



Bancobu
Bank

Une tradition de bien faire

Depuis 1960

N^o15 | Novembre 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
comportements pour booster
« **L’Innovation, la Productivité
et la Rentabilité** »,
telle est la ligne éditoriale
de la Newsletter retenue
par le Management
de la Banque



PAGE 2 EDITORIAL

LES PRINCIPES ORGANISATIONNELS
FONDAMENTAUX DE LA BANQUE

**PAGE 8 DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU
ET INCLUSION FINANCIÈRE**

A LA DÉCOUVERTE DE CHACUN DES
CERTIFICATS DÉCROCHÉS PAR LA
BANCOBU

**PAGE 4 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL
ET DIGITALISATION**

CELEBRATION DE LA SEMAINE DU
CLIENT A LA BANCOBU, OCTOBRE 2022

PAGE 12 ACTUALITE

EVÉNEMENT « FRIENDS OF AMSTEL »
FESTIVAL CULTUREL UMUKOZO

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

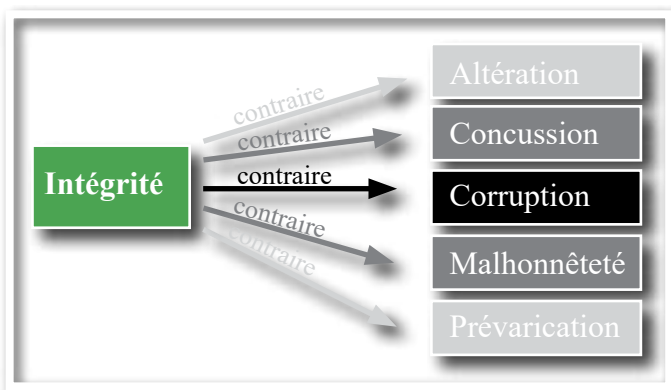
EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

LES PRINCIPES ORGANISATIONNELS FONDAMENTAUX DE LA BANQUE À TRAVERS SA VISION SONT : ECOUTE-INTÉGRITÉ-EXCELLENCE

L'objectif général de notre démarche est de promouvoir la prise de conscience par le staff des valeurs de l'entreprise en commençant par **l'intégrité** qui garantit toutes les autres valeurs.

L'intégrité peut être définie comme la qualité parfaite, indivisée, complète, unifiée, une seule et même entité sans tâche ni faute. **L'homme intègre fait et dit ce qui est vrai et vit la vérité avec tout le monde et en toute circonstance quel qu'en soit le prix à payer.**



L'intégrité -valeur éthique autour de laquelle sont bâties les règles de bonne conduite que sont l'honnêteté, la confiance, la moralité et le courage-, valeur éthique autour de laquelle sont bâties les règles de bonne conduite que sont l'honnêteté, la confiance, la moralité et le courage, est inviolable, inébranlable et non négociable. Aussi, les bienfaits au niveau collectif d'une éthique uniforme bâti autour de **l'intégrité** est de diminuer l'inconduite et arriver à adopter les conduites honnêtes, les conduites justes et les conduites bienveillantes à l'égard de nos clients tant interne qu'externe.

Nous connaissons en effet les mauvaises expériences vécues par nos anciens collègues qui croupissent aujourd'hui en prison car, justement, ils ont violé cette valeur fondamentale...

Aujourd'hui, la Banque dispose d'un code d'éthique et de déontologie qui définit l'ensemble de valeurs, principes et règles de bonne conduite des activités devant être observées par tout le personnel de la Banque dans l'accomplissement de ses missions et dans ses relations avec les tiers.

Pour commencer, nous proposons in extenso un extrait dudit code sur les principes fondamentaux pour lecture et adhésion complète.

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

La Banque a mis en place, à travers le code d'éthique et de déontologie, des principes fondamentaux qui régissent l'exercice de son activité vis-à-vis du personnel, des clients, des fournisseurs et du public axés sur les valeurs fondamentales suivantes :

1. LOYAUTÉ ET INTÉGRITÉ

Les membres du personnel doivent faire preuve à tout moment, dans l'exercice de leurs fonctions de l'écoute, **d'intégrité** morale et d'excellence (loyauté, d'honnêteté, bonne foi). Ils doivent s'acquitter des tâches qui leur sont assignées avec conscience, impartialité, objectivité et indépendance. Ils doivent agir dans l'intérêt exclusif de la Banque.

EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

2. PROFESSIONNALISME

La BANCOBU a placé au centre de ses priorités ses clients et vise à créer et entretenir des relations à long terme avec eux. C'est pourquoi le professionnalisme, l'honnêteté et l'**intégrité** doivent toujours guider nos actions, notre comportement et nos communications.

Le respect, c'est aussi l'égalité de traitement. La Banque applique une politique de tolérance zéro pour toute forme de discrimination, de harcèlement et de violence.

