



RAPPORT
ANNUEL

20
18

ANNUAL
REPORT



100

AGENCES | BRANCHES

Aux côtés du client dans 100 agences et guichets implantés dans 20 des 26 provinces de la RDC

Accompanying our customers with 100 branches and sub-branches across 20 of the 26 provinces of the DRC



TABLE DES MATIÈRES

TABLE OF CONTENT

2-7

COUVERTURE COVER

La synthèse de cinq années de solides performances financières
Synthesis of five years of solid financial performance

9

AVANT-PROPOS FOREWORD

Le mot du président 9
Chairman's foreword 10

13

LA BANQUE THE BANK

Le rapport de l'administrateur et directeur général 15
CEO'S report 18
L'analyse financière 22
Financial analysis 24
La gouvernance de la TMB 26
Le comité de gestion 32
The Management Committee 32
Governance at TMB 36

42

RAPPORT D'ACTIVITÉS ACTIVITY REPORT

Anticiper, innover, investir 44
Anticipation, innovation, investment 44
Histoire d'une (r)évolution digitale 45
The story of a digital (r)evolution 49
La banque à la rencontre des communautés 52
The bank reaching out to the community 57
La TMB et son capital humain 60
TMB and its human resources 61
And the winner is... 62

65

POUR TOUS, PARTOUT, TOUT LE TEMPS FOR EVERYONE, EVERYWHERE, AT ALL TIMES

La TMB, banque universelle 66
TMB, the universal bank 69
Musique - Music 70
Education 73
Culture 75
Sport 80
Le potentiel du Congo 84
Congo's potential 84

90

LE RAPPORT FINANCIER THE FINANCIAL STATEMENTS

Bilans actifs 92
Assets 92
Bilans passifs 93
Liabilities 93
Tableau de formation du résultat 94
Income statement 94
Tableau des flux de trésorerie 95
Cash flow statement 95
État de variation des capitaux propres 96
Statement of changes in shareholders' equity 96
Rapport du commissaire aux comptes 98
Auditor's report 100

103

LE RÉSEAU THE NETWORK

Le bureau de représentation à Bruxelles 104
Les banquiers correspondants 104
The representative office in Brussels 105
Correspondent banks 105
Le réseau d'agences et guichets 106
The network of branches and sub-branches 107
La TMB et les médias sociaux 108
TMB and social media 108

LA SYNTHÈSE | SYNTHESIS

DE CINQ ANNÉES DE SOLIDES PERFORMANCES FINANCIÈRES
OF FIVE YEARS OF SOLID FINANCIAL PERFORMANCE

	EN MILLIERS DE / IN THOUSANDS OF					USD	EN USD/IN USD
	CDF						
	2014	2015	2016	2017	2018		
L'ACTIVITÉ EN 7 REPÈRES 7 BENCHMARKS OF THE BUSINESS							
1. Total bilantaire Total assets	532 785 677	576 173 387	686 556 555	1 018 840 530	1 467 707 493	897 343	40%
2. Dépôts collectés Total deposits	471 273 333	509 015 474	592 773 742	850 782 958	1 196 521 729	731 542	37%
dont: / of which:							
• Dépôts à vue Sight deposits	347 718 427	354 498 146	392 106 782	574 512 050	833 933 697	509 859	41%
• Dépôts à terme et comptes d'épargne Fixed term deposits and savings accounts	123 554 906	154 517 328	200 666 960	276 270 908	362 588 032	221 683	28%
3. Crédits à décaissement Disbursed loans	183 723 870	203 002 455	280 090 000	353 762 057	433 374 001	264 961	19%
4. Nombre d'agences et guichets* Number of branches and sub-branches*	74	84	91	96	100		4%
5. Nombre d'emplois* Number of employees*	1 219	1 177	1 197	1 337	1 377		3%
6. Nombre de comptes* Number of accounts*	596 919	881 351	1 246 547	1 538 068	1 783 704		16%
7. Investissements nets Net investments	32 120 488	36 474 931	44 201 220	60 045 019	68 589 354	41 935	11%
* En unités / in units							
FONDS PROPRES RÉGLEMENTAIRES REGULATORY CAPITAL	52 964 509	58 922 810	73 114 410	119 376 716	131 904 296	80 645	8%
LES RESULTATS / RESULTS							
Produit net bancaire Net banking revenue	49 231 302	46 180 006	49 440 048	84 807 464	107 702 169	65 848	24%
Frais généraux Operating expenses	31 747 061	34 178 160	43 791 169	60 141 332	73 486 881	44 929	19%
Résultat brut d'exploitation Gross operating profit	19 640 590	14 184 917	11 748 690	31 720 001	42 707 629	26 111	31%
Dotations annuelles aux amortissements Provision for amortisation	3 038 471	3 299 943	3 492 649	3 731 996	4 877 909	2 982	27%
Résultat net Net profit	9 587 155	5 851 189	656 939	12 185 475	20 768 152	12 697	66%
COURS DE CHANGE CDF/USD EXCHANGE RATE	924,5090	927,9151	1 215,5887	1 591,9135	1 635,6153		

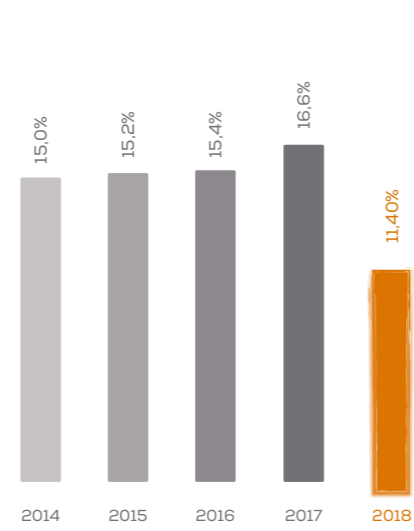
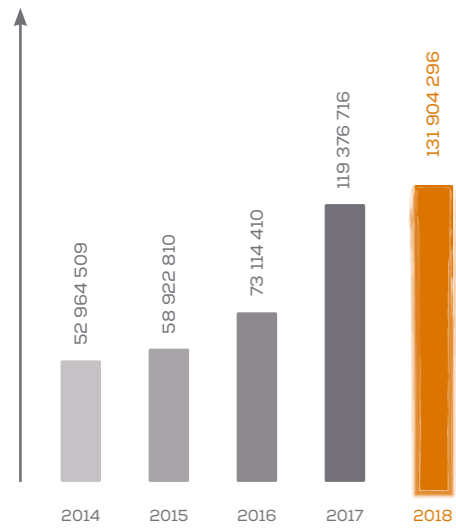
	2014	2015	2016	2017	2018	
LES RATIOS DE PERFORMANCE PERFORMANCE RATIOS						
Coefficient d'exploitation (CIR) Cost income ratio	64,5%	74,0%	88,6%	70,9%	68,2%	
Coefficient de rentabilité (ROE) Return on equity (ROE)	18,1%	9,9%	0,9%	10,2%	14,5%	
Coefficient de rendement des actifs (ROA) Return on assets (ROA)	1,8%	1,0%	0,1%	1,2%	1,4%	
Ratio de solvabilité (ROS) Solvency ratio	21,5%	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%	
	Norme Banque Centrale du Congo Central Bank of Congo Norm	2014	2015	2016	2017	2018
PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS* PRINCIPAL PRUDENTIAL RATIOS*						
Solvabilité du noyau dur Tier 1 capital ratio	>7,5%	15,0%	15,2%	15,4%	16,6%	11,4%
Solvabilité générale Tier 2 capital ratio	>10%	21,5%	20,4%	19,9%	23,3%	14,0%
Coefficient de liquidité Liquidity ratio	>100%	144,0%	112,0%	112,8%	113,7%	139,0%
Coefficient de transformation Maturity transformation ratio	>80%	509,0%	246,0%	271,8%	219,2%	432,0%
Coefficient de couverture des immobilisations Equity to fixed assets ratio	>100%	168,0%	162,0%	169,9%	202,6%	199,0%

* La BCC a mis en place une nouvelle directive de calcul des ratios prudentiels au courant de l'année 2018. Ces règles sont plus contraignantes que les anciennes, spécialement en matière de calcul des fonds propres et d'évaluation des risques.
* During 2018 the Central Bank of Congo implemented new guidelines for calculating prudential ratios. These rules are more stringent than previous ones, in particular those relating to the calculation capital and risk.

Nombre d'agences et guichets Number of branches and sub-branches		Nombre de comptes Number of accounts	
2018	100	2018	1 783 704
2017	96	2017	1 538 068
2016	91	2016	1 246 547
2015	84	2015	881 351
2014	74	2014	596 919

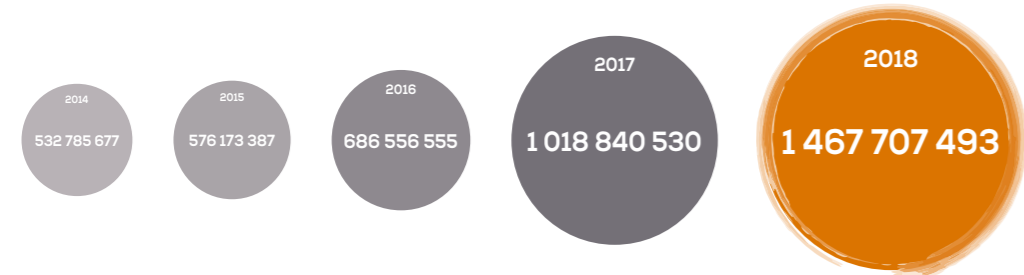
Fonds propres réglementaires*
Regulatory capital*

Solvabilité du noyau dur*
Tier 1 capital ratio



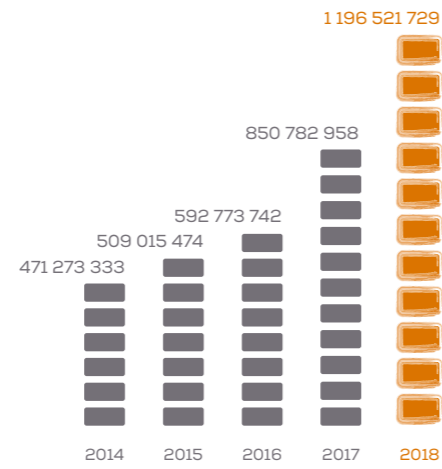
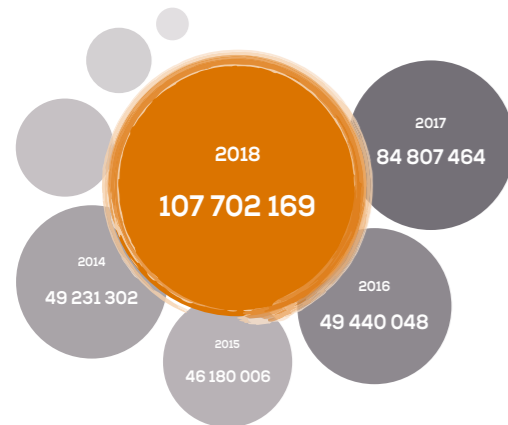
Changement de la méthode de calcul / Change to calculation methodology

Total du bilan* / Balance sheet*

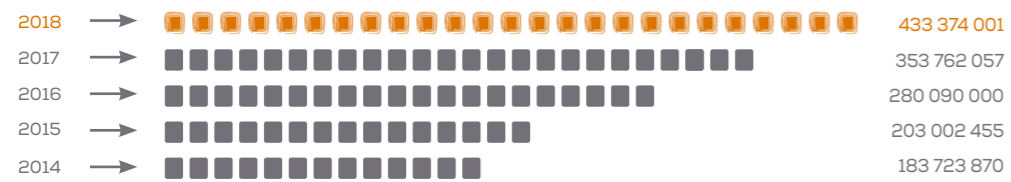


Produit net bancaire*
Net banking revenue*

Dépôts collectés*
Total deposits*

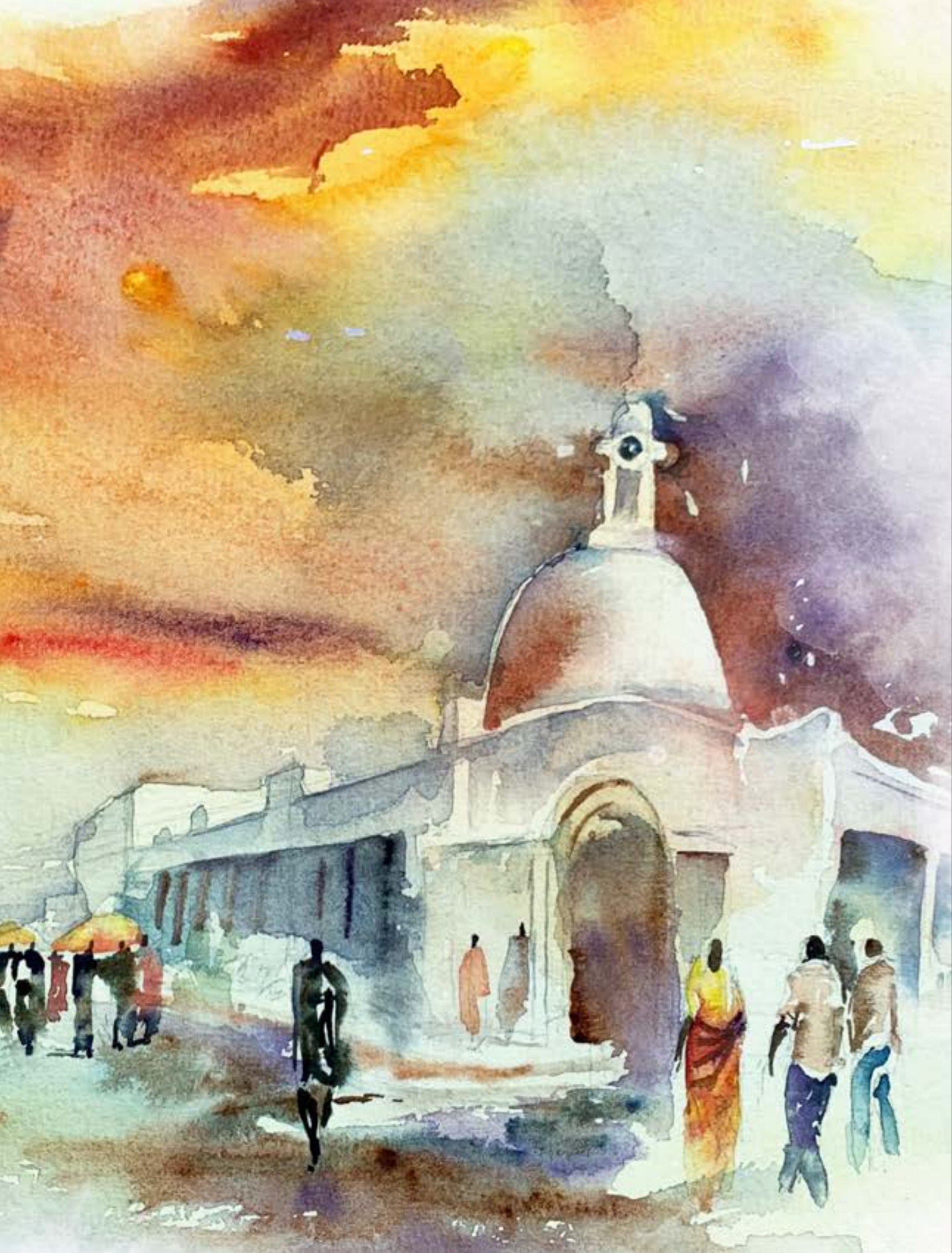


Crédits à décaissement* / Total lending*



*En milliers de CDF / *In thousands CDF





LE MOT

DU PRÉSIDENT

Une année importante pour le Congo

Deux événements majeurs ont marqué l'année 2018, à savoir la tenue des élections présidentielle et législatives en décembre et la promulgation du nouveau code minier à la fin du premier trimestre. Ces deux étapes étaient redoutées pour leurs possibles effets sur l'activité économique; heureusement, la sphère de l'économie réelle et les paramètres monétaires ont connu une relative stabilité au cours de l'année.

L'économie congolaise a, en outre, bénéficié de la remontée des cours mondiaux du cuivre et du cobalt, au premier semestre essentiellement.

Une année couronnée de succès pour la TMB

En 2018 à nouveau, la Trust Merchant Bank a réalisé une remarquable performance financière. Dans un contexte extrêmement concurrentiel, nous avons assuré une croissance régulière et durable, augmentant nos parts de marché et notre rentabilité. Ce succès repose notamment sur le professionnalisme de nos équipes, le maintien d'une approche prudentielle du risque de crédit et une volonté sans faille de contribuer à la croissance et au développement de notre patrie, le Congo.

Nous nous réjouissons que le magazine The Banker, membre du groupe Financial Times, ait consacré la TMB Banque de l'Année

2018 en République démocratique du Congo; ce titre nous est attribué pour la sixième fois, un record. Cette reconnaissance témoigne, d'une part, du dévouement et du travail acharné de nos agents aux quatre coins du pays, et d'autre part, de la fidélité de nos clients et partenaires que nous ne considérons jamais comme définitivement acquise.

Des fondements solides pour la banque de demain

La Trust Merchant Bank a développé une éthique forte, basée sur des valeurs solides qui nous guident pour offrir un service de qualité à nos clients, contribuer de manière significative à la société, renforcer notre bilan chaque année et nous prémunir contre les atteintes à la réputation qui découlent de certains comportements regrettables qui discréditent parfois le secteur bancaire.

Depuis sa création, la TMB a assurément gagné en solidité. Nos valeurs restaurent la confiance dans le système bancaire. Notre ligne de conduite est claire pour tous.

La situation financière de la banque demeure solide, reflétant une bonne capitalisation, une position de liquidité largement excédentaire, un portefeuille diversifié et une culture de risque conservatrice. Nous œuvrons pour une croissance mesurée et durable en veillant à toujours privilégier les interactions avec nos clients de manière à leur proposer des services adaptés à leurs besoins; c'est là l'essence-même de notre pratique.

Nous ne nous reposons jamais sur nos lauriers et demeurons vigilants quant aux opportunités et défis qui se présentent. En 2018, notre infrastructure informatique a connu des transformations et des mises à jour majeures. Ces innovations permettent à la banque de proposer une gamme de produits et services nouveaux et améliorés, tout en renforçant l'institution contre les menaces potentielles. Je suis fermement convaincu que les produits et services développés aujourd'hui par la Trust Merchant Bank auront un impact sur nos clients pour de nombreuses années. La TMB pose dès aujourd'hui les fondements de la banque de demain.

Conclusion

Les résultats remarquables de l'année 2018 démontrent que la Trust Merchant Bank est une institution financière rentable, dynamique et robuste.

La TMB entend poursuivre cette belle croissance en puisant sa force dans sa fine connaissance du marché local, ses ressources humaines compétentes et sa structure financière solide. Au cours de l'année 2019, les différents leviers stratégiques seront orientés vers l'accélération de l'inclusion financière, l'atténuation des risques et la poursuite de la croissance afin de maintenir la dynamique de l'exercice 2018. ■

Robert Levy

Président du conseil d'administration

CHAIRMAN'S

FOREWORD

An important year for Congo

2018 is particularly noticeable for two major events, firstly, the presidential and legislative elections that took place at the end of the year and, secondly, the enactment of the new mining code at the end of the first quarter. There were fears that these two notable developments would have an adverse effect on the economy. Auspiciously, both the economy and various financial indicators have remained relatively stable during the course of the year.

The Congolese economy has moreover also benefited from a rebound in world copper and cobalt prices, largely over the course of the first half of 2018.

A year of success for Trust Merchant Bank

Trust Merchant Bank again delivered a strong financial performance in 2018. Against a background of intense competition, we have maintained a steady course of sustainable growth, grown our market share, and reported increased profitability. The Bank's success is based on many factors, not least the professionalism and conduct of staff, a prudent credit risk culture, and an unerring desire to contribute to the growth and development of our home, Congo.

I am delighted that The Banker, part of the Financial Times Group, recognised Trust Merchant Bank as the Bank of the Year in the Democratic Republic of Congo in 2018, a record sixth award win for the Bank. The recognition is testimony not only to the hard work and application of our teams in all four corners of the country, but also to the custom and loyalty of our customers and partners, something which is never taken for granted.

A solid foundation for the bank of tomorrow

Trust Merchant Bank has developed an exceptionally strong values-based culture that enables us to serve our customers, to make a significant contribution to society, to continuously strengthen the balance sheet, and to protect ourselves from poor practices that can at times discredit the banking sector.

Since its inception, TMB has gone from strength to strength. Our values restore confidence in the banking system. Our course of action is clear to all.

The Bank's financial position remains robust, reflecting a strong capital base and liquidity

position, a highly diversified portfolio, and a conservative risk culture. Our appetite is for measured, sustainable growth, always ensuring that the personal touch remains core to our way of doing business.

We never rest on our laurels, remaining alert to the opportunities and challenges that business presents. The past year in particular has seen significant progress made in the transformation of our information technology infrastructure. This transformation is allowing the Bank introduce a range of new and improved products and services, whilst also strengthening the institution against potential threats. I have every confidence that the products and services Trust Merchant Bank is developing today will remain relevant to customers for years to come. TMB is laying the foundations of the bank of tomorrow today.

Conclusion

The results for 2018 are striking and demonstrate that Trust Merchant Bank is a profitable, vigorous, and robust financial organisation.

TMB will continue to grow, drawing on its close knowledge of the local market, the skills of its workforce, and also its solid financial foundation on which it is based. During the course of 2019, the Bank's different strategic levers will be oriented towards further accelerating financial inclusiveness, risk mitigation, and continued growth that will maintain the Bank's dynamism and momentum seen during the course of the 2018 financial year. ■

Robert Levy

Chairman of the Board of Directors



LA BANQUE THE BANK

LE RAPPORT DE
L'ADMINISTRATEUR ET
DIRECTEUR GÉNÉRAL
Oliver Meisenberg

14

18

CEO'S REPORT
Oliver Meisenberg

L'ANALYSE FINANCIÈRE

22

24

FINANCIAL ANALYSIS

LA GOUVERNANCE DE LA TMB

26

32

LE COMITÉ DE GESTION
THE MANAGEMENT COMMITTEE

GOVERNANCE AT TMB

36



LE RAPPORT

DE L'ADMINISTRATEUR ET DIRECTEUR GÉNÉRAL
OLIVER MEISENBERG

Libérer le potentiel du Congo

La Trust Merchant Bank a l'ambition de contribuer à la réussite financière des Congolais et de soutenir des projets porteurs partout au Congo. En 2018 à nouveau, nos services personnalisés, notre accessibilité et nos services digitaux de pointe ont été largement reconnus et ont prouvé leur efficacité pour atteindre cet objectif.

Performance

Je suis ravi d'annoncer qu'en 2018, la Trust Merchant Bank a de nouveau proposé des produits hautement avantageux à ses clients et a réalisé une excellente performance financière avec un accroissement de la rentabilité. Notre modèle économique de banque universelle, centré sur le client, porte ses fruits et nous permet d'envisager des succès durables pour le futur.

Les performances de la TMB témoignent de sa force. Notre bilan a augmenté de quelque 40% en 2018, avec un produit net bancaire en hausse de 24%. Plus de deux cent mille nouveaux clients ont rejoint la banque, ce qui constitue une grande fierté et une belle marque de confiance en faveur de la banque et de ses collaborateurs.

La forte croissance du produit bancaire s'est accompagnée d'un effort considérable sur la gestion des coûts. Le coefficient d'exploitation de la TMB a baissé de près de 3% à fin 2018. Un résultat impressionnant si l'on considère nos programmes d'investissements conséquents en cours, en particulier dans l'informatique.

La culture du risque de crédit de la TMB est résolument conservatrice: nous n'aspérons pas à nous aligner sur l'augmentation des crédits observée parfois dans le secteur bancaire national. Cela dit, notre portefeuille de crédit a augmenté de 19% en 2018 et nous sommes un important pourvoyeur de financement aux PME, essentielles au Congo.

Nos équipes privilégient la compréhension et la gestion du risque de refinancement des clients afin de s'assurer que nous avons la capacité de les accompagner dans leur croissance.

Depuis la naissance de la banque, nos actionnaires voient l'avenir avec confiance et enthousiasme. Les bénéfices de 2018 non distribués seront réinvestis dans les fonds propres de la banque, soutenant ainsi la poursuite de la croissance de la TMB et renforçant encore la solidité de notre bilan.

La banque universelle du Congo

Le succès de la TMB est intimement lié à la prospérité du Congo et nous sommes persuadés que nous avons la responsabilité de contribuer à relever les défis économiques, sociaux et environnementaux auxquels le pays fait face. Je suis convaincu que le succès de nos investissements à travers le Congo demeure, à ce jour, inégalé.

La TMB a franchi deux étapes importantes en 2018: cent agences et guichets bancaires et mille agents indépendants; elle est la première et la seule banque commerciale du Congo à atteindre un tel niveau d'expansion. Le nombre de clients PEPELE Mobile, notre service bancaire mobile, dépasse à présent la clientèle totale de la plupart des autres banques congolaises. Grâce à ce réseau de distribution multicanal inégalé, un compte bancaire sur cinq au Congo est actuellement détenu auprès de la TMB.

Notre réseau d'agences a poursuivi sa croissance en 2018, en particulier dans les zones reculées du pays. Toutefois, l'accent a été clairement mis, au cours de l'année, sur le développement du réseau d'Agency Banking de la TMB. Les résultats sont impressionnants: en moyenne, un nouvel agent indépendant a rejoint notre réseau chaque jour ouvrable. Notre objectif était d'étendre notre réseau dans les zones rurales où nous sommes souvent le seul fournisseur de services bancaires pour les communautés locales. Nous assumons notre rôle dans la création monétaire et nous engageons des liquidités importantes pour octroyer des crédits aux communautés rurales. L'inclusion financière reste au cœur de notre stratégie.

Investir et innover pour l'avenir

La TMB est perçue depuis longtemps comme une banque novatrice dans le secteur bancaire congolais et nous continuons à évoluer. La mise à niveau en profondeur de notre service bancaire en ligne, TMB NetBank, a marqué l'année écoulée. De plus, plusieurs nouveaux produits et services ont été ajoutés à PEPELE Mobile en 2018.

Notre service TMB NetBank a subi une refonte approfondie: les services bancaires en ligne sont plus accessibles et plus sûrs que jamais. TMB NetBank permet aux utilisateurs d'exécuter toutes leurs transactions bancaires en temps réel et intègre les toutes dernières fonctionnalités en matière de sécurité.

Des investissements conséquents dans les technologies sont à la base des nouveaux produits et services offerts aux clients. Cet impressionnant programme d'investissement dans l'infrastructure informatique contribue à la digitalisation de la TMB.

Notre accent sur l'innovation et l'utilisation des technologies est motivé par la volonté d'apporter des réponses durables aux besoins du marché bancaire congolais et d'améliorer encore l'expérience client. Cependant, la digitalisation n'amointrit pas l'importance accordée à l'aspect humain; loin de là. Les nouvelles solutions numériques nous permettent de libérer davantage de temps pour aller à la rencontre des clients. Cela nous donne même l'opportunité de mieux comprendre leurs besoins, de les aider à atteindre leurs objectifs et de réaliser leurs ambitions.

La relation bancaire

Lorsque nous proposons des produits et solutions à nos clients, nous nous basons sur des données spécifiques liées à leurs secteurs d'activités, leurs affaires, leurs besoins personnels. Chaque client est unique, et pour comprendre réellement ses besoins, la TMB reste proche de lui en permanence. Cette proximité est inscrite dans notre ADN.

Nous nous efforçons de maintenir une relation de proximité avec les communautés au sein desquelles nous évoluons. Grâce à notre approche décentralisée, l'agence TMB locale constitue le cœur de la relation client. Les agences sont soutenues par des centres régionaux, situés à Lubumbashi, Kinshasa et Goma, qui peuvent rapidement leur prêter assistance en cas de besoin. En 2018, de nouvelles ressources ont été attribuées au réseau de la TMB, permettant ainsi aux décideurs de rester proches des clients et accessibles pour que les demandes de ces derniers reçoivent des réponses rapides et efficaces.

Éthique et déontologie

Le sens de l'engagement et de la responsabilité est partagé par tous à la TMB. Le professionnalisme et l'équité constituent des éléments fondamentaux de notre approche et j'affirme avec détermination que notre philosophie place l'éthique au-dessus de l'aspect purement financier.

Des relations solides constituent la pierre angulaire de notre modèle éthique. La relation de confiance qui nous lie à nos clients génère un bénéfice mutuel et profite aux deux parties. À la TMB, nous comprenons que la fidélité se mérite, et nous sommes résolus à récompenser cette loyauté et la confiance que nos clients placent dans la banque, en leur accordant toujours la priorité.

