

DECLARATION DE LA DIRECTION GENERALE

Nous voici à notre deuxième communication consécutivement à la démarche volontaire de RAWBANK, traduite par son soutien réitéré au Pacte Mondial des Nations Unies dans sa nouvelle version dite « Pacte Mondial 3.0 ».

C'est ici l'occasion pour RAWBANK SA de réaffirmer le maintien de sa démarche visant l'intégration des préoccupations économiques, sociales et environnementales à ses activités commerciales et ses relations avec les parties prenantes. Il va sans dire que RAWBANK place le respect des droits de l'Homme au cœur de ses rapports avec les tiers.

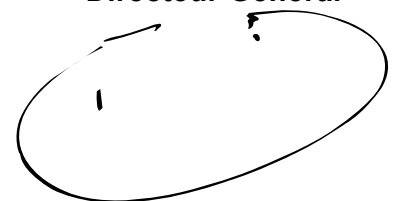
Ce rapport, que je vous invite à découvrir, décrit les conséquences sociales et environnementales de l'activité de RAWBANK ainsi que les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption.

Elle décrit également les différentes actions posées par RAWBANK, les politiques et procédures de diligence raisonnables ainsi que les résultats de ces politiques incluant des indicateurs de performance.

En matière de développement durable, RAWBANK se veut plus transparente dans sa démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale. C'est dans cette optique que ce rapport reprend les actions concrètes menées par la banque et celles que la banque projette de concrétiser dans les jours à venir.

Ainsi, à travers cette nouvelle soumission de son rapport, RAWBANK renouvelle et réaffirme son engagement et sa détermination à œuvrer davantage en faveur de la promotion des principes du Global Compact de manière ininterrompue.

Thierry TAEYMANS
Directeur Général





RAWBANK, VOIR GRAND POUR LE CONGO.

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 de 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 près de 1700 collaborateurs et de plus de 100 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).

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mazhar RAWJI,
Président

EXECUTIVE DIRECTORS

Thierry TAEYMANS,
Directeur Général

Didier TILMAN,
Directeur Général Adjoint

Nadeem AKHTAR,
Directeur Général Adjoint

Christian KAMANZI,
Directeur Général Adjoint

Antoine KIALA NDOMBELE,
Trésorier Général

NOTRE VISION : « Voir grand pour le Congo »

Traduit le mieux ce que nous avons démontré depuis notre création et ce que nous voulons pérenniser : notre leadership sur le marché bancaire de la République démocratique du Congo.

Chacun de ces mots, pris conjointement, expriment à la fois ce que nous aimons être (des leaders) et ce que nous aimons faire (entreprendre). Ils résument à la fois un programme d'actions et un critère de jugement de l'action individuelle et collective des Rawbankers.

Notre vision repose sur le fait que nous entendons réellement et clairement :

- Produire un service innovant et de qualité;
- Attirer et fidéliser des employés compétents;
- Attirer et sécuriser des partenaires de qualité.

A travers cette vision, nous voulons promouvoir :

- Le partage mutuel de la responsabilité pour atteindre des objectifs durables;
- La collaboration et la communication efficaces;
- L'implication de chacun dans la démarche de l'entreprise;
- L'interdépendance et l'esprit d'équipe, deux facteurs clés de notre succès;
- La motivation et plus particulièrement l'auto motivation.

Cette vision traduit aussi nos pratiques de gestion, de management et de leadership.

Elle exprime enfin la culture RAWBANK, à savoir l'entrepreneuriat.

NOS VALEURS :

- L'engagement des agents traduit leur FOI dans l'avenir de la banque.
- L'IMPLICATION traduit l'esprit d'équipe.
- L'ENGAGEMENT combiné à l'implication a un formidable impact sur la COMMUNICATION.
- La communication est vitale pour atteindre des RÉSULTATS en croissance.

Ce faisant, les valeurs de RAWBANK s'expriment en QUATRE points clés :

- Le respect dans les relations et la communication ;
- L'excellence comme standard de la compétence ;
- Le courage dans l'engagement ;
- La persévérance dans l'effort.

