



RAPPORT  
ANNUEL

20

19

ANNUAL  
REPORT

15



ANS  
YEARS





# TABLE DES MATIÈRES OF CONTENT

4

## AVANT-PROPOS FOREWORD

Principaux indicateurs financiers	4
<i>Key financial indicators</i>	4
Qui sommes-nous?	6
<i>Who we are</i>	6
<b>Le mot du président</b>	<b>8</b>
<i>Chairman's foreword</i>	10

## LA BANQUE THE BANK

12

Le rapport du directeur général	14
<i>CEO'S report</i>	18
L'analyse financière	22
<i>Financial review</i>	25
La gouvernance	28
<i>Governance</i>	32
Le contrôle & la gestion des risques	36
<i>Risk control &amp; risk management</i>	38
La conformité	40
<i>Compliance</i>	42

## 15 ANS EN 15 HISTOIRES 15 YEARS IN 15 STORIES

44

Innovation	46
<i>Innovation</i>	49
Potentiel	52
<i>Potential</i>	55
Inclusion	58
<i>Inclusion</i>	61
L'humain	64
<i>People</i>	66
Égalité	68
<i>Equality</i>	71
Investissements	74
<i>Investments</i>	76
Digitalisation	78
<i>Digitalisation</i>	80
Créativité	82
<i>Creativity</i>	85
Empathie	88
<i>Empathy</i>	90
Engagement	92
<i>Commitment</i>	94
Agriculture	96
<i>Agriculture</i>	98
Environnement	100
<i>Environment</i>	103
Sport	105
<i>Sport</i>	108
Éducation	110
<i>Education</i>	113
Reconnaissance	116
<i>Recognition</i>	118

## RAPPORT FINANCIER FINANCIAL STATEMENTS

120

Bilans actifs	122
<i>Assets</i>	122
Bilans passifs	123
<i>Liabilities</i>	123
Tableau de formation du résultat	124
<i>Income statement</i>	124
Tableau de flux de trésorerie	125
<i>Cash flow statement</i>	125
État de variation des capitaux propres	126
<i>Statement of changes in shareholders' equity</i>	126
Rapport du commissaire aux comptes	128
<i>Auditor's report</i>	130

## RÉSEAU NETWORK

132

Le bureau de représentation à Bruxelles	134
Les banquiers correspondants	134
<i>The representative office in Brussels</i>	135
<i>Correspondent banks</i>	135
Le réseau d'agences et guichets	136
<i>Branch network</i>	136

# PRINCIPAUX INDICATEURS FINANCIERS

	EN MILLIERS DE						USD	2019/18
	CDF					2019		
	2015	2016	2017	2018	2019			
<b>TOTAL DU BILAN</b>								
Total bilantaire	576 173 387	686 556 555	1 018 840 530	1 467 707 493	1 753 386 868	1 048 083	17%	
Dépôts collectés	509 015 474	592 773 742	850 782 958	1 196 521 729	1 452 452 311	868 200	19%	
• Dépôts à vue	354 498 146	392 106 782	574 512 050	833 933 697	957 537 700	572 366	12%	
• Dépôts à terme et comptes d'épargne	154 517 328	200 666 960	276 270 908	362 588 032	494 914 611	295 834	33%	
Crédits à décaissement	203 002 455	280 090 000	353 762 057	433 374 001	566 144 535	338 412	28%	
Ratio crédits/dépôts	40%	47%	42%	36%	39%			
Fonds propres réglementaires	58 922 810	73 114 410	119 376 716	131 904 296	160 615 183	96 007	22%	
Autres ressources permanentes	-	-	-	-	22 862 785	13 666	100%	
Actifs à risques pondérés	288 618 785	368 052 079	492 153 945	947 451 356	1 154 465 475	690 079	19%	
Investissements nets	36 474 931	44 201 220	60 045 019	68 589 354	90 364 293	54 015	32%	

<b>RÉSULTATS</b>								
Produit brut bancaire	58 821 892	64 828 951	105 274 798	133 433 107	143 207 437	85 602	5%	
Produit net bancaire	46 180 006	49 440 048	84 807 464	107 702 169	113 355 752	67 758	5%	
Frais généraux	34 178 160	43 791 169	60 141 332	73 486 881	81 661 169	48 813	11%	
Résultat brut d'exploitation	14 184 917	11 748 690	31 720 001	42 707 629	41 621 111	24 879	-3%	
Dotations annuelles aux amortissements	3 299 943	3 492 649	3 731 996	4 877 909	6 690 119	3 999	37%	
Résultat net	5 851 189	656 939	12 185 475	20 768 152	23 412 986	13 995	13%	

<b>COURS DE CHANGE USD/CDF</b>	2015	2016	2017	2018	2019
	927,92	1 215,59	1 591,91	1 635,62	1 672,95

<b>RATIOS DE PERFORMANCES</b>						
Coefficient d'exploitation (CIR)	74,0%	88,6%	70,9%	68,2%	72,0%	
Coefficient de rentabilité (ROE)	9,9%	0,9%	10,2%	14,5%	13,6%	
Coefficient de rendement des actifs (ROA)	1,0%	0,1%	1,2%	1,4%	1,3%	
Ratio de solvabilité (ROS)	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%	14,0%	

<b>PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS*</b>						
	Norme BCC	2015	2016	2017	2018	2019
Solvabilité de base	>7,5%	15,2%	15,4%	16,6%	11,4%	11,4%
Solvabilité générale	>10%	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%	13,9%
Coefficient de liquidité	>100%	112,0%	112,8%	113,7%	139,0%	163,0%
Coefficient de transformation	>80%	246,0%	271,8%	219,2%	432,0%	436,0%
Coefficient de couverture des immobilisations	>100%	162,0%	169,9%	202,6%	199,0%	181,0%

\* En 2018, la Banque Centrale du Congo a mis en place une nouvelle directive de calcul des ratios prudentiels.

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'agences et guichets	84	91	96	100	109
Nombre d'agents indépendants PEPELE Mobile	-	-	400	950	1 310
Nombre d'employés	1 177	1 197	1 337	1 377	1 468
Nombre de comptes	881 351	1 246 547	1 538 068	1 783 704	2 225 229

#TMB 2019

# KEY FINANCIAL INDICATORS

	IN THOUSANDS OF						USD	2019/18
	CDF					2019		
	2015	2016	2017	2018	2019			
<b>BALANCE SHEET</b>								
Total assets	576 173 387	686 556 555	1 018 840 530	1 467 707 493	1 753 386 868	1 048 083	17%	
Total deposits	509 015 474	592 773 742	850 782 958	1 196 521 729	1 452 452 311	868 200	19%	
• Sight deposits	354 498 146	392 106 782	574 512 050	833 933 697	957 537 700	572 366	12%	
• Fixed term deposits and savings accounts	154 517 328	200 666 960	276 270 908	362 588 032	494 914 611	295 834	33%	
Disbursed loans	203 002 455	280 090 000	353 762 057	433 374 001	566 144 535	338 412	28%	
Loan/deposit ratio	40%	47%	42%	36%	39%			
Regulatory capital	58 922 810	73 114 410	119 376 716	131 904 296	160 615 183	96 007	22%	
Other long term funds	-	-	-	-	22 862 785	13 666	100%	
Risk weighted assets	288 618 785	368 052 079	492 153 945	947 451 356	1 154 465 475	690 079	19%	
Net investments	36 474 931	44 201 220	60 045 019	68 589 354	90 364 293	54 015	32%	

<b>RESULTS</b>								
Gross banking revenues	58 821 892	64 828 951	105 274 798	133 433 107	143 207 437	85 602	5%	
Net banking revenues	46 180 006	49 440 048	84 807 464	107 702 169	113 355 752	67 758	5%	
Operating expenses	34 178 160	43 791 169	60 141 332	73 486 881	81 661 169	48 813	11%	
Gross operating profit	14 184 917	11 748 690	31 720 001	42 707 629	41 621 111	24 879	-3%	
Provision for amortisation	3 299 943	3 492 649	3 731 996	4 877 909	6 690 119	3 999	37%	
Net profit	5 851 189	656 939	12 185 475	20 768 152	23 412 986	13 995	13%	

<b>USD/CDF EXCHANGE RATE</b>	2015	2016	2017	2018	2019
	927,92	1 215,59	1 591,91	1 635,62	1 672,95

<b>PERFORMANCE RATIOS</b>						
Cost income ratio	74,0%	88,6%	70,9%	68,2%	72,0%	
Return on equity (ROE)	9,9%	0,9%	10,2%	14,5%	13,6%	
Return on assets (ROA)	1,0%	0,1%	1,2%	1,4%	1,3%	
Solvency ratio	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%	14,0%	

<b>PRINCIPAL PRUDENTIAL RATIOS*</b>						
	BCC Req.	2015	2016	2017	2018	2019
Tier 1 capital ratio	>7,5%	15,2%	15,4%	16,6%	11,4%	11,4%
Tier 2 capital ratio	>10%	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%	13,9%
Liquidity ratio	>100%	112,0%	112,8%	113,7%	139,0%	163,0%
Maturity transformation ratio	>80%	246,0%	271,8%	219,2%	432,0%	436,0%
Equity to fixed assets ratio	>100%	162,0%	169,9%	202,6%	199,0%	181,0%

\* During 2018 the Central Bank of Congo implemented new guidelines for calculating prudential ratios.

	2015	2016	2017	2018	2019
Number of branches and sub-branches	84	91	96	100	109
Number of PEPELE Mobile agency outlets	-	-	400	950	1 310
Number of employees	1 177	1 197	1 337	1 377	1 468
Number of accounts	881 351	1 246 547	1 538 068	1 783 704	2 225 229

#TMB 2019

# QUI SOMMES-NOUS ?

## WHO WE ARE

TMB is the DRC's home grown universal bank. Our mission is to help people achieve their ambitions, enabling individuals, businesses, and communities to grow and thrive.

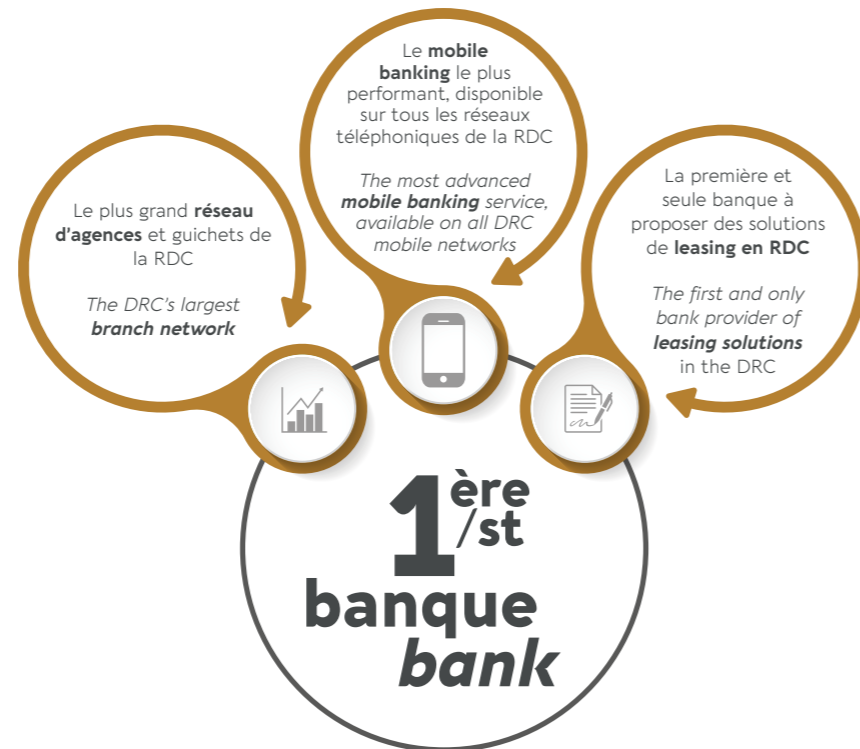
Employés  
+ DE **1 450**  
Staff

Solvabilité  
Générale  
**13.9**%  
Capital Ratio

**109**  
Agences  
Branches

Total Bilan  
**1.05**  
milliard/bn  
US\$ Balance  
Sheet

Banque universelle, la TMB est la banque de proximité de la RDC. Notre mission est de soutenir nos clients dans la réalisation de leurs ambitions, et permettre ainsi aux personnes, sociétés et communautés de grandir et de prospérer.



### Notre engagement

#### Accessibilité

Les clients de la TMB bénéficient d'un accès inégalé aux services bancaires, par le biais de multiples canaux, 24H/24, 7J/7.

#### Inclusion

La TMB gère un compte bancaire sur cinq en RDC.

#### Pérennité

Nous privilégions des pratiques de crédit responsables et la gestion prudente du bilan.

### Our commitment

#### Accessibility

TMB clients enjoy unrivalled ease of access to banking services across multiple channels, 24/7.

#### Inclusion

TMB is home to one in five bank accounts in the DRC.

#### Sustainability

We prioritise sustainable lending practices and prudent balance sheet management.

**109**  
AGENCES/  
BRANCHES

Aux côtés du client dans 109 agences et guichets implantés dans 20 des 26 provinces de la RDC

Accompanying our customers with 109 branches and sub-branches across 20 of the 26 provinces of the DRC



# LE MOT DU PRÉSIDENT

## Quinze ans, célébration d'un parcours remarquable

En 2019, la Trust Merchant Bank (TMB) a fêté son quinzième anniversaire et je suis ravi d'annoncer que l'année a été marquée par des résultats record pour la banque. Qui aurait pensé il y a quinze ans que la TMB deviendrait aussi rapidement la banque de référence en République Démocratique du Congo ? La banque accueille, à ce jour, un compte sur cinq en RDC.

## La façon de réussir compte autant que le succès lui-même

Depuis notre création, nous appliquons les normes les plus strictes de conduite et de bonne gouvernance, qui sont les fondements essentiels de l'excellence opérationnelle et de la pérennité du succès de la banque. Nous avons toujours adhéré aux normes d'intégrité les plus élevées dans notre pratique des affaires et nous nous assurons que notre comportement et la manière dont nous travaillons notamment avec les clients et les partenaires répondent à ces normes. En outre, étant l'une des principales institutions financières de la RDC, la TMB entend promouvoir de hautes valeurs éthiques, l'intégrité et les bonnes pratiques commerciales non seulement en interne, mais aussi dans le secteur des services financiers et l'économie au sens large.

## Donner à la République Démocratique du Congo les moyens de ses ambitions

À la TMB, nous mettons à profit l'imagination et des connaissances de nos collaborateurs afin de créer toujours plus de valeur pour nos clients et les communautés que nous servons. Notre expertise, ainsi que la gamme de produits et de services que nous offrons, visent à inspirer et à soutenir tous nos clients - particuliers, entrepreneurs et PME, mais aussi grandes entreprises et institutions. Ce faisant, nous nous engageons à libérer le potentiel remarquable de la RDC, encourageant la prospérité de tous et la réalisation des ambitions et objectifs de chacun. Nous contribuons ainsi au développement économique durable et à la sécurité financière.

## Des chiffres qui parlent d'eux-mêmes

La performance commerciale et financière de la TMB en 2019 est d'autant plus remarquable que le contexte économique a souffert d'une faible croissance et d'un environnement international marqué par plusieurs facteurs contreproductifs. Les résultats exceptionnels de l'année écoulée confortent la position de la banque et renforcent sa solidité financière, soutenant ainsi sa capacité à absorber des chocs de différentes natures qui pourraient survenir.

## L'année à venir

L'épidémie de COVID-19 crée une situation pleine d'incertitudes, il nous revient de nous adapter rapidement pour au moins préserver nos acquis, et, pourquoi pas, évoluer vers une nouvelle nécessité de banqueriser encore plus pour réduire les risques liés à cette pandémie. Nous anticipons une baisse de l'activité économique et du volume des affaires en 2020.

Toutefois, la solidité financière de la banque sera maintenue grâce à la résilience de l'institution qui s'appuie sur des réserves adéquates, une gestion des risques robuste, une solidité avérée du bilan et des leviers contra-cycliques qui pourront être activés si nécessaire.

Pour garder le cap en prévision d'une année mouvementée, la banque devra consolider ses parts de marché, préserver une culture conservatrice en matière d'octroi de crédit tout en saisissant les opportunités, et poursuivre sa politique financière de prudence - une approche parfaitement cohérente avec le fonctionnement de la banque depuis sa création, il y a quinze ans.

## Conclusion

Je tiens à remercier chaleureusement nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs et la direction de la banque. Grâce à votre soutien sans faille et à notre stratégie claire de diversification et de croissance, nous restons confiants dans notre capacité à générer de la valeur, de façon durable et sur le long terme, et à œuvrer positivement en faveur des nombreuses communautés que nous servons. Aujourd'hui plus que jamais, la Trust Merchant Bank est fière d'être à vos côtés. ■

**Robert Levy**

Président du conseil d'administration



# CHAIRMAN'S FOREWORD

## **Celebrating fifteen years, and a remarkable journey**

In 2019 Trust Merchant Bank (TMB) celebrated its fifteenth birthday and I am delighted to report that the year saw the Bank achieve record results. Few could have thought fifteen years ago that TMB would so quickly grow to become the Democratic Republic of Congo's leading provider of financial services, now home to some one in five of the country's bank accounts.

## **How we have achieved success is as important as what we have achieved**

Since our inception we have been steadfast in demonstrating that the highest standards of conduct and good governance are essential foundations for operational excellence and fundamental to the Bank's continued success. Our long standing practice has been to hold ourselves to the highest standards of integrity when conducting business and to ensure that the behaviour and the manner in which we work together with clients, partners, and counterparties meets these standards. Furthermore, as one of the DRC's largest financial institutions, TMB seeks to promote high ethical standards, integrity, and good business practices not just within the Bank but also across the financial services sector and the broader economy.

## **Empowering the Democratic Republic of Congo**

Across the Bank we strive to leverage the imagination and insights of our people to create ever greater value for our clients, and the communities in which we operate. Our expertise, alongside the range of products and services we offer, work to empower and support a diverse range of stakeholders - from individuals, entrepreneurs and SMEs through to large corporations and institutions. In doing so we are dedicated to helping unlock the DRC's remarkable potential, making it easier for all to prosper and enabling stakeholders to achieve their ambitions and goals. This, in turn, contributes to sustainable economic development and financial security.

## **Strength in numbers**

The commercial and financial performance of TMB in 2019 is remarkable as it was achieved in an economic context marked by weak growth and an international environment marked by several counterproductive factors. The year's exceptional performance consolidates the Bank's position and adds to its financial strength and leverage, further underpinning TMB's ability to absorb shocks of various kinds.

## **The year ahead**

The unfolding COVID-19 situation is creating significant uncertainty, and it is our responsibility to adapt quickly, preserve our achievements, and reinforce the Bank's ability to manage pandemic related risks. We anticipate a decline in economic activity and business volume in 2020.

However, the financial soundness of the Bank will be maintained thanks to an institutional resilience based on prudent reserves, robust risk management, balance sheet strength, and counter-cyclical levers which can be activated if necessary.

Navigating the choppy waters of the year ahead will necessitate the consolidation of market shares, the preservation of a conservative lending culture, and the continuation of our prudent financial policy, whilst all the time allowing the Bank seize opportunities as when they arrive - an approach perfectly aligned with how the Bank has operated in each of the fifteen years since its founding.

## **Conclusion**

I want to offer my grateful thanks to our clients, partners, employees, and management. With your ongoing support, together with our clear strategy for diversification and growth, we remain confident that we will continue to generate long-term sustainable value and to make a positive contribution to the many communities in which we operate. Now more than ever Trust Merchant Bank is proud to be by your side. ■

**Robert Levy**

Chairman of the Board of Directors



# 01

## LA BANQUE THE BANK



14/18

Le rapport du  
directeur général  
*CEO'S report*  
Oliver Meisenberg

22/25

L'analyse  
financière  
*Financial review*

28/32

La gouvernance  
*Governance*

36/38

Le contrôle &  
la gestion des  
risques  
*Risk control &  
risk management*

40/42

La conformité  
*Compliance*

# LE RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

## INTÉGRITÉ ET EMPATHIE, PIERRES ANGULAIRES DE NOTRE RÉUSSITE

Fiers d'avoir bâti une banque solide, dynamique et résiliente au cours des quinze dernières années, nous avons relevé avec succès les défis liés au contexte macroéconomiques ayant prévalu en 2019, consolidé notre position de leader dans la digitalisation, augmenté nos investissements dans les ressources humaines et les produits, et réalisé des résultats impressionnants.

### L'économie congolaise

2019 a été une année complexe pour l'économie congolaise. Les tensions dans le commerce international et les frictions géopolitiques n'ont cessé de peser sur les prix des matières premières et la croissance. La politique monétaire a réagi au ralentissement de l'économie mondiale, la Réserve fédérale américaine ayant baissé son taux trois fois durant l'année, portant le taux directeur à 0,75%. La RDC devrait néanmoins afficher une croissance annuelle du PIB de 4,4%.

### Une année record

En dépit des perturbations, je suis ravi d'annoncer une nouvelle année record pour la Trust Merchant Bank. Le total bilantaire a progressé de 17%, dépassant le milliard de dollars américains, les crédits bruts augmentant de 28%, preuve de l'engagement indéfectible de la banque envers ses clients et de leurs objectifs. L'exercice 2019 s'est achevé sur un résultat net de 14 millions de dollars, la banque affichant un coefficient de rentabilité de 13,6%.

Cette année encore, les actionnaires ont renoncé aux dividendes, préférant réinvestir les bénéfices pour poursuivre la croissance de la banque, comme ils le font chaque année depuis la création de la banque il y a quinze ans. Il ne peut y avoir de marque de confiance plus explicite en l'avenir de

la TMB. Le bilan robuste qui en découle, place la banque en position idéale pour étendre l'inclusion financière au sein des communautés, partout à travers le pays.

### L'intégrité et l'empathie au cœur de notre activité

L'activité bancaire a toujours reposé sur une relation de grande confiance avec les clients. L'intégrité et la transparence dans la conduite de nos affaires sont essentielles pour s'assurer de la fidélité de nos clients. Je suis fermement convaincu que notre réussite depuis quinze ans est en grande partie le reflet d'une culture propre à la TMB qui met l'accent sur l'intégrité, le professionnalisme, la conformité et l'équité.

Nous sommes très fiers de prioriser la relation bancaire, d'être des banquiers relationnels, toujours proches de nos clients. Composante essentielle de toute relation que noue la TMB avec ses clients, l'empathie nous guide pour trouver la meilleure façon d'interagir avec chaque client et l'accompagnement le plus adapté. Accès universel et dignité pour tous sont deux principes fondateurs de la TMB. Ces principes sont plus forts que jamais à la TMB aujourd'hui.

### Libérer le potentiel du Congo

Depuis quinze ans, nous contribuons à créer des opportunités pour

améliorer le quotidien de nos clients. Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes fidèles à notre mission de jouer un rôle moteur dans la réalisation du potentiel du Congo. Dotée des ressources, des capacités et de la volonté nécessaires, la TMB soutient les entrepreneurs en RDC dans la réalisation de leurs objectifs et ambitions.

En 2019, déterminée à proposer à ses clients PME et entreprises de nouvelles solutions de prêt, la TMB a étoffé son offre avec le leasing. Nos nouveaux produits de leasing constituent une réelle opportunité d'aider les clients à investir dans des biens d'équipement avec, à la clé, des transferts de technologie vers les entreprises congolaises.

Le secteur agricole a le potentiel pour transformer la vie de millions de citoyens congolais. En tant que nation, nous ne pouvons pas tolérer une situation où l'insécurité alimentaire reste endémique au sein de nos communautés. La TMB montre la voie en soutenant le développement durable dans le secteur. Un exemple parmi d'autres: en 2019, nous avons alloué 43% d'une facilité de financement entre la Banque européenne d'investissement et la TMB aux clients de l'industrie agroalimentaire.



LE RAPPORT  
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



### ... Risque et gouvernance

Une gouvernance solide reste le socle de notre prospérité à long terme. La culture de bonne gouvernance de la banque induit que les revenus soient générés et les bénéfices réalisés, de manière transparente et responsable. Les changements de gouvernance introduits en 2019, y compris la nomination de trois directeurs généraux adjoints, garantissent la satisfaction des besoins et ambitions de notre institution en pleine croissance, dans le respect permanent de notre éthique.

L'environnement de risque dans lequel nous opérons évolue continuellement. Face à l'évolution des risques, du cyberrisque au risque de non-conformité, la TMB doit impérativement rester fidèle à ses valeurs. L'investissement est l'une de nos valeurs fondamentales. Notre programme d'investissement dans les ressources humaines, les technologies et les processus s'attache à doter la banque des ressources nécessaires pour prospérer dans un monde en constante évolution.

### La transformation digitale

Autre axe stratégique de longue date de la banque, notre intégration au parcours client est rendue possible grâce à la digitalisation et à l'innovation numérique. L'interaction avec la TMB et l'utilisation de ses services est simple, intuitive et transparente. Notre approche du parcours client améliore non seulement l'expérience client, mais nous permet également de créer des produits simples et adaptés au grand public et des solutions sur mesure en fonction des spécificités du client, ce qui démocratise davantage l'accès aux services financiers.

PEPELE Mobile, notre service de mobile banking maintes fois primé, a encore évolué en 2019, avec l'ajout de nouveaux produits et services à la plateforme. Dans le même temps, en coulisse, notre transformation digitale se poursuit sans discontinuer, influençant tous les aspects de nos activités. Il n'est pas exagéré de dire qu'à bien des égards, la TMB est une start-up forte de 1 400 membres, sachant tirer parti des avancées technologiques pour révolutionner la banque.

### La reconnaissance

Prouesse inégalée par les autres banques congolaises, la TMB a été désignée par le prestigieux magazine financier The Banker (membre du groupe Financial Times) "Banque de l'Année en République Démocratique du Congo" en 2019, et ce pour la septième fois, un véritable record. Ce prix rejoint les autres nominations de la banque, élue "Meilleure banque en RDC" par EMEA Finance et également récompensée par le prix panafricain "Award de l'Inclusion Financière". Lors de la remise de son prix, The Banker a salué notre leadership dans la digitalisation, ainsi que notre engagement à construire une banque durable, des succès qui justifient cette victoire.

J'ai eu l'honneur d'assister à la cérémonie de remise des awards The Banker à Londres, en novembre 2019, où j'ai reçu le prix "Banque de l'Année en République Démocratique du Congo" au nom de la TMB. Ma présence ne répondait nullement à un désir d'autosatisfaction - je peux d'ailleurs vous assurer que je suis plus à l'aise avec un client, autour d'une tasse de café, que sur un podium à Londres, devant quelques centaines de banquiers, parmi les plus influents du monde. Cependant, notre réussite mérite d'être reconnue car elle appartient à un public large: nos clients que nous sommes honorés d'accompagner, nos fondateurs pour leur clairvoyance, notre direction et tout notre personnel pour leur dévouement. Ce prix marque la reconnaissance d'une réussite "Made in Congo" fièrement assumée, et c'est un honneur pour moi de le recevoir.

### Remerciements

Nos collaborateurs sont les piliers de notre réussite durable, et je voudrais remercier mes équipes pour leur dévouement, leur loyauté et leur travail acharné, sans lesquels la TMB ne serait pas la success story qu'elle incarne aujourd'hui. Le climat des affaires en RDC peut être difficile et exigeant, il met nos collaborateurs face à des exigences et défis qui dépassent ceux rencontrés par les banques dans la plupart des autres pays. Et pourtant, l'équipe remarquable de la TMB surmonte tous les obstacles pour fournir des services bancaires durables, y compris dans les régions particulièrement reculées du Congo.

Je tiens également à remercier nos fondateurs, nos actionnaires et l'équipe dirigeante de la banque; ensemble, ils ont constamment eu à cœur de combattre l'exclusion financière, une conviction qui a nous a permis de réaliser tant de succès, en intégrant l'inclusion financière à un modèle économique solide et viable.

Ce qui était autrefois un rêve est aujourd'hui une réalité, et la TMB est désormais un acteur incontournable de l'économie nationale et de la société congolaise.

### Perspectives

Les perspectives à court terme s'annoncent délicates. A l'heure où nous écrivons ces lignes, la pandémie de COVID-19 suscite de nombreuses incertitudes. La TMB y répond en s'engageant résolument à soutenir ses clients, ce qui est notamment rendu possible grâce à la solidité exceptionnelle de son bilan. Certaines priorités resteront inchangées dans les années à venir. Grâce à notre détermination à réinventer - et révolutionner - notre façon de travailler, la TMB est sûre de rester en phase avec les besoins quotidiens de ses clients. Ces quinze dernières années le prouvent: notre audace paye. Elle est inscrite dans notre ADN.

Nous sommes bien conscients que notre position de leader implique que nous devons rester à la pointe du changement, encourager l'innovation, défendre l'inclusion et avoir un impact social dans l'intérêt de tous. Nous prenons nos responsabilités au sérieux et nous engageons à être une force positive en RDC.

J'ose à peine imaginer ce que la créativité, l'énergie et le dynamisme illimités, au sein de l'équipe de la TMB et dans tout le pays, nous permettront d'accomplir durant les quinze prochaines années. Je suis convaincu que ce qui vaut pour la RDC vaut pour la TMB: le meilleur reste à venir. Avançons ensemble, transformons les défis en opportunités et les rêves en réalité. ■

**Oliver Meisenberg**  
Administrateur et directeur général

# CEO'S REPORT

## INTEGRITY AND EMPATHY ARE THE FOUNDATION STONES OF OUR SUCCESS

Having built a strong, dynamic, and resilient bank over the past fifteen years, we succeeded in navigating challenges in the 2019 operating environment, extended our digital leadership, increased investment in people and product, and reported record results.

### The Congolese economy

2019 was a challenging year for the Congolese economy. Global trade tensions and geopolitical frictions increasingly weighed on commodity prices and growth. As the world economy slowed monetary policy responded, with the US Federal Reserve making three rate cuts during the year reducing the policy rate by a total of 0.75%. Nonetheless, the DRC is expected to have achieved annual GDP growth of 4.4%.

### A record year

Despite the headwinds, I'm delighted to report another record year for Trust Merchant Bank. Total assets grew by 17% to just over US\$1 billion, with gross lending ahead by 28%, reflecting the Bank's unwavering commitment to clients and their goals. We achieved net profits of US\$14 million in 2019, with the Bank achieving a Return-on-Equity of 13.6%.

As has been the case for each of the past fifteen years, shareholders have once again foregone dividends, choosing instead to reinvest profits into growing further the Bank. There can be no stronger vote of confidence in TMB's future. The resulting balance sheet strength ensures that the Bank is well positioned to further extend financial inclusion in communities right across the country.

### Placing integrity and empathy at the heart of our business

The banking business has always been a business that asks of customers to have a great deal of trust. Integrity and transparency in how we conduct business is essential in order to maintain the loyalty of our clients. I firmly believe that

our success of the past fifteen years is in no small part a reflection of a culture at TMB that emphasises integrity, professionalism, compliance, and fairness.

We are very proud to be relationship bankers, always remaining close to our clients. Empathy is an essential element of every TMB client relationship, guiding us in how we can best interact with and support each client. TMB was founded on the principles of universal access and dignity for all. These principles are stronger than ever at the Bank today.

### Unlocking Congo's potential

For the past fifteen years, we have been helping create opportunities to enrich the lives of our clients. Now more than ever we're committed to our purpose, which is to play a leading role in unlocking Congo's potential. TMB has the resources, capabilities, and appetite to support the entrepreneurs of the DRC achieve their goals and ambitions.

In 2019 TMB expanded its offering to include leasing, as we focus on alternative lending solutions for our SME and corporate clients. With our new leasing products we see a real opportunity to support clients invest in capital equipment which in turn will provide for the transfer of technology to Congolese companies.

The agricultural sector has the potential to transform the lives of millions of Congolese citizens. We cannot, as a country, tolerate a situation whereby food insecurity remains endemic in our communities. TMB is leading the way in supporting the sustainable development of the sector - just one example, in 2019 we allocated 43% of a European Investment Bank / TMB financing facility to agri-business value chain clients.



### Risk and governance

Strong governance remains the bedrock of our long-term prosperity. The Bank's corporate governance culture requires that revenues are generated, and profits made, in a transparent and accountable manner. Corporate governance changes introduced in 2019, including the appointment of three deputy general managers, ensure that the needs and ambitions of our growing organisation are met, whilst similarly ensuring that our ethos is at all times maintained.

The risk landscape in which we operate is continuously evolving. What remains important, when presented with these new and evolving risks, from cyber risk to compliance risks, is that TMB remains guided by our values. One of our core values is investment, and our investment programme in people, technology, and

processes is designed to ensure that the Bank is equipped to thrive in a constantly changing world.

### Digital Journey

Another longstanding focus area of the Bank has been to embed ourselves in the customer journey through digitalisation and digital innovation. Banking with TMB should be straightforward, seamless, and effortless. Our focus on the customer journey not only improves the customer experience, it also allows us to create both simple, suitable products for the mass market and bespoke solutions designed at a client-specific level, further democratising access to financial services.

PEPELE Mobile, our award winning mobile banking service, continued to evolve in 2019 with new products and services

added to the platform. Meanwhile, behind the scenes our digital transformation continues uninterrupted, touching every part of our operations. It's no exaggeration to say that in many ways TMB is a 1,400 strong start-up - leveraging advancements in technology to revolutionise banking.

### Recognition

In a feat unmatched by other Congolese banks, TMB was named by the prestigious financial publication The Banker (part of the Financial Times Group) as the "Bank of the Year in the DR Congo" for a record seventh time, in 2019. The award follows the Bank's wins of EMEA Finance's "Best Bank in the DRC" and the pan-African "Award for Financial Inclusion". In its awards citation, The Banker singled out our digital leadership as well as commitment to sustainable banking for why we were deserving of the win. ■■■



■ ■ ■ I was honoured to attend the awards ceremony in London, in November 2019, where I received the “Bank of the Year in the DR Congo” award on behalf of TMB. Let me assure you, my attendance was in no way an exercise in self-congratulation - I can say with absolute certainty that I'm infinitely more comfortable sharing a coffee with a client than I am standing on a London stage facing hundreds of the world's leading bankers. However, the story of our success deserves recognition for it speaks to a wider success - the success of our clients whom we are honoured to accompany, the foresight of our founders, the dedication of our management and staff - in short, the award recognises a proudly Made in Congo success story, and therein lay my pride in receiving it.

#### Acknowledgments

People remain the cornerstone of our continued success, and I would like to thank my team for their dedication, loyalty, and sheer hard work, without which TMB would not be the success story it is today. The DRC can be a difficult business environment to operate in, it places demands on, and challenges

our staff in ways over and above those faced by bankers in most other locations. And yet a remarkable team at TMB overcomes all obstacles to provide sustainable banking services including in extremely remote parts of the Congo.

I would also like to thank our founders and shareholders, and management team who together have always believed in fighting financial exclusion, and thus made possible the results we have achieved to date by combining financial inclusion with a sound and viable business model. What was once a dream is now very much reality and TMB has become an integral part of the national economy and the Congolese community.

#### Looking ahead

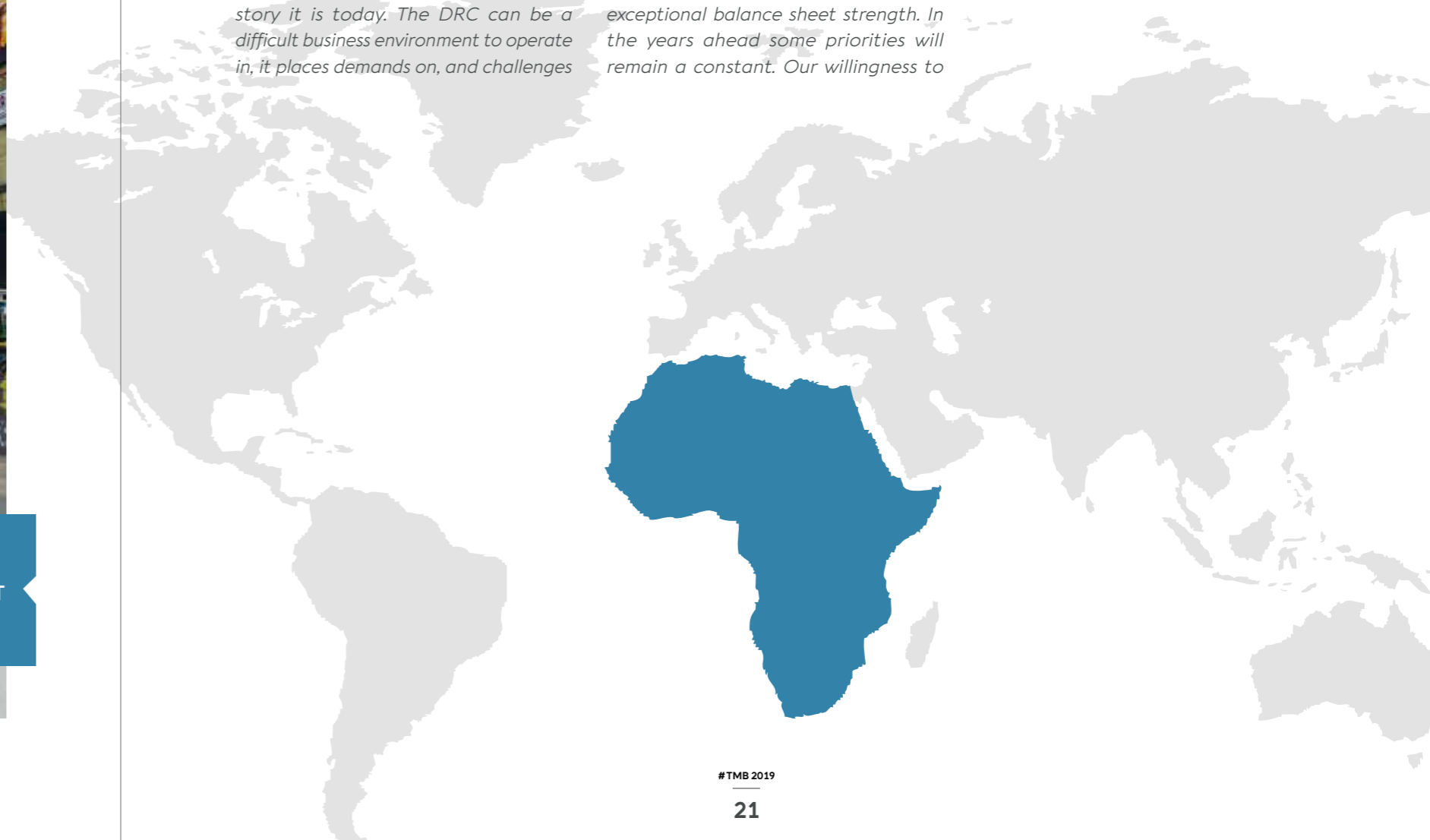
We expect the near-term outlook to be challenging - at the time of writing, the unfolding COVID-19 situation is creating considerable uncertainty. In response TMB has demonstrated an unwavering commitment to supporting clients, facilitated in no small part by our exceptional balance sheet strength. In the years ahead some priorities will remain a constant. Our willingness to

reimagine - and disrupt - the way we operate will ensure TMB remains relevant in our clients' lives. Our experience of the past fifteen years tells us we are at our best when we are at our boldest. It's in our DNA.

We are cognisant that being in a place of leadership requires us to be at the forefront of change, driving innovation, championing inclusion, and creating social impact, for the greater good. We take our responsibilities seriously and are committed to being a force for good in the DRC.

I can only imagine what the boundless creativity, energy, and dynamism so evident amongst the TMB team and across the country will help us all achieve in the next fifteen years. I am convinced that as is for the DRC, so too for TMB: the best is yet to come. Let's go forward together, turning challenges into opportunities and dreams into reality. ■

**Oliver Meisenberg**  
CEO



# L'ANALYSE FINANCIÈRE



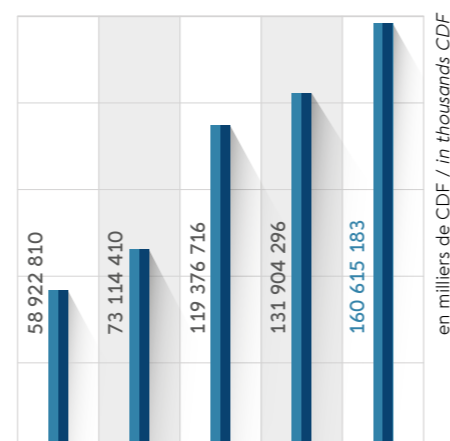
## Aperçu de la situation économique

En 2019, la croissance économique en RDC a fléchi en raison d'un ralentissement dans le secteur des industries extractives. L'économie réelle devrait afficher une croissance annuelle du PIB de 4,4%, contre 5,8% en 2018. Le taux d'inflation, qui atteignait 23% en 2018, a chuté à 4,5% en 2019. Le franc congolais (CDF) s'est déprécié de 2,8% par rapport au dollar américain (USD) tout au long de l'année.

## Croissance durable

La TMB a encore accéléré sa stratégie de croissance et a clôturé l'année sur une série de résultats solides qui sont soutenus par une croissance forte et globale. Le bilan de la banque a progressé de près de 17% en 2019, pour dépasser le milliard de dollars américains, les crédits bruts octroyés ayant cru de 28% à 338 millions de dollars américains. Les dépôts collectés par la banque sont en hausse de 19% avec une performance particulièrement impressionnante des dépôts à terme qui affichent une croissance de l'ordre de 33% en une année.

## Fonds propres réglementaires Regulatory capital



La production bancaire a augmenté de 5%, à 86 millions de dollars américains, à la faveur de gains comptabilisés dans les produits hors intérêts et les revenus engendrés par les opérations de trésorerie. Daniel Kasongo, directeur financier, note que "les efforts concertés pour digitaliser la banque, ainsi que les efforts stratégiques en matière de gestion des coûts ont permis de réaliser des gains de productivité supplémentaires. En conséquence, le résultat net a augmenté de 13% pour atteindre 14 millions de dollars américains".

