



**COMMUNICATION SUR LE PROGRES
(Année 2020)**

Nom de la compagnie :

Equity Bank Congo S.A.

Secteur d'activité :

Secteur bancaire

Nombre d'employés :

673

Adhésion au pacte mondial depuis :

22 Novembre 2016

Personne de contact :

Tumba Butawako Crispin

E-mail : crispin.tumba@EquityBank.cd

Adresse :

4b, avenue des aviateurs, Kinshasa/Gombe, RDC

Tél. 0818302700

E-mail : mail@Equitybank.cd

Site web : www.Equitybank.cd

MOT DU DIRECTEUR GENERAL

A toutes les parties prenantes



L'année 2020 est la quatrième année consécutive où nous soumettons notre communication sur le progrès et renouvelons notre engagement à exercer notre activité dans le respect des droits et principes universels en tant que contributeur ou membre actif de « UN Global Compact » et membre du Comité Directeur du réseau local de « UN Global Compact » de la République Démocratique du Congo.

Cette année qui est la date butoir pour plusieurs engagements internationaux dans le domaine du climat et de la biodiversité a commencé avec des terribles incendies en Australie, une épidémie à Wuhan qui s'est mue en pandémie et en une crise sanitaire causée par le coronavirus baptisée COVID-19. Cette dernière a eu des répercussions sur tous les secteurs de la vie économique de la planète toute entière. Des mesures planétaires prises tenant d'abord à endiguer la pandémie puis à l'enrayer ont mis à mal toutes les activités économiques dans tous les pays y compris l'activité bancaire.

Nonobstant le ralentissement des activités, nous n'avons ménagé aucun effort pour travailler en faveur des principes des Nations Unies et des Objectifs de Développement Durable (ODD) afin de contribuer à la résolution des enjeux mondiaux tels que la réduction de la pauvreté, l'égalité entre les sexes, l'éducation de qualité, l'assainissement de l'environnement, le changement climatique et le travail décent à tous. Cette « **communication annuelle sur le progrès** » est le canal par lequel nous informons les parties prenantes et le public sur les actions qui ont visé l'intégration des principes du « UN Global Compact » dans notre stratégie d'affaires, notre culture et nos opérations de tous les jours.

Enfin, nous lançons un appel solennel à toutes les entités (entreprises, ONG et autres organisations de la société civile) à adhérer à cette initiative qu'est le « United Nations Global Compact » (Pacte Mondial des Nations Unies en français) et les encourageons à venir bâtir, ensemble avec nous, un monde durable et équitable.

Bien cordialement

Celestin Mukeba Muntuabu
Directeur Général
Equity Bank Congo S.A.

MISSION, VISION, OBJECTIF ET VALEURS D'EQUITY BANK CONGO S.A.

Notre **mission** est d'offrir des services financiers inclusifs, orientés vers la clientèle, qui rendent les clients et autres partenaires socialement et économiquement autonomes. Notre **vision** est d'être le champion de la prospérité socio-économique des populations congolaises. Notre **objectif** est de transformer les vies et les moyens de subsistance du peuple congolais sur le plan économique et social en leur offrant des services financiers modernes et inclusifs qui maximisent leurs chances. Nos **valeurs** se résument en ce mot « PICTURE » qui est un assemblage des initiales de nos sept valeurs. Voici donc ces valeurs :

- **P**rofessionnalisme
- **I**ntégrité
- **C**réativité et Innovation
- **T**ravail d'équipe
- **U**nité dans un même objectif
- **R**espect et dignité aux clients
- **E**fficacité dans la gouvernance de l'entreprise

Toutes ces valeurs nous permettent donc d'établir une relation à long terme avec nos clients en les aidant à réaliser leurs projets personnels et professionnels et d'accompagner les particuliers dans la gestion de leurs finances et de leur épargne au quotidien. Nous nous positionnons donc comme un partenaire de choix pour les entreprises de toutes tailles, ainsi que pour les institutions.



