



Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

# Newsletter

N°5 | Janvier 2020

84, Chaussée Prince Louis Rwagasore B.P. 990 Bujumbura - Burundi

Tél. : +257 22 26 52 00 +257 22 22 10 18 E-mail : [newsletter@bancobu.com](mailto:newsletter@bancobu.com) Swift : BC BU BI BI



**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.

2

EDITORIAL

Echanges de vœux marqués par des actes de reconnaissance et d'innovation.

5

MESSAGE DE LA DIRECTION GENERALE A L'OCCASION DES ECHANGES DE VŒUX

9

SPECIALE TRANSFORMATION DIGITALE

BANQUE DIGITALE : TWO IN ONE.

12

DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

Faisons un tour à BANCOBU-CANKUZO.

14

ACTUALITÉS

Les faits les plus marquants ainsi que l'actualité au sein du secteur bancaire.

18

POUR MEMOIRE

Indicateurs clés de risques (ICR)  
La Charte graphique du logo Bancobu  
Mission-Vision-Valeurs de la Bancobu.

**Chef de la rédaction**

Prosper Banyankiye

**Développement Commercial**

Mélyse Irakoze et  
Ghyslaine Arakaza

**Développement des RH**

Catherine Ntisezerana  
Divine Gakima

**Développement du Réseau et inclusion financière**

Augustin Ndikuriyo, Eric Nizigiyimana  
Jean Bosco Niyongabo et Parfait Mpundu

## EDITORIAL

### Echanges de vœux marqués par des actes de reconnaissance et d'innovation



**Mr Apollinaire Twagirayezu**  
Représentant du Personnel au Conseil d'Entreprise

Samedi le 04/01/2020, premier samedi de l'année 2020, nous avons travaillé comme d'habitude pour servir notre clientèle et, après le service, la Direction Générale a convié tout le personnel à des cérémonies d'échanges de vœux.

Tout le dispositif était en place pour agrémenter ces cérémonies.

Le Représentant du Personnel au Conseil d'Entreprise, Mr Apollinaire Twagirayezu a, au nom de tout le personnel, présenté les meilleurs vœux à la Direction Générale qui à son tour a réitéré à l'ensemble du personnel les meilleures vœux de bonne santé et de prospérité. Elle en a profité pour faire un bref bilan des réalisations de l'année 2019, année où la Banque confirme encore son leadership sur le marché.

Elle a indiqué aussi les jalons en rapport avec les grands projets innovants en l'occurrence :

- Le projet de construction du Complexe immobilier « Bancobu Business Center » sur le terrain de l'Agence Ville dont le début des travaux est projeté au mois d'Avril 2020 ;
- La Migration Amplitude UP qui sera opérationnel dès le mois de mai 2020 ;
- L'implémentation encours d'une plateforme digitale intégrée à Amplitude UP dont la mise en production est prévue au cours du mois de juin 2020.

Le message de la Direction Générale est à lire à la fin de l'éditorial.

Revenons juste sur les moments forts de ces cérémonies, à savoir :

- Les actes de reconnaissance à l'endroit des départs à la retraite ;
- L'annonce des résultats du concours pour la recherche de l'appellation de la plateforme digitale.

Au nom de tout le groupe, Mr Elie NYANDWI, a remercié la Direction Générale de ce geste et nous a laissé un message fondé sur une de valeurs de la Banque « L'intégrité » : **rester intègre pour avoir la chance de garder pour longtemps sa place à la Bancobu.**



## LES RETRAITES DU 31/12/2019

N°	NOMS & PRENOMS	ANNEES DE PRESTATION	N°	NOMS & PRENOMS	ANNEES DE PRESTATION
1	FURUMBE Rose	40 ANS	4	NYANDWI Raphaël	19 ANS
2	NYANDWI Elie	39 ANS	5	NDIKUMANA Jérémie	14 ANS
3	BARAKAMFITIYE Aladin	34 ANS			

L'autre moment fort aura été la présentation des résultats du concours organisé au sein du personnel pour trouver l'appellation de la nouvelle plateforme mobile en cours d'implémentation.