Commentant les résultats, Yannick Mbiya, directeur en charge du réseau d'agences, ajoute que "ces résultats ont été particulièrement satisfaisants étant donné la complexité de l'environnement opérationnel. Notre performance a été le résultat d'une croissance diversifiée car nous avons su saisir les opportunités dans un environnement de croissance économique plus lente et de concurrence intense".

Une gestion efficace du bilan reste essentielle pour soutenir la réussite de la TMB. La banque continue de soutenir une croissance prudente de son bilan, sur la base exclusive des fonds générés par les bénéficiaires, tout en maintenant un ratio de levier bien supérieur à l'exigence réglementaire de 5%, et plus de deux fois supérieure à l'exigence minimale de 3% prévue par les règles de Bâle III.

Alexandre Mandeiro, secrétaire général, est convaincu que les facteurs clés contribuant à la performance exceptionnelle de la banque partagent un thème commun: "au cours des quinze dernières années, nous avons investi avec confiance et clairvoyance, en suivant une stratégie bien définie, tout en veillant en permanence à ce que la croissance soit durable et soigneusement gérée". Une fois de plus, le résultat net de l'exercice

sera conservé par la banque afin de consolider son bilan et de se préparer en vue de sa croissance future et de sa réussite continue.

## Un bilan solide

Principaux indicateurs de mesure des risques au bilan et en hors-bilan, les ratios prudentiels fournissent à l'observateur extérieur un éclairage utile sur les performances d'une institution financière.

Toutes les banques commerciales sont tenues de respecter en permanence les normes prudentielles de gestion édictées par la Banque Centrale du Congo, autorité de régulation du secteur; et la Trust Merchant Bank s'y engage scrupuleusement. Daniel Kasongo relève cinq normes prudentielles particulièrement pertinentes et importantes.

## Le capital minimum

Les exigences de fonds propres visent non seulement à préserver la solvabilité des banques, mais, par extension, à assurer la stabilité du système financier au sens large face aux risques encourus. La Banque Centrale du Congo impose à toutes les banques commerciales de détenir au minimum 30 millions de dollars américains de fonds propres, sachant que ce seuil va être rehaussé à un minimum de 50 millions de dollars américains à compter de la fin de l'exercice 2020. Avec une assise en fonds propres de 79 millions de dollars américains à fin 2019, la TMB dépasse déjà largement le plancher du capital minimum requis.

## Les ratios de solvabilité

Le ratio de solvabilité de base (lié aux fonds propres durs) de la banque a peu varié sur l'année, avec 11,41% fin 2019, contre 11,42% fin 2018. De même, la solvabilité générale est restée inchangée

à 14%. La banque dispose donc de ressources stables de haute qualité pour accompagner le financement de l'économie, investir et absorber les éventuelles pertes pouvant survenir dans le cadre de ses activités.

## Le ratio de levier

Le ratio de levier mesure la qualité des fonds propres de la banque. Ce ratio permet de déterminer l'adéquation du volant de fonds propres durs de la banque et impose des contraintes sur la manière dont la TMB peut tirer profit de ses fonds propres. Le ratio est calculé en divisant les fonds propres par l'actif total augmenté des engagements en hors bilan.

Bien que Bâle III ait fixé une exigence minimale de 3% pour ce ratio, la Banque Centrale du Congo a imposé aux banques commerciales opérant en RDC un ratio minimal plus contraignant de 5%. La TMB a augmenté son ratio de levier pour atteindre 7,52% fin 2019, contre 7,31% l'année précédente.

## Le coefficient de couverture des immobilisations

Ce ratio permet de voir à quelle hauteur les fonds propres et les sources de dettes couvrent les immobilisations de la banque, un ratio supérieur à 100% indiquant que les immobilisations sont intégralement financées par les fonds propres. Ce ratio constitue un indicateur pertinent de la solidité du bilan et de la sécurité des dépôts des clients. Avec un ratio extrêmement sain de 181% à fin 2019, la TMB confirme qu'elle réinvestit l'ensemble de ses bénéfices dans le capital de la banque.



# FINANCIAL REVIEW

## Le coefficient de transformation

Le coefficient de transformation s'établit à 436%. La transformation des échéances désigne la possibilité pour la banque de convertir la fraction de ses dépôts qui demeure constante en crédits sur des maturités plus longues. Au Congo, dans le secteur bancaire, on observe généralement des coefficients plus proches de la norme minimale de 80%. La TMB arrive en tête en matière de dépôts à terme, ce qui explique son coefficient de transformation élevé. La banque dispose ainsi d'une large marge de manœuvre pour accorder des crédits sur de longues maturités et donc participer de manière décisive au financement de l'économie du pays.

## Gestion actif-passif

En 2019 à nouveau, tous les ratios de liquidité de la TMB sont conformes aux normes prudentielles fixées par la Banque Centrale du Congo, le ratio global de liquidité de la banque passant de 139% à 163%.

Courant 2018, la TMB a conclu un accord de financement avec la Banque européenne d'investissement (BEI). Bien que la banque dispose d'actifs liquides de haute qualité, l'obtention de cette facilité représente une étape importante dans ses efforts pour grandir et diversifier le profil actif-passif et le bilan de la banque. En 2019, la banque a accédé à cette facilité à hauteur de 13,7 millions de dollars américains, cette ligne servant à soutenir les prêts aux PME, en particulier celles évoluant dans l'agroalimentaire.

## Perspectives

Concernant l'année à venir, Daniel Kasongo est conscient qu'au moment d'écrire ces lignes, le monde est confronté à une récession sans précédent à l'échelle planétaire, en raison de la pandémie de COVID-19. Il conclut que "du fait de l'instabilité économique à venir, il est impossible de prévoir avec certitude ce que les douze à dix-huit prochains mois nous réservent. Je reste toutefois convaincu que la Trust Merchant Bank a les capacités nécessaires et la résilience adéquate pour surmonter les défis que la crise sanitaire va engendrer, et que la banque continuera de rester aux côtés de ses clients, en les accompagnant et en les soutenant tout au long des années à venir". ■

## Economic overview

DRC economic growth weakened in 2019 due to a slowdown in the extractives sector, with the formal economy expected to post 4.4% annual GDP growth, down from 5.8% in 2018. The inflation rate, which reached 23% in 2018, fell to 4.5% in 2019. The Congolese Franc (CDF) depreciated by 2.8% against the US dollar (USD) through the year.

## Sustainable growth

TMB further accelerated its growth strategy and ended the year delivering a solid set of results supported by broad based sustainable growth. The Bank's balance sheet grew by some 17% in 2019 to just over US\$1billion, with gross lending ahead by 28% to \$338mio. Total deposits held at the Bank rose 19%, with term deposits posting a particularly impressive performance showing growth of some 33% on the year.

Gross banking revenues rose 5% to US\$86mio driven by gains in non-interest income and treasury operations. Daniel Kasongo, CFO notes that "our concerted efforts to digitalise the Bank as well as our strategic cost management actions yielded additional productivity gains. As a result, net profit increased by 13% to US\$14mio".

Commenting on the results, Yannick Mbiya, Head of Distribution, adds that "these results were particularly satisfying because the operating environment was challenging. Our performance was the result of diversified growth as we nimbly

captured opportunities in an environment of slower economic growth and intense competition".

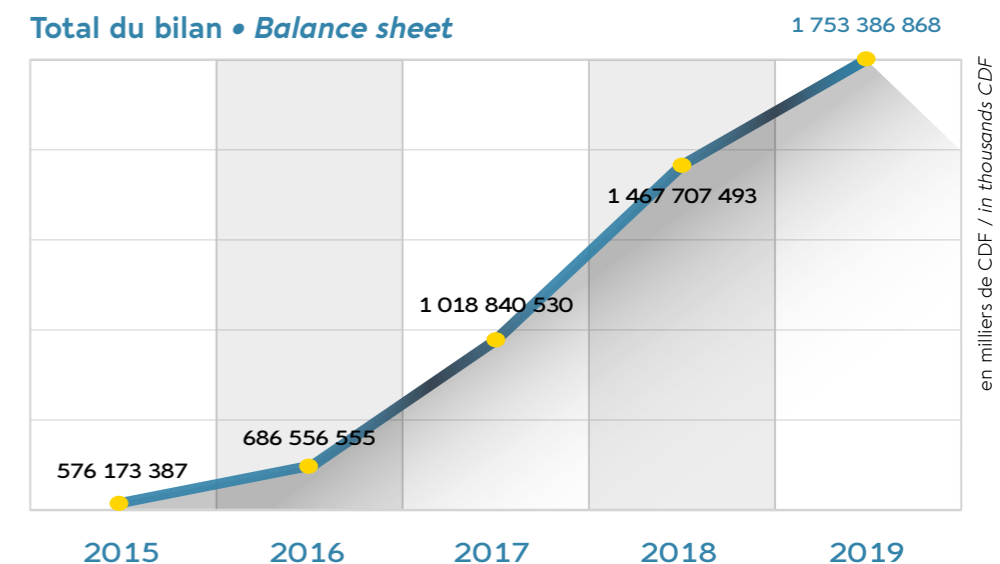
Effective balance sheet management remains core to sustaining TMB's success. The Bank continues to support prudent balance sheet growth exclusively with capital generated through earnings, while maintaining a consolidated Tier 1 Leverage Ratio well above the national 5% regulatory requirement, and more than twice the requirement of 3% envisaged by Basel III.

Alexandre Mandeiro, Company Secretary, is convinced that the key factors contributing to the Bank's exceptional performance share a common theme, remarking that "during the past fifteen years we have invested with confidence and foresight, executing a tightly defined strategy, whilst at all times ensuring that growth was sustainable and carefully managed". Once again net profits for the year will be retained by the Bank in order to further strengthen the balance sheet and position the Bank for future growth and ongoing success.



Balance Sheet growth of **17%**

## Total du bilan • Balance sheet



### Balance sheet strength

Prudential ratios are the main indicators for measuring risks both on and off the balance sheet and provide the outside observer with a useful insight into the performance of a financial services company.

All commercial banks are required to adhere to the prudential management standards set by the Central Bank of Congo, the financial sector's regulator, at all times, and Trust Merchant Bank is scrupulously committed to this obligation. Daniel Kasongo notes five prudential norms of particular relevance and importance.

#### Minimum capital

Capital requirements aim not only to keep banks solvent but, by extension, to keep the entire financial system on a safe footing. The Central Bank of Congo requires all commercial banks to hold a minimum capital of US\$30 million, and this requirement will increase to a minimum US\$50 million from the end of the 2020 financial year onwards. With a core capital of US\$79 million year-end 2019, TMB already comfortably exceeds the minimum requirement.

#### Tier 1 and Tier 2 capital ratios

The Bank's tier 1 capital ratio was largely unchanged on the year at 11.41%, from 11.42% end-2018. Similarly the tier 2 capital ratio was unchanged at 14%. The Bank is very strongly placed to extend credit, make investments, and to absorb any potential losses that might arise in the course of its business activities.

#### Tier 1 leverage ratio

The tier 1 leverage ratio measures the quality of the Bank's capital. The ratio is used to determine the capital adequacy of the Bank, and it places constraints on how TMB may leverage its capital. The ratio is calculated by dividing tier 1 capital by average total consolidated assets.

Whilst Basel III established a 3% minimum requirement for the tier 1 leverage ratio, the Central Bank of Congo has mandated a 5% minimum requirement for commercial banks operating in the DRC. TMB's tier 1 leverage ratio rose to 7.52% end 2019, from 7.31% the previous year.

#### Equity to fixed assets ratio

The ratio measures the contribution of equity and the contribution of debt sources in the fixed assets of the Bank, with a ratio over 100% implying that fixed assets have been wholly funded by shareholder equity. The ratio is an important indicator of balance sheet strength, and the security of customer deposits. TMB's extremely healthy ratio of 181% end-2019 reflects the fact that all retained earnings are reinvested back into the Bank's capital.

**%**  
**11.41**  
**Tier 1**  
**capital**  
**ratio**

#### Maturity transformation ratio

The maturity transformation ratio is 436%. Maturity transformation refers to the opportunity the Bank has of converting that fraction of its deposit base that remains steady into longer maturity loans. Across the banking sector in Congo, this ratio is generally observed to be closer to the minimum regulatory requirement of 80%. TMB is a leader in term deposits, supporting a high maturity transformation ratio. This gives the Bank a wide margin in which to manoeuvre in granting loans and thus play a decisive role in financing the country's economy.

#### Asset and liability management

Again in 2019, all of TMB's liquidity ratios were in accordance with the prudential

standards set by the Central Bank of Congo, with the Bank's global liquidity ratio increasing from 139% to 163%.

In 2018 TMB entered into a funding facility agreement with the European Investment Bank (EIB). Although the Bank remains highly liquid, the facility is an important step in efforts to mature and diversify the Bank's asset and liability profile, and balance sheet. During 2019 the Bank accessed the facility to the tune of US\$13.7mio, with the funding used to help support lending to SMEs, in particular those in the agri-business sector.

#### Outlook

Looking to the year ahead, Daniel Kasongo is cognisant that at the time of writing the world is facing an unprecedented global recession as a

result of the COVID-19 pandemic. He concludes "given the economic volatility that will ensue it is impossible to predict, with any great degree of certainty, what the next twelve to eighteen months have in store. I am however very confident that Trust Merchant Bank is very well positioned to overcome the challenges the pandemic will present, and certain that the Bank will remain by the side of our clients, accompanying and supporting them through the years ahead". ■



# LA GOUVERNANCE

La gouvernance définit les procédures, les droits et obligations des organes d'administration, de gestion et de contrôle d'une institution. L'engagement éthique et déontologique de la TMB à l'égard des normes édictées par la Banque Centrale du Congo et de celles en vigueur au sein des banques et institutions internationales est sans faille. Cette bonne gouvernance est la base de la confiance qui unit ses clients et ses partenaires à la TMB.

La Banque Centrale du Congo a édicté, dans son instruction 21, les règles de base de la gouvernance, applicables aux banques congolaises. La transparence et la bonne gestion régissent les relations entre les actionnaires, le conseil d'administration, le comité de gestion et les autres parties prenantes.

La croissance continue de la TMB implique une remise en question permanente et un renforcement de ses organes de gestion et de contrôle. Leurs règles de fonctionnement sont consignées dans des chartes spécifiques déposées à la Banque Centrale du Congo et garantissent une ligne de conduite claire et transparente. Chaque organe a ainsi sa fonction propre: le conseil d'administration est l'organe délibérant; il confie la gestion quotidienne de la banque au comité de gestion, qui en est l'organe exécutif.

**"LE VRAI PLUS DE LA TMB EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE EST L'AGILITÉ ET LA COMMUNICATION AISÉE ENTRE LES DIVERSES COMPOSANTES DU SYSTÈME DE GESTION DE LA BANQUE."**

Alexandre Mandeiro, directeur général adjoint, en charge de la Gouvernance et de la Conformité

Une série de procédures maintient une séparation claire des pouvoirs entre ces différents organes de gestion. Pour préserver les valeurs propres à la TMB, des outils de contrôle internes et externes facilitent l'identification des risques, permettent de les gérer rapidement et, le cas échéant, de bannir les transactions contraires à la philosophie de la TMB ou portant préjudice à sa réputation.

Les employés connaissent et respectent la politique d'éthique de la banque. Le code de déontologie fait partie de la formation dispensée à toutes les recrues. Les administrateurs, la direction, ainsi que l'ensemble du personnel de la TMB exercent leurs responsabilités et activités conformément aux normes éthiques les plus strictes et aux principes juridiques applicables.



## Le conseil d'administration

Le conseil d'administration définit les grandes orientations stratégiques de la banque et assure la surveillance des activités dans le cadre de ses engagements vis-à-vis des clients, des actionnaires et des partenaires.

Les responsabilités du conseil d'administration incluent les tâches suivantes:

- prendre en charge la planification stratégique de la banque;
- superviser l'évaluation de la gestion des risques;
- planifier la relève et évaluer le rendement du comité de gestion;
- superviser la communication des informations;
- garantir la culture d'intégrité, la bonne gouvernance et la conformité.

## 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 général adjoint
- **Yannick Mbiya Ngandu**  
Administrateur et directeur général adjoint
- **Daniel Kasongo Ilunga**  
Administrateur et directeur général adjoint

### Administrateurs non exécutifs:

- **Célestin Tshibwabwa**  
Administrateur, président du comité d'audit
- **Giovanni Battista Zunino**  
Administrateur
- **Christian Kabila Mwamba**  
Administrateur

## Le comité d'audit

Le comité d'audit rapporte au conseil d'administration et assiste ce dernier dans sa fonction de contrôle. Il reçoit, analyse et commente les rapports sur les travaux réalisés par l'audit interne. Si nécessaire, il propose au conseil d'administration des moyens pour renforcer l'efficacité de l'audit interne.

### Composition du comité d'audit

- **Célestin Tshibwabwa**  
Président
- **Giovanni Battista Zunino**  
Administrateur

## Le comité de gestion

Organe exécutif de la banque, il en assure la gestion journalière. Le comité de gestion met en œuvre les actions suivantes pour réaliser les objectifs stratégiques définis par le conseil d'administration:

- assurer la gestion courante de la banque;
- fournir des informations adéquates au conseil d'administration;
- exécuter et faire exécuter les décisions du conseil d'administration;
- veiller au respect du cadre légal et réglementaire.

- ■ ■ Différents comités spécifiques sont liés au comité de gestion: Commercial, Ressources humaines, Assets and Liabilities (ALCO), Crédit, IT et Trésorerie. Ces derniers, dans un rôle de concertation, font des propositions en fonction de leur domaine de compétences et rapportent directement au comité de gestion.

### Composition du comité de gestion

- **Oliver Meisenberg**  
Directeur général, assure la présidence du comité de gestion
- **Alexandre Mandeiro**  
Directeur général adjoint, en charge de la Conformité et de la Gouvernance
- **Yannick Mbiya Ngandu**  
Directeur général adjoint, en charge du Réseau d'agences
- **Daniel Kasongo Ilunga**  
Directeur général adjoint, 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 Gestion des Risques
- **Patrick Read**  
Business manager

### L'approche commerciale

L'approche commerciale n'a de sens que si elle se focalise sur le client. La TMB connaît ses clients, mesure leurs attentes et aspirations. Par sa connaissance du terrain, ses investissements et ses innovations technologiques, la TMB est en mesure d'offrir des solutions adaptées à ses clients.

Banque universelle, la TMB travaille avec une clientèle variée, œuvrant dans une multitude de secteurs; elle diversifie constamment son portefeuille client, tant d'un point de vue sectoriel que géographique. En outre, élargir et consolider cette base clientèle contribue

à la diversification des risques. L'approche commerciale de la TMB est totalement maîtrisée.

Fin 2019, le réseau de la TMB compte 109 agences et guichets, 55 distributeurs automatiques de billets (DAB) et plus de 1300 agents indépendants; ce qui en fait la banque la plus présente sur le territoire congolais.

Avec PEPELE Mobile et TMB NetBank, la TMB est la première banque du pays à avoir amorcé la transition vers une banque digitale. La TMB offre à ses clients plusieurs canaux d'accès à ses services. Téléphones, applications et services en ligne se sont ajoutés aux

canaux de distribution traditionnels des banques. Ces axes se complètent et permettent à la banque de réaliser ses ambitions de banque universelle: la TMB est la banque pour tous, partout dans le pays, à tout moment.

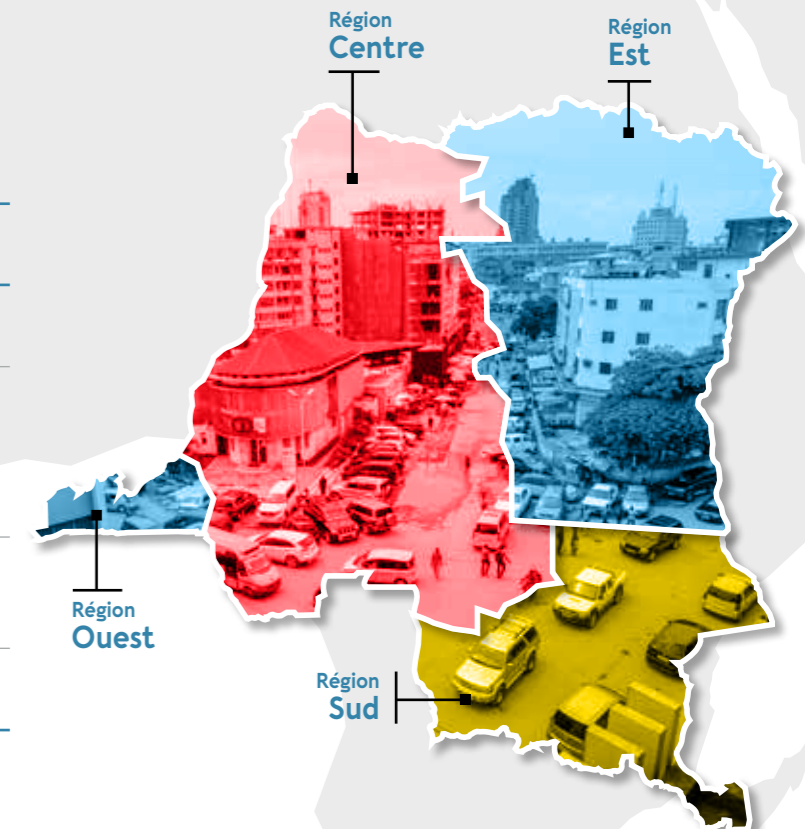
Particuliers, entreprises et institutions peuvent s'appuyer sur la TMB. Sa compréhension approfondie de la relation commerciale, des enjeux stratégiques ainsi que sa connaissance des besoins locaux et des réalités de terrain en font un partenaire incontournable. Sa stratégie est résolument centrée sur l'Homme et ses ambitions invariablement orientées vers la RDC.

### Trois pôles • quatre régions

La TMB s'appuie sur trois pôles régionaux qui soutiennent les activités de la banque et sa gestion opérationnelle: Lubumbashi, Kinshasa et Goma. La gestion opérationnelle de la TMB est organisée en quatre régions. Chacune d'elles est supervisée par un business manager ayant une connaissance approfondie de sa zone. Chaque business manager a un rôle principalement commercial, mais également administratif et logistique. Expert dans la gestion des agences bancaires, il constitue un point de relais entre le comité de gestion et les chefs d'agence.

### Les différentes provinces sont réparties en régions de la façon suivante:

Régions	Provinces	Business managers
Région Ouest	Kinshasa, Kongo-Central	Patrick Read (Kinshasa)
Région Centre	Equateur, Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, Kwango, Kwilu, Lomami, Mai-Ndombe, Mongala, Nord-Ubangi, Sankuru, Sud-Ubangi, Tshuapa	Trésor Khasa (Mbuji-Mayi)
Région Est	Bas-Uele, Haut-Uele, Ituri, Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Tshopo	James Komba (Goma)
Région Sud	Haut-Katanga, Haut-Lomami, Lualaba, Tanganyika	Sele Mulumba (Lubumbashi)



### La singularité d'une banque africaine

La banque africaine est particulière. Elle doit faire preuve d'une bonne connaissance de son environnement. La population de ces pays est relativement jeune, évoluant dans un contexte souvent incertain et volatile. Les défis pour maintenir la croissance du secteur bancaire africain sont nombreux. Banque africaine de premier plan, la TMB est extrêmement dynamique et dispose d'une gestion agile et proactive, adaptée à ce contexte particulier.

### Le comité commercial

Le comité Commercial est dirigé par Yannick Mbiya, directeur général adjoint, en charge du Réseau d'agences, et se compose de quatre business managers, auxquels s'ajoute le business development manager, Arsène Ntambuka.

Yannick Mbiya explique: "l'approche commerciale de la TMB est certainement le moteur de notre croissance, propulsée par notre capacité à proposer sans cesse de nouveaux produits et notre force à capter des parts de marché. La TMB a de grandes ambitions et veille au respect

permanent des procédures, garantissant une croissance mesurée et durable".

Le comité Commercial veille au respect de l'équilibre entre objectifs de croissance et maîtrise des impératifs opérationnels. Le comité met en place la politique commerciale dans les quatre zones et est chargé du développement de la clientèle implantée dans plusieurs provinces du pays ou en relation commerciale avec plusieurs centres d'affaires en RDC. Le comité Commercial fait preuve d'initiative, prospecte et propose des solutions adaptées aux grandes entreprises, PME et institutions. ■

# GOVERNANCE

Governance determines the procedures, rights, and obligations of the Board, management, and control bodies and functions of an organisation. TMB's ethical and deontological commitment to the standards as laid down by the Central Bank of Congo and those in force within banks and international institutions is unflinching. This good governance is the basis for the confidence that unites TMB's customers and partners.

In its Instruction 21, the Central Bank of Congo issued the basic rules of governance applicable to Congolese banks. Transparency and good management govern relations between shareholders, the Board of Directors, the Management Committee and other stakeholders.

TMB's sustained growth necessitates that its management and control bodies need to be continuously held accountable and strengthened. Their operating rules are written down in special charters, lodged with the Central Bank of Congo, and ensure a clear and transparent line of conduct. Each body has its specific function: the Board of Directors is the legislative body, which delegates the daily management of the Bank to the Management Committee, which is the executive body of the Bank.

A series of procedures maintains a clear separation of powers between these different management bodies. To preserve TMB's unique values, internal and external control tools make it easier to identify risks, manage them quickly, and, if necessary, prohibit transactions that conflict with TMB's philosophy or harm its reputation.

Employees are aware of and comply with the Bank's ethics policy. The Code of Ethics forms part of the training programme provided to all new recruits. TMB's directors, management, and all personnel carry out their responsibilities and activities in accordance with the highest ethical standards and applicable legal principles.

**"THE REAL ADVANTAGE ENJOYED BY TMB IN THE AREA OF GOVERNANCE IS THE AGILITY AND EASE OF COMMUNICATION BETWEEN THE VARIOUS COMPONENTS OF THE BANK'S MANAGEMENT SYSTEM."**

**Alexandre Mandeiro,**  
Deputy CEO, responsible for  
Governance and Compliance



## The Board of Directors

The Board of Directors determines the general strategic direction of the Bank and guarantees to supervise the activities carried out within the framework of its commitments towards its clients, shareholders, and partners.

The responsibilities of the Board of Directors include:

- handling the strategic planning of the Bank;
- overseeing the risk management assessment;
- planning succession and assessing the efficiency of the management committee;
- supervising the way information is communicated;
- ensuring a culture of integrity, good governance and compliance.

## Composition of the Board of Directors

**Robert Levy**  
Chairman of the Board of Directors

### Executive Directors:

- **Oliver Meisenberg**  
Executive Director and CEO
- **Alexandre Mandeiro**  
Executive Director and Deputy CEO
- **Yannick Mbiya Ngandu**  
Executive Director and Deputy CEO
- **Daniel Kasongo Ilunga**  
Executive Director and Deputy CEO

### Non-Executive Directors:

- **Célestin Tshibwabwa**  
Chairman of the Audit Committee
- **Giovanni Battista Zunino**  
Director
- **Christian Kabila Mwamba**  
Director



## The Audit Committee

The Audit Committee reports to the Board of Directors and assists the latter in its controlling functions. It receives, analyses, and comments on the reports covering the work done by internal audit. If necessary, the Committee will propose to the Board of Directors ways to strengthen the efficiency of internal audits.

### Composition of the Audit Committee

- **Célestin Tshibwabwa**  
Chairman
- **Giovanni Battista Zunino**  
Director

## The Management Committee

The Management Committee is an executive body of the Bank. It is responsible for the day-to-day management of the organisation. The Management Committee's focus is to ensure that the strategic objectives set by the Board of Directors are achieved:

- ensure the day-to-day management of the Bank;
- provide adequate information to the Board of Directors;
- execute and have executed the decisions of the Board of Directors;
- ensure compliance with the legal and regulatory framework.

Different specialised committees are linked to the Management Committee: Commercial, Human Resources, Assets and Liabilities (ALCO), Credit, IT, and Treasury. The latter Committees have a consulting role, in which they make proposals according to their fields of expertise and report directly to the Management Committee.

### Composition of the Management Committee

- **Oliver Meisenberg**  
CEO
- **Alexandre Mandeiro**  
Deputy CEO (Compliance and Governance)
- **Yannick Mbiya Ngandu**  
Deputy CEO (Distribution)
- **Daniel Kasongo Ilunga**  
Deputy CEO (Finance and Treasury)
- **Guillaume Kwongkam**  
Head of Operations
- **Rock Nguoto**  
Head of Credit
- **Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie**  
Head of Risk Management
- **Patrick Read**  
Business Manager

... **The commercial approach**

The commercial approach only makes sense if it is focussed on the client. TMB knows its clients, measures their expectations and aspirations. TMB's local knowledge, its investments, and technological innovations enable it to offer its clients tailored solutions.

As a universal bank, TMB works with a diverse client base that spans numerous sectors; the Bank is constantly diversifying its client base across sectors and geographies. Expanding and consolidating the client base contributes to risk diversification. TMB's commercial approach is carefully nurtured.

At the end of 2019, TMB's network included 109 branches and sub-branches, 55 ATMs, and over 1,300 independent agents, making it the bank with the greatest presence in the Congo.

With PEPELE Mobile and TMB NetBank, TMB was the first bank in the country to have started the transition to a digital bank. TMB offers its customers several channels to access its services. Mobile phones, digital applications, and online services have been added to the Banks' traditional distribution channels. These areas complement each other and allow the Bank to achieve its ambitions as a universal bank - TMB is the bank for everybody, everywhere in the country, at all times.

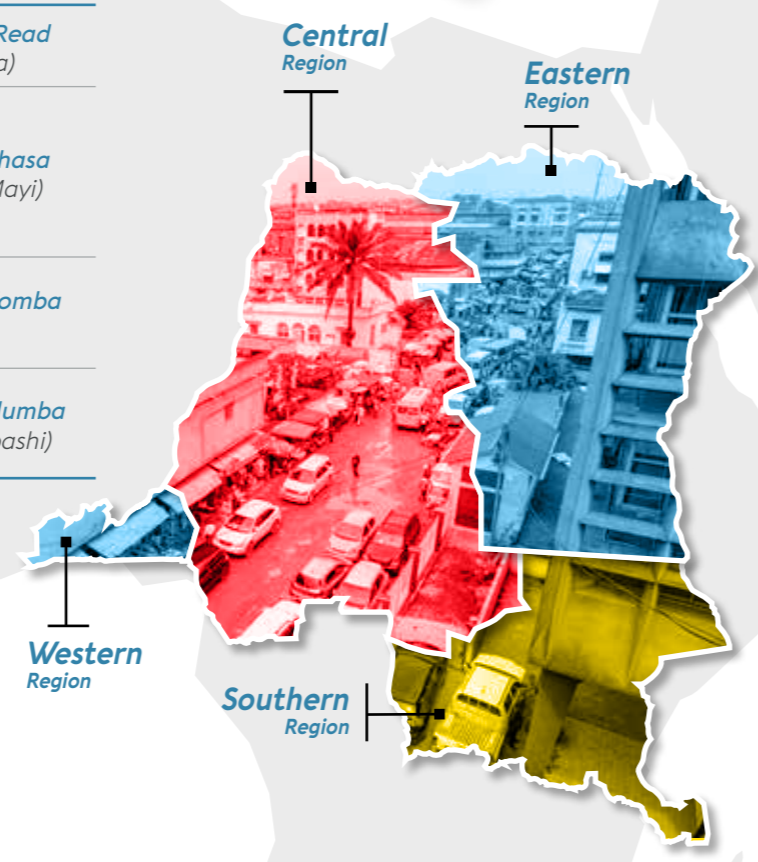
Individuals, companies, and institutions can rely on TMB. The Bank's in-depth understanding of the business relationship and strategic issues, and its knowledge of local needs and realities on the ground make it an essential partner. TMB's strategy is firmly focused on people and its ambitions are invariably focused on the DRC.

**Three hubs • four regions**

TMB has developed three regional hubs to best support the Bank's activities and operational management: Lubumbashi, Kinshasa, and Goma. The operational management of TMB is organized into four regions. Each region is supervised by a business manager with in-depth knowledge of their area. Each business manager has a primarily commercial role, but also an administrative and logistical role. An expert in the management of bank branches, they liaise between the Management Committee and the branch managers.

**The provinces of the DRC are grouped into regions as follows:**

Régions	Provinces	Business managers
West Region	Kinshasa, Kongo-Central	Patrick Read (Kinshasa)
Central Region	Equateur, Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, Kwango, Kwilu, Lomami, Mai-Ndombe, Mongala, Nord-Ubangi, Sankuru, Sud-Ubangi, Tshuapa	Trésor Khasa (Mbuji-Mayi)
East Region	Bas-Uele, Haut-Uele, Ituri, Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Tshopo	James Komba (Goma)
South Region	Haut-Katanga, Haut-Lomami, Lualaba, Tanganyika	Sele Mulumba (Lubumbashi)



**The uniqueness of an African bank**  
 African banking is special. It must demonstrate good knowledge of its environment. The population of these countries is relatively young, operating in an often uncertain and volatile context. The challenges to sustain Africa's banking sector growth are many. A leading African bank, TMB is extremely dynamic and has an agile and proactive management adapted to this particular context.

**The Commercial Committee**

The Commercial Committee is managed by Yannick Mbiya, Deputy CEO, Head of Distribution. The Committee consists of the Bank's four business managers, plus Arsène Ntambuka in his function as Business Development Manager.

Yannick Mbiya explains: "TMB's commercial approach is definitely the engine of our growth, driven by our ability to continuously offer new products and our strength to capture market share. TMB has great ambitions and ensures continuous compliance with procedures, whilst ensuring measured and sustainable growth".

The Commercial Committee ensures that the balance between growth objectives and control of operational imperatives is respected. The Committee implements the commercial policy in the four regions and is responsible for developing customers located in several provinces of the country or in commercial relations with several business centres in the DRC. The Commercial Committee demonstrates initiative, prospects and proposes solutions suitable for large companies, SMEs, and institutions. ■

# LE CONTRÔLE & LA GESTION DES RISQUES

Les établissements bancaires se sont dotés de règles afin de mieux appréhender la gestion des risques. L'objectif est double: garantir la pérennité de leurs activités et protéger les intérêts de leurs clients.

A la TMB, le contrôle et la gestion des risques sont assurés par le département Gestion des Risques. Le département regroupe une vingtaine de personnes réparties entre les villes de Lubumbashi, Kinshasa et Goma. En délocalisant ses équipes à travers ses trois pôles régionaux, au plus près des clients, la banque a une approche plus efficace et pragmatique du contrôle et de la gestion des risques. Cette organisation vise à une maîtrise accrue des risques de différentes natures auxquels chaque banque est exposée dans l'exercice de ses activités.

Le département Gestion des Risques a pour principales missions de mettre en œuvre la politique de gestion des risques approuvée par le conseil d'administration de la banque. Cela revient, en pratique, à mettre en place un dispositif permettant de détecter, d'analyser, de mesurer, de surveiller, d'atténuer et donc, in fine, de maîtriser les risques inhérents à l'activité bancaire.

Au même titre que le département Conformité et que le département Contrôle Interne, le département Gestion des Risques assure une fonction de contrôle permanent de deuxième niveau prise en charge par des équipes n'exerçant pas de fonctions opérationnelles. La Banque Centrale du Congo a émis, en date du 14 mai 2019, une nouvelle Instruction n°22 Modification n°1 relative à la Gestion des Risques. Cette nouvelle norme réglementaire apporte plusieurs innovations majeures à cette fonction.

**Cinq principaux types de risques sont identifiés en matière bancaire:**

- Le risque de crédit
- Le risque opérationnel
- Le risque de liquidité
- Le risque de marché
- Le risque de réputation

## Le risque de crédit

Le risque de crédit est le risque résultant de la défaillance potentielle d'une contrepartie qui n'est plus en mesure d'honorer ses engagements vis-à-vis de la banque. Ce risque se manifeste principalement lorsqu'un débiteur n'honore pas ses engagements à échéance; il en résulte une perte financière éventuelle pour la banque. L'évaluation de la plausibilité du non-recouvrement est l'élément central de la mesure du risque de crédit.

La TMB dispose d'une série d'indicateurs permettant d'évaluer, à intervalles réguliers, la qualité de son portefeuille de crédit. Il s'agit notamment du niveau de ses créances non performantes ainsi que du niveau des provisions constituées en couverture des engagements de crédit en cours.

La bonne compréhension de l'environnement demeure pour la TMB un facteur clé de sa maîtrise du risque de contrepartie. "Nous vivons dans un pays aux réalités économiques et sociales multiples, variables en fonction des régions et des villes. En tant que banque de réseau et de proximité, nous avons dû nous adapter à cette réalité. C'est notamment ce qui justifie la présence d'au moins un agent de crédit dans chaque ville où nous sommes implantés", explique Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, responsable du département Gestion des Risques.

## Le risque opérationnel

Le risque opérationnel est le risque de perte résultant d'une carence ou d'une défaillance imputable à des procédures, des personnes, des systèmes internes, ou à des événements externes à la banque. Il provient généralement de la survenance d'un des événements suivants: fraudes internes et/ou externes, erreurs envers les clients, dommages aux biens, vols, interruptions d'activité due à des facteurs externes, bugs informatiques, cyberattaques, etc.

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie ajoute: "c'est le risque le plus difficile à quantifier et à gérer par nature, compte tenu du caractère intrinsèquement aléatoire des événements sous-jacents. Son contrôle repose essentiellement sur une maîtrise

des processus internes et, dans certains cas seulement, sur le recours à l'assurance comme outil de gestion des risques".

La TMB a également élaboré et mis en œuvre des Plans de Continuité de l'Activité ou PCA, visant à garantir la continuité des services essentiels, quelle que soit la cause de la perturbation. L'approche de la banque va au-delà de la persistance des activités et de la reprise après sinistre. Elle comprend aussi des réponses en cas de pannes de systèmes informatiques, d'intempéries, d'émeutes ou de dysfonctionnement de fournisseurs tiers.

## Le risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque pour une banque de ne pas pouvoir s'acquitter de ses engagements à court terme. Ce risque constitue l'une des pierres angulaires du dispositif de Bâle 3 élaboré en réponse à la crise financière internationale de 2007-2009.

Pour se prémunir contre ce type de situation, la TMB maintient une politique de gestion de ses liquidités rigoureuse. Elle se donne les moyens de mettre en œuvre une stratégie saine et cohérente pour garantir à sa clientèle ses besoins en liquidités, quelles que soient les circonstances. Par ailleurs, elle respecte les ratios de liquidités imposés par le régulateur. Ces ratios, définis par l'Instruction n°14 de la Banque Centrale du Congo, sont déclinés en monnaie nationale, en devise étrangère et toutes devises confondues.

Au cours des dernières années, la TMB a maintenu un coefficient emplois/ressources inférieur à 40%. "Dit autrement, cela signifie que la TMB ne prête pas plus de 40% des dépôts qui lui sont confiés, le reste étant essentiellement détenu en liquidités auprès de nos banquiers correspondants, pour pouvoir à tout moment répondre aux besoins de sa clientèle. C'est une approche nettement plus prudente que la pratique courante du secteur", précise Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie.

## Le risque de marché

Le risque de marché correspond au risque de perte résultant des variations défavorables des prix du marché.

Dans l'environnement bancaire congolais, il porte essentiellement sur:

- Les risques de pertes sur les positions en instruments financiers;
- Les risques de change résultant d'une évolution adverse des cours des devises étrangères par rapport à la monnaie locale en raison d'une position ouverte sur lesdites devises.

La TMB n'a que très peu recours aux instruments financiers et cet enjeu se concentre donc essentiellement sur la gestion du risque de change. Dans un environnement économique congolais

caractérisé par une forte dollarisation et une dévaluation presque permanente du franc congolais au cours des dernières années, il est primordial pour les établissements de crédit de maintenir une position de change équilibrée. Ce que fait la TMB, tout en optimisant sa rentabilité en saisissant les opportunités d'arbitrage sur le marché. Cette responsabilité incombe au comité Trésorerie de la TMB.

## Le risque de réputation

Le risque de réputation désigne le risque encouru par la banque en lien avec tout événement d'origine interne ou externe pouvant porter préjudice à son image. La notoriété d'un établissement financier est une variable économique à part entière et l'un des principaux déterminants du comportement des consommateurs.

Pour conserver au plus haut sa respectabilité et maintenir la qualité de son image, la TMB met l'accent sur la maîtrise de ses processus internes, sur la qualité de ses ressources humaines et sur son dispositif de contrôle interne. Cependant, la TMB a préféré ne pas recourir à une agence de rating. Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie explique la raison de cette décision: "dans le mode de fonctionnement des principales agences de notation, la note ne pourra jamais être supérieure à la note souveraine du pays dans lequel la banque est implantée. Or, la note de la RDC est de Caa1 chez Moody's et CCC+ chez S&P, ce qui sont des notes faibles. Nous avons donc jugé inopportun d'entreprendre un processus de notation long et coûteux pour un résultat attendu que l'on sait en dessous de la solvabilité réelle de notre institution".

## Gestion prudentielle des risques

Toute banque est exposée à ces risques dont la liste n'est pas exhaustive, et doit faire face à l'évolution constante de l'environnement politique et économique dans lequel elle opère. Une adaptation continue des moyens mis en œuvre pour la maîtrise de ces risques est donc indispensable. L'objectif ultime d'une gestion prudentielle des risques est de préserver le patrimoine de la banque, ainsi que celui de ses clients, et de renforcer la résilience de l'institution dans un environnement en constante mutation.

Sous l'autorité du comité de gestion, le département Gestion des Risques déploie un ensemble de moyens, de procédures et d'actions permettant à la banque de maîtriser ces différents risques. Le conseil d'administration, quant à lui, approuve et examine, à intervalles réguliers, les stratégies élaborées pour maintenir chaque risque significatif à un niveau acceptable.