Siège social d'Equity Bank Congo

QUI SOMMES-NOUS ?

Nous sommes une filiale du groupe kenyan « Equity » dotée d'une forte structure actionnariale composée d'Equity Group Holdings (81%), de la KFW (Banque d'investissement allemande avec 8%), de la SFI (Société Financière Internationale avec 6%) et de l'ESOP (Fond d'Actionariat Salarié avec 5%). Depuis le début de nos opérations en 2005, nous travaillons dans la promotion de l'inclusion financière en

République Démocratique du Congo en fournissant des services financiers, modernes, inclusifs, responsables et durables qui rendent socialement et économiquement autonomes les clients et leurs partenaires.

Nous traitons avec les clients particuliers, les institutions et les clients Entreprises (PME et Grandes Entreprises). Nous offrons une panoplie de services aux particuliers tels que le « Private Banking » qui propose une gestion personnalisée des clients particuliers privilégiés et catégorisés comme des clients « Private ». Il y a aussi le « Diaspora Banking » qui prend en charge les congolais de l'étranger. Nos opérations avec les entreprises s'étendent sur tous les segments à savoir les microentreprises, les petites et moyennes entreprises et les grandes entreprises. La plupart de microentreprises et PME qui évoluent sur le marché de la RDC sont informelles ou semi-formelles. Avant d'engager des relations d'affaires avec ces entreprises, nous avons dû consentir des investissements conséquents pour développer une technologie de pointe et de l'expertise permettant la reconstitution des états financiers de base de ces clients afin de les aider à se formaliser progressivement. Cette formalisation les aide à mieux utiliser les produits et services financiers et mieux soutenir leur croissance. Nous avons également dispensé des formations à des nombreux entrepreneurs pour une montée en capacité de leurs aptitudes comptables et financières.

Enfin, nous sommes actuellement en phase de devenir le plus grand établissement bancaire en République Démocratique du Congo avec le rachat par le Group Equity Holding d'une participation majoritaire à la plus vieille banque commerciale du Congo, la BCDC. Les deux institutions ensemble valent plus de 2 milliards de USD de total Actif, plus d'un million de clients, plus de 60% du parc ATM que compte le système bancaire congolais, une présence forte sur tous les segments du marché (Corporate – Business PME – Retail) et un réseau de plus de trois mille agents bancaires, sans oublier la touche unique digitale sans égale sur le marché.

QU'OFFRONS-NOUS ?

Nous offrons un éventail de produits et services qui sont adaptés aux besoins de nos clients. Ces produits et services offerts aux particuliers et aux entreprises sont les suivants :

- les comptes (compte courant classique, compte épargne, compte entrepreneur, compte personnalisé et dépôt à terme) ;
- les transferts d'argent nationaux et internationaux ;
- les crédits (prêts amortissables, crédit à la consommation, découverts ou facilités de caisse, lettre de crédit, lettre de change, ligne et limite de crédit, escompte, etc.) ;
- les moyens de paiement (chéquiers, cartes nationales et internationales) ;
- les canaux alternatifs (distributeurs et guichets automatiques des billets, terminaux de paiement électroniques) et le service des agents bancaires agréés dénommé CASH EXPRESS ;
- les produits digitaux (Mobile Banking, e-Banking, e-Wallet, Ar-phone, Eazzy 24/7, télégramme, les produits de retrait argent sur DAB à partir d'un compte mobile money (M-PESA et Orange Money), et les autres transactions sans carte sur DAB, etc.).

PORTÉE DE CETTE COMMUNICATION

Cette communication couvre nos processus opérationnels internes en rapport avec nos clients, nos employés, nos fournisseurs et autres tierces parties pour l'exercice 2020 et ce, à la lumière des quatre

principales thématiques du Pacte Mondial des Nations Unies que sont : les droits de l'homme, les normes de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

DROITS DE L'HOMME ET NORMES DU TRAVAIL

Nous reconnaissons dans le cadre de nos relations avec nos employés, les libertés fondamentales telles qu'énoncées dans la déclaration universelle des droits de l'homme et nous nous évertuons à créer un environnement propice à l'épanouissement intégral de ses employés.

