

DECLARATION DE LA DIRECTION GENERALE

RAWBANK SA a rejoint en septembre 2017 l'initiative de Global Compact des Nations Unies qui invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer, dans leur sphère d'influence, un ensemble des valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, par la mise en application des dix (10) principes répartis dans quatre (4) domaines ci-après: droits de l'homme, normes de travail, environnement et la lutte contre la corruption

Fort de ses 8 ans d'expérience RSE, RAWBANK SA, poursuit un double objectif depuis 2010 : Concilier forte croissance de la banque et développement du plus grand nombre de ses parties prenantes : le personnel, la communauté, les clients, les fournisseurs, d'une part et contrôler ses impacts sur l'environnement naturel pour en assurer le caractère durable.

A cet effet, RAWBANK SA maintient une démarche volontaire d'intégrer des préoccupations économiques, sociales et environnementales à ses activités commerciales et ses relations avec les parties prenantes. En même temps, elle accorde une importance accrue au respect des droits de l'homme qui constitue un enjeu d'importance qu'elle s'engage à respecter, renforcer et à promouvoir par tous ses employés, fournisseurs et partenaires financiers.

Bien plus, RAWBANK SA entend inciter ses employés et toute personne/entité en relation d'affaire avec elle au respect de la déclaration universelle des droits humains et veille à ne pas se rendre complice de leur violation.

Suite à son engagement, RAWBANK SA a mis en place et applique des chartes et politiques concernant les diligences relatives aux droits humains afin de s'assurer du respect de ces principes par tous.

Ainsi, ce livrable constitue une première communication sur les actions menées par RAWBANK de septembre 2017 à ce jour, à travers laquelle elle renouvelle et réaffirme son engagement et sa détermination à œuvrer davantage en faveur de la promotion des principes susmentionnés de manière ininterrompue. Il s'agit là une de ses contributions majeures dans l'atteinte des objectifs de développement durable


Jean-Pierre MUTUALE MUKADI MPAKA
Directeur Général Adjoint



RAWBANK, UNE BANQUE LEADER ET INNOVANTE

Créée en 2002, RAWBANK s'appuie sur la longue expérience du groupe Rawji investi en République Démocratique du Congo depuis le début du XX^{ème} siècle dans les secteurs du commerce, de la distribution et de l'industrie. Grâce à cet héritage, RAWBANK bénéficie d'une connaissance approfondie du tissu social congolais ainsi que des rouages de l'économie nationale. Fidèle à ses racines, elle continue aujourd'hui encore à cultiver l'esprit de pionnier, d'entrepreneur et de leader qui caractérise ses fondateurs. RAWBANK était ainsi la première banque à dépasser 1 milliard de dollars de total bilan en 2015 après avoir été également la première à avoir intégré le réseau interbancaire SWIFT en République Démocratique du Congo. Elle a ensuite confirmé son leadership en venant s'imposer

comme numéro un du marché bancaire congolais dès 2012, avec des parts de marché moyennes de l'ordre de 18 à 19 % en seulement dix années d'existence. Alors qu'elle ne comptait qu'une dizaine d'employés en 2002, la banque est forte aujourd'hui de 1600 collaborateurs et de plus de 90 points de vente (agences et guichets avancés). Répondant aux meilleurs standards internationaux, RAWBANK est notée par Moody's (B3), certifiée ISO/IEC 20000 et ISO/IEC 27001 et a noué des partenariats de financement avec plusieurs bailleurs internationaux (Proparco, IFC, Shelter Afrique, FPM).

En tant que numéro un du secteur bancaire congolais, l'objectif de RAWBANK est de mettre à la disposition de ses clients les techniques

les plus récentes dans les différents métiers de la banque et de la finance. En 2017, RAWBANK a par exemple largement développé son offre digitale, notamment avec illico-cash, un volet stratégique qu'elle continuera de faire évoluer dans les années à venir. Ce projet est en ligne avec notre plan stratégique 2017-2019, qui ambitionne d'accélérer la modernisation et la professionnalisation de RAWBANK, tout en restant innovant. Avec un taux de bancarisation de 10 %, les perspectives de croissance sont très importantes en RDC, dont le marché bancaire représente actuellement environ 3,6 milliards de dollars. La solvabilité, la liquidité, le coût du risque et la rentabilité de RAWBANK donnent non seulement confiance aux clients mais leur garantissent également le confort de traiter avec une banque aux fondamentaux solides.