L'attitude prudentielle de la TMB concernant le contrôle et la gestion du risque crédit contribue largement à la qualité de ses ratios de solvabilité, liquidité et rentabilité. De ce fait, elle est en mesure de répondre à ses engagements à court, moyen et long termes. ■

# RISK CONTROL & RISK MANAGEMENT

Banking institutions have established rules to better understand risk management. The objective is twofold - to guarantee the sustainability of their activities and to protect the interests of their clients.

At TMB the risk control and risk management functions are performed by the Risk Management Department. The department is staffed with approximately twenty people, with teams located in the cities of Lubumbashi, Kinshasa, and Goma. By locating risk teams across the Bank's three regional hubs, in order to be in close proximity to clients, the Bank ensures a more efficient and pragmatic approach to risk control and management. This approach aims to better control the various types of risks to which banking activity entails.

The main role of the Risk Management Department is to implement the risk management policy approved by the Bank's Board of Directors. In practice, this means setting up a system to detect, analyse, measure, monitor, mitigate and therefore, ultimately, control the risks inherent in banking activity.

In the same way as the Compliance Department and the Internal Control Department, the Risk Management Department performs a second-level permanent control function which is carried out by teams that do not perform operational functions. On 14 May 2019 the Central Bank of Congo issued the new Instruction No. 22 Amendment No. 1 on Risk Management. This new regulatory standard brings several major innovations to the function.

**Five main types of banking risk are identified:**

- Credit Risk
- Operational Risk
- Liquidity Risk
- Market Risk
- Reputational Risk

## Credit risk

Credit risk is the risk that results from the potential default of a counterparty no longer able to honour its commitments to the Bank. This risk arises mainly when a debtor fails to meet its commitments when due, resulting in a possible financial loss for the Bank. Assessing the likelihood of non-recovery is the core element of credit risk measurement.

TMB has a set of indicators to assess the quality of its credit portfolio at regular intervals. These include the level of its non-performing loans and the level of provisions set aside to cover outstanding credit commitments.

For TMB, a good understanding of the environment remains a key factor in its control of counterparty risk. "We live in a country with multiple economic and social realities, which vary according to regions and cities. As a universal and local bank, we have had to adapt to this reality. This is one of the reasons why we have at least one loan officer in every city in which we operate", explains Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, Head of Risk Management.

## Operational risk

Operational risk is the risk of loss resulting from inadequate or failed procedures, people and internal systems, or events external to the Bank. It generally results from one of the following events - internal and/or external fraud, errors involving customers, property damage, theft, business interruptions due to external factors, IT bugs, cyber attacks, etc.

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie adds: "this is the most difficult risk to quantify and manage by its nature, given the intrinsic randomness of the underlying events. Its control is

essentially based on managing internal processes and, in some cases only, on the use of insurance as a risk management tool".

TMB has also developed and implemented Business Continuity Plans, or BCPs, aimed at ensuring the continuity of essential services, regardless of the cause of the disruption. The Bank's approach goes beyond the continuance of activities and disaster recovery. It also includes responses in the event of IT system failures, bad weather, civil commotion, or service delivery failures on the part of third-party suppliers.

## Liquidity risk

Liquidity risk is the risk that a bank will be unable to meet its short-term commitments. This risk is one of the cornerstones of the Basel 3 framework developed in response to the international financial crisis of 2007-2009.

To guard against this type of situation, TMB maintains a rigorous liquidity management policy. The Bank has the means to implement a sound and consistent strategy to guarantee its customers' liquidity needs, regardless of the circumstances. TMB also complies with the liquidity ratios prescribed by the regulator. These ratios, defined by Instruction No. 14 of the Central Bank of Congo, are expressed in national currency, foreign currency, and all currencies aggregated.

Over the past few years, TMB has kept its loan-to-deposit ratio below 40%. "Put another way, this means that TMB does not lend more than 40% of the deposits it receives, the rest being mainly held in cash with our correspondent banks, so as to be able to serve its clients at all times. This is a far more cautious approach than current practice in the sector", says Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie.

## Market risk

Market risk is the risk of loss resulting from adverse changes in market prices.

In the Congolese banking environment, it mainly concerns:

- The risks of losses on positions in financial instruments;
- Foreign exchange risks resulting from an adverse change in foreign exchange rates against the local currency due to an open position on said currencies.

TMB very rarely makes use of financial instruments and this risk therefore focuses mainly on the management of currency risk. In a Congolese economic environment characterised by strong dollarisation and an almost uninterrupted devaluation of the Congolese franc in recent years, it is essential for credit institutions to maintain a balanced currency position. This is what TMB does, while optimising its profitability by seizing arbitrage opportunities in the market. This responsibility lies with the TMB Treasury Committee.

## Reputational risk

Reputational risk represents the risk incurred by the Bank in connection with any event of internal or external origin that could harm its image. The reputation of a financial institution is an economic variable in its own right and one of the main determinants of consumer behaviour.

In order to ensure that its respectability remains as high as possible and to maintain the quality of its image, TMB focuses on controlling its internal processes, the quality of its human resources, and its internal control system. However, TMB preferred to not resort to a rating agency. Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie explains why: "in the way the main ratings agencies operate, the rating can never be higher than the sovereign rating of the country in which the bank operates. The rating for the DRC is Caa1 at Moody's and CCC+ at S&P, which are low ratings. We have therefore deemed it inappropriate to undertake a lengthy and costly rating process for an expected result that is known to be below the actual creditworthiness of our institution".

## Prudential risk management

All banks are exposed to this non-exhaustive list of risks, and must navigate constant changes in the political and economic environments in which they operate. Continuous adaptation of the resources used to control these risks is therefore essential. The ultimate goal of prudential risk management is to preserve the bank's assets, as well as those of its customers and to strengthen the institution's resilience in a constantly changing environment.

Under the authority of the Management Committee, the Risk Management Department implements a set of resources, procedures and actions to enable the Bank to control these various risks. The Board of Directors approves and reviews, at regular intervals, the strategies developed to keep each significant risk to an acceptable level.

TMB's prudential approach to the control and management of credit risk contributes significantly to the quality of the Bank's solvency, liquidity, and profitability ratios. Accordingly, the Bank is able to meet its short, medium, and long-term commitments. ■

# LA CONFORMITÉ (COMPLIANCE)

La conformité implique l'identification par la banque des activités de chacun de ses clients, de ses représentants et de toute autre partie liée, ainsi que la surveillance continue de chaque opération qui transite par la banque.

La TMB respecte toutes les lois en vigueur et l'éthique professionnelle. Son département Conformité veille notamment à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

La TMB renforce sans cesse ses contrôles pour assurer le strict respect des règles en matière de conformité. Elle ne traite pas avec des entités ou individus suspectés d'activités illicites, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Les sanctions internationales, notamment celles de l'ONU, de l'OFAC et de l'Union européenne sont prises en compte et rigoureusement respectées dès l'entrée en relation avec le client et dans la surveillance de toutes les opérations quotidiennes.

Dans un monde en mutation rapide, les risques auxquels sont exposées les banques sont multiples. Ainsi, en RDC, on estime que 80% de l'activité économique est informelle, ce qui explique que le cash soit largement utilisé pour réaliser des transactions, d'où la nécessité d'une surveillance particulière des opérations en espèces.

## Un département Conformité compétent et fort

Compte tenu de l'étendue de son réseau et de la croissance de son portefeuille client, la TMB s'est dotée d'un département Conformité significatif. Ses effectifs sont essentiellement répartis entre les trois pôles opérationnels de la banque, en permanence au plus proche des clients. "Le département Conformité

veille à ce que toutes les activités de la banque soient en adéquation avec les réglementations nationales et internationales afin d'identifier et de prévenir tous les risques de conformité: la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la fraude et la corruption", précise Oliver Lumbu, compliance manager.

## Les agents, première ligne de défense

Les agents sont familiarisés avec les notions de conformité, dès leur recrutement. Dans le cadre de sa formation générale, chaque employé étudie de façon approfondie les notions de compliance, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Outre la formation initiale, les agents suivent annuellement une mise à jour sur le sujet, organisée conjointement par les départements Formation et Conformité. La TMB a conscience que ses employés sont porteurs des valeurs de la banque, ils doivent tous, à tout moment, respecter les normes, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'au renvoi. De même, les clients sont avisés des règles dès l'entrée en relation.

## Des outils de pointe

Pour assurer les diligences sur la clientèle et les opérations, la TMB s'est munie d'outils sophistiqués:

- Le premier filtre est humain. Les agents de la banque effectuent un screening du client potentiel, s'informent sur la situation financière et les sources de revenus du futur titulaire de compte.
- Un logiciel de filtrage permet de croiser les bases de données nationales et internationales avec celles de la TMB

afin de s'assurer qu'aucun client ne fait l'objet de sanctions. D'autres outils en ligne sont utilisés en cas de besoin, pour des diligences additionnelles.

- Un logiciel d'analyse transactionnelle intervient dans la troisième phase. Il intègre une série de schémas permettant de détecter les transactions douteuses. Toutes les opérations qui transitent par la banque font l'objet d'analyses.

L'utilisation conjointe de ces outils extrêmement performants démontre un engagement indéfectible de la TMB envers les meilleures pratiques en matière de conformité. Ces mécanismes représentent un gage de sécurité pour les clients ainsi que pour les partenaires de la banque.

## QUELQUES INSTITUTIONS ET RÈGLEMENTS CLÉS EN RAPPORT AVEC LA CONFORMITÉ

### La CENAREF

#### Cellule Nationale de Renseignements Financiers

Organisation congolaise spécifiquement en charge de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. La TMB rapporte à la CENAREF toute suspicion en la matière.

### Le FATCA

#### Foreign Account Tax Compliance Act

Règlement du code fiscal des Etats-Unis exigeant des institutions financières du monde entier, la déclaration de leurs clients assujettis au fisc américain. Pour s'y conformer, la TMB est enregistrée auprès de l'IRS (Internal Revenue Service).

### Le GAFI

#### Groupe d'Actions Financières

Organisme intergouvernemental dont les quarante recommandations sont reconnues comme la norme internationale en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. La TMB applique rigoureusement ces recommandations.

### L'ACAMS

#### Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists

Association américaine d'experts en lutte contre le blanchiment d'argent qui organise des formations certifiantes. Le personnel de la TMB, engagé dans le processus de conformité, suit ces formations.

### L'OFAC

#### Office of Foreign Assets Control

Organisme de contrôle financier dépendant du Département du Trésor des Etats-Unis, chargé de l'application des sanctions internationales américaines. La TMB respecte toutes les sanctions internationales de l'ONU, de l'Union européenne et des États-Unis, pour ne citer que les principales.

### L'OHADA

#### Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

Organisation panafricaine, regroupant 17 pays, RDC comprise, dont l'objet est d'harmoniser le droit des affaires dans les Etats parties. La TMB est conforme au droit de l'OHADA.



# COMPLIANCE

Compliance is a matter of the Bank identifying the activities of each of its clients, its representatives, and those of any other connected party, and also of ongoing monitoring of all transactions passing through the Bank.

TMB complies with all applicable laws and ethical practices. The Bank's Compliance Department ensures in particular the prevention of money laundering and terrorist financing.

TMB is continuously enhancing its controls to ensure rigorous adherence to all applicable compliance rules. The Bank does not deal with entities or individuals suspected of unlawful activities, money laundering, or terrorist financing. International sanctions, in particular those of the UN, OFAC, and the European Union, are taken into account and strictly complied with as soon as a customer relationship is initiated and in monitoring all daily transactions.

In a fast-changing world, banks face multiple risks. For example in the DRC it is widely estimated that 80% of economic activity is informal in nature, which in turn means that cash is commonly used to complete economic transactions, hence a need for enhanced monitoring of cash transactions.

## **An empowered compliance department**

Given its extensive network and the growth of its client portfolio, TMB has put in place a robust compliance department. The compliance team primarily operates out of the Bank's three regional hubs, and is at all times in close contact with clients. "The Compliance Department ensures that all the Bank's operations meet the

requirements of all national and international regulations in order to identify the risks and prevent all breaches in the fight against money laundering, terrorism financing, fraud, and corruption", notes Oliver Lumbu, Compliance Manager.

## **Staff as the first line of defence**

Bank staff are made familiar with compliance concepts as soon as they are recruited. As part of their general training, each employee studies the concepts of compliance, money laundering, and terrorist financing in depth. In addition to initial training, staff complete annual training on the subject, organised jointly by the Bank's training and compliance departments. TMB is aware that its employees are bearers of the Bank's values. Employees must at all times comply with all requisite compliance standards - failure to do so is subject to sanctions, including dismissal. Similarly, customers are informed of all relevant rules as soon as they enter into the banking relationship.

## **State of the art tools**

TMB uses sophisticated tools in order to perform due diligence on all clients and transactions:

- The first filter is human. The Bank's staff screen prospective clients and obtain information on the future account holder's financial situation and sources of income.
- Filtering software makes it possible to scan national and international databases alongside TMB's to ensure that no client is subject to sanctions. Additional online tools are used if necessary for enhanced due diligence.



- Advanced transactional analysis software comes into play in the third phase. It includes a series of tools for detecting suspicious transactions. All transactions that pass through the Bank are subject to analysis.

The combined use of these powerful resources demonstrates an unwavering commitment to best practice in the area of compliance. TMB's approach protects the interests of all of the Bank's stakeholders.

## **KEY INSTITUTIONS AND REGULATIONS RELATED TO COMPLIANCE**

### **CENAREF**

#### **National Financial Intelligence Unit**

Congolese organisation responsible for combatting money laundering and the financing of terrorism. TMB reports to CENAREF any suspicious activity that it identifies.

### **ACAMS**

#### **Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists**

An American association of experts in the fight against money laundering. The association organises training courses and issues certificates to recognise the expertise in these matters. TMB's staff engaged in the compliance process undergo ACAMS training.

### **FATCA**

#### **Foreign Account Tax Compliance Act**

The U.S. tax code regulation that requires financial institutions worldwide to declare details of any clients subject to U.S. tax. In order to comply with FATCA, TMB is registered with the Internal Revenue Service (IRS).

### **OFAC**

#### **Office of Foreign Assets Control**

A financial control agency sitting within the US Treasury Department responsible for enforcing US international sanctions. TMB complies with international sanctions of the UN, the European Union, and the United States, to name but a few.

### **FATF**

#### **Financial Action Task Force**

This is an intergovernmental body whose forty recommendations are recognized as the international standard in combating money laundering and the financing of terrorism. TMB rigorously applies these recommendations.

### **OHADA**

#### **Organization for the Harmonization of Business Law in Africa**

A pan-African organisation, bringing together 17 countries, including the DRC, and aimed at harmonising business law in the participant states. TMB complies with OHADA law.

## La TMB: 15 ans en 15 histoires TMB: 15 years in 15 stories

En 2019, la Trust Merchant Bank a célébré ses quinze ans! A l'occasion de cet anniversaire, la famille TMB se présente en quinze thèmes, quinze priorités qui sont au cœur de son approche depuis sa création.

En quinze ans, la TMB est devenue une banque congolaise de premier plan. Elle est sur le podium des plus grandes banques de la République Démocratique du Congo, non seulement pour sa gestion prudente des avoirs financiers des Congolais, mais également pour son engagement à être un acteur du changement.

**Fière de son passé, mais résolument tournée vers l'avenir, la TMB poursuit sa progression et sa mission de bancarisation auprès des Congolais.**

En quinze années, la TMB fut témoin d'évolutions impressionnantes, de désillusions parfois, et surtout d'espoirs; elle croit résolument en ce Congo si particulier. C'est avec honneur que la Trust Merchant Bank, à travers ces quinze textes, se confie à cœur ouvert pour conter son histoire et partager son futur, qui est fermement ancré dans l'avenir de son pays.

*In 2019 Trust Merchant Bank celebrated its fifteenth birthday. On the occasion of this anniversary the TMB family presents itself in fifteen themes, fifteen priorities that have been core to its approach since the day the Bank was established.*

*In just fifteen years TMB has transformed itself from being a new-entrant into one of the country's leading banks. This success in becoming one of the largest banks in the Democratic Republic of Congo is a result not only of its widely acknowledged track record in prudently managing the financial assets of the Congolese people, but also thanks to the Bank's commitment to being a genuine driver of change.*

***Proud of its past but resolutely focused on the future, TMB continues to grow and to pursue its mission to ensure that all Congolese people have a bank account.***

*In fifteen years, TMB has witnessed impressive developments, occasional disappointments, and above all hope; and remains a firm believer in this Congo that is so special. Trust Merchant Bank is honoured, through these fifteen snapshots, to tell its story and share its future, one that is rooted firmly in the future of its homeland.*



# 02

# QUINZE ANS FIFTEEN YEARS

44

Innovation/*Innovation* **46/49**  
Potentiel/*Potential* **52/55**  
Inclusion/*Inclusion* **58/61**  
L'humain/*People* **64/66**  
Égalité/*Equality* **68/71**  
Investissements/*Investments* **74/76**  
Digitalisation/*Digitalisation* **78/80**

Créativité/*Creativity* **82/85**  
Empathie/*Empathy* **88/90**  
Engagement/*Commitment* **92/94**  
Agriculture/*Agriculture* **96/98**  
Environnement/*Environment* **100/103**  
Sport/*Sport* **105/108**  
Éducation/*Education* **110/113**  
Reconnaissance/*Recognition* **116/118**



# Innovation

“ Grâce à nos innovations, le client a la main. Il emporte sa banque dans sa poche, au sens propre de l'expression! ”

Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing

## Innover encore et toujours pour rester le moteur du changement au Congo

Dans le secteur bancaire congolais, si la TMB est perçue comme l'institution de référence en matière d'innovation, cela n'est pas le fruit du hasard. La banque a en effet mis un point d'honneur à être à la pointe des technologies et continue sans relâche à innover.

“L'innovation, c'est notre force. Pour transformer un défi en opportunité, il faut souvent de l'audace, et on n'en manque pas!” Le ton est donné par Kévin Falesse, chef de projet à la TMB. Apporter des réponses durables aux besoins du marché et améliorer en permanence l'expérience client est le premier moteur d'une innovation continue à la TMB. Cette

innovation est essentiellement basée sur l'utilisation de technologies de pointe, et elle permet de libérer un temps précieux pour favoriser la relation humaine avec le client.

## L'innovation, une évidence prioritaire

Qui aurait cru, il y a quinze ans, que l'on pourrait avoir accès à tous nos comptes sans avoir à nous déplacer en agence? Qui pouvait imaginer que notre compte en banque tiendrait dans notre téléphone?

Dans sa volonté de faire de la TMB la banque de tous les Congolais, le conseil d'administration de la banque a eu l'intuition, dès 2011, que la banque électronique était l'une des clés de la réussite de cet objectif.



Certains défis de 2004 restent inchangés en 2019; réduire les distances dans ce pays-continent, diminuer les files d'attente dans les agences et gérer les paiements de salaires partout à travers le pays.

PEPELE Mobile, la solution de mobile banking de la TMB, est certainement l'innovation qui a permis de relever ces défis. 2019 a également été marquée par une mise à jour profonde de TMB NetBank, sa plateforme d'internet banking.

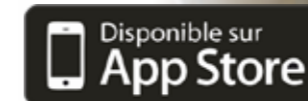
Certaines mutations sont moins visibles pour l'utilisateur final. 2019 a aussi vu le succès d'un gros chantier informatique: la migration de la totalité des clients vers une architecture ultramoderne, avec un back-office doté des meilleurs outils d'aide à la décision. “Nous avons installé les systèmes IT les plus performants au monde; les investissements consentis sont gigantesques, et nous pouvons nous targuer de bénéficier des meilleurs outils existants sur le marché, dans tous les domaines de l'activité bancaire”, précise Gary Shaff, responsable IT. Bref, des améliorations considérables ont été réalisées dans la sécurité IT, le rendement des équipes et la gestion des comptes.

## Redécouvrir la banque en ligne

via internet et l'application mobile NetBank



Pour plus d'infos, appelez 4009



## TMB NetBank

L'interface de la plateforme d'internet banking a été entièrement revue, rendant TMB NetBank encore plus user-friendly et interactif.

La nouvelle plateforme est accessible en ligne ou via une application à télécharger sur smartphone ou tablette. Le système de sécurisation des transactions a évolué également, l'ancien digipass est tombé aux oubliettes et a été remplacé par une solution virtuelle; l'application TMB PaySecure permet à présent de sécuriser les paiements.

Avec TMB NetBank, les clients consultent leurs informations bancaires, en tout lieu et à toute heure, et exécutent, en toute sécurité et en temps réel, tout type de transaction.

De nouvelles fonctionnalités ont également vu le jour, comme la commande de cartes bancaires et de chèques en ligne.

La banque ne s'adapte pas simplement à un monde en mutation, elle anticipe proactivement le futur. La TMB se rend disponible et accessible pour ses clients partout et à tout moment.

## PEPELE Mobile, la révolution bancaire

La TMB a été la première banque à offrir une solution de mobile banking au Congo, en 2015. En 2019, PEPELE Mobile a encore enrichi son écosystème avec l'intégration de fonctionnalités permettant aux consommateurs de payer leurs besoins quotidiens. C'est désormais un jeu d'enfant de payer ses factures d'hôtel, de restaurant, ses primes d'assurance ou même ses taxes à partir de son téléphone.

Parmi les grandes nouveautés de 2019, on trouve le Commodity Voucher ou bon d'achat électronique, en français. Ce Commodity Voucher a été conçu en tenant compte des besoins des sociétés, des ONG et des institutions. Au lieu de

réaliser un transfert ou envoyer du cash à un salarié ou un fournisseur, on lui envoie un bon d'achat à échanger chez un commerçant contre des marchandises prédéterminées. Cela permet de s'assurer de la destination des fonds, le bénéficiaire ne pouvant acheter qu'une denrée ou un matériel spécifique avec ce coupon.

## UNE OFFRE MONÉTIQUE ÉLARGIE

La TMB a étoffé sa gamme monétique, en produisant deux nouvelles cartes, spécifiquement liées aux comptes en euros, permettant ainsi de ne pas devoir arbitrer les dépenses des clients par le dollar.

“Grâce au Commodity Voucher, nous pouvons notamment soutenir toute la chaîne de distribution d’une PME ou d’une ONG, avec des solutions adaptées à leurs activités et leurs trésoreries”, s’enthousiasme Arsène Ntambuka, business development manager. La TMB accompagne de cette manière le développement du secteur agricole. Arsène Ntambuka continue: “une PME a besoin de maïs? Pour être sûre que le paysan avec qui elle a un contrat achète bien des intrants avec son avance, elle envoie un Commodity Voucher et sécurise ainsi la transaction”.

Une autre nouveauté de taille est la possibilité pour les détenteurs de compte PEPELE Mobile, de recevoir des transferts internationaux par SWIFT. En 2018 déjà, la TMB avait conclu un partenariat avec la messagerie financière Mukuru, permettant d’envoyer des fonds à partir de pays de la zone SADC, notamment l’Afrique du Sud, la Zambie et le Royaume-Uni, directement vers un compte PEPELE Mobile.

Début 2019, la banque va encore plus loin et rend possible la réception de transferts en provenance de toute banque congolaise ou internationale vers les comptes PEPELE Mobile. **Tous les clients PEPELE Mobile peuvent recevoir des transferts internationaux par SWIFT.** “Aujourd’hui, le titulaire d’un compte à Paris par exemple, peut très facilement transférer de l’argent sur un compte PEPELE Mobile à Goma”, explique Rachel Miketa, attachée commerciale à Goma.

### **TMB, partenaire naturel des acteurs de l’innovation**

Parce qu’elle inscrit son implantation sur une très longue échéance, la TMB pense aussi à celles et ceux qui feront la richesse du Congo de demain: les jeunes. Elle a donc choisi d’être partenaire de la sixième Semaine de la Science et des Technologies.

Ce rendez-vous annuel vise à développer la culture scientifique. Après deux journées de débats autour du thème: “l’ancien et le nouveau monde”, l’événement phare fut le Village des Sciences, lieu d’expositions visité par des milliers d’étudiants. Les participants ont notamment pu questionner les représentants de la TMB sur les innovations digitales proposées par la banque et le rôle des technologies dans leur future vie d’adultes.

La TMB a également sponsorisé les forums Kinshasa Digital Week et Lubumbashi Digital Story. Ces événements tech “open innovation” sont les salons les plus au fait de l’innovation et du networking international initiés en RDC. La TMB était fière d’y présenter ses produits innovants et de partager son expérience sur les modèles de collaboration avec les startups et le rôle des partenariats public-privé dans la transition numérique.

En 2019 également, la TMB a soutenu Kin Innov, forum dédié à l’entrepreneuriat et à la promotion des jeunes entrepreneurs, centré sur la thématique “Innovation, levier de développement des entreprises”. L’événement visait à mettre en relation entrepreneurs, clients, mentors, investisseurs et instances gouvernementales, de manière à développer l’écosystème entrepreneurial du pays. Le programme a alterné conférences, ateliers, débats, témoignages, rencontres et expositions, permettant ainsi de stimuler l’inspiration des participants.

Acteur majeur de l’innovation au Congo, la TMB marque ainsi son attachement à la nouveauté en resserrant ses liens avec les intervenants de terrain qui font la richesse et la diversité du pays.

### **TMB, notre banque pour la vie**

Le futur se prépare dès aujourd’hui aussi dans la monétique avec l’introduction de

nouveaux services de self-banking. Les distributeurs automatiques de billets (DAB) vont se transformer en guichets automatiques de billets (GAB), avec des possibilités de cash-in, en plus des cash-out pour les retraits. D’autres chantiers sont en cours, notamment pour l’émission des cartes bancaires.

L’importance accordée par la TMB à l’innovation est le signe qu’elle entend rester aux côtés de ses clients durant toute leur vie.

L’innovation est bien la clé d’un développement pérenne. Elle impulse la capacité de se réinventer en permanence, pour s’adapter aux besoins de chaque Congolais et à un environnement parfois complexe et mouvant.

# Innovation

# TMB

## NetBank



“As a result of our innovations, clients are in control. They carry their bank in their pocket, in the truest sense of the word!”

*Isabelle Duvigneaud, Head of Marketing*

### **Continuous innovation is why TMB remains a leading driver of change in the DRC**

*Within the Congolese banking sector TMB is perceived as the benchmark institution in terms of innovation, and this is not a result of chance. The Bank has made it a point of honour to remain at the forefront of technology and continues to innovate relentlessly.*

*“Innovation is our strength. To turn a challenge into an opportunity, audacity is often required, and we have plenty of it!” - the tone is set by Kevin Falesse,*

*Project Manager. Providing sustainable responses to fulfil market requirements and continuously improving the client experience is the primary driver of continuous innovation at TMB. This innovation is essentially based on the use of cutting-edge technologies, and it ensures that valuable time can be freed up to so that staff can focus on the human touch side of banking.*

### **Innovation, a clear priority**

*Fifteen years ago, who would have thought that all our bank accounts would be accessible without the need to visit*

*a branch? Who could have imagined that our phone would have our account on it?*

*In its efforts to make TMB the bank for all Congolese citizens, the Bank’s Board of Directors intuitively understood, back in 2011, that electronic banking was one of the keys to achieving this objective.*

*Some of the challenges in 2019 are the same as they were in 2004; reducing distances in this continent sized country, shortening waiting times in the branches, managing payrolls throughout the country.*



### TMB NetBank

The internet banking platform interface has been completely reimagined, making TMB NetBank even more user-friendly and interactive.

The new platform is accessible online or via an application which can be downloaded to a smartphone or tablet. The transaction security system has also changed, with the old digipass replaced by a virtual solution - the TMB PaySecure application is now used to secure payments.

With TMB NetBank, clients can view their account information at any time and place, and execute any type of transaction securely and in real time.

New functionalities have also been added, such as online ordering of plastic cards and cheque books.

The Bank is not simply adapting to a changing world, it is proactively reimagining the future of banking. TMB is making itself available and accessible to its clients anywhere, anytime.

### PEPELE Mobile, the banking revolution

TMB was the first bank to offer a mobile banking solution in the DRC, introduced in 2015. In 2019, PEPELE Mobile further enhanced its ecosystem by incorporating key functionalities which consumers can use to pay for their day-to-day expenses. It's now possible to pay restaurants and hotel bills, your insurance premiums, or even your taxes, quickly and easily, right on your mobile phone.

One of the major new features of 2019 is the Commodity Voucher, designed with the needs of companies, NGOs, and institutions in mind. Rather than transferring or sending cash to an employee or supplier, beneficiaries are sent an e-voucher which can be exchanged for pre-determined goods. This ensures the correct use of funds, as the beneficiary can only purchase a specific product or service with the e-voucher.

PEPELE Mobile, TMB's mobile banking solution, is without doubt the innovation that made it possible to meet these challenges. The past year was also marked by a thorough update of TMB NetBank, the internet banking platform.

Some changes have been less visible to the end user. 2019 saw the successful completion of another major IT upgrade - the migration of all clients to an ultra-modern architecture, with a back office equipped with the best possible decision-making tools. "We have installed the most efficient IT systems in the world; the investments made are huge, and we can be proud of the fact that in all areas of the Bank's operations we are benefiting from the best tools available on the market", says Gary Shaff, Head of IT. In short, significant enhancements have been made in the areas of IT security, team performance, and account management.

### AN EXPANDED ELECTRONIC PAYMENT OFFERING

TMB has expanded its electronic payment range, by creating two new cards, specifically linked to euro account, which means that it is no longer necessary to mediate client expenditure using the US dollar.

"Thanks to the Commodity Voucher, we can support, for example, the entire distribution chain of an SME or NGO, with solutions adapted to a multitude of activities and cash flows" enthuses Arsène Ntambuka, Business Development Manager. TMB also supports the development of the agricultural sector in this way. Arsène adds: "an SME needs corn? To ensure that a farmer with whom it has a contract buys the necessary inputs with any advance payments made to them, the SME sends a Commodity Voucher and thus secures the transaction".

Another major innovation is the ability for PEPELE Mobile account holders to receive international transfers via SWIFT. TMB had already, in 2018, entered into a partnership with the financial messaging service Mukuru, which made it possible to send funds from countries in the SADC zone, in particular South Africa and Zambia, as well as the United Kingdom, direct to a PEPELE Mobile account.

In early 2019, TMB went even further and made it possible to receive transfers from any bank in the DRC or even around the world direct to PEPELE Mobile accounts. **All PEPELE Mobile clients can receive international transfers via SWIFT.** "Today,



an account holder in Paris for example, can very easily transfer money to a PEPELE Mobile account in Goma", explains Rachel Miketa, Business Development, Goma.

### TMB, a natural partner for those involved in innovation

Because it takes a long-term view of its operations, TMB also pays particular attention to those who will create the wealth of the DRC of tomorrow - young people. The Bank therefore chose to be a partner of the sixth edition of Science and Technologies Week. The aim of this annual event is to develop scientific culture. Two days of discussions on the theme "the old world and the new world" were followed by the flagship event Science Village, an exhibition visited by thousands of students. Attendees were able to ask TMB representatives about the digital innovations offered by the Bank and the role of technologies in their future adult lives.

TMB also sponsored the Kinshasa Digital Week and Lubumbashi Digital Story forums. These "open innovation" tech events are the most significant tech sector trade fairs organised in the DRC. As a participant, TMB was proud to present its innovative products and share its experience in collaborative working with start-ups, and the role of public-private partnerships in the digital transition.

Also in 2019 TMB supported Kin Innov, a forum dedicated to entrepreneurship and

the promotion of young entrepreneurs, and which focused on the theme "Innovation, a business development lever". The event aimed to bring together entrepreneurs, clients, mentors, investors and government bodies in order to develop the country's entrepreneurial ecosystem. The programme alternated conferences, workshops, debates, testimonies, meetings and exhibitions, in order to inspire all participants.

As a major player in innovation in the DRC, TMB demonstrates its commitment to innovation by strengthening its ties with those working in the field who represent the richness and diversity of the country.

### TMB, notre banque pour la vie

The future is also being prepared today in the area of electronic payments, with the introduction of additional self-banking services. Automated teller machines (ATMs) will evolve to include cash-in options, in addition to cash-out services. Additional innovations are under way, for example in the area of bank card issuance.

TMB's focus on innovation is a clear sign that the Bank intends to remain relevant to all its clients throughout their banking lifetime.

Innovation is indeed the key to sustainable development. It forces you to constantly reinvent yourself, to adapt to the needs of each individual Congolese citizen, and to an environment that is at times complex and changing.

La TMB encourage les talents d'aujourd'hui et ceux de demain à libérer leur potentiel, pour assister au réveil du géant.

### Libérer le potentiel du Congo!

Grandiose, voilà un terme qui qualifie bien la République Démocratique du Congo. C'est la contrée des superlatifs. Neuf pays frontaliers, 2,3 millions de km<sup>2</sup>, une population estimée à près de 90 millions d'habitants, elle est le centre de l'Afrique. Deuxième pays du continent par sa superficie, premier pays francophone au monde, son potentiel hydroélectrique est colossal, son sous-sol est gorgé de ressources minérales encore inexploitées, son écosystème est le poumon de la planète Terre.

Cependant, l'économie de la RDC souffre du syndrome des matières premières. L'artisanat minier est encore très peu mécanisé, les productions agricoles d'exportation ont toujours un rendement faible, la génération d'électricité reste insuffisante et le secteur industriel est chahuté par les importations à bas coûts. Cependant, le potentiel est bien là et l'agriculture si elle est encadrée et protégée devrait pouvoir être la première source de revenus de l'Etat devant le secteur minier.

Néanmoins, la TMB croit profondément en la capacité du pays et de ses citoyens à développer l'immense potentiel qu'ils détiennent. Libérer le potentiel du Congo est au centre de ses préoccupations. La Trust Merchant Bank a l'ambition de

# Potentiel

contribuer à la réussite financière des Congolais et de soutenir des projets porteurs partout au Congo. Chaque jour, sans relâche, la banque s'affaire pour être du côté des solutions et non des problèmes. Elle apporte sa pierre à l'édifice et fait en sorte que son succès soit étroitement lié à la prospérité du pays.

### La TMB, une banque en marche

Les ambitions de la banque sont claires. La TMB veut accompagner ses clients et relever, avec eux, les grands défis sociaux, économiques et environnementaux du pays.

La banque ne cesse d'investir, elle innove pour le futur, consolide et personnalise sa présence sur la quasi-totalité du territoire, embauche un personnel qualifié et développe des produits digitaux toujours plus performants. La TMB apporte des solutions technologiques avant-gardistes pour répondre de manière personnalisée aux besoins exprimés par sa clientèle et renforcer l'inclusion financière. En 2019 à nouveau, ses services personnalisés, son accessibilité et ses services digitaux de pointe ont fait la différence et ont prouvé leur efficacité pour atteindre cet objectif.

Ses portefeuilles clients ou crédits sont empreints d'un même principe: la diversité. Celle-ci s'observe également dans la

# tiel



variété des domaines concernés par son sponsoring: l'éducation, l'art, la santé, la culture, la musique, le sport et bien d'autres encore. Ces actions ne sont pas forcément médiatisées, mais elles ont un retentissement important pour les communautés qu'elles touchent.



Dans son approche sociétale, comme pour sa politique d'octroi de crédits et ses investissements, elle privilégie les projets de développement durable; son objectif est qu'à terme, ces projets acquièrent leur autonomie et leur indépendance financière. Le message que la banque envoie à la population congolaise est fort. Elle encourage les talents d'aujourd'hui et ceux de demain à libérer leur immense potentiel. L'objectif recherché: assister enfin au "réveil du géant".

### Le leasing, une nouvelle manière de financer les biens d'équipements

La TMB est la première et à ce jour l'unique banque commerciale en RDC à proposer le leasing. Ce mode de financement des investissements, proposé par la TMB depuis 2019, permet à une entreprise de disposer d'un équipement en le louant à un établissement financier pour une durée déterminée. Ce contrat est assorti d'une option d'achat à terme pour le locataire.

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, responsable du département Gestion des Risques, explique que le savoir-faire de la banque en matière de leasing ou crédit-bail a été mis en place avec l'aide des plus importantes sociétés de leasing au monde: "nous avons pris conseil auprès des meilleurs. Combiné avec notre

expertise dans la gestion des risques de crédit en RDC et notre connaissance du marché local, nous avons développé la meilleure solution de leasing pour le Congo".

Le bilan de la banque de plus d'un milliard de dollars lui permet de répondre aux besoins de leasing des entreprises opérant en RDC. Les nouveaux produits de leasing de la TMB constituent un levier puissant pour aider les clients à investir dans des biens d'équipement, ce qui permettra alors des transferts de technologies vers les entreprises congolaises et entraînera des améliorations substantielles de la productivité. Cette opportunité est sans doute la plus intéressante dans le domaine de l'agriculture, et la TMB est ravie de fournir déjà des facilités de crédit-bail à ce secteur crucial.

Ce mode de financement implique trois acteurs:

- le fournisseur de l'équipement
- l'établissement financier ou crédit-bailleur
- le client ou locataire ou crédit-preneur

Au terme du contrat de leasing, trois options s'offrent au client:

- restituer le bien au crédit-bailleur
- acquérir le bien en utilisant son option d'achat
- renouveler le contrat de leasing sur ce bien ou sur un autre

### Avantages du leasing

L'équipe de la TMB est très enthousiaste quant aux opportunités offertes aux clients par l'introduction de solutions de leasing.

Le crédit-bail offre des avantages significatifs aux clients de la TMB:

- Le client bénéficie des outils de production les plus modernes, car les équipements en leasing sont achetés neufs auprès de distributeurs agréés.
- Le client dispose d'un outil de production en phase avec l'évolution de son cycle d'exploitation.
- Le client bénéficie d'une réponse rapide, car l'analyse d'un dossier de leasing est plus courte que celle d'une demande de crédit bancaire classique.
- Le client ne doit pas mobiliser sa liquidité en une fois pour l'acquisition des équipements, car le coût d'acquisition est étalé sur la durée d'utilisation. En outre, le crédit-bailleur finance 100% de l'investissement, contrairement à un crédit bancaire où un apport en fonds propres est exigé.
- Le crédit-bailleur conserve la pleine propriété du bien qu'il met en location. Aucune autre sûreté réelle ou personnelle n'est donc requise.
- Les loyers payés par le locataire ne sont assortis d'aucune taxe et sont totalement déductibles de la base imposable du client.

Le leasing est un mode de financement idéal pour les structures dont l'activité requiert l'acquisition de nouveaux équipements. Jean-Yves Moraux, délégué commercial à Lubumbashi, précise que "le leasing est particulièrement adapté pour le secteur des carrières et mines, les travaux publics, la construction et l'agriculture". Le crédit-bail est donc la solution pour acheter un tracteur, un groupe électrogène ou des engins miniers. Jean-Yves Moraux se déclare "confiant,

car là où le besoin de leasing existe, la banque est en mesure de proposer la solution appropriée".

Comme toujours, l'objectif de la TMB est de comprendre les besoins des clients et d'y répondre avec les solutions de financement appropriées. Rachel Miketa, déléguée commerciale à Goma, résume ainsi: "avec les services sur mesure proposés par la TMB, nos clients ont les bons outils entre leurs mains".

### Le leasing et l'économie circulaire

Pour la TMB, intégrer les principes de l'économie circulaire à toute réflexion liée à la durabilité est une évidence absolue. La TMB est convaincue que le leasing a un rôle crucial à jouer dans l'économie circulaire, en réduisant les volumes de déchets et donc en optimisant la durabilité. Le crédit-bail permet aux clients d'avoir l'usage de l'équipement dont ils ont besoin, et éventuellement de l'acquérir par la suite. S'ils ne le souhaitent pas, les bailleurs, restant propriétaires du bien, peuvent en prolonger la durée de vie, le réutiliser, et prévoir son recyclage en fin de vie.

L'économie circulaire est un nouveau modèle économique, qui s'inscrit dans le développement durable, et vise à maintenir les produits, leurs composants et les matériaux en circulation le plus longtemps possible à l'intérieur du système, tout en veillant à garantir la qualité de leur utilisation. L'économie circulaire vise en cela à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources et à diminuer l'impact sur l'environnement, tout en privilégiant le bien-être des individus.

Grâce à des solutions de leasing sur mesure, la TMB permet aux entreprises de tirer profit des équipements dont elles ont besoin pour contribuer à leur croissance durable; ce faisant, elles participent à l'investissement dans l'économie congolaise. En innovant avec son offre de leasing, la TMB ouvre une nouvelle voie pour aider le Congo à libérer son potentiel.

### LEASING - CADRE LÉGAL EN RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO

L'activité de leasing est strictement cadrée tant par la loi (Loi n° 15/003 du 12 février 2015 relative au Crédit-bail), que par la réglementation bancaire (Instruction n° 35 du 9 mars 2018 relative à l'activité de Crédit-bail). L'activité de leasing est une forme de crédit prévue à l'article 7 de la Loi n° 003/2002 du 2 février 2002 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit. A ce titre, elle ne peut être exercée que par une banque, par une société de crédit-bail et/ou par une société financière agréée par la Banque Centrale du Congo.

