les crédits sont limités à 4-5 ans car nos liquidités sont placées à court terme. »

A la fin de 2015, le portefeuille crédits de la TMB se décomposait en 40-45% de crédits aux PME, 35% aux grandes entreprises et 20% aux particuliers. Il est à noter que, parfois, il est difficile de séparer particuliers et PME, de nombreux commerçants demandant des crédits. « Nous réfléchissons à l'octroi de crédits instantanés pour de très petits montants, notamment via Pepele Mobile.

Certaines banques commerciales ont des offres de crédit à 0%. Nous étudions la possibilité de nous lancer aussi sur ce marché mais devons conserver nos marges de rentabilité pour ne pas mettre la banque en péril », explique Rock Ngouoto, arguant qu'il faudrait aussi améliorer la Centrale de Risques au Congo pour favoriser le développement de telles solutions.

A noter qu'en 2016, la Banque Centrale du Congo imposera aux banques de publier leur taux d'intérêt effectif réel. Cela permettra de mieux comparer les offres des différents acteurs, certains rajoutant des frais à des crédits paraissant avantageux. « Nous ne voulons pas rivaliser avec ces acteurs agressifs. Nous préférons garder notre qualité de service et maintenir nos marges malgré la concurrence. »

« La capacité de remboursement détermine toujours l'octroi de crédit, quel que soit le montant. En tant que banque, nous avons un rôle éducatif à jouer. On doit faire comprendre au public que la bancarisation est une bonne chose. Mais, pour parvenir à développer les activités bancaires au Congo, nous devons maîtriser pleinement les risques. Le secteur bancaire vient de loin. Il était inexistant il y a quelques années encore. Nous devons tout mettre en œuvre en permanence pour ne pas décevoir la population et les centaines de milliers de clients qui nous font confiance. Nous pourrions offrir du crédit à tout le monde mais ce ne serait pas viable. Il faut que les clients comprennent que le crédit a un coût et que le remboursement de celui-ci engage leur responsabilité. Nous avons le devoir de mesurer le risque de chaque crédit afin de préserver la banque, l'épargne publique et, avec elles, le développement de la bancarisation au Congo. »

Rock Ngouoto,
*responsable du département
Crédit*

UNE BONNE MESURE DU RISQUE

Fabrice van Pottelsberghe dirige, depuis Lubumbashi, le département Risque (Risk Management) depuis 2015. Il est également membre du comité de gestion depuis 2014.

Au départ, il s'agissait notamment pour la banque de veiller à la qualité et à la rentabilité de son portefeuille de crédits. Dans la pratique, cela consiste à émettre un avis pour chaque demande de crédit. « Notre avis n'est pas bloquant, même si le comité de crédit suit souvent notre avis. »

« Nous avons des critères qualitatifs et quantitatifs pour nos crédits. Dès qu'un crédit ne respecte pas une échéance, nous devons « monitorer » puis peut-être agir. Pour tout crédit, il existe un échéancier. A partir du moment où apparaît un seuil non tolérable de retards, nous recherchons le meilleur moyen de recouvrir notre dû. Nous pouvons mettre un client à l'index afin qu'il ne puisse plus avoir accès à des crédits dans toute institution bancaire du pays. Nous pouvons aussi aller en justice, si nous ne trouvons pas de solution à l'amiable. Il nous arrive aussi de réaliser des ventes publiques de biens que nous avons en garantie. Mais, ces procédures sont toujours fastidieuses et coûteuses. Nous allons jusqu'au bout des procédures. Il serait dommageable pour la banque, comme pour le secteur, d'être laxiste. De son côté, la Banque Centrale du Congo peut nous obliger à provisionner certains crédits. Elle nous fait des recommandations pour notre portefeuille crédits et nous devons les suivre. »

Troisième mission du département en matière de crédits : établir des statistiques périodiques sur l'état du portefeuille crédits à destination de la direction. Enfin, le département s'occupe de l'archivage et de la sécurisation tant physique que numérique des dossiers de crédit.

« Un défi considérable compte tenu du nombre de nos agences et des moyens logistiques à mettre en œuvre. »

En tant que banque de détail, les crédits les plus nombreux sont à destination des particuliers et PME. Au Katanga, l'exposition directe au secteur minier est relativement limitée. La TMB a quelques fournisseurs du secteur dans ses clients. « Nous escomptons dans certains cas des factures de miniers afin que le fournisseur ait son argent. »

Pour remplir les missions qui sont les siennes, le département Risk Management doit s'assurer de la fiabilité des données financières des clients. Dès lors, la banque a mis en place des systèmes de reconstitution historique des états financiers du client. « C'est la clé de voûte du contrôle du risque crédit sur ces débiteurs. Nous devons comprendre le métier et les flux financiers du client. Grâce à notre réseau d'agences, nous parvenons généralement à bien connaître le profil de nos clients et leur environnement. La Banque Centrale du Congo a émis un certain nombre d'instructions, dont celle qui définit une classification des crédits des banques en fonction de critères d'arriérés. Nous sommes tenus d'envoyer à la Banque Centrale du Congo un état de nos crédits sur base de ces critères. »

Aujourd'hui, même de grands groupes commencent à se tourner vers les banques locales pour financer leurs projets. La preuve sans doute que le marché bancaire congolais est arrivé à un certain stade de maturité et que leurs partenaires traditionnels sont défiants du risque pays. Cependant, ces demandes nécessitent une attention d'autant plus importante et un renforcement permanent des règles de contrôle.

Au terme de l'année écoulée, Fabrice van Pottelsberghe estime que la TMB a un portefeuille de crédits

de qualité. Toutefois, on constate une augmentation des défauts de paiements, en raison notamment des difficultés du secteur minier. Difficultés qui pourraient se faire moindres à la mi-2017.

DES OPÉRATIONS SOUS CONTRÔLE

Guillaume Kwongkam est responsable du département Opérations de la banque, également membre du comité de gestion.

Ces opérations couvrent le paiement des dettes à l'Etat (Régies financières), les transferts, les licences d'importation et d'exportation, les remises et crédits documentaires, l'émission de chèques bancaires, la remise de ceux-ci et leur envoi à l'encaissement.

« Nous sommes le back office de la banque. Nous ne manipulons pas d'argent. »

L'important pour le département Opérations est de répondre de manière optimale au client. Il faut que ce dernier obtienne une réponse rapide à ses demandes.

« Nous avons l'obligation d'exécuter les instructions dans les 24 heures, si elles sont acceptées. Si elles ne le sont pas, on donne une semaine au client pour se mettre en ordre. Tout le monde au sein de la banque reçoit l'information. »

La TMB a mis au point un certain nombre de procédures internes auxquelles le client doit se soumettre. Mais, il faut également respecter l'éthique et la déontologie ainsi que les dispositions prises par la Banque Centrale du Congo ou le Ministère des Finances. Par exemple, lorsqu'un client vient payer une dette envers l'Etat, la banque a 48 heures pour reverser l'argent au Trésor Public.

En quelques années, le secteur bancaire congolais a bien changé. Aujourd'hui, de plus en plus de monde comprend que

les fonds mis en compte sont disponibles pour réaliser des opérations diverses. Une importante activité du département est le traitement de plusieurs centaines de transferts quotidiens, entrants et sortants. C'est une activité rémunératrice pour la banque.

Une autre activité importante de la TMB est le traitement et le suivi du paiement des taxes fiscales et parafiscales envers l'Etat, qui font l'objet de procédures particulières conformément à la législation congolaise.

Pour réaliser ces différentes opérations, le département compte 112 agents répartis entre Kinshasa, Lubumbashi et les agences régionales car certaines opérations peuvent être réalisées localement (dettes envers l'Etat, compensation...).

D'autres opérations sont centralisées. Il en va ainsi de tous les transferts entrants traités, directement à Lubumbashi, les licences sont traitées à Kinshasa ou Lubumbashi et doivent recevoir le feu vert du responsable de département.

« La Banque Centrale du Congo suit de très près toutes les opérations », explique Guillaume Kwongkam, insistant sur la politique stricte d'autocontrôle mise en place par la banque afin de s'assurer de la traçabilité et de la régularité de toute opération.

DES ACTIONS MARKETING

CIBLÉES

Isabelle Duvigneaud est la responsable du département Marketing.

La banque intègre pleinement la complexité d'un pays aussi vaste que le Congo dans toutes les actions marketing qu'elle mène.

« Notre stratégie marketing se veut pour l'essentiel de proximité et se doit d'avoir un impact social immédiat. » La plupart des campagnes publicitaires de la banque sont réalisées à l'échelle nationale afin de garantir l'homogénéité de l'image

de la TMB. Elles s'adressent à tous les Congolais, dans les cinq langues nationales (français, lingala, swahili, tshiluba et kikongo), où qu'ils vivent. La banque cible ainsi chaque catégorie de sa clientèle par des messages adaptés. « La conception, l'intelligence, la consistance et la transmission des messages sont primordiaux pour atteindre nos objectifs. »

La distribution du matériel et des articles promotionnels à travers le réseau représente un défi logistique important du fait de la taille du pays.