UNE BANQUE PIONNIÈRE

1922 : La famille Rawji s'installe en République Démocratique du Congo et investit dans le pays

2002 : Création de RAWBANK, la première banque à proposer les services de SWIFT dans le pays

2005 : Mise à disposition des cartes de crédit internationales MasterCard

2007 : Premiers accords avec la SFI (Banque mondiale), suivis depuis par des accords avec Proparco, l'AFD, la BAD, la BEI, Shelter Afrique et le FPM

2009, 2010, 2011 et 2016 : RAWBANK est nommée Bank of the Year par The Banker (Financial Times)

2010 : Lancement du programme Lady's First à destination des femmes entrepreneures

2010 : Ouverture d'un bureau de représentation à Bruxelles, puis à Pékin en 2015

2011 : Une offre dédiée aux PME avec 2 produits (crédit fournisseur et crédit distributeur) aujourd'hui dénommés Facturis

2012 : RAWBANK s'impose comme le leader du marché bancaire congolais

2014 : Notation par Moody's Investors Service, une première en République Démocratique du Congo

2015 : RAWBANK est certifiée ISO/IEC 20000 et ISO/IEC 27001

2015 : RAWBANK est la première banque à dépasser 1 milliard de dollars en total de bilan

Plan stratégique 2014 - 2016 : la banque compte 80 agences bancaires couvrant toutes les provinces du pays

2009, 2010, 2011, 2015, 2016, 2017 et 2018 : RAWBANK est distinguée par le magazine Global Finance

2017 : 15 ans de RAWBANK et atteinte d'un 1 milliard de dollars de dépôt. Lancement du produit digital illicocash

Plan stratégique 2017-2019 : Rêvons, créons aujourd'hui pour demain

2018 : Inauguration du nouveau siège, l'ATRIUM à Kinshasa



16 nouveaux points de vente et une présence dans 17 des 26 provinces du pays

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2017. RAWBANK, UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

Concernant la stratégie 2017-2019 « **Rêvons, créons aujourd'hui pour demain** », le premier volet pour l'année 2017 s'est déployé dans un contexte complexe qui a engendré des répercussions dans le secteur bancaire national. Les succès enregistrés en 2017 ont montré la pertinence du projet d'entreprise et la capacité de résilience de RAWBANK.

RAWBANK a su, une fois de plus, démontrer sa force et sa grande solidité en se reposant sur sa flexibilité et sa capacité à s'adapter, non seulement à un environnement spécifique, mais aussi aux besoins évolutifs de sa clientèle.

Le réseau RAWBANK s'est

adapté à une demande croissante du marché congolais et s'est déployé dans 16 nouveaux points de vente à travers la République Démocratique du Congo, soit trois fois plus que les années précédentes, avec pour vision globale de répondre aux besoins opérationnels et commerciaux de la clientèle.

Le développement du réseau d'agences regroupe les nouvelles implantations ainsi que le réaménagement des anciennes structures afin de moderniser et d'harmoniser l'ensemble pour répondre aux nouveaux produits et à la digitalisation de la banque. Au total, RAWBANK comprend désormais un réseau

de 97 agences réparties sur l'ensemble du pays, soit un peu plus de la moitié des agences implantées dans le pays en termes de couverture et d'extension de réseaux.

Au niveau national, RAWBANK a su se positionner comme un véritable leader face à la concurrence en mettant au cœur de ses stratégies le développement de son réseau et son optimisation. Ce positionnement lui a permis de constituer un canal efficace de proximité permettant de rassurer les clients grâce à une relation personnalisée, tout en commercialisant l'ensemble de ses produits bancaires à travers le pays.

Sur les 26 nouvelles provinces de la République Démocratique du Congo, la présence prononcée du réseau RAWBANK dans 17 d'entre elles a pour objectif non seulement d'assurer la fidélisation de ses clients et l'adoption des produits RAWBANK, mais aussi de décentraliser certaines décisions, permettant ainsi à ces agences d'être autonomes et plus réactives, dans l'octroi des crédits par exemple. L'augmentation du réseau permet aussi de favoriser l'extension de la banque hors des agences avec les guichets automatiques de banques (GAB) et des services de proximité aux entreprises et aux particuliers.

RAWBANK dispose aussi d'un réseau puissant de banquiers correspondants dans le monde qui lui confère un véritable ancrage international ainsi que de bureaux de représentation en Belgique et en Chine pour accompagner sa clientèle congolaise effectuant des opérations depuis ces deux destinations.