Cette année 2020 étant marquée par l'apparition de la pandémie du corona virus (COVID-19 depuis novembre 2019), nous avons concentré tous nos efforts à créer un cadre qui éviterait au maximum la propagation de la pandémie au sein de notre institution. Avant même la proclamation de l'état d'urgence par le chef de l'Etat à la fin du mois de mars, nous avons déjà tenu plusieurs comités d'urgence pour suivre l'évolution de cette pandémie et prendre des mesures qui s'imposent afin de sécuriser nos agents qui sont, dans le cadre de leur fonction, en contact avec les clients. Les mesures non exhaustives suivantes ont donc été prises :

- doter tous les agents de masques et des gants pour leur protection ;
- doter tous les agents de désinfectants de poche pour le lavage régulier des mains ;
- placer des désinfectants (grand format) dans tous les bureaux de la banque ;
- marquer le sol à un mètre du caissier pour indiquer aux clients où se tenir ;
- placer des dispositifs de lavage des mains et de prise de température à l'entrée des agences ;
- désinfecter régulièrement les bureaux et les agences ;
- réorienter les clients vers les canaux alternatifs ;
- exiger le port du masque aux clients avant d'accéder aux agences ;
- limiter le nombre maximum de clients présents dans le hall à vingt personnes ;
- instaurer le télétravail pour les femmes enceintes et les personnes à santé fragile ;
- mettre le système informatique à niveau pour prendre en charge les réunions à distance ;
- organiser un dépistage de tous les agents de la banque ;
- rapatrier tous les agents qui sont en mission à l'extérieur du pays ;
- garder en quarantaine tous les collègues qui reviennent des pays lourdement touchés ;
- sensibiliser les clients par des spots sur la COVID-19 en le faisant passer en boucle dans les écrans des agences ;
- afficher les mesures de prévention fait par l'OMS, l'UNICEF et le ministère de la santé à l'entrée de toutes les agences

Beaucoup d'autres mesures ont été prises pour protéger les agents et l'on ne peut que se réjouir des résultats qui ont été largement positifs. Nous avons également continué à accorder des crédits immobiliers à hauteur de 9 millions de USD à nos agents pour assurer à chacun un logement décent.

Nous reconnaissons à tous les employés le droit de s'organiser en syndicat, de bénéficier des soins de santé dans des établissements les plus fiables du pays, de jouir d'un repos annuel pour leur reconstitution. Nous contribuons à la lutte contre le chômage dans le pays en recrutant chaque année une dizaine de jeunes qui sortent fraîchement de l'université via un programme de formation continue qu'on appelle « programme jeunes banquiers ». Nous observons à la loupe toutes les formes de discrimination liées au genre qui peuvent subvenir dans notre institution par le biais du comité Genre et Equité. Cette année des réunions se sont tenues mensuellement, excepté pendant les mois de confinement, pour promouvoir l'équilibre des genres et de l'éthique professionnelle et prévenir les harcèlements.

Nous ne pouvons terminer sans parler de l'entrée en capitale, cette année, du Fond d'Actionariat Salarié à hauteur de 5%. Cette participation des employés à l'actionariat de la banque est une bonne initiative sociale visant à aligner l'intérêt des employés à ceux des actionnaires. En effet, pour récompenser les agents fidèles, la banque a décidé de les intégrer dans l'actionariat en leur donnant la possibilité de tirer profit des dividendes. C'est donc un moyen efficace de promotion du droit des travailleurs au sein de notre institution.

