

**COMMUNICATION SUR LE PROGRES
(Année 2016-2017)**

Nom de la compagnie :
ProCredit Bank Congo S.A.
Filiale du groupe Equity holding Ltd

Secteur d'activité:
Secteur bancaire

Nombre d'employés:
607

Adhésion au pacte mondial depuis :
22 Novembre 2016

Personne de contact :
Crispin Tumba
E-mail : crispin.tb@procreditbank.cd

Adresse :
4b, avenue des aviateurs, Kinshasa/Gombe, RDC
Tél. 0818302700
E-mail : mail@procreditbank.cd,
Site web: www.procreditbank.cd
Code Swift: PRCBCDKI

MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR GENERAL



A toutes les parties prenantes

Je suis ravi de vous confirmer que la ProCredit Bank Congo (Filiale du groupe Equity Holding Limited) s'est engagé depuis l'année passée à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans le domaine des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Nous ne sommes qu'à notre début dans cette initiative mais nous pouvons vous assurer que nous avons depuis toujours fournis des efforts pour respecter les principes généraux de droits et d'équité au sein de notre institution.

En cette année, nous soumettons notre première « communication annuelle sur le progrès » dans laquelle nous allons décrire les actions qui ont visé l'intégration du Pacte Mondial des Nations Unies et de ses principes dans notre stratégie d'affaires, notre culture et nos opérations de tous les jours.

Nous nous sommes aussi engagés à partager ces informations avec toutes les parties prenantes en utilisant nos canaux primaires de communication.

Bien cordialement

Celestin Mukeba Muntuabu

ProCredit Bank Congo/Filiale du Groupe Equity Holding Ltd

NOTRE OBJECTIF

Nous existons pour transformer les vies et les moyens de subsistance de notre peuple socialement et économiquement en mettant à leur disposition des services financiers inclusifs et modernes qui maximisent leurs chances.

NOTRE VISION

Etre le champion de la prospérité socio-économique de la population d'Afrique.

NOTRE MISSION

Nous offrons des services financiers inclusifs et orientés vers le client qui responsabilisent socialement et économiquement nos clients et autres intervenants.

POSITIONNEMENT DE LA PROCREDIT BANK / FILIALE DU GROUPE EQUITY

La ProCredit Bank/ Filiale du groupe Equity Holding Ltd fournit des services financiers inclusifs qui transforment les moyens de subsistance, donnent de la dignité et élargissent les possibilités.

NOS VALEURS

- Professionnalisme
- Intégrité
- Créativité et Innovation
- Travail d'équipe
- Unité dans un même objectif
- Respect et dignité aux clients
- Efficacité dans la gouvernance de l'entreprise



Siège social de la ProCredit Bank Congo/Filiale du groupe Equity

PORTÉE DE CETTE COMMUNICATION

Cette communication couvre nos processus opérationnels internes en rapport avec les clients, le staff, les fournisseurs et autres tierces parties pour l'exercice financier 2016-2017 et ce, à la lumière des quatre principales thématiques du Pacte Mondial des Nations Unies que sont les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

QUI SOMMES- NOUS ?

La ProCredit Bank Congo/Filiale du groupe Equity Holding Ltd est une banque axée sur le développement, qui offre une gamme complète de produits bancaires et un excellent service clientèle aux particuliers et aux entreprises. Nos opérations sont régies par des principes-clés : nous préconisons la transparence dans notre communication avec notre clientèle, nous n'encourageons pas le crédit à la consommation et nous offrons des services qui sont basés sur une compréhension détaillée de la situation spécifique de chaque client et une analyse financière. Cette approche responsable nous permet de construire une relation à long terme avec nos clients basée sur une confiance mutuelle.

Nos opérations avec les entreprises se concentrent sur les très petites entreprises, ainsi que les petites et moyennes entreprises. En effet, nous sommes convaincus que ces entreprises créent le plus grand nombre d'emplois et apportent une contribution essentielle aux économies dans lesquelles elles opèrent. En facilitant les dépôts et autres services bancaires et en investissant des ressources substantielles dans l'éducation financière, nous visons à promouvoir la culture de l'épargne et un sens de responsabilité qui peuvent aider à apporter une plus grande stabilité et sécurité aux ménages ordinaires.

QU'OFFRONS-NOUS ?