A l'issue de ce concours, l'appellation E-noti a été retenue et Mr Alain MBARUSHIMANA, Agent IT, qui a fait cette proposition a reçu une récompense d'un montant de BIF 1.000.000.

C'est une première à la Banque d'organiser ce genre de concours. Cette initiative rentre dans les activités du Comité Innovation de la Banque.



L'autre fait à noter est la première expérience de retransmission en direct du message de la Direction Générale à tout le personnel de la Banque (Bujumbura et intérieur du pays) : un effort de communication interne à rééditer aux prochaines rencontres.

**Prosper BANYANKIYE.**

*Avec ma Banque,*  
**j'avance**



**LA BANCObU POUR TOUTES LES GÉNÉRATIONS**

## MESSAGE DE LA DIRECTION GENERALE A L'OCCASION DES ECHANGES DE VŒUX

### A tout le personnel de la Banque.

Nous nous retrouvons au début du nouvel an 2020 pour échanger les vœux.

Au nom de la Direction Générale de la Banque et en mon nom propre, nous voudrions saisir cette occasion pour vous souhaiter les meilleurs vœux de bonne santé et de succès dans vos projets personnels et professionnels. Que l'année 2020 soit pour nous tous une occasion de plus pour porter plus haut et plus loin la devise de la BANCOBU « **une tradition de bien faire** » et ses valeurs « Ecoute-Intégrité-Excellence » afin que notre Institution soit réellement une banque innovante, performante et citoyenne. Tel est l'esprit du Plan de Transformation de la Banque sur la période 2018-2022 qui repose sur la trilogie : **Innovation-Productivité-Rentabilité**.

Nous pouvons nous féliciter déjà pour les bonnes performances réalisées en 2018 et 2019. Après un résultat largement positif de BIF 22 Mrds à la clôture de l'exercice 2018, la BANCOBU vient de réaliser une performance très appréciable de BIF 49 Mrds. (données provisoires au 31/12/2019).

Nous vous invitons à garder le même élan dans la mise en œuvre de ce plan de transformation.

Nous rappelons que la mise en œuvre de ce Plan de Transformation passe par une revue en profondeur dans les filières commerciales, back-offices et risques et des filières transverses, venant en soutien à ces trois filières opérationnelles.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de transformation au cours de l'exercice 2019, nous voudrions revenir sur

les faits marquants en l'occurrence :

- i. Mise à jour du Plan d'affaires ;
- ii. Réorganisation de la Banque ;
- iii. Système d'information et pilotage de la performance ;
- iv. Optimisation des back-offices ;
- v. Marché secondaire des titres du Trésor ;
- vi. Formation à tous les niveaux ;
- vii. Responsabilité sociétale ;
- viii. Grands projets innovants ;
- ix. Communication interne ;
- x. Reconnaissance du Conseil d'Administration.

### De la mise en œuvre du plan d'affaires

Au moment où le Conseil d'Administration adoptait le budget 2020, nous avons constaté que les réalisations de 2019 dépassaient déjà les objectifs prévus dans le plan d'affaires à la fin de l'exercice 2022. C'est ainsi que le plan d'affaires 2020-2022 a été revu conséquemment.

### De la réorganisation de la Banque

A la lumière des exigences du régulateur du secteur (BRB), un nouvel organigramme de la Banque a vu le jour avec la création d'une Direction Risques et Conformité et la mise en place d'un nouveau dispositif de contrôle interne à 3 paliers, niveau 1 (Direction métiers, niveau 2 (Direction Risques et Conformité) et niveau 3 (Audit interne).

Vous retiendrez en particulier l'adoption par le Conseil d'Administration des textes réglementaires de référence ci-après :

- La politique de gestion de risque ;
- La charte de conformité ;
- La charte d'Audit ;
- Plan de continuité d'activité.



“

... Nous sommes heureux de constater que tous ces efforts ont fait que notre banque soit classée parmi les 10 meilleures banques africaines en termes de conformité aux standards internationaux de la profession bancaire.