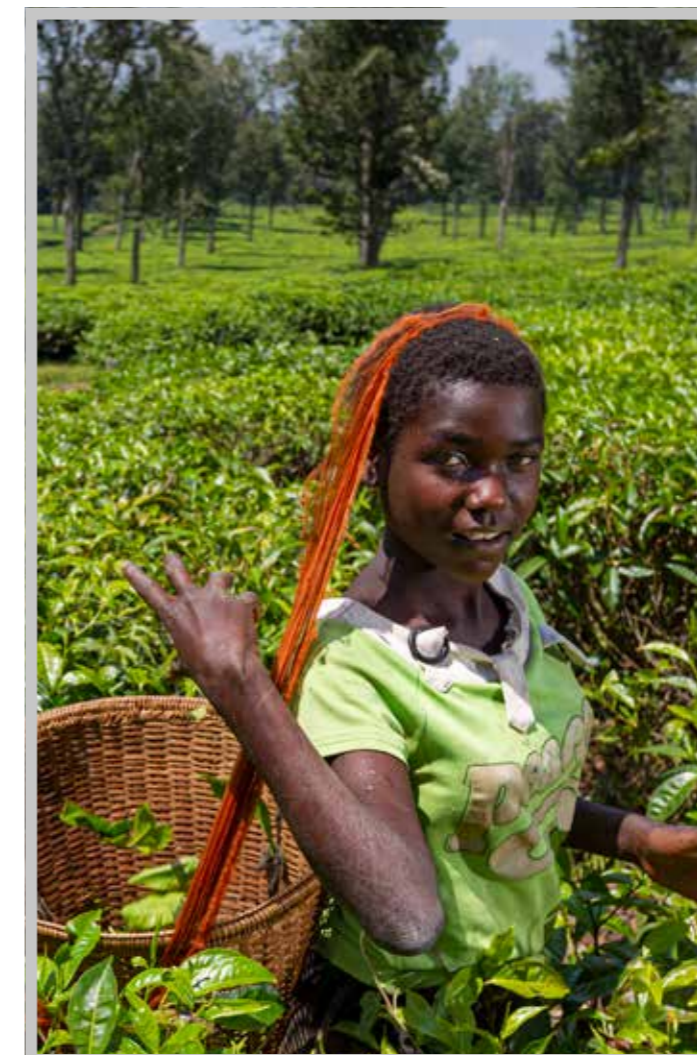
# Potential



*TMB is encouraging the talents of today and those of tomorrow to unleash their potential and awaken the giant.*

### Unlocking Congo's Potential

*Impressive is a term that can be accurately applied to the Democratic Republic of Congo. The country is the land of superlatives. Bordering nine countries, 2.3 million km<sup>2</sup>, a population estimated at almost 90 million inhabitants, it is the centre of Africa. The continent's second largest country in terms of surface area, the largest French-*



*speaking country in the world, its hydroelectric potential is colossal, its subsoil is full of as yet unexploited mineral resources, its ecosystem acts as the lungs of planet Earth.*

*That said, the economy of the DRC suffers from a commodities syndrome. The mining industry is largely unmechanised, agricultural export production is still low-yield, electricity generation remains insufficient, and the industrial sector is challenged by low-cost imports. However, the potential is there and agriculture, if regulated and protected, should be capable of being the State's main source of income, ahead of the mining sector.*

*TMB has a deep-seated belief in the capacity of the country and its citizens to develop the immense potential they hold. Unleashing the potential of the Congo is at the very heart of the Bank's mission. Trust Merchant Bank aims to contribute to the financial success of the Congolese people and to support promising projects throughout the DRC. Every day the Bank focuses exclusively on solutions, not problems. It makes its contribution and ensures that its success is closely linked to the prosperity of the country.*

### TMB, a bank on the move

*The Bank's ambitions are clear. TMB wants to work with and empower clients to overcome the major social, economic and environmental challenges facing the country.*

The Bank is continuing to invest, it is innovating for the future, consolidating and customising its presence almost everywhere around the country, is hiring qualified staff, and developing ever more efficient digital products. TMB provides ground-breaking technological solutions to respond in a customised manner to the needs expressed by its clients and strengthen financial inclusion. In 2019 once again, its customised services, accessibility and cutting-edge digital

services made the difference and proved their effectiveness in achieving this objective.

TMB's client and loan portfolios are marked by the same principle - diversity. This principle also applies to the variety of areas covered by its sponsorship - education, art, health, culture, music, sport and many others. These actions are not necessarily publicised, but they have a significant impact on the communities they affect.

In its societal approach, as in its lending policy and its investments, the Bank favours sustainable development projects; its objective is that over time these projects achieve autonomy and financial independence. The message that the Bank is sending to the Congolese population is strong. TMB is encouraging the talents of today and those of tomorrow to unleash their enormous potential. The intended outcome - help "awaken the giant".



#### LEASING - LEGAL FRAMEWORK IN THE DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO

Leasing activity in the DRC is strictly regulated both by law (Law no. 15/003 of 12 February 2015 on Leasing) and by banking regulations (Instruction no. 35 of 9 March 2018 on Leasing activity). Leasing activity is a form of credit provided for in Article 7 of Law no. 003/2 002 of 2 February 2002 on the activity and auditing of credit institutions. As such, it can only be carried out by a Bank, by a leasing company, and/or by a financial company approved by the Central Bank of Congo.

#### Leasing, a new way of financing capital goods

TMB is the first and to date only commercial bank in the DRC to offer leasing products. This method of funding investment, offered by TMB as of 2019, allows a company to obtain equipment by leasing it from a financial institution for a fixed period of time. A leasing agreement includes a forward purchase option for the lessee.

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, Head of Risk Management, explains that the Bank's know-how in leasing has been developed with the help of the world's largest leasing companies: "we took advice from the best. Combined with our expertise in credit risk management in the DRC and our knowledge of the local market, we have developed the best leasing solution available in the DRC".

The Bank's balance sheet of more than one billion US dollars allows it to meet the leasing needs of companies operating in Congo. TMB's new leasing products are a powerful lever to help clients invest in capital goods, which in turn allows for the transfer of technology to Congolese companies, ultimately resulting in substantial productivity gains. This opportunity is probably most interesting in the area of agriculture, and TMB is pleased to already provide leasing facilities to this crucial sector.

Leasing involves three primary players:

- equipment supplier
- financial institution or lessor
- client or tenant or lessee

At the end of the leasing contract, the client is offered three options:

- return the asset to the lessor
- purchase the asset using the purchase option
- renew the lease contract on this or another asset

#### Benefits of leasing

The TMB team is very enthusiastic about the opportunities that now exist for clients as a result of the introduction of new leasing solutions.

Leasing offers TMB clients significant benefits:

- The client benefits from the most modern production tools, as leased equipment is purchased new from authorised distributors.
- The client has a production tool appropriate to the evolution of its operating cycle.
- The client receives a rapid answer, as the analysis of a leasing file is shorter than that of a traditional bank loan application.
- The client does not need to use their entire free cash-flow at once in order to acquire an asset, as the acquisition cost is spread over the lifetime of asset use. Furthermore, the lessor finances 100% of the asset investment, unlike a bank loan where an equity contribution is required.
- The lessor retains full ownership of the property it leases. No other collateral is therefore required from the lessee.
- Leasing payments made by the lessee are not subject to any tax and are fully deductible from the client's taxable base.

Leasing is an ideal financing method for companies whose activity requires the ongoing acquisition of new equipment. Jean-Yves Moraux, Business Development, Lubumbashi, adds that "leasing is particularly suitable for the quarry and mining sectors, public works operators, construction companies, and the agriculture sector". Leasing is therefore the solution when buying a tractor, generator, or mining equipment. Jean-Yves adds that he was "confident, that where there is a need, the Bank is able to offer the appropriate solution".

As always, the objective of TMB is to understand clients' needs and respond to them by offering appropriate financing solutions. Rachel Miketa, Business Development, Goma, sums it up thus "with the tailor-made services offered by TMB, our clients have the right tools in their hands".

#### Leasing and the circular economy

Incorporating the ideas of the circular economy lies at the core of TMB's approach to sustainability. TMB is convinced that leasing has a crucial role to play in the circular economy, reducing waste and thus achieving greater levels of sustainability. Leasing allows clients to use the equipment they need and possibly subsequently acquire it. If they do not wish to do so, the lessors, who remain owners of the property, can extend its life, reuse it, and plan for its recycling at the end of its life.

The circular economy is a new economic model, which is part of sustainable development, and aims to keep products, their components and constituent materials in circulation within the system for as long as possible, while guaranteeing the quality of their use. The circular economy aims to increase the efficiency of the use of resources and reduce the impact on the environment, while promoting the well-being of individuals.

With bespoke leasing solutions, TMB enables businesses to use the assets they need to contribute to their long term sustainable growth, whilst at the same time contributing to investment in the DRC economy. Leasing is one more way by which TMB is helping Congo unlock its potential.

# Inclusion 3



Qui pourrait imaginer ne pas avoir de compte bancaire au 21<sup>e</sup> siècle? Pour la TMB, l'accès au monde bancaire pour tous doit devenir une réalité.

## Toujours plus de comptes

La République Démocratique du Congo fait incontestablement partie des pays les moins bancarisés au monde. A peine 15% des ménages congolais sont détenteurs d'un compte. Pourtant, quel chemin parcouru pour l'inclusion financière au Congo depuis la création de la Trust Merchant Bank ! Selon un rapport de la Banque africaine de développement et de l'Organisation de coopération et de développement économiques, en 2004, lorsque la TMB a ouvert ses portes, il y avait environ 35 000 comptes bancaires en RDC, avec une agence bancaire pour 2,4 millions d'habitants. Fin 2019, la TMB seule administre plus de 2,2 millions de comptes.

Banque de l'inclusion financière, la TMB gère un compte bancaire sur cinq en RDC.

La bancarisation est nécessaire pour permettre le développement durable à long terme du pays. La stabilité monétaire en découlera, ainsi que la création

monétaire et les investissements nationaux. Si des progrès considérables ont été réalisés durant les quinze dernières années, avec notamment la bancarisation de la paie des fonctionnaires de l'Etat, un effort soutenu est encore nécessaire pour étendre l'inclusion financière à travers tout le pays.

Même s'il y a encore beaucoup à faire, la TMB est convaincue qu'elle continuera à jouer un rôle de premier plan dans la bancarisation des communautés partout à travers la RDC.

## L'inclusion financière, inscrite dans l'ADN de la banque

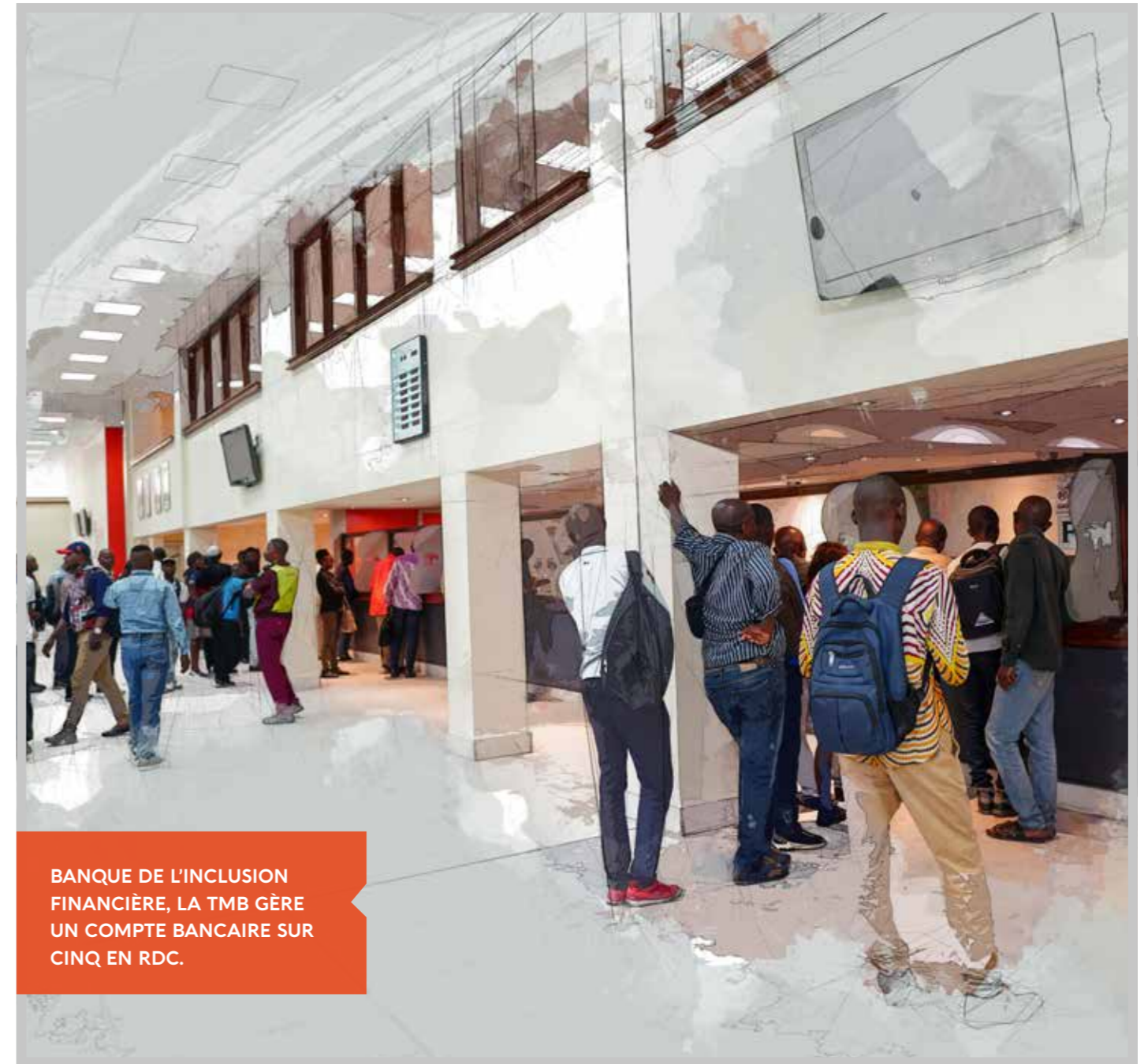
La banque mène un combat incessant pour permettre à toutes les Congolaises et tous les Congolais de détenir un compte, et ce, peu importe où ils vivent et l'importance de leurs moyens financiers.

Depuis son inauguration, la Trust Merchant Bank a connu une expansion phénoménale. La TMB a le plus grand réseau bancaire du Congo, mais aussi le

plus étendu. "Dès sa création, la TMB a prouvé sa volonté de ne pas s'implanter uniquement dans les grandes villes, où les flux d'affaires sont plus importants, mais de s'établir partout à travers notre immense pays, même dans les endroits les plus reculés", explique Oliver Meisenberg, directeur général de la TMB.

La TMB ne se limite pas à des agences physiques. Afin de faciliter l'accès au monde bancaire et multiplier les portes d'entrée à ses clients, la banque a conclu des partenariats avec plus de 1300 agents indépendants sur le territoire. Ainsi, d'année en année, la TMB renforce son ancrage dans le quotidien des Congolais.

Forte de cette présence locale et de ses capacités logistiques, la TMB est la première banque pour les services de paie dans les zones reculées et les services de décaissement en espèces. Dans les villes où la TMB n'a pas d'agence, elle envoie des équipes mobiles pour assurer les opérations. Aucune partie du Congo n'est



BANQUE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE, LA TMB GÈRE UN COMPTE BANCAIRE SUR CINQ EN RDC.

hors de sa portée et la banque est capable de prendre en charge l'ensemble des transactions financières.

La TMB propose des services adaptés aux particuliers, aux entreprises, aux ONG et aux institutions internationales. Ses partenariats avec les organisations multilatérales et les ONG mondiales l'ont amenée à développer et déployer rapidement des solutions bancaires adaptées à leurs besoins en milieu rural. L'expertise de la banque en la matière, sa capacité à gérer des gros volumes d'activité, lui permet par exemple

d'apporter un concours précieux aux grandes agences qui viennent en aide aux réfugiés. "Notre expérience et notre expertise sont inégalées; nous devons parfois répondre à des demandes très spécifiques, hors du commun, tant par le nombre ou le type de bénéficiaires intéressés, que par les défis logistiques à relever dans les régions à servir", confirme Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales.

L'inclusion financière est au cœur de l'ADN et de la stratégie de la Trust Merchant Bank depuis sa création en

2004. La volonté affirmée de Robert Levy était de fonder une banque universelle accessible à tous les Congolais, avec des comptes gratuits.

Sele Mulumba, business manager de la zone Sud, résume ainsi: "créer une banque dans un contexte où les gens se méfiaient de tout, a demandé courage, prémonition et vision. Par sa culture d'intégrité, la TMB a inspiré confiance à toutes les personnes qui pensaient ne jamais avoir de compte bancaire". En effet, en s'approchant des clients, en pratiquant une culture d'empathie et d'intégrité, et en offrant un

service irréprochable, la banque entend redonner aux Congolais la confiance dans le système bancaire et les accompagner dans leurs projets tout au long de leur vie. Née au Congo, la TMB connaît son pays et en comprend les réalités.

De nombreuses instances internationales reconnaissent à la TMB son impact considérable sur l'inclusion financière en RDC. En 2019, comme en 2015 et 2017, EMEA Finance a décerné à la TMB l'Award de l'Inclusion Financière en Afrique. The Banker, membre du groupe Financial Times, a également reconnu les performances de la banque et lui a attribué, en 2017, le Global Award de l'Inclusion Financière. Ce prestigieux trophée est décerné chaque année à un seul établissement dans le monde. La TMB est la première et l'unique banque congolaise, mais également la première banque commerciale africaine, à obtenir cette récompense. En recevant ce prix lors de la cérémonie des Bank of the Year Award 2017, à Londres, devant l'élite internationale des secteurs bancaire et financier, la TMB a pu transmettre un message d'optimisme: s'il est vrai que la RDC affronte des défis considérables, des initiatives positives émergent et le peuple congolais témoigne d'une grande ingéniosité, pour réaliser l'immense potentiel du pays.

### Banque de proximité

Proposer un réseau d'agences dense à travers le pays et investir dans les nouvelles technologies permettent d'aller vers les clients potentiels et démocratiser la banque. "Nous sommes déterminés à atteindre les clients partout, même si nous ne sommes pas présents physiquement dans chaque localité", indique Rachel Miketa, déléguée commerciale à Goma.

Dans cette logique d'inclusion financière, la TMB a apporté des services bancaires à de nouvelles communautés, notamment à Manono, dans la province du Tanganyika, où la TMB a été, en 2019, la première banque à ouvrir une agence bancaire.

Le réseau d'Agency Banking de la TMB a également crû en 2019. La croissance est saisissante: en moyenne, chaque jour ouvrable, un nouvel agent indépendant PEPELE Mobile renforce le maillage géographique de la TMB. L'ambition de la banque est de soutenir toujours plus de Congolais, en leur permettant d'accéder à des services financiers de qualité. A ce titre, sa philosophie d'inclusion financière demeure inchangée: développer le réseau sur tout le territoire du Congo, également en dehors des grandes villes, là où la TMB est souvent le seul fournisseur de services bancaires au sein des communautés. Une vraie banque de proximité.

### Le mobile banking a révolutionné l'accès à la banque

Première banque à proposer des services de mobile banking au Congo, avec PEPELE Mobile, la TMB a révolutionné la banque. PEPELE Mobile a été un fabuleux levier pour l'inclusion financière. La simplicité d'utilisation et la convivialité du service facilitent la relation que les Congolais entretiennent avec leur banque.

PEPELE Mobile donne accès à une large gamme de services financiers, quel que soit le type de téléphone et l'opérateur du réseau de télécommunication. Ce service a prouvé son efficacité et la TMB en est fière. PEPELE Mobile est une offre de mobile banking, un compte en banque à part entière, et pas simplement un service de mobile money ou de portefeuille électronique.

### Gratuité des transferts nationaux

Favoriser l'inclusion financière, c'est aussi permettre à tous d'accéder aux services essentiels à faible coût. Ainsi, en 2019, la TMB a rendu les transferts locaux gratuits entre détenteurs de comptes PEPELE Mobile.

"Les transferts sans frais ont amené de nombreux étudiants vers la banque mobile, et nous savons qu'une fois chez nous, ils sont convaincus par notre offre et sont fidèles à vie", se réjouit Christelle Zola, du département Marketing, à Kinshasa.

Que ce soit pour sa stratégie commerciale ou son action philanthropique, ce sont les mêmes moteurs qui guident la TMB: son combat pour l'inclusion financière, sa compréhension des réalités locales et son attachement profond à ses racines congolaises.



# Inclusion

Who could imagine not having a bank account in the 21<sup>st</sup> century? For TMB, access to banking for all needs to become a reality.

### More accounts than ever before

The Democratic Republic of Congo is unquestionably one of the least banked countries in the world. Barely 15% of Congolese households have a bank account. That being said, the country has seen great progress in the area of financial inclusion in the fifteen years since Trust Merchant Bank was founded. According to a report by the African Development Bank and the Organisation for Economic Co-operation and Development, when TMB first opened its doors,

back in 2004 there were approximately 35,000 bank accounts in the DRC, with one bank branch per 2.4 million inhabitants. By the end of 2019 TMB alone boasted some 2.2 million bank accounts.

TMB is justifiably known as the financial inclusion bank - home to one out of every five bank accounts in the DRC.

For the country to achieve long term sustainable development, a high degree of banking penetration is necessary. With

it comes monetary stability, the creation of money, and domestically funded investment. Although considerable progress has been made over the past fifteen years, with the payment of civil servants via the banking system being a notable catalyst, a sustained, long term effort is required to advance financial inclusion across the entire country.

Although much still remains to be done, TMB is convinced that it will continue to play a leading role in increasing access to banking services in communities the length and breadth of the DRC.



**TMB IS JUSTIFIABLY KNOWN AS THE FINANCIAL INCLUSION BANK - HOME TO ONE OUT OF EVERY FIVE BANK ACCOUNTS IN THE DRC.**

**Financial inclusion, part of the Bank's DNA**

The Bank is engaged in a permanent mission to ensure that all Congolese citizens have an account, no matter where they live or how little their resources.

Since its establishment, Trust Merchant Bank has experienced an extraordinary expansion. TMB has the largest and most extensive banking network in the DR Congo. "From its inception, TMB has proven its willingness to not only open branches in large cities, where economic activity is concentrated, but to establish itself everywhere across our immense country, even in the most remote of places" explains Oliver Meisenberg, TMB's CEO.

TMB is not limited to brick-and-mortar branches. In order to facilitate access to the banking world and increase the number of points of access for its clients, the Bank has entered into partnerships with more than 1,300 independent agents across the country. Thus, year after year, TMB increases its presence in the day-to-day lives of Congolese people.

With this local presence, and associated logistical capacities, TMB is the leading provider of remote area payroll, invoice, and cash disbursement services. In cities where TMB does not have a branch, the Bank sends mobile teams to carry out various transactions. No part of the Congo is beyond the Bank's reach and TMB is equipped to handle all types of financial transactions.

TMB offers bespoke services to individuals, companies, NGOs, and international institutions. The Bank's partnerships with multilateral organisations and global NGOs have given it the ability to quickly develop and deploy tailor made banking solutions specific to their needs in rural DRC. The Bank's expertise in this area and its ability to manage large volumes of activity means that it is, as an example, well placed to provide valuable assistance to agencies that offer humanitarian assistance. "Our experience and expertise is unrivalled - we sometimes have to respond to highly specific, unusual requests, both in respect of the number and type of beneficiaries involved and also the logistical challenges to be met in the regions where service is to be provided", notes Betty Owandji, Project Manager International Institutions.

Financial inclusion has been at the heart of Trust Merchant Bank's DNA and strategy since its creation in 2004. Robert Levy's stated intention was to create a universal bank accessible to all Congolese, centred on the availability of a bank account free of maintenance fees.

Sele Mulumba, Business Manager, TMB South, adds that "creating a bank in a context where people were suspicious of everything required courage, foresight, and vision. Through its culture of integrity, TMB has inspired trust in all those who thought they would never have a bank account". In how it approaches the banker client relationship, focus on empathy and integrity, and by offering an unbeatable service, the Bank is keen to restore confidence in the banking system for Congolese citizens and support them in their projects throughout their lives. Born in the DRC, TMB knows its country and understands its realities.

A number of international bodies have recognised TMB's considerable contribution to securing financial inclusion in the DRC. In 2019, as in 2015 and

2017, EMEA Finance awarded TMB the pan-African Financial Inclusion Award. The Banker, a member of the Financial Times group, also recognised the Bank's performance and awarded it the Global Financial Inclusion Award in 2017. This prestigious prize is awarded annually to a single institution in the world. TMB is the first and only Congolese bank, and also the first African commercial bank, to have received this accolade. In accepting the award at the 2017 Bank of the Year Awards ceremony in London, and before the international banking and financial elite, TMB was able to convey a message of optimism - while it is true that the DRC is facing considerable challenges, positive initiatives are emerging and the Congolese people are demonstrating great ingenuity in their efforts to realise the country's enormous potential.

**Local Banking**

Maintaining a dense network of branches across the country and investing in new technologies allows banks to reach out to potential clients and democratise banking. "We are determined to reach clients everywhere, even if we are not physically present in each locality" according to Rachel Miketa, Business Development, Goma.

In this logic of financial inclusion, TMB has provided banking services to new communities, for example in Manono, in the province of Tanganyika, where in 2019 TMB was the first bank to open a branch.

TMB's agency banking network continued to grow throughout 2019. The growth is striking: on average every working day a new independent PEPELE Mobile agent opens, further increasing TMB's reach. The Bank's ambition is to support more and more Congolese people by giving them access to quality financial services. As such, its philosophy of financial inclusion

remains unchanged - develop the network throughout the Congo, including outside major cities, where TMB is often the only provider of banking services within communities. A true local bank.

**Mobile banking has revolutionised access to banking**

TMB, the first bank to launch mobile banking services in the Congo with PEPELE Mobile, has revolutionised banking. PEPELE Mobile has proven to be a significant lever for financial inclusion. The ease of use and user-friendliness of the service facilitates the relationship that Congolese people have with their bank.

PEPELE Mobile offers access to an array of financial services, regardless of the type of telephone, and is available on every Congolese telecommunications network. The service has proven its effectiveness and TMB is rightly proud of its success. Notably, PEPELE Mobile is a full mobile banking offering, it is a bank account in its own right, and not simply a mobile money service or electronic wallet.

**Free domestic money transfers**

Promoting financial inclusion also means allowing everyone to have access to essential services at a fair price. In 2019 TMB moved to make local transfers free between PEPELE Mobile accounts.

"Free transfers have brought many students to mobile banking, and we know that once with us, they are impressed with our offer and remain loyal for life", notes Christelle Zola, of the Marketing Department, in Kinshasa.

Whether for its commercial strategy or its philanthropic initiatives, TMB is guided by the same drivers - its fight for financial inclusion, its understanding of local realities, and its deep attachment to its Congolese roots.

# L'humain

TMB

4



En 2004, la Trust Merchant Bank comptait une vingtaine d'employés. Aujourd'hui, ce sont plus de 1400 personnes, qui, chaque jour, font battre le cœur de la banque. Dès que l'on franchit le seuil d'une agence, on est frappé par la jeunesse des effectifs. Depuis sa création, la TMB affiche la volonté claire de faire confiance aux jeunes, force vive du Congo. Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines, explique: "contrairement à d'autres entreprises privilégiant l'expérience professionnelle lors du recrutement, la TMB encourage les jeunes fraîchement diplômés et leur donne toutes les clés pour réussir. Avant leur entrée en fonction, ils reçoivent une formation complète au métier bancaire. Ensuite, des collègues et cadres, riches

d'une longue carrière dans le secteur bancaire, les guident, les encadrent et partagent leur expertise pour leur permettre d'évoluer rapidement et efficacement dans leur profession".

## Investir dans le capital humain

La TMB évolue dans un monde en rapide mutation. Les métiers du secteur bancaire se transforment sous l'influence des évolutions digitales et culturelles. Accompagner les employés, les motiver et développer leurs compétences est primordial pour la banque. "Un collaborateur heureux, qui se sent bien à son poste, donne le meilleur de lui-même pour satisfaire le client", explique Simone Zongwe, chef d'agence adjoint au siège, à Lubumbashi.

En quinze ans, la Trust Merchant Bank a connu une croissance exponentielle; toujours plus d'agences, de clients et de produits à leur service. Cet essor exceptionnel n'aurait pas été envisageable sans le soutien de collaborateurs compétents, dévoués et motivés.

Banque de premier plan, la TMB cherche continuellement de nouveaux collaborateurs dynamiques, enthousiastes et motivés, prêts à contribuer au développement de l'institution. Le processus de recrutement à la TMB est transparent. Les candidats répondent aux offres d'emploi publiées et s'ils sont retenus, ils passent un test d'embauche. Lorsque le résultat est concluant, le candidat est rappelé pour un entretien. Les postulants sélectionnés se voient offrir une formation avant leur entrée en fonction. Afin de garantir une croissance positive, la banque mise sur un apprentissage de qualité. La formation initiale est complétée par un stage de six mois qui est suivi d'une période d'essai d'une même durée. "La formation est la clé de notre réussite. Nous savons qu'en aidant les jeunes à réaliser leur potentiel, nous nous inscrivons dans la durée", confirme Francis Banza, chargé de formation.

Au-delà de la formation de base, la TMB propose des formations continues à ses

collaborateurs pour évoluer au cours de leur carrière. Ce positionnement permet à la banque d'être un vecteur d'ascension sociale pour ses employés. Joss Tundusango, chef d'agence au Memling à Kinshasa, fait partie de ceux qui ont saisi cette opportunité: "j'ai commencé comme agent clientèle, j'ai progressé et j'ai suivi une formation pour devenir chef d'agence. La TMB m'a donné les moyens de réussir".

## L'esprit de famille

"A la TMB, on se sent bien. Les relations humaines y occupent une place prépondérante. Ce sentiment d'appartenance est inculqué dès notre entrée en poste", confie Chris Musoko, responsable clientèle à l'agence principale de Kinshasa. Le succès de toute entreprise passe par ses employés et le travail d'équipe, la TMB l'a bien compris. Pour garder des équipes motivées, la TMB veille au bien-être de son personnel. De plus, elle souhaite que le dialogue avec la hiérarchie s'établisse facilement. "Dans certaines sociétés, les

employés n'ont pas accès à la direction. A la TMB, ce n'est heureusement pas le cas. Oliver Meisenberg est un directeur à l'écoute, qui garde sa porte ouverte pour tous les agents", détaille Joss Tundusango.

Ce type de gestion permet à la banque de constituer des équipes soudées qui sont résolument tournées vers la clientèle. L'esprit de famille qui y règne consacre la TMB comme une banque de proximité, aux côtés des Congolais.



# 4 People

*In fifteen years, Trust Merchant Bank has grown exponentially; an ever increasing number of branches, customers, and products. This growth would not have been possible without the support of competent, dedicated, and motivated employees.*

In 2004, Trust Merchant Bank had around twenty employees. Today, more than 1,400 people make the Bank's heart beat every day. As soon as you step into a branch you are struck by the youth of the workforce. Since its creation, TMB has displayed its clear willingness to place its trust in young people, who are the vital force of the Congo. Sandra Swalehe, Head of Human Resources, explains: "unlike other companies that prefer to recruit people with professional experience, TMB encourages young graduates and provides them with everything they need to succeed. Before taking up their positions, they receive comprehensive training in the banking profession. Thereafter, colleagues and executives with the benefit of a long career in the banking sector guide them,

supervise them, and share their expertise to enable them to develop quickly and effectively in their profession."

### **Investing in human capital**

TMB operates in a fast-changing world. Banking sector careers are changing under the influence of digital and cultural changes. Supporting employees, motivating them and developing their skills are essential elements of banking. "A happy employee, who feels good in his/her position, will do everything possible to satisfy the client", enthuses Simone Zongwe, Deputy Branch Manager, Lubumbashi HQ branch.

A tier one bank, TMB is continuously on the lookout for dynamic, enthusiastic,

and motivated new employees, ready to contribute to the development of the institution. The recruitment process at TMB is transparent. Candidates respond to advertised job offers and, if selected, take a placement test. If the result is positive, the candidate is called back for an interview. Selected applicants are offered training before they take up their position. In order to ensure positive growth, the Bank relies on quality learning. The initial training is supplemented by a six-month internship followed by a trial period of a further six months. "Training is the key to our success. We know that by helping young working people achieve their true potential, we are making a long-term commitment" says Francis Banza, Training Officer.

### **Family spirit**

In addition to foundation-level training, TMB offers continuous training programmes to its employees to help them progress their careers. This approach ensures that the Bank is a driver of progression for its employees. Joss Tundusango, Branch Manager at the Memling branch in Kinshasa, was one of those who seized this opportunity: "I started as a customer agent, progressed and trained to become a branch manager. TMB gave me the means to succeed".

"At TMB, we feel good. Human relations play a predominant role. This sense of belonging is instilled as soon as we take up our position" explains Chris Musoko, Head of Client Services, Kinshasa regional HQ. The success of any company depends on its employees and teamwork, as TMB fully understands. To keep teams motivated, TMB takes care of the well-being of its staff. In addition, it wants dialogue with management to be easy.

"In some companies, employees do not have access to management. Fortunately, this is not the case with TMB. Oliver Meisenberg is an attentive CEO who ensures that his door remains open to all members of staff" notes Joss Tundusango.

This management approach means that the Bank is in a position to create close-knit teams that are firmly client focused. The family spirit that prevails clearly defines TMB as a local bank, a proud member of the Congolese family.



# Egalité



La TMB compte  
25% de femmes.

36% des chefs  
d'agence et chefs  
d'agence adjoints  
sont des femmes.

## Égalité de genre: un homme = une femme

Pour la TMB, l'égalité de genre n'est pas un argument marketing, mais une réalité concrète. La banque est convaincue que la parité ne consiste pas uniquement en la réalisation de l'égalité des chances au sein de l'institution, mais qu'elle constitue un enjeu économique majeur et un défi sociétal évident pour la RDC. Garantir l'équité, une juste distribution des responsabilités et des rôles, une égalité de salaire, et promouvoir l'inclusion financière sont des enjeux de la plus haute importance pour la banque.

## Les opportunités

Depuis la création de la Trust Merchant Bank, la position de la femme s'est sans cesse affirmée en son sein et nombreuses sont celles qui ont saisi cette opportunité d'accéder à des postes à responsabilité. La TMB compte environ 25% de femmes; de plus, au sein du réseau de la banque, 36% des chefs d'agence et chefs d'agence adjoints sont des femmes. Ces statistiques n'ont rien à envier aux moyennes occidentales, mais sont néanmoins insuffisantes pour la TMB. Oliver Meisenberg, directeur général, confirme: "la volonté de la TMB de continuer à promouvoir l'égalité des chances pour tous, dans le respect de chacun".

Alda Vidal, déléguée commerciale, partage son expérience: "je me suis toujours sentie poussée à évoluer par la direction. Aujourd'hui, un grand nombre de femmes occupent des postes à responsabilités, ce qui permet une organisation plus dynamique et performante". Au regard du recrutement, Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines, va plus loin: "la majorité des responsables d'agences urbaines sont des femmes et nous nous engageons indéniablement à encourager l'épanouissement professionnel de toutes les femmes".

## La rémunération

En RDC, un homme gagne en moyenne 60% de plus qu'une femme. A la TMB, ce type d'écart salarial n'est pas toléré. Patrick Read, business manager, développe: "pas de distinguo salarial entre hommes et femmes. A poste égal, salaire égal". Une preuve, s'il en fallait, que l'égalité pour tous est une priorité pour la banque.

## Soutenir les mères, filles et sœurs de la RDC

### Malaika

La TMB a évidemment poursuivi son soutien à Malaika en 2019. Depuis douze ans, la mission de Malaika est de soutenir et renforcer l'autonomie des jeunes filles

par l'éducation, pour qu'elles puissent un jour, à leur tour, impacter positivement les communautés dans lesquelles elles évoluent. Au-delà de l'école de Kalebuka, qui compte dix classes, l'association est à l'initiative de programmes de formation, de santé et de sport, organisés par le Centre communautaire ou encore de projets d'accès à l'eau potable. Ces actions ont des retombées directes pour les communautés locales. Noëlla Coursaris, la fondatrice de l'association, s'implique personnellement pour permettre aux filles de devenir des leaders de demain et agir positivement sur leur village, leur pays et même le monde. La banque est un partenaire de longue date de Malaika et est convaincue de son action concrète sur les jeunes filles et leur communauté.

## Africa CEO Forum - Women in Business

La TMB était fièrement représentée au rendez-vous annuel des dirigeantes africaines, organisé par l'Africa CEO Network, à Paris, en juin 2019. Le Women in Business Annual Leadership Meeting repose sur la conviction que les responsables africaines constituent un levier de transformation du continent. L'Africa CEO Network, à travers ses initiatives Women in Business vise également à accroître la représentation des femmes aux postes de décision. L'événement rassemble chaque année plus de 200 femmes influentes du secteur privé africain.

La TMB était heureuse d'envoyer **cinq représentantes** à la rencontre annuelle: Martine Bilambo, Betty Owandji, Sandra Swalehe, Joss Tundusango et Simone Zongwe.

Oliver Meisenberg, directeur général de la TMB, souligne que "notre participation au Women in Business Annual Leadership Meeting est une indication claire de l'éthique de la banque et de son engagement à investir dans les talents

féminins". L'évolution de la société implique un changement de la participation des femmes et des hommes à l'économie congolaise. La TMB est déterminée à ce que tous les acteurs de l'économie aient la possibilité de maximiser leur potentiel, et cela vaut autant pour le personnel de la TMB que pour tout un chacun.

Simone Zongwe, chef d'agence adjoint au siège de Lubumbashi, s'est déclarée "impressionnée par la qualité des interventions dont l'objectif était d'encourager les femmes africaines à se hisser aux hautes fonctions, et consolider leur confiance en leurs capacités et compétences". Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines, ajoute être totalement consciente de "la nécessité d'investir dans l'éducation pour promouvoir les femmes et leur donner la confiance pour accéder à ces fonctions". Joss Tundusango, chef d'agence au Memling à Kinshasa, souligne que "le développement d'un réseau de femmes entrepreneures en Afrique encourage les échanges productifs et l'évolution des mentalités". Martine Bilambo, du département des Opérations, confirme en effet que "la rencontre de toutes ces femmes entrepreneures était inspirante et a stimulé mon désir d'exceller". Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales, poursuit: "la grande qualité des ateliers et les échanges constructifs ont permis des débats riches et une réflexion approfondie sur l'intégration des femmes aux positions dirigeantes, en particulier en Afrique, où la question des genres demeure un défi".



Artiste: Olivier Matuti

### Sultani Makutano

La TMB soutient régulièrement les activités du Sultani Makutano, forum d'entrepreneurs congolais et africains, créé en 2014 par Nicole Sulu, femme d'affaires congolaise. Ce think tank réunit 600 membres, chefs d'entreprise ou décideurs à haut niveau qui partagent leurs savoirs, savoir-faire et expériences.

Conscient de l'influence du leadership féminin sur la performance des entreprises, le Sultani Makutano a organisé, en partenariat avec l'Africa CEO Network - Women in business, le 30 mars, à Kinshasa, une formation de perfectionnement adressée aux femmes dirigeantes.

En septembre 2019, la TMB a soutenu la cinquième édition du Sultani Makutano, organisé à Kinshasa sur le thème "Booster la croissance et la compétitivité de la RDC - leviers innovants". L'événement a réuni plus de 1000 participants et a accordé une place particulière au networking "women in business".

La rencontre du réseau des femmes d'influence d'Afrique centrale, organisée avec l'Africa CEO Forum, a rassemblé une centaine de femmes qui se sont interrogées sur les actions concrètes à mener pour inciter les femmes à s'émanciper professionnellement. Le réseau s'emploie à élaborer des stratégies adaptées aux contextes africains, visant à briser le "plafond de verre" dans les entreprises, faciliter l'accès à l'enseignement supérieur aux jeunes femmes dans certaines zones reculées du pays ou dans certains milieux défavorisés, orienter les étudiantes vers les carrières politiques ou scientifiques. Ces femmes

entrepreneures souhaitent créer un modèle de leadership différent, susceptible d'impacter les communautés grâce à une communication appropriée.

"La TMB est extrêmement fière de soutenir ce type d'événement. Nous voulons voir cette formidable dynamique se développer en RDC", assure Christelle Zola, du département Marketing.

### Journée de la femme

La journée de la femme revêt une importance particulière en RDC. Chacun a à cœur de valoriser les femmes congolaises qui se démarquent par leur courage, leur énergie, leur force, leur résilience et leur détermination. Célébrer cette journée est une évidence pour la TMB. En 2019, les employées de la banque ont été mises à l'honneur par l'ensemble de leurs collègues, à travers toutes les agences du pays; toutes ont reçu un pagnon et ont partagé une journée de détente et d'échanges. Sele Mulumba, business manager de la zone Sud, confirme: "au fil des ans, cette fête a gagné en importance, elle est encouragée par tous nos agents, femmes et hommes".



Artiste: Pierre Mutan

### Le Monde des Flamboyants

Consciente que les femmes sont sous-représentées dans le marché de l'art, la TMB leur donne la place qu'elles méritent au Monde des Flamboyants, l'espace culturel de la TMB. "Lorsque nous sélectionnons des artistes, nous sommes toujours heureux de faire connaître les artistes talentueuses dont le pays regorge", explique Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing.



Artiste: Mava Sau Francine



# Equality

25% of TMB employees are women.  
36% of branch and deputy branch managers are women.

### Empowering women: a man = a woman

For TMB, gender equality is not a marketing argument, but a concrete reality. The Bank is convinced that gender parity is not only about achieving equality in opportunity within the organisation, but it also constitutes a major economic and clear societal challenge for the DRC at large. Ensuring equity, a fair distribution of responsibilities and roles, the guarantee of equal pay, and promoting financial inclusion for all, are of utmost importance to the Bank.

### Opportunity

Since the creation of Trust Merchant Bank, the position of women has been emphasised within it and many have seized the opportunity in taking positions of real responsibility. Approximately 25% of TMB employees are women; moreover, across the Bank's network 36% of branch and deputy branch managers are women. These numbers compare favourably with Western averages, but for TMB are not quite good enough. Oliver Meisenberg, CEO, notes that "TMB is determined to uphold and promote equal opportunity for all, with due respect for all".

Alda Vidal, Business Development, Kinshasa, adds "I have always felt that management has been pushing me to further my career. Today, a large number of women hold a range of senior positions, which makes for a more dynamic, successful organisation". In respect of recruitment, Sandra Swalehe, Head of Human Resources, goes further: "the majority of urban branch managers are women and we are undeniably committed to encouraging the professional development of all women".

### Remuneration

In the DRC, a man earns on average 60% more than a woman. At TMB, this type of wage gap is not tolerated. Patrick Read, Business Manager, explains "no wage difference between men and women. Equal pay for equal work". This is proof, if it were necessary, that when TMB says it is committed to equality for all, it means it.