La gamme des produits et services bancaires que nous offrons aux particuliers et entreprises sont les suivants :

- les comptes (compte courant classique, compte épargne, compte entrepreneur, compte personnalisé et dépôt à terme) ;
- les transferts d'argent ;
- les crédits (prêts amortissables, crédit à la consommation, découverts, lettre de crédit, lettre de change, ligne et limite de crédit, etc.) ;
- les moyens de paiement (chéquiers, cartes nationales et internationales) ;
- les canaux alternatifs (Distributeurs et guichets – dépôt et retrait d'argent - automatiques des billets, terminaux de paiement électroniques, etc.) ;

DROITS DE L'HOMME ET DROITS DU TRAVAIL

Notre engagement

- La banque, dans ses relations avec ses employés, reconnaît les libertés fondamentales telles qu'énoncées dans la déclaration universelle des droits de l'homme.
- La liberté d'association a poussé la banque à encourager la formation et le fonctionnement du Comité d'entreprise qui est la plateforme permettant au personnel d'exprimer ses desideratas auprès du comité de gestion.



Quelques membres du staff ProCredit Bank Congo de plusieurs départements confondus

- Le processus de recrutement du nouveau personnel se fait dans la transparence et la méritocratie au travers d'un programme dénommé « programme jeunes banquiers ». En effet, la banque donne l'opportunité à tous les jeunes diplômés de souscrire en ligne et de participer à une formation de 3 à 6 mois à l'issue de laquelle les meilleurs seront retenus et vont intégrer le staff.
- Tout le personnel bénéficie d'un congé annuel rémunéré de 25 jours ouvrables minimum ;
- Les femmes bénéficient de leurs congés de maternité de 14 semaines;
- Tout le staff jouit d'un congé de circonstance à savoir :
 - mariage du collaborateur : 2 jours ;
 - accouchement de l'épouse du collaborateur : 2 jours ;
 - mariage d'un enfant du collaborateur : 1 jour ;
 - décès d'un conjoint, d'un enfant du collaborateur ou d'un parent allié au premier degré : 4 jours ;
 - décès d'un parent ou allié au deuxième degré : 2 jours.
- La banque a construit un grand parking dans son siège pour accueillir les véhicules de ses agents dont le nombre va toujours croissant.
- La banque organise des formations sur le secourisme pour prévenir le manque de réactivité dans les situations urgentes de crise de santé ;
- La banque a placé des boîtes de secours dans tous les bureaux et toutes les agences afin de dispenser des premiers soins en cas de maladies, blessures et autres.
- Elle forme également sur l'utilisation des extincteurs pour une réaction rapide des employés en cas d'incendie. Ces extincteurs sont inspectés régulièrement conformément aux règles édictées par les autorités administratives de régulation compétentes.

ENVIRONNEMENT

Notre engagement

L'un des éléments centraux de notre mission est de protéger l'environnement en s'assurant que le modèle de développement économique et social que nous soutenons est durable aussi bien sur le plan

environnemental que social. Nous avons établi des standards élevés en matière écologique aussi bien de nos activités que de celles de nos clients. Il existe donc un système de gestion environnementale au sein de notre institution qui s'articule autour de trois piliers, à savoir 1° le système de gestion environnementale interne, 2° la gestion du risque environnemental lié aux activités de crédit et 3° la finance verte.

Les activités réalisées régulièrement

- Nous prélevons régulièrement les consommations des différents consommables (papiers, cartouches, gobelets, etc.) et ressources (carburant, eau, énergie, etc.) dont l'utilisation a un impact sur l'environnement et quantifions la production des déchets générés par la banque ;
- Nous siégeons dans un comité environnement afin de discuter sur l'empreinte écologique de la banque et de prendre des mesures pour réduire les différentes consommations ;
- Nous publions les résultats de nos consommations à l'interne et à travers notre site intranet ;
- Nous rapportons annuellement notre performance environnementale à toutes les parties prenantes ;
- Nous analysons les activités des clients ayant un risque environnemental élevé et proposons des mesures d'atténuation ante ou post décaissement ;
- Nous proposons des produits de crédits verts constitués d'équipements solaires (énergie renouvelable) et des machines neuves (efficacité énergétique) en remplacement à celles qui sont vétustes et énergivores et encourageons les compagnies de ramassage d'ordures et nettoyage de la ville en leur accordant des prêts à des taux préférentiels ;
- Nous formons le personnel sur la gestion de l'environnement et le sensibilisons sur les problèmes environnementaux actuels ;
- Nous projetons des films documentaires sur l'environnement lors des soirées cinéma qu'on organise au sein de la banque et encourageons le staff à aller suivre d'autres documentaires projetés par le centre culturel français et la Wallonie Bruxelles ;
- Nous sensibilisons le personnel via notre réseau intranet sur certaines thématiques environnementales telles que le réchauffement climatique, le plastique, l'eau, l'énergie, le papier, les déchets, etc. ;
- Nous sensibilisons aux bonnes pratiques incitant à la réduction des différentes consommations des consommables (papiers, gobelets en carton, etc.) et autres.