NOS MISSIONS :

1. Réaliser des objectifs durables et veiller à atteindre les objectifs stratégiques durables qui ont été fixés.
2. Assurer la mise en valeur et la productivité du capital humain et veiller à une qualité élevée de recrutement, de formation, d'affectation et d'implication des talents.
3. Assurer le suivi et l'évaluation de la stratégie et s'assurer que les personnes appropriées communiquent efficacement la stratégie et donnent un feedback sincère des résultats auprès des personnes concernées.
4. Atteindre l'efficacité opérationnelle, maîtriser les coûts, faire des économies et définir une politique de prix basée sur un système de comptabilité analytique performant.
5. Assurer un niveau élevé de responsabilisation, mettre en place des indicateurs clés de performance dans chaque direction et département et les atteindre.

UNE CROISSANCE ÉQUILIBRÉE DES DÉPÔTS ET DES CRÉDITS

L'année 2018 a vu une belle croissance des dépôts, et ce, auprès de toute la clientèle. Avec une croissance de 20% des dépôts pour le Privilège banking, de 25% pour le Retail banking, et de 50% auprès de la clientèle des fonctionnaires, RAWBANK affiche des gains de performance s'échelonnant entre 30% et 60% par rapport à 2017.

Ces bons chiffres s'expliquent tout d'abord par une offre innovante, avec des produits de placement garanti comme Okapi cuivre, qui a rencontré un vif succès, mais aussi par des partenariats clés noués avec des clients publics pour lesquels une offre adaptée a été créée en fonction de leurs besoins. En outre, les évolutions légales ont donné au secteur bancaire un rôle accru dans la gestion des dépôts de leurs clients miniers.

Le partenariat noué avec la Banque Africaine de Développement en décembre 2018, et portant sur un montant de 15 millions de dollars, illustre également que la confiance envers le modèle RAWBANK est un facteur déterminant de l'augmentation des dépôts. L'augmentation des dépôts a placé RAWBANK au-delà de la moyenne du marché, avec une croissance de 22% contre 22% pour le marché.

Les crédits ont aussi connu une année faste, même si RAWBANK met l'accent sur le maintien d'un ratio équilibré entre les crédits et les dépôts à un maximum de 55%. En 2018, il s'est situé à 30%, ce qui constitue une preuve de solidité et de prévoyance, tout en garantissant des crédits élevés pour nos clients, dont les grandes entreprises.

En 2018, RAWBANK a ainsi pu financer des opérations de grande ampleur tout en maintenant des équilibres prudentiels plus stricts que ceux exigés par la loi, avec une augmentation des dépôts plus rapide que celle des crédits.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2018

• INAUGURATION DE L'ATRIUM

Le 5 décembre 2018, RAWBANK a inauguré son nouveau siège social à Kinshasa. Baptisé ATRIUM, ce bâtiment moderne de huit étages offre un cadre professionnel, répondant aux ambitions de la banque et de ses clients. Auparavant situé sur le Boulevard du 30 Juin n° 3487, le siège social est dorénavant en plein cœur du quartier administratif de la commune de la Gombe à Kinshasa et plus précisément, sur l'avenue Lukusa N°66.

Baptisée « ATRIUM » en référence à son architecture, la nouvelle bâtisse est construite sur huit étages, elle a pour ambition de donner satisfaction aux attentes de sa clientèle. Elle offre au personnel des meilleures conditions de travail grâce à des bureaux lumineux équipés de mobiliers modernes, confortables et fonctionnels.

Elle est dotée de matériels technologiques et informatiques performants, d'un restaurant d'entreprise, de plusieurs parkings, de cafétéria à chaque étage, d'un système anti-incendie, des contrôles d'accès et d'un système automatique de gestion d'énergie électrique du fait de la sensibilité du matériel que nous utilisons.

D'un style moderne et donnant sur le fleuve, le nouveau siège social a été pensé pour centraliser tous les services auparavant dispersés entre différents sites. Les équipes peuvent donc mieux communiquer et se rencontrer, et elles y gagnent en confort et en efficacité.

La construction de ce nouveau bâtiment renforce ainsi l'image de la banque, qui représente aujourd'hui l'institution bancaire N°1 en République Démocratique du Congo

• FINANCEMENT BAD

En décembre 2018, la Banque Africaine de Développement a accordé un prêt de 15 millions de dollars à la banque congolaise Rawbank. Consentie au titre du guichet secteur privé de

la BAD, la ligne de crédit accordée à Rawbank est d'une maturité de sept années dont deux de différé. Accompagnant ce prêt, une subvention destinée à la mise en place de programmes de formation et de renforcement des capacités des créateurs de PME ciblera en particulier les femmes entrepreneurs.