La TMB véhicule la plupart de ses messages à travers son site Internet et les news qui y sont régulièrement publiées. Des newsletters sont également distribuées à grande échelle. Elle utilise par ailleurs la plupart des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, WhatsApp, YouTube...) pour communiquer sur ses produits et réalisations et ainsi faire participer le plus grand nombre à la vie de la banque. C'est particulièrement le cas avec Pepele Mobile dont le lancement s'avère prometteur. Tous les canaux de distribution et de promotion sont utilisés. « La pépélisation de l'économie crée des emplois à travers le pays et libère des potentiels et des opportunités d'affaires dans des communautés qui vivaient au ralenti », insiste la responsable Marketing.

Elle sait toutefois que le meilleur peut être l'ennemi du bien. C'est pour cela que la banque opte pour une stratégie marketing relativement discrète avec des campagnes publicitaires ciblées et porteuses de messages forts plutôt qu'onéreuses. « Nous préférons rester plus discrets mais agir concrètement au quotidien. Nous consacrons un budget plus important au social et faisons effectivement le choix d'aider les communautés. En cela, nous menons une politique de proximité avec nos clients et leur environnement. »

TMB, notre banque pour la vie.

« Même si les procédures sont parfois laborieuses, nous mettons toujours tout en œuvre pour récupérer nos moyens financiers auprès de débiteurs indécis. »

Fabrice van Pottelsberghe
responsable du département
Risque

« Je reçois quotidiennement le rapport de chaque agence régionale. Avec les 112 agents chargés de vérifier la conformité des opérations, nous vérifions toutes les demandes de transactions. Nous nous devons d'exercer un contrôle rigoureux. La forte concurrence bancaire ne doit pas nous faire dévier de notre mission : favoriser l'inclusion financière. Cela demande un strict respect des règles tant nationales qu'internationales. »

Guillaume Kwongkam
responsable du département
Opérations

// ON NE DEVIENT PAS UNE DES PREMIÈRES BANQUES D'UN PAYS COMME LE CONGO SANS S'APPUYER SUR UN PERSONNEL COMPÉTENT, FORMÉ ET AU SERVICE DES CLIENTS. //

Un cœur qui bat

VOYAGE AU CŒUR D'UNE BANQUE QUI OFFRE DES BELLES OPPORTUNITÉS À LA JEUNE GÉNÉRATION

Plus de 1.100 personnes font battre le cœur de la TMB au jour le jour. Lorsqu'on visite les agences de la TMB, on est frappé par l'âge moyen relativement jeune du personnel. En effet, la jeunesse représente la première force vive du Congo ; grâce à des programmes de formation poussés, ces jeunes apprennent différentes facettes du métier de banquier. La TMB bâtit en faisant confiance à la jeunesse, une volonté clairement affichée par les responsables de la banque dès le début de l'aventure en 2004.

LA FORMATION, ÉTAPE ESSENTIELLE

On ne convainc pas une clientèle institutionnelle, « corporate » et autres grands comptes sans être en mesure de répondre à des exigences élevées en termes d'efficacité et de qualité de service. La TMB est présente sur tous les fronts commerciaux, certaine que ses équipes sont en mesure de répondre à toutes les demandes.

Cela est rendu possible grâce aux nombreuses formations que la banque prodigue à son personnel. Nathalie Banota Palmans est responsable du département Formations : « Nous disposons de deux centres de formation, l'un à Kinshasa, l'autre à Lubumbashi. Un troisième à Goma fonctionne en cas de besoin. Nos formations s'adressent à tous les membres du personnel. Dès son engagement à la TMB, chaque nouvelle recrue suit une session de formation qui nous permet de l'évaluer et de la former à l'activité bancaire et à sa future fonction. Notre personnel suit également des formations de remise à niveau régulières.

**NOTRE STRATÉGIE EST PAYANTE.
LA TMB POURSUIT SA CROISSANCE ET EN RÉCOLTE
LES FRUITS. LA TMB S'EST ACTIVEMENT INVESTIE
DANS LA BANCARISATION DES FONCTIONNAIRES
POUR SERVIR LE PAYS.**

Etant donné la grande diversité d'activités au sein de la banque, des modules de formation spécifiques à chaque département sont disponibles. Des contrôles permettent d'identifier les lacunes dans le travail du personnel et les agents identifiés bénéficient d'une formation complémentaire. »

Le professionnalisme avec lequel sont données ces formations a convaincu la CENAREF (Cellule Nationale de Renseignements Financiers) de faire du centre de formation de la TMB le centre d'excellence au Congo pour la certification ACAMS des agents amenés à combattre la fraude et le blanchiment. « Nos centres de formation sont prioritairement ouverts à nos agents mais nous accueillons aussi des agents d'autres banques dans le cadre de la certification ACAMS, ou pour suivre les cours de formation bancaire dispensés par l'ITB (Institut technique de Banque), sous l'égide de l'Association Congolaise des Banques. Les normes et réglementations évoluent très vite. Grâce à ses formations, la TMB dispose d'un personnel toujours au fait des nouveautés », insiste Nathalie Banota.

Le développement de Pepele Mobile demande de nouvelles formations. « Nos agents indépendants doivent être bien formés. Nos équipes les rencontrent, les identifient et leur donnent les meilleures informations pour assurer le succès de ce produit. »

Yannick Mbiya, directeur en charge du développement du réseau d'agences de la TMB, abonde dans ce sens. « La TMB a réinventé la banque au Congo. Avec Pepele Mobile, nous passons un cap supplémentaire. Nous tablons sur un million de clients Pepele Mobile d'ici 2017. Cela implique une formation adaptée pour nos employés afin qu'ils soient à même de répondre aux questions des agents indépendants. L'information peut ainsi remonter à la TMB pour permettre l'amélioration continue de notre service à la clientèle. »

PENSER À L'ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

Sandra Swalehe est responsable des ressources humaines à la TMB. La sélection des bons candidats fait partie de ses attributions, mais elle doit également les retenir. La TMB est réputée pour la qualité de ses formations, et son personnel est souvent courtisé par la concurrence. Cependant, la banque refuse de participer à une surenchère salariale, aucune société ne pouvant survivre en offrant des salaires hors normes. « En tant que responsable RH, mon rôle est de comprendre les attentes des employés et de leur rappeler que l'herbe n'est pas nécessairement plus verte ailleurs. Nous ne faisons pas appel à la sous-traitance et nous offrons des contrats à durée indéterminée. C'est un atout. Nous soutenons nos employés dans la mise en place d'un plan de carrière qui leur donne envie de rester chez nous. » Outre l'encadrement du personnel, le département RH doit aussi répondre rapidement à certaines demandes. « Lorsque la banque est sollicitée pour la paie de mille fonctionnaires supplémentaires, les ressources humaines doivent être capables de mettre à disposition le personnel nécessaire pour maintenir la qualité des services. » Et Sandra Swalehe d'insister : « nous ne débauchons pas de personnel pour répondre à ces demandes. Nous le recrutons et le formons. »

LOGISTIQUE ET INFORMATIQUE, ENJEUX PRIMORDIAUX

Dans un pays de l'étendue du Congo, le service à la clientèle nécessite des moyens adaptés. Les départements Logistique et Informatique jouent un rôle essentiel ; ils garantissent l'évolution positive de la banque.

Un département Logistique fort est nécessaire à la bonne santé de la banque. Département-clé, la logistique répond à des besoins multiples du groupe et assure notamment la gestion des infrastructures et des agences, l'organisation des voyages, la réception et l'expédition du courrier, ou encore fournit le matériel bureautique requis à travers le réseau d'agences. A Kinshasa, Fabrice Agbeti et Bernice Lukebay supervisent la logistique. Le premier s'occupe de la gestion des stocks, du parc automobile et du paiement des factures entre autres. Le second est en charge de la maintenance, de la gestion et de la mise en place des agences sur une grande partie du territoire. La logistique est un rouage essentiel de la banque. « Lorsque des fonds sont acheminés vers une agence, tout est mis en place pour un bon déroulement des opérations afin que chaque convoi arrive à bon port », se félicite Fabrice. Même satisfaction du côté de Bernice : pour l'aménagement d'une nouvelle agence, rien n'est laissé au hasard, du mobilier à la climatisation, de la téléphonie à l'informatique. « Des procédures claires et bien définies régissent les activités des collaborateurs du département Logistique, qui connaissent précisément les tâches qui leur sont assignées. »

Yves De Billoëz, responsable du département IT de la banque, confirme que la logistique est essentielle dans son domaine également. Yves est arrivé à la TMB avec une expérience européenne et a dû trouver ses marques dans un pays où les échanges de données entre deux points sont parfois compliqués. « Toutes nos agences doivent être opérationnelles en permanence ; 45 personnes assurent le bon fonctionnement de toute l'ingénierie informatique de la TMB. L'IT couvre les principaux domaines de fonctionnement de la banque : téléphonie, monétique, système financier, etc. Avec le développement de Pelepe Mobile, nous devons être particulièrement attentifs à la sécurité et à la facilité d'utilisation du système dans la mesure où le client est seul face à son téléphone. » Le département doit évidemment garantir le fonctionnement des serveurs de la banque. « Les télécommunications transitent par satellites, par réseaux mobiles et par boucles radio. L'investissement est important et les coûts mensuels tout autant. Il faut donc rentabiliser chaque opération. »

LE RESPECT DES PROCÉDURES

Jean-Paul Kahindo s'occupe du département Organisation. « Nous mettons en place et améliorons des procédures, notamment de contrôle interne, afin d'assurer la bonne exécution et la sécurité des opérations de la banque. Chacun au sein de la TMB doit connaître son rôle et ses attributions, conformément aux procédures. »

Les procédures sont adaptées en permanence pour répondre aux demandes des départements et aux évolutions du marché congolais.

