



Bancobu
Bank

Une tradition de bien faire

Depuis 1960

N^o14 | Août 2022 Newsletter



84,
Chaussée
Prince Louis Rwagasore
B.P. 990 Bujumbura - Burundi
Tél. : +257 22 20 65 00
Fax +257 22 22 10 18
E-mail : newsletter@bancobu.com
Swift : BC BU BI BI
www.bancobu.com

BANCOBU,
Nouvelles méthodes
de travail, nouveaux com-
portements pour booster
« L'Innovation, la Producti-
vité et la Rentabilité », telle est
la ligne éditoriale
de la Newsletter retenue
par le Management de
la Banque



PAGE
2 **EDITORIAL**

LA BANQUE VIENT D'ORGANISER
UNE RETRAITE STRATEGIQUE A NGOZI

PAGE
6 **DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU
ET INCLUSION FINANCIÈRE**

SERVICE DE PAIEMENT EN MASSE VIA
Bancobu eNoti

PAGE
4 **DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL
ET DIGITALISATION**

L'ORIENTATION CLIENT :
PREMIER PRINCIPE DE MANAGEMENT
QUALITE ISO 9001 - 2015

PAGE
8 **ACTUALITES**

PROMOTION Bancobu eNoti A TRAVERS LE
PAIEMENT DES TICKETS D'ENTREE DU GRAND
CONCERT D'ÉTÉ D'HARMONIZE

Chef de la Rédaction
Joseph NTIBANTUNGANYA

**Développement des RH
et Infrastructures**
Aimable NKURUNZIZA
et Divine GAKIMA

**Développement Commercial
et Digitalisation**
Alain José CIZA, Nelly KAZE,
Ghyslaine ARAKAZA et
Fredette MUNEZERO

**Développement du Réseau
et Inclusion Financière**
Magnifique NIYONKURU,
Augustin NDIKURIYO et
Eric NIZIGIYIMANA

EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

LA BANQUE VIENT D'ORGANISER UNE RETRAITE STRATEGIQUE A NGOZI DU 22/08/2022 AU 24/08/2022

La Direction de la Banque vient d'organiser une retraite stratégique à NGOZI du 22 au 24 août 2022 à l'endroit des hauts cadres de la Banque.



Assistée par deux Cabinets Internationaux Carmen DALL et Challenge Optimum, la Banque a organisé cette retraite avec comme objectifs :

1. Evaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan stratégique de Développement. Les participants ont eu à évaluer le pas franchi dans la mise en œuvre de l'ensemble des axes stratégiques contenus dans le Plan Stratégique de Développement (PSD) 2021-2025 à travers une série de projets en cours. Il a été convenu de faire valider par le Comité de Direction la cartographie de tous les projets en cours en fixant les délais et les responsabilités (Chef de Projet, Sponsor, Maitre d'œuvre ...).

Compte tenu des performances déjà enregistrées, les participants ont convenu également de la mise à jour du Plan d'affaire sur la période 2022-2025.

2. Elaborer un plan d'actions pour la sauvegarde de la triple certification aux trois normes ISO ; la 9000, la 45000 et la 14000 et fixer un nouvel échéancier de sa mise en œuvre.

Chaque Directeur doit faire valider son plan d'action par le Comité de Direction pour la mise en œuvre de ces recommandations et dans le respect des échéances fixées.



En effet, la Banque doit opérer dans un cadre légal et réglementaire respectueux des exigences de la triple certification ISO et se conformer aux Standards Internationaux de gouvernance des Institutions financières internationales dans la perspective de l'externalisation des activités de la Banque.

EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

3. Mettre en place une structure organisationnelle pour une meilleure prise en compte des exigences liées à ces normes ISO et un renforcement du cadre de pilotage du Plan Stratégique de Développement.

Les participants ont eu à discuter, sur base de la structure actuelle de notre organisation, des modifications à y apporter pour lever les dysfonctionnements constatés et en vue de tendre vers une excellence organisationnelle et managériale adaptée aux exigences du moment et en phase avec les objectifs tracés dans notre Plan Stratégique de Développement axé sur la trilogie **Innovation, Productivité et Rentabilité**.



La Banque cherche à se doter d'une structure repensée et orientée amélioration du service aux clients par un accompagnement permanent. Il est, en effet, impératif de maintenir la croissance de la Banque en créant de la valeur et en se démarquant de la concurrence par la mise en œuvre de pratiques de qualité, de meilleurs processus et par un management perspicace des activités, vrai vecteur de performance.