## Supporting the mothers, daughters, sisters of the DRC

### Malaika

TMB's continued support of Malaika was obvious once again in 2019. Twelve years old, Malaika's mission is to support and strengthen the autonomy of young girls through education, so that they can one day, in turn, have a positive impact on the communities in which they live. Outside of the school itself, in Kalebuka, which has ten classes, the organisation has been the driving force behind training, health, and sport programmes organised by the Malaika Community Centre, including schemes providing access to clean drinking water. These activities are of direct benefit to all in the community. Noëlla Coursaris, the organisation's founder, is personally involved in enabling girls to become the leaders of tomorrow and have a positive impact on their village, their country, and even the world. The Bank is a long-standing partner of Malaika and is convinced of the benefits of its practical work in respect of young girls and their communities.



### Africa CEO Forum - Women in Business

TMB was strongly represented at the annual meeting of female African leaders, organised by the Africa CEO Network, in Paris in June 2019. The Women in Business Annual Leadership Meeting is based on the conviction that African leaders are a lever for the transformation of the continent. Through its Women in Business initiatives, the Africa CEO Network also aims to increase the representation of women in decision-making positions. Each year, the event brings together more than 200 influential women from the African private sector.

TMB was proud to be able to field **five representatives** to the 2019 Forum meeting: Martine Bilambo, Betty Owandji, Sandra Swalehe, Joss Tundusango and Simone Zongwe.

Oliver Meisenberg, CEO, points out that "our participation in the Women in Business Annual Leadership Meeting is a clear indication of the Bank's ethics and

its commitment to investing in female talent". The way society is evolving implies a change in the participation of women and men in the Congolese economy. TMB is committed to ensuring that all actors in the economy have the possibility of maximising their potential, and this applies as much to TMB staff as to everyone else.

**Simone Zongwe**, Deputy Branch Manager, Lubumbashi HQ branch, notes that she was "impressed by the quality of presentations aimed at encouraging African women to rise to positions of senior responsibility, and have greater confidence in their abilities and skills". **Sandra Swalehe**, Head of Human Resources, added that she was fully aware of "the need to invest in education to promote women and give them the confidence to access these functions". **Joss Tundusango**, Branch Manager at Memling in Kinshasa, stressed that "the development of a network of female entrepreneurs in Africa encourages productive exchanges and changes in mind-sets". **Martine Bilambo**, of the Operations Department, confirmed that "the meeting of all these female entrepreneurs was inspiring and stimulated my desire to excel". **Betty Owandji**, Project Manager International Institutions, explained: "the high quality of the workshops and constructive exchanges allowed for rich debates and in-depth reflection on the integration of women into leadership positions, particularly in Africa, where the gender issue remains a challenge".



### Sultani Makutano

TMB regularly supports the activities of Sultani Makutano, a forum for Congolese and African entrepreneurs, created in 2014 by Nicole Sulu, a Congolese businesswoman. This think tank brings together 600 members, business leaders or high-level decision-makers who share their knowledge, know-how and experience.

Aware of the influence of female leadership on business performance, Sultani Makutano organised, in partnership with the Africa CEO Network - Women in Business, on 30 March in Kinshasa, an advanced training course for women leaders.

In September 2019, TMB supported the fifth Sultani Makutano, organised in Kinshasa on the theme "Boosting growth and competitiveness in the DRC - innovative levers". The event brought together more than 1,000 participants and gave a special place to "women in business" networking.

The meeting of the network of women of influence in Central Africa, organised

determination. Celebrating this day is a must for TMB. In 2019, the Bank's female employees were honoured by all their colleagues, across all the country's branches - they each received commemorative pagne and shared a day of rest and interaction. According to Sele Mulumba, Business Manager, TMB South, "over the years, this festival has increased in importance and is encouraged by all our staff, both women and men".

### Le Monde des Flamboyants

Aware that women are under-represented in the art market, TMB gives them the place they deserve at Le Monde des Flamboyants, TMB's cultural space. "When we select artists, we are always happy to showcase talented female artists, of which there are many in the country" concludes Isabelle Duvigneaud, Head of Marketing.

with the Africa CEO Forum, brought together around one hundred women who examined the concrete actions required to encourage women to liberalise themselves professionally. The network is working to develop strategies adapted to African contexts, aimed at breaking the "glass ceiling" in companies, facilitating access to higher education for young women in remote areas of the country or in certain disadvantaged areas, and guiding female students towards political or scientific careers. These female entrepreneurs want to create a different leadership model that can impact communities through appropriate communication.

"TMB is extremely proud to support this type of event. We want to see this tremendous momentum take off in the DRC" notes Christelle Zola of the Marketing Department.

### Women's Day

Women's Day is particularly important in the DRC. All members of the community are committed to promoting Congolese women, who stand out through their courage, energy, strength, resilience, and

Investir et réinvestir pour grandir.

### Une politique d'investissements durables

En quinze années, la TMB s'est imposée au rang des plus grosses banques congolaises. Sa stratégie? Investir et réinvestir pour grandir.

Cette expansion est le résultat d'une politique d'investissement particulière. Daniel Kasongo, directeur financier, explique cette singularité: "au lieu de distribuer nos profits en dividendes, nous les réinjectons pour bâtir une banque universelle forte et utile au pays. Cette approche rend possible des investissements continus dans des équipements et projets. En agissant ainsi, la banque conserve une marge de réaction adéquate en cas de retournement du cycle économique, elle planifie un programme d'investissements durable à long terme, et contribue au financement de la croissance congolaise. La TMB est une banque Made in Congo. Née au Congo, ses capitaux sont uniquement générés au sein du pays, et elle œuvre sans relâche à y développer l'inclusion financière".



# Investissements



### Contrer le désert bancaire

Le réseau de la TMB, fort de 109 agences et plus de 1300 agents indépendants à fin 2019, est le plus vaste en RDC. En s'installant dans des régions parfois difficiles d'accès, la TMB envoie un puissant message aux Congolais. Sele Mulumba, business manager de la zone Sud, assure: "s'établir dans certaines régions est un réel parcours du combattant et n'est pas toujours rentable. Néanmoins, assurer l'inclusion et l'accès bancaire pour tous exige cette proximité. En faisant le choix d'investir pour s'implanter aux quatre coins de la RDC, nous visons à améliorer le sort de nos concitoyens et aidons le pays à s'élever".

### Investir dans ses équipes

La TMB évolue dans un monde qui s'accélère. Les métiers du secteur bancaire se transforment sous l'influence des mutations digitales et culturelles. Accompagner les employés, les motiver et développer leurs compétences est primordial. Les collaborateurs ont acquis une connaissance pointue du métier et se sentent bien dans l'entreprise, ce qui leur permet d'être encore plus réactifs aux préoccupations de la clientèle.

Pour cela, la TMB met l'accent sur la formation. Pour soutenir une croissance forte, la banque investit massivement dans la formation des nouvelles recrues. Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines, précise: "la formation est la clé de notre réussite. Elle permet de libérer le potentiel de nos équipes et de les rendre plus productives".

Au-delà de la formation de base, la TMB favorise la formation continue pour permettre aux membres de son personnel d'évoluer au cours de leur carrière. Avec ce positionnement, la banque devient un vecteur d'ascension sociale pour ses employés.

### Investir dans la technologie, fer de lance du développement

Un mot d'ordre: digitalisation. La TMB a toujours investi à la fois dans son parc informatique et dans les nouvelles technologies. Grâce à de lourds investissements, la TMB mène avec brio la transition digitale dans le secteur bancaire congolais. "Les coupures d'électricité quotidiennes et un réseau de communication sous-dimensionné constituent un immense challenge lorsqu'on opère en RDC", selon Gary Shaff, responsable IT. L'arrivée de la fibre dans certaines zones s'est avérée primordiale pour la TMB. La fibre optique permet à un nombre croissant d'agences de bénéficier d'un niveau de connectivité équivalent à celui du siège. "Nous n'hésitons pas à recourir à des connexions satellites si nécessaire et cela demande des investissements considérables", ajoute Gary Shaff.

### Investir dans l'IT, c'est investir pour ses clients

Investir dans les nouvelles technologies favorise le fonctionnement optimal de la banque. Les clients sont les premiers bénéficiaires de ces investissements. Le développement de la plateforme TMB NetBank, de l'application liée et de l'application PEPELE Mobile en sont des exemples frappants. "Ces innovations ont facilité l'expérience bancaire pour tous les usagers et favorisé l'inclusion bancaire", précise Daniel Kasongo.

Dans l'univers bancaire, la conformité est primordiale. La TMB a investi dans des outils de pointe pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Un logiciel de filtrage sert à croiser les bases de données nationales et internationales avec celles de la banque, afin de s'assurer qu'aucun client ne fait l'objet de sanction internationale. Pour détecter d'éventuelles transactions douteuses, la TMB utilise un logiciel d'analyse transactionnelle. Ces investissements traduisent et consolident l'intégration parfaite de la conformité dans les activités quotidiennes de la banque.

Investir dans l'informatique et les nouvelles technologies est essentiel pour pérenniser et développer les activités de la banque. "En 2019, d'importants investissements, pas forcément visibles pour la clientèle, ont été mis en œuvre, notamment dans les derniers systèmes de protection, de sauvegarde et de restauration, pour garantir le bon fonctionnement de la banque, même en cas de perturbations externes graves", explique Gary Shaff.

### Soutenir les investissements en République Démocratique du Congo

Dans un pays promis à un avenir prospère, la banque s'avère un acteur essentiel pour accompagner les créateurs de richesse. La TMB met un point d'honneur à soutenir des investissements réalisés pour assurer un futur durable au pays et à ses habitants. La banque a saisi l'opportunité d'octroyer des prêts pour financer le développement des communautés à travers le pays, et elle reste le fervent ambassadeur d'une croissance inclusive, responsable et diversifiée.



### A sustainable investment policy

In fifteen years, TMB has established itself as one of the largest Congolese banks. Its strategy? Invest and reinvest in order to grow.

The Bank's growth is the result of a specific investment policy. Daniel Kasongo, CFO, explains this unique approach, "instead of distributing our profits in dividends, we reinject them into the Bank in order to build a strong universal bank that for the benefit of the country. This approach makes continuous investments in equipment and projects possible. By acting in this way, the Bank maintains an adequate margin of reaction in the event of a downturn in the economic cycle, provides for a sustainable long term investment programme, and enables the domestic financing of growth. TMB is a bank proudly Made in Congo. Created in the DRC, TMB's capital is generated solely from within the country and it is working tirelessly to progress financial inclusion".



Invest and  
reinvest in  
order to grow.

### Countering the Banking Desert

The TMB network, with 109 branches and over 1,300 PEPELE Mobile agency outlets at the end of 2019, is the largest in the DRC. By opening up in regions that may be difficult to access, TMB is sending a powerful message to the market. Sele Mulumba, Business Manager, TMB South, explains "establishing yourself in certain parts of the country is a real challenge and is not always profitable. However, to ensure inclusivity and accessibility for all this proximity is necessary. By choosing to invest to establish ourselves in all four corners of the DRC, we are seeking to improve outcomes for all citizens and helping the development of the country".



### Investing in people

TMB is operating in a world that is subject to rapid change. Banking sector jobs are changing, influenced by digital and cultural changes. Supporting employees, motivating them, and developing their skills are essential elements of banking. Employees have acquired an in-depth knowledge of the business and are comfortable within the company, which allows them to be even more responsive to client concerns.

To this end, TMB stresses the importance of training. To support strong growth, the Bank invests heavily in training new recruits. Sandra Swalehe, Head of Human Resources, explains: "training is the key to our success. It allows us to unleash the potential of our teams and make them more productive".

In addition to entry-level training, TMB encourages the concept of lifelong learning so that employees can advance their careers within the Bank. This approach gives TMB the opportunity to be a driver of social advancement for its employees.

### Investment in technology, spearheading development

A watchword - digitalisation. TMB has always invested in both its IT infrastructure and new technologies. As a result of significant investment, TMB is firmly and successfully leading the digital transformation of banking in the DRC. "Daily power outages and an undersized communications network represent an enormous challenge when operating in the DRC" says Gary Shaff, Head of IT. The arrival of fibre in some areas has turned out to be crucial for TMB. Fibre optics allows a growing number of branches to benefit from a level of connectivity equivalent to that of the head office. "We have no hesitation in using satellite connections if necessary; this requires considerable investment", Gary adds.

### Investing in IT means you are investing for your clients

Investing in new technologies promotes the optimal functioning of the Bank. Clients are the first beneficiaries of such

investments. The development of the TMB NetBank platform and association app, and the PEPELE Mobile app are striking examples. "These innovations have improved the banking experience for all users and encouraged banking inclusion" according to Daniel Kasongo.

Meanwhile in the banking world, compliance is everything. TMB has invested in cutting-edge tools to combat money laundering and terrorist financing. Filtering software makes it possible to scan national and international databases alongside TMB's own, to ensure that no client is subject to international sanctions. TMB uses transactional analysis software to detect potential questionable transactions. These investments translate and consolidate the full integration of compliance into the day-to-day activities of the Bank.

Investing in IT and new technologies is essential to sustain and further develop the Bank's activities. "In 2019, major investments were implemented, this includes projects not necessarily visible to clients, in particular in the areas of IT Security and backup and restoration systems, to ensure the proper functioning of the Bank, even in the event of serious external disruptions" explains Gary Shaff.

### Supporting investments in the Democratic Republic of Congo

In a growing country with a promising future TMB is a key player in supporting wealth creators. The Bank makes it a point of honour to support investments that champion a sustainable future for the country and its people. TMB has seized the opportunity to finance development in communities the length and breadth of the DRC and continues to fulfil its role as a leading advocate for inclusive, responsible, and diversified growth.

Investments

## La TMB, leader de la révolution digitale.



### Sur l'autoroute de la transformation numérique

Réduire les barrières digitales! Voici le défi relevé par la banque depuis plusieurs années.

En matière de digitalisation, 2019 a été une année de consolidation du positionnement de la TMB sur le marché bancaire congolais. Les services existants, notamment la plateforme TMB NetBank et PEPELE Mobile, ont à nouveau bénéficié de nombreuses évolutions.

En offrant ses services à distance, via PEPELE Mobile, sa solution de mobile banking, et TMB NetBank, son internet banking, la TMB a permis à ses clients de continuer à travailler malgré les distances ou des événements perturbateurs majeurs, comme l'épidémie d'Ebola. Prendre la voie de la digitalisation a permis à la banque de déployer une technologie adaptée au contexte de la RDC. Cette révolution n'est pas un hasard. Depuis sa création, la TMB a de grandes ambitions pour la population congolaise. En développant ces produits et services, elle mise sur le confort d'utilisation, la rapidité et la sécurité. Mieux, la banque a fait de l'élargissement de ses services une priorité. En 2019, la TMB peut affirmer que sa clientèle bénéficie d'un accès à des produits bancaires de premier rang à l'échelle internationale.

"Nous sommes fiers d'avoir réussi la transition vers la nouvelle plateforme TMB NetBank et d'avoir mis à la disposition de nos clients un outil extrêmement performant", explique Eric Mpoyi, chef de projet au sein du département Monétique.

L'offre monétique de la TMB ne cesse de croître, la clientèle demande de plus en

plus de cartes, et le réseau des terminaux de paiement électronique (TPE) et distributeurs automatiques de billets (DAB) s'étend continuellement.

**“Un service en continu, et ce, même en dehors des horaires d'ouverture des agences.”**  
Yannick Mbiya,  
directeur en charge du Réseau d'agences

Grâce à une connexion sur un smartphone, une tablette ou un ordinateur, les clients bénéficient d'une offre de services en continu, et ce, même en dehors des horaires d'ouverture des agences.

Les clients de la TMB ont désormais la liberté d'effectuer toutes leurs transactions bancaires au moment où ils le souhaitent, peu importe où ils se trouvent. PEPELE Mobile, TMB NetBank et l'offre monétique facilitent la banque pour tous les utilisateurs, en leur donnant un accès en temps réel aux informations bancaires et états de leurs comptes. Un aspect particulièrement pertinent pour les entreprises est l'accès facile à la piste d'audit et la possibilité aisée de télécharger et d'examiner les données relatives aux comptes.

La banque utilise de multiples canaux digitaux pour communiquer avec sa clientèle sur les services et produits accessibles. Elle propose notamment des contenus variés sur les réseaux sociaux, par exemple des renseignements pratiques sur les possibilités bancaires et l'inclusion financière, des informations sur les inaugurations, des focus sur les agences. Chaque jour, de plus en plus de personnes suivent la TMB sur Facebook, Twitter ou Instagram, et peuvent interagir avec les agents de la banque.

### Kinshasa Digital Week #KDW2019

La Kinshasa Digital Week est le plus grand rendez-vous annuel du secteur du numérique en RDC. Cet événement, sponsorisé par la TMB, a permis aux décideurs et acteurs de l'innovation numérique en Afrique, de réfléchir ensemble aux synergies à mettre en œuvre. La rencontre constituait une opportunité unique pour se renseigner sur les nouvelles tendances, réseauter et profiter de conseils d'experts dans le domaine. Lors de cette édition, plusieurs sujets ont été abordés, comme la connectivité et la régulation des FinTech, l'inclusion financière numérique, l'intelligence artificielle et le Big data dans les affaires. La Kinshasa Digital Week a permis aux représentants de la banque de développer ces options et communiquer devant un public d'experts. Cette rencontre a ainsi favorisé la création de liens entre différents acteurs du secteur bancaire, et également entre startups et investisseurs.

La Kinshasa Digital Week 2019 a battu les records de participation et a connu un succès retentissant, réconfortant les organisateurs dans leur ambition visant à positionner la RDC comme hub numérique de l'Afrique centrale.

La TMB a eu l'honneur de remettre un chèque à l'équipe lauréate du Hackathon Ebola, organisé dans le cadre de la Kinshasa Digital Week. Des équipes de jeunes développeurs œuvrant dans les

domaines de la médecine, de l'informatique et de la communication ont développé des outils numériques permettant une sensibilisation plus efficace sur le virus Ebola. Pour Arsène Ntambuka, business development manager à la TMB, "PEPELE Mobile constitue un fabuleux outil au service de la lutte contre ce type d'épidémie; PEPELE Mobile facilite la circulation rapide et efficace des fonds, nécessaire pour soutenir les opérations d'urgence dans les zones touchées par le virus".

### Lubumbashi Digital Story

Fin 2019, la TMB a soutenu la Lubumbashi Digital Story, organisée par African Digital

Story, dans le prolongement de la Kinshasa Digital Week. Au programme, des conférences, ateliers, expositions, hackaton, Tech4Mining et formations en ligne.

### Bank & Investment Forum

En toute cohérence avec sa propre stratégie de digitalisation, la TMB a sponsorisé la deuxième édition de ce forum du digital banking. L'événement organisé autour du numérique, de la monétique et de la bancassurance, s'est clôturé par Les Bank & Investment Awards. La TMB a été récompensée du titre de meilleure banque dans la catégorie Digital Mobile Banking.

Rock Ngouoto, responsable du département Crédit de la TMB, explique la philosophie de la banque dans son sponsoring: "nous organisons et soutenons de plus en plus d'événements en lien avec la digitalisation, les startups et les FinTech. En appuyant les initiatives de ce type, nous participons à la création de réseaux performants indispensables à la montée en puissance de ce secteur. Ce faisant, nous lançons un message fort d'encouragement à tous les jeunes entrepreneurs qui démarrent dans ce domaine, et ils en ont besoin".

# Digitalisation





## TMB is leading the digital revolution.

### On the digital transformation highway

Reduce digital barriers! This is the challenge the Bank has been overcoming for several years.

2019 was a year of consolidation of TMB's position as a digital leader in the Congolese banking sector. Existing services, in particular the TMB NetBank platform and PEPELE Mobile, have again benefited from numerous enhancements.

By offering its services remotely, through PEPELE Mobile, the Bank's mobile banking solution, and TMB NetBank, the internet banking solution, TMB has allowed its clients to continue working despite being at distance or major disruptive events, such as the Ebola epidemic. Digitalisation has allowed the Bank to roll out technology adapted to the context of the DRC. This revolution is no accident. Since its creation, TMB

has had great ambitions for the Congolese population. By developing these products and services, the Bank is focusing on user friendliness, speed, and security. Better still, the Bank has made the expansion of its services a priority. In 2019, TMB can say with confidence that its clients benefit from access to world class banking products.

"We are proud to have successfully completed the transition to the new TMB NetBank platform and to have made an extremely efficient tool available to our clients," says Eric Mpoyi, Project Manager, Electronic Banking.

TMB's electronic payment product range continues to grow, clients are requesting more and more cards, and the network of electronic payment terminals (POS) and automatic cash dispensers (ATMs) continues to expand.



# Digitalisation

**"A continuous service, even outside branch opening hours."**

Yannick Mbiya, Head of Distribution

With a connection to a smartphone, tablet, or computer, clients benefit from a continuous service, including outside branch opening hours.

TMB clients are now free to complete all their banking transactions whenever they want, regardless of where they are. PEPELE Mobile, TMB NetBank, and the electronic payment offer make banking easier for all users, giving them real-time access to banking information and their bank statements. A particularly relevant aspect for companies is the ease of access to an audit trail and the simplicity of downloading and reviewing account data.

Meanwhile the Bank employs multiple digital channels to communicate with its clients about accessible services and products. In particular, it offers various content on social networks including practical information on how to bank and financial inclusion, details of new products, services, and inaugurations, and focus features on branches. Every day, more and more people follow TMB on Facebook, Twitter or Instagram, wherein they can interact with the Bank's representatives.

### Kinshasa Digital Week #KDW2019

Kinshasa Digital Week is the largest annual meeting of the digital sector in the DRC. The 2019 event, sponsored by

TMB, enabled decision-makers and players in digital innovation in Africa to discuss cross-sector synergies. The meeting was a unique opportunity to learn about new trends, to network, and to benefit from expert advice in the field.

During the week several topics were addressed such as fintech connectivity and regulation, digital financial inclusion, artificial intelligence and big data in business. Kinshasa Digital Week enabled the Bank's representatives to develop these options and address an audience of experts. The event thus encouraged the creation of links between various operators in the banking sector, as well as between start-ups and investors.

Kinshasa Digital Week 2019 broke the records for participation and was a resounding success, reassuring the organisers in their ambition to position the DRC as the digital hub of Central Africa.

TMB had the honour of presenting a cheque to the winning team of the Ebola Hackathon, organised in connection with the Kinshasa Digital Week. Teams of young developers working in the fields of medicine, IT, and communications developed digital tools enabling greater awareness of the Ebola virus. According to Arsène Ntambuka, Business Development Manager, "PEPELE Mobile is a crucial tool for fighting this type of epidemic as the service facilitates the quick and efficient distribution of funds required to support emergency operations, ensuring all areas affected by the virus are reached".

### Lubumbashi Digital Story

At the end of 2019, TMB supported the Lubumbashi Digital Story, organised by African Digital Story, as an extension of the Kinshasa Digital Week. The programme included conferences, workshops, exhibitions, a hackathon, Tech4Mining, and online training.

### Bank & Investment Forum

In line with its own digitalisation strategy, TMB sponsored the second edition of this digital banking forum. The event, organised around digital technology, electronic payments, and bancassurance, concluded with the Bank & Investment Awards where TMB was recognised as the Best Bank in the Digital Mobile Banking category.

Rock Ngouoto, Head of Credit, explains the Bank's approach to sponsoring digital events: "we organise and support more and more events related to digitalisation, start-ups, and fintechs. By supporting initiatives of this type, we are taking part in the creation of efficient networks that are essential for the growth of this sector. In doing so, we are sending out a much-needed and strong message of encouragement to all young entrepreneurs starting out in this field".



En RDC, on crée comme on vit.

# Créativité



## Le Congo, un vivier de talents et créativité

Diversité, richesse, créativité, inspiration, couleurs, sons, fêtes... En RDC, on crée comme on vit. La musique et l'art sont à l'image de ce bouillonnement et la puissante force créatrice libère les cœurs et les âmes.

La TMB promeut avec fierté le Made in Congo dans ses activités et ses relations publiques. Ainsi, la banque a engagé un des meilleurs dessinateurs congolais qui crée de très belles illustrations pour servir de vecteur de communication à l'institution.

Autres vecteurs de son image, ses magnifiques calendriers et agendas sont attendus avec impatience, à chaque début d'année. Ils sont une vitrine de la beauté de la RDC et promeuvent ce beau pays.

Le calendrier 2019 de la TMB présente une série d'œuvres originales de l'artiste congolais Amani Bodo, qui mettent en lumière la banque, ses produits et services, l'inclusion financière. Les réalisations d'Amani Bodo sont reconnaissables par leur fond particulier, constitué d'une multitude de points chromatiques, les "Mwangisa", et qui constituent la signature artistique du peintre.

La TMB est totalement imprégnée de cet univers culturel bouillonnant, elle en est fièrement devenue l'un des principaux porte-étendards et elle soutient un grand nombre d'événements artistiques à travers le pays.

## Le monde des flamboyants

Depuis sa création par la TMB en 2010, le Monde des Flamboyants offre à l'art congolais une voie d'expression unique. Le centre culturel permanent de la TMB, situé au cœur du siège de la banque à Kinshasa, est accessible gratuitement au public. La galerie accueille des artistes principalement originaires de RDC, qui bénéficient de cette opportunité d'exposer leurs créations sans le moindre frais. En effet, le Monde des Flamboyants ne perçoit aucun droit ni pourcentage sur la vente des œuvres; il réalise et publie les catalogues d'exposition et organise les vernissages des événements, aux frais de la banque.

Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing, témoigne de l'implication de la banque dans le secteur des arts et de la culture: "au fil des ans, le Monde des Flamboyants est devenu le cœur battant de l'art congolais. Nos peintres, sculpteurs et photographes sont talentueux et c'est un bonheur de leur offrir cette magnifique vitrine".

Artiste: Amani Bodo



En 2019, le Monde des Flamboyants a présenté quatre expositions talentueuses et une projection :

- "Kin inspire" a fait découvrir les tableaux, photographies et sculptures d'Amani Bodo, Kum's, Eddy Mbikulu et Monique Stauder. Dans leurs œuvres, ces quatre artistes s'inspirent de Kinshasa, leur ville. Sans être le centre de leur attention, tous ont choisi de montrer la nébuleuse urbaine en filigrane de cette exposition.
- Le film documentaire "Mbudha, la source des chimpanzés", réalisé par Anne Laudoit et Caroline Thirion, a été projeté au Monde des Flamboyants. Le film emmène le spectateur dans le nord-est de la RDC, au cœur d'un éden échoué, le long d'une vallée luxuriante et quasi inaccessible, où palpite une diversité inattendue, à la rencontre des chimpanzés. La réalisation de ce documentaire, produit par Clair-obscur Productions, a été soutenue par la TMB. Des projections ont eu lieu également à Goma, Kisangani et Lubumbashi.
- "Harmonie" a accueilli les peintures de Nshole et les sculptures de Mava et

Nduwa. Ces artistes expérimentés n'ont jamais vu la notoriété comme un aboutissement, mais comme une étape leur permettant d'exprimer leur vision du monde, de transmettre ce savoir aux générations futures et de ne jamais cesser d'apprendre. Réunis grâce à leurs créations, ils ont exposé des œuvres personnelles et subversives où la différence était perçue comme une richesse et non un frein, dans le respect de l'autre, en toute "harmonie".

- "+243 Echos urbains" a réuni cinq artistes, Aembe, Mampuya, Mangindula, Matuti et Mbemba, autour d'une réflexion sur le son en milieu urbain, plus précisément, sur les échos. Echos social, identitaire et anticonformiste, ce sont les échos de la société congolaise, vue par ces artistes. Dans leurs œuvres, ils ont tenté de faire résonner, auprès des visiteurs, des messages reflétant le monde qui les entoure.
- "Wildish Gambit - Le monde imaginaire des écoliers kinois" a mis en lumière les œuvres de la photographe Roberta Marroquin, réalisées au profit de la

Fondation En Classe, active à Kinshasa. L'enfant était au cœur de Wildish Gambit et chaque image était une invitation complexe vers un univers surréaliste, dominé par la flore et la faune, devant la présence humaine. Le travail de Roberta rend hommage à l'imagination et la créativité des enfants.

Depuis toujours, la TMB soutient l'art sous toutes ses formes. En tant que banque inclusive, elle a la volonté de mettre en avant des talents congolais qui, malheureusement, ont rarement l'opportunité d'être sur le devant de la scène. La TMB a bien compris que l'art et la culture congolais méritent d'être sous les lumières des projecteurs.

## La TMB sponsor de la Biennale internationale du Congo

Pendant un mois, en octobre 2019, fidèle à son appui aux arts et à la culture, la TMB a sponsorisé un des événements artistiques majeurs de la RDC: la "Biennale internationale du Congo". L'événement qui mettait en lumière le travail de nombreux artistes était organisé sur cinq sites à travers la ville de Kinshasa.

Au programme de cette édition figuraient des vernissages, des expositions sur le thème "Young Congo", des animations, des ateliers, des conférences et des rencontres avec les artistes et curateurs. Au cours de la manifestation, les tables rondes ont généré des discussions passionnées sur l'art contemporain issu de la scène africaine et mondiale. La jeunesse n'était pas oubliée, avec un événement éducatif, en faveur des enfants et étudiants, en partenariat avec les écoles et les instituts supérieurs de la ville.

## Fragments

A l'occasion de l'inauguration de la salle d'exposition de l'Institut français de Goma, la TMB a été le partenaire de l'exposition "Fragments" où l'artiste Justin Kasereka exposait ses œuvres.

## Accompagner les stars d'aujourd'hui et pousser les stars de demain: Innoss'B

Le succès d'Innoss'B, jeune leader de la musique congolaise, ne cesse de s'affirmer. Il est l'un des artistes les plus en vue de sa génération sur le continent. La TMB le soutient depuis ses débuts et est heureuse de contribuer à sa réussite.

“ Je suis fier de l'évolution de notre culture musicale; elle bouge, elle se surpasse. Une nouvelle tendance voit le jour. ”

Innoss'B

## L'humour envers et contre tout

L'humour est partie intégrante de la culture congolaise et participe grandement au bien-être des populations.

**Soirée panafricaine de l'Humour - Lubum Comedy Club.** La TMB a sponsorisé les Soirées panafricaines de l'Humour, organisées par le Lubum Comedy Club à Lubumbashi, en mars et septembre 2019. Ce rendez-vous du rire est un incontournable de l'agenda culturel de Lubumbashi. Il suscite l'intérêt de jeunes désireux de se lancer dans le stand up et permet au rire d'être un générateur de changement et d'apaisement. Des humoristes originaires des deux rives du fleuve Congo étaient à l'affiche de l'édition 2019. La banque est fière de soutenir ces moments de joie et de diversité.

**Caravane du rire - Festival Zéro Polémik.** La banque a également soutenu la Caravane du rire, en novembre 2019 à Goma. L'événement, organisé par le collectif Festival Zéro Polémik de Goma, a accueilli, pour le plus grand plaisir des Gomatriens, l'humoriste ivoirien, Michel Gohou. La Caravane du rire réunit une poignée de comédiens du Congo, du Burundi et du Rwanda, qui performent dans la région des Grands Lacs. Ces spectacles ambitionnent de promouvoir la cohésion sociale entre les différents peuples et de consolider les relations culturelles par le biais de la dérision. La caravane a commencé sa tournée à Kigali et s'est poursuivie à Bujumbura, Bukavu

et enfin Goma, où la banque soutenait l'événement.

## La musique au service de nobles causes

Lutter contre la misère et l'exclusion, promouvoir l'expression des talents, contribuer à améliorer l'image du Congo dans le monde, sont des causes qui motivent TMB. Des manifestations culturelles sont régulièrement organisées pour récolter des fonds pour venir en aide aux plus démunis. La TMB répond toujours présente pour soutenir ce type d'initiatives.

**“Casse-Noisette au Congo” - World Dance.** En mai 2019, la banque était le sponsor officiel des deux représentations de ce spectacle à Kinshasa. “Casse-Noisette au Congo” revisitait le chef-d'œuvre de Tchaïkovski en y intégrant une touche de diversité culturelle. L'association à l'origine de cette représentation, World Dance, œuvre à la professionnalisation du métier de danseur à Kinshasa et à l'éducation artistique et sportive d'enfants défavorisés via des cours dans les écoles et orphelinats.

**“Chœur des Esclaves” - Elan de Chœur.** En mai 2019 également, la TMB a apporté son soutien à la seconde édition du concert de musique classique “Elan de Chœur” qui se tenait à Kinshasa, au bénéfice des orphelins victimes du VIH. L'axe thématique de cette édition, “Chœur des Esclaves”, était l'espoir, la solidarité et l'amour. Le célèbre artiste congolais, Lokua Kanza, était le parrain de l'événement. A travers ce concert, l'association “Elan de Chœur” récoltait des fonds pour permettre la scolarisation d'enfants orphelins victimes du sida.

## Festival “Mwenda de la Rumba”

En octobre 2019, la banque a sponsorisé le Festival Mwenda de la Rumba, à Lubumbashi. L'objectif du festival était de valoriser la rumba congolaise et de constituer un plaidoyer pour son inscription au patrimoine culturel mondial de l'UNESCO. Pendant les deux journées de festival, des activités de sensibilisation,

des concours de jeunes artistes congolais de Lubumbashi, Likasi et Kolwezi, et des concerts d'artistes ont pris place.

## Concours de dessin

A l'occasion de la journée internationale des droits de l'Homme, la TMB a sponsorisé le concours de dessin initié par le Ministère des Droits Humains, le Bureau conjoint des Nations Unies aux Droits de l'Homme et la Commission Nationale des Droits de l'Homme, à l'Institut des Beaux-Arts de Kinshasa; douze lauréats ont été retenus pour être exposés lors de cette journée mondiale. C'est avec fierté que la banque a remis les prix aux récipiendaires lors de la cérémonie organisée pour la célébration de la journée internationale des droits de l'homme.

## Made in Congo Creative Superpower

Ces manifestations culturelles et artistiques ne représentent qu'un échantillon de la diversité de la créativité congolaise. Chaque jour, les artistes continuent d'œuvrer et se surpassent, sans beaucoup d'aides publiques et en bénéficiant d'un mécénat limité. Malgré cela, ils font rayonner leur art bien au-delà des frontières de la RDC. Le milieu artistique congolais est aux prémices de quelque chose de grand. Les nouvelles technologies favorisent la démocratisation de ce microcosme. Pour beaucoup, les réseaux sociaux sont déjà un tremplin vers la célébrité.

La banque, en prenant en compte ces facteurs, participe au fondement d'une formidable chaîne de valeurs, regroupant artistes, entrepreneurs, distributeurs et supports. Le positionnement de la banque en matière d'art et de culture est fort et absolu. La TMB contribue à l'envolée de la scène artistique congolaise déjà connue pour sa puissance de créativité.

# Creativity

*In the DRC, we create like we live.*

## Congo - a creative superpower

*Diversity, wealth, creativity, inspiration, colours, sounds, parties... In the DRC, we create like we live. Music and art reflect this vitality, and this powerful creative force liberates hearts and souls.*

*TMB proudly promotes Made in Congo in its activities and public relations. The Bank has hired one of the best Congolese artists to create beautiful illustrations that are used by it as a means of communication.*

*TMB's impressive annual calendars and diaries are eagerly awaited at the start of each year. The products showcase the*

*beauty of the DRC and promote this beautiful country.*

*The 2019 TMB calendar showcased a series of original works by the Congolese artist Amani Bodo, which highlight the Bank, its products and services, and financial inclusion. Amani Bodo's creations are recognisable by their special background, the “Mwangisa”, that consists of a multitude of chromatic points, and which constitute the painter's artistic signature.*

*TMB is thoroughly steeped in this vibrant cultural universe, it has proudly become one of its main standard-bearers and it supports a large number of artistic events across the country.*

## Le Monde des Flamboyants

*Since its creation by TMB in 2010, Le Monde des Flamboyants has offered Congolese art a unique means of expression. As TMB's permanent cultural centre, located in the heart of the Bank's Kinshasa regional headquarters, it is accessible to the public free of charge. The centre mainly welcomes artists from the DRC, who benefit from this opportunity to exhibit their creations at no cost at all. In fact not only does Le Monde des Flamboyants receive no fees or commission on the sale of works; the centre produces and publishes exhibition catalogues and organises launch events, paid for by the Bank.*

*Isabelle Duvigneaud, Head of Marketing, testifies to the Bank's involvement in the arts and culture sector: “over the years, Le Monde des Flamboyants has become the beating heart of Congolese art. Our painters, sculptors, and photographers are highly talented and it is a pleasure to offer them this magnificent platform”.*

*In 2019 Le Monde des Flamboyants presented four outstanding exhibitions as well as hosting a special film event:*

- **“Kin inspire”** introduced the paintings, photographs and sculptures of Amani Bodo, Kum's, Eddy Mbikulu, and Monique Stauder. In their works, these four artists take inspiration from their home town Kinshasa. Without being the central focus of their work, they all chose to show the urban nebula as background to this exhibition.
- The documentary film **“Mbudha - in the Chimpanzees' Footsteps”** (Mbudha, la source des chimpanzés), directed by Anne Laudisoit and Caroline Thirion, was screened at Le Monde des Flamboyants. The film takes the viewer into the north-east of the DRC, into the heart of a failed Eden, along a lush and almost inaccessible valley, with unexpected diversity, on a quest to find chimpanzees. TMB supported the production of this documentary by Clair-obscur Productions. Screenings were also organised in Goma, Kisangani, and Lubumbashi.



“ I am proud of how our musical culture has evolved; it is vibrant, it transcends itself. A new trend is emerging. ”

Innoss'B



• "Harmonie" hosted paintings by Nshole and sculptures by Mava and Nduwa. These experienced artists have never had celebrity as their goal, but rather as a stepping stone that allows them to express their vision of the world, to pass on this knowledge to future generations, and to never cease learning. Brought together through their creations, they have exhibited personal and subversive works where difference was perceived as an advantage and not a hindrance, respecting others, in total "harmony".

• "+243 Echos urbains" brought together five artists, Aembe, Mampuya, Mangindula, Matuti, and Mbemba, to reflect on sound in urban areas, and more specifically, echoes. Social, identity, and non-conformist echoes are the echoes of Congolese society, seen by these artists. Through their works they have endeavoured to cause messages that reflect the world around them to resonate with visitors.

• "Wildish Gambit - The Imaginary World of Kinshasa's Schoolchildren" showcased the works of photographer Roberta Marroquin, made for the benefit of the En Classe Foundation, active in Kinshasa. Children were at the heart of Wildish Gambit and each image was a complex invitation to a surreal world, dominated by flora and fauna, in the face of human presence. Roberta's work pays tribute to the imagination and creativity of children.

TMB has always supported art in all its forms. As an inclusive bank, TMB aims to showcase Congolese talent that, unfortunately, rarely has the opportunity to take centre stage. The Bank firmly believes that Congolese art and culture deserve to be in the spotlight.

### TMB sponsors the Congo International Biennale

For one month, October 2019, true to the support it offers to arts and culture, TMB sponsored one of the DRC's major artistic events - the "Congo International Biennale". The event, which highlighted the work of a large number of artists, was organised at five sites around Kinshasa.

The Biennale programme included launch events, exhibitions on the theme "Young Congo", workshops, conferences, and meetings with artists and curators. During the Biennale round tables generated passionate discussions on contemporary art from the African and global scene. Young people were not forgotten, with an educational event for children and students, in partnership with the city's schools and institutions of higher education

### Fragments

On the occasion of the inauguration of the exhibition room of the Institut Français in Goma, TMB was a partner of the "Fragments" exhibition at which artist Justin Kasereka exhibited his works.

### Supporting the stars of today and exhorting the stars of tomorrow: Innoss'B

The success of Innoss'B, a young leader in Congolese music, continues apace. He is one of the most prominent artists of his generation in Africa. TMB has supported him since his beginnings and is delighted to be able to contribute to his success.

### Humour against all odds

Humour is an integral part of Congolese culture and makes an enormous contribution to the well-being of people.

**Pan-African Evening of Humour - Lubum Comedy Club.** TMB sponsored the Lubum Comedy Club's Pan-African Evenings of Humour in March and September 2019. This comedy event is a must-see feature of the Lubumbashi cultural calendar. The series activates the interest of young people who want to get into stand-up comedy and allows laughter to be a generator of change and harmony. Comedians from both sides of the Congo River were featured in the 2019 edition. The Bank is proud to support such moments of joy and diversity.

**Caravane du rire - Festival Zéro Polémik.** The Bank also supported Caravane du rire in November 2019 in Goma. The event, organised by the Festival Zéro Polémik cooperative in Goma, welcomed the Ivorian comedian, Michel Gohou, to the great delight of Gomatricians. Caravane du rire brings together a handful of actors from the Congo, Burundi, and Rwanda, who perform in the Great Lakes region. The shows aim to promote social cohesion between different peoples and to consolidate cultural relations through laughter. The caravan began its tour in Kigali and continued onwards to Bujumbura, Bukavu, and finally Goma, where the Bank supported the event.

### Music in the service of noble causes

Combating poverty and exclusion, promoting the expression of talents, but also contributing to improving the image of Congo around the world, are all causes

that TMB is committed to. Cultural events are organised at regular intervals to raise funds to help the most disadvantaged. TMB is always on hand to support these worthy endeavours.

**"Nutcracker in the Congo" - World Dance.** In May 2019, the Bank was the official sponsor of the two performances of the ballet in Kinshasa. "Nutcracker in the Congo" revisited Tchaikovsky's masterpiece and added a touch of cultural diversity. The organisation behind this performance, World Dance, is working to professionalise the job of the dancer in Kinshasa and to provide artistic and sporting education to disadvantaged children via lessons in schools and orphanages.

**"Chœur des Esclaves" - Elan de Chœur.** Also in May 2019, TMB supported the second edition of the "Elan de Chœur" classical music concert series held in Kinshasa, for the benefit of orphaned HIV victims. The theme of this edition, "Chœur des Esclaves", was hope, solidarity, and love. The famous Congolese artist, Lokua Kanza, was the mentor and public face of the event. Through this concert, the Elan de Chœur" organisation raised funds to provide schooling to orphaned children who are victims of AIDS.