Il revient notamment à Michel Schittekatte et à son département Commercial de rendre compte de la réalité du terrain. « Nous travaillons en synergie avec les autres départements afin d'être toujours en phase avec la réalité », dit le business development manager.

LES AGENCES ÂMES DE LA TMB

Les agences de la TMB véhiculent l'âme de la banque.
Nous comptons 89 agences et guichets.

Pour être plus accessibles pour nos clients, nous avons des guichets dans des complexes hôteliers et dans des casernes. Notre réseau fait la force de la banque et forge sa renommée. Nos agents sont souvent sollicités pour répondre à des questions basiques ; un travail d'éducation bancaire est nécessaire au développement de la bancarisation. Nos employés sont donc des maillons essentiels de la

bancarisation. La TMB est riche des personnalités qui la constituent. Grâce à ses équipes et à leur dévouement, la TMB est la première banque du pays en terme de présence sur le territoire. La TMB entend conserver cette position et la renforcer encore grâce aux développements de Pepele Mobile, du réseau d'agents indépendants, des points TMB Plus et d'autres innovations à venir.

« Le centre de notre activité bancaire, ce sont les clients. Sans client, il n'y a pas de banque. Nous l'avons bien compris et mettons la satisfaction de nos clients au sommet de nos priorités. Afin de mener à bien cette politique, notre personnel est qualifié et suit des formations pour assurer toujours au mieux la relation banque-client. Notre politique de formation vise à donner à nos agents les meilleurs atouts pour pérenniser la relation qu'ils développent avec leurs clients. Tout est mis en œuvre au sein de la TMB pour que nos agents fournissent des services de qualité à chacun de nos clients. Tous nos clients doivent se sentir à la maison lorsqu'ils entrent dans une de nos agences. Les agents doivent les accueillir avec politesse et courtoisie et être disponibles afin de leur offrir le service qu'ils sont en droit d'attendre d'une banque moderne. Nos agents sont capables d'accompagner les clients dans leurs besoins bancaires quotidiens mais doivent aussi être aptes à comprendre leurs attentes, voire parfois leurs appréhensions. »

Sele Mulumba,
business manager, région Sud



TMB

dans la société

TMB, ACTEUR DE LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET SPORTIVE DU CONGO

La TMB est une banque de premier plan qui ne se contente pas d'attirer les Congolais afin de gérer leurs avoirs financiers mais est aussi un acteur conscient de sa position dans la société. La TMB renforce son ancrage local par des actions menées sur le terrain.

Par les Arts, la vie intime d'un pays et de ses populations s'illustre. La TMB affectionne le monde artistique, et son mécénat dans la vie culturelle nationale n'est plus à démontrer.

La TMB a toujours marqué son enthousiasme pour les artistes congolais. La variété et la richesse du tissu artistique national trouvent un écho favorable auprès de l'institution qui a installé une magnifique galerie d'art au sein de son agence principale de Kinshasa. « Le Monde des Flamboyants » est un véritable centre culturel au sein-même de la banque. Les expositions permanentes ou thématiques d'œuvres d'artistes reconnus ou en devenir sont un régal pour les yeux et une superbe opportunité pour les artistes.

Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing de la banque : « La TMB a toujours aimé les artistes et met à leur disposition, et pour le plus grand plaisir du public, ce centre d'exposition au cœur de la capitale congolaise. Nous organisons la réalisation et l'impression de catalogues, la mise en place des œuvres et le vernissage sans aucun frais pour les artistes. »

Ce mécénat apporte une grande satisfaction à la TMB qui aide ainsi les artistes à se faire connaître davantage auprès des amateurs d'art dans un espace où leurs œuvres sont protégées et mises en valeur.

LES ARTISTES AU MONDE DES FLAMBOYANTS

L'an dernier, cinq expositions ont été organisées au Monde des Flamboyants.

ARTISTES POPULAIRES

L'exposition « Artistes Populaires », à cheval sur 2014 et 2015, a rassemblé les œuvres de nombreux artistes tels que Berry Matundu, Alain Boduka, Bompini, Chéri Benga, JP Mika, Sapin, J.P. Kiangou, Sim Simaro, Chéri Chérin, Madry Prince, Sam Ilus, Mokono, Shula, Trésor Chérin et Tuyindula.

Ces artistes se qualifient eux-mêmes de populaires car ils sont les fils spirituels des illustres initiateurs de cette peinture figurative et narrative que sont Moke, Bodo, Chéri Samba et Chéri Chérin. Ce mouvement d'artistes, né dans les années septante, qui vient du peuple et s'adresse au peuple, dépeint parfaitement, avec beaucoup d'humour, la société qui l'entoure. Ils peignent des tableaux dont les thèmes s'inspirent pour la plupart des événements sociaux et politiques du pays. La TMB avait demandé à chacun de réaliser une toile ayant pour sujet la banque



et de mettre particulièrement en avant le service Pepele Mobile et ses nombreuses fonctionnalités. La majorité de ces œuvres ont été sélectionnées et ont servi à illustrer le rapport annuel 2014 ainsi que les agendas et calendriers 2015 de la banque. Une belle reconnaissance !

LATITUDE ZERO

Au printemps 2015, la salle d'exposition a accueilli les œuvres photographiques de Monique Stauder. « Latitude Zero – an equatorial odyssey » est un dialogue visuel entre une femme et le monde. Pour l'artiste d'origines suisse et américaine, photojournaliste, photographe documentaire et historienne, c'était une obligation sociale que d'enregistrer le pacte précieux entre les ressources naturelles de la terre, les créatures et la vie au début du troisième millénaire.

Latitude zéro n'est pas seulement une ligne imaginaire qui divise les hémisphères nord et sud mais un endroit où les gens naissent, vivent et meurent, et partagent les mêmes aspirations et craintes.

Son odyssée l'a conduite dans les pays qui traversent la ligne de l'Equateur et plus particulièrement au Brésil, en Colombie, en Équateur, en République de Kiribati, en République de Nauru, en Indonésie, aux Maldives, en Somalie, au Kenya, en Ouganda, en République démocratique du Congo, en République du Congo, au Gabon et à Sao Tomé-et-Principe. Ses photographies en noir et blanc « hommage à l'intemporel » ont également fait l'objet d'expositions organisées aux quatre coins du monde. Un magnifique livre riche en photos et retraçant l'expérience de son aventure a été édité.

COURANTS D'ART

Autre moment d'enchantement pour tout amateur d'art, l'exposition « Courants d'art » qui a permis à cinq jeunes artistes maniant la peinture avec Ange Swana, Gloire Babanzanga, Benj Kinenga, Patsheli Kahambo et la sculpture avec Teddy Lusansu de côtoyer un autre grand artiste peintre en la personne d'Eddy Masumbuku, 50 ans, qui a développé l'idée et fabrique aussi des vêtements en tiges de bambou depuis plus de 10 ans. Ils se sont retrouvés durant un mois au sein de la salle d'exposition du Monde des Flamboyants.

Ces six artistes, tous issus de l'Académie des Beaux-Arts de Kinshasa, illustrent la nouvelle mouvance de l'art congolais. La diversité des styles et techniques a permis d'admirer les œuvres modernes et intrigantes de ces artistes prometteurs.

SENSIBILISATION À LA

DRÉPANOCYTOSE

Sensible à la thématique de la santé, la TMB a, pour la seconde fois, ouvert ses portes à une exposition sur la drépanocytose, dans le but de sensibiliser les visiteurs à cette maladie.

Cette maladie, aussi connue sous le nom d'anémie « SS », est la maladie génétique ou héréditaire la plus répandue dans le monde. Plus de 50 millions de personnes en sont atteintes. Plus de 300.000 enfants naissent chaque année atteints de drépanocytose, et plus de 50% de ces enfants n'atteindront pas leur cinquième anniversaire à cause du manque de dépistage et de prise en charge adaptée dans la majorité des pays. En RDC, 2 à 3% des enfants naissent drépanocytaires ou anémiques « SS. »

Le vernissage de l'exposition avait lieu symboliquement le 19 juin, dans le cadre de la Journée mondiale de la drépanocytose.

DEUX PEINTRES ET UN SCULPTEUR

Le Monde des Flamboyants a accueilli son avant-dernière exposition avec les œuvres des deux artistes peintres Mukalay Ngoy Lwamba et Mambengi Tondo. L'artiste sculpteur Gabriel Kengele exposait quant à lui pour la seconde fois au Monde des Flamboyants.

Mukalay enseigne à l'Académie des Beaux-Arts de Kinshasa ; à travers sa peinture vive, il crée un monde multicolore, multidimensionnel et transmet un message de paix et d'amour. Mambengi enseigne également à l'Académie ; il peint principalement la Femme dans toutes ses formes, mises en évidence au travers de couleurs fortes, intenses et harmonieuses. Il démontre à travers ses tableaux que la femme travaille et qu'elle a une grande responsabilité au sein de la société. Kengele, quant à lui, travaille le bois de plusieurs essences différentes, dans de grands volumes qui expriment à la fois la douceur et la grandeur intérieure de l'Homme.