4. Les participants à la retraite ont eu également à réfléchir sur l'amélioration de la qualité de vie du personnel au travail.

Les participants ont analysé les doléances du personnel et des notes techniques de proposition de solution sont à produire par la DRH & MG. Le principe qu'un collaborateur motivé est un collaborateur à la fois plus performant et plus créatif a guidé les échanges.

La retraite qui comprenait la majorité des hauts cadres de la Banque, s'inscrivait justement dans ce cadre d'un management participatif en vue d'améliorer l'implication des collaborateurs par une volonté de réaliser un projet collectif, et de jouer un rôle de **levier** pour le succès de la Banque. Lorsque les collaborateurs sont motivés, cela augmente leur épanouissement professionnel et l'ambiance au travail s'en trouve améliorée grâce à la convivialité et au bien-être. Ainsi ; la cohésion et le renforcement du **lien de confiance au sein des équipes** sont particulièrement fédératrices et renforcent le sentiment d'appartenance à la Banque.



Il s'agit d'un cercle vertueux au service de la productivité individuelle et globale dont découlent l'engagement actif, l'estime de soi et les perspectives d'évolution attendues.

Il faut « penser, travailler et réussir tous ensemble ».

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

Alain José CIZA, Nelly KAZE, Ghyslaine ARAKAZA et Fredette MUNEZERO

L'ORIENTATION CLIENT : PREMIER PRINCIPE DE MANAGEMENT QUALITE ISO 9001 - 2015

L'orientation client est un des 7 principes de management de la qualité de la norme ISO 9001 et il en constitue le premier pilier. Le terme « principe » renvoie à la notion de règle ou de conviction fondamentale qui a une influence majeure sur la manière de mettre en œuvre une démarche qualité. Les 7 principes classés selon deux types suivants :

- **Les principes relationnels :**
Orientation client, Leadership, Implication du personnel, Management des relations avec les parties intéressées.
- **Les principes opérationnels :**
Approche processus, Amélioration, Prise de décision fondée sur des preuves.



Avec la certification ISO 9001, la BANCObU a réaffirmé son engagement contenu dans son slogan « Une tradition de bien faire depuis 1960 » à mettre tout en œuvre pour pérenniser les valeurs d'Ecoute - Intégrité - Excellence.

Le Client est une des parties prenantes les plus importantes de la Bancobu. En effet, grâce au client, la Banque arrive à réaliser des achats, payer les salaires, payer les fournisseurs, et réaliser des bénéfices ce qui rend pérenne l'Entreprise.

La pratique de l'écoute des Clients, l'analyse de leurs besoins a poussé la Bancobu à continuer à innover en apportant des solutions adaptées à la vie moderne et évolutive de ses Clients.



DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

Alain José CIZA, Nelly KAZE, Ghyslaine ARAKAZA et Fredette MUNEZERO

L'introduction des canaux digitaux comme le Bancobu Web Bank, le SMS Banking, la carte privative et la dernière en date le Mobile Banking «Bancobu eNoti» permettent aux usagers de pouvoir effectuer des transactions en ligne, dans le confort de leurs bureaux ou de leurs maisons.

Avec Bancobu eNoti, c'est maintenant la Banque qui va vers le Client.

La plateforme Bancobu eNoti est actuellement la plateforme la moins chère sur un marché Burundais sensible aux prix et dont le pouvoir d'achat est encore moins élevé.

L'inclusion financière via son téléphone mobile est réussie avec une plateforme qui fonctionne sur tous les réseaux de téléphonie mobile du Burundi.

Dans le cadre du traitement des réclamations, la Bancobu, dans le respect de la réglementation de la BRB, met en place des structures solides de prise en charge des réclamations ainsi que le traitement dans les délais indiqués.

La procédure de traitement des réclamations est affichée dans toutes les agences et tous les guichets de la Bancobu.

Pour assurer l'écoute permanente des Clients et donc du marché Burundais, des boîtes à suggestions sont présentes dans tous les points physiques de contact avec les clients.

La dernière enquête de satisfaction menée par la Bancobu en Mars 2022 a révélé que la majorité absolue (94%) est plutôt bien accueilli, bien écouté et bien conseillé par le personnel de la Bancobu.

Tandis que 91% des sondés estiment que leurs demandes sont traitées rapidement et efficacement, la Bancobu affiche un bon score Net Promoters de 47.