Ce prêt marque une première collaboration entre la BAD et Rawbank, avec pour objectif de contribuer à soutenir le secteur privé en RDC, et en particulier les PME qui bénéficieront à hauteur de 30 % de cette ligne de crédit. Le prêt va ainsi permettre de promouvoir des projets dans des secteurs clés de l'économie congolaise et la création de milliers d'emplois, ainsi que l'accompagnement de centaines de dirigeants de PME congolaises. Rawbank met en effet particulièrement l'accent sur le développement inclusif et le soutien aux forces vives que sont les entrepreneurs en les formant et les conseillant pour qu'ils structurent au mieux leur activité au bénéfice de la collectivité nationale.

• PARTENARIAT SFI

En février 2018, Rawbank a été sélectionnée par la filiale de la Banque mondiale, la Société Financière Internationale (SFI), comme première institution financière privée pour recevoir et dispenser la formation dédiée aux Petites et moyennes entreprises (PME) « Business Edge » en Afrique centrale.

Cette formation vise à renforcer les capacités des entrepreneurs, des dirigeants et du personnel des PME, afin de faciliter leur accès au financement et d'améliorer les outils de gestion et les modes de management des entreprises.

Ce partenariat, qui traduit l'ambition de Rawbank de contribuer activement à la mise en place de mécanismes appropriés en faveur des PME pour favoriser leur intégration dans le secteur formel, répond également au double objectif de la SFI : la réduction de la pauvreté et la répartition équitable de la croissance.

- **CAIBA, AMBITIONS SINO-CONGOLAISES**

Le 5 septembre 2018, 16 banques africaines dont RAWBANK, première institution bancaire en RDC, et la China Development Bank (CDB) ont signé un accord pour la création de l'Association interbancaire sino-africaine à Pékin (CAIBA).

RAWBANK, seule banque congolaise sélectionnée comme membre fondateur de cette coopération en raison de sa position de leader dans le secteur bancaire depuis plus de 16 ans au moment de la signature de l'accord, a ainsi affirmé son leadership dans le secteur bancaire congolais, et fait désormais partie des 16 membres fondateurs de la CAIBA au même titre que les banques internationales et panafricaines telles que Standard Bank, Absa, et Attijariwafa Bank.

Cet accord marque la création officielle du premier mécanisme multilatéral de coopération financière entre la Chine et l'Afrique dans divers domaines tels que l'interconnexion des infrastructures Chine-Afrique, la coopération internationale et les échanges en sciences humaines. Il concrétise l'engagement de la CDB et de RAWBANK pour renforcer les relations économiques et les investissements entre la Chine et les pays africains, dans le cadre du Forum sur la coopération sino-africaine (FOCAC).

- **DES DISTINCTIONS INTERNATIONALES POUR VALIDER LE TRAVAIL ACCOMPLI**

Pour la deuxième année consécutive, RAWBANK a été désignée, en mars 2018, meilleure banque de la République démocratique du Congo par le prestigieux magazine américain Global Finance, spécialisé dans l'actualité et l'analyse de la finance mondiale et les professionnels de la finance de l'Entreprise et dont le siège se situe à New York, a publié son 25ème classement des meilleures banques du monde par régions et pays en 2018.

Le prix Global Finance est le résultat

d'un processus sélectif réalisé par les éditeurs du magazine, en consultation avec les experts financiers, banquiers, consultants et analystes du monde entier. Parmi les critères objectifs retenus pour ce classement figuraient notamment les éléments suivants : croissance des actifs, rentabilité, portée géographique, relation stratégiques, développement des affaires et innovation dans les produits. Quant aux critères plus subjectifs, ils incluaient les opinions des analystes de capitaux propres, des analystes de notation de crédit, des conseillers bancaires, ainsi que des autres parties prenantes impliquées dans le secteur bancaire.

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 modernes et les produits les plus récents dans les différents métiers de la banque et de la finance. 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.

Les perspectives d'avenir sont particulièrement prometteuses pour RAWBANK dans un contexte économique favorable et dans un secteur dont le taux de croissance est évalué à 25 % par an. Nous comptons sur notre savoir-faire et le potentiel de croissance rentable de notre marché.

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 Factoris

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 Illico Cash

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

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

2018 : Financement BAD

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, cette solution offre des services dématérialisés tels que l'envoi, le transfert et le retrait d'argent sans carte, la consultation des comptes, l'agence la plus proche et la recharge de crédit mobile.