L'ENVIRONNEMENT,

CE TRÉSOR À PROTÉGER

Pour terminer l'année en beauté, le Monde des Flamboyants a accueilli une exposition d'art portant sur la sensibilisation à l'environnement, en partenariat avec l'UNESCO et Terre d'Artistes : « Art et Environnement. » L'exposition s'associait à la prise de conscience internationale des enjeux liés à l'environnement alors que se tenait à Paris la COP21 qui devait définir les engagements des pays en faveur de notre bien le plus précieux : la Terre. L'enjeu en était capital pour le Congo qui fait office de deuxième poumon vert de la planète après la forêt amazonienne. Une réserve chaque jour menacée par la déforestation.

**// TMB
ET BISMACK
BIYOMBO :
WE ARE THE
FUTURE ! //**

UNE VASTE PALETTE D'ACTIVITÉS

Cet appui au monde artistique n'est qu'une infime part du mécénat et sponsoring réalisés par la TMB, acteur de premier plan de la vie associative congolaise. Les causes pour lesquelles la banque se mobilise sont nombreuses : culture, sport, éducation, santé, environnement, etc. « Nous sommes prêts à soutenir toute activité associative pour autant qu'elle n'ait pas de coloration politique et ne soit pas moralement répréhensible », poursuit Isabelle Duvigneaud.

La TMB a à cœur de chercher les solutions les plus adaptées aux besoins spécifiques des populations à travers le pays. Son activité va au-delà du strict domaine bancaire et elle s'efforce de s'engager dans des projets qui visent le long terme. La TMB veut ainsi durablement marquer de son empreinte la vie sociale congolaise.

INVESTIR DANS UN FUTUR ÉCOLOGIQUE

La banque développe des initiatives intéressantes en matière d'environnement. Depuis début 2015, l'agence bancaire d'Uvira fonctionne à l'énergie solaire. La TMB était la première banque commerciale à ouvrir ses portes à Uvira, dans le Sud-Kivu, en novembre 2012 ; elle remédie à présent aux difficultés rencontrées par les raccordements au réseau électrique en faisant appel à l'énergie solaire. L'emploi de groupes électrogènes fonctionnant au diesel s'avère tout aussi coûteux que polluant. La TMB entend ainsi démontrer que l'énergie solaire est une alternative économique viable dans tout le pays. Cette première a été suivie d'effet puisque la TMB a ouvert un guichet à Goma fonctionnant également à l'énergie solaire. Ces expériences pilotes sont analysées et probablement amenées à se développer dans les prochains mois et années.

MUSIQUE !

La musique figure également en bonne place des engagements artistiques de la TMB. La banque est partenaire de la seconde édition du Festival musical Amani qui signifie « paix » en swahili et qui a eu lieu à Goma (Nord-Kivu) dans la Région des Grands Lacs, du 13 au 15 février 2015. Ce festival annuel organisé depuis 2014 se veut très clairement apolitique et sans but lucratif. Par la danse et la musique, le Festival entend rapprocher les peuples et les aider à reconstruire leurs relations. « Danser pour Changer, Chanter pour la Paix » est le slogan qui accompagne le festival. Pour les organisateurs, la culture de manière générale peut devenir à la fois le symptôme et le moteur d'une société nouvelle. Le changement ne viendra qu'avec la paix, l'union et le partage.

Dans cette région, victime de conflits depuis plus de vingt ans, un tel festival veut démontrer la vigueur d'une population pleine de talents et prête à faire changer les choses de manière positive. Outre des artistes reconnus nationalement et internationalement, des groupes traditionnels issus de toute la région se sont produits sur scène.

Le Festival Amani a accueilli, durant 3 jours, plus de 30.000 festivaliers mais également 75 ONG dans son village humanitaire. Elles y présentaient des activités originales et participatives basées sur les valeurs prônées par le festival : le vivre-ensemble, la réconciliation et la paix.



PARTENAIRE DU BASKETBALL

Bismack, la star au grand cœur

Dans un autre domaine tout aussi mobilisateur, la TMB est un partenaire de premier plan du monde sportif. Elle soutient notamment Bismack Biyombo, jeune joueur congolais né à Lubumbashi et évoluant aujourd'hui en NBA, le championnat de basketball le plus prestigieux au monde. Bismack Biyombo revient chaque année chez lui au Congo et a mis en place des programmes d'éducation des jeunes à la pratique du basketball dans plusieurs villes du pays.

Cet engagement permet de soutenir des jeunes pour la plupart issus de milieux défavorisés et de leur inculquer des valeurs de respect, de tolérance et de paix. Cinq d'entre eux, grâce à l'action de Bismack Biyombo, ont obtenu des bourses de sport-études aux Etats-Unis après avoir participé aux camps de basketball. Ces cinq jeunes – Jonathan, Daryl, Hugo, Jerry et Oscar – poursuivent actuellement leurs études aux Etats-Unis et peuvent se perfectionner

dans un environnement propice. D'autres jeunes devraient bénéficier de la même opportunité dans un futur proche.

La prochaine étape de développement, dans les deux à trois prochaines années, consiste en la création d'« académies de basketball » dans les villes de Lubumbashi et Kinshasa. Un programme permanent sera créé visant à aider les jeunes qui n'auront pas la chance de partir aux USA pour qu'ils poursuivent leurs études dans les écoles au Congo tout en s'adonnant à la pratique du basket.

Selon Bismack Biyombo, beaucoup de travail reste à faire et c'est un challenge intéressant à relever.

La TMB a conclu un partenariat avec Bismack Biyombo en vue de la réhabilitation de terrains de basketball au bénéfice des jeunes que la star de basketball soutient, à Lubumbashi, Kinshasa et Goma, dans un premier temps. La jeune star au grand cœur en contre partie a aimablement accepté de prêter son image au lancement du produit Pepee Mobile.

PJB, une association sur le terrain

Partenaire du sport et du basket en particulier, la TMB soutient l'association Promo Jeune Basket (PJB) depuis plusieurs années. Cette ASBL basée à Goma (Nord-Kivu) incite les jeunes, à travers le basketball, à prendre en main leur éducation et leurs responsabilités civiles. L'objectif premier est d'éduquer les jeunes du Congo afin qu'ils deviennent un jour des adultes responsables et instruits capables de contribuer à la reconstruction de leur pays. PJB est convaincue que l'éducation est essentielle au développement de la société. Au niveau sportif PJB veut former une génération de basketteurs talentueux et capables de représenter ce sport et leur pays au plus haut niveau. La TMB et PJB partagent les valeurs que sont le respect de l'autre, l'esprit d'équipe et le goût de l'effort.

PJB est champion du Nord-Kivu en version masculine et féminine depuis 2014 ; l'organisation a déjà construit 5 terrains de basketball dans la ville de Goma et offert plus de 150 bourses scolaires depuis sa création en 2006.

**“ NOTRE
AMBITION EST DE
REDONNER UNE
PARTIE DE CE
QUI EST GAGNÉ
AU CONGO À DE
MOINS CHANCEUX
QUE NOUS. ”**

**“ NOUS
SOMMES PRÊTS
À SOUTENIR
TOUTE ACTIVITÉ
ASSOCIATIVE
POUR AUTANT
QU'ELLE
N'AIT PAS DE
COLORATION
POLITIQUE ET
NE SOIT PAS
MORALEMENT
RÉPRÉHENSIBLE. ”**

MALAIKA, UN PROJET VISANT À L'ÉMANCIPATION DES FILLES PAR L'ÉDUCATION

Chaque année passée à l'école permet à une fille scolarisée d'augmenter d'environ 10 à 20 % ses revenus futurs, qu'elle réinvestira pour l'essentiel dans sa famille et sa communauté. Bien que ces faits soient largement reconnus comme des facteurs essentiels de développement socio-économique d'une nation, il faut bien reconnaître, avec Isabelle Duvigneaud, que « la plupart des filles rencontrent des difficultés majeures pour accéder à l'éducation en RDC. »

La mission de Malaika, une organisation sans but lucratif active au Congo, est d'aider les filles congolaises et leur communauté à prendre leur vie en main par l'éducation et la formation. Voilà un objectif sur lequel la TMB s'aligne volontiers. Depuis plusieurs années, la banque parraine Malaika avec enthousiasme.

Malaika est active à Kalebuka, non loin de Lubumbashi. Elle intervient à trois niveaux, mais à chaque fois sans le moindre coût pour la communauté :

- L'école Malaika a été construite en 2011 et offre à 230 filles une formation à la fois complète et de haute qualité. Les filles reçoivent aussi deux repas équilibrés par jour, qui sont souvent leur seule source de nourriture. Malaika développe les capacités de leadership de chaque étudiante pour qu'elle ait la possibilité d'en faire bénéficier la communauté, avec un effet positif à long terme sur la RDC.

- Malaika exerce un effet bénéfique sur le village de Kalebuka et ses alentours, grâce au Centre Communautaire qui offre des programmes de formation, de santé et de sports à 7.000 personnes chaque année.

- Malaika assure par ailleurs le développement d'infrastructures essentielles par la construction de cinq puits qui alimentent 10.000 personnes en eau potable, ce qui se traduit par une réduction considérable des maladies.

« La TMB a toujours reconnu que la scolarité et l'éducation figurent au nombre des facteurs décisifs qui contribueront à un meilleur avenir pour le Congo », commente Isabelle Duvigneaud. Nous aimons mettre en évidence le soutien que nous apportons à Malaika afin d'encourager nos clients, notre personnel et nos partenaires à aider à leur tour cette initiative exemplaire et remarquable. (Plus d'informations sur www.malaika.org.)