Protéger l'intégrité du système financier est une responsabilité essentielle pour tous ceux qui y participent, et d'importance capitale pour ceux qui l'utilisent. La TMB ne se dérobe pas devant ses responsabilités, nous les avons toujours assumées. Nous adoptons une approche proactive et non réactive. Elle touche chaque aspect de notre façon d'opérer, allant de pratiques de prêt prudentes à une attention de tous les instants sur la prévention de la criminalité financière. Les questions relatives à la conformité sont de la plus haute importance pour la direction de la banque, et se voient toujours accorder un traitement prioritaire. À titre d'exemple, en 2018, nous avons mis en place de nouveaux outils de pointe en matière de surveillance des transactions contre le blanchiment d'argent. Cet investissement traduit l'intégration parfaite de la conformité dans les activités quotidiennes de la banque. La TMB est par conséquent encore mieux armée pour tirer avantage des opportunités nouvelles qui se présentent.

Perspectives

Concernant nos perspectives pour 2019, le changement est en marche pour le Congo. De nouvelles réglementations bancaires auront une incidence sur le prix de nombreux produits et services bancaires. Ces changements auront un impact significativement moindre pour la TMB qu'ils n'en auront probablement sur d'autres acteurs. Néanmoins, nous observons avec attention la réaction du secteur. Parallèlement, la situation macroéconomique demeure incertaine: des guerres commerciales risquent d'avoir des retombées sur la croissance mondiale et la confiance, et les prix des matières premières affichent une volatilité accrue. Cependant, j'ai entièrement confiance dans la force et la résilience de la TMB, et j'anticipe avec plaisir une nouvelle année de croissance pour la banque.

Conclusion

J'aimerais remercier chacun de nos clients, partenaires, actionnaires ainsi que mes collègues pour leur contribution à la réussite de cette année 2018. L'engagement, le soutien et le dévouement de tous nous ont permis de connaître ce succès.

Lors de mes déplacements au Congo, je rencontre toujours avec un réel plaisir nos clients, collègues et les membres des communautés au sein desquelles nous sommes fiers d'opérer. En chemin, j'observe la façon dont nos clients s'attellent à libérer leur potentiel. Ces rencontres constituent une source d'inspiration unique, elles renforcent encore ma détermination à voir la TMB œuvrer pour gagner et mériter la confiance que vous placez en nous. Nous restons toujours **notre banque pour la vie.** ■

CEO'S REPORT

OLIVER MEISENBERG

Helping Unlock Congo's Potential

Trust Merchant Bank's purpose is to help people and communities succeed financially, and we are dedicated to supporting opportunity right across Congo. We have seen once again during the past year that our combination of personal service, accessibility, and leading digital services has proven not only to be widely appreciated but also highly effective in helping us achieve our purpose.

Business Performance

I am glad to report that again in 2018 Trust Merchant Bank (TMB) delivered significant benefits to our customers and a strong financial performance, with increased profits and returns. Our customer focused, universal banking business model continues to position us well for sustainable success.

There is strength in numbers, something TMB clearly demonstrates. Our balance sheet grew by some 40% in 2018, with net banking revenues ahead by 24%. I'm delighted to add that our total client base increased by over two hundred thousand – a compelling vote of trust in the Bank and its people.

Strong growth in banking revenues was complemented by our unrelenting focus on cost management. TMB's cost income ratio declined by almost 300bps in the year to end 2018, an impressive result when you consider our numerous and sizeable ongoing investment programmes, in particular in the area of information technology.

TMB's credit risk culture is unapologetically conservative – we have no desire to match the level of lending growth seen elsewhere in the Congolese banking sector. That being said, our loan portfolio grew by 19% in 2018 and we are a leading provider of funding to Congo's crucial SME sector. Our teams place a premium on understanding and managing clients' refinancing risk, to ensure that we have the ability and remain on hand to accompany them as they grow.

As has been the case since the birth of the Bank, our shareholders look to the future with confidence and enthusiasm. Retained

earnings for 2018 will be reinvested into the Bank's equity, supporting continued growth for TMB and reinforcing our robust balance sheet even further.

Congo's Universal Bank

TMB's success is intertwined with Congo's prosperity and we understand that we have a responsibility to help address the economic, social, and environmental challenges the country faces. I believe that our track record in investing right across Congo is second to none.

TMB achieved two important milestones in 2018: one hundred bank branches and one thousand agency outlets – the first and only commercial bank in Congo to achieve this. The number of users of Pepele Mobile, our mobile banking service, now exceeds the total client base of most other Congolese banks. Thanks to this unrivalled multichannel distribution network, one in five bank accounts in Congo is now held with TMB.

As mentioned, our branch network continued to grow in 2018, in particular in rural parts of the country, however the clear focus during the year was on developing TMB's agency banking network. The results were impressive: on average we opened one new agency outlet each and every working day. Again, our focus has been on growing the network in regional Congo, where we are often the only provider of banking services in a community. We understand our role in money creation and commit significant liquidity to providing lending facilities in rural communities. Financial inclusion remains core to our business strategy.

Investing and Innovating for the Future

TMB has long been identified as a leading innovator in the Congolese banking sector and we continue to transform for the future. A significant and transformational upgrade to our online banking service, TMB NetBank, was an important achievement of the past year. Meanwhile a number of new products and services were added to Pepele Mobile again in 2018.

Our TMB NetBank service has been thoroughly reimagined – internet banking is more accessible and safer than ever before. The service allows users to execute all their banking transactions in real time and contains the very latest security features.

The new products and services that clients see are supported by substantial investments in behind the scenes technology.

An impressive investment programme across TMB's information technology infrastructure is propelling the digitalisation of the Bank.

Our focus on innovation and the use of technology is driven by a desire to deliver sustainable responses to the needs of the Congolese banking market and to improve even further the customer experience. However digitalisation is not an effort to remove the human touch from banking – far from it in fact. New digital solutions allow us to make more time for more customer meetings. As a result, we can even better understand our customers' needs and better help them achieve their goals and aspirations.

Relationship Banking

When we deliver products and solutions to our customers, we do so based on specific knowledge of their business, their industry, their personal needs. No two customers are alike, and to truly understand their needs TMB must at all times remain close to the customer. The truth is, that approach is in our DNA.

We have always striven to be close to the communities we call home. Our decentralised business model approach means that the local TMB branch is the heart of the customer relationship. Branches are supported by regional hubs in Goma, Kinshasa, and Lubumbashi that can rapidly assist when required. Additional capacity has been added to the TMB network in 2018, ensuring that decisions makers remain close and accessible to customers, whose requests are responded to promptly and efficiently.

Ethics and Conduct

A shared spirit of commitment and responsibility permeates TMB. Professionalism and fairness are fundamental aspects of our approach to business and I am resolute when I say that our ethos prioritises the path that is ethically correct, as opposed to one that is purely financially driven.

Solid relationships are a cornerstone of any ethical business. Loyal relationships are mutually beneficial and both parties reap benefits. At TMB we understand that loyalty

is earned, and we are determined to repay that loyalty, and the trust our customers have in the Bank, by always putting what is best for our customer first.

Protecting the integrity of the financial system is an essential responsibility of all those who participate in it, and of crucial importance to all those who use it. TMB does not shy from its responsibilities, we never have. Our approach is proactive, not reactive, and touches every aspect of how we operate, from prudent lending practices to an unrelenting focus on preventing financial

crime. Matters relating to compliance are of the utmost of importance to management, and always receive priority treatment. Just one example - in 2018 we introduced new, industry-leading, anti-money laundering transaction monitoring capabilities. The investment means that compliance is seamlessly built into the day-to-day activities of the Bank. As a result TMB is even better equipped to take advantage of new opportunities as they arise.

Outlook

As we look ahead to 2019, change is afoot for Congo. Of particular note, new banking regulations that will affect the pricing of many banking products and services. Whilst the changes will be significantly less impactful for TMB than they will likely be for others, we await to see how the sector will respond. Meanwhile the macro-economic situation remains uncertain, with threatened trade wars impacting on global growth and confidence, and commodity prices exhibiting increased volatility. However, I have utmost confidence in TMB's strength and resilience, and I look forward to another year of growth for the Bank.

Conclusion

I would like to thank all of our clients, partners, shareholders, and my colleagues for their contribution to making 2018 such a successful year. It is the commitment, support, and dedication from all that enables us to succeed.

Travelling across Congo, it is always a pleasure to meet with customers, colleagues, and members of the communities in which we are proud to operate. Along the way I see first-hand how our customers are busy unlocking their potential. These visits never fail to inspire me, and reinforce my determination to ensure that TMB earns and deserves the trust that you place in us. We remain always **notre banque pour la vie.** ■

L'ANALYSE FINANCIÈRE

COMME NOUS LE PRESSENTIONS EN 2017, L'EXERCICE 2018 A ÉTÉ EXCEPTIONNEL POUR LE SECTEUR FINANCIER NATIONAL. GRÂCE À LA HAUSSE DES COURS DU CUIVRE ET DU COBALT ET À L'AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT MACRO-ÉCONOMIQUE, LES ACTIVITÉS BANCAIRES SE SONT ACCRUES. LES RÉSULTATS DÉPASSENT MÊME LES PRÉVISIONS LES PLUS OPTIMISTES. RÉTROSPECTIVE, EN CHIFFRES, D'UNE ANNÉE DE RÉFÉRENCE.

Un bilan solide

En 2018, trois chiffres sont à épingle pour la TMB. Tout d'abord, la croissance remarquable de 40% de la taille de son bilan. La moyenne au niveau sectoriel avoisine les 39%, un indicateur positif supplémentaire pour cette année.

Ensuite, son niveau de fonds propres prudents, 81 millions de dollars américains à fin 2018, le deuxième plus élevé du secteur. "Nous sommes bien au-delà des 30 millions de dollars du relèvement minimal de fonds propres fixé par le régulateur national pour cette année, et déjà conformes au deuxième palier de 50 millions de dollars à respecter pour la fin de l'exercice 2020", souligne Daniel Kasongo, directeur financier. La TMB peut donc compter sur une assise financière confortable pour poursuivre son développement, un élément extrêmement rassurant pour ses clients.

La progression de 37% des dépôts collectés clôture ce top 3 et fait de la TMB la deuxième banque du pays en la matière.

"Tant nos dépôts à vue que nos dépôts à terme ont progressé en 2018. En ce qui concerne ces derniers, nous sommes, cette année encore, leader sur le marché. C'est un marqueur de la confiance sans cesse grandissante de nos clients", précise Daniel Kasongo.

Au fil des années, la TMB n'a cessé de se diversifier. Au-delà des particuliers, elle s'adresse à tous les segments de clientèle, en proposant des produits et des services adaptés. Partenaire de choix pour les personnes morales, institutions, PME et autres entreprises, elle confirme son statut de banque universelle.

Le ratio de solvabilité

En passant de 23% en 2017 à 14%, le ratio de solvabilité de la TMB a baissé en 2018. Cette diminution, alors même que les fonds propres de la banque augmentent, s'explique exclusivement par la transposition dans la réglementation nationale, courant 2018, des normes du référentiel de **Bâle III*** en matière d'évaluation des fonds propres, alors que les anciennes directives étaient fondées sur les

normes de Bâle I. La composition des fonds propres réglementaires de la banque a évolué pour tenir compte des normes les plus strictes en matière d'évaluation du capital, à l'échelle internationale.

***Les accords de Bâle sont des propositions de réglementation bancaire. La réforme de Bâle III vise à renforcer la solidité financière des banques en garantissant un niveau minimum de capitaux propres.**

La TMB affiche une solvabilité de 14% supérieure au coefficient réglementaire minimal fixé à 10% par la Banque Centrale du Congo, lui donnant toute latitude pour accorder des prêts, investir ou amortir d'éventuelles pertes.

Un bénéfice exceptionnel

Chaque année, depuis sa création, la TMB poursuit une politique de non-distribution des dividendes en affectant la totalité de ses bénéfices au renforcement des fonds

propres. Les 13 millions de dollars de bénéfice engendrés en 2018, la meilleure performance de la banque à ce jour, n'y ont pas fait exception. Daniel Kasongo ponctue: "Parmi les cinq premières banques du pays, nous sommes la seule à avoir adopté cette stratégie sur une longue durée. Depuis ses débuts, la TMB n'a cessé de croître en faisant un pari sur l'avenir. C'est indéniablement une de ses forces."

Focus sur deux ratios prudentiels

- Pour 2018, le **coefficient de couverture des immobilisations** est de 199%. **Il s'agit du ratio permettant de s'assurer qu'à tout moment, les fonds propres de la banque couvrent les immobilisations.** Ce ratio, qui constitue un indicateur de la solidité du bilan, garantit la sécurité des dépôts. Le ratio extrêmement sain de la TMB est dû au fait que le bénéfice conséquent dégagé par la banque sera réinvesti dans l'exploitation.
- Le **coefficient de transformation** s'élève à 432%. **C'est la possibilité pour la banque de transformer la fraction de ses dépôts qui demeure constante en des crédits sur des maturités plus longues, tout en restant équilibrée.** Au Congo, dans le secteur

bancaire, on observe généralement des coefficients plus proches de la norme minimale de 80%. La TMB est en tête en matière de dépôts à terme; par conséquent, son coefficient de transformation est élevé. Cela lui confère une large marge de manœuvre pour accorder des crédits structurants et participer ainsi de manière décisive au financement de l'économie du pays.

Une banque prudente va plus loin

Les crédits à décaissement ont progressé de 19% en 2018, soit moins proportionnellement que la croissance de la taille du bilan ou celle du volume des dépôts. Au sein du système bancaire, la TMB est la banque la plus prudente en matière de distribution de crédits. Elle fait confiance à ses clients, est tournée vers l'avenir à long terme et sait qu'il sera fait de hauts et de bas. Daniel Kasongo développe: "A la TMB, nous avons adopté une approche plutôt contracyclique: lorsque l'économie va bien, nous veillons à accroître notre portefeuille crédit de façon durable, sans tomber dans l'euphorie. Ce paradigme permet de conserver une marge de réaction adéquate en cas de retournement du cycle économique pour soutenir les investissements et le financement de l'économie congolaise."

La prudence de la banque dans l'octroi de crédits se reflète d'une part dans son **coefficient emplois/ressources** de seulement 36%, qui **mesure la part des dépôts utilisée pour l'octroi des crédits**, et d'autre part à travers le coefficient de liquidité, qui s'est renforcé en 2018, atteignant les 144%. La TMB se démarque largement des autres banques congolaises, présentant pour la plupart un coefficient autour de 110%.

Un coefficient d'exploitation maîtrisé

Cette année encore, le **coefficient d'exploitation** qui **mesure la fraction du produit net bancaire absorbée par les charges d'exploitation**, a diminué, passant de 71% en 2017 à 68% en 2018. Un fait remarquable compte tenu du programme d'investissements conséquents de la banque, en particulier dans les domaines de l'informatique et des télécommunications. Les frais généraux de la banque ont augmenté, mais moins rapidement que le produit net bancaire, ce qui est un très bon indicateur de sa rentabilité.

Et 2019 ?

Les charges d'exploitation, en progression modérée en 2018, vont fortement s'accroître en 2019. En effet, les investissements substantiels concédés sur le plan informatique impacteront le bénéfice de la banque.

Le secteur financier congolais sera probablement affecté par différents facteurs: des prix des matières premières exportées par la RDC en baisse, des restrictions tarifaires imposées par le régulateur, un premier trimestre de transition politique languissant pour l'économie nationale et des prévisions économiques annoncées en recul sur le plan international. Tous les indicateurs pointent une année 2019 compliquée. "Quels que soient les challenges que l'avenir réserve, la TMB est prête, plus que jamais, à les relever", conclut Daniel Kasongo.

Daniel Kasongo, Directeur,
en charge des Finances et de la Trésorerie



FINANCIAL ANALYSIS

AS ANTICIPATED IN 2017, THE 2018 FINANCIAL YEAR WAS AN EXCEPTIONAL ONE FOR THE DOMESTIC FINANCIAL SECTOR. THE BANKING SECTOR HAS SEEN STRONG GROWTH IN ACTIVITY LEVELS, ON THE BACK OF RISING COPPER AND COBALT PRICES AND A MORE FAVOURABLE MACRO ENVIRONMENT. EVEN THE BEST FORECASTS HAVE BEEN EXCEEDED, RESULTING IN A LANDMARK YEAR IN TERMS OF FINANCIAL PERFORMANCE.

Solid balance sheet

Three figures are worth highlighting in 2018, for TMB. Firstly, remarkable growth of 40% in the balance sheet. The sector average is around 39%, another positive indicator for the year.

Secondly, TMB's regulatory capital of US\$81 million at the end of 2018, which is the second highest in the sector. "We have far exceeded the US\$30 million minimum capital requirement set by the national regulator for this year, and are already comfortably exceeding the US\$50 million requirement that will apply from the end of the 2020 financial year onwards," says Daniel Kasongo, CFO. TMB is financially well placed to continue its growth and expansion, something that is highly reassuring for its customers.

Finally, there is the increase of 37% in deposits held with the Bank, making TMB the country's second largest in this field.

"Both our demand deposits and term deposits grew in 2018. Regarding the latter, we are once again the market leader. It is a sign of the continued trust our customers place in us", says Daniel Kasongo.

TMB has not ceased to diversify over the years. From the retail sector to corporate sector, the Bank is addressing all customer segments with offers of tailored products and services. A partner of choice for SMEs and corporates, multilateral organisations, NGOs, and other organisations, TMB has sealed its status as a universal bank.

Capital ratio

TMB's capital ratio fell to 14% in 2018 from 23% in 2017. With the Bank's equity actually increasing, this lower ratio is all down to changes in 2018 in national regulations, and specifically how the transition to **Basel III*** standards from Basel I relates to capital valuation. The make-up of the Bank's regulatory capital has evolved in line with the highest international capital evaluation standards.

***The Basel accords represent proposed regulations. Basel III is aimed at reinforcing banks by ensuring a minimum level of equity capital.**

TMB enjoys a capital ratio that, at 14%, is well above the minimum regulatory requirement set at 10% by the Central Bank of Congo, giving the Bank the flexibility to grant loans, make investments, and to absorb any potential losses.

Exceptional profit level

Ever since it was first founded TMB has had a policy of reinvesting profits back into the company, thus reinforcing the Bank's capital, rather than distributing dividends. TMB's reported profit of US\$13 million for 2018, the Bank's best performance to date, will be treated similarly. Daniel Kasongo is quick to add that, "Of the country's five top banks, we are the only one to have consistently adopted this strategy over the long run. Ever since its beginnings, TMB has continued to grow by investing in the future. Without a doubt, this is one of our strengths."

Noting two key prudential ratios

In 2018, the **equity to fixed asset ratio** is 199%. **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 reflects the fact that all retained earnings are reinvested back into the Bank's capital.

The **maturity transformation rate** is 432%. **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 rate 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 rate. 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.

A prudent bank goes further

Loan disbursements grew by 19% in 2018, that is, proportionally less than the balance sheet or the level of deposits. Within the banking system itself, TMB is the most prudent of banks in terms of distributing credit. The Bank trusts its clients, and has an eye to the future, knowing that there will be ups and downs. Daniel Kasongo elaborates further, "At TMB, we have taken something of a counter-cyclical approach - when the economy is doing well, we take care to grow our credit portfolio in a sustainable fashion, without falling prey to euphoria. This pattern enables us to maintain an adequate margin for response in the event of a turn in the economic cycle, in order to support investments and to finance the Congolese economy."

The Bank's prudence in issuing loans is reflected in its **loan-to-deposit ratio (the proportion of deposits used in granting loans)** of just 36%, and in the liquidity ratio, which was bolstered in 2018, reaching 144%. TMB stands out from other Congolese banks, most of which have a corresponding coefficient of around 110%.

Exceptional cost management in a fast growing company

This year again, the **cost/income ratio (the ratio measures the fraction of net banking income taken up by operating costs)** decreased, from 71% in 2017 to 68% in 2018. A remarkable achievement given the Bank's significant investment programme, particularly in numerous areas of information technology. The Bank's overheads have increased, but less rapidly than net banking income, which is a very good sign of its profitability.

And what of 2019?

Operating expenses, which rose slightly in 2018, are expected to rise sharply in 2019. In fact, major investments in IT are set to impact the Bank's profits.

The Congolese financial sector looks set to be affected by a number of factors: a fall in commodity prices, banking fees restrictions mandated by the regulator, a first quarter of political transition impacting domestic growth, and a weaker international economic environment. Everything points towards 2019 being a complex year. "Whatever lies ahead, TMB is more than ever ready to meet the challenges", Daniel Kasongo concludes.

"BOTH OUR DEMAND DEPOSITS AND TERM DEPOSITS GREW IN 2018. REGARDING THE LATTER, WE ARE ONCE AGAIN THE MARKET LEADER. IT IS A SIGN OF THE CONTINUED TRUST OUR CUSTOMERS PLACE IN US."

Daniel Kasongo,
Director, Finance and Treasury



LA GOUVERNANCE

DE LA TMB

LA GOUVERNANCE DÉFINIT LES PROCÉDURES, LES DROITS ET OBLIGATIONS DES ORGANES D'ADMINISTRATION, DE GESTION ET DE CONTRÔLE. L'ENGAGEMENT ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DE LA TMB À L'ÉGARD DES NORMES ÉDICTÉES PAR LA BANQUE CENTRALE DU CONGO ET CELLES EN VIGUEUR AU SEIN DES BANQUES ET INSTITUTIONS INTERNATIONALES EST LA BASE DE LA CONFIANCE QUI UNIT SES CLIENTS ET SES PARTENAIRES À LA TMB. IL CONSTITUE UN DES FONDEMENTS DE SA CONSTANTE EXPANSION.

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 et confie la gestion quotidienne de la banque au comité de gestion, qui est l'organe exécutif de la banque.

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. 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.

Chaque niveau de décision fait l'objet d'une définition précise de ses missions, de ses droits et obligations.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Les tâches principales inhérentes aux responsabilités du conseil d'administration sont:

- 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
- **Yannick Mbiya Ngandu,**
administrateur et directeur
- **Daniel Kasongo Ilunga,**
administrateur et directeur

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.

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

COMPOSITION DU COMITÉ DE GESTION

- **Oliver Meisenberg,**
directeur général, assure la présidence du comité de gestion
- **Alexandre Mandeiro,**
directeur, est en charge de la Conformité et de la Gouvernance
- **Yannick Mbiya Ngandu,**
directeur, est en charge du Réseau d'agences
- **Daniel Kasongo Ilunga,**
directeur, est en charge des Finances et de la Trésorerie
- **Guillaume Kwongkam,**
responsable du département Opérations
- **Rock Ngouoto,**
responsable du département Crédit
- **Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie,**
responsable du département Risques
- **Patrick Read,**
business manager

L'approche commerciale

L'approche commerciale n'a de sens que si elle se focalise sur le client. Qui est-il? Quels sont ses besoins? Quelles sont ses attentes et ses aspirations? Répondre à ces questions, c'est comprendre comment la TMB, par sa connaissance du terrain, ses investissements et ses innovations technologiques est en mesure d'offrir des solutions adaptées à ses clients.

Le réseau de la TMB, fort de 100 agences, 82 distributeurs automatiques de billets (DAB) et plus de 1000 agents indépendants en fait la banque la plus présente en RDC. Avec PEPELE Mobile et TMB NetBank, elle est la première à avoir amorcé la transition vers une banque digitale, en adéquation avec son temps. La TMB offre à ses clients plusieurs canaux d'accès à ses services. Téléphones, applications et services digitaux se sont ajoutés aux guichets traditionnels de la banque. Ces deux axes se complètent et permettent de rencontrer ses ambitions de banque universelle: la banque pour tous, partout dans le pays, à tout moment.

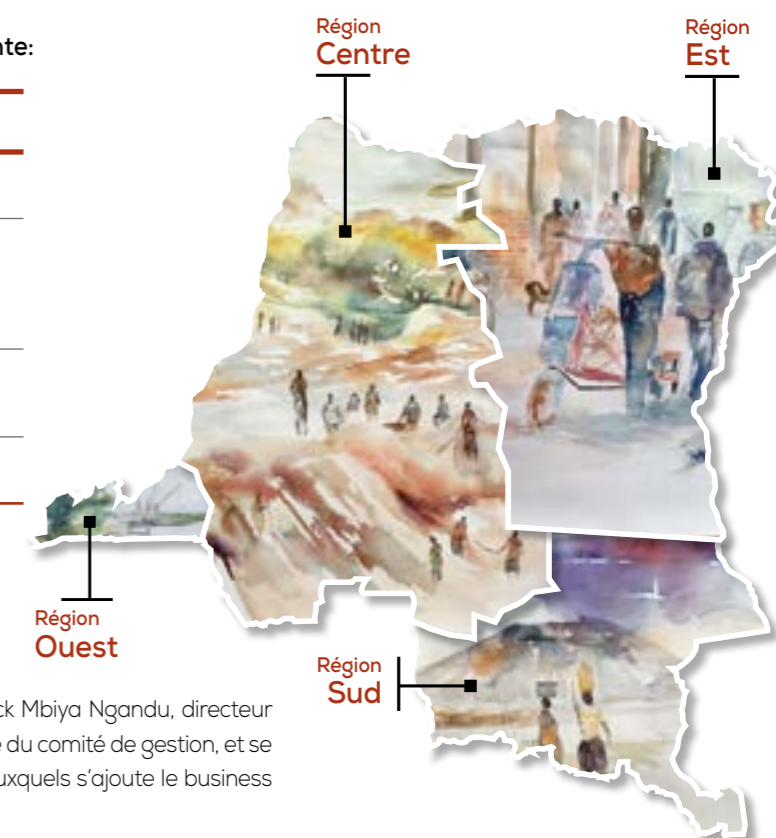
Particuliers, entreprises et institutions peuvent s'appuyer sur la TMB. Sa compréhension approfondie de la relation commerciale, des enjeux stratégiques ainsi que sa connaissance des besoins locaux et des réalités de terrain en font un partenaire incontournable. Sa stratégie est résolument centrée sur l'Homme, 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 particulière de sa zone. Principalement commercial, son rôle est également administratif et logistique. Aguerri à 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 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	Jean-Marie Manzono (Mbuji-Mayi)
Région Est	Bas-Uele, Haut-Uele, Ituri, Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Tshopo	Arsène Ntambuka (Goma)
Région Sud	Haut-Katanga, Haut-Lomami, Lualaba, Tanganyika	Sele Mulumba (Lubumbashi)



Le comité commercial

Le comité commercial est dirigé par Yannick Mbiya Ngandu, directeur en charge du Réseau d'agences et membre du comité de gestion, et se compose de quatre business managers, auxquels s'ajoute le business development manager.

Il 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 d'une certaine taille et institutions.

Le contrôle et la gestion des risques

Le contrôle et la gestion des risques sont assurés par le département Risques, composé d'une vingtaine de personnes réparties entre les villes de Lubumbashi, Kinshasa et Goma.

Cette organisation vise à une maîtrise accrue des risques de différentes natures auxquels chaque banque est exposée dans l'exercice de ses activités.

Cinq principaux types de risques sont identifiés en matière bancaire:

- 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;
- le risque opérationnel est le risque de perte résultant de carences ou de défaillances imputables à des procédures, des personnes, des systèmes internes ou des événements externes à la banque. Le risque informatique en fait partie;
- le risque de liquidité est le risque pour la banque de ne pas pouvoir s'acquitter de ses engagements à leurs échéances;
- le risque de marché correspond au risque de perte résultant des variations des prix du marché. Il porte essentiellement sur le taux d'intérêt et sur le taux de change;
- le risque de réputation est le risque encouru par la banque à propos de tout événement d'origine interne ou externe pouvant porter préjudice à son image.

Toute banque est exposée à ces risques dont la liste n'est pas exhaustive, et doit faire face à l'évolution constante de son environnement politique et économique. Une adaptation continue des moyens mis en œuvre pour la maîtrise de ces risques est donc indispensable. L'objectif ultime de la politique de gestion des risques étant de préserver le patrimoine de la banque ainsi que celui de ses clients.

Sous l'autorité du comité de gestion, le département Risques déploie un ensemble de moyens, de procédures et d'actions permettant à la banque de mieux identifier, analyser, mesurer, surveiller et gérer ces différents risques. Le conseil d'administration, quant à lui, approuve et examine à intervalles réguliers, les stratégies mises en œuvre pour maintenir chaque risque significatif à un niveau acceptable.

Le contrôle et la gestion des risques revêt une importance stratégique pour la banque. La TMB est une banque audacieuse: elle doit le rester pour maintenir son statut de leader. Elle n'attend pas les opportunités, elle les crée.

"L'attitude prudentielle de la TMB concernant le contrôle et la gestion du risque crédit contribue largement à la qualité de ses ratios de liquidité et de rentabilité. De ce fait, elle est en mesure de répondre à ses engagements à court, moyen et long termes", explique Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, responsable du département Risques.

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 renforce sans cesse ses contrôles pour assurer le 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 des opérations quotidiennes.