ENVIRONNEMENT

Nous disposons d'une politique environnementale qui s'articule autour de trois piliers, à savoir : (i) le système de gestion environnementale interne ; (ii) la gestion du risque environnemental lié aux activités de crédit et ; (iii) la finance verte. Nous avons adopté cette politique parce que nous sommes préoccupés par la préservation de l'environnement et le réchauffement climatique. Par conséquent tout en encourageant les valeurs de la déclaration de Rio, nous nous assurons que notre modèle de développement économique et social soit durable. Nous avons donc établi des standards élevés en matière écologique aussi bien pour nos activités que pour celles de nos clients. En adoptant cette approche, nous poursuivons l'atteinte des ODD 6,7 et 12 qui traitent respectivement de l'eau potable et assainissement, énergie abordable et propre et consommation et production responsables.

Dans le cadre de nos opérations quotidiennes, 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 que nous produisons. Nous organisons trimestriellement un comité environnement dans lequel nous évaluons notre empreinte écologique et prenons des mesures pour la réduction de nos différentes consommations. Nous publions les résultats obtenus au sein de l'institution afin de sensibiliser le personnel pour une utilisation plus efficiente des ressources et nous les communiquons également à nos partenaires.

Eau et Electricité

Nous faisons des efforts continus pour réduire notre consommation d'eau et d'énergie. Nous sommes donc conscients que l'eau est une ressource qu'il convient de bien utiliser puisqu'elle se raréfie. Tout en respectant les règles de lutte contre la COVID-19 parmi lesquelles le lavage régulier des mains, nous avons insisté sur le respect des mesures relatives à l'utilisation de l'eau placées dans notre charte environnementale. Voici donc quelques-unes de ces mesures relatives à la consommation efficiente de l'eau :

1. Ne laissez pas couler l'eau du robinet lorsqu'on nettoie sa tasse ;
2. Assurez-vous après utilisation que le robinet est bien fermé ;
3. Arrosez les jardins le soir afin d'éviter l'évaporation trop rapide due au soleil ;
4. N'arrosez les jardins que lorsque le degré d'humidité du sol est faible ;
5. Vérifiez la météo avant d'arroser les jardins (ne pas arroser si une pluie est prédite) ;
6. Utilisez l'arrosage à l'arrosoir sur des petites surfaces et au tourniquet pour des grandes étendues ;
7. Utilisez au maximum les autres ressources d'eau si disponible (l'eau de pluie, l'eau des puits) ;

En ce qui concerne la consommation électrique, la situation sanitaire actuelle ne nous a pas permis de mener des actions de manière à réaliser d'importants travaux d'amélioration des équipements électriques.

Cependant nos équipements, solution alternative (back up) à l'utilisation des générateurs fonctionnent toujours normalement. L'essentiel de nos mesures a donc porté sur la sensibilisation du personnel. Les mesures suivantes ont donc été suivies à la loupe par nos agents :

1. Eteignez la lumière en sortant de son bureau, d'une salle de réunion ou des sanitaires.
2. Eteignez les climatiseurs lorsque le climat est relativement frais, surtout pendant la saison sèche et lorsqu'il n'y a personne dans la salle ;
3. Fermez les portes et fenêtres lorsque les climatiseurs fonctionnent ;
4. En cas d'absence prolongée, éteignez l'ordinateur mais aussi l'imprimante et l'écran ;
5. Ne pas laissez un chargeur (de téléphone portable ou d'ordinateur portable) branché sur secteur, alors même que l'appareil dont il convient de recharger la batterie n'est pas connecté ;

Enfin les résultats de l'analyse ont démontré que la tendance de la consommation énergétique au courant de cette année 2020 est à la baisse avec une moyenne mensuelle de **147.150 kWh** d'électricité de la Société Nationale et **107.798 kWh** de l'électricité produite par l'ensemble de nos générateurs. Ceci représente respectivement une baisse de 2,3% pour l'énergie électrique et de 2,9% pour l'énergie générée par les générateurs.