Les activités réalisées au courant des années passées

- Nous avons soutenu le projet puits-carbone sur le plan financier et logistique en déployant une cinquantaine d'agents sur le site d'Ibi-Village pour la plantation de plus d'un millions de plantules d'acacia ;
- Nous (une centaine d'agents de la banque et cent autres de la municipalité loués à cet effet) avons procédé au débarrasement de tous les déchets jonchant la rivière qui longe l'avenue MAPENZA dans la commune de Ngaliema à travers l'opération dénommée « No plastic in the river » ;
- Nous avons installé un système de back up énergétique constitué de 165 batteries et panneaux solaires dans 5 points de service et 7 distributeurs afin de faire une transition énergétique (des générateurs pollueur vers une solution solaire propre) ;
- Nous avons pris la décision de ne travailler qu'avec des fournisseurs respectueux de l'environnement et qui vendent des produits certifiés ISO ;
- Nous avons centralisé les impressions sur une imprimante centrale dans tous les départements et attribué des codes à chaque utilisateur de manière à suivre les statistiques individuelles ;
- Nous avons configuré toutes les imprimantes au mode recto-verso par défaut pour réduire l'utilisation des papiers. Seul les documents officiels sont imprimés seulement au recto ;

- Nous avons aboli l'utilisation des gobelets plastiques à usage unique au siège et dans toutes les agences et même ceux en papier ont été remplacés par les gobelets en porcelaine ;



Opération de plantation d'arbre à Ibi Village (plus d'1 millions de plantules d'acacias)



Opération de plantation d'arbre à Ibi Village (plus d'1 millions de plantules d'acacias)

- Nous mettons un système en place qui consistera à rendre le processus crédit électronique (élimination du dossier physique de crédit qui est trop consommateur de papiers) ;
- Nous avons adhéré au pacte mondial des Nations Unis.



Opération de nettoyage (No plastic in the river) de la rivière longeant l'avenue Mapenza

Mesurage des résultats

- Le staff est sensibilisé sur l'utilisation des ressources et consommables de la banque avec comme conséquence une réduction (11%) remarquable du nombre par exemple des papiers utilisés par les agents ;
- Les actions environnementales (No plastic in the river) externes nous ont valu des encouragements et une main d'association tendue par l'ancien premier ministre MATATA PONYO MAPON ;
- La plupart des processus (crédit, chaîne d'approvisionnement, etc.) de la banque sont respectueux de l'environnement.

Activités planifiées pour l'année prochaine

- Obtenir de la certification environnementale ISO 14001 par un organe certificateur reconnu ;
- Mener une étude de faisabilité pour la construction d'un système de collecte d'eau de pluie au siège et à l'agence de Kintambo pour l'arrosage et le nettoyage des véhicules ;
- Imprimer des affiches qui sensibilisent sur la protection de l'environnement et les bonnes pratiques ;

ANTI-CORRUPTION

Notre stratégie de lutte contre la corruption

Depuis le début des opérations de la banque, il existe un code de conduite que chaque agent signe et s'engage à respecter et qui les interdit de se livrer dans des pratiques de corruption. La banque organise des sessions de formation chaque année pour tout le personnel afin de le sensibiliser sur l'importance de l'éthique en son sein. Cette formation revêt un caractère obligatoire. La banque considère donc comme fraude toute forme de corruption, pourboires, pots de vin, commissions, etc.

Les grandes lignes de la politique anti-corruption de la banque sont inscrites dans les différentes procédures qui régissent les opérations de la banque. Le code de conduite, cependant, établit les limites dans les rapports entre les clients, les agents, les fournisseurs et la banque afin de prévenir les conflits d'intérêt, les abus de position, la compétition déloyale et tous les autres vices souvent rencontrés dans les milieux professionnels.