”

**Gaspard Sindayigaya**  
Administrateur Directeur Général

Vous noterez aussi que le ROI du CA a été revu pour notamment intégrer les Administrateurs indépendants et les Comités spécialisés du Conseil d'Administration.

Nous sommes heureux de constater que tous ces efforts ont fait que notre banque soit classée parmi les 10 meilleures banques africaines en termes de conformité aux standards internationaux de la profession bancaire.

### **Marché secondaire des titres du trésor**

Agréée par la BRB en tant que Spécialiste en Valeur du Trésor (SVT) depuis 2018, notre banque est le principal acteur sur le nouveau marché secondaire des titres du Trésor.

Au cours de l'année 2019, la Banque a acheté sur ce marché secondaire des titres pour un montant de BIF 68.997.240.000 et en a déjà revendu pour une valeur de BIF 63.815.776.000 et reste Leader et animateur incontournable sur ce marché. Ainsi la Banque a permis aux créanciers du Trésor de renflouer leur trésorerie et aux Investisseurs d'avoir des nouveaux moyens d'épargne.

### **De la formation à tous les niveaux**

Pour la maîtrise de ces différents outils innovants la Banque a organisé une formation à tous les niveaux. Du top Management aux cadres intermédiaires, il y a eu des séances de formation sur divers thèmes : développement du potentiel managérial, gestion du risque opérationnel, fondamentaux du service à la clientèle, etc ... Rappelons aussi que le Conseil d'Administration a

bénéficié d'une séance de formation sur le nouveau dispositif réglementaire de gestion des risques.

### **De la responsabilité sociétale de la Banque : une banque citoyenne**

Etre une Banque citoyenne, cela signifie que la Banque reste attentive et répond aux préoccupations des communautés environnantes.

L'action phare de l'année 2019 aura été la remise du don de la passerelle flyover à la Mairie dans le cadre de renforcer la sécurité routière. Notez qu'un programme de responsabilité sociétale bien pensée engendre un retour sur investissement important en termes de réputation notamment.

### **Des grands projets innovants**

Nous conduisons plus d'une cinquantaine de projets dans le cadre de notre budget d'investissement.

Nous voudrions juste mettre en relief les plus grands projets innovants en l'occurrence :

- Le projet de construction du Complexe immobilier « Bancobu Business Center » sur notre terrain de l'Agence Ville dont le début des travaux est projeté au mois d'Avril 2020 ;
- La Migration Amplitude UP qui sera opérationnel dès le mois de mai 2020 ;



- L'implémentation encours d'une plateforme digitale intégrée à Amplitude UP dont la mise en production est prévue au cours du mois de juin 2020.

### **Du Système d'information et Pilotage de la performance**

Rentrent sous cette section : les contrats de performance, les tableaux de bord, les indicateurs clé de risques, des indicateurs clé de performance qui devront désormais éclairer l'élaboration des contrats de performance 2020 et faciliter leur évaluation.

### **De l'optimisation des back offices**

A l'issue d'un diagnostic réalisé avec un accompagnement de la Banque Islamique et Arabe de Tunisie via BIAT Consulting, un plan d'action de réformes de nos méthodes de travail a été adopté et sa mise en œuvre est en cours. Ce sont des innovations qui vont impacter à la fois le personnel et la clientèle dans le sens d'améliorer la qualité de service à la clientèle. Soyez tous ouverts à ces innovations et préparez-vous en conséquence pour vous en approprier.

Nous souhaitons que tout membre du personnel soit acteur de la transformation de la Banque et s'approprie des retombées de tous ces projets.

Aussi, nous avons lancé deux concours d'innovation. Le premier concours plus général demandait des idées d'innovation en matière de produits ou de process. Le deuxième plutôt spécifique était à la recherche d'une appellation de notre nouveau produit porté par la nouvelle plateforme digitale.

Le premier concours se poursuit.

Le deuxième touche à sa fin et les résultats nous seront présentés toute à l'heure.