Papiers

L'abattage des arbres pour la production des papiers, des bois d'œuvre ou de bois énergie contribue à la déforestation et réduit sensiblement les puits carbone (responsable du réchauffement climatique). La conséquence indirecte de cet abattage est la sécheresse. Eu égard à cette situation, nous faisons des efforts pour mettre en place des mesures de réduction de la consommation des papiers. Ceci s'inscrit également dans le cadre de la poursuite de l'atteinte de l'ODD 13 **relatif aux mesures en faveur du climat**. Cette année les mesures suivantes inscrites dans la charte environnementale ont été scrupuleusement appliquées :

1. Pensez à lire et à corriger ses documents à l'écran avant impression ;
2. Choisissez l'option impression écologique pour minimiser la consommation de l'encre ;
3. Utilisez l'Aperçu avant impression pour vous assurer d'une mise en page optimale ;
4. N'imprimez ses documents ou messages électroniques que si cela est vraiment nécessaire ;
5. Imprimez de préférence en noir et blanc plutôt qu'en couleur ;
6. Imprimez plusieurs pages sur une feuille si c'est possible ;
7. Imprimez toujours en mode recto-verso sauf si c'est un document officiel ;
8. Evitez d'imprimer des documents comportant de grandes surfaces sombres, peu lisibles et très consommatrices d'encre ;
9. Archivez ses documents et ses messages le plus possible sous forme électronique ;
10. Réutilisez les feuilles imprimées d'un seul côté comme brouillon (réemploi).

La consommation moyenne mensuelle des papiers au courant de cette année est de 740 rames contrairement à l'année passée où elle était de 1000 rames. Il s'est donc dégagé une baisse de 26%. **Cette réduction** montre que les mesures prises dans les différents comités environnement ont porté des fruits. Parmi ces mesures nous pouvons citer celle qui a consisté à remplacer les imprimantes utilisant du papier A4 à celles qui produisent des petits bordereaux spécifiques. Elle a donc eu une grande incidence sur la réduction de l'utilisation des papiers au sein de la banque et surtout au niveau des agences car il s'est dégagé une réduction de près de 50%.

Activités planifiées pour 2021

- Poursuite de la mise en place et approbation d'une politique visant à repérer, évaluer et gérer les risques et opportunités en matière climatique ;
- Réaliser deux opérations de nettoyage ou d'embellissement de la ville avec visée de sensibiliser le peuple congolais sur la salubrité ;

LE FINANCEMENT RESPONSABLE

Notre responsabilité sociétale nous pousse à ne financer que les clients qui ont la capacité de rembourser le prêt. Nous évitons ainsi de mettre les clients dans une situation de surendettement et faisons le monitoring pour prévenir le détournement du but du crédit. Mais la capacité financière n'est pas le seul élément qui nous conforte pour octroyer un crédit. Nous examinons également si l'activité du client qui fait la demande de crédit ne se trouve pas sur la liste d'exclusion de la société financière internationale (SFI) et si elle ne génère pas d'impact négatif sur l'environnement. En outre, les crédits que nous accordons ont, d'une manière ou d'une autre, un lien avec un des objectifs prioritaires du développement durable (ODD).

ODD 1 et 2 : lutte contre la pauvreté et la faim

Nous avons fait de la lutte contre la pauvreté notre cheval de bataille puisque la raison d'être de notre institution est celle de transformer les vies et moyens de subsistance de nos populations sur le plan économique et social en leur offrant des services financiers modernes et inclusifs qui maximisent leurs chances. Nous faisons tourner l'essentiel de nos activités autour du financement de petites et moyennes entreprises qui sont considérées comme un moteur du changement économique et un vecteur du développement.