Respecter la réglementation

Compte-tenu de son réseau étendu et de la croissance de son portefeuille client, la TMB s'est dotée d'un département Conformité significatif, dont l'effectif est réparti entre les trois pôles opérationnels de la banque. Oliver Lumbu, compliance manager, précise: *"Le département Conformité veille à ce que toutes les activités de la banque soient conformes à l'ensemble des 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."*

Se doter d'un personnel qualifié

Au moment du recrutement, chaque travailleur approfondit, dans le cadre de sa formation générale, 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 en matière de conformité, organisée conjointement par les départements Formation et Conformité.

"L'ATTITUDE PRUDENTIELLE DE LA TMB CONCERNANT LE CONTRÔLE ET LA GESTION DU RISQUE CRÉDIT CONTRIBUE LARGEMENT À LA QUALITÉ DE SES RATIOS DE LIQUIDITÉ ET DE RENTABILITÉ. DE CE FAIT, ELLE EST EN MESURE DE RÉPONDRE À SES ENGAGEMENTS À COURT, MOYEN ET LONG TERMES."

*Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie,
responsable du département Risques*

Acquérir des outils de pointe

La conformité intervient dès l'entrée en relation avec le client et se développe en trois temps:

- Le premier filtre est humain. Les agents de la banque effectuent un screening du client, s'informent sur sa situation financière et ses sources de revenu.
- L'intelligence artificielle prend la relève dans les étapes suivantes. Le logiciel de filtrage Compliance Link, croise 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, notamment Online Compliance et World Check, sont utilisés en cas de besoin, pour des diligences additionnelles.

- OFSAA (Oracle Financial Services Analytical Applications), un outil de pointe dans l'analyse transactionnelle, intervient dans la troisième phase. Il intègre une série de schémas permettant de détecter les transactions douteuses.

L'utilisation conjointe de ces outils de référence démontre qu'en matière de conformité, tout est mis en œuvre à la TMB pour maintenir un niveau de conformité élevé, gage de sécurité pour les clients et les partenaires de la banque. ■

INSTITUTIONS ET ACTES CLÉS EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ: LEURS LIENS AVEC LA TMB

■ La CENAREF • Cellule Nationale de Renseignements Financiers

Institution congolaise spécifiquement en charge de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement d'organisations terroristes. La TMB, comme toute autre institution financière, lui rapporte les renseignements concernant 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 suit 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 certificatives. 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 les sanctions internationales de l'ONU, de l'Union Européenne et des Etats-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.

LE COMITÉ DE GESTION

2018 EN 8 FAITS MARQUANTS

LA TMB OFFRE PLUS QUE DES SERVICES BANCAIRES

Dans le but d'accompagner encore davantage nos clients et partenaires dans la réalisation de leurs objectifs et la concrétisation de leurs ambitions, la TMB a invité le professeur Ramon Casadesus-Masanell, de la Harvard Business School, à Kinshasa, en septembre 2018, pour donner une masterclass sur le thème de la stratégie concurrentielle. Plus de cent clients et partenaires de la TMB ont participé à cette Competitive Strategy Masterclass et ont ainsi bénéficié de son expertise. Discussions, débats, ateliers sur des cas concrets ont émaillé cette formation intense. Riche en enseignements et stimulant pour tous les participants, ce moment d'échanges les aidera à exploiter pleinement leur potentiel. ■



Oliver Meisenberg

Directeur général
CEO

TMB OFFERS MORE THAN JUST BANKING

In order to further help both our clients and partners to achieve their aims and realise their ambitions, TMB invited Professor Ramon Casadesus-Masanell, from Harvard Business School, to Kinshasa in September 2018, to give a masterclass on competitive strategy. More than one hundred TMB customers and partners took part in the Competitive Strategy Masterclass, thus benefitting from his expertise. Discussions, debates and workshops looking at specific cases rounded off an intense training programme. Rich in lessons learnt and a source of encouragement for all those taking part, these exchanges will help all participants to fully reach their potential. ■

Alexandre Mandeiro

Directeur, en charge de la conformité
et de la gouvernance
Director, Compliance and Governance

TMB NETBANK • UNE MISE À NIVEAU PROMETTEUSE

A la pointe en matière d'innovations, la TMB propose, depuis 2018, un nouvel internet banking à la hauteur de ses ambitions digitales. Une mise à niveau en profondeur de notre plateforme TMB NetBank, couplée au lancement d'une application pour smartphone Android et iOS, garantit à nos clients une expérience riche en fonctionnalités, en efficacité et toujours en toute sécurité. ■



TMB NETBANK A PROMISING UPGRADE

TMB has been at the forefront of innovation since its inception and a new internet banking service matches its digital ambitions. An in-depth upgrade of our TMB NetBank platform in 2018, coupled with the launch of an Android and iOS smartphone app, are providing our customers with an efficient, secure and multi-featured banking experience. ■

THE MANAGEMENT COMMITTEE

8 HIGHLIGHTS FROM 2018

OUVERTURE DE LA 100^e AGENCE À PANZI

En 2007, quand j'ai commencé à la TMB, la banque comptait cinq agences dans trois villes. Ouvrir une centième agence douze ans plus tard est forcément un fait marquant. La symbolique autour de cette ouverture est grande: nous avons toujours cru au combat de la Fondation Panzi. Le prix Nobel de la paix, obtenu dans la foulée par le docteur Denis Mukwege, a fait de cette inauguration un moment riche en émotions. L'ouverture de cette centième agence illustre notre volonté d'inclusion financière pour les oubliés du système bancaire. ■



Yannick Mbiya Ngandu

Directeur, en charge du Réseau
d'agences
Director, Distribution

OUR 100TH BRANCH OPENED IN PANZI

In 2007, when I started at TMB, the Bank had just five branches spread across three cities. Opening a hundredth branch twelve years later is inevitably a milestone. The significance of this can hardly be overstated - we have always believed in the work of the Panzi Foundation. The Nobel Peace Prize, coming in the wake of Dr. Denis Mukwege's work, brought rich emotions to this inauguration. The opening of this hundredth branch is indicative of our desire to bring those excluded from the banking system into it. ■

ANNONCE DE LA RÉSERVE FÉDÉRALE (FED) ET RÉACTIVITÉ DE LA TMB

En 2018, la Réserve fédérale américaine a relevé graduellement son principal taux directeur. Cette décision de resserrement de la politique monétaire des Etats-Unis a entraîné une accentuation du risque de marché pour les banques ayant une exposition élevée en dollars américains, comme la nôtre. Nous avons transformé ce challenge en opportunité, en plaçant nos excédents de trésorerie en dollars sur le marché monétaire. Les revenus tirés de cette activité ont contribué, de manière significative, à la rentabilité de l'exercice clos au 31 décembre 2018. ■

Daniel Kasongo Ilunga

Directeur, en charge
des Finances et de la Trésorerie
Director, Finance and Treasury

FEDERAL RESERVE (FED) ANNOUNCEMENTS AND TMB RESPONSIVENESS

The US Federal Reserve gradually increased its main interest rate during the course of 2018. This decision to tighten monetary policy in the United States has led to increased market risk for banks with high US dollar exposure, such as ours. We turned this challenge into an opportunity by putting our dollar surplus on the money market. Income from this business contributed significantly to the Bank's profitability for the year ended 31 December 2018. ■



MISSION D'ÉVALUATION, AVEC LA BANQUE CENTRALE DU CONGO (BCC), À KABINDA

La TMB est une banque de proximité. Nous nous installons dans des endroits où aucune autre banque ne va. La Banque Centrale du Congo nous reconnaît cette expertise et a mandaté la TMB pour une mission d'évaluation sur les plans infrastructurel, humain et opérationnel à Kabinda. Aller à la rencontre des Congolais, de Kabinda ou d'ailleurs, est au cœur de notre stratégie d'inclusion financière. La plus belle reconnaissance, à mon sens, c'est quand le nom TMB est véritablement associé à "La banque pour tous". ■



Guillaume Kwongkam

Responsable du département Opérations
Head of Operations

ASSESSMENT MISSION, WITH THE CENTRAL BANK OF CONGO (BCC), IN KABINDA

TMB is a community bank. We set up our branches in those places where no other bank wishes to locate. The Central Bank of Congo has acknowledged our expertise and has appointed us to evaluate infrastructural, human, and operational plans in Kabinda. Going out to meet the community, whether it be in Kabinda or elsewhere, is at the heart of our financial inclusion policy. Having TMB associated with "banking for all" is, to my mind, the best recognition of all. ■

LA HAUSSE CONSTANTE DES CRÉDITS POUR LE SECTEUR AGRICOLE

Nous avons enregistré cette année une hausse significative des crédits octroyés au secteur de l'agriculture. La culture et l'élevage sont des enjeux centraux pour la qualité de vie de tous les Congolais. Accorder du crédit dans les zones rurales soutient l'économie des communautés locales et contribue à la diversification du portefeuille de la banque. Il ne s'agit pas d'une approche courante dans le secteur. Elle reflète la philosophie d'inclusion financière adoptée par la TMB depuis ses débuts. ■



Rock Ngouoto

Responsable du département Crédit
Head of Credit

THE STEADY RISE IN LOANS TO THE AGRICULTURAL SECTOR

This year we have seen a major increase in loans to the agriculture sector. Crop cultivation and animal husbandry play a central part in the living standards of many Congolese. Providing loans to operators in rural areas both supports the economy of local communities and helps to diversify the Bank's customer portfolio. This is unusual in the banking sector, and is a reflection of our business ethos of financial inclusion, adopted by TMB since its inception. ■

LA CIGALE ET LA FOURMI UNE SEMAINE POUR L'ÉPARGNE EN RDC

Au mois d'octobre 2018, comme chaque année depuis huit ans, a eu lieu la semaine de l'épargne. J'ai participé à toutes les éditions, et c'est toujours avec enthousiasme que j'y représente la TMB. Cette semaine d'activités, organisée par la Banque Centrale du Congo un peu partout en RDC, s'adresse principalement aux jeunes. Des animations sont organisées autour de la question de l'épargne, de l'inclusion financière ou encore de la digitalisation. Je suis convaincu que l'avenir du secteur bancaire et du pays passera par l'éducation et la formation. A la TMB, nous y accordons beaucoup d'importance, dans l'idée de faire grandir cet attrait chez les plus jeunes et, pourquoi pas, susciter des vocations... ■



Patrick Read

Business manager
Business Manager

THE CICADA AND THE ANT - SAVINGS WEEK IN CONGO

October saw the arrival of savings week in 2018, just as it has for the last eight years. I have personally participated in each of them, and I have always been more than happy to represent TMB. This week of activities, organised throughout Congo by the Central Bank of Congo is primarily aimed at young people. Animations on the themes of saving, financial inclusion, and digitalisation are produced and circulated during the week. I am convinced that the future both of the country and of the banking sector lies with education and training. At TMB, we place a lot of emphasis on making ourselves more attractive to the youngest in our society and to kindling vocations. ■

NOTRE PARTICIPATION AU PROGRAMME DE PRÊTS INTERMÉDIÉS DE LA BANQUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT (BEI)

Le programme de la BEI et la stratégie de la TMB, consistant notamment à soutenir et à promouvoir les PME, présentent de nombreux points communs. Des PME performantes sont un élément essentiel pour une croissance économique durable. Nous sommes déterminés à aider nos clients à réaliser leur potentiel. Notre participation au programme de la BEI est un des nombreux moyens par lesquels nous nous engageons à les accompagner dans leur croissance et leur développement. ■

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie

Responsable du département Risques
Head of Risk Management

OUR PARTICIPATION IN THE EUROPEAN INVESTMENT BANK'S (EIB) INTERMEDIATED LOANS PROGRAMME

There are many points in common between the EIB's programme and TMB's strategy of supporting and promoting SMEs. Successful SMEs are an essential part of sustainable economic growth. We are committed to helping our customers realise their potential. Our participation in the EIB programme is one of the many ways in which we are committed to supporting SME clients in their growth and development. ■



GOVERNANCE

AT TMB

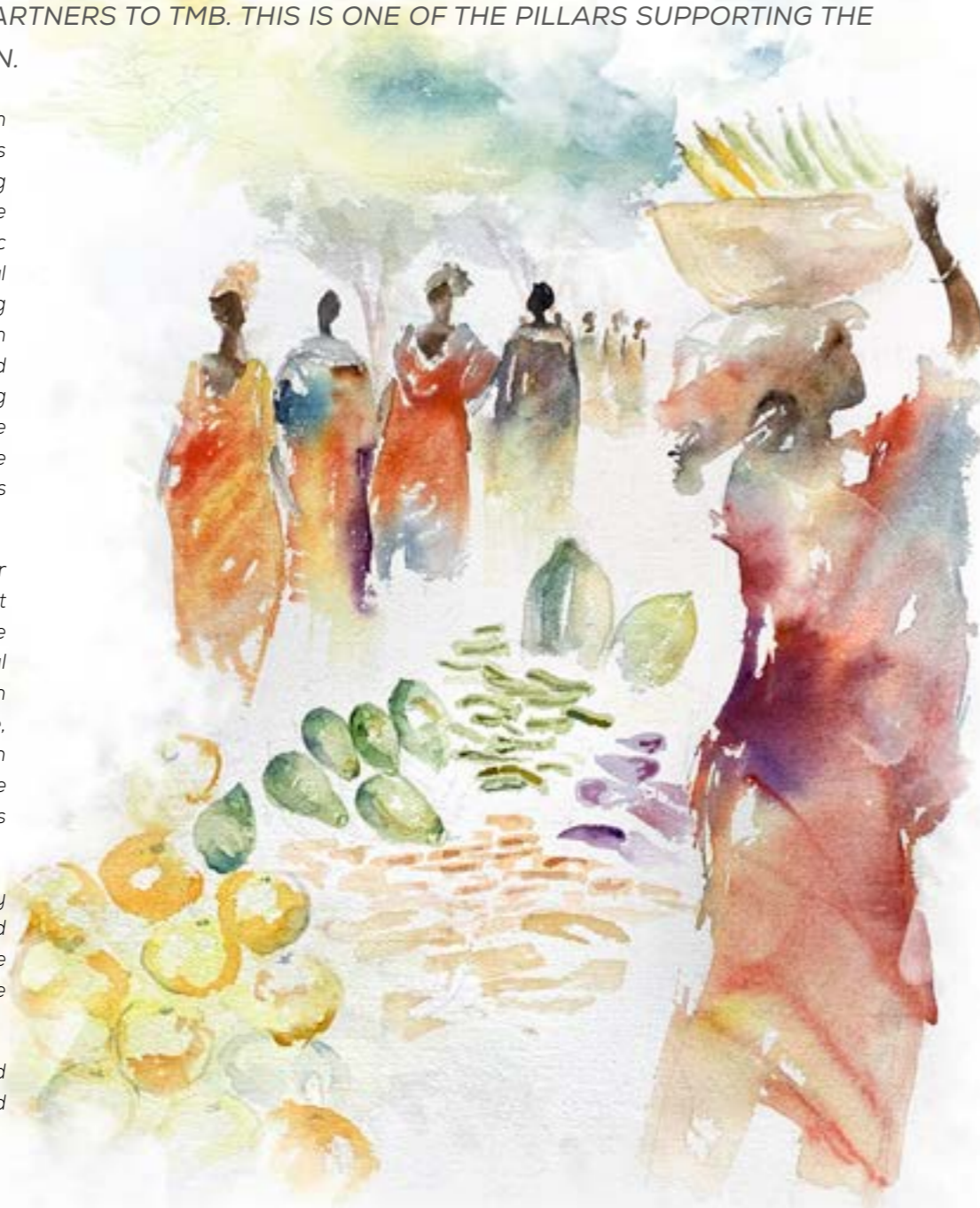
GOVERNANCE REFERS TO THE PROCEDURES, RIGHTS AND OBLIGATIONS OF ADMINISTRATIVE, MANAGEMENT AND SUPERVISORY BODIES. TMB'S ETHICAL AND PROFESSIONAL COMMITMENT TO FULFILLING THE STANDARDS LAID DOWN BY THE CENTRAL BANK OF CONGO AND THOSE IN FORCE IN INTERNATIONAL BANKS AND INSTITUTIONS FORMS THE BASIS FOR THE TRUST BINDING ITS CLIENTS AND PARTNERS TO TMB. THIS IS ONE OF THE PILLARS SUPPORTING THE BANK'S ONGOING EXPANSION.

In order to maintain sustainable growth TMB is continuously examining how it is organised and operates, and reinforcing its management and supervisory work. The Bank's operating rules are set out in specific charters that have been filed with the Central Bank of Congo, and are seen as ensuring clear and transparent conduct. Each section of the Bank has its own role to play; the Board of Directors is responsible for deliberating the Bank's affairs and for entrusting the Bank's day-to-day management to the Management Committee, which is the Bank's executive body.

A set of procedures maintains a clear division of powers between these different management bodies. In order to preserve TMB's own values, internal and external monitoring tools facilitate the identification of risks, swift management of the same, and, where necessary, the prohibition of transactions that run contrary to the TMB ethos or that are likely to damage its reputation.

The Bank's employees hold its ethical policy in high esteem. Directors, management, and all TMB staff fulfil their roles in line with the highest ethical standards and applicable legal principles.

All levels of decision-making are approached in a precise way, taking purpose, rights, and obligations into account.



BOARD OF DIRECTORS

The Board of Directors is responsible for defining the Bank's major strategic policies and oversees the Bank's activities in terms of its commitment to customers, shareholders, and partners.

The main tasks inherent in the responsibilities of the Board of Directors are:

- taking charge of the Bank's strategic planning;
- overseeing risk management;
- planning new appointments and assessing the Management Committee's performance;
- supervising communications;
- ensuring integrity, good governance, and compliance.

COMPOSITION OF THE BOARD OF DIRECTORS

Robert Levy,
Chairman of the Board

EXECUTIVE DIRECTORS

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

NON-EXECUTIVE DIRECTORS

- **Célestin Tshibwabwa,**
Director, 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 board in its supervisory role. It receives, analyses, and comments on reports submitted by the Bank's internal audit department. If necessary, the committee advises the Board of Directors on how to make the internal audit more effective.

COMPOSITION OF THE AUDIT COMMITTEE

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



THE MANAGEMENT COMMITTEE

As the executive body, the committee is responsible for the day-to-day running of the Bank. The Management Committee implements the following in order to achieve the strategic objectives as set out by the Board of Directors:

- the day-to-day management of the Bank;
- provision of adequate information to the Board of Directors;
- implementation of the Board of Directors' decisions;
- monitoring compliance with the legal and regulatory framework.

A number of special committees are linked to the Management Committee: Commercial, Human Resources, Asset and Liability (ALCO), Credit, Information Technology, and Treasury. These committees play an advisory role in their area of expertise, and report directly to the Management Committee.

The Management Committee is made up of eight members, appointed by the Board of Directors.

COMPOSITION OF THE MANAGEMENT COMMITTEE

- **Oliver Meisenberg,**
CEO
- **Alexandre Mandeiro,**
Director (Compliance and Governance)
- **Yannick Mbiya Ngandu,**
Director (Distribution)
- **Daniel Kasongo Ilunga,**
Director (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 customer. Who are they? What are their needs? What expectations and aspirations do they have? It is in answering these questions that TMB, with its knowledge of the field, its investments, and its technological innovations, is able to tailor its offer to its customers.

With a network of 100 branches, 82 ATMs and more than 1,000 agency banking outlets, TMB offers the largest network in Congo. Alongside Pepele Mobile and TMB NetBank, TMB is a trailblazer in the transition to digital banking. TMB offers its customers several different modes of accessing its services. Phone, apps, and digital services have been added to the Bank's traditional access points, namely bank branches. These two axes are complementary, enabling TMB meet its universal banking aims – banking for all, anywhere, at any time.



Individuals, companies, and institutions can all turn to TMB with confidence. The Bank's in-depth understanding of customer relationships, strategic issues, and knowledge of local needs and the situation on the ground make it a key partner. TMB's strategy is firmly centred on people, with its aspirations invariably directed at Congo.

Three hubs • four regions

TMB is underpinned by three regional hubs supporting the Bank's operations and its operational management – these are Lubumbashi, Kinshasa, and Goma. TMB's operational management is divided up into four regions. Each of these is supervised by a business manager with a particular knowledge of their region. Although primarily tasked with commercial matters, the business managers also play a part in administrative and logistical operations. Each business manager is an experienced bank manager and acts as a relay point between the Management Committee and branch managers in their region of responsibility.

The various provinces of Congo are allocated to the following regional sub-groups:

Régions	Provinces	Business managers
West	Kinshasa, Kongo Central	Patrick Read (Kinshasa)
Centre	Ecuador, Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, Kwango, Kwilu, Lomami, Mai-Ndombe, Mongala, North Ubangi, Sankuru, South Ubangi, Tshuapa	Jean-Marie Manzono (Mbuji-Mayi)
East	Bas-Uele, Haut-Uele, Ituri, Maniema, North Kivu, South Kivu, Tshopo	Arsene Ntambuka (Goma)
South	Upper Katanga, Upper Lomami, Lualaba, Tanganyika	Sele Mulumba (Lubumbashi)

The Commercial Committee

The Commercial Committee is headed by Yannick Mbiya Ngandu, director in charge of distribution at TMB, and member of the Management Committee. The committee members include the four business managers, plus the Bank's business development manager.

The Commercial Committee implements the Bank's commercial policy in the four regions and is in charge of the development of the customers established in several provinces of the country. The Commercial Committee is a dynamic body that prospects and offers solutions aimed at large companies, SMEs of a certain size, and institutions.

Risk Control and Management

Risk control and risk management are the responsibility of the Risk Department, a team comprising of more than twenty, distributed between the cities of Lubumbashi, Kinshasa, and Goma.

The department seeks to identify and manage the different kinds of risks to which each bank is exposed in the course of running its operations.

There are five main areas of risk in banking:

- credit risk is that of a counterparty potentially defaulting when it is no longer able to honour its commitments;
- operational risk stems from losses as a result of deficiencies or failures in procedures, persons, internal systems, or events external to the Bank, and includes the area of IT risk;
- liquidity risk is the risk that the Bank has to default on commitments that are due;
- market risk is that which stems from changes in prices on the market, and primarily relates to interest and exchange rate risk;
- reputational risk is the risk that the Bank incurs from internal and external events that are susceptible to damaging the Bank's reputation.

All banks are exposed to these risks, the list of which is not exhaustive, and must deal with the risks attached to an ever changing political and economic climate. Accordingly, banks must continually adapt, using all means at their disposal, in order to manage effectively these risks. The ultimate objective of risk management is to preserve the Bank's assets and those of its customers.

Under the Management Committee's authority, the Risk Department utilises a set of resources, procedures, and actions that enable the Bank to better identify, analyse, measure, monitor and manage these various risks. The Board, for its part, is responsible, at regular intervals, for examining and approving the strategies put in place to keep all the major risks to an acceptable level.

Risk control and risk management are of strategic importance to the Bank. TMB is an ambitious bank, and it indeed must continue to be

so in order to keep its position as market leader. It does not wait for opportunities to arise – it creates them.

"TMB's circumspect approach to controlling and managing credit risk plays a significant role in ensuring the quality of the Bank's liquidity and profitability ratios. As a result, the Bank is readily able to meet its short, medium, and long-term commitments", says Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, Head of Risk Management.

Compliance

Compliance is a matter of the Bank identifying the activities of each of its customers, its representatives, and those of any other connected party, and also of ongoing monitoring of all transactions passing through the Bank. TMB is continually strengthening its controls to ensure adherence to all applicable compliance rules. The Bank will deal with nether entities nor individuals suspected of illegal activities, money laundering, or of financing terrorism. International sanctions, particularly those of the UN, OFAC, and the European Union are taken into account and the associated requirements rigorously complied with, from the moment of first contact with the customer through to the supervision of daily operations.

Adhering to the regulations

Given its extensive network and the growth of its customer portfolio, TMB has built a substantial compliance department, with centres of excellence established in each of the Bank's three regional hubs. Oliver Lumbu, Compliance Manager, says: "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 breaches in the fight against money laundering, terrorism financing, and corruption."

Qualified staff

All employees are required to undergo comprehensive compliance training, including on the issues of money laundering and the financing of terrorism, when they first join the Bank. In addition to the initial training, employees undergo annual compliance training which is jointly organised by the Training and Compliance departments.

"TMB'S CIRCUMSPECT APPROACH TO CONTROLLING AND MANAGING CREDIT RISK PLAYS A SIGNIFICANT ROLE IN ENSURING THE QUALITY OF THE BANK'S LIQUIDITY AND PROFITABILITY RATIOS. AS A RESULT, THE BANK IS READILY ABLE TO MEET ITS SHORT, MEDIUM, AND LONG-TERM COMMITMENTS."

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, Head of Risk Management

State-of-the-art tools

Compliance oversight is triggered as soon as the customer begins its relationship with the Bank, and evolves over three phases:

- The first filter is human. The Bank's representatives screen the customer, familiarising themselves with their financial situation and their income sources.
- Artificial intelligence takes over in the next steps. The Compliance Link filtering software scans national and international databases alongside TMB's, to ensure that there are no customers under sanctions. Other tools, including Online Compliance and World Check, are used where needed for further due diligence checks.
- OFSAA (Oracle Financial Services Analytical Applications), a leading tool in transactional analysis, comes into play in the third phase. The software has a series of tools built into it for detecting suspicious transactions.

The combined use of these benchmark resources shows that, when it comes to compliance, TMB does everything in its power to maintain a very high level of compliance standards, guaranteeing security both for customers and all partners. ■

KEY COMPLIANCE BODIES AND MEASURES AND THEIR CONNECTION WITH TMB

National Financial Intelligence Unit ■ **CENAREF**

Congolese organisation responsible for combatting money laundering and the financing of terrorist organisations. TMB, like all other financial organisations, provides CENAREF with information of any suspicious activity that the Bank identifies.

US Foreign Account Tax Compliance Act ■ **FATCA**

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

Financial Action Task Force ■ **FATF**

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

Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists ■ **ACAMS**

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.

Office of Foreign Assets Control ■ **OFAC**

A financial control agency coming under the United States Treasury Department, responsible for enforcing international US sanctions. TMB abides by the international sanctions of the UN, the European Union and the United States, to name but the main ones.

Organization for the Harmonization of Commercial Law in Africa ■ **OHADA**

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



RAPPORT D'ACTIVITÉS ACTIVITY REPORT

ANTICIPER, INNOVER, INVESTIR
ANTICIPATION, INNOVATION,
INVESTMENT 44

45 HISTOIRE D'UNE
(R)ÉVOLUTION DIGITALE

THE STORY OF A
DIGITAL (R)EVOLUTION 49

52 LA BANQUE À LA RENCONTRE
DES COMMUNAUTÉS

THE BANK REACHING
OUT TO THE COMMUNITY 57

60 LA TMB
ET SON CAPITAL HUMAIN

TMB AND ITS HUMAN
RESOURCES 61

62 AND THE WINNER IS...



ANTICIPER, INNOVER, INVESTIR

LA BANCARISATION EST AU CŒUR DE LA STRATÉGIE D'EXPANSION DE LA TMB. PAR L'INCLUSION FINANCIÈRE, ELLE ENTEND REDONNER AUX CONGOLAIS LA CONFIANCE DANS LE SYSTÈME BANCAIRE ET LES ACCOMPAGNER DANS LEURS PROJETS D'AVENIR.

Née au Congo, la TMB comprend les réalités du pays et agit conjointement sur trois fronts indissociables de sa politique de banque universelle.

La TMB connaît son pays et **anticipe** ses besoins. Les ouvertures d'agences se sont poursuivies en 2018 pour atteindre le nombre symbolique de cent et les agents indépendants ont dépassé le millier d'unités. Son réseau étendu est la preuve de la confiance sans cesse grandissante de ses clients.

Parallèlement à ces ouvertures, sa politique d'**innovation** donne la possibilité à la TMB de toucher un public élargi et plus éloigné encore des centres urbains. TMB NetBank et PEPELE Mobile sont les fers de lance d'une offre digitale qui rencontre les besoins d'un public en augmentation constante.

Pour la TMB, **investir** est une nécessité. Certains investissements sont visibles pour le client: la nouvelle plateforme TMB NetBank ou PEPELE Mobile; d'autres rendent leur utilisation plus fonctionnelle, sécurisée et efficace.

Le Congo évolue. La TMB est aux premières loges pour anticiper ces changements, comme elle l'a toujours fait, et investit dans des innovations pour ses clients et la RDC. ■

ANTICIPATION, INNOVATION, INVESTMENT

FINANCIAL INCLUSION LIES AT THE HEART OF TMB'S EXPANSION PROGRAMME. THROUGH ITS FINANCIAL INCLUSION EFFORTS, THE BANK AIMS TO GIVE CONGOLESE PEOPLE CONFIDENCE IN THE BANKING SYSTEM AND TO SUPPORT THEM WITH THEIR PLANS FOR THE FUTURE.

Born and bred in Congo, TMB understands the country innately and is responding to its needs with a universal banking approach that is multifaceted.

TMB knows its home well and can therefore **anticipate** its needs. We continued to open new branches in 2018, reaching the milestone of 100 branches, whilst the total number of independent agency banking outlets exceeded 1,000 during the year. This extensive network is feasible thanks to the ever-growing trust our customers place in our bank.