Afin de conserver l'avance technologique, l'innovation, l'identification des besoins du marché, les tendances futures, la Bancobu va continuer à mettre en œuvre dans l'orientation client la prise en compte des exigences des clients et de leurs besoins au niveau opérationnel.

Source :
<https://www.certification-qse.com/orientation-client-principe-management-qualite/>
26 Juillet 2022 à 19H00

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Par Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

SERVICE DE PAIEMENT EN MASSE VIA BANCOBU eNoti

Depuis 2012, la Bancobu dispose d'une solution de transfert d'argent mobile accessible sur téléphone quel que soit l'opérateur de téléphonie mobile.

Le lancement de Bancobu eNoti en décembre 2020 a été la concrétisation de la vision de la Bancobu permettant à chaque Burundais d'avoir accès aux services financiers afin de contribuer à l'inclusion financière.

Plus de 11.000 agents Bancobu eNoti repartis dans toute les collines du Burundi ont été déjà recrutés. Ce vaste réseau de Bancobu eNoti et le réseau bancaire qui compte 55 agences/guichets sont régulièrement sollicité par nos partenaires dans les opérations de paie massive et de collecte de fonds évalués à plusieurs dizaines de milliards de Francs Burundais chaque année.



Le service de paie massive, l'un des services phare de la Bancobu a été lancé pour apporter des solutions aux problèmes que les entreprises qui paient un grand nombre de bénéficiaires rencontraient.



Notamment les problèmes liés aux délais de paiement manuel d'un grand nombre de personnes, au transport, à la sécurisation de fonds, la traçabilité et rapportage.

La Bancobu est en partenariat avec les entreprises locales, ONGs, les entreprises paraétatiques, etc qui paient un grand nombre de bénéficiaires dans leurs différents projets : projet de cash for work, aides aux vénérables, avances aux agriculteurs, projets en rapport avec la santé, paiement des ouvriers, paiement des perdiems lors des séminaires ou formations, paiement des frais de missions des employés etc...



La Bancobu offre à ses partenaires la possibilité de choisir l'opérateur de téléphonie mobile selon leurs préférences et la couverture du réseau dans leurs localités.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Par Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

Avantages de Bancobu eNoti

A

Aux clients bénéficiaires :

1. **Pratique** : Accessible sur USSD (*161#) et l'application mobile, il utilise tous les opérateurs de téléphonie mobile. Un client peut se connecter à la Bancobu eNoti de n'importe où, n'importe quand et partout même en voyage (Via A = **Mobile App**).

2. **C'est moins cher** : Bancobu eNoti est le moins cher du marché. Le coût des transactions est réduit.

B

Aux partenaires :

1. **Capacité à travailler avec tous les opérateurs de téléphonie mobile** ;
2. **Disponibilité de l'argent liquide** : La Banque garantit aux partenaires de disposer tout montant nécessaire pour les opérations de décaissement en espèces,



3. **Sécurité et approvisionnement en espèces** :

La Banque peut convoier des espèces sur les sites de paiement. Les fonds de la Banque sont assurés (assurance transport et séjour en coffre) ;

4. **Solide réseau d'agents** :

Bancobu a construit un réseau qui assure le succès des transferts monétaires ;

5. **Traçabilité et Rapportage** :

Toute transaction de paiement est traçable sur la plateforme Bancobu eNoti.

Bancobu fournit un rapport détaillé de paiement après chaque opération de paie massive. Ces rapports servent de pièce comptable pour l'organisation payeur en masse ainsi que pour les auditeurs. La Bancobu est capable d'adapter le rapportage selon un format souhaité par le partenaire.

RESSOURCES HUMAINES

En tant que support technique, la Bancobu met à la disposition de ses partenaires :

- Une équipe dédiée aux opérations de paiement en masse,
- Une personne de contact qui gère le compte du partenaire,
- Les points focaux (Direct Sales Representatives) dans les différentes zones ou régions d'interventions du partenaire,
- Un centre d'appel fonctionnel 24h/24 et 7j/7 pour assister les bénéficiaires en cas d'oubli du code PIN personnel ou de vol ou de perte de leur téléphone portable.



ACTUALITES

Par l'Equipe de rédaction



La Bancobu a eu l'occasion de promouvoir Bancobu eNoti à travers le paiement des tickets d'entrée du grand concert d'été d'HARMONIZE, artiste tanzanien de renommée internationale, le 20 août 2022 au Lycée SCHEPPERS de Nyakabiga.