En cette année 2020, le portefeuille total de crédit accordé aux petites et moyennes entreprises s'élève à près de **175 millions USD**. L'expérience nous a montré que ces petites et moyennes entreprises sont généralement celles qui contribuent énormément à l'amélioration du niveau de vie et à la lutte contre la faim. Les grandes entreprises qui emploient une main d'œuvre conséquente ont à leur tour été financées à hauteur de **91 millions d'USD**. Des milliers de familles tirent ainsi leur substance grâce aux salaires payés par ces entreprises. Pour lutter contre la faim et contre l'insécurité alimentaire nous nous sommes engagés à financer les opérateurs qui évoluent dans le secteur agro-pastoral. Les riziculteurs, les caféiculteurs et les maïsiculteurs qui évoluent dans les Kivu et le Katanga ainsi que d'autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement des produits agro-pastoraux continuent à recevoir des prêts qui développent substantiellement leurs activités et contribuent par ricochet à la réduction de la faim (insécurité alimentaire). A ce jour, notre financement agricole a touché près de vingt (20) opérateurs agro-pastoraux, qu'il s'agisse des paysans regroupés dans les coopératives agricoles ou des entreprises bien structurées, avec un portefeuille total des encours de plus de **800.000 USD**.

ODD 3 et 4 : Bonne santé et bien-être, éducation de qualité

Le système éducatif congolais est caractérisé par un manque criant d'infrastructures. La population ne fait que s'accroître alors que les infrastructures scolaires qui doivent accueillir tout ce monde ne se mettent pas à jour. C'est l'une des raisons pour lesquelles l'indice de développement humain dans notre pays est

toujours bas. Nous avons pour mission d'accompagner notre pays dans son développement en octroyant d'importantes sommes d'argent aux opérateurs qui évoluent dans le secteur de l'enseignement tant primaire, secondaire que supérieur ainsi que celui de la formation professionnelle. En dépit de la situation sanitaire préoccupante (COVID-19), le portefeuille total de crédits accordés au secteur éducatif est de **USD 15 millions**. Tous ces débiteurs bénéficient d'un plan de paiement souple et adapté à l'activité scolaire. Beaucoup de mesures d'allègement ont été prises pendant cette période de pandémie pour éviter de charger les clients des pénalités et autres sanctions liés aux arriérés.

Quant aux établissements sanitaires dont le financement contribue à l'atteinte de l'ODD 3, ils ont bénéficié d'une enveloppe crédit de **USD 4 millions** pour l'amélioration de la qualité des soins accordés à la population congolaise. Moins d'établissements sanitaires ont fait de demandes cette année probablement à cause de la situation sanitaire. En dehors des prêts accordés aux hôpitaux, nous avons également fait un don en équipements **d'un million de USD au personnel soignant des différents hôpitaux du pays**. La bonne santé implique également un environnement sain et dépourvu d'immondices qui sont à la base de la prolifération des moustiques vecteurs de diverses maladies. Les activités d'assainissement ont également reçu une enveloppe de prêts au courant de cette année. C'est un financement qui contribue également à l'atteinte de l'ODD 11 relatif aux **villes et communautés durables**.

ODD 5 et 6 : Egalité entre les sexes / Eau potable et assainissement

Les ODD 5 et 6 sont également des cibles prioritaires auxquelles nous accordons une importance particulière. Au niveau de notre portefeuille de prêts, les activités de femmes représentent 30% à ce jour. Les résultats sont encore modestes mais nous travaillons pour améliorer ce score dans les trois prochaines années. En ce qui concerne notre personnel, le ratio de sexe est acceptable avec 257 femmes sur 416 hommes soit **38,2%** des femmes sur l'effectif total de la banque. Notons que le nombre de femmes occupant une position managériale (chef de département et chef d'unité) au sein de la banque est important. Enfin, en matière d'atteinte d'ODD relatif à l'eau potable et à l'assainissement, nous avons fourni des efforts à financer les acteurs qui évoluent dans le secteur du traitement et distribution des eaux potables à hauteur de **USD 9 millions** pour leurs fonds de roulement et pour l'acquisition de nouvelles immobilisations.