Together with these new branches, TMB's **innovative** approach gives the Bank the opportunity to reach a wider public located away from the population centres. TMB NetBank and PEPELE Mobile are the spearheads of a digital offer meeting the public's ever-growing needs.

Investment is essential to TMB. Some investments, like the new TMB NetBank service or PEPELE Mobile, are visible to the customer, while others, more in the background, are aimed at increasing functionality, and enhancing security and efficiency.

Congo is evolving. TMB is at the forefront of anticipating the ensuing changes, as it has always done, and investing in innovations for all communities within the country. ■

HISTOIRE D'UNE

(R)ÉVOLUTION DIGITALE

Dans la course aux FinTech*, PEPELE Mobile toujours en tête

La banque pour tous et partout en RDC est un rêve un peu fou. Un élan insufflé par le comité de gestion de la TMB, une force puisée dans ses racines congolaises et une détermination décuplée par ses ambitions d'inclusion financière ont fait de ce rêve une réalité.

A vos marques!

PEPELE Mobile, un compte en banque accessible sur n'importe quel type de téléphone, fait de la TMB la première banque digitale en RDC. Multiréseau, multicanal, multidevise, multilingue, il permet d'effectuer de nombreuses opérations sans se rendre obligatoirement en agence.

Plus de mille agents indépendants PEPELE Mobile viennent renforcer le réseau le plus large du pays. Sélectionnés pour leur accueil, leur professionnalisme et la relation de confiance qui les unit à leur quartier, ils constituent l'un des moteurs du développement continu de PEPELE Mobile et de la TMB. Répartis sur tout le territoire, les points focaux PEPELE Mobile assurent le suivi des agents indépendants au quotidien.

Prêts...

Proposer des services qui fonctionnent parfaitement, assurer un suivi des opérations efficace et offrir une facilité d'utilisation aux clients est la base sur laquelle PEPELE Mobile construit son expansion. En plus des investissements qui se poursuivent pour ces

objectifs initiaux, le produit intègre aujourd'hui de nouvelles fonctionnalités pour une expérience digitale toujours plus riche.

L'auto-inscription facilite l'accès à un compte PEPELE Mobile. Via l'application mobile sur smartphone ou sur internet, le client peut ouvrir son compte seul, en quelques étapes. Lors de l'inscription à PEPELE Mobile, un IBAN intégrant le numéro de téléphone est automatiquement généré. Cette nouveauté permet désormais à tous les clients PEPELE Mobile de recevoir des transferts internationaux par SWIFT.

Parallèlement, grâce au partenariat conclu avec la messagerie financière instantanée internationale Muku, les clients peuvent recevoir, directement sur leur compte mobile, de l'argent en provenance de certains pays de la zone SADC (Southern African Development Community - Communauté de développement d'Afrique australe) à savoir l'Afrique du Sud, le Botswana et la Zambie,

auxquels s'ajoutent le Royaume-Uni. Une collaboration qui devrait en amener d'autres...

La carte de débit Visa PEPELE Mobile, lancée en 2018, complète cet écosystème. Le client peut désormais payer chez le commerçant de son choix ou retirer de l'argent sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB), en RDC et partout dans le monde. Les investissements consentis cette année font de cette carte l'une des plus efficaces du marché. Un téléphone, une carte, et c'est parti!

Pour obtenir votre IBAN
Envoyez IBAN par SMS au
4008
(seulement en RDC)



* Fintech: Contraction de finance et technologie

PEPELEZ!

Désormais disponible sur Android et iOS, l'application Pepele suffit pour avoir accès à son compte en banque. Cette alternative permet à tous les utilisateurs de profiter des services digitaux et d'effectuer leurs transactions facilement dans un écosystème sécurisé. Cette application pour smartphone jouit d'un design épuré, d'une offre mise à jour régulièrement et peut aisément intégrer de nouveaux services.

Grâce à l'application Pepele, le particulier peut, bien sûr, consulter ses extraits de compte, effectuer des transferts ou recevoir son salaire. Pour simplifier la vie de ses clients, la TMB conclut depuis plusieurs années des partenariats avec des facturiers stratégiques dans les domaines de la télédistribution, de la téléphonie, des énergies, du e-commerce ou du recouvrement de taxes. Ces facturiers, intégrés à son application, lui donnent aussi la possibilité de renouveler, en quelques étapes, son abonnement à Canal+, d'acheter des unités téléphoniques (Airtime) chez tous les opérateurs, de payer un minerval, de souscrire un abonnement chez un fournisseur d'énergie ou encore de s'acquitter de certains impôts et taxes. Une fois le paiement effectué, le service est instantanément actif. L'application rend la navigation plus simple et intuitive et ces facturiers sont également disponibles avec un téléphone traditionnel. Une excellente nouvelle pour les clients de la TMB.

PEPELE Mobile offre aux chefs d'entreprise ou aux régies financières une plateforme plus complète et un accompagnement personnalisé. Le produit est modulable à l'infini. La TMB travaille en collaboration étroite avec le client afin qu'il puisse jouir d'un outil sur mesure. Tous les maillons de la chaîne bénéficient d'un service instantané. Que ce soit le paiement du salaire des employés ou des fonctionnaires, des fournisseurs ou tout autre paiement vers des bénéficiaires: un nom, un prénom et un numéro de téléphone suffisent. Tous seront crédités et avertis en temps réel.

La création, notamment pour les ONG, de cash vouchers et de commodity vouchers (coupons dématérialisant soit du cash, soit des biens) montre l'étendue des possibilités de PEPELE Mobile. Transparence, instantanéité, gain de temps et d'argent sont les points forts de cette formule. *"A titre d'exemple, nous sommes aujourd'hui en mesure de créditer le téléphone d'un bénéficiaire avec de l'argent digitalisé précise, à venir retirer chez un commerçant ou groupe de commerçants désignés. Le suivi pour le bailleur de fonds est ainsi de bien meilleure qualité. De plus, intégrer PEPELE Mobile dans une chaîne de paiement évite de manipuler des liquidités, de dépêcher des équipes dans des endroits éloignés et favorise l'accès aux services financiers aux personnes qui en étaient précédemment exclues",* explique Kevin Falesse, chef de projet.

TRANSFÉRER DES CENTAINES DE DOLLARS À DES MILLIERS DE CLIENTS OU DES MILLIERS DE DOLLARS À DES CENTAINES DE CLIENTS, C'EST POSSIBLE AVEC PEPELE MOBILE

PEPELE Mobile est également une plateforme de collecte efficace. Les partenariats conclus avec des régies financières pour collecter certaines taxes et impôts sont fructueux, peu importe les montants concernés. *"PEPELE Mobile permet de collecter mieux et plus. Le liquide est volatile, pas l'argent dématérialisé. Pour certaines taxes, la hausse des taux de perception atteint 300 à 500%. Etre détenteur d'un compte PEPELE Mobile n'est pas une obligation pour le client. Il apporte ses liquidités, nous nous chargeons de les digitaliser. Cette digitalisation réduit considérablement le risque de fraude",* souligne Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences.

Tout est mis en œuvre pour offrir une expérience digitale incomparable. La TMB poursuit ses innovations et de nouveaux modules complémentaires devraient enrichir l'offre actuelle. Que ce soit le programme de fidélité, l'accessibilité aux crédits ou le lancement de nouveaux canaux pour les clients comme l'USSD qui entreront en vigueur en 2019. Avec PEPELE Mobile, la TMB garde une longueur d'avance dans la révolution digitale.



TMB NetBank Toujours plus loin, toujours plus proche!

En repensant en profondeur son produit **TMB NetBank**, la TMB avait à cœur de proposer à ses clients une solution à la hauteur de ses ambitions en matière d'internet banking. La migration isofonctionnelle vers la plateforme digitale Oracle, garantit à l'utilisateur plus de rapidité, de possibilités, une meilleure connexion et une intégration au Core Banking System de la banque. Tour d'horizon de ses nouveautés.

Une App sur Google Play Store et Apple App Store

L'application **TMB NetBank** est née, et avec elle, de nouvelles perspectives pour la banque en ligne de la TMB. Si la version précédente offrait, uniquement à partir d'un navigateur Web, des services de base assez similaires, le lancement de son application et la refonte de son site internet font de TMB NetBank un partenaire incontournable pour les clients de la TMB.

Sur un ordinateur ou un smartphone, **TMB NetBank** est la clef et la porte d'entrée vers la banque en ligne. Dès réception de son identifiant par sms et de son code d'accès par mail, chaque client peut consulter et gérer ses comptes via **TMB NetBank**, commander une carte ou un carnet de chèques, avoir une vue sur ses dépôts à terme et ses crédits, et bien plus encore.

TMB PaySecure, une application à télécharger sur Android ou iOS, renvoie le digipass aux oubliettes en proposant un niveau de sécurité plus élevé.

Une offre sur mesure

TMB NetBank comprend deux solutions en ligne bien distinctes en fonction du segment de clientèle. Particuliers et entreprises ont des besoins spécifiques et **TMB NetBank** en tient compte. Des formulaires d'inscription, aux guides d'utilisation, en passant par la plateforme elle-même, **TMB NetBank** se

décline réellement en deux offres dont les fonctionnalités sont adaptées aux besoins et domaines d'activité des clients. Plusieurs phases de développement du produit sont prévues courant 2019 et apporteront des innovations qui conforteront l'orientation stratégique de la TMB dans la banque digitale.

Un prix plancher

Alors que le smartphone devient plus accessible, la TMB propose une offre attractive pour son internet banking avec un forfait annuel de 10 dollars américains pour les particuliers et 100 dollars pour la plateforme adaptée aux personnes morales et personnes physiques commerçantes. *"On a divisé les prix par 25 pour une personne physique en passant de 250 dollars à 10 dollars. L'idée n'est pas de faire du profit mais de démocratiser le tarif pour le rendre accessible au plus grand nombre",* insiste Hilarion Kanumbedi Mujanayi, du département Commercial. Il ajoute: *"Avec l'offre la moins chère du marché actuellement, nous habitons le client à une nouvelle gamme de produits qui, à terme, changeront radicalement ses habitudes d'utilisateur."*

Investissements et IT: la TMB prend de l'avance

Anticiper rassure, innover permet d'avancer, investir donne confiance. De ce fait, la TMB a consacré des fonds importants en 2018 pour renforcer son réseau informatique, domaine essentiel pour une institution bancaire déterminée à rester la première banque digitale du Congo. Entre développement informatique, acquisition de nouveaux logiciels, de licences et sécurité, l'IT touche la TMB à tous les niveaux. Focus sur quatre domaines d'investissements qui se poursuivront en 2019.

Data Center

Les données des clients, leurs comptes et leurs avoirs sont les biens les plus précieux de la TMB. Pour les protéger et les sauvegarder, elle s'est notamment dotée de

nouveaux serveurs. Plus puissants et d'une capacité de stockage plus grande, ils rendent son parc informatique encore plus efficace et stable. Ces investissements colossaux sont un message clair pour le client quant à l'importance que la TMB lui accorde.

Sécurité

Chaque nouveau système informatique amène l'équipe **IT Security** à effectuer des vérifications et à procéder aux mises à jour nécessaires dans toute l'entreprise. Que ce soient les contrôles d'accès au réseau, la conception d'un nouveau pare-feu ou le déploiement d'antivirus et d'un système anti-malware, ce travail n'a pas de fin. Prévoir l'imprévisible est impératif. Un hacker cherche les failles d'un système informatique, il ne faut en laisser aucune. L'adoption prochaine de l'IA (intelligence artificielle) par la TMB renforcera davantage encore son dispositif de sécurité informatique.

Banque numérique, conformité et reporting

TMB Netbank et **PEPELE Mobile** placent la TMB au premier rang des banques digitales en RDC. Avec les logiciels utilisés pour être à la pointe en matière de conformité, ils représentent des investissements substantiels pour l'IT. Grâce à des programmes de référence à l'échelle internationale, dans leur domaine, la TMB rivalise avec les plus grandes banques mondiales et la confiance qu'on lui accorde sur les marchés financiers est à ce prix. En adoptant ces solutions, la TMB montre son professionnalisme et sa position face aux défis numériques de demain.

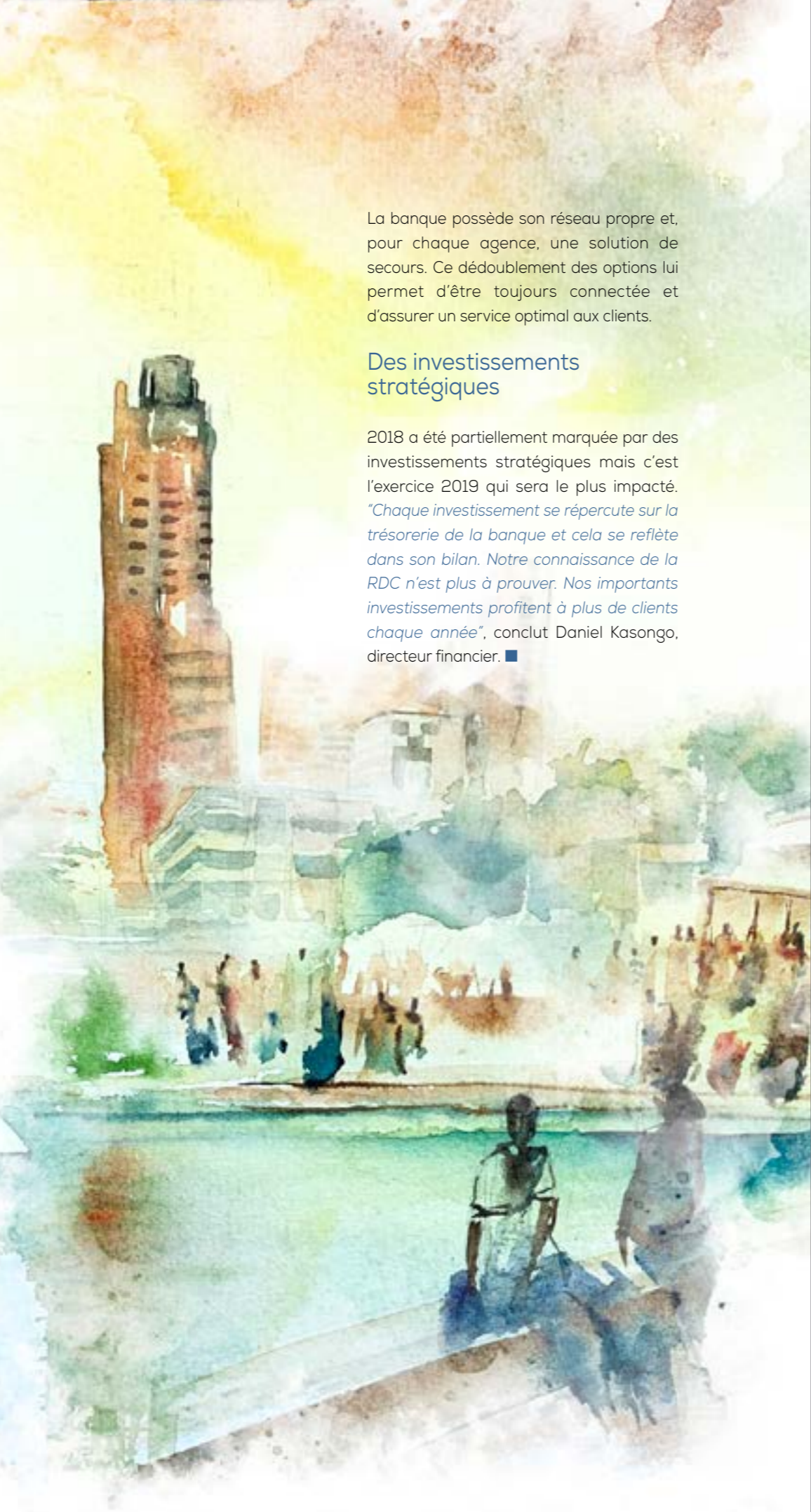
Connectivité des agences

Les nouvelles agences de la TMB demandent des investissements. Les coûts engendrés touchent bien entendu à l'infrastructure et également aux systèmes d'exploitation des points de vente, des guichets automatiques et des fournisseurs de télécommunication.

La banque possède son réseau propre et, pour chaque agence, une solution de secours. Ce dédoublement des options lui permet d'être toujours connectée et d'assurer un service optimal aux clients.

Des investissements stratégiques

2018 a été partiellement marquée par des investissements stratégiques mais c'est l'exercice 2019 qui sera le plus impacté. *"Chaque investissement se répercute sur la trésorerie de la banque et cela se reflète dans son bilan. Notre connaissance de la RDC n'est plus à prouver. Nos importants investissements profitent à plus de clients chaque année"*, conclut Daniel Kasongo, directeur financier. ■



THE STORY OF A

DIGITAL (R)EVOLUTION

Pepele Mobile always ahead of the game in the Fintech race

Banking for everyone, wherever they may be in Congo, may seem like a taxing idea. Yet, with momentum coming from TMB's Management Committee, strength drawn from the Bank's Congolese roots, and a tenfold increase in TMB's financial inclusion targets, this dream has nevertheless become a reality.

On your marks!

With PEPELE Mobile offering the customer access to their account via all phone types, TMB is Congo's first digital bank. Multi-network, multichannel, multi-currency, multilingual, the service enables customers to carry out a multitude of transactions without ever having to go to their local branch.

More than a thousand independent PEPELE Mobile agency banking outlets are underpinning the country's largest financial services network. Selected for their hospitality, their level of professionalism, and the bond of trust that links them to their neighbourhood, they are one of the driving forces behind the ongoing development of PEPELE Mobile and TMB. Spread across the whole country, PEPELE Mobile focal points monitor agency outlets on a day-to-day basis.

Get set...

The expansion of the PEPELE Mobile service is based on providing seamless, easy-to-use services, whilst ensuring that transactions are effectively monitored. In addition to the ongoing investments made with a view to achieving initial aims, new features now lend the product an ever-richer digital experience.

Customers can self-register for a PEPELE Mobile account and can open their accounts unaided, in just a few steps, using the mobile application on smartphones or via the internet. Registration for PEPELE Mobile automatically generates an IBAN number that includes the customer's phone number. This new feature now allows all PEPELE Mobile customers to receive international transfers via SWIFT transfer.

At the same time, thanks to the partnership with Mukuru International Instant Financial Messaging, customers can receive money directly from their mobile account from certain countries in the Southern African Development Community (SADC) area, that is, Southern Africa, Botswana and Zambia, plus the United

Kingdom. A partnership that looks set to expand to include other countries.

This financial ecosystem is completed by the Visa PEPELE Mobile debit card, launched in 2018. Customers can now pay at the place of their choice and withdraw money from any ATM in Congo or around the world with the card. The investment in creating this offer makes the card one of the most valuable on the market. A phone, a card, and you're off!

Obtaining your
IBAN number via an SMS
service to **4008**
(service available in DR Congo only)



Be a PEPELER!

Available on Android and iOS, the PEPELE app is all you need to access your bank account. This option gives all users the chance to benefit from digital services and to transact within a secure environment. The smartphone app is streamlined, is regularly updated, and is configured to easily integrate future enhancements.

Individuals can, of course, use their PEPELE app to review their bank statements, make transfers, or to receive their salaries. In order to make their customers' lives easier, TMB has for several years entered into partnerships with companies working in the fields of cable television, telephony, energy, e-commerce and tax collection. Facilitating invoice payments with these companies, integrated into the app, gives individuals the opportunity, in just a few short steps, to for example renew their subscription to Canal+ television services, to buy phone airtime from any service provider, to pay a registration fee, sign up to an energy supplier, and even to pay certain taxes. The chosen service immediately becomes active on payment. The app makes it simpler to navigate the web and the billing services can even be accessed via a traditional phone. This is great news for TMB customers.

PEPELE mobile offers business owners and financial authorities an advanced financial platform combined with tailored support. The potential uses of the service are almost endless and TMB works closely with each business customer to provide them with a highly customized tool. All links in a chain receive services instantaneously. Whether paying employees' or civil servants' salaries or suppliers' invoices, or any other payment to beneficiaries – a surname, a first name, and a telephone number will suffice. All sums are credited and notified of in real time.

Creating (paperless) cash and commodity vouchers, particularly for NGOs, gives an indication of the scope of functionalities available when using PEPELE Mobile. Transparency, instantaneous service, time saving, and lower operating costs are the

strengths that lie behind the product. "As an example, we can now add credit to a beneficiary's phone with digitised money dedicated to purchasing a specific food product, which can be withdrawn from an account with a chosen supplier or group of vendors. Business and institutional users benefit from greatly enhanced transaction monitoring, transparency, reconciliation, and auditing capabilities. Additionally, building PEPELE Mobile into a payment chain avoids handling cash, or sending teams to remote locations, and promotes access to financial services for those previously excluded from them", says Kevin Falesse, of the Bank's Projects Office.

YOUR BUSINESS CAN USE PEPELE MOBILE TO TRANSFER HUNDREDS OF DOLLARS TO THOUSANDS OF CUSTOMERS OR THOUSANDS OF DOLLARS TO HUNDREDS OF CUSTOMERS

PEPELE Mobile is also an effective way of collecting payments. We work together with financial authorities to successfully collect certain taxes, regardless of the amounts involved. "PEPELE Mobile enables us to collect greater sums and in a better way. Transacting in cash elicits a host of problems that digital currency provides against. In the case of some taxes, we have witnessed an increase in collection rates is as high as 300% to 500%. Customers are not obliged to have a PEPELE Mobile account. The client brings the cash and we take responsibility for digitising it. The proposition significantly reduces fraud risk", said Yannick Mbiya, Director and Head of Distribution.

We do everything we can to offer an unbeatable digital experience. TMB continues to make innovations and new add-ons are expected to enhance the current offer. Be it a loyalty programme, access to loans, or the launch of new channels for customers such as the USSD channel, enhancements will continue

to come on stream throughout 2019. With PEPELE Mobile, TMB remains one step ahead in the digital revolution.

TMB NetBank Going ever further, yet ever closer to hand!

In making an in-depth reappraisal of **TMB NetBank**, TMB was keen to come up with a solution that matched its ambitions for internet banking. A migration to the Oracle digital platform, ensures that users will enjoy faster service, more possibilities, a better connection, and integration with the Bank's Core Banking System.

An App on the Google Play Store and the Apple App Store

The **TMB NetBank** application has arrived, and with it comes new prospects for TMB's online banking service. While the Bank's legacy online banking product offered basic services, and then only via a web browser, an app and a revamped website make the all new TMB NetBank an indispensable tool for TMB's customers.

TMB NetBank is the key and gateway to online banking when used on a computer or smartphone. Having received their IDs via SMS and access codes via email, any customer can straight away view and manage their bank accounts, including term deposits, via **TMB NetBank**, order a bankcard or a cheque-book, review any loans they may have with the Bank, and do much more.

TMB PaySecure, an app that can be downloaded onto Android or iOS systems, replaces the digipass, and offers users a higher level of security.

A customised offer

TMB NetBank offers two very different online solutions depending on customer type. Private and corporate customers each have their own specific needs and **TMB NetBank** takes this into account. From the registration

forms, to the user guides, to the platform itself, **TMB NetBank** is essentially two separate offers with features adapted to customer's needs and field of activity. Several phases of product development are expected over the course of 2019 and will bring fresh additions to consolidate TMB's strategic orientation towards digital banking.

Price cap

As smartphones becomes ever more accessible, TMB is making an attractive offer for use of its internet banking: US\$10 for individuals and US\$100 for the company/institution version of the platform, per annum. "We've reduced the annual fee for individual customers by a factor of some 25. The idea is not profit-orientated, but rather is aimed at reaching the greatest possible number of customers", notes Hilarion Kanumbedi Mujanayi, of the Commercial Department. He adds "with the lowest-priced offer currently on the market, we're drawing the customer into a new product line that will ultimately dramatically change their user habits."

Investments and IT: TMB makes a head start

Anticipation is reassuring, modernisation brings with it advances, and investment gives confidence. Reflecting this, TMB has deployed substantial funds in 2018 to bolster the Bank's IT network, a key area for an organisation determined to remain Congo's leading digital bank. When it comes to IT

development, acquisition of new software, licences and security, IT affects TMB at all levels. Our focus on four areas of investment is set to continue in 2019.

Data Center

The Bank understands the great importance of client data held by it – it is one of our most important assets. TMB now has two new servers in place in order to store and protect data. More powerful and with a larger storage capacity, they make the Bank's computer base even more efficient and stable. These huge investments will be seen by customers as a clear sign of the importance TMB places on such assets.

Security

All new IT systems lead to checks being carried out by the IT Security team, and to updates to the entire organisation. Whether it is network access checks, designing a new firewall, or deploying antivirus and anti-malware systems, this work is an ongoing undertaking. We have to be able to see the unforeseeable coming. If a hacker looks for flaws in a computer system, then there cannot be any. TMB's upcoming adoption of AI (artificial intelligence) will further bolster computer security at the Bank.

Digital banking, compliance and reporting

TMB Netbank and **PEPELE Mobile** put TMB at the forefront of digital banks in Congo.

When taken together with the cutting-edge software we use to monitor all transactions for compliance purposes, these represent a substantial level of investment in IT. Thanks to the introduction of industry-leading tools, TMB operates according to the highest standards of the world's largest banks. The confidence the financial markets places in the Bank reflects this. By adopting these solutions, TMB is showing both its professionalism and its intent in the face of tomorrow's digital challenges.

Branch connectivity

TMB's new branches require investments. The costs involved relate, of course, to the necessary infrastructure and also to operating systems, ATMs, and telecommunications infrastructure. The Bank has its own telecommunications network and, for each branch, a backup solution is in place. This dual approach provides for constant connection to the Bank's network and optimal customer service.

Strategic investments

2018 saw a number of strategic investments, and in 2019 the pace of investment will pick up even further. "All investments affect the Bank's cash flow and this is reflected in its balance sheet. Our knowledge of the Congo is beyond doubt. Our significant investments are benefiting more and more communities every year", concludes CFO Daniel Kasongo.



LA BANQUE

À LA RENCONTRE DES COMMUNAUTÉS

100 agences et guichets:
le plus vaste réseau bancaire
de RDC

Pour apporter la banque au plus grand nombre, la TMB a ouvert cinq agences supplémentaires en 2018, portant leur nombre à 100 à la fin de l'année. La TMB est fière d'être la première banque congolaise à atteindre ce chiffre conséquent et à couvrir autant de provinces.

Goma a accueilli un guichet cadastre PEPELE Mobile et un nouveau guichet au poste frontière de la **Grande Barrière**. La TMB reçoit désormais ses clients dans neuf lieux différents dans la ville. Un guichet supplémentaire a également vu le jour à Bukavu. Proche de la **Direction Générale des Douanes et Accises (DGDA)**, il est ouvert au public et permet de s'acquitter plus facilement des taxes. Ensuite, pour toujours mieux répondre aux besoins des clients, le guichet Luano à Lubumbashi a déménagé pour un endroit plus spacieux et fonctionnel et l'agence Beni s'est dotée d'un espace TMB Plus. En outre, afin d'améliorer encore ses services, de nombreuses agences ont été équipées de distributeurs automatiques de billets (DAB).

Toujours dans sa logique d'inclusion financière, la TMB a apporté les services bancaires à différentes communautés. Notamment à Logu, cité du territoire de Walikale, située dans le Nord-Kivu. Implanté sur le site d'une société minière, ce guichet de proximité propose de nombreux services bancaires, dont les services de caisse et PEPELE Mobile, ainsi que des services plus spécifiques pour la société toute proche. A Kabinda, chef-lieu de la province du Lomami, c'est la toute première agence bancaire de la ville qui a vu le jour pour ses 200.000 habitants. Finalement, la 100^e agence est née dans le Sud-Kivu, au sein de l'hôpital Panzi, tout un symbole...

"Grâce à sa vision stratégique, la TMB a réduit la distance entre le client et la banque", indique Hilarion Kanumbedi Mujanayi, du département Commercial.

Ce réseau étendu et le développement de produits novateurs et adaptés reposent sur une compréhension approfondie de la relation commerciale, des enjeux stratégiques à long terme, et, surtout, des besoins locaux et des réalités de terrain. Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing, ajoute: *"Nous connaissons cette région ainsi que les besoins de ses différentes communautés. Cela fait plusieurs années que nous connaissons et soutenons la Fondation Panzi et le docteur Mukwege. Nous avons toujours été admiratifs de son engagement et de celui de ses équipes."*

Bien qu'implantée sur une parcelle de l'hôpital, l'agence de Panzi est ouverte à tous. James Komba, chef d'agence à Bukavu, précise: *"Quand on dit Panzi, on pense directement à l'hôpital, à son directeur, le docteur Denis Mukwege, prix Nobel de la paix 2018, et à son combat contre les violences sexuelles faites aux femmes. Plus largement, la cité de Panzi s'est fortement développée ces dernières années: population locale, commerçants, ONG ou encore étudiants de l'université toute proche ont aujourd'hui aussi accès à des services bancaires de proximité."*

"GRÂCE À SA VISION STRATÉGIQUE, LA TMB A RÉDUIT LA DISTANCE ENTRE LE CLIENT ET LA BANQUE."