SOUTENIR L'AGRICULTURE

La banque a participé à l'Agribusiness Forum qui s'est tenu à Kinshasa en mars 2015. Accueilli par le gouvernement congolais, le Forum était organisé par EMRC en partenariat avec le Fonds pour la promotion de l'industrie (FPI), le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), grâce au soutien notamment de la Rabobank Foundation et de la TMB.

Organisé annuellement sur le sol africain, l'AgriBusiness Forum vise à renforcer le secteur agro-alimentaire en Afrique, en encourageant les partenariats, l'échange de bonnes pratiques et en attirant des investissements. Il ambitionne également d'encourager les initiatives agricoles des PME africaines. Il s'agit du plus important rendez-vous pan-africain de l'agro-business.

En 2015, le thème du forum était « Vers une Croissance Inclusive : Une Nouvelle Vision pour la Transformation Agricole en Afrique. »

Pour David McEvoy, responsable des Relations institutionnelles, la contribution de la TMB à ce forum témoigne de l'importance qu'elle accorde à l'agriculture comme moteur du développement économique au Congo. « S'il est bien un secteur de l'économie qui représente une source potentielle importante de création d'emploi et participe à l'amélioration des conditions de vie d'une population, c'est l'agriculture ! Le potentiel agricole de la RDC est immense. Si les ressources agricoles étaient exploitées judicieusement, la production du pays suffirait à nourrir tout le continent africain. Or, la RDC continue à importer de la nourriture et est malheureusement toujours soumise à une importante insécurité alimentaire. Le Forum offrait une opportunité unique pour les opérateurs locaux de mettre en avant les besoins de l'agriculture congolaise auprès des décideurs. »

D'autres opérations menées par la TMB visent à aider les jeunes, les personnes âgées ou d'autres catégories moins favorisées. Nous soutenons de nombreuses initiatives à travers le Congo et restons discrets sur nos actions, préférant agir concrètement sur le terrain. En tant que responsable Marketing, Isabelle Duvigneaud chapeaute les activités sociales de la banque : « Assistanat et gaspillage ne font pas partie de notre vocabulaire. Notre ambition est de redonner une partie de ce qui est gagné au Congo à de moins chanceux que nous pour autant que la notion de développement soit omniprésente. »

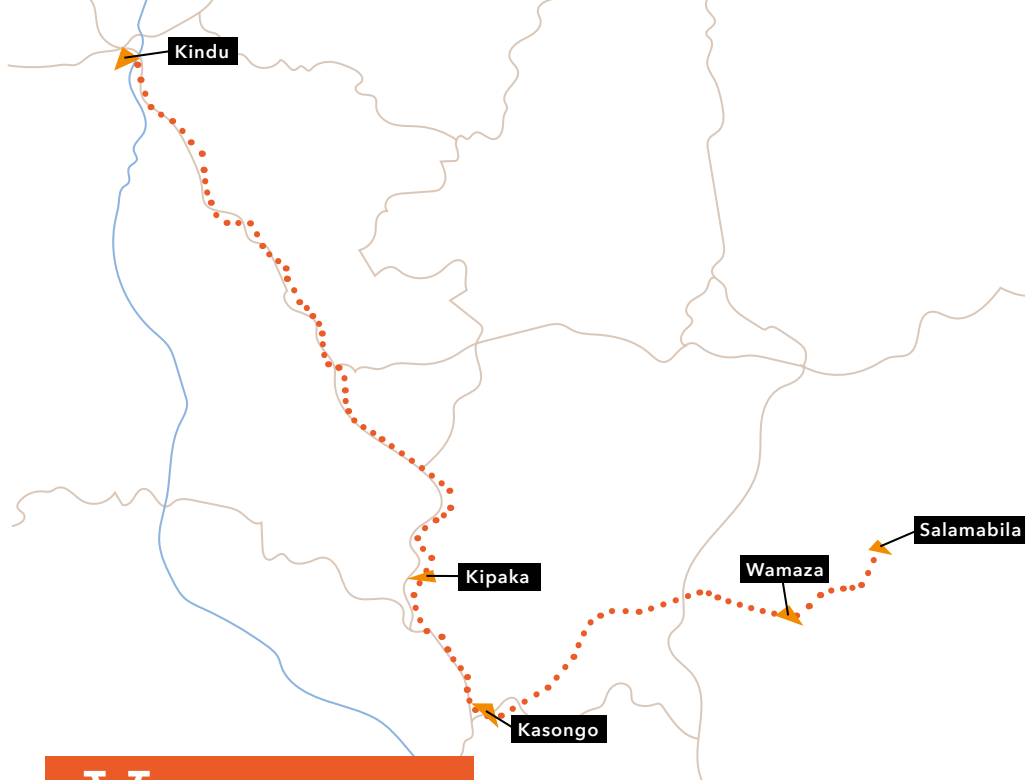




A high-angle photograph of a fisherman in a long, narrow wooden canoe on a wide river. The fisherman is wearing a white cap and is using a long pole to navigate. The water is a deep blue, and the sky is a lighter blue. The canoe is filled with various items, including a blue bucket and some green plants. The fisherman is positioned in the lower half of the frame, moving towards the upper left. The background shows a vast expanse of water and a distant shoreline.

La bancarisation illustrée

Au petit matin, un pêcheur vogue sur le fleuve Congo, à hauteur de Kwamouth - Mai-Ndombe.



Voyage illustré au Maniema

Kris Pannecoucke, photographe professionnel, a suivi pendant dix jours l'équipe TMB chargée de la paie des policiers et militaires dans la province du Maniema. Ses photos illustrent cette section.

En février 2016, Kris s'envole pour Kindu et se joint à l'équipe chargée de la paie. Il participe à l'une des dernières expéditions que la TMB effectue dans cette région isolée et peu peuplée au centre du Congo. Leur voyage les mène dans les villes de Kipaka, Kunda, Kasongo, Mwanendeke, Wamaza, Mombese et Salamabila. Ce périple témoigne de l'engagement de la banque à étendre ses services financiers à travers notre grande nation. Au fur et à mesure que la TMB développe son service Pepele Mobile et l'agency banking, ces déplacements du personnel sur site pendant de longues semaines devraient céder le pas à la facilité, l'efficacité et la sécurité accrue offertes par son service bancaire mobile. Kris Pannecoucke décrit un environnement à la fois superbe et difficile : « Le Maniema est une

région reculée, encore très sauvage par endroits. Cette particularité a permis au Maniema de préserver des paysages d'une beauté exceptionnelle. Cela signifie aussi que notre capacité à offrir des services dans cette région a parfois été mise à mal par un manque d'infrastructures. Ce voyage nous a confrontés par moments à des routes impraticables et des forêts tropicales dont la densité a entravé les efforts consentis pour atteindre les communautés isolées que nous avons le privilège de servir. »

L'équipe TMB était escortée par la police pendant les dix jours du voyage. A chaque destination, il y avait davantage d'officiers de police attendant patiemment le paiement de leur salaire. Une fois ces opérations effectuées, le convoi se remettait en marche. Le voyage s'est déroulé à une certaine cadence. A chaque arrêt, de petits groupes de fonctionnaires étaient payés dans les villages où ils travaillent.

Le paiement intégral des salaires, chaque mois et dans les délais impartis, peut véritablement transformer les communautés locales. La régularité du versement de leur paie permet aux gens de planifier leurs

finances, de faire quelques économies, parfois même de demander un emprunt à la TMB, avec toutes les précautions requises, afin d'investir et de devenir davantage maître de leur avenir. La TMB contribue à un changement durable en veillant au maintien des liquidités au sein de ces communautés. C'est ainsi que se sèment les graines du potentiel et du développement économiques. Le progrès est en marche. Bientôt, ces expéditions n'auront plus lieu. Elles seront remplacées par la tonalité d'un message SMS prévenant le client que son salaire a été versé sur son compte Pepele Mobile. Plutôt que d'attendre l'arrivée d'un convoi, les clients pourront accéder à leur salaire auprès d'agents Pepele Mobile indépendants, répartis sur l'ensemble du territoire. C'est d'ailleurs déjà le cas dans de nombreuses villes du pays. Nous visualisons dans les pages qui suivent une expédition de paie parmi d'autres certainement amenées à disparaître dans les mois à venir, dans le contexte du développement de l'inclusion financière au Congo.