ODD 7 et 8 : Energie propre et d'un coût abordable / Travail décent

Nous avons établi des partenariats avec des opérateurs qui évoluent dans le secteur d'énergie renouvelable (énergie propre) en mettant en place des produits crédits constitués d'équipements (panneaux photovoltaïques) destinés à remplacer les sources d'énergie fossiles principalement les générateurs. Il y a aussi des équipements de cuisson utilisant le gaz et qui sont destinés à remplacer l'utilisation des charbons de bois ou du bois de chauffe. Ces produits sont déjà disponibles et aident les habitudes de la population à évoluer en vue d'adopter l'utilisation des énergies renouvelables.

En rapport avec le financement des acteurs économiques, nous effectuons des évaluations du risque social sur le personnel de nos clients. Nous ne pouvons financer des activités où les employés travaillent dans de mauvaises conditions et où les libertés élémentaires d'association ou d'opinion ne sont pas garanties. Il existe également une liste d'exclusion qui décrit toutes les activités que nous ne pouvons pas financer. Ce sont des activités qui ont des pratiques immorales et de mauvaises conditions de travail, des activités qui utilisent les enfants et sous payent les femmes. Bref celles qui sont préjudiciables à la santé et à l'environnement avec un impact négatif sur la communauté. Dans le cadre de nos activités, nos

financements contribuent directement ou indirectement à l'atteinte des autres ODD (de 9 à 17) non cités ci-haut.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La stratégie de lutte contre la corruption

Depuis le début de nos opérations, nous avons établi un code de conduite qui est signé et approuvé par tous les agents. Le code de conduite est un genre de règlement d'ordre intérieur qui définit les règles à suivre par tous les agents en vue d'assurer une bonne interaction entre ces derniers et l'employeur. Il établit en outre 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. En bref, le code de conduite interdit clairement aux agents de se livrer à des pratiques de corruption. Les grandes lignes de notre politique anti-corruption sont inscrites dans nos différentes procédures qui régissent nos opérations.

Nous organisons également des sessions de formation chaque année pour tout le personnel afin de le sensibiliser sur l'importance de l'éthique au sein d'une institution. Cette formation revêt un caractère obligatoire. Nous organisons des ateliers de sensibilisation chaque année sur les risques opérationnels en vue d'inciter le staff à la prudence et aux bonnes pratiques. Nous ne tolérons donc pas le pourboire en nature ou en espèce donné à un de nos agents par un client ayant bénéficié ou non d'un service dans le cadre normal des attributions de l'agent concerné. Nous avons une politique de tolérance zéro à la fraude. Aussi, un comité disciplinaire est mis en place 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

Nous accordons une importance capitale à la lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme. Pour ce faire, nous disposons d'une politique et des procédures strictes qui sont conformes non seulement à la loi nationale mais aussi aux normes internationales émises par des organismes compétents comme le Groupe d'action financière (GAFI). Nous utilisons une approche d'appréhension de risque basée sur le principe « Know Your Customer » (KYC). Cette approche veut que tout client soit affecté à une catégorie de risque dès l'ouverture du compte en vue d'un monitoring adéquat et efficient. Les clients à haut risque et les personnes exposées politiquement (PEP) sont soumis à des due diligences approfondies. En outre, nous n'ouvrons pas de compte anonyme et n'établissons aucune relation avec une entreprise dont le bénéficiaire effectif n'a pas été clairement identifié.

La surveillance des clients et de leurs transactions est assurée au moyen des outils automatisés capables de détecter des transactions atypiques ainsi que des personnes sanctionnées sur le plan national ou international. Par conséquent, nous exigeons pour les transactions faites en espèces ou par virement bancaire, que tout client déclare l'origine des fonds et présente des pièces justificatives dans le strict respect de la réglementation bancaire en vigueur et des normes internationales en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme.