DÉVELOPPEMENTS MONÉTIQUES ET BANQUE DIGITALE

En produisant localement ses cartes de débit, RAWBANK innove et devient la première et la seule banque de RDC à pouvoir répondre au maximum aux besoins de ses clients. En effet, depuis 2017, la banque a mis en place un centre de production des cartes (Visas, Rapidos, Fidélité, Academia, etc.) à Kinshasa, afin de les acheminer dans les différentes agences du pays. Les commandes, pouvant atteindre 300 par jour, sont ainsi livrées dans des délais défiant toute concurrence.

Banque pionnière en matière de monétique et digital, RAWBANK innove avec l'application Illico Cash, destinée à satisfaire sa clientèle bancaire mais aussi à convertir sa clientèle potentielle puisqu'il est désormais

possible, sans être client RAWBANK, d'ouvrir un compte et de jouir de multiples fonctionnalités comme le retrait dans les ATM sans carte, la recharge de crédits téléphoniques, ainsi que divers transferts d'argent.

Pour sa clientèle corporate, deux avancées majeures méritent d'être citées pour l'année 2017 : la mise en place d'une interface reliant le système des opérations de la banque à leur système financier pour effectuer des ordres de paiement à distance, et la migration vers un fournisseur plus performant du site web RAWBANK.

Concernant l'organisation interne de la banque, elle a été réformée, et la plus grande partie des tâches, des suivis, du partage de l'information, des transferts de documents et des rapports se font désormais à travers un système digital composé d'outils de communication et d'exécution aux standards internationaux.

La transition vers une automatisation est l'une des ambitions de la banque et elle y consacre, en plus des innovations, des programmes de formation spécifiques à destination de ses collaborateurs qui sont fortement axés sur la digitalisation dans le secteur bancaire.

LA CERTIFICATION ET LA CONFIANCE INTERNATIONALES LES GAGES DE LA RÉUSSITE

Plusieurs fois primée meilleure banque de la République Démocratique du Congo, RAWBANK jouit d'une reconnaissance internationale grandissante grâce notamment à ses performances exceptionnelles réalisées malgré un environnement parfois difficile et instable.

Cette année, RAWBANK a été plébiscitée « Meilleure banque de la Répu-

blique Démocratique du Congo » par les magazines américains Global Finance et Finance Digest. La banque a reçu ces distinctions pour « sa capacité à croître dans un marché fragile ».

En plus de ses certifications ISO/IEC 27001 et ISO/CEI 20000 sur la sécurité des informations et des services informatiques, RAWBANK met au cœur de son fonctionnement la quête continue de remplir les conditions et de respecter les normes tant nationales qu'internationales relatives au secteur bancaire.

Le leadership RAWBANK a été également marqué par la désignation, au niveau panafricain, de son Directeur juridique, M. Albert Okitosomba, comme Président de l'Association africaine des juristes des banques et des établissements financiers d'Afrique, dont le secrétariat exécutif est basé à Dakar.

Cela démontre que le succès de la banque est le fruit non seulement d'un accroissement considérable de ses actifs, de la satisfaction de sa clientèle ou encore de l'importance accordée à l'harmonisation de son fonctionnement sur le modèle des normes internationales, mais également du travail effectué par un personnel qualifié, bénéficiant d'une formation continue et occupant des positions de leadership aux niveaux national et panafricain.

2017 a aussi été une année au cours de laquelle la banque a visité ses différents correspondants bancaires à l'étranger, notamment aux États-Unis et en Europe, et a témoigné d'un engagement fort sur son mandat à la Chaire « compliance » de l'Association congolaises des banques.

UN SUCCÈS LIÉ À L'EXCELLENCE ET LA RÉSILIENCE D'UNE BANQUE DE RÉFÉRENCE

En seulement dix ans, RAWBANK est devenue la première banque de la République Démocratique du Congo, géant minier et plus grand pays d'Afrique francophone, et se maintient à cette place.

Son succès est le fruit de son esprit entrepreneurial et de son approche commerciale au plus près des réalités du terrain. Il est aussi le résultat direct de ses méthodes de gestion et de son mode de gouvernance rigoureux, qui lui ont permis de se distinguer de ses concurrents.