Les ateliers de sensibilisation sont organisés chaque année sur les risques opérationnels en vue d'inciter le staff à la prudence et aux bonnes pratiques. La banque ne tolère donc pas le pourboire en nature ou en espèce donné à un de ses agents par un client ayant bénéficié ou non d'un service dans le cadre normal des attributions de l'agent concerné. La banque a une tolérance zéro à la fraude. Aussi, un comité disciplinaire est organisé pour statuer sur des violations par le staff des dispositions du code de conduite. Une adresse « open communication » existe et permet au staff de communiquer à la haute hiérarchie sur tous les cas de fraude et de violation de procédures. Celle-ci prend par conséquent des dispositions correctives et préventives qui s'imposent.

La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

La ProCredit Bank accorde une importance capitale à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ainsi, elle dispose d'une politique et des procédures y relative et qui sont conformes non seulement à la loi nationale mais aussi aux standards internationaux émis par des organisations spécialisées tel que le GAFI (Groupe d'action financière).

L'approche basée sur les risques et le principe « Know Your Customer (KYC) » demeure au centre de la stratégie de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme au sein de notre Banque. Tout client est affecté à une catégorie de risque dès l'ouverture du compte en vue d'un monitoring adéquat et efficient. Les clients à haut risque sont soumis à des diligences approfondies y compris les personnes exposés politiquement (PEP). En outre, la Banque n'ouvre pas de compte anonyme et n'établit aucune relation avec un client dont le bénéficiaire effectif n'a pas été clairement identifié.

La surveillance de clients et leurs transactions au sein de la Banque est assurée au moyen des outils automatisés capables de détecter des transactions atypiques ainsi que des personnes sanctionnées sur le plan national ou international.

Dans le cadre de la surveillance mise en place, ProCredit Bank exige pour les transactions faites en espèces ou par virement bancaire, que tout client puisse déclarer l'origine des fonds et présenter des pièces justificatives dans le strict respect de la réglementation bancaire en vigueur et des normes internationales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme.

Mesurage des résultats

- L'amélioration de l'image de la banque auprès des différentes parties prenantes ;
- Le staff conscientisé prévient le département des risques sur toute faille liée à la procédure et qui pourrait occasionner des fraudes ;
- L'amélioration de la collaboration entre les agents et les gestionnaires de risque et les auditeurs.

Activités planifiées pour l'année prochaine

- Former les nouvelles recrues et le staff existant sur la prévention et la gestion des risques opérationnels et sur le blanchiment des capitaux;
- Réviser annuellement la procédure sur les personnes politiquement exposées ;
- Participer aux formations externes organisées par certains organes de l'Etat tels que la Cellule Nationale de Renseignements Financiers;
- Participer à toutes les réunions de l'Association Congolaise des Banques (ACB en sigle).

ACTIONS CITOYENNES

En tant qu'institution socialement responsable, la banque a entrepris un certain nombre d'actions sociales et citoyennes. A titre indicatif (non exhaustif), quelques-unes de ces actions seront citées dans le cadre de ce rapport.

Au courant des années passées, la banque a soutenu des œuvres sociales et sans but lucratif à l'instar de l'orphelinat LUEMBA situé dans la périphérie du centre-ville de Kinshasa qui a bénéficié des vivres et autres denrées alimentaires.

Cette année la banque a visité l'orphelinat « LE CRI DES ORPHELINS DU CONGO DU CONGO » situé dans la commune de BANDALUNGWA. Ensemble avec la femme du Président de la Fondation UN GLOBAL COMPACT, la banque a apporté des vivres et denrées aux orphelins et a payé leurs frais de scolarité aussi bien pour les années antérieures (arriérés) que pour celle en cours.

De même, les enfants de la rue (appelé communément SHEGUE) de la commune de KASA-VUBU n'ont pas été oubliés par la banque car le même geste de générosité a été posé à leur égard. Du lait, du sucre, des savons, des vivres divers et tant d'autres articles ont été apportés à ces jeunes enfants abandonnés par leurs familles.



Visite et assistance aux orphelins du Centre les cris des orphelins du Congo de Kinshasa

L'Association Sans But Lucratif LIZADEEL qui milite pour les droits des enfants et élèves a également été visité par la banque. Celle-ci a apporté un appui en termes de denrées, vivres et autres produits de soins de la peau aux jeunes femmes victimes de violence sexuelle.

Les employés de la banque ont fait un marathon de cœur pour soutenir toutes les femmes atteintes de cancer de sang. Préalablement à cet événement, une session de formation au dépistage précoce du cancer de sein a été organisée par la banque au profit des agents femmes et clientes. La formation a pris plusieurs jours et s'est tenu dans l'enceinte même de la banque.



Visite des enfants de la rue de la commune de KASA-VUBU



Remise des denrées aux enfants de la rue par l'ADG de la banque et son équipe