Le service de transfert d'argent est particulièrement apprécié, puisqu'il suffit d'enregistrer un nom et un numéro de téléphone portable et que le transfert peut être effectué dans n'importe quelle devise aussi souvent que nécessaire ; de même la possibilité de retirer de l'argent comptant sans carte est une spécificité propre au service illico cash de RAWBANK.

Les clients RAWBANK ont besoin de toujours plus de rapidité. Un de nos rôles est de mettre en place des outils permettant de faciliter les paiements. Pour cette raison, RAWBANK a lancé le système d'intégration des ordres de paiement (SIOP), permettant à ses clients corporate de passer leurs ordres de paiement avec sécurité et rapidité directement depuis leur logiciel interne. Ce gain de rapidité est permis par l'interface directe des systèmes comptables des entreprises clientes avec le core banking system de RAWBANK. La chaîne de paiement est ainsi simplifiée et automatisée.

La rapidité de l'accès à l'information est cruciale pour servir au mieux notre clientèle. L'offre RAWBANK s'enrichissant constamment, il est essentiel que nos collaborateurs puissent avoir accès en temps réel à tous nos produits avec leurs caractéristiques, afin d'exercer leur activité de conseil avec réactivité et précision.

RAWBANK a ainsi mis en place un portail d'entreprise personnalisé pour chacun de ses collaborateurs. Y sont centralisées toutes les informations sur les produits, l'organigramme interne de RAWBANK, les actualités de la banque, les formulaires divers, les procédures, les applications de support et les flux d'informations pertinentes pour guider au mieux nos clients vers les solutions qui leur sont le mieux adaptées.

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.

PROSPECTIVES POUR 2019

Les bons résultats de 2018 ont confirmé la stratégie poursuivie, et préparé la voie à de nouveaux projets en 2019 qui viendront concrétiser la vision de RAWBANK.

Afin de mieux servir au quotidien nos clients, de nouvelles agences seront ouvertes à Kinshasa, dans les régions minières, et dans la province de l'Équateur.

À Kinshasa sera ouvert un Illico Store, afin d'offrir un guichet pour les clients Illico Cash. Deux grandes agences seront ouvertes, l'une à Kolwezi, et l'autre à Lubumbashi pour abriter la direction régionale du Katanga. Une agence sera ouverte à Manono au début du second semestre 2019, et une autre le sera à Twangiza pour desservir le projet minier.

En Équateur, deux agences seront ouvertes, l'une à Gemena, l'autre à Bumba. Au deuxième semestre 2019 commenceront les travaux pour construire des agences à Kinshasa, ainsi qu'à Kamove dans le Katanga, à Lisala dans l'Équateur, et à Ilebo et Chibaka dans le Kasai. Ces ouvertures correspondent à un nouveau stade de développement de RAWBANK. Elles s'intègrent à une stratégie formalisée de déploiement des agences basée sur la mesure de leur performance et de leur localisation optimale.

Outre le déploiement d'agences sur le territoire national, la RAWBANK a vocation à s'internationaliser. Après l'ouverture d'un bureau de représentation à Bruxelles, un bureau de consultance doit être ouvert en Chine. Un bureau de représentation devrait également être ouvert à Luanda en juin 2019, sous réserve de l'autorisation du régulateur. Ces deux bureaux permettront d'approfondir l'ancrage de RAWBANK à l'international et d'être au plus près de nos clients hors des frontières de la République Démocratique du Congo.

Parce que la responsabilité est au cœur des valeurs de RAWBANK, elle intègre donc la RSE dans l'activité de chacun de ses métiers.

Par son empreinte géographique dans toutes les provinces de la RDC où elle est présente, par la diversité de ses métiers et par son engagement de banque responsable, RAWBANK contribue aux grands enjeux des Objectifs de Développement Durable.

La RSE pousse à la performance globale en recherchant le juste équilibre entre efficacité économique, préservation de l'environnement, ancrage territorial et équité sociale.

RAWBANK, dans les objectifs de développement de ses activités, s'engage pour les enjeux climatiques tout en développant une activité à impact positif, cohérente avec les nouvelles tendances sociétales, l'inclusion et un impact positif sur l'ensemble des provinces où elle est présente en RDC, participant ainsi au développement durable du pays.