Le personnel de la Banque doit accomplir avec diligence et efficacité les missions et les devoirs qui lui sont confiés. Il doit être conscient de l'importance de ses devoirs et missions, prendre en compte l'attente du public concernant son comportement moral, se conduire de manière à maintenir et à renforcer la confiance du public dans la Banque, contribuer à porter et à en diffuser une bonne image (ex : être rigoureux quant à la tenue vestimentaire, rigueur quant aux manquants découverts dans les liasses et briques constituées par les caissiers et compteurs de la BANCOBU,...).

3. CONFIDENTIALITE

En tant qu'Etablissement de crédit, La BANCOBU détient de l'information confidentielle (renseignements personnels et financiers) concernant ses clients et employés. Afin de mériter leur confiance et de protéger leur vie privée, le personnel de la Banque doit traiter cette information avec le plus grand soin en respectant les directives de sécurité et de confidentialité en vigueur.

Le devoir du secret professionnel et l'obligation de réserve, sont des règles qui régissent le comportement des membres du personnel vis-à-vis de toute information ou fait se rapportant à la Banque et non encore rendus publics ou informations communiquées, aux clients, actionnaires, fournisseurs et partenaires externes, à l'exception des obligations légales à l'égard des autorités administratives ou judiciaires bénéficiant d'un droit de communication en vertu de la législation en vigueur (cas de vols récemment orchestrés sur les comptes de nos clients après divulgation des soldes des comptes).

4. CONFORMITE A LA RÉGLEMENTATION

La BANCOBU et ses collaborateurs se conforment partout aux lois et réglementations applicables ainsi qu'aux conventions et engagements internationaux en vigueur ou auxquels elle a adhéré.

La BANCOBU fonde le développement de son activité sur une gestion exemplaire et régulée ainsi que sur un contrôle interne efficient et efficace dans tous les domaines. Elle dispose, à cet effet, de systèmes de validation et de vérification nécessaires au respect des obligations légales, réglementaires et de conduite (« conformité »).

Les activités et les pratiques commerciales de la BANCOBU respectent non seulement la législation et la réglementation en vigueur mais aussi les règles d'éthique et de conduite qui lui sont propres, énoncées dans ce Code.

“L'homme intègre fait et dit ce qui est vrai et vit la vérité avec tout le monde et en toute circonstance quel qu'en soit le prix à payer”.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

CELEBRATION DE LA SEMAINE DU CLIENT A LA BANCOBU OCTOBRE 2022

Du 03 Octobre au 07 Octobre et du 17 Octobre au 19 Octobre 2022 la BANCOBU a célébré la Semaine Internationale du Service Client.

La Semaine du Service Client est une célébration internationale de l'importance du service client et des personnes qui servent et soutiennent les Clients au quotidien. Proclamée en 1992 par le Congrès Américain, la Semaine du Service Client est célébrée la première semaine du mois d'Octobre dans le monde entier.

Cette année, l'organisation de la célébration de cette semaine dédiée à la clientèle était une première à la BANCOBU et elle a été une occasion pour la Banque d'améliorer son image de marque auprès de sa clientèle et de rappeler à sa clientèle son engagement pour la satisfaction client.



Avec l'accord de la Direction Générale, elle a été célébrée dans la semaine du 03 au 07 octobre 2022 à l'Agence Centrale et du 17 au 19 Octobre 2022 dans les autres Agences de l'intérieur du pays. Plusieurs activités proposées et qui mettent en valeur les clients qui franchissent régulièrement les portes de nos agences ainsi que les clients qui utilisent nos produits ont été organisées dans le souhait de partager la fierté que nous ressentons à servir nos clients au quotidien.

La Semaine du service client a connu la série des activités suivantes :

- Les agences ont affiché un décor aux couleurs de la Banque. Rivalisant de créativité, le mélange des objets traditionnels avec des décoratifs modernes a donné de beaux résultats, ce qui a permis de déployer la marque BANCOBU de façon variée ;

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

- L'accueil des clients franchissant les portes de nos agences a été embelli par la disposition à l'entrée des hôtesse d'accueil. Habillées de tenue traditionnelle burundaise aux couleurs de la marque BANCOBU, le sourire aux lèvres, elles avaient des corbeilles garnies de sucreries et de breuvages à la disposition des clients avec le mot d'accueil personnalisé pour chaque client.

Au cours de cette même semaine, l'équipe Vente eNoti a profité de cette occasion pour procéder à la remise des cadeaux aux gagnants de la promotion en cours qui s'appelle « TRANSFERT ZERO ».

La promotion « TRANSFERT ZERO » consiste à effectuer des transferts avec son compte Bancobu eNoti gratuitement : les frais de transfert ne sont plus appliqués aux transactions. Une autre façon d'assumer sa responsabilité sociétale vis-à-vis de la communauté. Avec cette promotion, en plus de l'avantage de la personne qui envoie à Bif 0 frais, le destinataire entre automatiquement dans la base des personnes susceptibles de gagner un pagne.

Lancée le 19 Septembre 2022, cette promotion donne la chance à 50 gagnants par semaine au tirage au sort. Cette remise de pagnes a connu la participation de l'ADGA à l'Agence Siège et des Gérants dans les autres agences de l'intérieur du pays.