Hilarion Kanumbedi Mujanayi,
département Commercial



Les quelques kilomètres qui séparent la cité de Panzi de Bukavu représentent parfois près d'une heure de trajet pour ses habitants. L'agence TMB de Panzi, avec un hall d'accueil, cinq guichets, des bureaux et un distributeur automatique de billets est désormais leur voisine. Les personnes hospitalisées et leurs proches y accèdent en toute quiétude; les transferts de fonds sont facilités; les donateurs et partenaires ont un point de chute quand ils se déplacent dans la région. Sans oublier qu'avec un réseau d'Agency Banking composé de multiples points de contact PEPELE Mobile, les perspectives de développement sont innombrables...



"La population locale voit une banque s'installer dans son voisinage et apprend à la connaître. Elle n'est pas réservée aux privilégiés, ses portes sont ouvertes à tous", conclut Solange Bahindwa, déléguée commerciale à l'agence de Bukavu. La TMB est présente sur tous les marchés, partout, pour tout le monde, intrinsèquement universelle.

Bien plus que des agences

En 2018, la TMB a poursuivi la croissance de son réseau d'Agency Banking, avec des résultats exceptionnels: en moyenne, un nouvel agent indépendant PEPELE Mobile a rejoint le réseau de la banque chaque jour ouvrable. Sa philosophie d'inclusion financière reste 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.

La TMB amène des services bancaires dans les zones éloignées et des guichets mobiles dans tout le pays, ce qui signifie qu'aucune partie du Congo n'est hors de sa portée et qu'elle est capable de prendre en charge l'ensemble des transactions financières. Betty Owandji, chef de projet des institutions internationales, ajoute: *"Notre capacité démontrée à déployer des ressources même dans les régions les*

plus reculées du Congo, combinée à notre expertise inégalée en gestion de trésorerie, présente un intérêt particulier pour nos clients, qu'ils soient des entreprises, des institutions ou des ONG."

Le tissu économique local et le taux d'employabilité dans le Congo rural sont peu développés. Les activités commerciales au sein du secteur privé sont quasi inexistantes dans de nombreuses communautés. La TMB, convaincue qu'elle peut y jouer un rôle, participe à une croissance durable dans tout le pays. Son ambition est de soutenir de plus en plus de Congolais, en leur permettant d'accéder à des services financiers de qualité. Elle est prête à aller à la rencontre de centaines d'autres communautés dans les années à venir.

Crédit: une diversification inégalée

La TMB est guidée par une éthique et des valeurs. Sa responsabilité sociale et environnementale consiste notamment à contribuer, via le levier du financement, à l'émergence de certains secteurs de la vie économique nationale tels que les énergies

renouvelables, les projets moins polluants ou encore l'agriculture. En 2018 encore, la part de ce dernier au sein du portefeuille crédit a augmenté de 20%. En effet, ce segment de clientèle fait de plus en plus confiance à la TMB et lui reconnaît une expertise en la matière.

"Quand on investit dans les terres agricoles, ce n'est pas pour un mois. La TMB est là pour rester. C'est donc naturellement que nous accompagnons des secteurs qui s'inscrivent dans la durée", Patrick Muke, du département Crédit.

Contrairement à certaines ressources qui s'épuisent, les cultures se renouvellent d'année en année. Par ailleurs, accorder du crédit à ce domaine stimule l'économie nationale. La production alimentaire locale est au cœur de la qualité de vie de tous les Congolais et, potentiellement, un grand pourvoyeur d'emplois dans les zones rurales. Avec les ressources naturelles qu'offre le pays, le potentiel est immense. *"A la TMB, nous sommes fiers de contribuer à la relance du secteur agricole",* ajoute Rock Ngouoto, responsable du département Crédit.

Au-delà de la diversification des secteurs dans le portefeuille crédit, la saine gestion des risques s'observe aussi dans la variété des segments de clientèle et des zones géographiques. Qu'il soit particulier, petit commerçant ou responsable d'une grande entreprise; localisé à Kinshasa, Lubumbashi, Goma, dans le Maniema, le Sankuru, ou ailleurs, chaque client qui sollicite un crédit est recontacté rapidement pour la collecte des données. Les informations recueillies permettent à la banque d'analyser le projet selon des critères standardisés. Si elle est en mesure de l'accompagner, la tarification appliquée est transparente et les taux pratiqués sont les mêmes à travers tout le pays.

Cette tarification uniforme rejoint la volonté de la TMB de rendre ses produits accessibles au plus grand nombre, partout en RDC. Les épargnants sont rassurés par cette politique de crédit qui ne s'oriente pas uniquement vers les villes, une approche qui contribue à diminuer les risques. A l'écoute de tous ses clients et de leurs ambitions, la banque renforce quotidiennement son ancrage local, devenant de ce fait une banque toujours plus inclusive.

La TMB et la Banque européenne d'investissement (BEI)

En 2018, la TMB et la Banque européenne d'investissement ont conclu un accord de financement. Dans le cadre de leur programme de prêts intermédiés, la BEI s'est engagée à fournir 15 millions d'euros à la banque pour soutenir les prêts aux PME en RDC.

Daniel Kasongo, directeur financier, commente: *"Pour prêter ultérieurement à leurs clients, les banques collectent des fonds de différentes sources. A la TMB, nous les mobilisons traditionnellement via notre base de dépôts. Nous diversifions à présent la composition de ce financement en participant au programme de prêts intermédiés de la BEI. De cette façon, nous pouvons offrir des facilités de prêt à plus long terme à certaines PME."*



Ce partenariat est une preuve de la confiance que la BEI accorde à la TMB et du potentiel qu'elle décèle au Congo en matière de perspectives économiques. Rock Ngouoto, responsable du département Crédit, ajoute: *"En tant que principal fournisseur de prêts aux PME congolaises, nous sommes convaincus que le dynamisme de ce secteur est essentiel à une croissance durable. Les PME contribuent à la diversification de l'activité économique, à la création d'emplois et au renforcement de la capacité fiscale du pays. Le mécanisme convenu avec la BEI intensifie encore notre action en faveur du développement du secteur privé."*



THE BANK

REACHING OUT TO THE COMMUNITY

100 branches and sub-branches: the largest banking network in the Democratic Republic of Congo

To bring the Bank to more and more people TMB opened five new branches in 2018, bringing the total number of branches to one hundred by the end of the year. TMB is proud to be the first Congolese bank to reach this milestone, and to provide unrivalled provincial coverage.

As a result of the expansion, Goma now hosts a new PEPELE Mobile sub-branch; meanwhile an additional sub-branch has been opened at the **Grande Barrière** border post. Today TMB welcomes its customers at some nine different locations across the city. A further sub-branch has also opened its doors in Bukavu. Located close to the city's DGDA (**General Customs and Excise Directorate**) offices, the new outlet is open to the public and facilitates easier tax payments. In order to better meet customers' needs, the Luano sub-branch in Lubumbashi has moved to an enhanced, more spacious premises. In Beni, a new TMB Plus area has been added to our existing branch. Alongside these investments, our ATM network has been significantly expanded.

Always with its financial inclusion approach in mind, TMB has brought banking services to even more communities. Particularly worth mentioning here is Logu, a town in the Walikale territory, located in North Kivu. Located on the site of a mining company, this convenient sub-branch offers many banking services, including cash and PEPELE Mobile to the local population. In Kabinda, the capital of Lomami Province and home to some 200,000 inhabitants, TMB was proud to open the city's very first bank branch. Finally, our 100th branch was opened in South Kivu, on the site of Panzi Hospital – quite a milestone.

"Thanks to its strategic vision, TMB has brought banking to the customer", says Hilarion Kanumbedi Mujanayi, of the Commercial Department.

The Bank's extensive network and the development of innovative and tailored products are the result of a deep understanding of the business relationship, a strategy focused on sustainable long term growth, and, most importantly of all, local needs and realities on the ground. Marketing Manager Isabelle Duvigneaud adds: "We know this region and the needs of its different communities well. We are also acquainted with, and have supported, Dr. Mukwege and the Panzi Foundation. We have always admired his commitment and that of his teams."

Although located on the grounds of the hospital, the Panzi branch is open to all customers. James Komba, branch manager in Bukavu, says: "When we say Panzi, we immediately think of the hospital, its director, Dr. Denis Mukwege, winner of the 2018 Nobel Peace Prize, and his fight against sexual violence against women. In broader terms, the town of Panzi has seen rapid development in recent years, not only in terms of population, but also in the number of traders, NGOs, and students from the nearby university, all of which now have access to local banking services."

"THANKS TO ITS STRATEGIC VISION, TMB HAS BROUGHT BANKING TO THE CUSTOMER."

Hilarion Kanumbedi Mujanayi,
Commercial Department

To cover the few kilometres that separate the town of Panzi from Bukavu can mean almost an hour's travel for its inhabitants. Panzi's TMB branch, with its lobbies, five teller-counters, offices, and an ATM, is now on their doorstep. Both hospital inpatients and their relatives can enter in complete peace of mind; fund transfers are expedited; both donors and partners now have a point of contact when travelling in the region. It is also worth remembering that the prospects for development are practically endless with a branch network comprising multiple PEPELE Mobile contact points...

"When local people see a bank moving into their neighbourhood, they want to get to know it. Our doors are open to all, this is not something that is reserved just for the privileged", Solange Bahindwa, commercial agent at the Bukavu branch says. TMB is present in all markets, for everyone, everywhere, and hence intrinsically universal.

More than just branch banking

In 2018, TMB's network of agency outlets continued to grow, and with exceptional results: on average, one new independent PEPELE Mobile agent joined the Bank's network every working day. The Bank's financial inclusion approach has not changed and the TMB team is dedicated to further developing the network right across the country, including outside the major cities, where the TMB is often the only bank providing services to the local community.

TMB provides banking services in remote areas and its mobile sub-branches can be seen throughout the country – hence, no part of Congo is out of reach and all financial transactions can be supported. Betty Owandji, International Institutions Project Manager, adds: "Our proven ability to set up services even in the remotest areas of Congo, together with our unparalleled expertise in cash management, is of particular interest to our clients, regardless of whether they are businesses, institutions, or NGOs."



The local economic fabric and formal employment levels in rural Congo remain relatively undeveloped. The private sector is almost non-existent in many communities. TMB, convinced that it has a part to play here, is making a contribution to sustainable growth across the country. The aim is to support more and more Congolese, giving them access to quality financial services. The Bank is ready to go out and meet hundreds more communities over the coming years.

Loans: unrivalled diversification

TMB is guided by ethics and values. Its social and environmental responsibility is particularly a matter of supporting, through the provision of financing, the emergence of a number of commercial sectors such as renewable energy, pollution reduction, and agriculture. Once again in 2018 growth to agricultural clients grew significantly, indeed by some 20%. It is notable that this customer segment is increasingly turning to TMB and acknowledging its expertise in the field.

"You don't invest in farmland just for the month. TMB means to stay. Naturally, we want to support different sectors of the economy long-term", says Patrick Muke, Credit Department.

While some resources are finite, crops return year after year. In addition, by lending to this sector, we are stimulating an important part of the economy. Local food production is at the heart of the standard of living of all Congolese and potentially a major source of rural employment. The country's natural resources have immense potential. "TMB is proud of the role it has to play in revitalising the agricultural sector", Rock Ngouoto, Head of the Credit Department, adds.

Beyond diversifying sectoral distribution within the credit portfolio, our robust risk management culture is also evident from the diversified nature of our customer segments and geographical coverage. Whether a retailer, a small trader, or a manager of a large company, be they in Kinshasa, Lubumbashi, Goma, Maniema, Sankuru, or elsewhere, all customers seeking credit are quickly contacted with a view to gathering further information. This data allows the Bank to assess projects based on standard criteria. Where the Bank feels it can support a venture, offers with transparent pricing are made, and are subject to the same interest rates regardless of where in the country the borrower may be.

This commitment to uniform pricing is in keeping with TMB's desire to make its products accessible to everyone, wherever they are in Congo. Savers feel reassured by the policy of the Bank to not focus lending solely on cities, an approach that helps to reduce risks. Listening to all its customers and their aims and objectives, TMB fosters its local roots daily, thereby increasing the Bank's inclusiveness.

TMB and the European Investment Bank (EIB)(BEI)

TMB and the European Investment Bank signed a financing agreement in 2018. As part of its intermediated loan programme, the EIB has committed to making €15 million available to the Bank, aimed at supporting loans to SMEs in the DRC.

Daniel Kasongo, Chief Financial Officer, comments: "Banks raise funds from different sources in order to be able to lend at a later date. We at TMB have traditionally mobilised these through our deposit base. We are now diversifying the structure of this funding by taking part in the EIB's Intermediate Loan Programme. This enables us to offer longer-term loan facilities to certain SMEs."



This partnership is a testament to the trust that EIB places in TMB and to the belief in the potential for economic development in the Congo. Rock Ngouoto, Head of the Credit Department, adds: "As the leading lender to Congolese SMEs, we are convinced that the dynamism of this sector is essential for sustainable growth. SMEs play a part in diversifying the economy, creating jobs, and bolstering the country's tax receipts. The mechanism that has been agreed with the EIB further augments the actions we have taken to help develop the private sector." ■

LA TMB ET SON CAPITAL HUMAIN

LES PROPOS ET COMMENTAIRES SUIVANTS, RECUEILLIS AUPRÈS DE JOSIANE KANKOLONGO, GUELORD KASONGO MATSHANGA, CAROLINE LANDU, PATRICK MBAYO BWANGA, YANNICK MUTOMBO ET NOËL MUWALA, CHEFS D'AGENCE À LA TMB, DONNENT UN APERÇU DE LA CULTURE DE LA BANQUE.

"La TMB donne la possibilité aux jeunes qui font leurs preuves et ont l'amour du travail de gravir les échelons."

”

Cent agences et guichets constituent aujourd'hui la base du réseau de la TMB. Pour grandir de cette façon en quelques années et servir des clients toujours plus nombreux, la banque mise avant tout sur des compétences humaines. Depuis ses débuts, sa politique de recrutement offre, même aux plus jeunes, de véritables opportunités de carrière. Des formations élaborées dans un département dédié au sein de la banque et dispensées partout en RDC développent les savoirs et savoir-faire des employés.

"Quand on est aux côtés de son personnel et à son écoute, les compétences se révèlent et l'équipe devient plus forte."

”

"Afin que chaque membre de l'équipe apprenne, il faut pouvoir déléguer. L'individualisme n'est pas utile, il faut coopérer."

"Une gestion irréprochable des opérations est indispensable. Fournir un travail précis, toujours dans les temps est le secret pour fidéliser la clientèle."

”

"Des contacts professionnels, la rapidité dans le traitement des dossiers et la bonne prise en charge des requêtes construisent, jour après jour, la relation de confiance avec nos clients."

"Nous devons être à l'écoute du client pour le comprendre et lui proposer les produits qui lui conviennent le mieux."

”

Discretion, disponibilité, maîtrise des procédures et amour du travail sont encore quelques-unes des qualités requises pour le poste. A la TMB, des femmes et des hommes conseillent et accompagnent les clients dans leurs projets. Recrutés localement, ils connaissent leur quartier, leur cité et les communautés qui les entourent. Ils grandissent avec la banque. Ils sont le capital humain de la TMB.

TMB AND ITS HUMAN RESOURCES

THE FOLLOWING COMMENTS AND STATEMENTS, GATHERED FROM TMB BRANCH MANAGERS JOSIANE KANKOLONGO, GUELORD KASONGO MATSHANGA, CAROLINE LANDU, PATRICK MBAYO BWANGA, YANNICK MUTOMBO, AND NOËL MUWALA, PROVIDE AN INSIGHT INTO THE CULTURE AT TMB.

"TMB gives young people, who have a proven track record and a love of work, the chance to prosper and progress."

”

A hundred branches and sub-branches now go to make up the TMB network. In order to grow in this way within just a few years and to serve ever more customers, the Bank is investing in human skills. Since its early days, TMB's recruitment policy has offered real career opportunities to even the youngest staff members. Employees' knowledge and skills base are developed through training within a dedicated department of the Bank and delivered throughout Congo.

"When you stand beside your staff and listen to them, you see that the team and its skills are strengthened."

”

"We have to be able to delegate, so that each member of the team can learn. It is working together rather than relying on individualism that is important here."

"Management of operations has to be beyond reproach. Providing accurate work, always on time is the secret to customer loyalty."

”

"Professional contacts, speed in handling files, and the correct handling of applications is the way to daily build a relationship with our customers."

"We must listen to the customer in order to understand him and to put forward the products that best suit him."

”

Discretion, accessibility, rigorous adherence to procedures, and a love of your job are again some of the qualities required for the position. At TMB, women and men advise and support customers in their endeavours. Locally recruited, they know their neighbourhood, their town and the surrounding communities. They grow together with the Bank. They are TMB's human assets.

AND

THE WINNER IS...

Banque la plus primée de RDC, la TMB s'est à nouveau vue récompensée par diverses instances internationales en 2018. Chaque récompense est une reconnaissance pour le travail accompli par les équipes de la banque et le reflet de la confiance accordée par ses clients. Cette année, plusieurs nouveaux Awards garnissent les vitrines de la TMB:

Le titre de **"Banque de l'année"**, décerné par The Banker à Londres, est très convoité par toutes les institutions financières. En effet, ce magazine, membre du groupe Financial Times et présent dans plus de 180 pays, a une des plus grandes expertises bancaires et financières au monde. Née il y a quatorze ans, la TMB est l'unique banque congolaise à avoir décroché cette récompense à six reprises: un véritable record.

"Meilleure banque en RDC", décerné par le magazine EMEA Finance (EMEA étant l'acronyme de Europe, Middle East, Africa). Ce périodique de référence est exclusivement dédié aux événements financiers, aux activités et succès liés au secteur financier international. Il consacre la TMB pour la huitième année consécutive, un record également.

Meilleure performance **"Salary Disbursement"** (paiement de masse), prix octroyé par TagPay World à Paris, pour son produit PEPELE Mobile.



Best Bank in the DR Congo
2011 to 2018

Financial Inclusion Award
2017



The most awarded bank in Congo, TMB again saw recognition for its achievements from various international bodies in 2018. All awards represent appreciation for the work done by the Bank's teams and reflect the trust placed in the Bank by our customers. TMB has several new awards on display this year.

*The title of **"Bank of the Year"** awarded by the London magazine The Banker, is highly prized by all financial bodies. The publication, a member of the Financial Times Group and present in over 180 countries, is one of the world's greatest banking and financial resources. Founded fourteen years ago, TMB is the only Congolese bank to have won this award six times - a true record.*

***"Best Bank in the DR Congo"**, an EMEA Finance award (EMEA being an acronym for Europe, Middle East, Africa). This publication of reference is the only periodical dedicated exclusively to reporting financial events, happenings, and triumphs initiated and influenced by the international financial industry. This award seals TMB's reputation for the eighth consecutive year, likewise a record.*

*Best **"Salary Disbursement"** performance, awarded to the PEPELE Mobile product, by TagPay World in Paris.*

"A l'image des trophées que les travailleurs de la banque se transmettent de mains en mains, ces prix sont le résultat de l'engagement de tous et, surtout, le reflet de la confiance que nous accordent, au quotidien, toujours plus de clients. L'occasion pour nous de les en remercier", Patrick Read, business manager.

"Just like the trophies that are passed from hand to hand by the Bank's employees, these awards are the result of everyone's commitment and, above all, are a reflection of the trust placed in us by our customers on a day-to-day basis. Now is the time for us to thank them", notes Business Manager Patrick Read.



POUR TOUS,
PARTOUT,
TOUT LE TEMPS
FOR EVERYONE,
EVERYWHERE,
AT ALL TIMES

LA TMB, BANQUE UNIVERSELLE 66

69 TMB, THE UNIVERSAL BANK

MUSIQUE - MUSIC 70

73 EDUCATION

CULTURE 75

80 SPORT

LE POTENTIEL DU CONGO
CONGO'S POTENTIAL 84

POUR TOUS,

PARTOUT, TOUT LE TEMPS

La TMB, banque universelle

La notion d'universalité a de multiples facettes. À l'image de la banque, présente pour tous les Congolais, partout sur le territoire et pour longtemps, ce concept guide l'engagement sociétal de la TMB.

Depuis sa création, la banque soutient, à travers le mécénat, divers projets, actions ou associations. Certains d'entre eux sont mis en évidence dans ce rapport, au regard de leur universalité.

Pour tous et dans tous les domaines

La TMB propose des produits et services bancaires adaptés à tous les segments de clientèle, à travers une offre traditionnelle ou digitale. Ses services, son portefeuille clients ou crédit sont empreints d'un principe: la diversité. Celle-ci s'observe également dans la variété des domaines concernés par son sponsoring: l'éducation, la musique, l'art, la culture, la santé, 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.

La TMB ne s'impose aucune limite ou statistique dans le choix des projets qu'elle soutient. *"Ce sont les projets qui viennent à nous et, selon leur impact local, nous décidons de leur apporter notre soutien. Ce qui compte, c'est l'intention, l'effet et les retombées du projet sur les populations concernées"*, explique Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing.

Partout

La TMB s'affirme fièrement en banque universelle et de proximité. Avec ses agences réparties partout à travers le pays et son réseau d'Agency Banking, la TMB est une banque locale. Au plus proche de la population avec son produit PEPELE Mobile, elle sert chaque jour un nombre plus important de clients. De la même façon, sur l'ensemble du territoire congolais grand comme un continent, des hommes

et des femmes s'investissent et donnent de leur temps pour les autres. C'est donc naturellement que la banque leur apporte un soutien financier partout où ils se trouvent, que ce soit dans des localités excentrées ou dans les grandes villes.

Présente dans 20 des 26 provinces de la RDC, la TMB tient à ne pas concentrer son engagement sociétal dans les zones urbaines les plus peuplées. Un projet porteur, du personnel motivé et le rayonnement sur toute une communauté sont les meilleurs critères de sélection pour soutenir ceux qui, malgré des conditions parfois difficiles, gardent une motivation à toute épreuve.

Tout le temps et pour longtemps

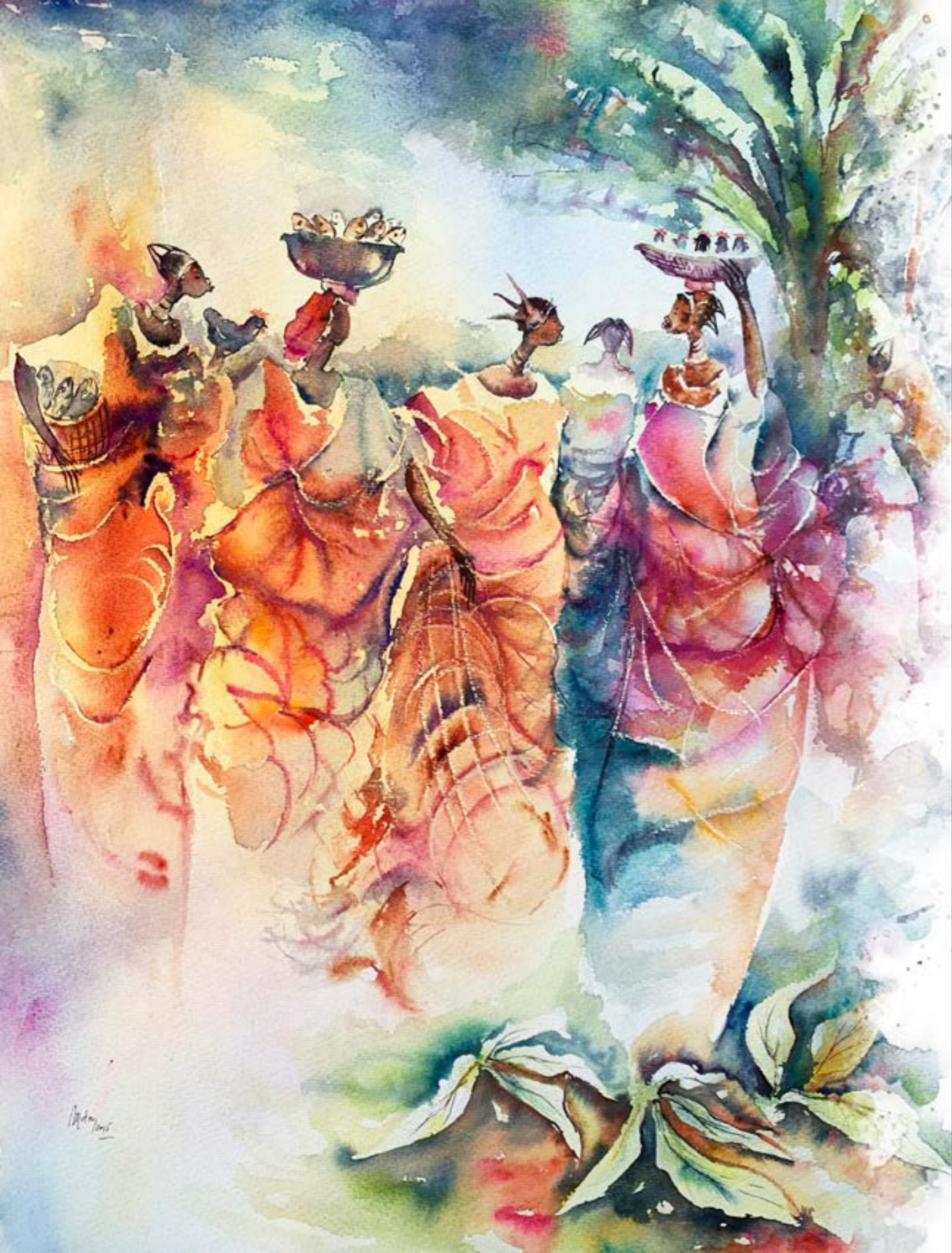
La TMB s'est installée en RDC pour y rester. Dans son approche sociétale, comme pour sa politique d'octroi de crédits et ses investissements, elle privilégie les projets de développement durable; l'objectif étant, qu'à terme, ces projets acquièrent leur autonomie et leur indépendance financière. Certaines associations ont néanmoins construit avec la banque un partenariat sur le plus long terme, un signe d'engagement mutuel et de confiance réciproque.

La banque investit de façon continue dans ses agences et dans les technologies du futur. Les associations que la TMB soutient partagent cette dynamique. Leur ambition est d'agir aujourd'hui pour transformer durablement l'avenir du pays. Le potentiel du Congo et des Congolais est immense. La TMB l'a bien compris et encourage

les talents de demain à libérer ce potentiel. Chaque année, la banque soutient de nombreuses initiatives en ce sens: ateliers de développement des compétences, événements de réseautage et conférences.

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





FOR EVERYONE,

EVERYWHERE, AT ALL TIMES

TMB, the universal bank

There are many different sides to the concept of universality. At TMB, we seek to be there for all Congolese, wherever they may be in the country, and for the long term – it is this concept of universality that guides TMB's societal commitment.

Since its inception, the Bank has provided support for a range of projects, ventures, and organisations through sponsorship. A number of these are highlighted in this report for their universality.

There for all, whatever the field

Whether through traditional banking services or online, TMB offers banking products and services tailored to all customer segments. Our customer base, our services, and our credit portfolios are alike marked by one thing – diversity. This is also shown by the variety of different fields covered by TMB's sponsorship: education, music, art, culture, health, sports, to name but a few. These activities may not receive any publicity, but they have an important impact on the communities that they are aimed at.

TMB's choice of which projects to support is subject to no restrictions, and is not based on any statistical analysis. "These are projects that come to us and we decide whether or not to support them based on their local impact. We look for the intention, the effect, and the impacts that the venture will have on the populations concerned", explains Isabelle Duvigneaud, Head of Marketing.

Everywhere

TMB is proud to be a universal bank close to all. With branches spread right across the country, and not forgetting agency banking outlets, TMB is a bank that is located close to you. Never closer to its customers than with PEPELE Mobile, the Bank gains new customers by the day. In the same way, men and women are investing their time for others right across the Democratic Republic of Congo, a country as large as a continent in itself. It is therefore natural that the Bank should provide them with financial support wherever they are, whether it be in remote towns or in the big cities.

Present in 20 of the DRC's 26 provinces, TMB is not looking to focus solely on the most heavily populated urban areas. A promising project, motivated staff, and outreach to a whole community are the best criteria in selecting those who manage to remain enthusiastic, in spite of difficult conditions at times.

All of the time and for the long haul

TMB set itself up in Congo with a view to the long term. In its approach to supporting community initiatives, as with its lending policies, the Bank favours sustainable projects; the aim being that, in the long run, these projects should become financially independent. Numerous organisations have built up a partnership with the Bank over the longer term, a sign of mutual commitment and trust.