### "Mwenda de la Rumba" Festival

In October 2019, the Bank sponsored the Mwenda de la Rumba Festival in Lubumbashi. The aim of the festival was to promote the Congolese rumba and to advocate for its inclusion on the UNESCO world cultural heritage list.

During the two-day festival, awareness-raising activities, competitions for young Congolese artists from Lubumbashi, Likasi

and Kolwezi, and concerts by artists were organised.

### Drawing Competition

On the occasion of International Human Rights Day, TMB sponsored a drawing competition initiated by the Ministry of Human Rights, the United Nations Joint Office for Human Rights and the National Commission on Human Rights, at the Institute of Fine Arts in Kinshasa; twelve winners were selected to be exhibited on this world day. The Bank proudly presented the awards to the recipients at the ceremony held to mark International Human Rights Day.

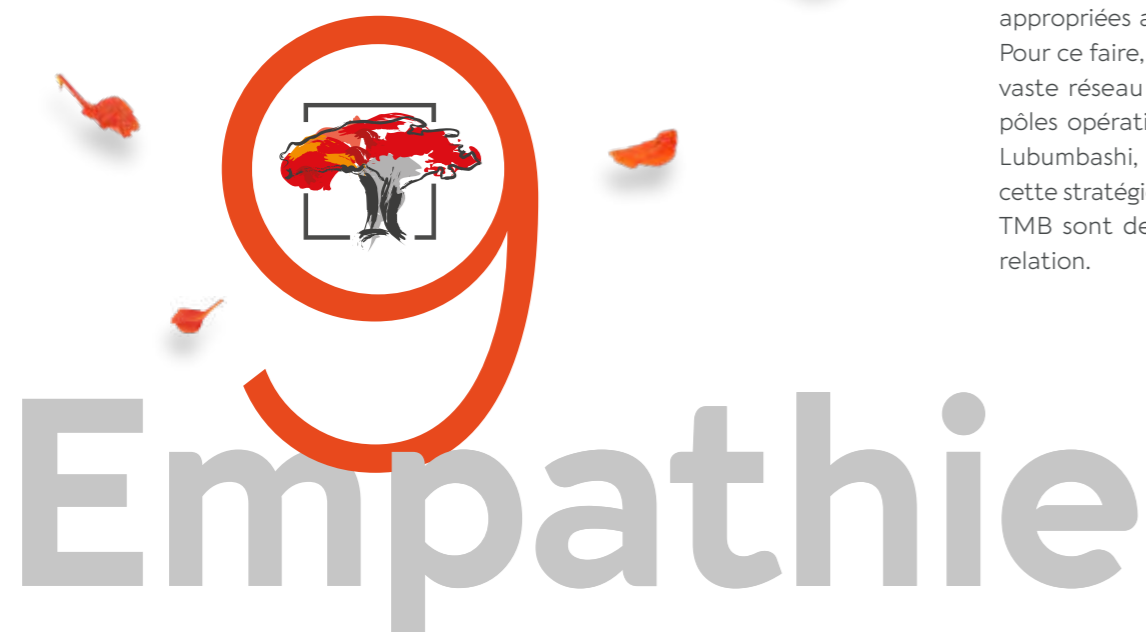
### Made in Congo Creative Superpower

These cultural and artistic events represent only a sample of the diversity of Congolese creativity. Every day, artists continue to work and outdo themselves, without very much public aid and with only limited sponsorship. Despite this, they promote their art well beyond the borders of the DRC. The Congolese artistic community is at the start of something big. New technologies encourage the democratisation of this microcosm. For many, social networks are already a launch pad to celebrity.

By taking these factors into account the Bank is contributing to the foundation of a formidable value chain, bringing together artists, entrepreneurs, distributors, and media. The Bank's support for the art and culture sector is strong and absolute. TMB is contributing to the rise in the Congolese art scene, already known for its creative power.

“ A la TMB, nous souhaitons accompagner tous nos clients dans leurs projets de vie. Pour ça, nous sommes à l’écoute de leurs besoins, nous leur proposons des services adaptés et notre démarche s’inscrit toujours sur le long terme. ”

Trésor Khasa, business manager de la zone Centre



# Empathie

## Une relation bancaire basée sur l’écoute et l’empathie

Les solutions innovantes mises en place à la TMB permettent de prendre le temps nécessaire à la construction d’une relation entre le client et son banquier, basée sur la confiance et le long terme. Cette relation de confiance mutuelle ne peut être tissée qu’au prix d’un dialogue permanent qui prend en compte la réalité de chaque client.

Chaque client est unique; mieux comprendre ses besoins, aller à sa rencontre pour mieux l’accompagner dans ses projets impose ce temps d’écoute de la part du conseiller bancaire. Lorsqu’elle propose des produits et solutions, la TMB se base sur des données précises liées au secteur d’activité et aux attentes spécifiques de son interlocuteur. Cette approche permet de conjuguer ambitions des clients et de la banque dans le cadre d’un projet gagnant-gagnant qui respecte

Les pôles régionaux de la TMB hébergent un certain nombre de fonctions de support, et notamment des équipes de crédit. Cette approche permet aux clients d’avoir un accès rapide aux décideurs, ce qui accélère les temps de réponse aux requêtes des clients et demandes de crédit. Grâce à cette approche régionale, la TMB acquiert une meilleure compréhension de l’économie locale, ce qui facilite des prises de décision optimisées au niveau des crédits, et

les aspirations du client. Le slogan “notre banque pour la vie” prend alors tout son sens.

Banque de proximité, la TMB comprend les attentes générales et locales de ses concitoyens en matière d’offres, de tarifs et de services. Prendre soin de tous ses clients sur un territoire vaste comme la RDC est un énorme défi. Aussi, la banque maintient-elle une proximité avec les communautés au sein desquelles elle évolue. La TMB connaît parfaitement les particularités locales et sectorielles de ses clients. Cette expertise de terrain, les innovations portées par la banque et ses investissements continus permettent à la TMB d’apporter des réponses appropriées aux attentes de ses clients. Pour ce faire, la banque s’appuie sur son vaste réseau d’agences et sur ses trois pôles opérationnels régionaux, basés à Lubumbashi, Kinshasa et Goma. Grâce à cette stratégie décentralisée, les agences TMB sont devenues le pivot de cette relation.

favorise la croissance et la diversification de la banque. Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d’agences, complète: “nous sommes convaincus qu’en comprenant profondément et intrinsèquement les communautés au sein desquelles nous opérons, nous pouvons offrir un meilleur service à tous ceux qui franchissent nos portes, physiquement ou virtuellement”. En 2019, à nouveau, la TMB a écouté et offert ses conseils, permettant une expérience client plus fluide et innovante, même pour les populations habitant les zones les plus éloignées.

“ La TMB ambitionne réellement d’atteindre tous les Congolais, partout à travers le pays, sans aucune distinction. La bancarisation de toutes et tous est notre moteur. ”

Joss Tundusango, chef d’agence Memling, Kinshasa

La TMB poursuit son développement dans une optique d’inclusion financière. Marie-José Kumutima, chef d’agence à Kinshasa Victoire, assure: “un grand nombre de nos clients sont des petits entrepreneurs qui connaissent bien leur secteur, mais ne maîtrisent pas le monde bancaire”. Pour répondre à leurs besoins, la TMB propose des services adaptés, accessibles et gratuits, directement en agence, ou auprès des agents indépendants PEPELE Mobile. Marie-José ajoute: “en facilitant l’accès bancaire pour tous, peu importe leurs revenus ou leur localisation, la banque envoie un message fort d’inclusion”.

## TMB Plus

Pour répondre aux exigences supplémentaires de sa clientèle, la banque a créé les comptes TMB Plus. Ce service sur mesure donne aux clients un accès préférentiel aux guichets, et leur permet de se rendre dans des agences exclusivement dédiées à la clientèle TMB Plus. Ils bénéficient en outre d’un tarif préférentiel sur les transferts interna-



tionaux. Arsène Ntambuka, business development manager, explique: “ces comptes répondent aux besoins spécifiques de certains segments de clientèle”.

## Une offre de crédits personnalisée

Parce que chaque client est unique, et aussi parce que certaines périodes de la vie nécessitent un accompagnement spécifique, la TMB offre la possibilité d’obtenir un crédit sur mesure. Que l’on soit salarié ou indépendant, des spécialistes apportent des réponses adaptées à chaque demande de crédit.

La TMB accompagne ses clients qui doivent effectuer un achat, réaliser un investissement ou réagir à un imprévu. Autorisation de découvert, crédit à la consommation ou crédit d’affaires sont autant de facilités proposées au particulier comme à l’entreprise. La TMB met un point d’honneur à analyser et répondre substantiellement à toutes les demandes.

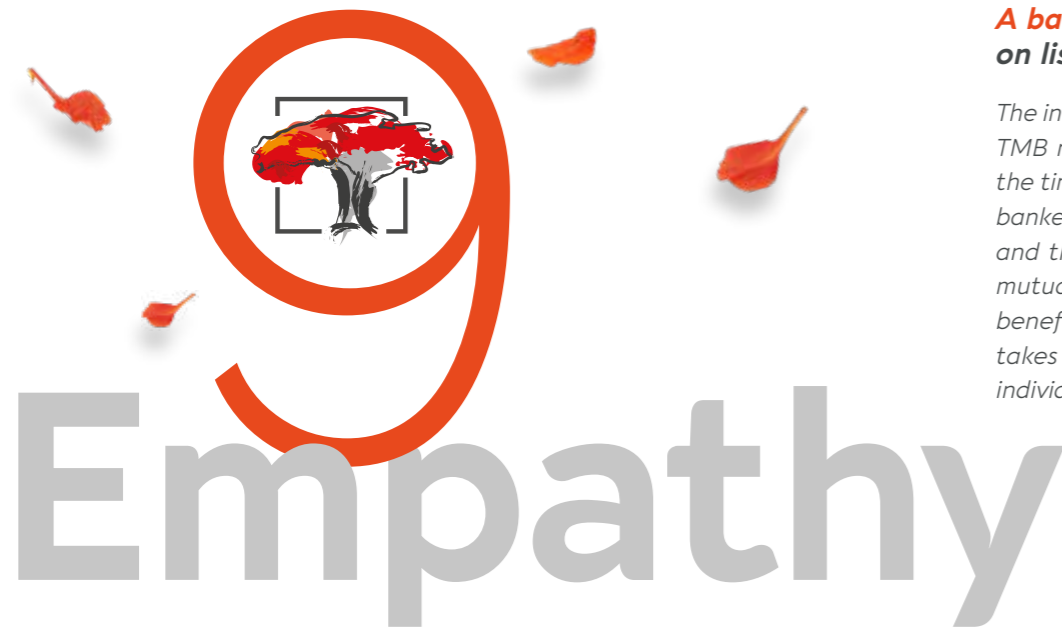
La TMB a la volonté d’accompagner ses clients sur le long terme, en partenaire de leur développement. Cette ligne de conduite prévaut également pour l’octroi

de crédit. Rock Ngouoto, responsable Crédit, explique en effet: “en matière de crédit, la viabilité du projet est au moins aussi importante que la capacité de remboursement. Il nous arrive de refuser un crédit alors que le client présente une garantie bancaire suffisante, parce qu’après analyse, notre comité Crédit estime que le projet ne sera pas rentable. Ici, nous nous plaçons en partenaire de nos clients que nous voulons voir réussir; nous sommes prêts à les soutenir et les accompagner pour mener à bien des projets pérennes”. Dans cette démarche, la banque est guidée par des valeurs et une éthique fortes.

Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales, précise: “satisfaire nos clients et trouver des solutions appropriées pour eux est notre leitmotiv. Cette approche fait partie de nos valeurs”.

A l’ère de la digitalisation, la TMB innove et évolue sans cesse, mais elle continue à privilégier la relation humaine et la qualité du service offert à ses clients. De la première poignée de main, jusqu’à la concrétisation des projets les plus ardues, la TMB accompagne ses clients tout au long de leur vie.

TMB, notre banque pour la vie



# Empathy

“At TMB, we are keen to support all our clients throughout their life projects. In order to do this, we listen to their needs, we offer them appropriate services and our approach is always long term.”

Trésor Khasa, Business Manager, TMB Centre

## A banking relationship based on listening and empathy

The innovative solutions implemented at TMB makes it possible for staff to take the time necessary to develop the client banker relationship, one based on trust and the long term. This relationship of mutual trust can only be forged with the benefit of a permanent dialogue that takes into account the reality of each individual client.

Each client is unique; best understanding their needs requires time spent by the banker listening and attending to them. When offering products and solutions TMB relies on information specific to the client's activity and their expectations. This approach combines the ambitions of the client and those of the Bank resulting in a win-win outcome that remains true to the client's aspirations. The slogan “notre banque pour la vie” then takes on its full meaning.

As a local bank, TMB understands its fellow citizens' expectations regarding offers, prices, and services. Taking care of all its clients in a vast area such as the DRC is a huge challenge. Therefore, the Bank maintains a close relationship with the communities in which it operates. TMB is very familiar with its clients' local and sector specific features. This in the field expertise, the innovations driven by the Bank, and its continuous investments enable TMB to provide appropriate responses to its clients' expectations. To do this, the Bank relies on its large branch network and its three regional hubs, based in Lubumbashi, Kinshasa and Goma. As a result of this decentralised approach, TMB branches have become the cornerstone of this relationship.

TMB's regional centres host a number of support functions, including credit teams. This means that clients have rapid access to decision makers, which speeds up response times to client queries and loan

applications. With this regional approach TMB acquires a better understanding of local economies, thus facilitating optimised decision-making with regard to lending practices and promoting the growth and diversification of the Bank. Yannick Mbiya, Head of Distribution, adds: “we are convinced that with our deep and intrinsic understanding of the communities in which we operate, we are able to offer a better service to all those who enter our space, whether physically or virtually”. In 2019, TMB once again listened and offered its guidance, enabling a more fluid and innovative client experience, even for those populations living in the most remote areas.

“TMB has the genuine desire to reach all Congolese people, everywhere in the country, without distinction. Access to banking services for all is what drives us.”

Joss Tundusango, Branch Manager at Memling Branch, Kinshasa

TMB continues to grow, with a view to financial inclusion. Marie-José Kumutima, Branch Manager in Kinshasa Victoire, says: “many of our clients are small entrepreneurs who know their sector well, but are not familiar with the world of banking”. To meet their needs, TMB offers appropriate, accessible, and free services directly in branches or via independent PEPELE Mobile agents. Marie-José adds:

“by facilitating access to banking for all, regardless of their income or location, the Bank is sending a very strong message of inclusivity”.

## TMB Plus

To meet additional requirements of clients, the Bank has created TMB Plus accounts. This tailor-made service gives clients preferential access at branches, as well as the ability to visit branches exclusively dedicated to TMB Plus clients. They also benefit from a preferential rate on international transfers. Arsène Ntambuka, Business Development Manager, explains “these accounts meet the exacting requirements of key client segments”.

## A personalised loans service

Because each client is unique, and also because at certain times in life specific support is required, TMB offers a bespoke loans service. Whether the client is an employee or self-employed, specialists respond appropriately to each loan request.

TMB supports clients who need to make a purchase, an investment, or might have to deal with an unexpected situation. Overdraft facilities, consumer credit, and business loans are all offered to both individuals and companies. TMB makes it a point of honour to analyse and respond substantively to all requests.

TMB wants to support its clients over the long term, and be a partner in their development. This line of conduct also applies to the granting of loans. Rock Ngouoto, Head of the Credit, explains “in terms of credit, the viability of the project is at least as important as the ability to repay. We sometimes refuse a loan when the client offers a sufficient bank guarantee, because after analysis, our Credit Committee considers that the project will not be profitable. Here at TMB, we partner with our clients who we want to see succeed; we are ready to support them and help them carry out sustainable projects”. In this approach, the Bank is guided by strong values and ethics.

Betty Owandji, Project Manager International Institutions, adds “satisfying our clients and finding appropriate solutions for them is our leitmotiv. This approach is part of our core values”.

In the age of digitalisation, TMB is constantly innovating and evolving, but it continues to stress the importance of human relations and the quality of the service offered to its clients. From the first handshake, through to the realisation of the most challenging projects, TMB supports its clients throughout their lives.

TMB, notre banque pour la vie





# Engagement

TMB, notre banque pour la vie

Créée en 2004, la TMB n'a jamais hésité à relever des défis. Les investissements de la banque, son innovation, ses valeurs, sa pratique d'inclusion, son accessibilité et sa proximité sont enracinés dans son engagement profond envers la RDC.

## La TMB s'engage...

### A être une banque pour tous

L'engagement ferme de la TMB est d'être une banque universelle pour le Congo, opérant selon les standards de la profession les plus élevés, avec intégrité et empathie. Sa volonté est d'être un partenaire pour la vie, comme en témoigne le slogan de la banque "notre banque pour la vie", toujours disponible pour guider ses clients et les communautés au sein desquelles elle opère, dans leur croissance et leur développement. Cette approche guide également ses pratiques de crédit responsables et sa saine gestion financière.

Selon les mots d'Oliver Meisenberg, directeur général de la TMB, "notre engagement vis-à-vis de nos clients est de les accompagner tout au long de leur vie, en leur fournissant les produits et services dont ils ont besoin. Nous avons le devoir de nous assurer que notre situation financière, en ce compris notre bilan, demeure solide, stable et sûre. Une culture du risque de crédit appropriée et durable est essentielle, et je suis convaincu que nous adoptons la meilleure politique à cet égard".

Comprendre les clients et leurs besoins constitue la clé de la réussite. Les agents de la Trust Merchant Bank sont ainsi formés pour réagir aux questions, des plus naïves aux plus complexes, car la banque

s'adresse à un public extrêmement varié. "Outre les comptes classiques, nous proposons également des comptes TMB Plus, pour les clients qui ont des besoins bancaires plus complexes", indique Alda Vidal, déléguée commerciale à Kinshasa. Cette offre permet d'encadrer les clients de façon plus personnalisée, elle vise des clients qui réalisent des opérations plus techniques, notamment des transferts internationaux ou des crédits documentaires. Mais, un client est un client. "Pas question de mieux s'occuper d'un client X que d'un client Y", souligne Alda Vidal. C'est la manière de fonctionner de la banque: égalité de traitement et équité. La TMB insiste sur une impartialité rigoureuse à tous les niveaux de l'organisation. Les processus décisionnels de la banque sont fondés sur des critères objectifs. Alexandre Mandeiro, directeur en charge de la Conformité et de la Gouvernance, précise: "nous appliquons une tolérance zéro envers les décisions ou actions prises sur base de préjugés, discriminations ou corruption. Cet engagement de transparence fait partie intégrante de l'approche de la TMB dans sa conduite des affaires".

### A être accessible partout

La TMB est convaincue qu'elle a un rôle important à jouer dans le renforcement de la société civile congolaise, partout à travers le pays et est très fière d'offrir le plus vaste réseau d'agences bancaires à



la RDC. L'objectif de la banque est d'accompagner la réalisation du plein potentiel de la population, elle donne ainsi la priorité à l'investissement dans les zones rurales du pays. L'engagement de la banque à être également accessible dans les régions reculées et difficiles d'accès est clairement affirmé. Oliver Meisenberg en cite un exemple: "j'ai été personnellement très impressionné par le sens de l'engagement et du devoir de nos salariés dans les zones touchées par le virus Ebola. Pas un n'a fui ses responsabilités, au contraire, ils ont redoublé d'efforts durant la crise Ebola. Grâce à leur courage et leur sens de la solidarité, ils ont pu aider nos clients et nos concitoyens".

### A soutenir des initiatives nationales

L'engagement de la TMB se manifeste également dans les projets qu'elle soutient. Ainsi, elle supporte avec fierté des initiatives qui correspondent à ses valeurs et marquent de leur empreinte le pays ou la localité où elles opèrent.

#### Le Hackathon Ebola

Consciente de la dangerosité des épidémies pour ses clients et ses salariés, la TMB a soutenu le Hackathon Ebola organisé dans le cadre de la Kinshasa Digital Week 2019.

Un hackathon est un événement au cours duquel des experts se rencontrent pour

mener à bien le développement collaboratif d'un projet numérique. Une problématique centrale y était exposée en 2019: "Comment les agents de riposte contre Ebola peuvent-ils mieux utiliser les nouvelles technologies pour atteindre leurs objectifs de sensibilisation sur le terrain?". Dix équipes de jeunes œuvrant dans le domaine de la médecine, de l'informatique et de la communication ont ainsi été sélectionnées pour développer des outils numériques pour accroître la sensibilisation au virus Ebola en RDC.

Arsène Ntambuka, business development manager, a présenté PEPELE Mobile aux participants et leur a expliqué comment ce service peut soutenir les communautés affectées par le virus, notamment en facilitant les paiements sans contact et en permettant les décaissements dans les zones reculées.

### A être un partenaire pour la vie

De nos jours, la banque digitale a tendance à prendre le pas sur les agences classiques. Cette mutation nécessite un service à la clientèle expérimenté. Si la TMB propose de nombreux services en ligne et à distance, elle se veut proche de sa clientèle et ses engagements à son égard demeurent forts et inchangés. La Trust Merchant Bank sait que des partenaires ou clients fidèles sont, avant tout, ceux qui ont été écoutés et compris.

Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences, appuie ce propos: "nous respectons toujours nos engagements. Que ce soit vis-à-vis de nos premiers clients, des nouveaux, des futurs ou de nos partenaires, nous voulons être à l'écoute, et tous les accompagner sur le long terme". Alexandre Mandeiro, partage aussi cet engagement: "depuis le tout premier jour, je suis engagé au service des clients de la TMB. La Trust Merchant Bank, c'est l'engagement de toute une vie".

Created in 2004, TMB has never refused a challenge. The Bank's investments, innovation, values, philosophy of inclusivity, accessibility and proximity, these are all rooted in its deep commitment to the DRC.

## **TMB is committed...**

### **To being a bank for all**

TMB's firm commitment is to be a universal bank for the DRC, operating according to the highest industry standards, with integrity and empathy. The Bank's aim is to be a partner for life, as evidenced by the slogan "**notre banque pour la vie**", always available to guide its clients and the communities in which it operates, as they grow and develop. This approach also, and obviously, relies on the application of responsible lending practices and sound financial management.

In the words of Oliver Meisenberg, CEO, "our commitment to our clients is to support them throughout their lives, by providing them with the products and services they need. We have a duty to ensure that our financial situation, including our balance sheet, remains strong, stable and secure. An appropriate and sustainable credit risk culture is essential and I am confident that we apply the best policy in this regard".

Understanding clients and their requirements is the key to success. Given that Trust Merchant Bank works with an extremely diverse public, its employees are trained to respond to all manner of questions - from the most simple to the most complex. "In addition to traditional accounts, we also offer TMB Plus accounts, for clients who have more complex banking needs" explains Alda Vidal, Business Development, Kinshasa. TMB Plus provides a more bespoke service for clients, and is designed for clients who carry out more specialised transactions, in particular international transfers or documentary credits. But a client is a client. "There is no question of preferential treatment for client X over client Y", Alda Vidal adds emphatically. This is the Bank's way of operating - equal treatment and fairness. TMB insists on rigorous impartiality at all levels of the organisation. The Bank's decision-making processes are based on objective criteria. Alexandre Mandeiro, Director, Compliance and Governance: "we have zero tolerance for decisions or actions taken on the basis of prejudice, discrimination, or corruption. This commitment to transparency is an integral part of TMB's approach to conducting its business".

### **To being accessible everywhere**

TMB is convinced that it has an important role to play in strengthening Congolese civil society throughout the country and is very proud to offer the largest network of bank branches in the DRC. The Bank's mission is to support the realisation of the population's full potential and therefore it prioritises investment in rural area. The Bank has clearly affirmed its commitment to being equally accessible

in remote and hard-to-reach regions. Oliver Meisenberg cites an example: "I was personally very impressed by the sense of commitment and duty of our employees in areas affected by the Ebola virus. Not one employee avoided his or her responsibilities; on the contrary, they redoubled their efforts during the Ebola crisis. As a result of their courage and sense of solidarity, they were able to help our clients and fellow citizens".

### **To supporting national initiatives**

TMB's commitment is also reflected in the projects it supports. Thus, the Bank proudly supports initiatives that correspond to its values and also lead to the betterment of the country and the communities in which it operates.

### **To being a partner for life**

Nowadays, digital banking channels are becoming more and more popular. This evolution requires a response in how client service is delivered. While TMB offers many online and remote area services, it still wants to be accessible to all and the Bank's commitment to its clients remains strong and unchanged. Trust Merchant Bank knows that loyal partners or clients are, above all, those that are heard and understood.

Yannick Mbiya, Head of Distribution, adds: "we always fulfil our commitments. Whether with respect to our legacy clients, new clients, future clients, or our partners, we want to listen and to offer them long term support". Alexandre Mandeiro also shares this commitment: "since the very first day, I have been committed to serving TMB clients. Trust Merchant Bank is a lifelong commitment".



### **The Ebola Hackathon**

Aware of the threat posed by epidemics for its clients and employees, TMB supported the Ebola Hackathon organised as part of Kinshasa Digital Week 2019.

A hackathon is an event during which experts meet to undertake the collaborative development of a digital project. A central issue was exposed in 2019: "How can Ebola responders better use new technologies to achieve their outreach goals in the field?". Ten teams working in the fields of medicine, IT, and communications were selected to develop digital tools designed to increase awareness of the Ebola virus in the DRC.

Arsène Ntambuka, Business Development Manager, introduced PEPELE Mobile to the Hackathon participants and demonstrated how the service is used to support communities affected by Ebola, for example by providing for contactless payments and remote area cash disbursements.

Commitment

TMB, notre banque pour la vie



Il est de notoriété publique que le pays, à lui seul, pourrait nourrir plus d'un quart de l'humanité, et ce, **sans recourir à la déforestation**. Sur plus de 80 millions d'hectares de terres arables en République Démocratique du Congo, seulement 10% sont utilisés. La RDC possède l'espace cultivable le plus étendu de la planète, derrière le Brésil. Le climat y est diversifié, les ressources hydriques sont démesurées et le capital humain ne fait que croître. Mais ces ressources sont largement sous-exploitées. La TMB, en soutenant l'économie rurale et le secteur de l'agriculture, contribue à la mise en œuvre du plus grand chantier national, en espérant voir un jour l'agriculture réaliser son plein potentiel.

# Agriculture

Avec un des plus gros réservoirs de terres arables du monde, le potentiel agricole de la RDC est incroyable!

"L'agriculture en RDC est nettement en deçà de son plein potentiel. Le pays est importateur de denrées alimentaires, et 6 à 7 millions de Congolais ne mangent pas à leur faim. La situation doit absolument et de toute urgence changer et la TMB est déterminée à jouer un rôle majeur dans la mise en œuvre des changements", assure Arsène Ntambuka, business development manager à la TMB.

## Le Commodity Voucher, une innovation au service du monde agricole

En 2019, la TMB a continué à investir et innover pour soutenir les secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire, ainsi que celui de l'aide alimentaire. Un exemple parfait est le Commodity Voucher (bon d'achat électronique), un nouveau produit intéressant ajouté à PEPELE Mobile. Ce coupon numérique permet la fourniture d'intrants agraires ou de bons alimentaires, sans échange d'argent physique. Toute la chaîne de valeur est ainsi digitalisée,

assurant la sécurisation des opérations et la transparence des transactions. Ce service, directement lié à l'application PEPELE Mobile, donne la possibilité aux bénéficiaires de s'approvisionner, même s'ils opèrent dans les zones les plus reculées du pays.

## Le crédit et le leasing au service du secteur agricole

Certaines études montrent que l'inadéquation entre l'offre et la demande de crédit dans le secteur de l'agriculture explique en partie la faible productivité en RDC. Faciliter l'accès au crédit et injecter des capitaux permettent de soutenir le secteur. En 2019, la TMB a

la philosophie d'inclusion financière adoptée par la TMB depuis ses débuts, et sa position en faveur de ce secteur à haut potentiel", témoigne Rock Ngouoto, responsable du département Crédit.

“ L'agriculture, c'est notre futur. ”

Rock Ngouoto, responsable du département Crédit

Aucune région au monde n'a pu s'industrialiser sans avoir transformé son secteur agricole. Plus largement, en Afrique subsaharienne, le secteur primaire emploie 60% de la population active, mais il représente moins d'un septième du PIB



## FOIRE AGRICOLE INTERNATIONALE DE KINSHASA

La TMB, partenaire du monde agricole congolais, a naturellement sponsorisé la 4e édition de la FAIKIN, Foire Agricole Internationale de Kinshasa, en septembre 2019.

Le thème de la foire, "une agriculture forte et diversifiée pour améliorer le social des Congolaises et Congolais", correspond parfaitement aux valeurs portées par la banque.

enregistré une hausse significative des préfinancements octroyés à des projets agricoles. Toujours en 2019, la TMB a été la première banque commerciale de la RDC à lancer une offre de leasing pour l'agroalimentaire, bénéficiant immédiatement à un certain nombre de clients. Accorder ce type de facilités aux opérateurs des zones rurales appuie l'économie des communautés locales et contribue à la diversification du portefeuille de la banque. "La proportion des crédits accordés par la TMB au secteur agricole n'est pas courante dans le monde bancaire, elle reflète clairement

du continent. Toutefois, cette réalité est une opportunité. Les investissements devront être considérables, et la TMB aime relever les défis qui contribuent à libérer le potentiel du Congo. Ainsi, la TMB accompagne les entrepreneurs ambitieux qui souhaitent investir pour l'avenir. Rock Ngouoto va plus loin: "certaines ressources s'épuisent, les cultures se renouvellent d'année en année. Notre offre de crédit et de leasing accordée au secteur n'est pas un engagement à court terme. L'agriculture, c'est notre futur et notre banque est partie prenante de son devenir".

Angélique Byaranze, déléguée commerciale à Goma, affirme que "la RDC dispose des ressources pour devenir un des principaux exportateurs de produits agricoles dans le monde. Ici, au Nord et au Sud-Kivu, notre café est d'une qualité exceptionnelle, notre élevage bovin est une tradition ancestrale et la variété des cultures est remarquable. L'investissement dans le secteur est essentiel pour libérer le potentiel agricole du pays et à la TMB, nous sommes déterminés à contribuer à une révolution dans l'agriculture."



**The Commodity Voucher, an innovation that benefits the agricultural sector**

In 2019 TMB continued to invest and innovate in order to support the agricultural and agri-business sectors, as well as the food aid sector. A perfect example: the Commodity Voucher, a valuable new product added to PEPELE Mobile. This digital voucher is used to obtain supplies of agrarian inputs or food vouchers, without the need to exchange physical money. The entire value chain is digitalised, thus ensuring the security of operations and the transparency of transactions. The service, directly linked to the PEPELE Mobile app, allows beneficiaries to obtain supplies, even if they operate in the most remote areas of the country.

**Credit and leasing for the agricultural sector**

A number of studies show that the mismatch between the supply and demand of credit in the agricultural sector partly explains the low productivity of the DRC. Facilitating access to credit and injecting capital are important means of supporting the sector. In 2019, TMB saw a significant increase in financing granted to agricultural projects. Also in 2019, TMB was the first commercial bank in the DRC to launch an agribusiness leasing line, immediately benefiting a number of clients. Providing these types of facilities to operators in rural areas both supports the economy of local communities and helps to diversify the Bank's client portfolio. "The scale of lending to the agriculture sector by TMB is unusual in the banking industry, and is

It is a well-known fact that the country could, by itself, feed more than a quarter of humanity and, crucially, **without recourse to any deforestation**. Today, out of more than 80 million hectares of arable land in the Democratic Republic of Congo, only 10% is used. After Brazil, the DRC has the largest cultivable area in the world. The country is gifted with a diverse climate and huge water resources, whilst its human capital is steadily increasing. But these resources remain significantly under-exploited. TMB, by supporting rural economies and the agricultural sector, is contributing to the implementation of the country's most

important and far-reaching project - namely to see agriculture achieve its full potential.

"Agriculture in the DRC is operating at levels far below its true potential. The country is a net importer of food, and 6 to 7 million Congolese do not have enough to eat. We must urgently see this situation change, and TMB is dedicated to playing a major part in making change happen" according to Arsène Ntambuka, Business Development Manager.



# Agriculture

a reflection of the business ethos of financial inclusion, adopted by TMB since its inception, and its position to support this high potential sector" notes Rock Ngouoto, Head of Credit.

**"Agriculture is our future."**

Rock Ngouoto, Head of Credit

No region in the world has been able to industrialise without transforming its agricultural sector. More broadly, in sub-Saharan Africa, the primary sector employs 60% of the active population, but represents less than one seventh of the continent's GDP. This reality is, however, an opportunity. Investments will need to be considerable, and TMB likes meeting challenges that will help unlock the potential of the Congo. Thus, TMB supports ambitious entrepreneurs who

are keen to invest for the future. Rock Ngouoto goes further: "while some resources are finite, crops return year after year. Lending and the provision of leasing service to this sector is not a short-term commitment. Agriculture is our future and our Bank is a stakeholder in its development".

Angélique Byaranze, of the Bank's Business Development Department in Goma, notes that "the DRC has the resources to become one of the world's leading exporters of agricultural products. Here, in North and South Kivu, our coffee is of exceptional quality, our cattle farming is an ancestral tradition, and the variety of crops is remarkable. Investment in the sector is essential to unlock the country's agricultural potential and at TMB we are determined to contribute to an agricultural revolution".

**INTERNATIONAL AGRICULTURAL FAIR OF KINSHASA**

It was only natural that TMB, a partner of the Congolese agricultural community, should have sponsored the 4th International Agricultural Fair of Kinshasa (FAIKIN), in September 2019.

The theme of the fair, "strong and diversified agriculture to improve the social standing of Congolese men and women", is the perfect expression of the values of the Bank.

# Environnement

“ La TMB impacte positivement le Congo de demain. Aussi sommes-nous très attentifs aux questions relatives à l’environnement. Chaque décision est prise en pensant aux générations futures. ”

Guillaume Kwongkam,  
responsable du département  
Opérations



La préservation du climat est un élément central de la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises. A ce titre, la TMB s’est dotée d’une politique, d’objectifs et de pratiques qui contribuent à orienter sa manière de mener ses activités.

La TMB privilégie les projets de développement durable dans son approche sociétale, commerciale et ses investissements. La banque est particulièrement attentive aux innovations et s’associe à l’émergence de secteurs comme celui des énergies renouvelables.

La TMB témoigne de sa préoccupation face aux problèmes écologiques, en refusant d’accompagner les opérateurs qui contreviennent aux normes environnementales durables, en particulier les entreprises dont les activités impliquent la déforestation, des pratiques destructrices de l’écosystème, l’exploitation des enfants ou la production minière illégale.

## S’engager contre la déforestation

En RDC s’étendent 167 millions d’hectares de zones forestières, soit près de 10% des forêts tropicales de la planète. Elle est le deuxième pays forestier tropical au monde et représente à ce titre un enjeu majeur pour l’atténuation des réductions des émissions de gaz à effet de serre.

Ce poumon de la terre, essentiel à la survie d’espèces animales et végétales, continue à perdre son capital de biodiversité à un rythme croissant, en dépit de son importance vitale. Plus de 40 millions de Congolais dépendent exclusivement des ressources de la forêt. Or, l’exploitation informelle et illégale a un impact grave sur la diminution du biotope.

De ce fait, la TMB choisit de ne pas accompagner les secteurs opaques à l’instar de l’exploitation forestière. Arsène Ntambuka, business development manager, explique ce positionnement de



## Ecoutons notre planète!

### FORMATION SUR LA CONCEPTION ET LA FABRICATION D’EMBALLAGES BIODÉGRADABLES

Les initiatives pour recycler les déchets restent rares en RDC. Du 31 octobre au 2 novembre 2019, la TMB a soutenu, à Kinshasa, un événement sur la conception et la fabrication des emballages biodégradables. L’événement, organisé par l’Association des Femmes chefs d’entreprises (ASSOFE), a permis à deux cents jeunes issus de milieux défavorisés de participer à une formation visant à soutenir le développement d’une filière d’emballage biodégradable durable en RDC.

la banque: “notre banque porte une réelle attention à l’environnement. Il n’est pas concevable de financer les coupes illicites et la déforestation. Dès lors, nous préférons prendre nos distances avec l’industrie forestière dans son ensemble”.

### L’énergie solaire et la TMB

Le raccordement au réseau électrique fait encore défaut dans de nombreuses localités du pays. Pour combler ce manque, l’utilisation de générateurs diesel coûteux et polluants s’avère malheureusement nécessaire. Pour réduire les effets néfastes de ces générateurs, dans la recherche de solution durable, la TMB a investi dans l’énergie solaire. En 2015, elle a inauguré, à Uvira et Goma, ses

premières agences dotées de panneaux photovoltaïques. Aujourd’hui, 25% des agences TMB s’appuient en partie sur le solaire. Rohit Limbachiya, du département Logistique à Lubumbashi, précise: “non seulement l’installation de ces panneaux est appréciée des clients, mais surtout ils participent à la préservation de notre environnement. Nous voulons qu’un plus grand nombre de nos agences en soient équipées, et le plus rapidement possible”.

### PEPELE Mobile au service de l'énergie solaire

PEPELE Mobile facilite la gestion des paiements pour les entreprises fournissant une énergie propre à travers la RDC. En s'appuyant sur PEPELE Mobile, ces entreprises permettent à leurs clients d'effectuer rapidement et facilement leurs transactions avec leur téléphone mobile et de bénéficier d'une meilleure expérience client. Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences explique: "PEPELE Mobile est un outil idéal pour favoriser le système d'énergie solaire prépayée. Non seulement l'application Pepele est disponible en six langues, français, anglais, lingala, swahili, kikongo et tshiluba, mais elle est aussi accessible sur tous les réseaux mobiles congolais". Les fournisseurs d'énergie propre se développent intensément à travers la RDC, surtout dans les zones reculées du pays; la TMB a la capacité de soutenir ce développement avec le déploiement de PEPELE Mobile.



### Ce qui est bon pour l'environnement l'est aussi pour les affaires

La TMB envoie un message clair: en étant vigilant sur les questions environnementales, les affaires se portent mieux. Junior Kapena, du département Informatique, explique: "pour fonctionner, les agences ont de grands besoins électriques; ordinateurs, imprimantes, scanners, routeurs, distributeurs de billets et Internet tournent en permanence. Nous investissons dans du matériel de pointe, avec une attention réelle à la consommation d'énergie, et nous sommes convaincus que ce qui est bon pour la planète l'est également pour les affaires".

La banque a bien compris que la prospérité de ses clients, ses équipes et ses partenaires passe par la protection de la nature en RDC, maison de la TMB. "La TMB veut notamment montrer que le solaire est une alternative économique viable face au diesel, partout dans tout le pays", complète Christelle Zola, du département Marketing.

Dans l'intérêt à long terme de tous les Congolais, la TMB prend des mesures nécessaires pour jouer un rôle de premier plan dans la protection de l'environnement. La banque est un précurseur qui entend démontrer que l'investissement dans les énergies propres et les secteurs écologiques permettra de créer des milliers d'emplois et libérer l'immense potentiel du Congo.

# Environnement



“ TMB is having a positive impact on the Congo of tomorrow. We pay very close attention to environmental issues. Every decision is made with future generations in mind. ”

Guillaume Kwongkam, Head of Operations

Climate protection is a key element of corporate social and environmental responsibility. As such, TMB has adopted a policy, objectives, and practices that help direct how it conducts its activities.

In its societal, commercial, and investment approach, TMB favours sustainable development projects. The Bank pays particular attention to innovations and

partners with innovators in emerging sectors such as renewable energy.

TMB further demonstrates that it takes environmental issues to heart by declining to support operators that fail to uphold sustainable environmental norms, in particular companies whose activities involve deforestation, practices that destroy the ecosystem, child exploitation, and illegal mining production.

### Committed to fighting deforestation

In the DRC there are 167 million hectares of forest regions, that is almost 10% of the world's tropical forests. It is the world's second-largest tropical forest country and is therefore very important in the fight to reduce greenhouse gas emissions.



Despite its vital importance, this forest, considered to be one of the lungs of the earth and essential for the survival of an array of animal and plant species, is losing its biodiversity capital at an ever-increasing rate. More than 40 million Congolese depend exclusively upon forest resources. However, informal and illegal logging has serious consequences with regard to the loss of biotope.

As a result, TMB has decided to not support opaque sectors such as forestry. Arsène Ntambuka, Business Development Manager, explains the Bank's positioning: "our Bank is very attentive to the environment. It is inconceivable that TMB would finance illegal logging and deforestation. We therefore prefer to distance ourselves from the forestry industry as a whole".

#### Solar energy and TMB

Many localities around the country are still not connected to the electricity grid. To fill this gap, it has often been necessary to rely on expensive and polluting diesel generators. In order to reduce the harmful effects of these generators, and to come up with a sustainable solution, TMB has invested in solar energy. In 2015, the Bank opened its first branches powered by photovoltaic panels, in Uvira and Goma. Today, 25% of TMB branches rely in part on solar power. Rohit Limbachiya, of the Logistics Department in Lubumbashi, said: "the installation of these panels is not only appreciated by clients, but more importantly they contribute to preserving our environment. We want more and more of our branches to be equipped with them, and that as quickly as possible".

#### PEPELE Mobile in the service of solar energy

PEPELE Mobile facilitates payment management services for companies providing clean energy solutions right across the DRC. By using PEPELE Mobile, clean energy providers enable their customers to transact quickly and easily via their mobile phone and thus benefit from an improved customer experience.

Yannick Mbiya, Head of Distribution, explains: "PEPELE Mobile is an ideal tool to promote the prepaid solar energy system. Not only is the Pepele app available in six languages, French, English, Lingala, Swahili, Kikongo and Tshiluba, it is also accessible on all Congolese mobile networks". Clean energy providers are expanding rapidly across the DRC, especially in remote areas of the country; TMB has the capacity to support this development with the deployment of PEPELE Mobile.