Sûreté, rentabilité et pérennité sont les trois principes directeurs qui ont permis à RAWBANK d'asseoir sa vision de long terme et de devenir la seule banque du pays à être notée par l'agence internationale Moody's (B3).

RAWBANK est aussi certifiée et primée, de sorte qu'elle est considérée aujourd'hui comme un acteur financier incontournable en RDC, tant pour les particuliers, les PMI/PME que pour les grandes entreprises et institutions internationales implantées dans le pays.

Enfin, RAWBANK bénéficie d'une forte reconnaissance extérieure. Elle est la seule banque de la RDC à profiter de financements de bailleurs internationaux à cette hauteur (Proparco, la filiale de l'Agence française de développement, Shelter Afrique, SFI, la filiale de la Banque mondiale, et FPM, fonds pour l'inclusion financière) et dispose aussi d'un réseau important de banquiers correspondants dans le monde, qui lui confère un véritable ancrage international.

Le secteur bancaire en RDC s'est

rapidement développé depuis le début des années 2000.

Pour autant, des facteurs exogènes (perturbations politiques et baisse des cours des matières premières en particulier) sont venus impacter négativement la croissance et les finances publiques congolaises. Cette situation a notamment entraîné une chute des exportations et par voie de conséquence, un tarissement des recettes fiscales et douanières et des entrées de devises, le tout associé à un décrochage du franc congolais par rapport au dollar.

Durant cette période de contexte économique tendu, RAWBANK a cependant continué d'ouvrir des agences et de gagner des parts de marché. Elle a su se distinguer en amortissant ces crises grâce à sa pugnacité commerciale et son organisation solide et pragmatique fondées sur les réalités du terrain.

RAWBANK SA a rejoint en septembre 2017 l'initiative de Global Compact des Nations Unies qui invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer, dans leur sphère d'influence, un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, par la mise en application des dix (10) principes répartis dans quatre (4) domaines ci-après:

DROITS DE L'HOMME

- Les entreprises doivent promouvoir et respecter la protection des droits de l'homme internationalement proclamés;
- S'assurer qu'elles ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

NORMES DE TRAVAIL

- Les entreprises doivent respecter la liberté d'association et la reconnaissance réelle du droit de négociation collective;
- L'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire;
- L'abolition réelle du travail des enfants;
- L'élimination de la discrimination en matière professionnelle et d'emploi.

ENVIRONNEMENT

- Les entreprises doivent suivre une approche de précaution vis-à-vis des changements environnementaux;
- Prendre des initiatives visant à encourager une plus grande responsabilité environnementale;
- Encourager le développement et la diffusion de technologies écologiques.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- Les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, et notamment l'extorsion et les pots-de-vin.

Il est à noter que RAWBANK SA maintient une démarche volontaire d'intégrer des préoccupations économiques, sociales et environnementales à ses activités commerciales et ses relations avec les parties prenantes.

I. ENGAGEMENT DE RAWBANK EN MATIERE DE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

- **Principe 1** : Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans sa sphère d'influence.
- **Principe 2** : Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme



RAWBANK SA accorde une importance accrue au respect des droits de l'homme qui constitue un enjeu d'importance qu'elle s'engage à respecter, renforcer et à promouvoir par tous ses employés, fournisseurs et partenaires financiers.

RAWBANK SA incite ses employés et toute personne/entité en relation d'affaire avec elle au respect de la déclaration universelle des droits humains et veille à ne pas se rendre complice de leur violation.

Suite à son engagement, RAWBANK SA a mis en place et applique des chartes et politiques concernant les diligences relatives aux droits humains afin de nous assurer du respect de ces principes par tous.

RAWBANK SA a pris certaines mesures pour prévenir toute violation des droits humains en son propre sein, notamment :

- Une adresse mail afin de permettre aux employés de soumettre leurs plaintes et / ou problèmes concernant un traitement injuste. Ces plaintes sont révisées par la haute direction et discutées immédiatement.
- Des sessions de sensibilisation des employés contre la discrimination ainsi que la violation des droits de l'homme...

“

RAWBANK SA incite ses employés et toute personne/entité en relation d'affaire avec elle au respect de la déclaration universelle des droits humains et veille à ne pas se rendre complice de leur violation.