The Bank is continuously investing in its branches and in the technologies of the future. The organisations that TMB supports share this same dynamic. Their ambition is to act today to sustainably transform the country's future. The Democratic Republic of Congo, like the Congolese themselves, has immense potential. TMB understands this and promotes tomorrow's talent with a view to releasing this potential. Every year, the Bank supports many ventures along these lines – holding skills development workshops, networking events, and conferences.

TMB is consistent. Whether in its business strategy or its philanthropic work, it is the same drivers that guide it: its campaign for financial inclusion, its understanding of the reality on the ground, and its deep connection with its Congolese roots. ■

MUSIQUE



MUSIC

Music Fund

En collectant des instruments de musique en Europe et en formant des réparateurs, **Music Fund** soutient des écoles de musique et des musiciens dans les zones de conflit. Actif notamment dans l'est de la RDC, à Bukavu, le projet, soutenu par la TMB, vise à renforcer les compétences des musiciens et des réparateurs de Ndaro Culture, un centre d'apprentissage de la musique destiné à un public en difficulté.

Des musiciens et des techniciens, du Congo ou de Belgique, se déplacent auprès de ce partenaire local, avec leurs connaissances et le matériel nécessaire à la réparation et à l'entretien d'instruments. En 2018, deux spécialistes, un pour la guitare et l'autre pour les instruments du quatuor (violon, alto et violoncelle), ont organisé deux sessions d'ateliers pour des stagiaires de Bukavu.

L'objectif pédagogique de **Music Fund** est multiple: participer à l'intégration socioculturelle des jeunes vulnérables, en leur proposant un encadrement et en les

formant à l'entretien d'instruments; œuvrer au bien-être des artistes; et aider les réparateurs et luthiers à se perfectionner pour qu'ils puissent à leur tour devenir formateurs.

La TMB est convaincue par ce programme qui offre aux musiciens de Bukavu un espace d'expression en leur donnant l'accès à des instruments, un lieu pour en jouer et du personnel pour en prendre soin.

*By collecting musical instruments in Europe, and training instrument repairers in Congo, **Music Fund** is able to support music schools and musicians in areas of conflict. Active in Bukavu, the project, supported by TMB, seeks to strengthen the skills of musicians and repairers of Ndaro Culture, a centre for music learning for people experiencing problems in Eastern Congo.*

Musicians and technicians from Congo and Belgium bring their knowledge and the tools required in order to repair and maintain instruments to this local partner. In 2018, two specialists, one in the guitar and the other

in quartet instruments (violin, viola and cello), organised two workshops for trainees from Bukavu.

*The educational aim of **Music Fund** is multi-faceted; firstly, to play a part in culturally integrating vulnerable young people into society, by offering them coaching and by training them in ways to maintain instruments; secondly, to promote the welfare of artists; and, finally, to help repairers and instrument makers to improve their skills such that they can, in turn, become musical instrument trainers.*

TMB is persuaded of the value of this programme, which gives musicians in Bukavu a space in which to express themselves, giving them access to instruments, somewhere where they can play, and with support staff available to help them. ■



"LA MUSIQUE EXPRIME CE QUI NE PEUT ÊTRE DIT ET CE SUR QUOI IL EST IMPOSSIBLE DE RESTER SILENCIEUX."

"MUSIC EXPRESSES THAT WHICH CANNOT BE SAID AND ON WHICH IT IS IMPOSSIBLE TO BE SILENT."

Victor Hugo

Bana Congo

Le pouvoir de la musique

Né en 2012 à Nioki, cité de la province de Mai Ndombe, le projet **Bana Congo** entend réinsérer dans la société, par le biais de la musique, des enfants ayant souffert de malnutrition. Pour accueillir les soixante enfants inscrits dans ce programme, une école a été créée. Ouverte à tous et mixte, elle donne la priorité aux enfants du projet de nutrition de l'Hôpital Général de Référence de Nioki, aux orphelins et aux défavorisés pour lesquels elle prend en charge les frais scolaires, le matériel et les uniformes.

Ingénieur aérospatial de formation et formée au piano au Conservatoire national de musique de Lisbonne, Tania Trindade est l'initiatrice de ce projet. À travers l'apprentissage de la musique, ces enfants défavorisés prennent confiance en eux et se développent sur les plans cognitif, affectif et psychologique en améliorant considérablement leurs résultats académiques. **Bana Congo** transforme les opportunités offertes à ces enfants et ces derniers transforment à leur tour le milieu dans lequel ils vivent.

En 2018, la TMB a sponsorisé la première du film **"Bana Congo - le Pouvoir de la Musique"**. La projection, suivie d'un concert, a eu lieu le 20 octobre à Kinshasa.

La musique adoucit les mœurs dit le célèbre dicton: avec le projet **Bana Congo**, qui signifie "enfants du Congo" en lingala, la musique va au-delà et donne de l'espoir à toute une génération.

The power of music

Founded in 2012 in Nioki, a city in the Mai-Ndombe province, western Congo, the **Bana Congo** project is aimed at reintegrating children who have suffered from malnutrition into society, using music as a medium. A school has been set up in order to accommodate some sixty children enrolled in the programme. Open to all, with participants from both sexes, the course prioritises children coming from the nutrition project of Nioki General Referrals Hospital, orphans and the disadvantaged. The project supports financially, including through the provision of equipment and uniforms.

The project was initiated by aerospace engineer Tania Trindade, who also studied piano at the National Conservatory of Music in Lisbon. Music can help these underprivileged children gain in self-confidence and develop cognitively, emotionally, and psychologically, while at the same time significantly improving their academic results. **Bana Congo** plays a part in the transformation of children's opportunities and this in turn leads to a transformation in the environment in which they live.

In 2018, TMB sponsored the premiere of the film **"Bana Congo - The Power of Music"**. The film was screened, followed by a concert, in Kinshasa on 20 October.

As the famous saying goes, music softens manners; in the **Bana Congo** project, which means "children of the Congo" in the Bantu language Lingala, music has been able to go beyond this and to bring hope to a whole generation. ■





ELAN DE CHŒUR

Créée en 2017, l'association **Elan de Chœur** organise des événements en vue de lever des fonds pour des personnes vulnérables. L'ASBL allie caritatif et culture, principalement à travers la musique classique et contemporaine.

Elan de Chœur a développé deux programmes de soutien:

- le parrainage de la scolarité d'un ou plusieurs élèves, soignés à l'hôpital pédiatrique de Kalembe Lembe à Kinshasa, prenant en charge des enfants atteints du VIH;
- l'aide à la formation professionnelle de ces jeunes, afin de faciliter, dans un second temps, leur accès à l'emploi.

En mai 2018, leur première action, un concert de musique classique interprété par la Chorale "Les Messagers de Fatima", a permis la collecte de près de 10.000 dollars américains. Cette somme assure les frais de scolarité de 71 enfants orphelins victimes du VIH, âgés de 5 à 17 ans, principalement issus de la banlieue de Kinshasa.

La TMB soutient cette jeune initiative, au croisement de la santé, de l'art et de l'éducation, trois domaines porteurs de vie et d'espoir.

*Created in 2017, the **Elan de Chœur** organisation runs events to raise funds for vulnerable people. The not for profit organisation combines both charity and culture, mainly through the vehicles of classical and contemporary music.*

Elan de Chœur has developed two support programmes:

- *sponsorship for the schooling of pupils, treated at the Kalembe Lembe paediatric hospital in Kinshasa, which looks after children with HIV;*
- *assistance with vocational training for these young people, in order to facilitate, at a later stage, their access to employment.*

In May 2018, their first event, a concert of classical music performed by the "Messengers of Fatima" choir, raised almost US\$10,000. The success was enough to cover the tuition fees of some 71 orphaned children with HIV, aged 5 to 17, mainly from the suburbs of Kinshasa.

TMB supports this youth initiative which sits at the crossroads of health, art, and education, three areas of life and hope. ■

CONCERT D'INNOSS'B

InnoSS'B est un des artistes congolais les plus en vue de sa génération et la TMB applaudit son talent et le soutient. La banque est convaincue que les artistes de tous horizons peuvent contribuer de manière significative au développement du pays. La TMB a parrainé le concert "**Ozo Beta Mabe Plus+**" d'InnoSS'B, qui s'est tenu le 14 juillet, dans la salle culturelle du collège Boboto, à Kinshasa.

INNOSS'B CONCERT

*InnoSS'B is one of the best-known Congolese artists of his generation; TMB applauds his talent and is delighted to support him. The Bank is convinced that artists from all walks of life can contribute significantly to the country's development. TMB sponsored InnoSS'B's "**Ozo Beta Mabe Plus+**" concert, held on 14 July, in the cultural hall of Boboto College in Kinshasa. ■*



EDUCATION

NDAKO YA BANA

Au mois de septembre 2018, 32 enfants de 3 à 6 ans ont fait leur rentrée à Ndako Ya Bana. Trois ans déjà se sont écoulés depuis l'ouverture de 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 suivi médical, de deux repas équilibrés par jour et d'un encadrement éducatif de qualité. Leurs journées, rythmées par les moments d'apprentissage à travers la manipulation et le jeu, leur procurent un cadre structurant, propice à leur développement.

Depuis peu, l'association organise des cours d'alphabétisation pour les parents et ambitionne, à terme, d'ouvrir des classes supplémentaires pour accueillir d'autres enfants, de 3 à 12 ans.



In September 2018, thirty-two children aged 3 to 6 returned to their Ndako Ya Bana home. Three years have passed since the opening of this Montessori facility, with its ethos of being active and open to the world and of developing a sense of independence in children.

*Originally from a disadvantaged neighbourhood of Kintambo district in Kinshasa, pupils attending the "**children's house**" - Ndako Ya Bana in Lingala - receive medical care, two balanced meals a day in addition to a quality learning experience. Their days, which are interspersed by learning through interaction and play, give them a structural framework favouring their development.*

La TMB, qui accompagne l'école depuis sa création, a également soutenu la soirée caritative organisée par Ndako Ya Bana le 8 juin 2018.

L'éducation est un véritable défi pour la RDC. A leur échelle, les membres de l'équipe de Ndako Ya Bana apportent leur pierre à l'édifice. La TMB est fière de les accompagner depuis leurs débuts.



More recently, the NGO has been offering literacy classes to parents, and ultimately aims to open further classes to welcome even more children aged between 3 and 12.

TMB, which has assisted the school since its founding, also supported a charity event organised by Ndako Ya Bana on 8 June 2018.

Education is a real challenge in Congo. The members of the Ndako Ya Bana team are making their own contribution to establishing a stronger Congo for all. TMB is proud to have supported them since their beginnings. ■

NGANGI SUMMER SCHOOL 2018

Le FoN (Fonds Ngangi), créé en 2010 par une trentaine d'amis belges et qui réunit une centaine de volontaires autour de ses projets, a pour vocation de permettre à des jeunes gomatraciens, âgés de 17 à 20 ans, en situation précaire, de participer à la vie active de leur ville, région et pays.

La deuxième édition de la Summer School, organisée par le FoN et sponsorisée par la TMB, s'est déroulée à la Kivu International School (KIS) de Goma, du 30 juillet au 19 août 2018.

Spécialisé dans l'entrepreneuriat, le FoN vise à promouvoir et à développer les valeurs de travail, d'intégrité et d'initiative de jeunes étudiants qui souhaitent aller au bout de leur cursus scolaire. Il s'assure en outre que les participants ont le niveau requis pour entamer des études universitaires, en ce qui concerne leurs compétences et leur esprit critique.

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.

Les dix meilleurs étudiants de la Summer School ont obtenu une bourse au sein du programme d'excellence du FoN. Pour le FoN, l'éducation pour tous n'est pas un slogan mais un credo.



FoN (Ngangi Fund), set up in 2010 by some thirty Belgian friends, bringing together a hundred volunteers in support of their initiatives, aims to enable the young people of Goma, aged between 17 and 20 and living

in precarious circumstances, to play an active part in the life of their city, region, and country.

The second season of the FoN organised Summer School, sponsored by TMB, ran from 30 July to 19 August 2018, at the Kivu International School (KIS) in Goma.

With an emphasis on entrepreneurship, FoN seeks to uphold and develop values that promote a strong work ethic, probity, and initiative in young pupils wishing to complete their school curriculum. The NGO also ensures that participants gain the skills and critical thinking they need to gain a university place.

In order to provide these summer courses, Congolese and Belgian teachers have paired up to ensure content relevance and orientation towards meeting local needs.

The top ten students of the 2018 Summer School received a grant as part of FoN's excellence programme. For FoN, education for all is more than just a slogan, it's a credo. ■

MALAIKA

En 2018, dans la commune de Kalebuka, proche de Lubumbashi, Malaika offre à 314 petites filles, dont 38 nouvelles venues en 2018, un cadre scolaire de qualité. Depuis onze 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, 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.

La TMB est un partenaire de longue date de Malaika et parraine six petites filles: Gabriella, Jeanne, Niclette, Maguy, Lisette et Louise. Elles sont, comme tous les enfants congolais, l'avenir du pays. L'éducation est un moteur puissant du changement; Noëlla Coursaris, la fondatrice de Malaika, et les membres de l'association en sont convaincus.

In 2018, Malaika offered some 314 young girls, of which 38 were new to the project, a quality schooling in the town of Kalebuka, near Lubumbashi. For eleven years Malaika's mission has been to support and strengthen the independence of young girls through education, such that they, in turn, can one day make a positive impact in their communities. Outside of the school itself, 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.

TMB has been a long-term partner of Malaika and is currently sponsoring six girls, Gabriella, Jeanne, Niclette, Maguy, Lisette and Louise. Like all Congolese children, they represent the future of the country. Education is a powerful driver of change; of this, Malaika's founder, Noëlla Coursaris, and all involved in the project, are convinced. ■

CULTURE

FIRKO

Dans le cadre du 58^e anniversaire de l'indépendance de la République démocratique du Congo, la TMB s'est associée au gouverneur du Lualaba, Richard Muyej Mangez Mans, en tant que sponsor gold, pour proposer aux habitants de la province un événement de choix. En effet, les 29 et 30 juin 2018, s'est déroulée la première édition complètement gratuite du "Festival international du rire de Kolwezi" (FIRKO).

Après une première représentation au restaurant Kampi Ya Boma, douze humoristes congolais et internationaux, issus notamment de Côte d'Ivoire, de la République du Congo ou du Gabon, ont foulé les planches du Collège Saint Jean 23, devant un public venu en nombre, pour un spectacle intitulé "Humour populaire et concert".

La TMB est ravie d'avoir soutenu ce moment convivial, placé sous le signe de l'humour!

As part of the 58th anniversary of the independence of the Democratic Republic of Congo, and in partnership with Lualaba Governor, Richard Muyej Mangez Mans, TMB, as a gold star sponsor, supported an event of note; the inaugural, and completely free, "Kolwezi International Laughter Festival" (FIRKO) which was held on 29 and 30 June 2018.

After a first performance at the Kampi Ya Boma restaurant, twelve Congolese and international comedians, including from the Ivory Coast, the Republic of Congo, and Gabon, appeared on stage at the Collège Saint Jean 23, in front of a crowd that turned out in large numbers, for a show entitled "Humour populaire et concert".

TMB is proud to have had the opportunity to support this congenial, social event, bringing people together under the banner of humour. ■



SOIRÉE PANAFRICAINNE DE L'HUMOUR PAN-AFRICAN EVENING OF COMEDY

La TMB est ravie d'avoir pris part aux deux premières éditions de la Soirée Panafricaine de l'Humour, organisées par le Lubum Comedy Club aux mois de novembre et décembre.

Comédiens résidents et humoristes nationaux et internationaux ont enchanté un public enthousiaste.

TMB is delighted to have played a part in the first two Pan-African Comedy Evenings, organised in November and December by the Lubum Comedy Club.

Resident, national, and international comedians delighted an enthusiastic audience. ■





Depuis sa création par la TMB en 2010, le Monde des Flamboyants a l'ambition de donner à l'art congolais une portée universelle. Le centre culturel permanent de la TMB, intégré au siège de la banque à Kinshasa, est accessible gratuitement au public du lundi au vendredi, de 8h à 16h et le samedi de 8h à 14h. Les artistes sélectionnés, pour la plupart originaires de RDC, peuvent y exposer sans frais leurs peintures, sculptures ou encore photographies. En effet, Le Monde des Flamboyants ne perçoit aucun pourcentage sur la vente des œuvres et offre la réalisation des catalogues et l'organisation des vernissages.

La banque a toujours soutenu 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 est une entreprise citoyenne évoluant au cœur de la société. Elle met en valeur ce qui se fait de mieux dans le pays en matière d'art et de culture.

En 2018, les visiteurs du Monde des Flamboyants ont eu l'occasion d'admirer différentes expositions:

- **"THEM'B"** a mis en lumière les œuvres de sept artistes: Dolet, Dossou, Lusansu, Patshkaha, Sungo, Francklin et Tshisekedi. Ces artistes sont influencés par la musique, les réalités urbaines ou encore la mode. Tels des miroirs de la pression exercée par notre société, leurs peintures et sculptures sont engagées et ne peuvent laisser indifférents.
- **"Fleuve Congo River"** a dévoilé les photographies de l'ouvrage éponyme de Kris Pannecoucke. L'artiste, exerçant comme indépendant, notamment pour plusieurs magazines prestigieux, est passionné par la RDC. C'est plus particulièrement le fleuve Congo qui a été mis à l'honneur, cours d'eau majestueux et source de vie.
- **"Regards"** a présenté les œuvres de six artistes congolais: Babanzanga, Kudimbana, Mbwanga, Tamba, Tankwey et Vatunga. Portés par leur identité africaine, qu'ils soient peintres, sculpteurs ou encore céramistes, ils représentent, chacun à leur façon, l'Humain avec ses forces et ses contradictions.



"CES ARTISTES QUI FERONT BRILLER DE MILLE FEUX NOTRE CENTRE CULTUREL N'ATTENDENT QUE VOTRE VISITE POUR MIEUX LES CONNAÎTRE ET AU TRAVERS DE LEURS ŒUVRES VIVRE UN CONGO RUTILANT ET FASCINANT."

"THOSE ARTISTS WHO SHINE LIKE A THOUSAND LIGHTS WITHIN OUR CULTURAL CENTRE AWAIT YOUR VISIT TO GET TO KNOW THEM BETTER AND THROUGH THEIR WORKS TO EXPERIENCE A CONGO THAT IS BOTH GLOWING AND FASCINATING"

Robert Levy, Président du Conseil d'Administration
Chairman of the Board of Directors

Since its creation by TMB in 2010, the Le Monde des Flamboyants exhibition gallery has aimed to provide for the universal outreach of Congolese art. Le Monde des Flamboyants is TMB's permanent cultural centre, located at the Bank's Kinshasa headquarters, and is open to the public free of charge, Monday to Friday, from 8 am to 4 pm and from 8 am to 2 pm on Saturdays. Selected artists, mostly from Congo, can exhibit their paintings, sculptures, and photographs free of charge. Indeed, Le Monde des Flamboyants does not receive any share of the sales of works, and furthermore hosts launch events and provides catalogues for each exhibition.

The Bank has always supported art in all its forms. As an inclusive bank, TMB wishes to put a spotlight on Congolese talent which, unfortunately, rarely has the opportunity to be at the forefront of public scrutiny. TMB is a corporate citizen growing at the heart of society and values the best of Congo's artistic and cultural wealth.

In 2018, visitors to Le Monde des Flamboyants had the opportunity to appreciate numerous exhibitions, including:

- **"THEM'B"** highlighted the works of seven artists: Dolet, Dossou, Lusansu, Patshkaha, Sungo, Francklin and Tshisekedi. These artists are influenced by music, urban life, and fashion. Reflecting the pressures of living in society, their paintings and sculptures represent an engagement with life that cannot be ignored.
- The **"Congo River"** exhibition unveiled photographs from the eponymous book by Kris Pannecoucke. The artist, who works independently, in particular for several esteemed magazines, is passionate about Congo. As their title suggest, the book and exhibition honour the River Congo - a majestic waterway and source of life.
- **"Perspectives"** exhibited works by six Congolese artists - Babanzanga, Kudimbana, Mbwanga, Tamba, Tankwey and Vatunga. Borne by their African identity, whether as painters, sculptors or potters, each in his or her own way shows humankind in its strengths and with its contradictions. ■

PLACE AUX ARTISTES... - A SPACE FOR ARTISTS...

Leurs **regards** sur Le Monde des Flamboyants
Their **perspectives** on Le Monde des Flamboyants



"Une expérience professionnelle supplémentaire, un carnet d'adresses plus rempli, un œil critique sur mon travail, voici un aperçu des bénéfices de ma collaboration avec le Monde des Flamboyants. La RDC compte de nombreux artistes talentueux qui ont rarement l'opportunité de valoriser leurs œuvres. Dans la capitale congolaise, ce lieu ouvre une fenêtre sur l'art africain."

"Lors de l'exposition 'Regards', le public a découvert et acheté mes créations. Pour les artistes originaires de la RDC, Le Monde des Flamboyants est un lieu essentiel: il nous apporte une visibilité nationale et internationale."

"The public both discovered and bought my works at the 'Perspectives' exhibition. For artists from Congo, Le Monde des Flamboyants is an essential venue, giving us visibility both nationally and internationally."

Stanis Mbwanga

"Professionally this is a bonus, or an updated address book, if you will; a critical eye on my work, here you get an overview of the benefits of my cooperation with Le Monde des Flamboyants. Congo has a lot of talented artists who rarely get the chance to promote their works. This place is a window on African art, in the Congolese capital."

Trésor Kudimbana

"Grâce à l'espace accordé aux artistes dans sa galerie, la TMB donne l'opportunité aux visiteurs d'aller à la rencontre de notre art. Cet endroit est important pour nous, artistes congolais. Il promeut notre culture."

"Thanks to the space granted to artists in its gallery, TMB gives visitors the chance to come face to face with our art. This is an important place for us as Congolese artists. It is promoting our culture."

Prisca Tankwey



CALENDRIER 2018 CALENDAR



La TMB a fait appel à Benoît Feron, photographe belge, pour illustrer son calendrier 2018. Son premier appareil, il l'a reçu des mains de son grand-père à l'âge de six ans. Depuis, son intérêt pour la photographie n'a cessé de grandir. Aujourd'hui, il s'adonne simultanément à ses deux passions: la photo et les voyages. Il a parcouru le monde à la rencontre de peuples éloignés, de paysages inouïs, de visages aux regards profonds.

Soucieuse de produire des supports de communication de qualité, la TMB y apporte toujours un grand soin. Chaque année, elle propose à un artiste différent d'illustrer son calendrier. En 2018, c'est Benoît Feron qui s'est prêté au jeu pour un résultat époustouflant.

Les illustrations du calendrier 2018 sont le résultat de ses voyages dans la savane africaine pour y photographier la faune du Botswana, du Congo, du Kenya, de Namibie et de Tanzanie. Ces photographies nous plongent dans une Afrique intense et sauvage.

TMB turned to Benoît Feron, a Belgian photographer, to illustrate its 2018 calendar. Benoît's first camera was given to him when he was six, by his grandfather. Since then his interest in photography has grown steadily. Today, he spends equal amounts of time on his two passions, photography and travel. He has travelled the world to meet distant peoples, seeing incredible landscapes, and witnessing the profound expressions of human faces.

TMB always takes great care to produce quality communications material. Each year, the Bank gives a different artist the opportunity to illustrate the calendar. In 2018, Benoît Feron took up the challenge with stunning results.

The illustrations in the 2018 calendar are the result of his travels in the African savannah to photograph the wildlife of Botswana, Congo, Kenya, Namibia and Tanzania. These photographs take us directly into an Africa that is wild and intense. ■

SPORT

Trophée Daniel Mukoko Samba

Débuté en 2013, le Trophée Daniel Mukoko Samba est un tournoi interscolaire de basketball qui se déroule chaque année dans la province du Kongo-Central. Fidèle à ce projet, la TMB le sponsorise depuis 2014.

Derrière cette organisation, se cache un homme: Daniel Mukoko Samba, ancien directeur de cabinet du Premier Ministre, économiste de formation et professeur d'économie à l'Université de Kinshasa. Né dans le Bas-Congo, il offre son énergie et son temps pour faire vibrer cette région qui lui tient à cœur.

Douze écoles ont été retenues pour la finale qui s'est déroulée à Lukala en avril 2018. Au-delà du vainqueur, chaque édition amène son lot de valeurs sportives, d'émotion,

Tournois de basketball à Beni

La TMB a apporté son soutien au tournoi de basketball de Beni du 16 au 23 juin, qui prépare les joueurs de la ville au championnat provincial. La banque a également sponsorisé le "tournoi de la cohésion un pour tous, tous pour un", du 26 avril au 6 mai, qui rassemblait jeunes et vétérans.

Basketball Tournaments in Beni

TMB provided funding for the Beni Basketball Tournament which ran from 16 to 23 June, and prepares players for the city's local championship. The Bank also sponsored the "One for All and All for One" Tournament, bringing young people and veterans together, held from 26 April to 6 May.



d'engagement, qui en font, année après année, un événement marquant pour la communauté. Le sourire de ces jeunes sportifs et la fierté qu'ils ressentent sont une source de motivation pour les organisateurs et une invitation à réitérer l'aventure.

Daniel Mukoko Samba Trophy

Inaugurated in 2013, the Daniel Mukoko Samba Trophy is an inter-school basketball tournament held every year in Kongo-Central province. TMB has faithfully sponsored this project since 2014.

One man lies behind the organisation of this event, Daniel Mukoko Samba, former chief of staff of the Prime Minister, economist by training, and professor of economics at the

University of Kinshasa. Born in Bas-Congo, he invests both his time and energy to bring motion to this region which lies close to his heart.

Twelve schools were selected to take part in the tournament finals held in April 2018, in Lukala. In addition to a winner, each competition brings forward its share of sports values, emotions, and commitment, to create an impressive event for the community. The smile on these young athletes' faces, and the pride they feel, are a source of motivation for the organisers and a reason to repeat the venture another year. ■



BISMACK BIYOMBO

Tournée de basket

Âgé de 26 ans, Bismack Biyombo, le célèbre basketteur congolais de la NBA, a montré une mentalité et une détermination à toute épreuve sur les terrains de basket. Depuis 2011, Il écume les parquets de la NBA et a souhaité transmettre ses valeurs et son expérience aux plus jeunes générations. Les camps Bismack Biyombo, organisés chaque été à Lubumbashi, Kinshasa et Goma lui donnent l'opportunité de repérer les meilleurs talents afin de les envoyer parfaire leur formation aux États-Unis, en Australie ou en Afrique du Sud.

Lubumbashi (5-6 août)

Le 5 août, une phase éliminatoire a vu s'affronter 72 jeunes de 12 et 13 ans, répartis en 6 équipes, à l'occasion d'un tournoi. L'équipe de la commune Annexe a validé son ticket pour la grande finale du lendemain, et a pu se mesurer aux jeunes de l'Académie Bismack Biyombo.

Le 6 août, avant la conférence de presse, des ateliers de formation technique sur les fondamentaux du basketball ont été prodigués par des entraîneurs et les enfants ont bénéficié des conseils de leur idole.

La grande finale, s'est tenue dans l'après-midi et a été remportée par les jeunes de l'Académie Bismack Biyombo. La journée s'est clôturée par la remise des prix aux gagnants.

Kinshasa (7-8 août)

Avec des musiques entraînantes animant cette première journée, l'ambiance et le public ont répondu présents. 14 équipes de 10 jeunes, dont une venue spécialement de Brazzaville pour l'événement, ont pris part aux présélections de ce tournoi.

Le lendemain, une conférence de presse, des activités ludiques diverses, des

prises de photos avec Bismack et les matchs All star entre les quatre meilleures équipes du tournoi ont rythmé les festivités.

L'édition 2018 de la tournée Bismack a particulièrement été marquée par la présentation de l'Académie Child of Africa, parrainée par Bismack Biyombo, qui forme au basket des jeunes Congolais de 10 à 15 ans. L'académie leur fournit le logement, les repas, une formation sportive et l'accès à la scolarité pour leur donner les moyens de percer dans ce milieu.

Goma (10-11 août)

Marquée par l'inauguration du stade omnisport Bismack Biyombo à la Kivu International School (KIS), avec la participation de représentants de la NBA et des meilleurs basketteurs de la région, le camp s'est déroulé dans de parfaites conditions. L'ONG Giants of Africa, dont la mission est de faire grandir le basketball en Afrique, était présente également pour entraîner les jeunes joueurs.

Bismack Biyombo sait depuis tout jeune que les valeurs ne s'achètent pas: elles s'acquièrent à force de travail. Cette tournée est pour lui l'occasion de transmettre les valeurs qui lui ont permis d'atteindre l'élite du basketball mondial.

BISMACK BIYOMBO

Basketball Tour

Aged 26, Bismack Biyombo, the famous Congolese NBA basketball player, has shown that he has both the skill and the determination to compete at the top level on the basketball court. Since 2011, he has glided across the NBA's courts and wanted to pass on his values and experience to younger generations.