Dans sa façon d'exercer ses activités, RAWBANK prône la satisfaction et la protection des clients en fournissant à ses clients le service adéquat au moment opportun, en sécurisant et protégeant leurs intérêts ; RAWBANK partage une gouvernance et une culture d'entreprise fondées sur l'éthique et l'intégrité tout en étant un employeur responsable qui inclus, développe et

RAWBANK maintient une démarche volontaire d'intégrer des préoccupations économiques, sociales et environnementales à ses activités commerciales et ses relations avec les parties prenantes ; et s'engage 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.

PERIMETRE DE CE RAPPORT

Ce rapport décrit les conséquences sociales et environnementales de l'activité de RAWBANK ainsi que les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption.

Elle décrit les différentes actions posées par RAWBANK, les politiques et procédures de diligence raisonnables ainsi que les résultats de ces politiques incluant des indicateurs de performance

En matière de développement durable, les entreprises n'ont pas à être parfaites mais plutôt honnêtes et transparentes ; d'où l'élaboration de ce rapport reprenant les actions concrètes menées par la banque et celles que la banque projette de concrétiser dans les jours qui suivent.

I. ENGAGEMENT DE LA 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 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 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 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 s'engage dans la lutte contre les violences basées sur le genre : Journée orange (avec le concours de ONU Femmes/RDC)

Le 25 octobre 2018, RAWBANK a organisé une journée orange à travers son réseau d'agence afin de sensibiliser les agents et cadres à la lutte contre les violences faites aux femmes, leur inculquer la culture de l'égalité et le respect des droits de la femme à tous les niveaux; la haute direction de la RAWBANK s'est impliquée personnellement dans cette lutte.

La banque a été « orangée », tous les agents et cadres y compris les membres de la haute direction était habillés en t-shirt orange avec comme message "STOP AUX VIOLENCES FAITES AUX FEMMES", suivi d'une conférence à l'intention de ses agents et cadres, en partenariat avec ONU FEMMES, Fond pour les Femmes Congolaises FFC en sigle et UN GLOBAL COMPACT-DRC, toujours dans le cadre de la sensibilisation aux violences basées sur le genre, durant cette conférence les agents ont reçu des informations génériques sur ce type de violence, le concept de masculinité positive, des notions sur les droits humains et les normes internationales du travail ainsi que des partages d'expériences vécues en milieu professionnel et social.

RAWBANK s'implique et s'engage pour le bien-être de ses agents tout en contribuant à l'atteinte des ODD 3,4,5,8 et 10.

Suite à ces journées de sensibilisation, des urnes ont été mise à disposition de tous les agents afin de remonter tout type de violence basée sur le genre vécu en milieu professionnel(suivant la définition des violences précitées); les faits inscrits sur les bulletins dûment agrafés restent anonymes, ni les noms des victimes ni ceux des présumés auteurs ne sont cités; afin de briser la culture du silence et de l'impunité, écouter et traiter ce que vivent les victimes en milieu professionnel, élargir les échanges et réactions, prendre des dispositions par la direction générale ou le capital humain afin de mettre fin à toutes formes de violences basées sur le genre au sein de la banque. RAWBANK prête l'oreille à ses agents et veille sur un climat de paix et d'égalité de genre

Adhésion de RAWBANK au mouvement HeForShe

Créé par ONU Femmes, l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, le mouvement de solidarité HeForShe (LuiPourElle) fournit une approche systématique et une plate-forme ciblée où un public mondial peut s'engager et devenir des agents du changement pour la réalisation de l'égalité des sexes dans au cours de notre vie.

HeForShe invite les personnes du monde entier à s'unir en partenaires égaux pour élaborer une vision commune d'un monde fondé sur l'égalité des sexes et mettre en œuvre des solutions spécifiques et localement pertinentes pour le bien de toute l'humanité.

C'est dans cette optique que RAWBANK via sa haute direction, participant activement à l'atteinte des ODDs notamment celui qui concerne l'égalité entre les sexes (combler l'écart en matière d'égalité des genres) a rejoint le mouvement de solidarité « HeForShe ». L'objectif poursuivi est celui de faire participer les hommes dans le combat pour l'égalité des sexes et les droits de la femme, en les encourageant à prendre des mesures contre les inégalités rencontrées par les femmes.

RAWBANK via son Directeur General, encourage vivement tous les Rawbankers à souscrire à l'engagement HeForShe et surtout à passer à l'action.

RAWBANK SA est la première institution bancaire en RDC à rejoindre le mouvement de solidarité HeForShe (Lui pour Elle).



Thierry Taeymans – DG RAWBANK SA et Awa NDIAYE Seck – représentante ONU Femmes en RDC)

Lady's first

Rawbank organise des sessions de formation en faveur des femmes entrepreneures via son segment "lady's first" destiné uniquement à sa clientèle féminine. 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.).