#### What is good for the environment is also good for business

TMB is sending a clear message - business is better when you pay attention to environmental issues. Junior Kapena of the IT Department explains: "to operate, branches need a lot of electricity - computers, printers, scanners, routers, ATMs and the internet are running all

the time. We invest in cutting-edge equipment, and pay close attention to energy consumption. We are convinced that what is good for the planet is also good for business".

The Bank has understood that the prosperity of its customers, its teams, and its partners depends on protecting nature in the DRC, the home of TMB. "In particular TMB wants to show that solar is a viable economic alternative to diesel, everywhere in the country", explains Christelle Zola, of the Marketing Department.

In the long term interest of all Congolese, TMB is taking the measures needed to play a leading role in protecting the environment. The Bank is a pioneer which aims to demonstrate that investing in clean energy and green sectors will create thousands of jobs and unlock Congo's immense potential.



#rigueur  
#team  
#succès

"Si nous investissons dans le sport, c'est avant tout pour mettre en lumière les valeurs véhiculées par la discipline, comme la détermination, le dépassement de soi et le travail d'équipe, qui sont nécessaires aux bâtisseurs du Congo de demain: nos jeunes", affirme James Komba, business manager de la zone Est.

La TMB inscrit le sport dans son engagement sociétal. Les projets soutenus en 2019 ou depuis plusieurs années ont un impact géographique large, ne se limitant pas aux grandes villes. La TMB est fière d'apporter son support à un grand nombre d'événements sportifs et de participer à l'émancipation des jeunes Congolais à travers l'activité physique, car elle est convaincue que l'ascension par le sport est une réalité. Ces actions ne sont pas forcément médiatisées, mais elles ont un retentissement important pour les communautés concernées. Chacun de ces projets est porté par des hommes et des femmes qui partagent avec la TMB la volonté de préparer de meilleurs lendemains, dès à présent.

Le sourire des sportifs et la fierté qu'ils éprouvent sont une source de motivation pour les organisateurs et une incitation pour la banque à poursuivre son soutien. Pour atteindre leurs objectifs, les athlètes doivent adopter une rigueur et une hygiène de vie irréprochables. Dans le monde du sport comme dans la vie, le quotidien est fait de sacrifices visant à améliorer les conditions de vie.



#### TRAINING IN BIO-DEGRADABLE PACKAGING DESIGN AND MANUFACTURING

Waste recycling initiatives are still few and far between in the DRC. From 31 October to 2 November 2019, TMB supported an event in Kinshasa that focused on the design and manufacture of bio-degradable packaging. The event, organised by the Association of Female Entrepreneurs (ASSOFE), allowed two hundred young people from disadvantaged backgrounds to take part in training designed to support the development of a sustainable bio-degradable packaging sector in the DRC.

## La TMB travaille avec Bismack Biyombo

Pour la TMB, soutenir les jeunes talents est une évidence. De nombreux sportifs de haut niveau sont originaires d'Afrique, et du Congo en particulier. Souvent issus de milieux défavorisés, ces athlètes évoluent au sein des plus grands clubs du monde. Leur implication dans la vie communautaire et sociale n'est pas anodine. Il n'est pas rare de les voir consacrer temps et énergie pour aider leur pays d'origine.

La TMB appuie l'œuvre de Bismack Biyombo depuis de nombreuses années. Star congolaise du basketball, Bismack est né à Lubumbashi. A 27 ans, il compte parmi les plus célèbres basketteurs de la NBA. Sa volonté de fer, associée à son engagement total sur le terrain, a façonné son succès. Si Bismack Biyombo joue et vit aux Etats-Unis, son cœur reste congolais et il revient régulièrement au pays, avec le désir affirmé de mettre son expérience et ses valeurs au service des jeunes. Depuis sept ans, il propose à de jeunes sportifs de participer à la tournée

de basket Bismack Biyombo, à Lubumbashi, Kinshasa et Goma. Les camps organisés par Bismack connaissent un succès fou. La star permet à de jeunes compatriotes de réaliser leur rêve; ces camps constituent en outre une opportunité pour Bismack de repérer les meilleurs talents, et leur offrir la possibilité de parfaire leur formation aux Etats-Unis, en Australie ou en Afrique du Sud.

Durant l'été 2019, Bismack a organisé la Bizleague à Kinshasa, Mbuji-Mayi, Goma et Lubumbashi. Aux tournois de basketball se sont ajoutés ceux de football, permettant à des centaines d'adolescents à travers le pays d'améliorer leurs prouesses sportives grâce au soutien d'une équipe de coachs sportifs.

Pour la TMB, soutenir les initiatives de Bismack Biyombo, c'est accompagner la jeunesse congolaise et l'encourager à développer et renforcer la culture de l'effort, du dévouement et de l'engagement.

## Bibotu ya boyokani na ba noko

En mars 2019, la TMB a sponsorisé le gala de boxe international "Bibotu ya boyokani na ba noko", organisé à Kinshasa, par le groupement sportif de la police du commissariat général. Les boxeurs belges et congolais ont participé à des séances d'exhibition ouvertes au public. Deux combats internationaux, avec défense de titres, ont été disputés, l'un chez les poids lourds et l'autre, chez les lourds-légers.

Appuyer le développement de ce sport de combat en RDC a du sens. Ce noble art renforce la résilience, l'endurance et la maîtrise de soi. En soutenant cette rencontre, la TMB favorise la transmission de ces valeurs fondamentales.



## BA WARRIORS

La TMB a apporté son soutien à la course Ba Warriors. Cette course caritative de 8 km, parsemée d'obstacles, se tenait dans le sanctuaire Mikembo, à proximité de Lubumbashi.

L'accès à la course était gratuit et ouvert à tous, amateurs et professionnels.

Les participants se sont dépassés pour venir à bout du parcours, dans une atmosphère ludique, tout en gardant à l'esprit la finalité sociétale.



## Trophée Daniel Mukoko Samba

Le Trophée Daniel Mukoko Samba est un tournoi interscolaire de basketball qui a vu le jour en 2013 et se déroule chaque année dans la province du Kongo-Central. Fidèle à ce projet, la TMB sponsorise avec enthousiasme ce tournoi depuis 2014.

Douze écoles ont été retenues pour la finale de la sixième édition du tournoi dans les villes de Kimpese, Kisantu, Lukala, Mbanza-Ngungu et Tumba. Chaque édition promeut les valeurs sportives, l'émotion, l'engagement et constitue un événement marquant pour les communautés locales.

## Cercle Hippique de Lubumbashi

Cette année encore, la TMB a sponsorisé le concours de saut international de Lubumbashi. Cette 29e édition, qui s'est tenue du 16 au 20 octobre, a rassemblé une foule importante. Le Grand Prix TMB a été particulièrement suivi et s'est clôturé dans une ambiance magique par un feu d'artifice.

#diligence

#team

#success

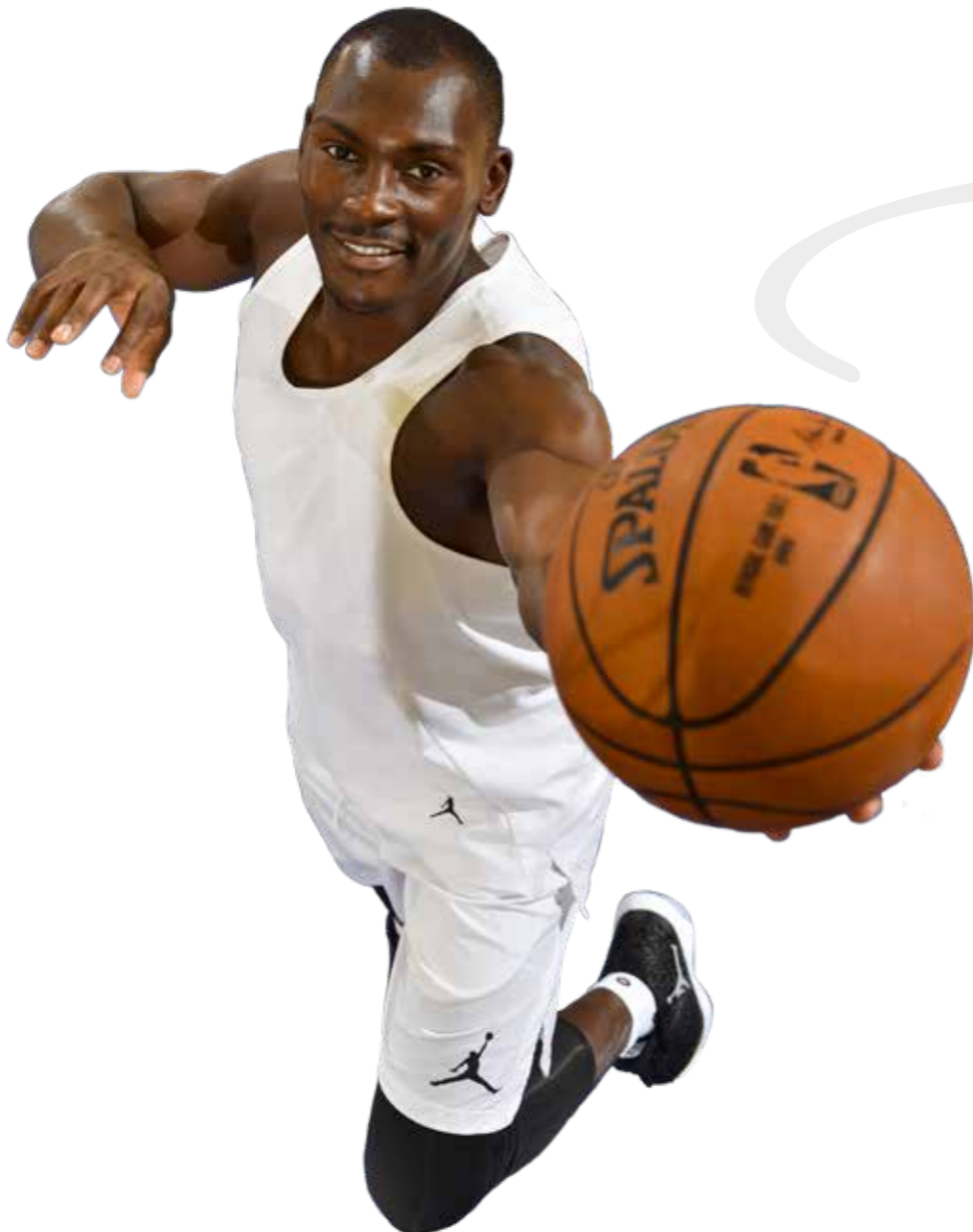
# Sport



"When we invest in sport we do so in order to highlight the many values conveyed by the discipline, including determination, diligence, and team work, all of which the future of our country, our youth, must apply in order to build the Congo of tomorrow" says James Komba, Business Manager, TMB, East.

Sport forms a central part of TMB's commitment to civil society. As in previous years, sporting projects supported by the Bank in 2019 have a wide geographical footprint, not being limited to larger cities. TMB is proud to support a large number of sport related initiatives and to participate in the advancement of young Congolese through physical activity - the Bank is convinced that advancement through sport as a means of progress is a reality. The Bank's activities in the field are not always broadcast, however they have a significant impact within the communities in which they take place. Each of these projects is supported by men and women who share with TMB the desire to start, as of today, to prepare better tomorrows.

The smiles of athletes and the pride that they feel in their achievements are a source of motivation for the organisers and an incentive for the Bank to continue with its support and engagement. To achieve their goals, athletes must adopt impeccable rigour and a healthy lifestyle. Daily life is made of sacrifices for a greater good, both in the world of sport and in general life.



### **TMB working with Bismack Biyombo**

For TMB, supporting young talent comes naturally. Many top athletes come from Africa, and not least the DRC. These athletes often come from disadvantaged backgrounds and go on to play for some of the biggest sporting clubs in the world. Their involvement in various community and civil society causes is not insignificant. It is not uncommon to see them dedicating significant time and energy to help their home country. However their greatest achievement is the immense sense of pride, purpose, hope, and possibility that they convey to and impress on young people in the DRC and around the world.

TMB has supported the work of Bismack Biyombo for many years. A Congolese basketball star, Bismack was born in Lubumbashi. At 27, he is one of the NBA's most famous basketball players. His iron will, coupled with his total commitment on the basketball court, have shaped his success. While Bismack Biyombo plays and lives in the United States, his heart remains Congolese and he returns to the country regularly, with the stated desire of making his experience and values available to the country's youth. For seven years he has offered young athletes the chance to participate in the Bismack Biyombo basketball tour in Lubumbashi, Kinshasa, and Goma. Camps organised by Bismack have been enormously successful. The star allows young compatriots to achieve their dreams; these camps are also an opportunity for Bismack to spot the best talent, and offer them the opportunity of completing their training in the USA, Australia, or South Africa.

In the summer of 2019, Bismack organised the Bizleague in Kinshasa, Mbuji-Mayi, Goma and Lubumbashi. The initiative saw football tournaments being added to the existing programme of basketball tournaments, allowing hundreds more teenagers across the country improve their sporting prowess with the support of a team of sporting coaches.

For TMB, supporting Bismack Biyombo's initiatives is an important step in helping and supporting Congolese youth develop and strengthen a culture of hard work, dedication, and commitment.

### **Bibotu ya boyokani na ba noko**

In March 2019, TMB sponsored the international boxing gala "Bibotu ya boyokani na ba noko" organised in Kinshasa by the commissariat général de la police nationale congolaise. Belgian and Congolese boxers took part in exhibition sessions open to the public. Two international title fights were fought, one for heavyweights and the other for light heavyweights.

Supporting the development of this combat sport in the DRC makes sense. This noble art reinforces resilience, endurance, and self-control. By supporting this event, TMB fosters the transmission of these fundamentally important values.

### **Daniel Mukoko Samba Trophy**

The Daniel Mukoko Samba Trophy is an inter-school basketball tournament launched in 2013, which takes place every year in the Kongo Central province. TMB has been a loyal and enthusiastic sponsor of the tournament since 2014.

### **Lubumbashi Equestrian Club**

Once again this year, TMB sponsored the Lubumbashi International Show-jumping Competition. This 29th edition, which took place from 16 to 20 October, attracted a large crowd. The TMB Grand Prix was a particularly popular part of the five day event and included an impressive fireworks display to close out the day.

Twelve schools were selected for the final of this sixth edition of the tournament, in the cities of Kimpese, Kisantu, Lukala, Mbanza-Ngungu, and Tumba. Each edition promotes sporting values, emotion, and commitment, and is a highlight in the sporting calendar for local communities.

### **Ba Warriors**

TMB was delighted to be able to support the Ba Warriors race. The 8km charity race featuring an obstacle course, was held at the Mikembo Sanctuary near Lubumbashi.

Participation in the race was free and open to all, amateurs and professionals alike.

Participants went above and beyond to complete the race in a fun atmosphere, while keeping the social purpose of the event firmly in mind.

# Education



“ L'éducation est l'arme la plus puissante pour changer le monde. ”

Nelson Mandela

La TMB voit l'éducation comme le moteur principal du changement, et la clé qui permettra d'atteindre les objectifs du développement. Seul l'accès à une éducation de qualité a le pouvoir de rompre le cycle de la pauvreté. L'enseignement réduit considérablement les inégalités et offre les moyens de vivre de façon plus saine et durable. Enfin, la connaissance est un puissant vecteur de tolérance entre les peuples et elle contribue à l'instauration de sociétés plus pacifiques.

En RDC, la scolarisation reste un immense défi pour la grande majorité de la population. Pour la TMB, il est naturel d'accompagner les projets d'éducation de la jeunesse congolaise. Selon Daniel Kasongo, directeur financier, “le développement du talent de chaque enfant congolais est la condition sine qua non de son ascension sociale”.

Au sein même de la banque, formation et développement occupent un rôle central. L'institution s'est dotée de deux

centres de formation où, par exemple, toute nouvelle recrue apprend le métier de banquier en profondeur. Les modules d'apprentissage sont élaborés par le département Formation et Développement et dispensés partout en RDC, pour accroître les savoirs et savoir-faire des employés.

La TMB soutient de nombreuses actions au profit de la jeunesse et de l'éducation. Si certains projets sont globaux, d'autres visent particulièrement des enfants défavorisés, et d'autres encore stimulent la création d'expertise chez les jeunes Congolais.

## PEPELE Mobile et Eteyelo au service des écoles

PEPELE Mobile et Eteyelo ont conclu un partenariat qui bénéficie aux écoles congolaises et aux parents des élèves. Eteyelo est une plateforme spécialisée dans la gestion et l'administration des établissements scolaires, qui facilite le suivi pédagogique, assurant ainsi une éducation de qualité pour tous. Dans une

école du réseau Eteyelo, les parents peuvent superviser l'évolution de la scolarité de leurs enfants, à partir d'une application mobile.

Ce partenariat simplifie le paiement des frais de scolarité via PEPELE Mobile. La famille qui a téléchargé l'application Eteyelo et possède un compte PEPELE Mobile profite d'un système intégré. L'objectif est de fluidifier les opérations et favoriser la réussite scolaire grâce à un accompagnement optimisé.

## Ndako Ya Bana “La maison des enfants”

En 2019, la TMB a accompagné Ndako Ya Bana pour sa quatrième rentrée scolaire. Depuis le premier jour, la banque soutient ce foyer d'accueil qui applique la méthode Montessori, une pédagogie active, ouverte sur le monde, qui développe l'autonomie des enfants. Originaires d'un quartier défavorisé de la commune de Kintambo, à Kinshasa, les élèves de la “maison des enfants” - Ndako Ya Bana en lingala - bénéficient d'un

## EDUCATION BANCAIRE

Acteur principal de la bancarisation et de l'inclusion financière en RDC, la TMB est la banque congolaise la plus suivie sur Facebook. La banque a développé une série de courtes vidéos animées abordant des thèmes bancaires divers, qu'elle propose, sur sa page Facebook, dans une rubrique hebdomadaire intitulée “Education bancaire”. Chaque lundi, ce petit spot d'une minute explique, de façon didactique et ludique un thème lié à la banque. En accord avec l'approche Made in Congo de la banque, les vidéos ont toutes été créées et réalisées en RDC.

encadrement éducatif de qualité, d'un suivi médical et de repas équilibrés. Leurs journées, rythmées par les moments d'apprentissage, à travers la manipulation et le jeu, leur procurent un cadre structurant, propice à leur évolution.

L'association organise également des cours d'alphabétisation pour les parents et ambitionne d'ouvrir des classes supplémentaires pour accueillir des enfants de 3 à 12 ans.

La TMB, fidèle sponsor de l'association, a soutenu la soirée caritative de Ndako Ya Bana le 30 avril 2019.

“Assurer un avenir pérenne passe par une éducation accessible à tous. Les membres de l'équipe Ndako Ya Bana font un travail remarquable. Chaque jour, ils œuvrent

au bien-être des enfants. Nous sommes convaincus de l'impact positif de leur action et les encourageons avec fierté”, explique Christelle Zola, du département Marketing à Kinshasa.

## Ngangi Summer School 2019

La TMB a sponsorisé la troisième édition de la Summer School du Fonds Ngangi qui a eu lieu du 28 juillet au 30 août 2019, à Goma et Bukavu.

Le FoN (Fonds Ngangi), créé en 2010, réunit une centaine de volontaires autour de ses projets, pour permettre à des jeunes gomatrasiens, âgés de 17 à 20 ans, en situation précaire, de participer à la vie active de leur ville, région et pays.



La troisième édition de la Summer School, organisée par le FoN et sponsorisée par la TMB, s'est déroulée d'abord à la Kivu International School (KIS) de Goma, puis s'est poursuivie dans un internat de Bukavu.

Pour James Komba, business manager de la zone Est, "ce soutien tombe sous le sens, car nous partageons totalement les valeurs prônées par ce programme: travail, intégrité, initiative et excellence". Spécialisé dans l'entrepreneuriat, le FoN s'assure en outre que les participants ont le niveau requis pour entamer des études universitaires.

Pour leur dispenser ces cours d'été, des binômes constitués d'enseignants congolais et belges se sont assurés de la qualité et de la pertinence du contenu et l'ont adapté aux besoins et au contexte local.

L'édition 2019 a alterné des formations académiques, des visites d'entreprise et des modules d'entrepreneuriat.

Parmi les 300 candidatures reçues pour participer au programme 2019, 30 étudiants ont été sélectionnés sur base de leur motivation, de leurs résultats scolaires et de leur situation socio-économique. Ils ont rejoint les 48 boursiers des années précédentes. Ce sont donc 78 étudiants qui ont participé à la Ngangi Summer School 2019, alors que l'édition 2018 n'en comptait que 40.

Au terme de la Summer School, 12 des 30 nouveaux étudiants retenus ont obtenu une bourse au sein du programme d'excellence du FoN leur permettant d'accéder à des universités à Kigali, Kampala et Nairobi. Les 48 boursiers déjà intégrés au programme au cours des années précédentes ont bénéficié de formations spécifiques en leadership, construction et gestion de projets.

Pour le FoN, comme pour la TMB, l'éducation pour tous n'est pas un slogan, mais un credo.

La TMB est heureuse d'apporter son soutien à des projets porteurs d'avenir, qui valorisent le potentiel de la jeunesse congolaise. Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing, explique que "les demandes de sponsoring sont nombreuses et la banque soutient un nombre considérable d'initiatives. Cependant, nous sommes très sélectifs et nous nous associons uniquement à des acteurs qui partagent nos valeurs et agissent à travers l'éducation pour influencer positivement et durablement le futur du pays".

# Education



*"Education is the most powerful weapon which you can use to change the world."*

*Nelson Mandela*



TMB sees education as the predominant driver for change and the key to achieving development goals. The widespread availability of high-quality education has the ability to break the cycle of poverty endemic in the DRC. Education greatly reduces inequality and provides the means to live healthier and more sustainable lives. Knowledge is a powerful vector of tolerance between peoples and it contributes to creating more peaceful societies.

In the DRC, schooling remains a huge challenge for the vast

majority of the population. For TMB, it is natural to support Congolese education projects. In the words of Daniel Kasongo, CFO, "developing the talent of each Congolese child is a sine qua non for his or her social ascent".

Within the Bank itself, training and development are understood to be critically important to the organisation's success. The Bank has developed two training centres where, for example, all new recruits undergo in-depth training in the business of banking. Training modules are compiled by the Training and

Development Department and provided to staff throughout the DRC, to increase knowledge and know-how across the network.

TMB supports numerous initiatives that are focused on youth and education. While some projects are global in nature, a large number are aimed specifically at disadvantaged children. A common theme: encouraging the advancement of knowledge and development of expertise among Congolese youth.

**PEPELE Mobile and Eteyelo in the service of schools**

PEPELE Mobile and Eteyelo have entered into a partnership that aims to support Congolese schools and the parents of students. Eteyelo is a platform specialising in the management and administration of schools, which facilitates educational follow-up, thereby ensuring that everybody benefits from high-quality education. In an Eteyelo network school, parents can monitor the progress of their children's schooling, via a mobile app.

This partnership simplifies the payment of school fees via PEPELE Mobile. Families that have downloaded the Eteyelo app and that have a PEPELE Mobile account benefit from an integrated system. The objective is to streamline operations and promote academic success as a result of optimised support.

**Ndako Ya Bana "The Children's Home"**

Once again in 2019, TMB confirmed its support for Ndako Ya Bana through the academic year ahead. The Bank has been supporting this Montessori-based educational centre since its inception. The Montessori method is an active teaching method based on openness to the world, that develops children's independence. From a deprived neighbourhood of the municipality of Kintambo, in Kinshasa, the pupils of the "children's home" - Ndako Ya Bana in Lingala - benefit from quality educational supervision, medical monitoring and well-balanced meals. Their days, punctuated by moments of hands-on learning and play, provide them with a structuring framework, which encourages them to develop.

The association also organises literacy classes for parents and aims to open up additional classes to accommodate children aged 3 to 12.

TMB, a loyal sponsor of the association, supported Ndako Ya Bana's charity evening on 30 April 2019.

"Securing a sustainable future requires education that is accessible to all. The members of the Ndako Ya Bana team are doing a remarkable job. Every day, they work to ensure the well-being of their students. We are convinced of the positive impact of their action and encourage them with pride", says Christelle Zola, of the Marketing Department in Kinshasa.

**Ngangi Summer School 2019**

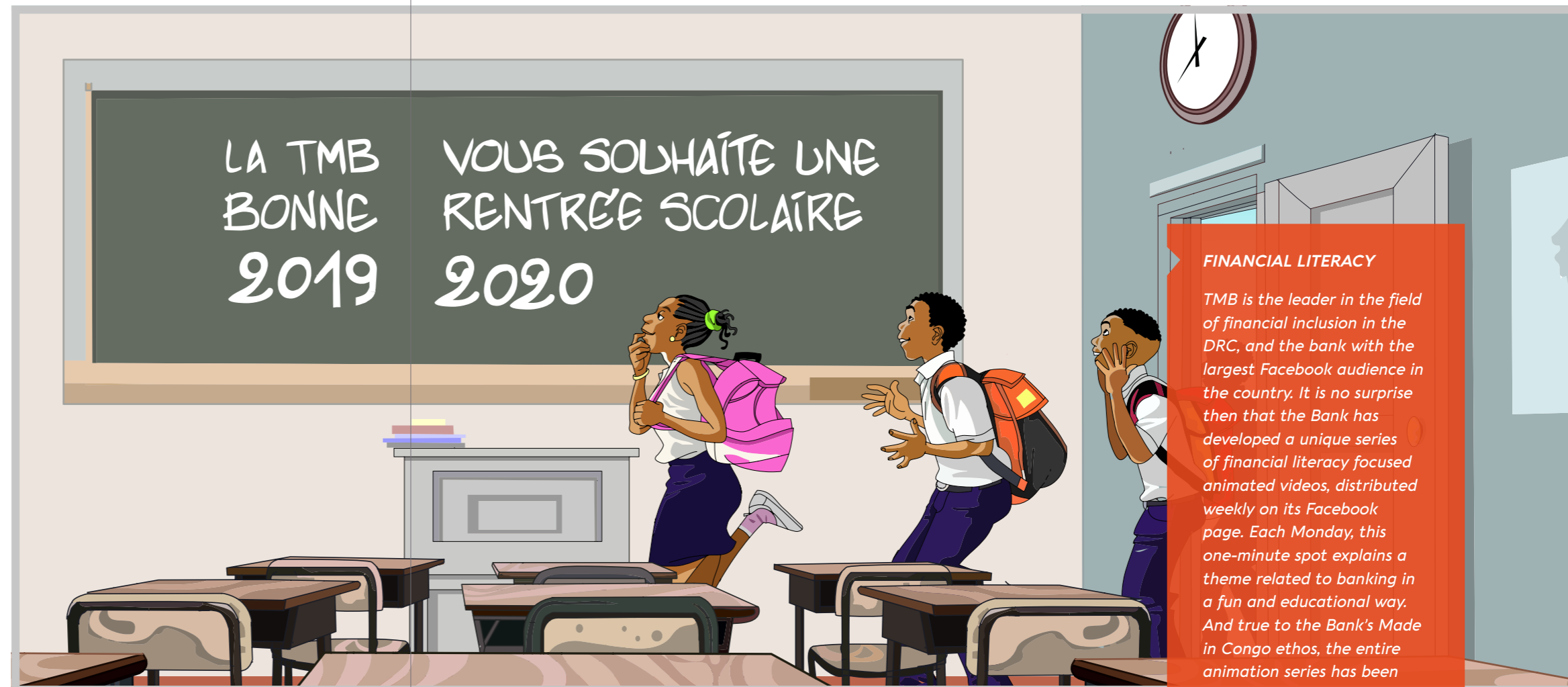
TMB sponsored the third edition of the Ngangi Fund's Summer School from 28 July to 30 August 2019 in Goma and Bukavu.

The FoN (Ngangi Fund), created in 2010, brings together approximately 100 volunteers around its projects to enable young Gomatradians (the term used to describe natives of Goma), aged 17 to 20, in difficult circumstances, to take part in the economic life of their city, region, and country.

The third Summer School, organised by the FoN and sponsored by TMB, was held first at the Kivu International School (KIS) in Goma, then continued at a boarding school in Bukavu.

James Komba, Business Manager, TMB, East, said: "this support is meaningful because we fully share the values advocated by this programme - work, integrity, initiative, and excellence". Specialised in entrepreneurship, FoN also ensures that participants have the level required to start university studies.

To provide them with these summer courses, pairs of Congolese and Belgian teachers have ensured the quality and relevance of the content and



Artiste: Tetshim

**FINANCIAL LITERACY**

TMB is the leader in the field of financial inclusion in the DRC, and the bank with the largest Facebook audience in the country. It is no surprise then that the Bank has developed a unique series of financial literacy focused animated videos, distributed weekly on its Facebook page. Each Monday, this one-minute spot explains a theme related to banking in a fun and educational way. And true to the Bank's Made in Congo ethos, the entire animation series has been developed in the DRC.

adapted it to the local context and requirements.

The 2019 edition alternated between academic training, company visits, and entrepreneurship modules.

Of some 300 applications received to participate in the 2019 programme, 30 students were selected on the basis of their motivation, academic performance, and socio-economic situation. The 2019 intake joined the 48 beneficiaries of scholarships from previous years and who were continuing students. Thus, 78 students participated in Ngangi Summer School 2019, compared with only 40 in 2018.

At the end of the Summer School, 12 of the 2019 intake of students obtained a scholarships within the FoN Excellence Program allowing them to access universities in Kigali, Kampala, and Nairobi. The 48 beneficiaries of scholarships already included in the programme from previous years' admissions have had the advantage of specific training in leadership, construction, and project management.

For FoN, as for TMB, education for all is not a slogan, but a credo.

TMB is honoured to be able to offer its support to projects with a bright future that highlight the potential of Congolese youth. Isabelle Duvigneaud, Head of Marketing, explains that "we receive many requests for sponsorship and the Bank supports a considerable number of initiatives. However, we are very selective and only work with operators who share our values and act through education to positively influence the future of the country over the long term".

# 15 ANS



“ Ces trophées que nous recevons sont une reconnaissance sans équivoque de la qualité du service de la TMB et de son positionnement tant au niveau national qu'international. Année après année, les équipes de la banque travaillent pour atteindre l'excellence et satisfaire tous nos clients. ”

Oliver Meisenberg, directeur général

## Once again the winner is...

“Ces récompenses sont une reconnaissance appréciée des succès de la banque. Elles valorisent notre savoir-faire et institutionnalisent notre réputation. En valorisant les réalisations de la banque, ces awards mettent en lumière le travail de nos équipes”, assure Rock Ngouoto, responsable du département Crédit.

En 2019 à nouveau, la TMB a reçu les prix les plus prestigieux décernés par la profession. Banque la plus primée de RDC, la TMB a été à nouveau récompensée par deux des plus éminentes instances internationales.

Plusieurs nouveaux awards ont rejoint la collection de la TMB.

Le titre de “Banque de l'Année en République Démocratique du Congo”, attribué par The Banker à Londres, est très convoité par toutes les institutions financières. En effet, ce mensuel, membre du groupe Financial Times et présent dans

plus de 180 pays, a une des plus grandes expertises au monde sur la palette des activités bancaires et financières. En décernant ce prix à la TMB, le jury a souligné la force de la banque, ses innovations et prestations de services, ainsi que l'évolution continue de PEPELE Mobile. Née il y a quinze ans, la TMB est l'unique banque congolaise à avoir décroché ce prestigieux prix à sept reprises: un véritable record!

Le trophée de “Meilleure Banque en République Démocratique du Congo”, décerné par le magazine EMEA Finance (EMEA étant l'acronyme d'Europe, Middle East, Africa) consacre la TMB pour la neuvième année consécutive, un record également. Ce périodique de référence est exclusivement dédié aux événements, activités et succès liés au secteur financier international. En 2019, EMEA a récompensé la TMB du titre de “Meilleure Banque en République Démocratique du Congo”, et lui a également décerné l'“Award de l'Inclusion Financière en

Afrique”; la banque reçoit cette récompense panafricaine pour la troisième fois. EMEA appuie sa décision sur le succès de l'approche “Made in Congo” de la TMB et sur l'attention portée par la banque aux aspects relationnels. “Ces récompenses consacrent la TMB comme la banque de référence pour l'inclusion financière en RDC”, souligne Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales.

“ A l'image des trophées que les salariés de la banque se transmettent de mains en mains, ces prix sont le résultat de l'engagement de tous. Plus que tout, ils sont le reflet de la confiance que nous accordent, chaque jour, nos clients. ”

Patrick Read, business manager



# Recognition



*“ The awards trophies conferred on us are the unequivocal recognition of the quality of TMB’s service and its positioning both nationally and internationally. Year after year, the Bank’s teams work to achieve excellence and satisfy all our clients. ”*

*Oliver Meisenberg, CEO*



## **Once again the winner is...**

*“These awards are a welcome recognition of the Bank’s success. They showcase our know-how and institutionalise our reputation. In acknowledging the Bank’s achievements the awards highlight the work that our teams do” notes Rock Ngouoto, Head of Credit.*

*In 2019 once again, TMB won the banking profession’s most prestigious awards. Already the DRC bank with the most award wins, TMB has once again been rewarded by two of the most eminent international bodies.*

*A number of new awards have been added to TMB’s collection.*

*The title “Bank of the Year Democratic Republic of Congo”, awarded by The Banker in London, is highly coveted by all financial institutions. This monthly publication, a member of the Financial*

*Times group and present in more than 180 countries, has world-leading expertise in the sector of banking and financial activities. In awarding TMB, the jury highlighted the Bank’s strength, its innovations and services, as well as the ongoing evolution of PEPELE Mobile. Founded fifteen years ago, TMB is the only Congolese bank to have won this prestigious award seven times - a real record!*

*The award for “Best Bank in the DRC”, awarded by the magazine EMEA Finance (EMEA being the acronym for Europe, Middle East, Africa) consecrates TMB for the ninth consecutive year, also a record. This reference periodical is exclusively dedicated to events, activities, and successes related to the international financial sector. In 2019, EMEA recognised TMB as “Bank of the Year” and also awarded it the “Financial Inclusion Award in Africa”; the third time the Bank has*

*received this pan-African award. EMEA based its decision on the success of TMB’s “Made in Congo” approach and the Bank’s focus on relationship banking. “These awards confirm TMB as the leading bank for financial inclusion in the DRC”, says Betty Owandji, Project Manager International Institutions.*

*“ Like the trophies that the Bank’s employees pass on from hand to hand, these awards are the result of everyone’s commitment. More than anything, they reflect the trust that our customers place in us every day. ”*

*Patrick Read, Business Manager*

# RAPPORT FINANCIER FINANCIAL STATEMENTS 03



**122**

Bilans actifs  
*Assets*

**123**

Bilans passifs  
*Liabilities*

**124**

Tableau de formation  
du résultat  
*Income Statement*

**125**

Tableau de flux  
de trésorerie  
*Cash Flow  
Statement*

**126**

État de variation  
des capitaux propres  
*Statement of Changes in  
Shareholders' Equity*

**128/130**

Rapport du commissaire  
aux comptes  
*Auditor's Report*

# BILANS ACTIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2019 ET 2018

## BALANCE SHEET ASSETS

SUMMARY AND COMPARISON OF ASSETS 2019 AND 2018

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS - CDF	
ACTIF / ASSETS	31.12.2019	31.12.2018
<b>TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES / TREASURY AND INTERBANK OPERATIONS</b>		
Caisses / Cash	102 705 948	57 943 814
Banque Centrale du Congo et prêts interbancaires / Central Bank of Congo and interbank loans	333 816 212	172 997 112
Correspondants Nostri / Correspondent Nostri accounts	576 628 400	687 976 378
Bons du trésor / Treasury bills	5 000 000	0
<b>Total trésorerie et opérations interbancaires / Total treasury and interbank operations</b>	<b>1 018 150 560</b>	<b>918 917 304</b>
<b>OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE / CUSTOMER TRANSACTIONS</b>		
Crédits à la clientèle / Loans to customers	528 718 470	402 064 532
<b>Total opérations avec la clientèle / Total customer transactions</b>	<b>528 718 470</b>	<b>402 064 532</b>
<b>COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS / ACCOUNTS RECEIVABLE AND DEFERRED INCOME</b>		
Autres actifs à court terme / Other current assets	35 911 140	26 099 221
Comptes de régularisation / Accruals	62 671 729	50 898 224
<b>Total comptes des tiers et régularisations / Total accounts receivable and deferred income</b>	<b>98 582 869</b>	<b>76 997 445</b>
<b>VALEURS IMMOBILISÉES / FIXED ASSETS</b>		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes / Deposits and long and medium term sureties	1 235 676	1 090 362
Titres de participation / Equity investments	16 335 000	48 496
Immobilisations corporelles et incorporelles / Tangible and intangible fixed assets	90 364 293	68 589 354
<b>Total valeurs immobilisées / Total fixed assets</b>	<b>107 934 969</b>	<b>69 728 212</b>
<b>TOTAL NET DE L'ACTIF / TOTAL NET ASSETS</b>	<b>1 753 386 868</b>	<b>1 467 707 493</b>
<b>COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS / SUSPENSE AND COMMITMENT ACCOUNTS</b>		
Engagements reçus / Commitments received	438 773 556	363 868 212
Engagements internes / Internal commitments	22 926 095	20 059 893

#TMB 2019

# BILANS PASSIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2019 ET 2018

## BALANCE SHEET LIABILITIES

SUMMARY AND COMPARISON OF ASSETS 2019 AND 2018

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS - CDF	
PASSIF / LIABILITIES	31.12.2019	31.12.2018
<b>TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES / TREASURY AND INTERBANK TRANSACTIONS</b>		
Correspondants lori et Banque Centrale du Congo / Lori and Central Bank of Congo correspondents	41 294 000	40 823 000
Dettes envers les établissements de crédit / Debts due to credit institutions	17 512 384	63 241 782
<b>Total trésorerie et opérations interbancaires / Total treasury and interbank transactions</b>	<b>58 806 384</b>	<b>104 064 782</b>
<b>OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE / CUSTOMER TRANSACTIONS</b>		
Dépôts et comptes courants à vue / Deposits and current accounts	837 280 130	764 369 866
Dépôts à terme et comptes d'épargne / Term deposits and savings accounts	494 914 611	362 588 032
Autres comptes de la clientèle / Other customer accounts	120 257 570	69 563 831
<b>Total opérations avec la clientèle / Total customer transactions</b>	<b>1 452 452 311</b>	<b>1 196 521 729</b>
<b>COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS / OTHER LIABILITIES AND ACCRUED EXPENSES</b>		
Autres passifs / Other liabilities	29 066 674	17 051 631
Comptes de régularisation / Accruals	17 407 832	6 626 913
<b>Total comptes des tiers et régularisations / Total other liabilities and accrued expenses</b>	<b>46 474 506</b>	<b>23 678 544</b>
<b>CAPITAUX PERMANENTS / FIXED CAPITAL</b>		
<b>Fonds propres / Shareholders' Equity</b>		
Capital souscrit ou dotation en capital / Subscribed capital	10 474 372	10 474 372
Réserves et primes d'émission / Reserves and issue premiums	11 760 877	8 908 358
Report à nouveau / Profits carried forward	73 521 414	53 189 465
Bénéfice de l'exercice / Profit for the period	23 412 986	20 768 152
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées / Revaluation appreciation and statutory provisions	46 783 805	46 205 168
Provisions pour risques, charges et pertes / Provisions for risks, charges and losses	6 837 428	3 896 923
<b>Sous-total fonds propres / Sub-total shareholders' equity</b>	<b>172 790 882</b>	<b>143 442 438</b>
<b>AUTRES RESSOURCES PERMANENTES / OTHER LONG TERM FUNDS</b>		
Emprunt à moyen terme / Medium-term loan	22 862 785	0
<b>Sous-total autres ressources permanentes / Sub-total other long term funds</b>	<b>22 862 785</b>	<b>0</b>
<b>Total capitaux permanents / Total fixed capital</b>	<b>195 653 667</b>	<b>143 442 438</b>
<b>TOTAL PASSIF / TOTAL LIABILITIES</b>	<b>1 753 386 868</b>	<b>1 467 707 493</b>
<b>COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS / SUSPENSE AND COMMITMENT ACCOUNTS</b>		
Engagements donnés / Commitments made	38 515 487	69 005 615
Engagements en devises / Commitments in foreign currency	41 823 668	40 890 382

#TMB 2019

# TABLEAU DE FORMATION DU RÉSULTAT

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2019 ET 2018

## INCOME STATEMENT

SUMMARY AND COMPARISON OF INCOME STATEMENT 2019 AND 2018

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS - CDF			
	31.12.2019		31.12.2018	
Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires <i>Income from treasury and interbank operations</i>	+	15 229 399	+	9 023 424
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires <i>Expenses related to treasury and interbank operations</i>	-	229 832	-	302 024
Produits sur opérations avec la clientèle / <i>Income from customer transactions</i>	+	84 407 908	+	84 015 962
Charges sur opérations avec la clientèle / <i>Expenses related to customer transactions</i>	-	21 837 090	-	16 829 857
Autres produits bancaires / <i>Other banking income</i>	+	43 570 130	+	40 393 721
Autres charges bancaires / <i>Other banking expenses</i>	-	7 784 763	-	8 599 057
<b>PRODUIT NET BANCAIRE / NET BANKING INCOME</b>	<b>+</b>	<b>113 355 752</b>	<b>+</b>	<b>107 702 169</b>
Produits accessoires / <i>Sundry income</i>	+	3 236 409	+	3 614 432
Subventions d'exploitation / <i>Operating subsidies</i>	+	0	+	0
Charges générales d'exploitation / <i>General operating expenditure</i>	-	49 359 913	-	46 809 621
Charges du personnel / <i>Personnel costs</i>	-	19 312 960	-	17 865 400
Impôts et taxes / <i>Taxes and duties</i>	-	6 298 177	-	3 933 951
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION / GROSS OPERATING INCOME</b>	<b>+</b>	<b>41 621 111</b>	<b>+</b>	<b>42 707 629</b>
Dotations aux amortissements / <i>Depreciation charges</i>	-	6 690 119	-	4 877 909
Reprises aux amortissements / <i>Depreciation write-backs</i>	+	0	+	0
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT / OPERATING PROFIT BEFORE TAX</b>	<b>+</b>	<b>34 930 992</b>	<b>+</b>	<b>37 829 720</b>
Plus-value sur cession d'éléments d'actif et produits exceptionnels <i>Capital gain on disposal of assets and extraordinary income</i>	+	23 504	+	66 550
Dotations et reprise sur provisions / <i>Provisions and losses on irrecoverable debts</i>	-	8 851 736	-	12 702 925
Produits et charges hors exploitation / <i>Non-operating income and expenses</i>	+	1 389 062	+	309 083
<b>RÉSULTAT APRÈS PRISE EN COMPTE DE L'EXCEPTIONNEL / PROFIT BEFORE TAX</b>	<b>+</b>	<b>27 491 822</b>	<b>+</b>	<b>25 502 428</b>
Impôt sur les bénéfices et profits / <i>Tax on profits</i>	-	4 078 836	-	4 734 276
<b>RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE / NET PROFIT FOR THE YEAR</b>	<b>+</b>	<b>23 412 986</b>	<b>+</b>	<b>20 768 152</b>