The Bismack Biyombo Camps, organised every summer in Lubumbashi, Kinshasa, and Goma, gives him the opportunity to spot up and coming basketball stars in order to send them to complete their training in the United States, Australia, or South Africa.



Lubumbashi (5-6 August)

A playoff stage on 5 August saw 72 young people aged 12 and 13 compete in six teams at a tournament. A team from the district of Annexe made its way to the grand finale to be held the next day, and competed against the young people of the Bismack Biyombo Academy.

On 6 August, prior to a press conference, technical training sessions were provided by coaches on the basics of basketball and participants benefited from advice from their sports idol.

The grand final was held that afternoon and was won by the Bismack Biyombo Academy team. Prizes were awarded to the winners at the end of the day.

Kinshasa (7-8 August)

The atmosphere and the audience responded to motivational tracks on the decks to liven up the first day of the Kinshasa tournament. Fourteen teams of ten young people each, including a special guest from Brazzaville, took part in the pre-selections for the tournament.

The following day, a press conference, various recreational activities, photos taken with Bismack and the celebrations were

interspersed by all-star games between the four best teams of the tournament.

The 2018 Bismack tour was particularly marked by the Child of Africa Academy presentation, sponsored by Bismack Biyombo, which provides young Congolese children aged 10 to 15 basketball training. The Academy provides them with accommodation, meals, sports training, and access to schooling to give them the means to break into this arena.

Goma (10-11 August)

Conditions for the camp were perfect, and were marked by the inauguration of the Bismack Biyombo sports stadium at Kivu International School (KIS), with the participation of representatives of the NBA and the region's best basketball players. The NGO, Giants of Africa, an organisation aimed at promoting basketball in Africa, was also present to train young players.

Bismack Biyombo knows that, from a young age, values cannot be bought, they are acquired through hard work. This tour is a chance for him to pass on the values that have enabled him to reach elite status in world basketball. ■

CERCLE HIPPIQUE DE LUBUMBASHI



Concours de Saut International du Cercle Hippique de Lubumbashi

Cette année encore, la TMB a sponsorisé le Concours de Saut International du Cercle Hippique de Lubumbashi.

Cette 28^e édition, qui s'est tenue du 18 au 21 octobre, a rassemblé de nombreux spectateurs. Le Grand Prix TMB a été particulièrement suivi et s'est clôturé dans une ambiance magique par un feu d'artifice.

Lubumbashi International Show Jumping Competition

Also this year, TMB sponsored the Lubumbashi International Equestrian Show Jumping Competition.

The 28th competition, which was held between 18 and 21 October, drew many spectators. The TMB Grand Prix was particularly well attended and ended in a magical atmosphere with a fireworks display. ■

Association Sportive Nyuki de Butembo

Félicitations à l'équipe de football de l'A.S. Nyuki de Butembo! Sacrée Championne de la Coupe du Congo 2018, l'année où elle célèbre son cinquantenaire, l'équipe représentera la RDC à la prochaine Coupe de la Confédération de la CAF. C'est avec beaucoup de fierté que la TMB soutient l'Association Sportive Nyuki de Butembo.

Nyuki de Butembo Sports Association

Congratulations to AS Nyuki de Butembo's football team! Crowned champions of the 2018 Congo Cup, in the year of its fiftieth anniversary, the team will represent Congo at the next CAF League Cup. TMB is very proud to support the Nyuki de Butembo Sports Association. ■



LE POTENTIEL DU CONGO CONGO'S POTENTIAL

Congo Techdays

Réunir les principaux acteurs du numérique au Congo, avec pour objectif d'accompagner les TPE et les PME dans leur transition numérique, est le défi des Congo Techdays. Cette deuxième édition, organisée à Lubumbashi, les 18 et 19 mai 2018, a donné lieu à des ateliers et des conférences dispensés par des experts pour promouvoir les innovations numériques en Afrique Centrale. Dans le cadre de la conférence sur le mobile money et les enjeux de la dématérialisation de la monnaie, la TMB y a présenté son service de mobile banking, PEPELE Mobile.

Durant ces deux jours, pas moins de 90 étudiants d'écoles informatiques, répartis en dix-huit groupes de programmeurs, ont

participé à la création de projets numériques, intégrant PEPELE Mobile comme moyen de paiement, afin de créer des prototypes dans le cadre d'un **hackathon***

À l'issue de ce dernier, la TMB, par le biais de spécialistes du numérique, a récompensé les trois projets les plus porteurs en leur offrant les moyens de mener à bien leur entreprise, d'un point de vue financier et formatif.

The aim of Congo Techdays is to bring together the main digital players in Congo, with the aim of supporting small businesses and SMEs in their digitalisation efforts. This is the second time this event has been held, and took place in Lubumbashi on 18 and 19 May 2018, giving rise to workshops and lectures by experts to promote digital innovation in Central Africa. TMB presented its mobile

banking service, PEPELE Mobile, as part of the conference on mobile money and the challenges of digitising currency.

*During these two days, no fewer than ninety students from IT schools, divided into eighteen groups of programmers, took part in a **hackathon*** aimed at devising prototype digital projects to integrate PEPELE Mobile as a means of payment.*

At the end of the event, TMB, with the input of digital specialists, rewarded the three most promising ideas by offering the means to implement them, both in terms of finance and training. ■



* Hackathon: événement au cours duquel un grand nombre de personnes se rencontrent pour mener à bien le développement collaboratif rapide d'un projet numérique.
* Hackathon: an event bringing together a large number of people in order to swiftly carry out a digital initiative through cooperation.

KATANGA BUSINESS MEETING

Le Katanga Business Meeting est un moment fort du calendrier des affaires au Congo. "Les solutions innovantes pour le développement de la RDC", le thème de l'édition 2018, fait écho aux réalisations de la TMB en matière d'innovation. L'intervention de la TMB concernant la sécurisation des investissements et des transactions témoigne de son expertise en la matière; et sa participation à un atelier sur la responsabilité sociale des entreprises comme levier de développement agricole démontre le rôle crucial que la TMB accorde au secteur agricole, moteur essentiel de la croissance économique au Congo.

The Katanga Business Meeting is a highlight of the Congo business calendar. "Innovative Solutions for Development in the DRC", the theme of the 2018 event, echoes TMB's achievements in innovation. TMB's response to securing investments and transactions is testament to its expertise in this field; and its involvement in a workshop on corporate social responsibility as a lever for agricultural development is proof of the crucial role that TMB has to play in the agricultural sector, which is a vital driving force behind economic growth in the Congo. ■

MASTERCLASS

...sur la stratégie concurrentielle

En 2018, la TMB a mis sur pied un projet totalement innovant: l'organisation de deux masterclass animées par le professeur Ramon Casadesus-Masanell de la Harvard Business School.

Le 7 septembre, à Kinshasa, une centaine de clients et partenaires de la banque, principalement des dirigeants d'entreprises, se sont réunis pour participer à une masterclass sur la stratégie concurrentielle. À travers des études pratiques et un programme très interactif, ce professeur a prodigué son cours en mettant les intervenants en situation pour leur présenter les défis stratégiques principaux de leur activité.

Cette masterclass leur a donné l'occasion d'appréhender trois composantes centrales de la prise de décision stratégique: identifier les origines de l'avantage concurrentiel, évaluer les limites d'un tel avantage et prendre des décisions qui créent et maintiennent les avantages de performances au fil du temps.

Une seconde competitive strategy masterclass, également facilitée par le professeur Ramon Casadesus-Masanell, était réservée aux membres du YPO (Young Presidents' Organization).

Ce genre d'initiative prouve que la TMB n'est pas une banque traditionnelle. Elle propose bien plus que des services bancaires en accompagnant ses partenaires dans une démarche totalement innovante.

...on Competitive Strategy

In 2018 TMB initiated a highly innovative project, that of organising two masterclasses led by Professor Ramon Casadesus-Masanell from Harvard Business School.

On 7 September, in Kinshasa, some one hundred clients and partners of the Bank, all of them decision makers, gathered to participate in a competitive strategy masterclass. Through practical studies and a very interactive programme, the professor placed those taking part in situations that present the principal challenges of their field to them.

This masterclass gave them the opportunity to understand three central components of strategic decision-making - identifying the origins of a competitive edge, assessing the limits of such a benefit, and decision-making that creates and sustains the benefits of performance, over time.

A second competitive strategy masterclass, also facilitated by Professor Ramon Casadesus-Masanell, was reserved for members of the YPO (Young Presidents' Organization).

This type of initiative illustrates how TMB is not a traditional bank. The Bank offers much more than just banking services, through a totally innovative approach to supporting its partners. ■



COMEQUI FÊTE SES DIX ANS • CELEBRATES TEN YEARS

L'ASBL COMEQUI ambitionne de donner aux agriculteurs de la région des Grands Lacs les moyens de mener une politique autonome d'actions concrètes et efficaces de développement durable.

L'association a célébré son dixième anniversaire lors d'une soirée "COMEQUI-Out of Congo", organisée le 20 novembre, dans le cadre prestigieux de l'Autoworld à Bruxelles, qui a réuni de nombreux amis de COMEQUI. L'événement a permis la récolte de fonds pour ce projet qui promeut notamment une production agricole répondant aux normes du commerce équitable et de l'agriculture biologique. A titre d'exemple, en dix ans, les caféiculteurs de Minova ont vu augmenter leurs revenus et leur capacité à subvenir aux

besoins de leur communauté. L'association peut compter sur le soutien de la TMB, et ce, depuis de nombreuses années.



The not-for-profit organisation, COMEQUI, aims to give farmers in the Great Lakes Region the means to carry out an autonomous

policy of concrete and effective sustainable development.

The organisation celebrated its tenth anniversary with the "COMEQUI-Out of Congo" event, held on 20 November, in the prestigious setting of the Autoworld vintage car museum in Brussels, bringing together many friends of COMEQUI. The event enabled funds to be raised for this project, which promotes practices in line with fair-trade and organic farming standards. As an example of the project's record, over a ten-year period, Minova's coffee farmers have seen their incomes and ability to support their communities increase. The organisation can count on TMB's support for many years to come. ■

Forum francophone des femmes de la Tshopo

La TMB a apporté son soutien à la deuxième édition du Forum Francophone des Femmes de la Tshopo. Celui-ci s'est tenu à l'Alliance Française de Kisangani (AFRAKIS), du 5 au 7 avril, et avait pour thème "Le réveil de la femme".



L'Alliance Française de Kisangani fait partie du réseau mondial des établissements culturels français à l'étranger et a pour vocation de faire vivre la francophonie dans ses dimensions linguistique, culturelle, scolaire ou encore économique.

Durant trois jours, trois thématiques ont placé la femme au cœur des débats: l'éducation et la santé, l'autonomisation économique de la femme, femme et reconstruction. Avec la participation de femmes actives dans les domaines politique, culturel, associatif et éducationnel, l'accent était placé cette année sur son épanouissement, tant sur le plan professionnel que personnel.

Tshopo Women's Francophone Forum

TMB supported the second chapter of Tshopo province's Francophone Women's Forum. The event was held at the Alliance Française in Kisangani (AFRAKIS), from 5 to 7 April, the main theme being "Women's Awakening".

The Alliance Française in Kisangani is part of the worldwide network of French cultural institutions abroad and its mission is to support French-speaking communities linguistically, culturally, academically, and economically.

Over the course of three days, debates focused on three topics: education and health, economic empowerment of women, and the role of women in reconstruction. With the participation of women who are politically and culturally active, and of those involved in the community and in education, the focus this year was on personal and professional growth. ■

SULTANI MAKUTANO NETWORK

Le Makutano Network est un réseau d'affaires congolais qui mobilise et met en connexion les acteurs économiques de l'innovation et du développement en Afrique, et plus particulièrement au Congo. Il réunit plus de 500 membres, opérateurs économiques nationaux, locaux ou issus de la diaspora, essentiellement des chefs d'entreprise ou décideurs à haut niveau qui partagent leurs savoirs, savoir-faire et expériences. La TMB encourage vivement cette initiative et a soutenu un certain nombre d'événements en 2018.

En mars, les organisateurs du Makutano ont ciblé les étudiants en leur permettant de rencontrer et d'échanger avec des chefs d'entreprises et des institutions qui avaient sponsorisé le Makutano 3 et qui leur ont exposé leurs programmes de formation et leur politique en matière de ressources humaines. La TMB a ainsi présenté ses propres programmes de formation et leur adéquation avec le marché. La banque s'investit pour la jeunesse de son pays et espère que certains participants rejoindront un jour ses équipes pour "libérer le potentiel du Congo", alors que d'autres seront les futurs entrepreneurs du Congo que la TMB sera ravie d'accompagner.

En septembre 2018, la TMB a sponsorisé le Sultani Makutano 4 qui se tenait à Kinshasa et Brazzaville. La thématique de cette édition, le "local content", a plusieurs significations, dont celles de la préférence nationale et du développement local. La TMB est fière de son label "Made in Congo" et soutient les initiatives visant à développer la création nationale et à proposer des alternatives aux importations; deux éléments essentiels pour assurer une croissance économique à long terme.

The Makutano Network is a Congolese business network that mobilises and connects Africa's innovative and developing players, especially in Congo. The network brings together more than five hundred members, whether operating locally or nationally, or more widely from the diaspora, primarily business leaders or high-level decision-makers, enabling them to share their knowledge, know-how, and experiences. TMB strongly encourages this initiative and supported a number of events in 2018.

In March, Makutano organisers focused on students by providing them the opportunity to meet and interact with the business leaders and institutions that had sponsored Makutano 3. In doing so, students had the chance to engage with the sponsors' training programmes and human resources policy. TMB was delighted to be able to present its own training programmes that reflect the needs of a bank operating in Congo. The Bank is committed to aiding young people and hopes that some participants of the event will one day go on to be a part of its team seeking to "unlock Congo's potential", while others will be Congo's entrepreneurs of the future, which TMB will, in turn, be happy to back.

In September 2018, TMB sponsored Sultani Makutano 4, held in Kinshasa and Brazzaville. The theme of this year's event, "local content", has several meanings, including that of a preference for national players and local development. TMB is proud of its "Made in Congo" philosophy, and supports initiatives aimed at developing creativity nationally and at import substitution; two essential strands of long-term economic growth. ■



LES BULLES DE LA RUCHE

Les Bulles de la Ruche, une résidence réunissant des bédéistes, a été organisée en marge de la sixième Fête du Livre de Kinshasa, à l'Institut Français de Kinshasa, du 23 novembre au 1^{er} décembre 2018.

Encadrés par des professionnels de la bande dessinée et de l'écriture, les participants ont bénéficié de soutiens via des entretiens, des formations et des ateliers.

Le processus de création comprenait un travail personnalisé pour bédéistes et scénaristes et des plages de travail en commun pour donner naissance à des bandes dessinées. Une restitution publique a permis aux visiteurs d'observer le travail accompli.

Le jury a récompensé le scénariste kinois Paul Shemesi, pour la BD "Les contes de Maman Simoni" et le bédéiste Papy Basikaba, de Kisangani, pour "Aube noire à Koli".

L'objectif de l'initiative est de permettre l'émergence de nouveaux talents de la bande dessinée. La TMB croit profondément au

talent des artistes congolais, elle soutient et participe activement aux initiatives qui prouvent, chaque jour un peu plus, que le Congo a le potentiel pour devenir une référence dans le domaine artistique et créatif.

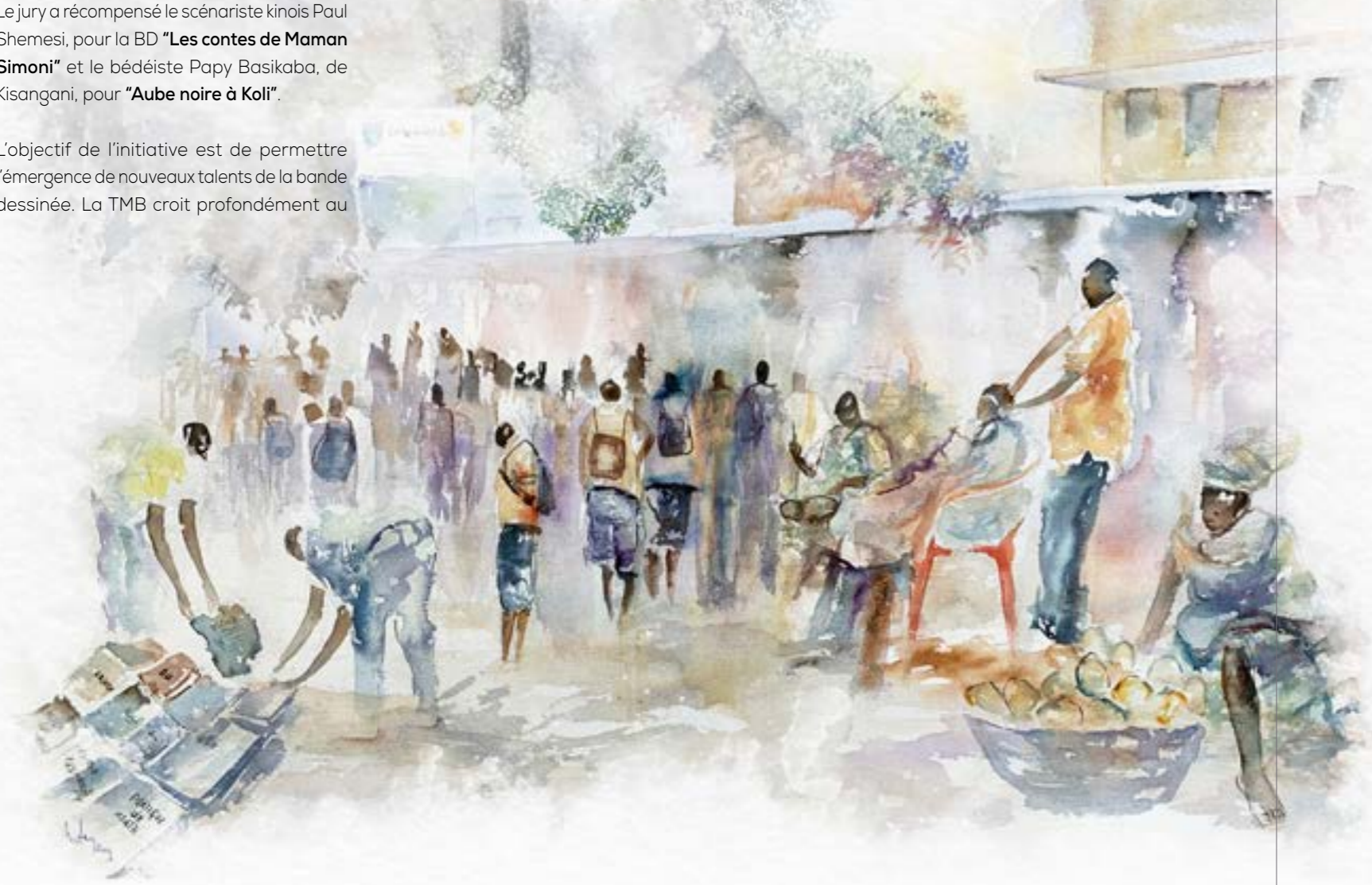
Les Bulles de la Ruche (The Bubbling Hive) was a gathering of cartoonists that was organised as a side act to the sixth Kinshasa Book Festival, held at the French Institute in Kinshasa, from 23 November to 1 December 2018.

Supervised by professional cartoonists and comic writers, those taking part were given support through interviews, training, and workshops.

The creative process included individualised work for comic-illustrators and scriptwriters, alongside group work aimed at producing final comic-books. A public exhibition gave visitors the chance to observe event output.

The jury awarded the Kinshasa-based script writer Paul Shemesi, for the comic "Les contes de Maman Simoni", and the cartoonist Papy Basikaba, from Kisangani, for "Aube noire à Koli".

The objective of the initiative is to support the emergence of new talent in the field of comics. TMB has a profound belief in the work of Congolese artists, and works to assist and actively take part in projects that, day by day, demonstrate that the Congo has the potential to become a benchmark in the creative arts. ■

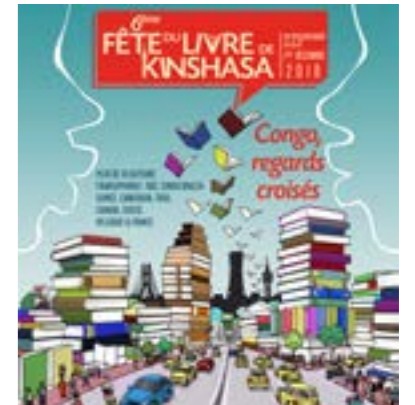


LA FÊTE DU LIVRE DE KINSHASA

La TMB a sponsorisé la Fête du Livre de Kinshasa. Intitulée "Congo, regards croisés". Cette sixième édition a pris une dimension supplémentaire, en proposant des activités gratuites à Kinshasa, Lubumbashi et Goma, avec une densité d'auteurs internationaux jusque-là inédite.

THE KINSHASA BOOK FESTIVAL

TMB sponsored the Kinshasa Book Festival. Entitled "Congo, regards croisés". This sixth year of the event took on an extra dimension, providing free activities in Kinshasa, Lubumbashi, and Goma, involving a group of hitherto unpublished international authors. ■



CONFÉRENCE À L'UNIVERSITÉ DE MWENE-DITU

La TMB a sponsorisé et participé à la conférence gratuite sur l'inclusion financière organisée par l'Université de Mwene-Ditu le 27 avril. Cette problématique est au cœur des préoccupations de la banque et le développement de PEPELE Mobile répond à cette volonté de proposer des services bancaires à tous, à travers tout le Congo.

LECTURE AT MWENE-DITU UNIVERSITY

TMB sponsored and participated in a free conference on financial inclusion organised by Mwene-Ditu University on 27 April 2018. Financial inclusion lies at the heart of the Bank's concerns and the development of PEPELE Mobile responds to TMB's desire to offer banking services to all, throughout Congo. ■

MARKETING DAYS

Les Marketing Days, sponsorisés par la TMB et organisés à l'Université Nouveaux Horizons (UNH) à Lubumbashi, les 9 et 10 mars 2018, ont réuni des experts régionaux et internationaux dans les domaines du marketing, de la vente et de la relation clients. Ce rendez-vous incontournable leur a donné l'occasion de discuter des défis à relever, d'anticiper les besoins des consommateurs, de dresser le portrait des innovations et des nouvelles tendances en vue d'accroître les performances des entreprises locales. Pour la TMB, aider les clients à identifier les opportunités et augmenter leur productivité sont des éléments cruciaux pour assurer un succès durable.

The TMB-sponsored Marketing Days event, organised at New Horizons University (UNH) in Lubumbashi on 9 and 10 March 2018, brought together regional and international experts from marketing, sales, and customer relations. This unmissable event gave participants the opportunity to discuss the challenges they face, to anticipate customer needs, and to take a snapshot of innovations and developing trends, in order to reinforce the performance of local businesses. For TMB, helping customers identify opportunities and increase their productivity is critical to ensuring sustainable success. ■



LE RAPPORT FINANCIER *THE FINANCIAL STATEMENTS*

BILANS ACTIFS
ASSETS 92

93 BILANS PASSIFS
LIABILITIES

TABLEAU DE FORMATION
DU RÉSULTAT
INCOME STATEMENT 94

95 TABLEAU DE FLUX
DE TRÉSORERIE
CASH FLOW STATEMENT

ÉTAT DE VARIATION
DES CAPITAUX PROPRES
STATEMENT OF CHANGES
IN SHAREHOLDERS' EQUITY 96

98 RAPPORT DU COMMISSAIRE
AUX COMPTES

AUDITOR'S REPORT 100



BILANS ACTIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2018 ET 2017

ASSETS

SUMMARY AND COMPARISON OF ASSETS 2018 AND 2017

ACTIF / ASSETS	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN CDF - THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS	
	31.12.2018	31.12.2017
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES / TREASURY AND INTERBANK OPERATIONS		
Caisses / Cash	57 943 814	75 688 159
Banque Centrale du Congo et prêts interbancaires / Central Bank of Congo and interbank loans	172 997 112	55 115 570
Correspondants Nostri / Correspondent nostri accounts	687 976 378	424 083 909
Total trésorerie et opérations interbancaires / Total treasury and interbank operations	918 917 304	554 887 638
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE / CUSTOMER TRANSACTIONS		
Crédits à la clientèle / Loans to customers	402 064 532	332 066 531
Total opérations avec la clientèle / Total customer transactions	402 064 532	332 066 531
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS / ACCOUNTS RECEIVABLE AND DEFERRED INCOME		
Autres actifs à court terme / Other short-term assets	26 099 221	27 976 560
Comptes de régularisation / Accruals	50 898 224	42 731 387
Total comptes des tiers et régularisations / Total accounts receivable and deferred income	76 997 445	70 707 947
VALEURS IMMOBILISÉES / FIXED ASSETS		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes / Deposits and long and medium term sureties	1 090 362	1 079 269
Titres de participation / Equity investments	48 496	54 127
Immobilisations corporelles et incorporelles / Tangible and intangible fixed assets	68 589 354	60 045 019
Total valeurs immobilisées / Total fixed assets	69 728 212	61 178 415
TOTAL NET DE L'ACTIF / TOTAL NET ASSETS	1 467 707 493	1 018 840 530
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS / SUSPENSE AND COMMITMENT ACCOUNTS		
Engagements reçus / Commitments received	363 868 212	229 993 979
Engagements internes / Internal commitments	20 059 893	16 000 077

BILANS PASSIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2018 ET 2017

LIABILITIES

SUMMARY AND COMPARISON OF ASSETS 2018 AND 2017

PASSIF / LIABILITIES	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN CDF - THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS	
	31.12.2018	31.12.2017
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES / TREASURY AND INTERBANK TRANSACTIONS		
Correspondants lori et Banque Centrale du Congo / Lori and Central Bank of Congo correspondents	40 823 000	
Dettes envers les établissements de crédit / Debts due to credit institutions	63 241 782	33 321 846
Total trésorerie et opérations interbancaires / Total treasury and interbank transactions	104 064 782	33 321 846
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE / CUSTOMER TRANSACTIONS		
Dépôts et comptes courants à vue / Deposits and current accounts	764 369 866	515 568 110
Dépôts à terme et comptes d'épargne / Term deposits and savings accounts	362 588 032	276 270 908
Autres comptes de la clientèle / Other customer accounts	69 563 831	58 943 940
Total opérations avec la clientèle / Total customer transactions	1 196 521 729	850 782 958
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS / OTHER LIABILITIES AND ACCRUED EXPENSES		
Autres passifs / Other liabilities	17 051 631	10 263 873
Comptes de régularisation / Deferred expenses	6 626 913	4 299 180
Total comptes des tiers et régularisations / Total other liabilities and accrued expenses	23 678 544	14 563 053
CAPITAUX PERMANENTS / FIXED CAPITAL		
FONDS PROPRES / SHAREHOLDERS' EQUITY		
Capital souscrit ou dotation en capital / Subscribed capital	10 474 372	10 474 372
Réserves et primes d'émission / Reserves and issue premiums	8 908 358	7 573 473
Report à nouveau / Profits carried forward	53 189 465	40 801 375
Bénéfice de l'exercice / Profit for the period	20 768 152	12 185 475
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées / Revaluation appreciation and statutory provisions	46 205 168	45 206 339
Provisions pour risques, charges et pertes / Provisions for liabilities, charges and losses	3 896 923	3 931 639
Sous-total fonds propres / Sub-total shareholders' equity	143 442 438	120 172 673
AUTRES RESSOURCES PERMANENTES / OTHER LONG TERM FUNDS		
Emprunt à long terme / Long term loan	0	0
Sous-total autres ressources permanentes / Sub-total other long term funds	0	0
Total capitaux permanents / Total fixed capital	143 442 438	120 172 673
TOTAL PASSIF / TOTAL LIABILITIES	1 467 707 493	1 018 840 530
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS / SUSPENSE AND COMMITMENT ACCOUNTS		
Engagements donnés / Commitments made	69 005 615	45 573 561
Engagements en devises / Foreign currency commitments	40 890 382	