RAWBANK s'emploie à combler les écarts en matière d'égalité des genres en vue de l'autonomisation des femmes.

RAWBANK a sponsorisé le "projet économie du climat" de la plateforme JE CHANGE POUR LE CLIMAT, dans lequel 25 start-up féminines, ayant des projets respectant l'environnement sont suivies et encadrées pour la concrétisation de leurs projets.

RAWBANK a remporté le trophée RSE de "l'innovation par les femmes pour les femmes" lors de la fête de la femme active organisé en RDC par l'agence SYNERGY DRC

Lutte contre le VIH SIDA et IST

RAWBANK a mis en place une cellule de lutte contre le VIH/SIDA et IST en interne, les membres de cette cellule ont suivis une formation qui s'est soldé par l'octroi d'un certificat de « pair éducateur ». Elle est chargée de la sensibilisation des agents sur ces différents sujets, encourager les agents à connaître leurs statuts sérologiques et surtout à adopter un mode de vie sain via une sexualité responsable.

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 ne cesse d'affiner et de mettre à jour son manuel « 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.

RAWBANK privilégie le dynamisme et la compétitivité parmi ses équipes ; un même collaborateur dispose de talents multiples, il appartient au capital humain d'identifier ces talents et de faire évoluer les collaborateurs à travers des postes de responsabilité croissante. Les Rawbankers sont ainsi invités à participer à la mobilité interne entre services, et après une période de mise à l'essai, à passer éventuellement en entretien d'évaluation pour indiquer l'adéquation du collaborateur avec son nouveau poste, et les voies d'amélioration.

Pour assurer la formation de nos employés en interne, L'Académie RAWBANK est un centre par excellence dédié à la formation aux différents métiers de la banque. Elle permet de proposer un tour d'horizon à nos employés, de leur faire déployer leurs aptitudes, et de construire leur propre carrière au sein la banque, sans âge plancher. Créée en 2010, elle émane du centre de formation interne créé en 2008 au sein de la banque.

Afin de répondre aux nombreux nouveaux défis du secteur et pour faire face à une croissance continue et importante de ses clients, RAWBANK mise avant tout sur la qualité de son capital humain. Forte aujourd'hui de plus de 1600 employés répartis sur l'ensemble de la République Démocratique du Congo, la banque met un accent particulier sur la formation et le développement des compétences linguistiques, techniques, humaines et comportementales de ses collaborateurs afin de leur offrir tous les outils dont ils ont besoin pour mieux affronter les réalités bancaires.

Deux types de formation sont prévus pour l'ensemble de l'équipe RAWBANK :

- Une formation de base à l'intention des nouveaux engagés et des jeunes recrues universitaires en particulier. Ces derniers bénéficient désormais d'une formation initiale de trois mois en alternance théorie-pratique, suivie d'une période de deux mois sur le terrain. Au terme de cette formation initiale, les apprenants sont soumis à des tests d'évaluation.
- Des formations permanentes à l'intention de tous les membres du personnel, concentrées sur les produits et les outils de la banque, l'offre de services, les nouveautés et les campagnes en cours, ainsi que les techniques de management.

Cette année près de 75 % des agents ont suivis une formation (tout format, e-learning compris).

Plus de la moitié des collaborateurs occupent la tranche d'âge 30-39 ans, associant judicieusement jeunesse, dynamisme, expérience et savoir-faire. L'Académie RAWBANK répond aux besoins et attentes des départements de la banque et des individus en matière de formation continue dans tous les métiers de la banque et de sensibilisation à la culture d'entreprise, dont les valeurs principales sont : la persévérance, la volonté, le respect, la compétence et l'esprit d'équipe. Dans cette démarche, l'Académie RAWBANK travaille désormais en collaboration avec des grandes écoles et universités, des cabinets de conseil ainsi que des centres de formation de renom.

RAWBANK 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.

Consécutivement à la signature de la convention collective qui garantit le droit syndical des collaborateurs ; la banque a organisé des élections syndicales en partenariat avec le ministère du travail afin de doter les Rawbankers d'une délégation syndicales digne de ce nom mais aussi et surtout choisi par eux-mêmes pour eux-mêmes.

Au niveau de sa relation avec ses fournisseurs, RAWBANK 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 (6ème 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.