*Accueil et décors aux couleurs de la marque Bancobu
Agence Gitega*



Couverture médiatique des festivités - Agence Cankuzo

Enfin, les festivités de cette semaine ont été couvertes par les différents media, partenaires de la BANCOBU, dans les différentes provinces. En effet, les pages facebook de Humuriza TV International, Umuco FM, ainsi que les radios comme Star FM, Izere FM, Eagle Sport ou encore Buntu Radio TV ont diffusé des publiereportages, parfois en direct, de toutes ces activités.

Enfin, la semaine a été clôturée par un café de presse organisé à l'Hôtel Panoramique à Bujumbura. En compagnie de plus d'une dizaine de media, l'équipe commerciale a communiqué sur la nouvelle orientation dans la communication du produit Bancobu eNoti et des autres produits.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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



La mission de la nouvelle campagne médiatique communiquée aux médias lors de ce café de presse fût la suivante :

- Positionner Bancobu eNoti comme principal moyen de transaction monétaire et bancaire digital au niveau national en mettant l'accent sur ses atouts comme sa facilité d'utilisation, son accessibilité, ses bas prix ;
- Faire la promotion des différents services et produits de la Bancobu à travers les émissions communautaires, interactifs favorisant la participation de la population comme l'opportunité d'un accès aux autres services comme les crédits ;
- Rappeler que la triple certification ISO pour son système de management de qualité, environnement, de santé & sécurité au travail renforce son engagement & sa sensibilité au développement durable et compte soutenir différents programmes et émissions axés sur l'environnement.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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



La BANCObU se réjouit des moments de qualité passés avec les clients et les remercie pour leur confiance. Vivement l'an prochain



DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

A LA DÉCOUVERTE DE CHACUN DES CERTIFICATS DÉCROCHÉS PAR LA BANCOBU

La Banque a été triplement certifiée ISO. Mais cette triple victoire ne pourra être sauvegardée que si le personnel connaît les tenants de chaque norme, ses fondements et ses avantages pour s'en imprégner et les perpétuer. Pour commencer nous vous présentons dans ce numéro la norme ISO 9001.



POURQUOI ISO 9001

ISO 9001 définit les critères applicables à un système de management de la qualité. De fait, plus d'un million d'entreprises et organismes dans plus de 170 pays possèdent la certification ISO 9001. Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

1. PRINCIPE 1 : ORIENTATION CLIENT

Énoncé :

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes.

Fondement :

Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées. Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client.

Bénéfices :

- Augmentation de la valeur pour le client ;
- Augmentation de la satisfaction du client ;
- Amélioration de la fidélité du client ;
- Amélioration de l'activité commerciale récurrente ;
- Amélioration de l'image de l'organisme ;
- Élargissement du panel des clients ;
- Augmentation des ventes et des parts de marché ;

2. PRINCIPE 2 : LEADERSHIP

Énoncé :

À tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

Fondement :

L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

Bénéfices :

- Augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs qualité de l'organisme ;
- Meilleure coordination des processus de l'organisme ;
- Amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme ;
- Développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

3. PRINCIPE 3 : IMPLICATION DU PERSONNEL

Énoncé :

Un personnel compétent, habile et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est la ressource essentielle pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur.

Fondement :

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux et de respecter chaque personne individuellement. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

Bénéfices :

- Meilleure compréhension des objectifs qualité de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre ;
- Plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration ;
- Amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité ;
- Amélioration de la satisfaction du personnel
- Amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme ;
- Amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme.

4. PRINCIPE 4 : APPROCHE PROCESSUS

Énoncé :

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

Fondement :

Le système de management de la qualité (SMQ) est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

Bénéfices :

- Plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration ;
- Résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques ;

- Optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels ;
- Possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience.

5. PRINCIPE 5 : AMÉLIORATION

Énoncé :

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

Fondement :

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

Bénéfices :

- Amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients ;
- Amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives ;
- Plus grande aptitude à anticiper et réagir à des risques et à des opportunités internes et externes ;
- Meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture ;
- Meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration ;
- Accroissement de l'effort d'innovation.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

6. PRINCIPE 6 : PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES PREUVES

Énoncé :

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

Fondement :

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

Bénéfices :

- Amélioration des processus décisionnels ;
- Amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs ;
- Amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles ;
- Plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions ;
- Plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

7. PRINCIPE 7 : MANAGEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

Énoncé :

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les fournisseurs.

Fondement :

Les parties intéressées ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

Bénéfices :

- Amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée ;
- Compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées ;
- Augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité ;
- Meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

ACTUALITE

Festival Culturel
UMUKOZO



Organisé au
Mess des Officiers

DIMANCHE, 16 OCTOBRE

2022



Evénement
Friends of Amstel

Organisé par la



22/10/2022

MESS
DES OFFICIERS