”

II. RESPECT DES NORMES DU TRAVAIL

- **Principe 3** : Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective;
- **Principe 4** : Elimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;
- **Principe 5** : Abolition effective du travail des enfants; et
- **Principe 6** : Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession



RAWBANK SA détient un document nommé « livret d'accueil pour nouveau collègue » qui contient les différentes chartes, politiques, instructions, principes généraux, règles de déontologie, supports et contacts concernant tous les employés de la Banque. Ce document est mis à la disposition de chaque agent au moment de son engagement et permet aux intéressés d'être informés dès leur entrée de leurs droits et devoirs en tant que RAWBANKERS (en accord avec les lois du pays ainsi que le droit international du travail). Elle continuera à affiner ce manuel des employés en fonction des besoins et à y intégrer le pacte mondial des nations unies.

RAWBANK SA s'interdit toutes formes de travail forcé, de travail des enfants et s'engage à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi. Elle respecte le droit de ses collaborateurs de former ou rejoindre les syndicats ou organisations de travailleurs de leur choix confirmant ainsi son engagement en matière de respect de la liberté syndicale, de promotion de la négociation collective. La signature de la convention collective à RAWBANK SA a eu lieu le 25/05/2018. Cette convention garantit le droit syndical des collaborateurs.

Au niveau de sa relation avec ses fournisseurs, RAWBANK SA a formalisé le respect de ces principes à travers sa politique fournisseur exigeant de ses fournisseurs de respecter ces mêmes principes en matière d'éthique/déontologie et conformité en matière de travail, droit de l'homme ainsi qu'en matière de santé/sécurité et environnement.

RAWBANK SA évalue de façon continue les pratiques de ses fournisseurs en vertu de cette politique. A ce titre, elle soumet au fournisseur un questionnaire d'auto-évaluation qu'elle lui communiquera en temps voulu. Par ailleurs, RAWBANK SA ou une tierce partie désignée par elle, pourra, pour autant que de besoin, entreprendre des descentes ponctuelles dans certaines installations du fournisseur.

Ces vérifications sur place peuvent comprendre un examen des dossiers, des politiques et des pratiques pertinents du fournisseur, ainsi que la visite des installations afin de vérifier le respect de la présente politique.

VOLET SOCIAL

- Droits de l'homme : Il s'agit des principes fondamentaux et droits au travail. RAWBANK SA soutient l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession (6^{ème} principe du pacte

mondial des Nations Unies).

- Relations et conditions de travail : il s'agit d'emploi, de conditions de travail, de relation employeur et employé, de protection sociale, de dialogue social, de développement du capital humain, de santé et sécurité au travail.

En effet, RAWBANK SA intervient dans le crédit social, l'assistance sociale (par exemple dans sa participation funéraire et le bain de consolation offert en cas de décès).

A noter aussi les formations à l'académie RAWBANK ou le sport comme moyen d'insertion, d'intégration et de cohésion. La création des équipes de football, nzango, basket et tennis ainsi que la prise en charge par la banque du 2/3 de l'abonnement trimestriel à un centre de fitness en sont des exemples concrets. On observe aussi une amélioration continue des conditions d'hygiène et de sécurité.

Les Rawbankers se voient offrir le privilège de pratiquer de nombreuses activités culturelles dont la musique (orchestre RAWMUSICA).

En soutenant sa plateforme Rawladies dédiée au renforcement des capacités des femmes pour un accès naturel aux postes de responsabilités, RAWBANK SA respecte la liberté d'association prônée par Global compact.

RAWBANK SA se distingue en outre par sa diversité culturelle. Elle compte une douzaine de nationalités différentes, reflet de la société congolaise, source de créativité, d'innovation et d'efficacité. En effet, elle compte actuellement 1603 employés, soit 1070 hommes dont 77 expatriés et 533 femmes dont 9 expatriées, soit 5% d'expatriés et 33% de femmes dans ses effectifs.

A noter que depuis juin 2017 à ce jour, RAWBANK SA a embauché 29 agents dont 10 femmes.

L'on notera enfin l'engagement sociétal du groupe RAWJI via la fondation Rawji par exemple pour son assistance scolaire accordé aux agents de RAWBANK, à ceux de ses entreprises sœurs ainsi qu'à d'autres couches de la population défavorisée.

III. ENVIRONNEMENT

- **Principe 7** : Application de l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- **Principe 8** : Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- **Principe 9** : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT RSE CHEZ RAWBANK SA

RAWBANK SA compte 8 ans d'expériences RSE, poursuivant un double objectif depuis 2010 :

- Concilier forte croissance de la banque et développement du plus grand nombre de ses parties prenantes : le personnel, la communauté, les clients, les fournisseurs, etc.
- Contrôler ses impacts sur l'environnement naturel pour en assurer le caractère durable.