Au courant de cette année 24 demandes d'ouverture de comptes ont été refusés puisque les bénéficiaires effectifs de ces avoirs étaient sujets à des soupçons de blanchiment d'argent et 4 comptes ont été clôturés

pour les mêmes raisons. Par ailleurs, 16 demandes de financement ont essuyé un refus suite à des préoccupations de conformité avec les règles et exigences Anti-money laundering (AML). En rapport avec le renforcement des capacités, six agents de l'unité AML ont suivi trois formations. La première est la formation interne sur « le middle managers », la deuxième est la formation CFPB (centre de formation des professionnels bancaires) et la troisième est une formation sur les outils de monitoring et de filtrage EFIS et ORACLE. Ces actions ont contribué à l'amélioration de l'image de la banque auprès des différentes parties prenantes. Plus de la moitié du personnel ont suivi la sensibilisation sur le risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Ainsi le personnel avisé 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 contrôleurs et les auditeurs.

Activités planifiées pour l'année prochaine

- (i) Former les nouvelles unités et le staff existant sur la prévention et la gestion des risques opérationnels et sur le blanchiment des capitaux ;
- (ii) Participer aux formations externes tant nationales qu'internationales organisées par certains organes de l'Etat tels que la Cellule Nationale de Renseignements Financiers (CENAREF) ;

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Tous nos efforts dans le cadre de notre politique de responsabilité sociétale se sont focalisés sur la lutte contre la pandémie du coronavirus (COVID-19). Nous avons, en effet, répondu favorablement à l'appel à la solidarité nationale lancé par S.E.M le président de la République Félix Antoine TSHISEKEDI TSHILOMBO le 18 mai 2020 à Kinshasa pour la collecte des fonds destinés à lutter contre la propagation de la pandémie par le biais du Fonds National de Solidarité Contre la maladie COVID-19 (FNSCC). Nous avons donc offert des équipements de protection individuelle du personnel soignant d'une valeur d'un million de USD pour équiper certains hôpitaux du pays. Sept (7) provinces ont, en effet, été retenues pour bénéficier de ces équipements, celles qui sont les plus affectées se trouvant en tête de liste.

Ce don était constitué de :

- 1 million de gants chirurgicaux ;
- 1 million de masques triple couches de protection ;
- 40.000 combinaisons médicales ;
- 40.000 couvre-chaussures ;
- 30.000 blouses médicales ;
- 12.000 masques de protection (« face shield » en anglais) ;
- 10.000 lunettes de protection

Kinshasa a été naturellement le premier bénéficiaire suivi de la province du Kongo Central puis les deux Kivu. La tournée de Kinshasa a consisté en la distribution des équipements dans une vingtaine d'hôpitaux (hôpital du camp Kokolo, du camp Lufungula, centre hospitalier Vijana, hôpital de référence de Kintambo et de Makala, les cliniques universitaires de Kinshasa, l'hôpital du cinquantenaire, le centre hospitalier mère-enfant de Monkole, le centre hospitalier de Kalembelembe, la maternité des sœurs de Binza Delvaux, etc.).

Photos de distribution des équipements sanitaires contre la COVID-19 dans la ville / province de Kinshasa (à titre indicatif)



Photos de distribution des équipements sanitaires contre la COVID-19 dans la province du Kongo Central

Après Kinshasa, ce fut le tour de la province du Kongo Central. Une délégation de la banque partie de Kinshasa s'y est rendue pour remettre le don aux hôpitaux suivants : hôpital Saint Luc de KISANTU, hôpital IME de KIMPESE, hôpital général de Nsona Nkulu de MBANZA NGUNGU, hôpital de Yanda de NKAMBA, hôpital général de Kinkanda de MATADI, Clinique Croix Rouge de BOMA, hôpital général de référence de BOMA. La banque a aussi apporté son soutien au réseau local Global Compact lors de sa campagne de sensibilisation et de distribution des équipements de lutte contre la COVID-19.