TABLEAU DE FORMATION DU RÉSULTAT

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2018 ET 2017

INCOME STATEMENT

SUMMARY AND COMPARISON OF INCOME STATEMENT 2018 AND 2017

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN CDF - THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS	
	31.12.2018	31.12.2017
Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires <i>Income from treasury and interbank operations</i>	+ 9 023 424	+ 2 404 800
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires <i>Expenses related to treasury and interbank operations</i>	- 302 024	- 511 704
Produits sur opérations avec la clientèle / <i>Income from customer transactions</i>	+ 84 015 962	+ 65 375 236
Charges sur opérations avec la clientèle <i>Expenses related to customer transactions</i>	- 16 829 857	- 13 313 670
Autres produits bancaires / <i>Other banking income</i>	+ 40 393 721	+ 37 494 763
Autres charges bancaires / <i>Other banking expenses</i>	- 8 599 057	- 6 641 961
PRODUIT NET BANCAIRE / NET BANKING INCOME	+ 107 702 169	+ 84 807 464
Produits accessoires / <i>Sundry income</i>	+ 3 614 432	+ 3 321 873
Subventions d'exploitation / <i>Operating subsidies</i>	+ 0	+ 0
Charges générales d'exploitation / <i>General operating expenditure</i>	- 46 809 621	- 38 088 436
Charges du personnel / <i>Personnel costs</i>	- 17 865 400	- 15 547 360
Impôts et taxes / <i>Taxes and duties</i>	- 3 933 951	- 2 773 540
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION / GROSS OPERATING INCOME	+ 42 707 629	+ 31 720 001
Dotation aux amortissements / <i>Provision for depreciation</i>	- 4 877 909	- 3 731 996
Reprises aux amortissements / <i>Write-back of depreciation</i>	+ 0	+ 0
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT / OPERATING PROFIT BEFORE TAX	+ 37 829 720	+ 27 988 005
Plus-value sur cession d'éléments d'actif et produits exceptionnels <i>Capital gain on disposal of assets</i>	+ 66 550	+ 0
Dotation et reprise sur provisions / <i>Provisions and losses on irrecoverable debts</i>	- 12 702 925	- 12 461 899
Charges hors exploitation / <i>Exceptional earnings</i>	+ 309 083	+ 431 389
RÉSULTAT APRÈS PRISE EN COMPTE DE L'EXCEPTIONNEL PROFIT BEFORE TAX	+ 25 502 428	+ 15 957 495
Impôt sur les bénéfices et profits / <i>Tax expense</i>	- 4 734 276	- 3 772 020
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE / NET PROFIT FOR THE YEAR	+ 20 768 152	+ 12 185 475

TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2018 ET 2017

CASH FLOW STATEMENT

SUMMARY AND COMPARISON OF CASH FLOW STATEMENT 2018 AND 2017

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN CDF - THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS	
	31.12.2018	31.12.2017
TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES CASH FROM OPERATING ACTIVITIES		
Bénéfice de l'exercice / <i>Profit for the year</i>	+ 20 768 152	+ 12 185 475
ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE ELIMINATION OF EXPENDITURE AND REVENUE NOT AFFECTING CASH POSITION		
Dotation aux amortissements et provisions / <i>Depreciation and provisions</i>	+ 17 913 188	+ 17 867 593
Bénéfice de change / <i>Exchange rate gains</i>	- 1 270 615	- 8 456 944
Produit hors exploitation / <i>Non-operating income</i>	- 4 355 194	- 5 342 390
Perte de change / <i>Exchange rate losses</i>	+ 1 189 386	+ 1 833 150
Charges hors exploitation / <i>Non-operating expenses</i>	+ 32 775	+ 102 178
Variation des créances et dettes à CT / <i>Variation in debts and current liabilities</i>	+ 275 740 770	+ 193 737 287
Autres / <i>Other</i>	+ 73 072 000	+ 37 333 915
Total (1)	+ 383 090 462	+ 249 260 264
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT CASH FROM INVESTMENTS		
Acquisition d'immobilisations / <i>Acquisition of fixed assets</i>	- 19 055 334	- 2 720 831
Encaissement sur cessions d'immobilisations / <i>Receipts from disposal of fixed assets</i>	+ 0	+ 0
Variation des cautions / <i>Variation in sureties</i>	- 11 093	- 291 194
Total (2)	- 19 066 427	- 3 012 025
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT CASH FROM FINANCING ACTIVITIES		
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>	- 5 631	- 24 234
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement Cash flow relating to financing activities (3)	+ 5 631	- 24 234
VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE CASH VARIATION FOR THE PERIOD		
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE / CASH DURING YEAR (1) + (2) + (3)	+ 364 029 666	+ 246 224 005
TRÉSORERIE EN DEBUT D'EXERCICE / CASH AT START OF YEAR	+ 554 887 638	+ 308 663 633
TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE / CASH AT 31 DECEMBER	+ 918 917 304	+ 554 887 638

ÉTAT DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2018 ET 2017

STATEMENT OF CHANGES IN SHAREHOLDERS' EQUITY

SUMMARY AND COMPARISON 2018 AND 2017

DÉSIGNATION / DESIGNATION	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF IN CDF - THOUSANDS OF CONGOLESE FRANCS				Solde au Balance at 31.12.2018
	Solde au Balance at 01.01.2018	Mouvements 2018 / Movements in 2018			
		Augmentation / Increase	Diminution / Decrease	Actualisation / Revision	
Capital	10 474 372	-	-	-	10 474 372
Réserve légale Legal reserve	3 335 687	1 218 548	-	-	4 554 235
Réserves facultatives Other reserves	4 237 786	-	-	116 337	4 354 123
Report à nouveau Profit carried forward	40 801 375	10 966 927	-	1 421 163	53 189 465
Résultat de la période Net profit for period	12 185 475	20 768 152	12 185 475	-	20 768 152
Plus-value de réévaluation Gain on revaluation	31 006 052	321 451	-	-	31 327 503
Provision pour reconstitution du capital Provision for reconstitution of capital	14 200 287	287 546	-	389 832	14 877 665
Provisions générales General provisions	3 931 639	185 739	331 700	111 245	3 896 923
TOTAL FONDS PROPRES TOTAL SHAREHOLDERS' EQUITY	120 172 673	33 748 363	12 517 175	2 038 577	143 442 438



RAPPORT

DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

RAPPORT D'OPINION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE SE TERMINANT AU 31 DÉCEMBRE 2018

A 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 2018, 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 2018. Ils se composent d'un bilan totalisant net CDF (0,000) 1.467.707.493, d'un compte de résultat montrant un bénéfice net de CDF (0,000) 20.768.152, d'un tableau de flux de trésorerie, d'un tableau 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 2018, 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;
- TMB a respecté toutes les normes de gestion prudentielles imposées par l'instruction n° 14 ainsi que la classification et le provisionnement des crédits suivant l'instruction n° 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 non plus aux dispositions de l'Acte Uniforme du traité de l'OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique, de la loi bancaire de 2002 ou de la loi n° 4/016 du 19 juillet 2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

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
Senior Partner

Le 10 avril 2019

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 ENDING 31 DECEMBER 2018

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 2018 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 2018. These include a net balance sheet of CDF ('000) 1,467,707,493, an income statement with a reported net income of CDF ('000) 20,768,152, 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 2018, as well as its financial performance and cash flow for the year ended on that same date.

FOUNDATION OF 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 POINTS OF CONTROL

Key audit matter (KEY AUDIT MATTERS) are those areas that we believe were the most important when reviewing the financial statements for the current period. These issues 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 points.

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 material misstatement, whether due to fraud or error, and to issue a certification report containing our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance that does not guarantee that an audit performed in accordance with ISA standards will always detect any material misstatement. Anomalies 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 these.

THE EXTERNAL AUDITOR, MGI STRONG NKV
REPRESENTED BY

Danny NKUVU
Expert-Accountant ONEC
Auditor-Accountant IRC
Senior Partner

10 April 2019

Verifications and specific information

In accordance with banking regulations, and in particular Instruction 19 of the Central Bank of Congo issued to credit and microfinance institutions on provisions relating to statutory auditors, we have also verified that:

- TMB has put a system in place to prevent fraud, manipulation, and errors likely to affect the quality of the internal control 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;
- TMB has complied with all the prudential management standards mandated by Instruction No. 14 of the Central Bank of Congo as well as the classification and provisioning of loans in accordance with Instruction No. 16 of the Central Bank of Congo.

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 position and 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. 4/016 of 19 July 2004 on combatting money laundering and the financing of terrorism.

The partner responsible for the auditing task in the terms of which this External Auditor's Report is issued is Mr Danny NKUVU, Certified Accountant. ■

Dieudonné MAMPASI
Expert-Accountant ONEC
Auditor-Accountant IRC
Associate Partner



LE RESEAU THE NETWORK

LE BUREAU DE
REPRÉSENTATION À
BRUXELLES

LES BANQUIERS
CORRESPONDANTS

104

105

THE REPRESENTATIVE
OFFICE IN BRUSSELS

CORRESPONDENT BANKS

LE RÉSEAU D'AGENCES
ET GUICHETS

THE NETWORK OF
BRANCHES AND
SUB-BRANCHES

106

108

LA TMB ET
LES MÉDIAS SOCIAUX

TMB AND SOCIAL MEDIA

LE RÉSEAU DE LA TMB

ET SES CORRESPONDANTS

Les banquiers correspondants

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

BELGIQUE

ING BELGIUM
KBC BANK

FRANCE

BRED Banque Populaire

ROYAUME-UNI

CITIBANK LONDON

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

CITIBANK NEW YORK

AFRIQUE DU SUD

NEDBANK LIMITED
RAND MERCHANT BANK
STANDARD BANK

KENYA

KENYA COMMERCIAL BANK

EGYPTE

COMMERCIAL INTERNATIONAL BANK EGYPT

MAURICE

MAURITIUS COMMERCIAL BANK

Le bureau de représentation à Bruxelles

À l'heure de la digitalisation, la TMB reste consciente de l'importance du contact humain et continue à privilégier la qualité de la relation avec ses clients. La présence d'une antenne à Bruxelles correspond à cette volonté de proximité.

Le rôle du bureau de représentation se concentre sur les domaines suivants:

Assurer la liaison

Constitué en succursale de droit belge (statuts publiés au Moniteur belge le 9 décembre 2010), le bureau de représentation reçoit clients et partenaires établis dans la capitale européenne, et ailleurs sur le continent.

Le bureau garantit la liaison entre les interlocuteurs en Europe et les départements de la banque en RDC. Tout y est mis en œuvre pour répondre aux besoins des clients et trouver des solutions à leurs préoccupations. Carine Douenias, responsable du bureau, ajoute: "Pénétrer dans notre bureau de représentation, c'est retrouver l'atmosphère de la TMB, ses couleurs et son service. À Bruxelles, comme partout à travers le réseau de la TMB, le service à la clientèle est essentiel".

Informier et promouvoir

Le bureau de Bruxelles contribue, à son échelle, à faire connaître le système bancaire congolais, à promouvoir le secteur privé et les opportunités commerciales qu'offre le pays.

Il a pour mission de renseigner toute personne désireuse d'obtenir des informations sur l'un ou l'autre aspect de la banque ou sur le système bancaire congolais. Un particulier ou une entreprise projetant une installation en RDC peut par exemple y recevoir informations et conseils personnalisés.

Le bureau de représentation présente les activités, services et produits de la banque et participe régulièrement à des événements

économiques et culturels en lien avec le Congo. "Les événements internationaux sont une occasion de présenter la banque et constituent une belle opportunité d'échanges avec nos clients de passage en Europe", explique Carine Douenias.

Soutenir

La TMB prend part à certaines manifestations culturelles organisées à Bruxelles par des associations actives au Congo dans le but de les soutenir et de renforcer leur visibilité. En 2018, la banque a notamment participé à la soirée Out of Congo de l'ASBL COMEQUI. Cet événement haut en couleurs, qui marquait les dix ans d'activité de COMEQUI, visait à récolter des fonds pour promouvoir l'agriculture durable et le mieux-être des populations dans la région des Grands Lacs. La TMB était aussi présente au Festival International Nature Namur lors de l'avant-première du film "Mbudha, la source des chimpanzés". Sponsorisé par la TMB, ce film documentaire retrace le parcours de la biologiste Anne Laudisoit auprès d'espèces peuplant une région préservée du nord-est de la RDC. Le bureau était également représenté à la projection du film, "Destins croisés", soutenu par la banque.

Le bureau de représentation de Bruxelles accueille sur rendez-vous les clients de la TMB et toute personne en recherche d'informations sur la banque.

Coordonnées du bureau de représentation de Bruxelles:

Trust Merchant Bank
Bureau de représentation

📍 78, rue Defacqz / boîte 9 (4^e 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

In the current climate of digitalisation, TMB continues to greatly appreciate the importance of the human touch and places an emphasis on the quality of its relationship with its customers. Maintaining a representative office in Brussels is a reflection of this desire to ensure accessibility.

The role of the representative office focuses on the following key areas:

Liaison

Established as a branch office under Belgian law (statutes published in the Belgian Official Journal of 9 December 2010), the representative office receives customers and partners based in the European capital, and elsewhere on the continent.

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 customers and find solutions to their concerns. Carine Douenias, manager of the office, adds: "Entering our representative office, customers enjoy the colour and atmosphere of TMB's service. In Brussels, and throughout the TMB network, great customer service is paramount".

Information and promotion

The Brussels office works to introduce the public to the Congolese banking system and promotes the commercial opportunities in the country and its private sector.

Its role is to provide information on all aspects of the Bank and the Congolese banking system. For example, persons and companies planning a project in Congo are able to get personalised advice and information.

The representative office presents the Bank's operations, services, and products, and regularly takes part in economic and cultural

events regarding the Congo. "International events are an opportunity to present the Bank and are a great opportunity to meet our customers who are travelling in Europe", Carine Douenias explains.

Support and sponsorship

TMB takes part in various cultural events organised in Brussels by associations that are active in the Congo, with a view to supporting them and enhancing their visibility. In 2018, the Bank participated in the Out of Congo event run by the not-for-profit organisation COMEQUI. This colorful event, marking the tenth anniversary of COMEQUI's presence in Congo, was aimed at raising funds to promote sustainable agriculture and the betterment of lives lived in the Great Lakes region. TMB was also present at the Namur International Nature Festival, for the preview of the film "Mbudha, la source des chimpanzés" (Mbudha, the source of the chimpanzees). Sponsored by TMB, this documentary accompanies the biologist Anne Laudisoit as she spends time with chimpanzee's living in a conservation area of north-eastern DRC. The office was also represented at the screening of the film "Destins croisés" (Crossed Destinities), which was financially supported by the Bank.

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 (4th floor)
B- 1060 Brussels

☎ +32 (0)2 511 00 02

📠 +32 (0)2 511 40 02

✉ brussels@tmb.cd

Correspondent Banks

TMB has a network of first class international correspondent banks:

BELGIUM

ING BELGIUM
KBC BANK

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

EGYPTE

COMMERCIAL INTERNATIONAL BANK EGYPT

MAURITIUS

MAURITIUS COMMERCIAL BANK

LE RÉSEAU

Situation à fin
décembre 2018
Actualisation permanente
sur www.tmb.cd

D'AGENCES ET GUICHETS

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, avenue Lomami - Centre ville
☎ 099 300 8010

PNC-VILLE

Croisement des avenues
Sendwe et Tabora - Centre ville
☎ 097 002 0005

PLANET HOLLYBUM - ATM

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 PLAGÉ - ATM

Route du Golf - Golf
☎ 099 300 8200

GRAND KARAVIA - ATM

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 avenue
père Boka Place Royale - Gombe
☎ 082 850 2607

GALERIE DU FLEUVE

4739, avenue de l'Equateur
Gombe
☎ 081 830 9707

MEMLING

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

GRAND HÔTEL

4, avenue Batetela - Gombe
☎ 081 200 0033

FLEUVE CONGO HÔTEL

Agence 
119, boulevard Colonel Tshatshi
Gombe
☎ 081 707 1858

BON MARCHÉ - ATM

4251, avenue Kabasele Tshamala
Barumbu
☎ 081 830 9711

SHOPRITE - ATM

11268, avenue de l'OUA
Ngaliema
☎ 081 710 1887

MA CAMPAGNE - ATM

5, chemin des Tréfiles - Place
Commerciale - Ngaliema
☎ 081 710 5000

UPN - ATM

2, avenue de la Libération
Binza UPN - Ngaliema
☎ 081 710 1891

MONISHOP CENTER - ATM

150, avenue Kasa-Vubu
Kintambo
☎ 081 710 1888

BANDAL - ATM

278, avenue Lubumbashi
Adaoula Bandalungwa
☎ 082 589 8987

VICTOIRE - ATM

3/A, avenue de la Victoire
Kalamu
☎ 081 830 9709

LIMETE - ATM

Place Commerciale - Limete
☎ 081 830 9703

HASSON & FRÈRES LIMETE

16^{ème} Rue - Limete
☎ 081 830 9713

MATETE

Immeuble Solidaire
Kinsaku 49/D - Matete
☎ 081 710 1892

NDJILI - ATM

2, avenue Mama Mobutu
Quartier 8 - Ndjili
☎ 081 706 7822

UNIKIN - ATM

Avenue Université - Terminus
Intendance - Livulu - Lemba
☎ 082 595 6308

BANDUNDU - ATM

14, avenue du Parc - Basoko
☎ 081 200 0027

BENI - ATM

40, boulevard Nyamwisi
Bungulu
☎ 081 710 1882


BOMA

470, avenue Mobutu - Nzadi
☎ 081 706 7835

BUKAVU

AGENCE PRINCIPALE - ATM
133, avenue Patrice Emery
Lumumba - Ndendere - Ibanda
☎ 081 200 0025

PANORAMA HÔTEL - ATM

Agence 
12, boulevard du Lac
Ndendere - Ibanda
☎ 081 706 7607

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, boulevard 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^{ème} étage)
Lite
☎ 082 977 9191

GEMENA

161, avenue Mobutu - Centre ville
☎ 081 706 8021

GOMA

AGENCE PRINCIPALE - ATM
20, avenue Karisimbi
Les Volcans
☎ 081 993 7026

AGENCE

20, avenue Karisimbi
Les Volcans
☎ 081 993 7025

THE NETWORK

As at end of
December 2018
For the current position
check www.tmb.cd

OF BRANCHES AND SUB-BRANCHES

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 - Boulevard
Kanyamuhanga - Les Volcans
☎ 081 710 1885

GRANDE BARRIERE - ATM

4606, avenue Corniche
Grande Barrière - Les Volcans
☎ 082 008 3565

KABINDA - ATM

177, route nationale n°2 - Congo
☎ 081 054 8032

KALEMIE

26, avenue Lumumba - Katakai
☎ 099 100 4130

KAMINA

25, avenue Lumumba
Centre Urbain
☎ 081 710 1884

KANANGA

Boulevard Lumumba - Malandji
☎ 081 830 9880

KASUMBALESA

Bâtiment KBP - Frontière
Kasumbalesa
☎ 097 001 1145

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

41, avenue Kamba - Dilala
☎ 081 906 4901

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 Bisié Mining
Walikale
☎ 082 850 1246

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

MBANDAKA - ATM

17, avenue Bonsomi - Mbandaka
☎ 081 200 0024

MBUJI-MAYI - ATM

1, boulevard Laurent-Désiré Kabila
Masanka
☎ 081 710 1880

MUANDA

700, avenue 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

GUICHETS POLICE ET ARMÉE POLICE AND ARMY SUB-BRANCHES

Lubumbashi

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

Kinshasa

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

Bukavu

- PNC Bukavu

Kamina

- Camp militaire de Kamina
(guichet temporaire)

Mbanza-Ngungu

- Mbanza-Ngungu
(guichet temporaire)

Muanda

- Base de Kitona

GUICHETS DÉDIÉS À LA CLIENTÈLE INSTITUTIONNELLE INTERNATIONALE SUB-BRANCHES EXCLUSIVELY FOR INTERNATIONAL INSTITUTIONAL CUSTOMERS

Beni

- Bukavu

- Bunia

- Goma

- Kalemie

- Kinshasa (2)

- Kisangani

- Uvira

GUICHETS CORPORATE CORPORATE SUB-BRANCHES

Kamoa

- Logu

BRUXELLES

BUREAU DE REPRÉSENTATION BRUSSELS REPRESENTATIVE OFFICE

78, rue Defacqz boîte 9
1060 Bruxelles - Belgique
☎ +32 2 511 00 02

LA TMB ET LES MÉDIAS SOCIAUX

QUE CE SOIT EN AGENCE OU À DISTANCE, VIA SES PRODUITS PEPELE MOBILE ET TMB NETBANK, LA TMB EST PRÉSENTE EN PERMANENCE POUR SES CLIENTS. AU DÉPART D'UN SMARTPHONE, D'UNE TABLETTE OU D'UN ORDINATEUR, L'AVENTURE BANCAIRE NE S'ARRÊTE PAS À LA FERMETURE DES AGENCES. LA TMB CONTINUE DE PROPOSER DU CONTENU À SES CLIENTS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX. INFORMATIONS PRATIQUES, NOUVEAUX PRODUITS ET SERVICES, INAUGURATIONS, FOCUS SUR UNE AGENCE OU NEWS: DE PLUS EN PLUS DE PERSONNES SUIVENT LA TMB SUR LES MÉDIAS SOCIAUX ET INTERAGISSENT AVEC LA BANQUE.

Date de publication:
3 novembre 2018

Contexte:
Inauguration de la 100^e agence TMB à l'Hôpital de Panzi

Chiffre utile:
Ce tweet a connu un grand succès, avec un taux d'engagement de 8,6% - à travers le monde, des taux d'engagement compris entre 0,5% et 1% sont déjà considérés comme élevés. Un taux d'engagement de 8,6% pour un tweet non sponsorisé, comme c'est le cas ici, est donc extrêmement élevé.

Publication date:
3 November 2018

Context:
Opening of the 100th TMB branch, at Panzi Hospital

Fact:
The tweet was hugely successful, earning an engagement rate of some 8.6% - around the world, engagement rates of between 0.5% and 1% are already considered high. An engagement rate of 8.6% for a non-sponsored tweet, as in this case, is exceptional.

 **Trust Merchant Bank @TMB_CD - 3/11/18**

La TMB est heureuse de partager quelques photos prises lors de l'inauguration aujourd'hui de notre 100^e agence à l'Hôpital de Panzi à [#Bukavu](#) [#RDC](#) [#Congo](#) [#Kivu](#) [#FinancialInclusion](#)



@TMB_CD @PepeleMobile

Un site internet, une newsletter, Facebook, Twitter, Instagram constituent l'essentiel de l'offre média de la TMB.

- Visitez le site de la TMB qui propose une vue globale sur la banque: www.tmb.cd.
- Suivez la TMB sur Instagram et explorez le Congo en images.
- Abonnez-vous à la Newsletter pour recevoir les dernières informations de la banque. Publiée périodiquement, elle constitue également le canal exclusif de diffusion des offres d'emploi à la TMB.



TMB AND SOCIAL MEDIA

WHETHER AT A LOCAL BRANCH OR ACCESSING THE BANK REMOTELY, ON PEPELE MOBILE OR VIA THE TMB NETBANK SERVICE, TMB IS ALWAYS THERE FOR ITS CUSTOMERS. ON MOBILE PHONES, TABLETS, OR VIA A COMPUTER, THE BANKING EXPERIENCE DOES NOT STOP WHEN THE BANK BRANCH CLOSSES. AND IN ADDITION, TMB CONTINUES TO OFFER CONTENT TO ITS CUSTOMERS VIA SOCIAL MEDIA. PRACTICAL INFORMATION, DETAILS OF NEW PRODUCTS AND SERVICES, EVENTS AND OPENINGS, A FOCUS ON A PARTICULAR BRANCH OR PIECE OF NEWS - MORE AND MORE PEOPLE ARE FOLLOWING TMB ON SOCIAL MEDIA AND INTERACTING WITH THE BANK.

 **Trust Merchant Bank**
25 mai 2018

Nos agents du département clientèle de l'agence de Beni, vous souhaitent un excellent weekend!



Date de publication:
25 mai 2018

Contexte:
Chaque semaine, la TMB rend hommage à ses équipes et célèbre sa stratégie Made in Congo. En une année, les quatre coins du pays sont mis à l'honneur.

Chiffre utile:
En 2018, 150 membres du personnel ont ainsi été présentés aux amis de la TMB.

Publication date:
25 May 2018

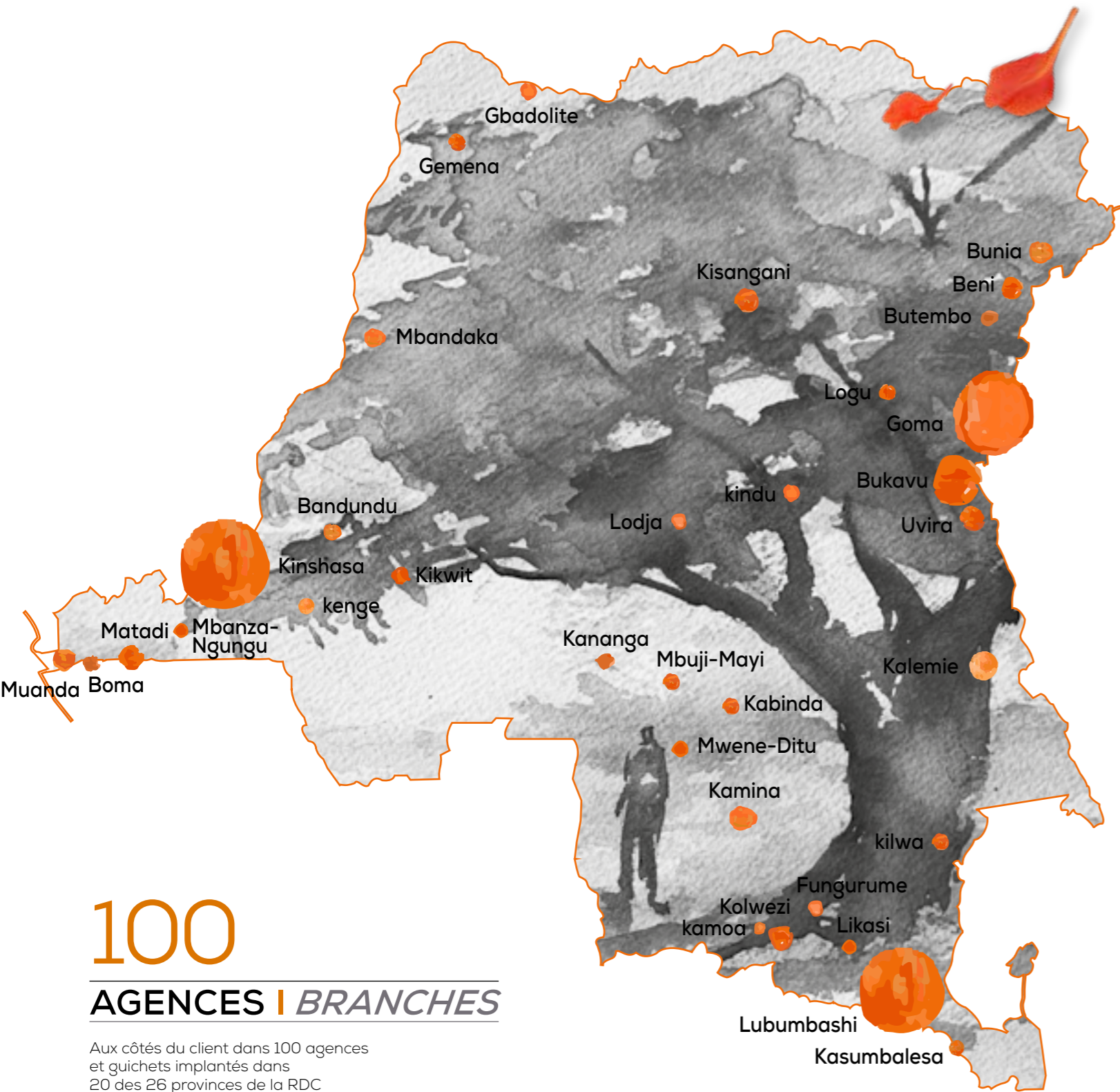
Context:
Each week TMB stops by and gives due recognition to one of its teams, celebrating a Made in Congo success. During the course of a year all four corners of the country are visited.

Fact:
During 2018 some 150 staff members were featured in the series.

A website, a newsletter, Facebook, Twitter, Instagram are the essence of TMB's media offer.

- For an overview of the Bank online, available in French and English, go to: www.tmb.cd.
- Follow TMB on Instagram and explore Congo in visual form.
- Subscribe to the Newsletter to receive updates on the Bank's evolution and expansion. Published on a periodical basis, the Newsletter is the sole means by which TMB advertises its jobs on offer.





100

AGENCES | BRANCHES

Aux côtés du client dans 100 agences et guichets implantés dans 20 des 26 provinces de la RDC

Accompanying our customers with 100 branches and sub-branches across 20 of the 26 provinces of the DRC



Editeur responsable <i>Published by</i>	Direction générale de la TMB General Management of TMB
Contact	Le département Marketing de la TMB Marketing Department of TMB Isabelle Duvigneaud idu@tmb.cd
Conception et mise en page <i>Design and Layout</i>	Kramik sprl www.kramik.be
Texte et édition <i>Text and editing</i>	Hélène Delescaille, Youssef Mernissi & le département Marketing de la TMB & the Marketing Department of TMB
Artiste peintre <i>Artwork</i>	Pierre Mutan Les œuvres publiées dans ce rapport annuel sont la propriété de la TMB. Artworks published in this annual report are the property of TMB.
Photos <i>Photographs</i>	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: Music Fund • Bana Congo • Innoss'B Ndako ya bana • Lubum Comedy Club Benoit Feron • Bismack Biyombo
Impression <i>Printed by</i>	Graphius, Belgium