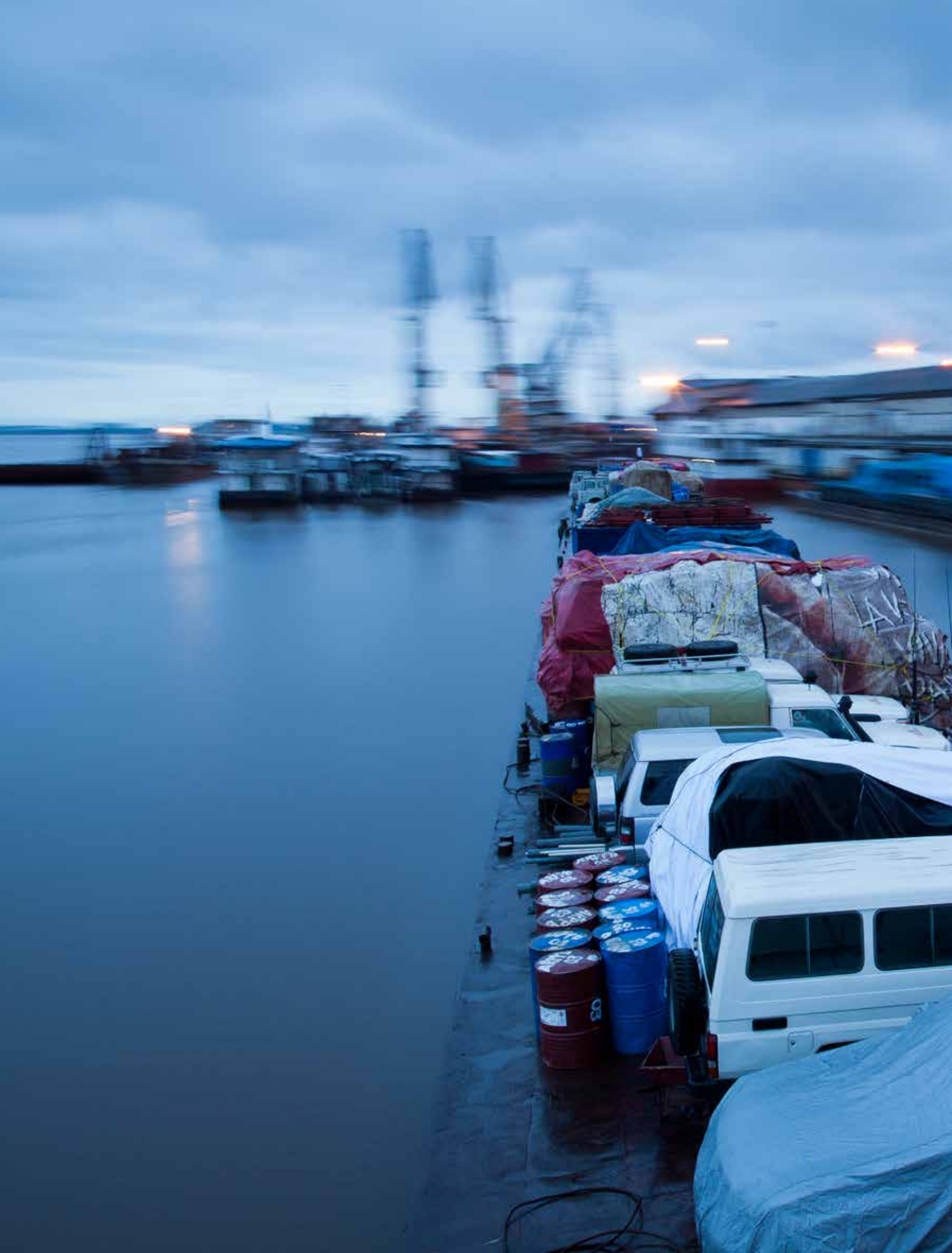
Mission de paie des policiers effectuée par les agents de la TMB dans la province du Maniema.





Deux policiers perçoivent
leur salaire à Salamabila.







Made in Congo

Une barge quitte le port de Kinshasa à l'aube pour rejoindre Kisangani, au terme d'un mois de voyage – Kinshasa.

Made in Congo

LE CONGO, TERRE D'INNOVATION, DE CRÉATIVITÉ ET DE FIERTÉ

En saisissant les opportunités et les défis de ce pays, des acteurs locaux prouvent qu'un avenir meilleur peut être à portée de main.

L'innovation, la créativité et le travail sans relâche sont, dans le monde d'aujourd'hui, les conditions nécessaires à la résolution des défis et l'exploitation des opportunités. Pour assurer la pérennité de nos actions, nous devons être fiers de nos efforts et du rôle que nous jouons.

Le Congo a depuis longtemps la réputation d'être un des hauts lieux de la créativité en Afrique. La musique congolaise est célèbre dans le monde entier et continue d'exercer une influence profonde sur le monde musical africain. Le monde artistique de notre pays brille par son intensité et sa diversité. Notre rapport annuel de l'année passée y faisait déjà référence. Ce chapitre du rapport aborde trois projets développés localement et qui sont révélateurs de l'innovation, de la créativité et de la fierté qui prévalent aujourd'hui au Congo.

Chacun à sa façon, Pepele Mobile, Bana Boul et le Bismack Basketball Training Camp illustrent l'immense potentiel créatif du Congo.

PEPELE MOBILE

Comme le détaille le présent rapport, Pepele Mobile est la solution bancaire mobile particulièrement novatrice de la TMB. Elle a été élaborée en tenant compte spécifiquement des besoins du marché congolais. Comme le dit Yannick Mbiya, « Pepele Mobile est une solution sur mesure qui combine une technologie de pointe et notre compréhension approfondie du marché local, le tout rehaussé de la touche de créativité qui nous est propre. »

BASKETBALL : BISMACK BIYOMBO

Isabelle Duvigneaud, responsable du Marketing à la TMB, aborde, dans la section « TMB dans la société », page 37 du présent rapport, notre participation actuelle au programme de basketball mené avec la star de la NBA Bismack Biyombo. Ce projet vraiment enthousiasmant cherche à mener la jeunesse de notre pays sur la voie du travail soutenu, de la discipline, de l'effort et de l'esprit d'équipe pour lui permettre d'atteindre ses objectifs dans la vie.

BANA BOUL

Pour terminer sur une touche artistique, évoquons Bana Boul, un programme d'animation congolais qui rencontre un très beau succès. Ces petits films d'animation plein d'humour sont développés et produits à Kinshasa. La TMB est particulièrement heureuse de parrainer les personnages Dadou et Pitshou ainsi que le producteur Halain Paluku. Bana Boul est un bel exemple de réalisation innovante et créative made in Congo.

Made in Congo. Trois petits mots qui sont source de fierté, d'inspiration, de motivation et d'énergie pour nous inciter tous à construire et nous approprier un avenir meilleur.





DISPONIBLE RETRA



DISPONIBLE
ICI

Plus de 1000 agents en 2009

500 YA FAMB
ROULE EN PRADO VX
LE GRAND PRIX

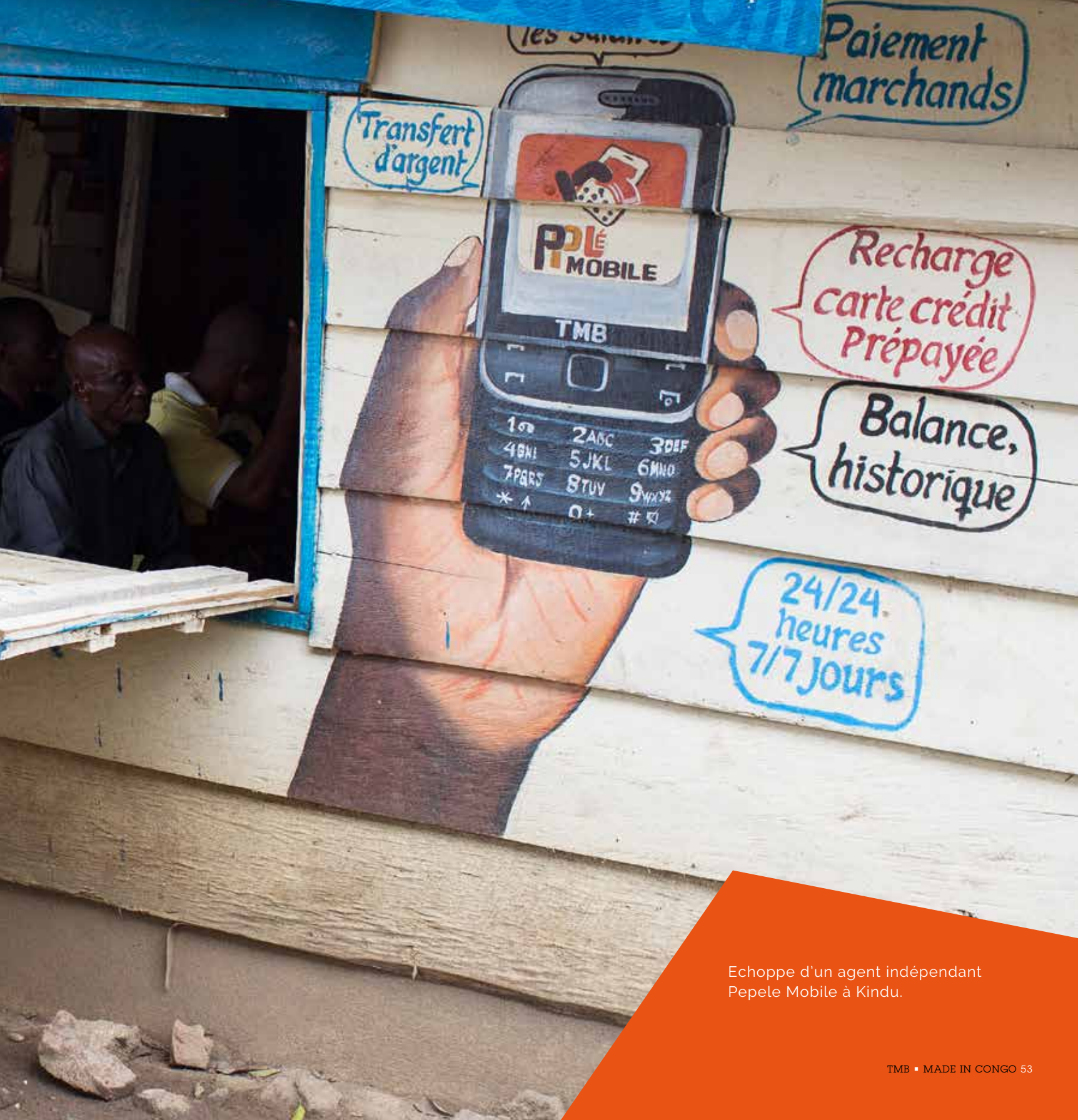
vodafone

500 YA FAMB
JE ROULE EN PRADO VX
LE GRAND PRIX

vodafone

VENTE UNITES
EN GROS et en DETAIL

AIT ET DEPOT



Echoppe d'un agent indépendant
Pepete Mobile à Kindu.