### **De la Communication interne**

Nous opérons sur 46 sites d'exploitation, avec le nouveau site de MUTAHO, et nous serons bientôt à une cinquantaine de sites. La communication interne au sein d'un si grand réseau devient un enjeu majeur. C'est pourquoi, nous exploitons toutes les options possibles pour que l'information circule aussi rapidement que possible. C'est dans ce cadre que nous avons mis en place une équipe pour éditer chaque mois depuis le mois d'Août, une Newsletter pour diffuser les faits marquants. Nous avons aussi mis en place l'adresse électronique et autorisé à tout le personnel d'avoir une adresse professionnelle pour mieux communiquer en temps réel.

### **De la reconnaissance du Conseil d'Administration**

A la fin de l'année 2019, le Conseil a apprécié les efforts faits par le personnel de la Banque et a pris des décisions à la hauteur de ces efforts avec une invitation de garder le cap pour que notre Banque renforce sa position de leader dans le secteur et ambitionne la taille des banques de la sous région.

Encore une fois, meilleurs vœux de bonne santé pour la nouvelle année 2020.

Vive la Bancobu avec bientôt ses 60 ans au service de la Nation.

**La Direction Générale**  
**Samedi le 04/01/2020.**

SPECIALE TRANSFORMATION DIGITALE

BANQUE DIGITALE : TWO IN ONE

## DIGITAL VERSUS SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES : ADOPTER UN LANGAGE COMMUN

La Direction Générale a demandé à l'Equipe de rédaction de travailler en synergie en vue d'accompagner le processus de digitalisation de la Banque en partageant avec le personnel l'actualité en rapport avec ce dossier.

Nous rappelons que la Newsletter 4 a inauguré cette synergie en présentant le cadre légal et réglementaire des services financiers numériques tel que établi par la BRB. La BRB utilise les termes « services financiers numériques » pour désigner toute transaction financière exécutée par téléphone mobile, ordinateur ou carte bancaire. Considérons que pour les besoins opérationnels et de communication interne, le concept « Digital » est synonyme de « Services financiers numériques ».

Le présent numéro traite des transactions financières par téléphone mobile qui seront rendues possibles par l'implémentation de la plateforme E-NOTI.

Avant d'évoquer les innovations attendues de E-NOTI, nous rappelons que la Bancobu est déjà dans le digital depuis bientôt une décennie. Suivant la nomenclature du règlement 001/2017 du 14/07/2017, la Bancobu offre pour le moment les services financiers numériques ci-après : Cartes (sur canal monétique local et Visa), webbank (sur canal ordinateur) et SMS Bank et Mcash (sur canal téléphone mobile).

Les projets de transformation digitale en cours visent à la fois l'amélioration des services existants et l'introduction de nouvelles fonctionnalités.

Les améliorations apportées aux services numériques existant sont reprises dans le tableau ci-après :

Service/Canal	Points d'amélioration	Observations
Cartes/Monétique local	Interopérabilité : utiliser une seule carte sur les GAB de toutes les banques	Projet en collaboration avec la BRB sur le switch monétique national
Cartes/Monétique Visa	Carte débit, carte crédit en complément du cash advance et de la carte prépayée	Projet en collaboration avec PEX, Visa et Axentis
Webbank / Ordinateur	Web transactionnel en complément du web de consultation	Projet MDV Amplitude

Quant à l'introduction de nouvelles fonctionnalités, elles seront possibles suite à l'implémentation de la plateforme E-Noti intégrée à Amplitude UP. Les chantiers sont en cours avec l'objectif de déployer les premiers services financiers sur téléphone mobile au cours du mois de juin 2020.

## VALEUR AJOUTEE APPORTEE AU CLIENT : TWO IN ONE

Les services financiers sur téléphone mobile qui seront mis sur le marché en première phase sont présentés dans le tableau ci-après :