Dans le souci de promouvoir la bonne santé et le bien-être de ses agents, RAWBANK s'occupe de la prise en charge médicale complète de ses agents et leurs familles ; les plafonds de crédit achat maison et voiture ont été revu à la hausse ainsi que les paiements de prestation des heures supplémentaires

A noter aussi l'élection du comité sportif, RAWBANK utilise le sport comme moyen d'insertion, d'intégration et de cohésion. La mise en place des coordinateurs pour les sections football, nzango, basket, tennis, fitness et autres (natation, badminton, golf, marche de santé, etc...) en sont des exemples concrets. On observe aussi une amélioration continue des conditions d'hygiène et de sécurité.

RAWBANK offre à son personnel les meilleures conditions de travail dans sa nouvelle bâtisse abritant le siège grâce à des bureaux lumineux équipés de mobiliers modernes et fonctionnels.

Les Rawbankers se voient offrir le privilège de pratiquer de nombreuses activités culturelles dont la musique (orchestre RAWMUSICA). RAWBANK respecte la liberté d'association prônée par Global compact.

RAWBANK 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. De plus en plus de femmes accèdent à des postes de responsabilités.

L'on notera enfin l'engagement social des rawbankers qui ont procédé à une collecte des fonds, vêtements, chaussures et autres en faveur des démunis et déplacés de guerre ; sans oublier la campagne de don de sang organisée par RAWBANK, à laquelle les agents ont participé.

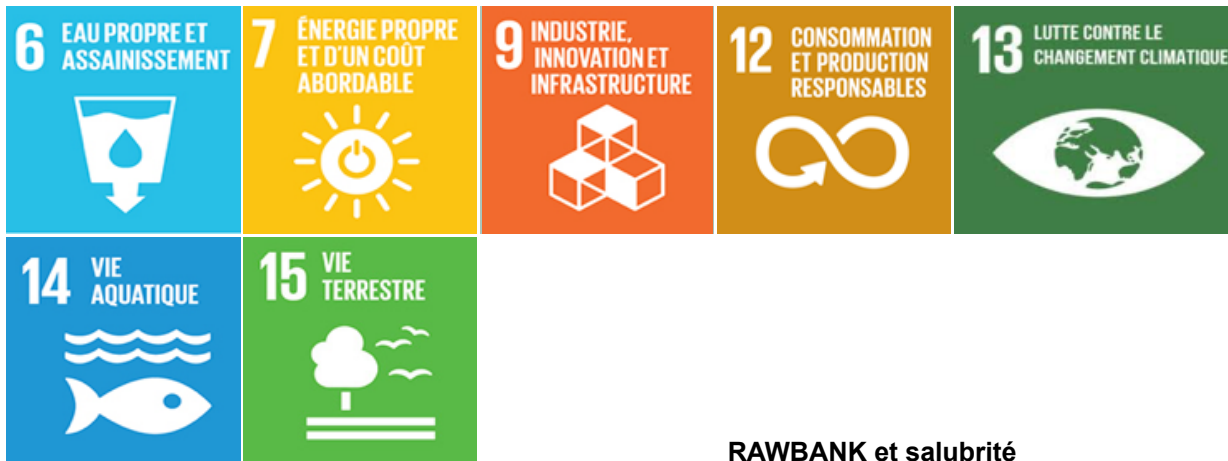
JEUNESSE ET INNOVATION

RAWBANK a accompagné une délégation de 40 jeunes acteurs tech à Paris, pour la première fois de son histoire, la RDC a pris part officiellement à un salon tech international ; grâce à RAWBANK, la RDC aura un pavillon pays pour accueillir 9 start-up dont "Ingenious city" et "Kinshasa digital academy"

RAWBANK a également soutenu plusieurs activités des jeunes œuvrant dans différents secteurs concourant à l'atteinte des ODD en RDC.

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



Projet 1 milliard d'arbres pour le climat 2023

La solution simple et la meilleure préconisée par les scientifiques pour capter suffisamment de CO₂ de l'atmosphère, afin d'éviter l'emballage auto-chauffant de la planète c'est de planter 1 milliard d'hectares d'arbres en 10 ans.

L'enjeu climatique concerne au premier plan la RDC, en tant que poumon de la planète, mais surtout l'un des 10 pays les plus pauvres et vulnérables au changement climatique.

C'est dans cette optique que RAWBANK, engagée dans l'atteinte des ODD en RDC, notamment celui de la lutte contre les changements climatiques, a tenu à participer à ce projet à hauteur de 30.000 plantules.