Bismack Biyombo à une séance d'entraînement avec les jeunes du camp de basketball à Goma.







Bismack Biyombo lors de ses camps d'entraînement en juillet 2015 dans les villes de Lubumbashi, Kinshasa et Goma. Des centaines de jeunes participent à ces camps chaque année. La TMB soutient la star de la NBA, Bismack Biyombo.





Hallain Paluku, réalisateur de la
série à succès Bana Boul.



Instantanés des aventures de Dadou, la petite mascotte de la série Bana Boul, diffusée sur plusieurs chaînes de télévision en RDC.







Le rapport financier

64 Bilan

66 Tableau de formation du résultat

67 Tableau des flux de trésorerie

68 État de variation des capitaux propres

69 Rapport du commissaire aux comptes

Bilans actifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2015 ET 2014

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF	
ACTIF	31.12.2015	31.12.2014
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Caisses	40 465 359	50 619 123
Banque Centrale du Congo et prêts interbancaires	60 725 236	38 229 330
Correspondants Nostri	201 564 068	202 859 650
Total Trésorerie et opérations interbancaires	302 754 663	291 708 103
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Crédits à la clientèle	196 658 175	179 157 019
Total Opérations avec la clientèle	196 658 175	179 157 019
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres actifs à court terme	20 983 406	9 306 939
Comptes de régularisation	18 732 963	19 831 917
Total Comptes des tiers et régularisations	39 716 369	29 138 856
VALEURS IMMOBILISÉES		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes	547 693	479 209
Titres de participation	21 556	182 002
Immobilisations corporelles et incorporelles	36 474 931	32 120 488
Total Valeurs immobilisées	37 044 180	32 781 699
TOTAL NET DE L'ACTIF	576 173 387	532 785 677
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements reçus	111 651 966	176 026 498
Engagements internes	2 652 616	17 785 360

Bilans passifs

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2015 ET 2014

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF	
PASSIF	31.12.2015	31.12.2014
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	324 406 804	301 104 922
Dépôts à terme et comptes d'épargne	154 517 328	123 554 906
Autres comptes de la clientèle	30 091 342	46 613 505
Total Opérations avec la clientèle	509 015 474	471 273 333
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres passifs	4 542 731	6 062 584
Comptes de régularisation	3 460 393	2 254 123
Total Comptes de tiers et régularisations	8 003 124	8 316 707
CAPITAUX PERMANENTS		
Fonds propres		
Capital souscrit ou dotation en capital	10 474 372	10 474 372
Réserves et primes d'émission	5 517 186	5 512 407
Report à nouveau	18 065 438	8 421 373
Bénéfice de l'exercice	5 851 189	9 587 155
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées	17 186 858	17 148 145
Provisions pour risques, charges et pertes	2 059 746	2 052 185
Sous-total Fonds propres	59 154 789	53 195 637
Autres ressources permanentes		
Emprunt à long terme	0	0
Sous-total Autres ressources permanentes	0	0
Total Capitaux permanents	59 154 789	53 195 637
TOTAL PASSIF	576 173 387	532 785 677
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements donnés	16 555 508	11 335 402

Tableau de formation du résultat

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2015 ET 2014

		EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF			
CODE	DÉSIGNATION		31.12.2015		31.12.2014
1	Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	+	351 030	+	113 265
2	Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	-	401 313	-	89 109
3	Produits sur opérations avec la clientèle	+	40 870 425	+	43 488 735
4	Charges sur opérations avec la clientèle	-	7 060 880	-	6 817 351
5	Autres produits bancaires	+	17 600 438	+	15 956 376
6	Autres charges bancaires	-	5 179 694	-	- 3 420 614
7	PRODUIT NET BANCAIRE	+	46 180 006	+	49 231 302
8	Produits accessoires	+	2 183 071	+	2 156 349
9	Subventions d'exploitation	+	0	+	0
10	Charges générales d'exploitation	-	21 774 251	-	20 176 547
11	Charges du personnel	-	10 807 091	-	10 368 387
12	Impôts et taxes	-	1 596 818	-	1 202 127
13	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	+	14 184 917	+	19 640 590
14	Dotation aux amortissements	-	3 299 943	-	3 038 471
15	Reprises aux amortissements	+	0	+	0
16	RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	+	10 884 974	+	16 602 119
17	Plus-value sur cession d'éléments d'actif et produits exceptionnels	+	640 536	+	251 995
18	Dotation et reprise sur provisions	-	2 568 220	-	1 957 309
19	Charges hors exploitation	-	85 283	-	31 543
20	RÉSULTAT APRÈS PRISE EN COMPTE DE L'EXCEPTIONNEL	+	8 872 007	+	14 865 262
21	Impôt sur les bénéfices et profits	-	3 020 818	-	5 278 107
22	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	+	5 851 189	+	9 587 155

Tableau des flux de trésorerie

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2015 ET 2014

DÉSIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF	
	31.12.2015	31.12.2014
TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Bénéfice de l'exercice	+ 5 851 189	+ 9 587 155
ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE		
Dotation aux amortissements et provisions	+ 6 443 701	+ 5 181 706
Bénéfice de change	- 2 176 485	- 1 719 346
Produit hors exploitation	- 2 730 886	- 2 195 995
Perte de change	+ 2 326 594	+ 1 403 886
Charges hors exploitation	+ 24 521	+ 24 817
Variation des créances et dettes à CT	+ 20 240 985	+ 86 470 097
Autres	- 11 677 625	- 11 816 258
Total (1)	+ 18 301 994	+ 86 936 062
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	- 7 738 896	- 2 441 161
Encaissement sur cessions d'immobilisations	+ 391 500	+ 0
Variation des cautions	- 68 484	+ 3 299 723
Total (2)	- 7 415 880	+ 858 562
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT		
Augmentation de capital en numéraire	+ 0	+ 0
Remboursement d'emprunts	- 0	- 2 313 758
Cession des titres	+ 160 446	+ 0
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (3)	+ 160 446	- 2 313 758
VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE		
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE (1) + (2) + (3)	+ 11 046 560	+ 85 480 866
TRÉSORERIE EN DÉBUT D'EXERCICE	+ 291 708 103	+ 206 227 237
TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE	+ 302 754 663	+ 291 708 103

État de variation des capitaux propres

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2015 ET 2014

DÉSIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF				
	Solde au 01.01.2015	Mouvements 2015			Solde au 31.12.2015
		Augmentation	Diminution	Actualisation	
Capital	10 474 372	-	-	-	10 474 372
Réserve légale	2 684 874	-	-	-	2 684 874
Réserves facultatives	2 827 533	-	-	4 779	2 832 312
Report à nouveau	8 421 373	9 587 155	-	56 910	18 065 438
Résultat de la période	9 587 155	5 851 189	9 587 155	-	5 851 189
Plus-value de réévaluation	13 278 546	-	-	-	13 278 546
Provision pour reconstitution du capital	3 869 599	38 713	-	-	3 908 312
Provisions générales	2 052 185	-	-	7 561	2 059 746
TOTAL FONDS PROPRES	53 195 637	15 477 057	9 587 155	69 250	59 154 789

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 2015.

ATTESTATION SANS RÉSERVE DES COMPTES DE LA BANQUE

Nous avons procédé à l'audit des états financiers de TMB relatifs à l'exercice 2015 ; ils ont été établis conformément au Guide Comptable des Etablissements de Crédit (GCEC) tel que recommandé par la Banque Centrale du Congo. Le bilan examiné s'élève à milliers CDF 576 173 387 ; il intègre un bénéfice net de milliers CDF 5 851 189.

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 nos vérifications, 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 ci-après exprimée.

OPINION SANS RÉSERVE

À 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, aux dispositions du droit OHADA et aux instructions spécifiques de la Banque Centrale du Congo, 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 2015.

VÉRIFICATIONS ET MENTIONS COMPLÉMENTAIRES

L'établissement et le contenu du rapport de gestion de la banque relèvent de la responsabilité du Conseil d'Administration. Les informations y contenues sont conformes aux états financiers présentés.

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 :

- *Il est fait obligation à toutes les banques congolaises de conformer, au plus tard le 15 mai 2016, les états financiers ainsi clôturés suivant le référentiel GCEC aux IFRS en mode dégradé ;*
- *TMB a respecté toutes les normes de gestion prudentielles imposées par les instructions n° 14 et 16 de la Banque Centrale du Congo ;*
- *Nous n'avons eu connaissance d'aucune infraction aux dispositions de l'Acte Uniforme du traité de l'OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique, de la loi bancaire de 2002 ou de la loi n° 4/016 du 19 juillet 2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.*

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

Danny NKUVU
Expert-Comptable ONEC
Réviseur-Comptable IRC
Senior Partner

Dieudonné MAMPASI
Expert-Comptable ONEC
Réviseur-Comptable IRC
Associate Partner

Le 21 mars 2016.