Le partenariat avec Société Financière Internationale (SFI), membre du groupe de la Banque Mondiale qui a élaboré les « Equator Principles » pour établir des normes sociales et environnementales liées au financement des projets de développement a déclenché en 2010 la mise en place de la politique de gestion des risques sociaux et environnementaux, la politique crédit, la segmentation des marchés avec des produits et services appropriés.

A côté de la SFI, d'autres projets ont été rendus possibles par le concours de bailleurs de fonds tels que Proparco, BEI, KFW ou la Banque Africaine de Développement (BAD).

RAWBANK SA a fait montre de diverses actions RSE dans le respect de l'environnement, le développement durable, le développement économique et social des communautés locales, de la région, du pays, par sa proximité, ses produits et services, la bancarisation des populations, la forte incidence sociale des activités de la fondation RAWJI, l'engagement éthique auprès de sa clientèle, ses fournisseurs, son capital humain, ses partenaires et autres parties prenantes.

RAWBANK SA A PARTICIPE A LA COP23

En novembre 2017, RAWBANK SA a présenté sa contribution au développement durable de la République Démocratique du Congo.

Tenant à concilier sa forte croissance au développement conjoint des communautés et des parties prenantes, elle a créé un service en charge de la responsabilité sociétale et environnementale, afin d'appréhender, dans ses décisions et activités, les défis sociaux et environnementaux et contrôler ses impacts sur la nature.

Ses activités de RSE s'articulent autour de quelques principes, à savoir : un engagement humaniste et éthique auprès de son capital humain, sa clientèle, ses fournisseurs et ses partenaires, des valeurs citoyennes dans le respect de l'environnement, le développement économique et social des communautés locales, de la région et du pays, la contribution à la bancarisation des populations par sa proximité, ses produits et services, ainsi que la forte incidence sociale de ses activités. Elle agit autour de quelques axes stratégiques, et parmi eux :

- **LA GOUVERNANCE** : il s'agit de transparence, d'équité, d'éthique et de conformité aux lois et règlements internes, nationaux et internationaux applicables à chacun des trois volets économique, social et environnemental soit « People, Planet et Profit ».
Par l'éco-compliance de ses financements, RAWBANK octroie des crédits en respectant scrupuleusement les normes relatives aux risques sociaux et environnementaux, par la catégorisation d'activités à financer, écartant celles reprises dans la liste d'exclusion interne, tel que préconisée par IFC ou la BAD.
- **ENVIRONNEMENT** : RAWBANK agit en faveur de la protection de la nature. L'on peut noter depuis quelques années d'une part, une attitude volontaire paperless s'exprimant par la dématérialisation, la digitalisation ou l'automatisation des processus, qu'il s'agisse des archives, des transactions passées aux opérations, de l'administration des ressources humaines, et d'autres part, le Green IT guidant le choix d'équipements et solutions informatiques ou le recours aux énergies renouvelables comme pour nos succursales implantées dans les milieux les moins nantis du pays.
- **ECONOMIE** : Parce que le client est roi, les relations avec les consommateurs sont sans cesse affinées. RAWBANK SA prend à cœur la pratique loyale de commercialisation, la protection du consommateur, de ses données et de sa vie privée. L'on notera à cet effet, à titre d'exemple : la segmentation des marchés répondant de façon spécifique aux attentes des différents profils de clients, l'offre de services et produits conçus pour les clients présentant des fragilités ou besoins particuliers, etc.

C'est le cas entre autres de :

- « Programme Lady's First » destiné aux femmes entrepreneures. Ce produit propose un tarif préférentiel sur-mesure mais aussi des services non-financiers tels qu'un accompagnement juridique ou divers modules de formation au choix (plan financier, gestion du marketing, etc.).
- « Produit Academia ». Celui-ci a permis l'inclusion financière des jeunes de moins de 28 ans, utilisant des produits paperless, en ligne et monétiques, à une taxation quasi-nulle.
- **SOCIAL** : RAWBANK SA soutient l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession, s'alignant au sixième principe du pacte mondial des Nations Unies. Elle se distingue en effet par sa diversité culturelle, comptant une douzaine de nationalités, reflet de la société congolaise et source de créativité, d'innovation et d'efficacité.