#TMB 2019

# TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2019 ET 2018

## CASH FLOW STATEMENT

SUMMARY AND COMPARISON OF CASH FLOW STATEMENT 2019 AND 2018

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS - CDF			
	31.12.2019		31.12.2018	
<b>TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES CASH FROM OPERATING ACTIVITIES</b>				
Bénéfice de l'exercice / <i>Profit for the year</i>	+	23 412 986	+	20 768 152
<b>ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE ELIMINATION OF EXPENDITURE AND REVENUE NOT AFFECTING CASH POSITION</b>				
Dotation aux amortissements et provisions / <i>Depreciation and provisions</i>	+	15 541 855	+	17 913 188
Bénéfice de change / <i>Exchange rate gains</i>	-	1 883 808	-	1 270 615
Produit hors exploitation / <i>Non-operating income</i>	-	4 841 948	-	4 355 194
Perte de change / <i>Exchange rate losses</i>	+	346 375	+	1 189 386
Charges hors exploitation / <i>Non-operating expenses</i>	+	192 974	+	32 775
Variation des créances et dettes à CT / <i>Variation in debts and current liabilities</i>	+	129 276 644	+	275 740 770
Autres / <i>Other</i>	-	19 522 163	+	73 072 000
<b>Total (1)</b>	<b>+</b>	<b>142 522 915</b>	<b>+</b>	<b>383 090 462</b>
<b>TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT CASH FROM INVESTMENTS</b>				
Acquisition d'immobilisations / <i>Acquisition of fixed assets</i>	-	26 881 345	-	19 055 334
Encaissement sur cessions d'immobilisations / <i>Receipts from disposal of fixed assets</i>	+	23 504	+	0
Variation des cautions / <i>Variation in sureties</i>	-	145 314	-	11 093
<b>Total (2)</b>	<b>-</b>	<b>27 003 155</b>	<b>-</b>	<b>19 066 427</b>
<b>TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT CASH FROM FINANCING ACTIVITIES</b>				
Augmentation de capital en numéraire / <i>Increase in capital in cash</i>	+	0	+	0
Remboursement d'emprunts / <i>Repayment of loans</i>	-	0	-	0
Cession des titres / <i>Disposal of securities</i>	-	16 286 504	+	5 631
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (3) Cash flow relating to financing activities (3)</b>	<b>-</b>	<b>16 286 504</b>	<b>+</b>	<b>5 631</b>
<b>VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE CASH VARIATION FOR THE PERIOD</b>				
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE / <i>CASH DURING YEAR (1) + (2) + (3)</i>	+	99 233 256	+	364 029 666
TRÉSORERIE EN DÉBUT D'EXERCICE / <i>CASH AT START OF YEAR</i>	+	918 917 304	+	554 887 638
<b>TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE / CASH AT 31 DECEMBER</b>	<b>+</b>	<b>1 018 150 560</b>	<b>+</b>	<b>918 917 304</b>

#TMB 2019

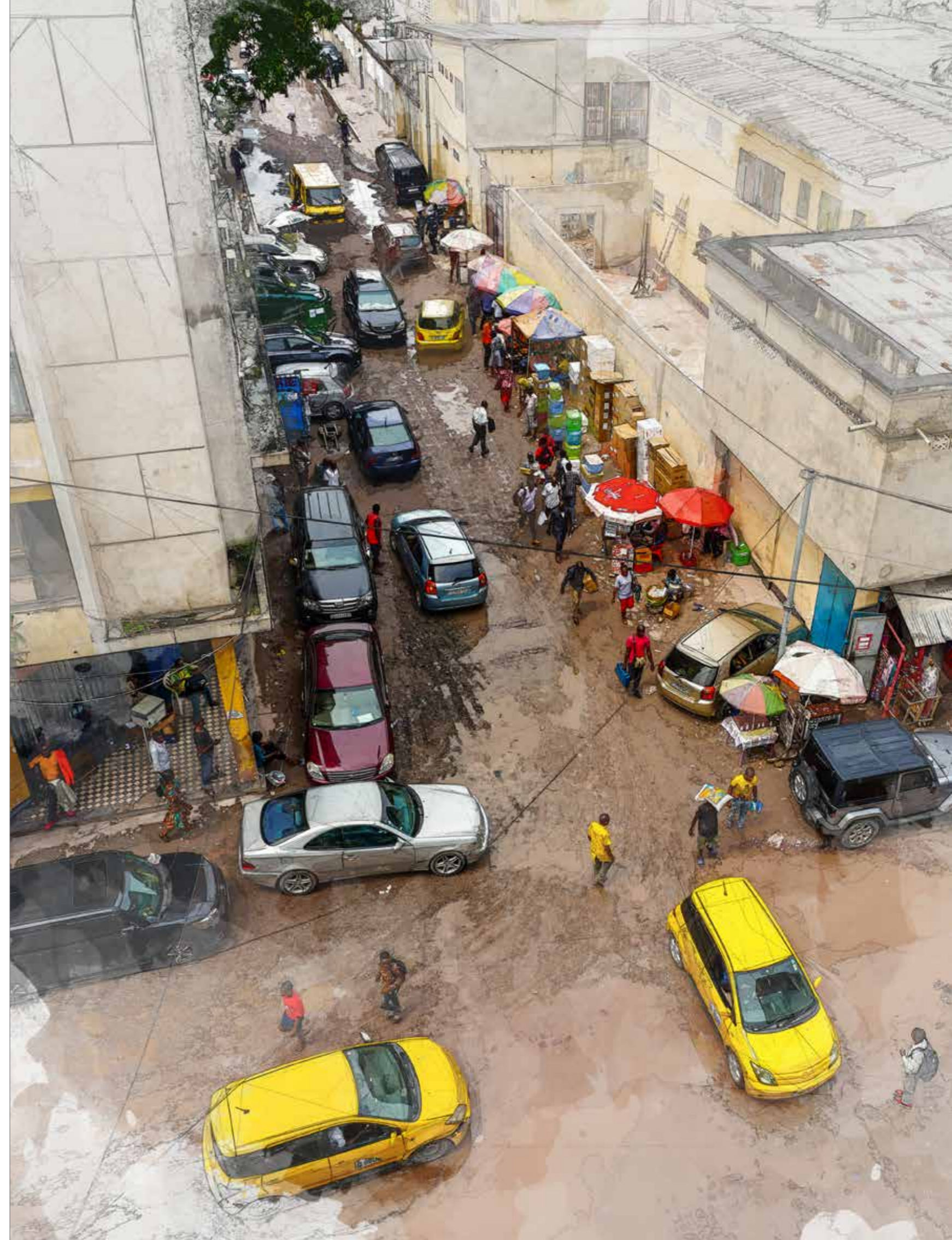
# ÉTAT DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2019 ET 2018

## STATEMENT OF CHANGES IN SHAREHOLDERS' EQUITY

SUMMARY AND COMPARISON 2019 AND 2018

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS - CDF				Solde au Balance at 31.12.2019
	Solde au Balance at 01.01.2019	Mouvements 2019 / Movements in 2019			
		Augmentation / Increase	Diminution / Decrease	Actualisation / Revision	
Capital	10 474 372	-	-	-	10 474 372
Réserve légale Legal reserve	4 554 235	2 076 815	-	-	6 631 050
Réserves facultatives Other reserves	4 354 123	676 325	-	99 379	5 129 827
Report à nouveau Profit carried forward	53 189 465	18 691 337	-	1 640 612	73 521 414
Résultat de la période Net profit for the period	20 768 152	23 412 986	20 768 152	-	23 412 986
Plus-value de réévaluation Gain on revaluation	31 327 503	-	-	-	31 327 503
Provision pour reconstitution du capital Provision for reconstitution of capital	14 877 665	239 068	-	339 569	15 456 302
Provisions générales General provisions	3 896 923	2 284 759	-	655 746	6 837 428
<b>TOTAL FONDS PROPRES TOTAL SHAREHOLDERS' EQUITY</b>	<b>143 442 438</b>	<b>47 381 290</b>	<b>20 768 152</b>	<b>2 735 306</b>	<b>172 790 882</b>



# RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

RAPPORT D'OPINION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE SE TERMINANT AU 31 DÉCEMBRE 2019

## À l'Assemblée Générale Ordinaire des Actionnaires de TMB S.A.

Messieurs les Actionnaires de la Trust Merchant Bank,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous venons vous présenter notre rapport d'opinion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2019, sur:

- la certification des états financiers annuels de la TRUST MERCHANT BANK S.A. (TMB);
- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

### CERTIFICATION DES COMPTES ANNUELS

#### Opinion sans réserve

Nous avons effectué la révision des états financiers et comptes annuels de la TRUST MERCHANT BANK S.A. clôturés au 31 décembre 2019. Ils se composent d'un bilan totalisant net CDF (0,000) 1.753.386.868, d'un compte de résultat montrant un bénéfice net de CDF (0,000) 23.412.986, d'un tableau de flux de trésorerie, d'un état de variation des capitaux propres ainsi que des notes explicatives accompagnant les états financiers.

Nous certifions que, les états financiers et comptes annuels établis conformément au Guide Comptable des Etablissements de Crédit (GCEC) sont, au regard des normes de révision comptables internationales, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de TMB S.A. au 31 décembre 2019, de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette même date.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre contrôle selon les normes internationales d'audit (ISA). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section "Responsabilités du Commissaire aux Comptes relatives à l'audit des états financiers annuels" du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément au Code de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable (le code de l'IESBA) et celles qui encadrent le commissariat aux comptes et nous avons satisfait aux autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

### Points clés de contrôle

Les points clés de contrôle (KEY AUDIT MATTERS) sont les points qui, selon notre

jugement professionnel, ont été les plus importants lors de la révision des états financiers de la période en cours. Ces points ont été traités dans le contexte du contrôle des états financiers pris dans leur ensemble et lors de la formation de notre opinion sur ceux-ci. Nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces points.

### Responsabilité du conseil d'administration relative aux états financiers

L'établissement des comptes et des états financiers relève de la responsabilité du Conseil d'Administration de la Banque. Celui-ci est responsable de la préparation et de la présentation sincère des états financiers annuels conformément aux règles et méthodes comptables édictées par le Guide Comptable des Etablissements de Crédit, ainsi que du contrôle interne qu'elle estime nécessaire pour permettre la préparation des états financiers annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers annuels, il incombe au Conseil d'Administration d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la base de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de mettre la société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il n'existe aucune autre solution alternative réaliste qui s'offre à elle.

Il incombe au Conseil d'Administration de surveiller le processus d'élaboration de l'information financière de la Banque.

### Responsabilité du commissaire aux comptes relatives à la certification des états financiers annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport de certification contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes "ISA" permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises

individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

### VÉRIFICATIONS ET INFORMATIONS SPÉCIFIQUES

En application de la réglementation bancaire, en particulier, de l'instruction n° 19 aux établissements de crédits et institutions de micro finance sur les dispositions relatives au commissariat aux comptes, nous nous sommes assurés que:

- TMB a mis en place un dispositif à même de prévenir les fraudes, manipulations et erreurs susceptibles d'altérer la qualité du système de contrôle interne; d'empêcher qu'elle ne soit impliquée à son insu dans des opérations financières liées à des activités illicites ou de nature à entamer sa réputation ou de porter atteinte au renom de la profession;

- Le système d'information en place est efficace, permet de garantir la fiabilité des opérations financières, de retrouver la piste d'audit et est assis sur des procédures comptables et de contrôle de l'information. La revue informatique à laquelle nous avons procédé en complément de nos travaux d'intérim nous a paru satisfaisante.

- A l'exception du ratio de position de change, TMB a respecté toutes les normes de gestion prudentielles, de classification et de provisionnement des créances telles que respectivement

prescrites par les instructions n° 14 et 16 de la Banque Centrale du Congo.

Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observations à formuler sur la sincérité et la concordance entre les états financiers annuels et les informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration, ou dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les états financiers annuels.

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° 04/016 du 19 juillet 2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en République Démocratique du Congo.

L'Associé responsable de la mission de contrôle au terme de laquelle le présent rapport de Commissaire aux Comptes est émis est Monsieur Danny NKUVU, Expert-Comptable. ■

LE COMMISSAIRE AUX COMPTES, MGI STRONG NKV  
REPRÉSENTÉ PAR

**Danny NKUVU**

Expert-Comptable ONEC  
Réviseur-Comptable IRC  
Partner

Le 02 avril 2020

**Dieudonné MAMPASI**

Expert-Comptable ONEC  
Réviseur-Comptable IRC  
Associate Partner

# AUDITOR'S REPORT

## OPINION REPORT OF THE EXTERNAL AUDITOR ON THE FINANCIAL STATEMENTS FOR THE FINANCIAL YEAR ENDED 31 DECEMBER 2019

### At the Annual General Meeting of Shareholders of TMB S.A.

#### To the Shareholders of Trust Merchant Bank,

In accordance with the assignment entrusted to us by your General Meeting, we will present our report of opinion for the year ended 31 December 2019 on:

- the certification of the annual financial statements of TRUST MERCHANT BANK S.A. (TMB);
- the specific checks and information required by law.

#### CERTIFICATION OF THE ANNUAL ACCOUNTS

##### Opinion without reserve

We have audited the financial statements and annual accounts of TRUST MERCHANT BANK S.A. as at 31 December 2019. These include a net balance sheet of CDF ('000) 1,753,386,868, an income statement with a reported net income of CDF ('000) 23,412,986, the cash flow statement, the statement of changes in shareholders' funds, as well as notes to the consolidated financial statements.

We hereby certify that the financial statements and annual accounts are in accordance with the Accounting Guide for Credit Institutions (in French 'GCEC'), and are, with regard to international accounting standards, regular and genuine and give a faithful representation of the results of the operations of TRUST MERCHANT BANK S.A. at 31 December 2019, as well as its financial performance and cash flow for the year ended on that same date.

#### Basis of the opinion

We conducted our audit in accordance with the International Standards on Auditing (ISA). Our responsibilities under these standards are described in more detail in the section "Responsibility of the External Auditor for the Certification of the Annual Financial Statements" of this report. We are independent of the company in accordance with the Code of Ethics of Accounting Professionals of the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) and those of the Statutory Auditors and we have satisfied the other ethical responsibilities falling to us under these rules. We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to support our opinion.

#### Key audit matters

Key Audit Matters are those matters that we, in our professional judgement, believe were the most important when reviewing the financial statements for

the current period. These matters were addressed in the context of the audit of the financial statements taken as a whole and in the formation of our opinion thereon. We do not express a separate opinion on these matters.

#### Responsibility of the board of directors on the financial statements

The preparation of the accounts and financial statements is the responsibility of the Board of Directors of the Bank. It is responsible for the preparation and accurate presentation of the annual financial statements in accordance with the accounting rules and methods laid down in the Accounting Guide for Credit Institutions, as well as for the internal audit it considers necessary to enable the preparation of the annual financial statements that do not contain any material misstatement, whether due to fraud or errors.

In preparing the annual financial statements, it is the responsibility of the

Board of Directors to evaluate the ability of the Company to continue to operate, if applicable to provide information on the continuity of operations and to apply the basis for business continuity unless the Board of Directors intends to put the company in liquidation or to cease operations or if there is no alternative realistic alternative available to it.

The Board of Directors is responsible for overseeing the Bank's financial reporting process.

#### Responsibility of the external auditor for the certification of the annual financial statements

Our objectives are to obtain reasonable assurance that the annual financial statements taken as a whole do not contain any material misstatements, whether due to fraud or error, and to issue a certification report stating our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance that does not, however, guarantee that an audit performed in accordance with ISA standards will always detect any material misstatement. Misstatements may arise from fraud or result from errors and are considered significant when it is reasonable to expect that, individually or cumulatively, they may influence the economic

decisions that users of the annual financial statements take based on them.

#### VERIFICATIONS AND SPECIFIC INFORMATION

In accordance with banking regulations and in particular instruction No. 19 issued to credit institutions and microfinance institutions, on the provisions relating to statutory auditing we have verified that:

- TMB has put in place a system to prevent fraud, manipulation and errors likely to affect the quality of the internal audit system; to prevent it from being involved unwittingly in financial transactions connected with illicit activities or likely to undermine its reputation or to undermine the reputation of the profession;
- The information system in place is efficient, ensures the reliability of financial transactions, secures the audit trail and is based on accounting and information control procedures; The IT review that we carried out in addition to our temporary work appeared satisfactory to us.
- With the exception of the FX position ratio, TMB has complied with all prudential management, classification

and provisioning standards for receivables as prescribed respectively by Central Bank of Congo instructions 14 and 16.

We have also carried out the specific verifications required by law.

We have no observations to make as to the accuracy and consistency of the annual financial statements and the information provided in the Board of Directors' report or in the documents addressed to shareholders on the financial situation and annual financial statements.

We have no knowledge of any infringement of the provisions of the Uniform Act of the OHADA Treaty relating to the law of commercial companies and the economic interest grouping, the Banking Law of 2002 or Law No. 04/016 of 19 July 2004 on combating money laundering and the financing of terrorism in the Democratic Republic of the Congo.

The Partner responsible for the auditing task under the terms of which this External Auditor's Report is issued is Mr Danny NKUVU, Certified Accountant. ■

THE EXTERNAL AUDITOR, MGI STRONG NKV  
REPRESENTED BY

**Danny NKUVU**  
Expert-Accountant ONEC  
Auditor-Accountant IRC  
Partner

02 April 2020

**Dieudonné MAMPASI**  
Expert-Accountant ONEC  
Auditor-Accountant IRC  
Associate Partner

134

Le bureau  
de représentation  
à Bruxelles

Les banquiers  
correspondants

135

*The representative  
office in Brussels*

*Correspondent banks*

136

Le réseau  
d'agences  
et guichets

*Branch network*

04

**RÉSEAU**  
**NETWORK**

# LE RÉSEAU DE LA TMB

## ET SES CORRESPONDANTS

### LES BANQUIERS CORRESPONDANTS

La Trust Merchant Bank s'appuie sur un solide réseau de correspondants internationaux mondialement connus, notamment:

**BELGIQUE**  
ING BELGIUM

**FRANCE**  
BRED Banque Populaire

**ROYAUME-UNI**  
CITIBANK LONDON

**ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE**  
CITIBANK NEW YORK

**AFRIQUE DU SUD**  
NEDBANK LIMITED  
RAND MERCHANT BANK  
STANDARD BANK

**KENYA**  
KENYA COMMERCIAL BANK

**ÉGYPTE**  
CIB

**MAURICE**  
MAURITIUS COMMERCIAL BANK

### LE BUREAU DE REPRÉSENTATION À BRUXELLES

Même si l'heure est aux relations digitales, avec de nombreuses activités menées par écrans interposés, la TMB continue à privilégier le contact humain et la qualité de la relation avec ses clients; une première poignée de main est souvent déterminante pour construire une relation fructueuse entre un client et sa banque. C'est encore plus vrai lorsqu'il s'agit d'une personne ou d'une société qui souhaite établir un premier contact avec la RDC. Pour répondre à cette volonté de proximité avec sa clientèle actuelle et future, la TMB possède une antenne à Bruxelles. Le bureau de représentation a plusieurs objectifs et fonctions.

#### Assurer la liaison

Le bureau de représentation reçoit les clients et partenaires établis à Bruxelles, ou sur le continent européen. Il est constitué en succursale de droit belge dont les statuts ont été publiés au Moniteur belge en 2010.

Le bureau garantit la liaison entre les interlocuteurs en Europe et les départements de la banque au Congo. Tout y est mis en œuvre pour répondre aux besoins des clients et trouver des solutions à leurs préoccupations. "Les clients qui visitent le bureau retrouvent immédiatement l'atmosphère de la TMB, ses couleurs chaudes et accueillantes, et sa qualité de service. A Bruxelles, comme partout à travers le réseau de la TMB, le service personnalisé est essentiel", assure Carine Douenias, responsable du bureau.

#### Informer et promouvoir

Le bureau de Bruxelles est la vitrine de la TMB en Europe et favorise la visibilité

du Congo. Il contribue, à son échelle, à promouvoir le secteur privé et les opportunités commerciales qu'offre la RDC. En effet, sa mission est de renseigner toute personne désireuse d'obtenir des informations sur la TMB ou, plus largement, sur le système bancaire congolais.

Le bureau de représentation présente les activités, services et produits de la banque. Il participe régulièrement à des événements économiques et culturels en lien avec le Congo. "Les événements internationaux permettent de présenter la banque et constituent une belle opportunité pour échanger et resserrer les liens avec nos clients de passage en Europe", explique Carine Douenias.

#### Soutenir

Le champ d'action de la TMB est évidemment la RDC et la banque a à cœur d'encourager des projets qui bénéficient au Congo. La banque sponsorise des manifestations culturelles organisées à Bruxelles, par des associations actives au Congo, dans le but de les soutenir et de renforcer leur visibilité. Elle appuie leur action pour garder le Congo dans le cœur. ■

Le bureau de représentation de Bruxelles accueille sur rendez-vous les clients de la TMB ou toute personne désireuse d'informations sur la banque.

#### Coordonnées du bureau de représentation de Bruxelles:

##### Trust Merchant Bank

Bureau de représentation

📍 78, rue Defacqz / boîte 9  
(4<sup>e</sup> étage)

B- 1060 Bruxelles

☎ +32 (0)2 511 00 02

📠 +32 (0)2 511 40 02

✉ brussels@tmb.cd

# THE TMB NETWORK

## AND ITS CORRESPONDENT BANKS

### THE REPRESENTATIVE OFFICE IN BRUSSELS

Although we are increasingly in a time of digital banking, with much activity conducted via screens, TMB continues to ensure that the human touch remains core to how the Bank conducts its business. The Bank's staff understand that an initial handshake is often decisive when cementing a successful relationship. This is especially the case when a person or company seeks to first establish contact with a DRC counterparty. To meet this desire for proximity to current and prospective clients, TMB maintains an office in Brussels. The representative office has several objectives and functions.

#### Liaison

The representative office receives clients and partners established in Brussels, or on the European continent. The office was established as a branch under Belgian law, with its Articles of Association being published in the Belgian Official Journal in 2010.

The office is responsible for liaison between contacts in Europe and the Bank's departments in Congo. Everything is done to meet the needs of clients and find solutions to their concerns. "Clients who visit the office immediately discover the same atmosphere they would find at a TMB branch in the DRC, most visible in its warm and welcoming colours and the quality of service. In Brussels, as everywhere across the TMB network, the focus is on providing a bespoke service", says Carine Douenias, manager of the office.

#### Information and promotion

The Brussels representative office is not only TMB's showcase in Europe but also

works to promote the visibility of the DRC. The office seeks to introduce and promote the commercial opportunities of the country and its private sector as well as providing information on all aspects of the Bank and the Congolese banking system.

The representative office presents TMB's operations, services, and products, and regularly takes part in economic and cultural events regarding the Congo. "International events allow us to present the Bank and are a great opportunity to exchange and strengthen ties with our clients passing through Europe", explains Carine Douenias.

#### Support and sponsorship

The region in which TMB operates is obviously the DRC and the Bank is committed to encouraging projects that benefit the country. The Bank sponsors cultural events organised in Brussels by associations active in Congo, with the aim of supporting them and increasing their visibility. TMB supports their efforts in order to keep the DR Congo in people's hearts and minds. ■

By appointment, the Brussels representative office welcomes TMB clients and anyone seeking information about the Bank.

#### Contact details of the Brussels representative office:

Trust Merchant Bank  
Representative Office

📍 78 Rue Defacqz / box 9  
(4<sup>th</sup> floor)

B- 1060 Brussels

☎ +32 (0)2 511 00 02

📠 +32 (0)2 511 40 02

✉ brussels@tmb.cd

### CORRESPONDENT BANKS

Trust Merchant Bank's correspondent banks include:

**BELGIUM**  
ING BELGIUM

**FRANCE**  
BRED Banque Populaire

**UNITED KINGDOM**  
CITIBANK LONDON

**UNITED STATES OF AMERICA**  
CITIBANK NEW YORK

**SOUTH AFRICA**  
NEDBANK LIMITED  
RAND MERCHANT BANK  
STANDARD BANK

**KENYA**  
KENYA COMMERCIAL BANK

**ÉGYPTE**  
CIB

**MAURITIUS**  
MAURITIUS COMMERCIAL BANK

# LE RÉSEAU D'AGENCES ET GUICHETS

Situation à fin juin 2020  
Actualisation permanente sur [www.tmb.cd](http://www.tmb.cd)

## LUBUMBASHI

### LUBUMBASHI SIÈGE SOCIAL - ATM

1223, avenue Lumumba  
Centre ville  
☎ 099 702 3000

### MOERO - ATM

761, avenue Moero - Centre ville  
☎ 097 001 1206


### LOMAMI - ATM

786, av. Lomami - Centre ville  
☎ 099 300 8010

### PNC-VILLE

Croisement des avenues  
Sendwe et Tabora - Centre ville  
☎ 097 002 0005

### PLANET HOLLYBUM - ATM

Agence  Agence  
975, avenue Kilela-Balanda  
Kimbwambwa  
☎ 097 001 1207

### STADE TP MAZEMBE

2100, avenue des Sports  
Kamalondo  
☎ 097 001 1214

### RUASHI - ATM

5415, chaussée de Kasenga - Ruashi  
☎ 097 001 1224

### HYPER PSARO CARREFOUR - ATM

1, avenue Luvungi - Kampemba  
☎ 097 606 0977

### SNCC

115, avenue Lumumba  
Place de la Gare - Kampemba  
☎ 097 001 1209

### LA PLAGE - ATM

Route du Golf - Golf  
☎ 099 300 8200

### GRAND KARAVIA - ATM

Agence  Agence  
55, route du Golf - Golf  
☎ 099 300 8160

### GALERIE AZZAS

20, avenue Mukuntu  
Golf Plateau Karavia - Annexe  
☎ 081 709 9937

### LA LUANO

Aéroport de La Luano - Annexe  
☎ 097 001 1208

## KINSHASA

### KINSHASA - SIÈGE - ATM

1, place du Marché - Gombe  
☎ 081 756 2771

### BOULEVARD - ATM

42A, boulevard du 30 juin - Gombe  
☎ 081 830 9705

### HÔTEL DU GOUVERNEMENT - ATM

Croisement bd du 30 juin et av.  
père Boka Place Royale - Gombe  
☎ 082 850 2607

### GALERIE DU FLEUVE

4739, avenue de l'Equateur - Gombe  
☎ 081 830 9707

### MEMLING

Agence  Agence  
5D, avenue de la République  
du Tchad - Local 06 - Gombe  
☎ 081 830 9700

### MEMLING II - ATM

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


### HYPER PSARO - ATM

31, avenue de la Gombe - Gombe  
☎ 081 893 6724

### GRAND HÔTEL

4, avenue Batetela - Gombe  
☎ 081 200 0033

### FLEUVE CONGO HÔTEL

Agence  Agence  
119, bd Colonel Tshatshi - Gombe  
☎ 081 707 1858

### BON MARCHÉ - ATM

1, avenue Echevin - Barumbu  
☎ 081 830 9711

### SHOPRITE - ATM

11268, avenue de l'OUA - Ngaliema  
☎ 081 710 1887

### MA CAMPAGNE - ATM

5, chemin des Trèfles - Place  
Commerciale - Ngaliema  
☎ 081 710 5000

### UPN - ATM

2, avenue de la Libération  
Binza UPN - Ngaliema  
☎ 081 710 1891

### MONISHOP CENTER - ATM

150, av. Kasa-Vubu - Kintambo  
☎ 081 710 1888

## BANDAL - ATM

278, avenue Lubumbashi  
Adoula - Bandalungwa  
☎ 082 589 8987

### OASIS MALL - ATM

9521, avenue Président Kasa-Vubu  
Bandalungwa  
☎ 082 972 0067

### VICTOIRE - ATM

3/A, avenue de la Victoire  
Kalamu  
☎ 081 830 9709

### HASSON & FRÈRES LIMETE

16<sup>ème</sup> Rue - Limete  
☎ 081 830 9713

### NDJILI - ATM

2, avenue Mama Mobutu  
Quartier 8 - Ndjili  
☎ 081 706 7822

### LEMBA - ATM

855, avenue Kitongo  
Lemba - Terminus - Lemba  
☎ 081 701 0100

### UNIKIN - ATM

Avenue Université - Terminus  
Intendance - Livulu - Lemba  
☎ 082 595 6308

## GOMA

### GOMA

AGENCE PRINCIPALE - ATM  
20, avenue Karisimbi - Les Volcans  
☎ 081 993 7026

### AGENCE Agence

20, avenue Karisimbi - Les Volcans  
☎ 081 993 7025

### IHUSI - ATM

Avenue Vanny Bishweka  
Boulevard Kanyamuhanga  
Les Volcans  
☎ 081 200 0023

### JAMBO SAFARI

360, avenue Walikale - Les Volcans  
☎ 081 830 9820

### MAIRIE

23, avenue Karisimbi - Mikeno  
☎ 081 707 4990

### IHUSI HÔTEL - ATM

116, avenue Corniche  
Bd Kanyamuhanga - Les Volcans  
☎ 081 710 1885

## GRANDE BARRIERE - ATM

4606, avenue Corniche  
Grande Barrière - Les Volcans  
☎ 082 008 3565

## AUTRES VILLES / OTHER CITIES

### BANDUNDU - ATM

14, avenue du Parc - Basoko  
☎ 081 200 0027

### BENI - ATM

40, boulevard Nyamwisi - Bungulu  
☎ 081 710 1882

### BOMA - ATM

24, Quai du commerce - Nzadi  
☎ 081 706 7835

### BUKAVU

AGENCE PRINCIPALE - ATM  
133, avenue Patrice Emery  
Lumumba Ndendere - Ibanda  
☎ 081 200 0025

### ISP

Av. Kibombo - Ndendere - Ibanda  
☎ 082 758 2013

### PANZI - ATM

79, avenue de l'Hôpital  
Muchununu - Panzi - Ibanda  
☎ 081 054 7858

### DGDA

84/15, avenue Michombero  
Nkanfu - Kadutu  
☎ 082 758 0257

### BUNIA - ATM

177, bd de la Libération - Lumumba  
☎ 081 710 1889

### BUTEMBO - ATM

75, avenue Président  
de la République - Mususa  
☎ 081 710 1883

### FUNGURUME - ATM

Route Kolwezi  
☎ 099 300 8140

### GBADOLITE

25, boulevard Mobutu  
(Bâtiment BCC - 2<sup>ème</sup> étage) - Lite  
☎ 082 977 9191

### GEMENA

161, avenue Mobutu - Centre ville  
☎ 081 706 8021

# BRANCH NETWORK

As at end June 2020  
For the current status check: [www.tmb.cd](http://www.tmb.cd)

## KABINDA - ATM

39, route nationale n°2 - Congo  
☎ 081 054 8032

## KALEMIE - ATM

26, avenue Lumumba - Katakwi  
☎ 099 100 4130

## KAMINA

25, av. Lumumba - Centre  
Urbain  
☎ 081 710 1884

## KANANGA

Boulevard Lumumba - Malandji  
☎ 081 830 9880

## KASUMBALESA

Bâtiment KBP  
Frontière Kasumbalesa  
☎ 097 001 1145

## KASUMBALESA WISKI

1, route Nationale,  
avenue Lubumbashi  
(Site Guichet Unique DGDA)  
☎ 082 911 0425

## KENGE

Boulevard Lumumba - Masikita  
☎ 081 710 1890

## KIKWIT - ATM

6994, boulevard National  
Lunia - Lukolela  
☎ 081 706 7826

## KILWA

1, avenue Laurent-Désiré Kabila  
Administratif  
☎ 099 300 8150

## KINDU - ATM

105, boulevard du 4 janvier  
Kasuku  
☎ 081 200 0026

## KISANGANI - ATM

1, avenue de la Radio - Makiso  
☎ 081 710 1881

## KOLWEZI

AGENCE PRINCIPALE - ATM  
113, avenue Kamba - Dilala  
☎ 099 300 8110

## AGENCE Agence

41, avenue Kamba - Dilala  
☎ 081 906 4901

## KOLWEZI DRLU

6, avenue Géomètre Kisimba  
Quartier Latin - Manika  
☎ 097 001 1194

## LIKASI - ATM

30/32, avenue Lumumba  
Centre ville  
☎ 099 300 8120

## LODJA

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

## LOGU

Site Alphamin Bisie Mining  
Walikale  
☎ 082 850 4124

## MATADI

AGENCE PRINCIPALE - ATM  
5, avenue Vivi - Ville basse  
☎ 081 200 0022

## PORT SEC AIDEL-TICOM (LEDYA)

6497, avenue Ango-Ango  
Kinkanda  
☎ 081 711 8483

## MANONO - ATM

Avenue Sendwe (arrêt Cliniques  
de Manono) - Terrain Eglise  
Catholique - Cité de Manono  
☎ 081 410 5313

## MBANDAKA - ATM

17, av. Bonsomi - Mbandaka  
☎ 081 200 0024

## MBUJI-MAYI - ATM

1, boulevard Laurent-Désiré  
Kabila Masanka  
☎ 081 710 1880

## MUANDA - ATM

25/01, av. du Commerce - Océan  
☎ 081 200 0015

## MWENE-DITU

SNCC - Avenue des Rails  
☎ 081 706 7828

## UVIRA - ATM

1, avenue du Congo - Kimanga  
☎ 081 710 1886

## GUICHET PEPELE MOBILE

### PEPELE MOBILE SUB-BRANCHES

#### Lubumbashi Cadastre

Bâtiment Cadastre  
Croisement des avenues Mama  
Yemo et Kambove - Makutano  
☎ 099 300 8012

#### Kinshasa Egal Barumbu

1928, avenue Kabambare  
Barumbu  
☎ 082 977 9017

#### Kinshasa Egal UPN

1292, route de Matadi  
Référence rond-point UPN Petit  
marché - Binza UPN - Ngaliema  
☎ 082 933 1425

#### Kinshasa Aéroport Ndjili

Parking de l'entrée  
internationale Aéroport  
International de Ndjili - Ndjili  
☎ 081 987 1899

#### Goma Cadastre

54, av. Corniche - Les Volcans  
☎ 081 606 8694

#### Matadi - Egal

6, avenue Khonde Martin auto  
belge - Ville haute  
☎ 082 933 2557

## GUICHETS POLICE ET ARMÉE

### POLICE AND ARMY SUB-BRANCHES

#### Lubumbashi

• Camp Bel Air  
(guichet temporaire)

• PNC-Ville  
(également accessible au public)

#### Kinshasa

• EMG1

• EMG2 - (guichet temporaire)  
• Tshatshi (guichet temporaire)

• Camp Kokolo

• Circo - Commissariat Général  
de la PNC

• Camp Lufungula

• LNI - Légion Nationale  
d'Intervention

- Camp Kabila
- Ceta (guichet temporaire)
- Kibomango  
(guichet temporaire)
- Maluku (guichet temporaire)

#### 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

### SUB-BRANCHES EXCLUSIVELY FOR INTERNATIONAL INSTITUTIONAL CUSTOMERS

#### Beni

Bukavu

Bunia

Goma

Kalemie

Kinshasa (2)

Uvira

## GUICHETS CORPORATE

### CORPORATE SUB-BRANCHES

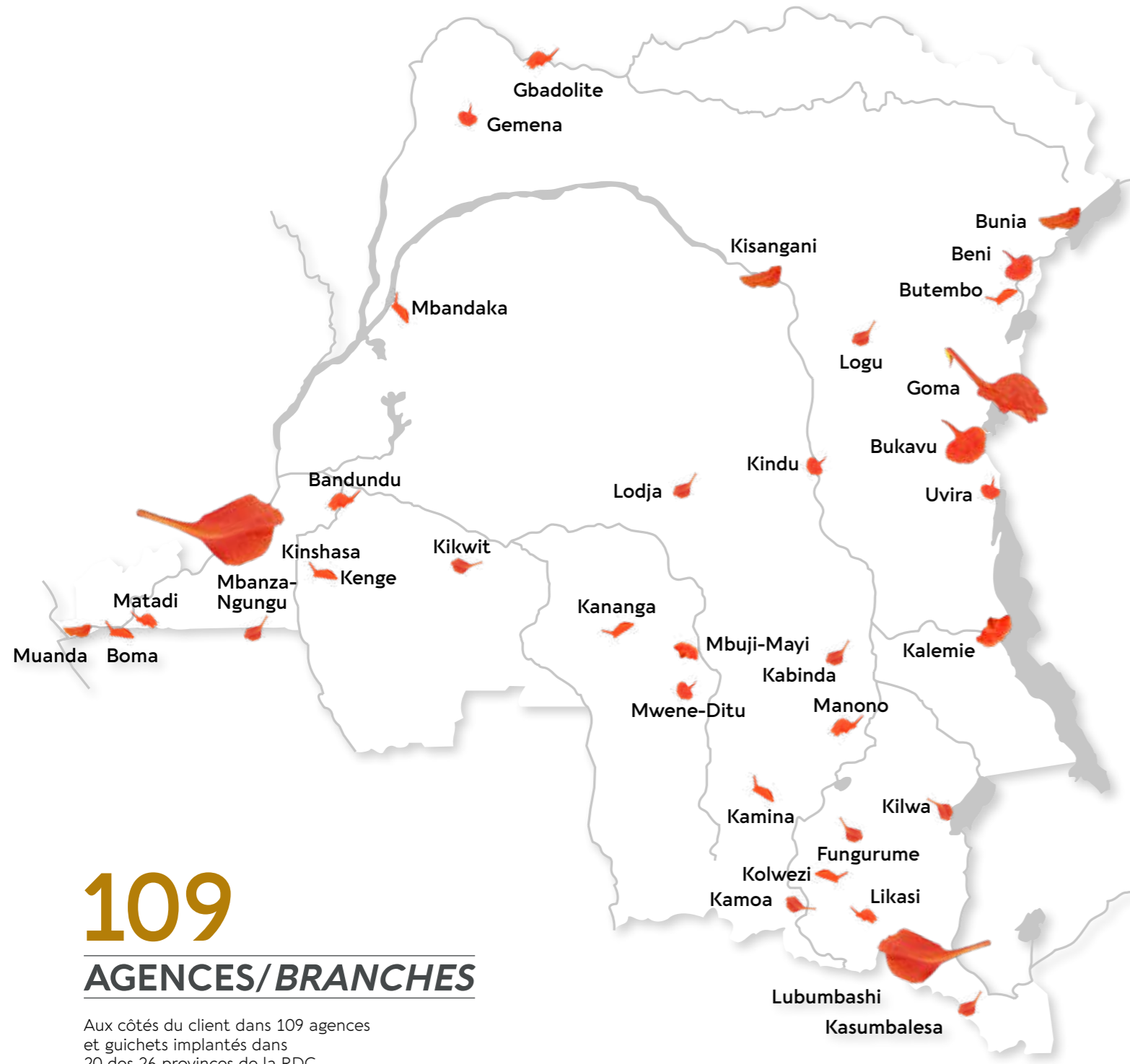
#### Kamoa - ATM

Logu

## BRUXELLES BUREAU DE REPRÉSENTATION

### BRUSSELS REPRESENTATIVE OFFICE

78, rue Defacqz boîte 9  
1060 Bruxelles - Belgique  
☎ +32 2 511 00 02



# 109

## AGENCES/BRANCHES

Aux côtés du client dans 109 agences et guichets implantés dans 20 des 26 provinces de la RDC

*Accompanying our customers with 109 branches and sub-branches across 20 of the 26 provinces of the DRC*



**Editeur responsable**  
*Published by*

Direction de la TMB  
Management of TMB

**Contact**

Département Marketing de la TMB  
Marketing Department of TMB  
Isabelle Duvigneaud  
idu@tmb.cd

**Conception et mise en page**  
*Design and Layout*

Carole Gérard • Kramik srl  
www.kramik.be

**Texte et édition**  
*Text and editing*

Olivier Delafoy • Corneille & Sima  
& le département Marketing de la TMB  
& the Marketing Department of TMB

**Photos**  
*Photographs*

Ben Heine  
Les photos publiées dans ce rapport annuel sont la propriété de la TMB  
*Photographs published in this annual report are the property of TMB*

Photos gracieusement mises à disposition par:  
*Photo courtesy of:*

Kris Pannecoucke  
Frank Mukunday  
Bismack Biyombo, Congo Biennale, EMEA Finance, Hackathon Ebola, Kinshasa Digital Week, Lubum Comedy Club, Sultani Makutano & Yves Batungila, Trophée Daniel Mukoko Samba

**Œuvres artistiques**  
*Artwork*

Amani Bodo, Olivier Matuti, Mava Sau Francine, Pierre Mutan, Tetshim

**Impression**  
*Printed by*

Graphius

© TMB, 08/2020  
www.tmb.cd