Cette action a eu lieu en présence du DG de RAWBANK accompagné de plusieurs agents et cadres, qui ont tous participé activement à la semi dans une pépinière préparée à cet effet, les plantules seront replantées lors de la journée de l'arbre (le 5 décembre) sur un terrain prévu à cet effet.

A noter aussi le projet de verdissement du siège et des différentes agences qui est en cours d'exécution.

RAWBANK vire au vert

RAWBANK met un place une politique de gestion des déchets en interne et en externe (via sensibilisation des rawbankers). Il s'agit d'une démarche qui va du tri des différents déchets au recyclage, transformation de ceux-ci en différents articles. RAWBANK a mis à la disposition des rawbankers certaines fournitures de bureau issues des matériaux recyclés.

RAWBANK et salubrité

Dans le cadre de sa contribution aux ODDs en RDC, RAWBANK a participé et contribué à l'assainissement de la commune de Kintambo ensemble avec le bourgmestre et certains habitants de cette commune de la ville province de Kinshasa. Contribuant ainsi aux ODD 3,11 et 15

Réduire notre propre empreinte

RAWBANK s'est engagé à réduire considérablement son empreinte sur le climat d'ici 2022.

Un bilan carbone sera effectué en 2020 afin de déterminer le niveau de CO₂ émis par RAWBANK et mettre en place des solutions efficaces pour les réduire et parvenir à une économie moins carbonée.

RAWBANK surveille l'impact climatique de son portefeuille crédit, en exigeant une étude d'impact environnementale lors de l'analyse de demande de crédit par les clients œuvrant dans des secteurs pouvant avoir des impacts négatifs.

Le nouvel immeuble abritant le siège de RAWBANK, baptisée ATRIUM en référence à son architecture, est dotée de matériel des systèmes de gestion de l'énergie électrique et de l'eau courante afin d'éviter tout gaspillage et mieux gérer les utilisations en les revoyant sensiblement à la baisse.

A noter aussi l'attitude volontairement paperless de RAWBANK s'exprimant par la dématérialisation, la digitalisation ou l'automatisation dans différents processus.

Des sessions de sensibilisations des rawbankers aux enjeux climatiques, environnementales sont programmées afin de ne pas limiter notre impact positif en interne mais l'étendre aussi en externe (les agents et leurs familles).

RAWBANK et RSE

Notre stratégie RSE s'oriente vers 3 axes prioritaires: le capital humain, les objectifs de développement durable et l'efficacité opérationnelle. Ces trois axes prioritaires sont convertis en trois objectifs stratégiques qui, à leur tour sont subdivisés en dix-huit (18) objectifs opérationnels ; ces derniers seront convertis en activités et tâches, qui feront l'objet des différents plans d'actions annuels.

Axe prioritaire 1 : le capital humain

Objectif stratégique : « Accroître le niveau de motivation et de productivité des employés »

Axe prioritaire 2 : les objectifs de développement durable

Objectif stratégique : « Intégrer les 17 objectifs de développement durable (ODD) et les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies dans nos opérations quotidiennes »

Axe prioritaire 3 : efficacité opérationnelle

Objectif stratégique « Rehausser les standards opérationnels »

Les activités RSE de RAWBANK 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 et prend en compte les enjeux climatiques. 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'autre 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.

- **SOCIAL** : RAWBANK 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 consciente de la nécessité d'agir en banque citoyenne, a mené plusieurs actions, dont notamment :

- La prise en charge la scolarité d'un certain nombre d'enfants issus des milieux défavorisés et à mobilité réduite à Kinshasa.
- Des crédits octroyés pour la construction des écoles à Kinshasa et dans certaines autres provinces en RDC, ainsi que la rénovation de quelques écoles.
- Plusieurs collectes en faveur des démunis et déplacés de guerre ont été organisés au travers tout le réseau RAWBANK.
- Soutien à différents concours au bénéfice de la jeunesse congolaise
- Soutien financier à différents orphelinats à travers le pays en faveur des orphelins et des femmes victimes de viol
- Accompagnement des actions de la fondation « le premier cri » pour les femmes et les enfants de la prison centrale de Makala à Kinshasa, afin d'améliorer les conditions matérielles des personnes incarcérées
- Soutien en faveur des droits des enfants atteints du VIH en RDC

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.

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

RAWBANK



RAWBANK s.a. – 66, avenue Colonel 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