Soucieuse du développement des populations, RAWBANK SA exprime à maints égards sa solidarité dans les domaines de l'éducation, la culture ou la santé, par diverses actions philanthropiques, de sponsoring et de mécénat. A côté du soutien aux déshérités et nécessiteux de la société, orphelins, vieillards, malades et enfants de rue, elle soutient des sportifs & artistes congolais talentueux, qu'ils soient connus ou non.

RAWBANK SA INTERVIENT DANS DES PROJETS D'AIDE AUX COMMUNAUTÉS LOCALES

Nous citerons à cet égard le projet WALUNGU, mené en partenariat avec le PNUD et AIRTEL via l'institution de microfinance COOPEC CAHI, et dont l'objectif principal était d'impliquer le secteur privé dans l'amélioration des conditions de vie d'une communauté à travers le concept « adopt a community » par la promotion de l'entrepreneuriat local et le soutien aux communautés.

Ledit projet a débouché sur la construction de deux hangars de marché et a permis la formation des micro-entrepreneurs à travers SMETOOLKIT et BUSINESS EDGE, la diffusion d'activités de communication, la bancarisation des autochtones et la visibilité des entreprises.

Parmi les retombées gagnant-gagnant de ce partenariat sain et prospère, l'on a entre autres noté la création de 200 micro-entrepreneurs dont 50% de femmes, la distribution de produits de télécommunications Airtel, la vente de produits et services bancaires, l'augmentation des clients et du chiffre d'affaire de COOPEC CAHI.

Suite à la création d'activités économiques, l'on note aussi l'amélioration des conditions de vie des populations pauvres vivant en milieu rural, la consolidation de la paix, le développement des capacités, l'accès aux soins de santé et le paiement de la scolarité.

Enfin, par ses produits et services innovants, RAWBANK SA contribue à l'atteinte des objectifs de développement durables signés en 2015 par la RDC. Bien entendu, des capitaux sont nécessaires pour maintenir cet élan, financer davantage des initiatives responsables et sortir de la pauvreté les populations, particulièrement celles touchées par les désastres liés au climat et promouvoir les innovations publiques et privées.

Parce qu'une croissance économique forte est compatible avec le développement des collectivités, parce que l'on peut choisir l'innovation en renonçant à la pollution parce que soucieux du bien-être de ses contemporains et désireux de léguer un héritage digne aux générations futures, l'engagement et la détermination de RAWBANK SA demeurent.

RAWBANK INTERVIENT DANS LE PROJET DE SOUTIEN À LA PRÉSERVATION ET AUX ACTIVITÉS TOURISTIQUES AU PARC MARIN DES MANGROVES.

L'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) a clairement exprimé sa volonté de sécuriser cet écotone unique de la RDC et entend accompagner ce projet par des appuis financiers conséquents. Les grandes sociétés privées commencent à s'engager dans l'œuvre de préservation de la nature en RDC.

Cette situation heureuse devrait trouver un encouragement auprès des autorités gouvernementales, particulièrement celles impliquées dans la préservation de l'environnement.

De manière globale, d'importants efforts portent sur la lutte contre les menaces résumées en quatre points : l'envahissement du parc par la spoliation des terres, la déforestation, la pollution et le braconnage. Concernant ce dernier point, de nombreuses patrouilles ont pu être organisées avec succès en 2013 grâce à l'appui financier de RAWBANK.

A cet effet, de nombreuses mesures ont été prises et doivent être mises en œuvre dans le cadre du strict respect des lois en la matière. Par ailleurs, ces dispositions doivent être accompagnées d'une vulgarisation permanente de la législation en matière de protection de la nature et le rappel des engagements de la RDC au niveau international.

QUAND LA DEMATERIALISATION CONTRIBUE AU DEVELOPPEMENT DURABLE (MIGRATION DOCUBASE)

La dématérialisation consiste à un basculement des documents papiers en format numérique modifiable directement et qui peut aller à une politique de zéro papier lorsque la substitution est totale. Il est alors nécessaire de mettre en place, une fois les documents numérisés, une gestion électronique des documents pour pouvoir les gérer et stocker.

RAWBANK SA est passé à la nouvelle version de docubase DS5 5.2.3 avec comme système d'exploitation LINUX et comme base de données ORACLE. Jusqu'à cent (100) utilisateurs peuvent se connecter simultanément au niveau de la base documentaire qui est unique pour la banque.