Le réseau de la TMB et ses correspondants

72 Le bureau de représentation

72 Les banquiers correspondants

73 Le réseau d'agences et guichets

Le bureau de représentation

À BRUXELLES ÉGALEMENT, LA TMB VOUS ACCOMPAGNE.

Un déménagement pour un meilleur accueil.

Soucieuse d'améliorer la qualité de l'accueil des clients, la direction de la banque a décidé d'installer sa représentation dans des bureaux plus spacieux et plus modernes.

Ce déménagement, prévu dans le courant de l'année 2016, offrira un accueil amélioré à notre clientèle, répondant ainsi aux exigences de qualité que l'on peut attendre d'une banque de premier plan.

TMB – Bureau de représentation

Adresse jusqu'en juillet 2016 :
1A, square du Bastion / boîte 2 (1^{er} étage)
B- 1050 Bruxelles

Adresse à partir d'août 2016 :
78, rue Defacqz / boîte 9 (4^e étage)
B- 1060 Bruxelles

Pour tout renseignement :
Carine Douenias
Tél : +32 (0)2 511 00 02
Fax : +32 (0)2 511 40 02

En janvier 2011, la TMB a ouvert son bureau de représentation. Elle a été la première banque de droit congolais à obtenir l'agrément des autorités bancaires et financières belges pour créer son bureau de représentation. Celui-ci a été constitué en succursale de droit belge et les statuts ont été publiés au Moniteur belge le 9 décembre 2010.

Banque congolaise ouverte sur le monde et mettant en œuvre les meilleures pratiques de la finance internationale, la TMB se devait d'être présente dans la capitale européenne. Le bureau reçoit et informe les clients dans un espace accueillant et chaleureux. Il permet d'optimiser la relation entre la banque, ses différents départements et les clients établis en Belgique ou en Europe. Le bureau conseille les personnes et sociétés qui veulent s'installer en RDC. Celles-ci peuvent d'ailleurs trouver un certain nombre de renseignements à cet effet sur le site de la banque (www.tmb.cd) dans la rubrique « s'installer en RDC. »

Outre les relations avec la clientèle de la banque, le bureau de représentation a également pour ambition de faire

connaître le système bancaire congolais et les possibilités offertes par le pays. Il présente ses activités, services et produits en participant à différents événements organisés en Europe : forums d'investissements, préparation à des 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, etc.

Ces événements sont l'occasion pour le bureau de prendre des contacts et d'assurer ensuite la bonne liaison avec les différents départements de la banque au Congo afin d'offrir les meilleurs services aux personnes intéressées par la RDC.

En participant à de tels événements, le bureau promeut également le secteur privé congolais et présente les opportunités d'affaires qu'offre le pays. La TMB soutient également divers événements culturels organisés à Bruxelles au profit d'acteurs de terrain en RDC.

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

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE
CITIBANK NEW YORK

AFRIQUE DU SUD
NEDBANK LIMITED
RAND MERCHANT BANK

KENYA
KENYA COMMERCIAL BANK

Le réseau

d'agences et guichets

(SITUATION À FIN MAI 2016 - 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

PLANET HOLLYBUM - Agence **TMB Plus**

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 CARREFOUR

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

SNCC

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

LA PLAGE

Route du Golf - Golf
Tél. : 099 300 8200

GRAND KARAVIA - Agence **TMB Plus**

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

GALERIE AZZAS

20, avenue Mukuntu -
Golf Plateau Karavia - Annexe
Tél. : 081 709 9937

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

HÔTEL DU GOUVERNEMENT

Croisement boulevard du 30 juin et
avenue Père Boka - Place Royale - Gombe
Tél. : 082 850 2607

GALERIE DU FLEUVE

4739, avenue de l'Équateur - Gombe
Tél. : 081 830 9707

MEMLING - Agence **TMB Plus**

5D, avenue de la République du Tchad -
Local 06 - Gombe
Tél. : 081 830 9700

MEMLING II

5D, avenue de la République du Tchad -
Local 07 - Gombe
Tél. : 082 850 2605

GRAND HÔTEL

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

FLEUVE CONGO HÔTEL

Agence **TMB Plus**
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

16^e 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

BENI

40, boulevard Nyamwisi - Bungulu
Tél. : 081 710 1882

BOMA

470, avenue Mobutu - Nzadi
Tél. : 081 706 7835

BUKAVU

BUKAVU - AGENCE PRINCIPALE
133, avenue Patrice Emery Lumumba -
Ndendere - Ibanda
Tél. : 081 200 0025

BUKAVU - PANORAMA HÔTEL
Agence **TMB Plus**
12, avenue du Lac - Ndendere - Ibanda
Tél. : 081 706 7607

BUNIA

177, Boulevard de la Libération -
Lumumba
Tél. : 081 710 1889

BUTEMBO

75, avenue Président de la République -
Mususa
Tél. : 081 710 1883

FUNGURUME

Route Kolwezi
Tél. : 099 300 8140

GBADOLITE (ouverture prévue en juillet 2016)

25, boulevard Mobutu
Tél. : 082 977 9191

GEMENA

161, avenue Mobutu - Centre ville
Tél. : 081 706 8021

GOMA

GOMA - IHUSI
Avenue Vanny Bishweka - Boulevard
Kanyamuhanga - Les Volcans
Tél. : 081 200 0023

GOMA - JAMBO SAFARI
360, avenue Walikale - Les Volcans
Tél. : 081 830 9820

GOMA - MAIRIE
23, avenue Karisimbi - Mikeno
Tél. : 081 707 4990

GOMA - IHUSI HÔTEL
16, avenue Corniche - Boulevard
Kanyamuhanga - Les Volcans
Tél. : 081 710 1885

KALEMIE

26, avenue Lumumba - Kataki
Tél. : 099 100 4130

KAMINA

25, avenue Lumumba - Centre Urbain
Tél. : 081 710 1884

KANANGA

Boulevard Lumumba - Malandji
Tél. : 081 830 9880

KASUMBALESA

Bâtiment KBP - Frontière Kasumbalesa
Tél. : 097 001 1145

KENGE

Boulevard Lumumba - Masikita
Tél. : 081 710 1890

KILWA

1, avenue Laurent-Désiré Kabila -
Administratif
Tél. : 099 300 8150

KINDU

105, boulevard du 4 janvier - Kasuku
Tél. : 081 200 0026

KISANGANI

1, avenue de la Radio - Makiso
Tél. : 081 710 1881

KOLWEZI

113, avenue Kamba - Dilala
Tél. : 099 300 8110

LIKASI

30/32, avenue Lumumba - Centre ville
Tél. : 099 300 8120

LODJA

1, avenue Otema W'Osanto - Diocèse de Tshumbe - Procure de Lodja - Lokenya
Tél. : 081 706 7833

MATADI

MATADI - AGENCE PRINCIPALE

5, avenue Vivi - Ville basse
Tél. : 081 200 0022

PORT SEC AIDEL-TICOM (LEDYA)

6497, avenue Ango-Ango - Kinkanda
Tél. : 081 711 8483

MBANDAKA

109, avenue Bonsomi - Wangata
Tél. : 081 200 0024

MBUJI-MAYI

1, boulevard Laurent Désiré Kabila - Masanka
Tél. : 081 710 1880

MUANDA

700, avenue du Commerce - Océan
Tél. : 081 200 0015

MWENE-DITU

SNCC - Avenue des Rails
Tél. : 081 706 7828

UVIRA

1, avenue du Congo - Kimanga
Tél. : 081 710 1886

GUICHETS POLICE ET ARMÉE

LUBUMBASHI

PNC-Ville (également accessible au public)
Camp Bel Air - guichet temporaire

KINSHASA

EMG - Etat-Major Général
Camp Kokolo
Circo - Commissariat Général de la PNC
Camp Lufungula
Camp Kabila
LNI - Légion Nationale d'Intervention
+ 5 guichets temporaires

BUKAVU

PNC Bukavu

KAMINA

Camp militaire de Kamina - guichet temporaire

MBANZA-NGUNGU

Mbanza-Ngungu - guichet temporaire

MUANDA

Base de Kitona

GUICHETS DÉDIÉS À LA

CLIENTÈLE INSTITUTIONNELLE

INTERNATIONALE

BENI

BUKAVU

BUNIA

GOMA

KALEMIE

KINSHASA (2)

KISANGANI

UVIRA

BRUXELLES - BUREAU DE REPRÉSENTATION

(jusqu'en juillet 2016)
1A, square du Bastion
1050 Bruxelles - Belgique

(à partir d'août 2016)
78, rue Defacqz
1060 Bruxelles - Belgique

Éditeur responsable

Direction générale de la TMB

Contact

Département Marketing
Isabelle Duvigneaud, idu@tmb.cd

Idées créatives

Le département Marketing de la TMB

Conception et mise en page

Vandekerckhove & Devos, Belgique
www.vandekerckhove-devos.com

Rédaction

Didier Grogna et le département Marketing de la TMB

Photos

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

Bismack Biyombo (pages 37, 54-57) : photos prises par Allan Amani et gracieusement mises à disposition par PJB

Malaika (page 39) : photo gracieusement mise à disposition par Malaika

Impression

Imprimerie Boone-Roosens, Belgique

Coordination générale de la production

Vandekerckhove & Devos, Belgique

© TMB, juin 2016

www.tmb.cd