A très court terme il est prévu de numériser les documents à partir des sites autres que KINSHASA ; l'objectif poursuivi est celui d'atteindre le niveau zéro papier. Cette gestion électronique des documents contribue à atteindre les ODDS 8 (efficacité économique en devenant performant) et ODDs 13 (en préservant l'environnement) ; et ne pas négliger le côté étique sociale.

RAWBANK SA a adopté certaines pratiques en rapport avec la préservation de l'environnement, notamment :

1. **Lutte contre la destruction de la couche d'ozone**
 - Par du covoiturage, expérience fédératrice & réductrice de coûts et de pollution par une émission moindre de CO², pour un environnement toujours plus sain, tout en créant une économie verte.
 - Par l'engagement dans un processus de diminution d'utilisation des véhicules diesel et des groupes électrogènes (installation des panneaux solaires dans la plupart des agences à l'intérieur du pays)

2. **Lutte contre la déforestation**

Par une attitude et des procédures paperless. En effet à côté des efforts de divers acteurs nationaux, régionaux et locaux, RAWBANK SA poursuit le lancement des produits paperless tel que la toute nouvelle application illocash, des projets de dématérialisation de processus, l'utilisation des tablettes durant les différents comités de direction, crédits, etc.

RAWBANK SA a participé au forum économie du climat qui s'est tenu à Kinshasa au mois de juin 2018 et qui s'est soldé par le reboisement d'une grande superficie de terre à Kinshasa.

3. **Préservation de la qualité des réserves d'eau**

RAWBANK SA a fait installer dans tous ses locaux des robinets automatiques pour éviter le gaspillage d'eau.

4. **Lutte contre la désertification et la sécheresse**

RAWBANK encourage et entend accompagner les projets de forage des puits d'eau potable ainsi que ceux de reforestation.

IV. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- **Principe 10 :** Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin



En matière de la lutte contre la corruption, RAWBANK SA a mis en place un système de prévention reposant sur la sensibilisation des agents à travers :

- Sa politique de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la prolifération des armes de destruction massive
- Sa politique en matière de prévention de la fraude et de la corruption
- Sa charte qualité
- Sa charte et politique conformité
- Sa politique des Ressources Humaines
- Son instruction sur les pourboires et rétributions quelconques de la clientèle
- Ses règles d'éthique & de déontologie

De nombreuses actions de formation et de sensibilisation en matière de prévention de la corruption, de lutte contre blanchiment et de conformité plus globalement sont menées au profit des agents de manière régulière.

RAWBANK a également mis en place des canaux de communication, de dénonciation et des mécanismes de suivi pour signaler les problèmes ou demander conseil ; ainsi que des contrôles internes ponctuels pour assurer la cohérence avec l'engagement anti-corruption.

Consciente de l'ampleur et de l'importance de la question de lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la prolifération des armes de destruction massive dans ses activités quotidiennes, RAWBANK SA a institué une politique qui a pour objet de mettre en place un cadre de référence pour cette démarche en conviant l'ensemble de son personnel à y accorder toute l'attention voulue et à y réserver l'application la plus rigoureuse, gage de la fiabilité de ses transactions.

En inscrivant un accroissement de son activité de surveillance des opérations de la clientèle et en allouant des ressources conséquentes strictement aux activités de lutte anti-blanchiment, RAWBANK lance un message fort sur la sécurité et la prise en compte de la complexité des environnements constituant le secteur bancaire, tant local qu'international.

De même, il convient de noter les avancées de la République Démocratique du Congo en la matière, notamment par son adhésion au GABAC (Groupe Anti-Blanchiment d'Afrique Centrale), l'installation du COLUB (Comité consultatif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme) par le Ministère des Finances au sein duquel le Responsable Conformité de RAWBANK SA siège en tant que membre permanent. A noter également l'organisation de l'atelier de pré-évaluation de la RDC par le GABAC en novembre dernier auquel RAWBANK a pris une part active.

RAWBANK



RAWBANK s.a. – 66, avenue Lukusa
BP 2499 – Kinshasa 1 – République démocratique du Congo
CD/KIN/RCCM/14-B-2385 – NAT. ID N°: 01-610-N39036T
Numéro d'impôt: A 0700225D – N°BCC: 5100
Tél: +243 99 60 16 300 / Numéro : 4488 – Fax: +33 4 89 24 02 24
SWIFT: RAWBCDKIXXX – Email: contact@rawbank.cd - www.rawbank.cd