MON COMPTE	MON PROFIL
Consulter le solde	Changement code PIN
Consulter le mini Historique (10 dernières transactions)	Limites des retraits sur GAB
Consulter l'historique complet (6mois)	Limites de transferts
Consulter le taux de change	Notifications (On/Off)-activation/desactivation de la notification
Demande de service	
Bloquer/Débloquer une carte	<b>CREDIT</b>
<b>OPERATIONS COURANTES</b>	Demande de crédit
Transfert de fonds	Détails sur les crédits
Transferts de fonds- Comptes propres du client	Calcul des intérêts sur crédit
Transferts de fonds- Autres comptes courants BANCOBU-avec Beneficiaire	<b>MICRO CREDIT</b>
Transferts de fonds - Autres comptes électroniques BANCOBU - avec Bénéficiaire	Micro crédit - Termes et conditions d'éligibilité applicables
Transferts de fonds - Autres comptes courants Autres Banques Locales - avec Beneficiaire	Demande de micro crédit
Transfert de fond une fois -sans bénéficiaire	Micro crédit - Consulter le Solde
Envoyer de l'argent sur n'importe quel numéro mobile	Micro crédit - Remboursement
Transfert International (Réception de l'argent en provenance de l'étranger sur le compte électronique mobile)	
Retrait chez un agent	<b>MICRO EPARGNE</b>
Versement chez l'agent	Micro Epargne : Epargner
Ordre de virement permanent	Micro Epargne : Consulter Solde
Créer un ordre de virement permanent	Micro Epargne - Retirer l'épargne
Stopper/Arreter un ordre de virement permanent	
Paiement différé-Planifié	
Créer un paiement différé	
Stopper/Arreter un payment differé	
Paiement marchand via le QR code (Scan-Pay-Go)	
<b>SERVICES A VALEUR AJOUTEE</b>	
Paiement des factures (Regideso, ...)	
Paiement OBR	
Paiement Startimes	
Paiement Canal+	
Achat des unités de communication (Touts les opérateurs)	
Achat des bouquets internet (Touts les opérateurs)	
<b>Autres services</b>	
Preuve de Paiement	
Aide - FAQ(Les questions courantes)	



Pour toutes informations complémentaires, contacter le Département Digital

Les services financiers sur téléphone mobile dans leur forme actuelle MCASH (retrait/versement/transfert/paie massive, ...) seront améliorés. En plus de cela, de nouveaux services seront introduits grâce à une innovation inédite qui consiste **à permettre à un client d'avoir à la fois son compte courant Amplitude et son compte électronique E-NOTI dans son téléphone mobile : ceci justifie le concept commercial TWO IN ONE** avec comme caractéristiques essentielles : la simplicité et la facilité d'accès à son compte et disponibilité de service 24h sur 24.

Le compte électronique E-NOT est mobile par nature alors que le compte courant sera mobile du fait de l'intégration entre la plateforme E-NOTI et la plateforme Amplitude.

La gestion des deux comptes sur le même téléphone mobile du client est une valeur ajoutée au client qui va vivre une nouvelle expérience notamment :

- Ouverture du compte électronique et/ou du compte courant auprès d'un agent indépendant, sous réserve des enjeux KYC spécifiques à ces deux types de comptes
- Virements entre compte électronique et compte courant et vice-versa, sous réserve des limites des transactions et les enjeux du contrôle et du reporting
- Obtention de crédits ou possibilités d'épargne soit sur le compte électronique et/ou sur le compte courant.

Toutes ces options vont procurer à la Banque un avantage concurrentiel sur le marché.

Pour distribuer ces services, les principaux intervenants sont :

- Le personnel de la Banque ;
- Les agents commerciaux (voir newsletter n°4, p.5) ;
- Les marchands qui acceptent la monnaie électronique comme moyen de paiement.

Des programmes de formation de ces intervenants seront bientôt organisés.

Avec le plaisir de vous faire part dans nos prochains numéros, des étapes franchies par les différents chantiers en vue de faire face à l'échéance de Mai 2020.

**Equipe de la rédaction.**

## Et si vous troquiez le cash pour la carte ?

- ✓ Pas besoin d'ouvrir de compte en banque
- ✓ Voyagez en toute sécurité
- ✓ Faites vos achats sur internet



A woman in a white shirt and blue jeans is walking with a purple suitcase. The background is a collage of famous landmarks: the US Capitol building, the Eiffel Tower, the Taj Mahal, and Big Ben. The scene is set against a green and blue background with a white diagonal line.



## DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

### Faisons un tour à BANCOBU-CANKUZO

#### 1. LOCALISATION

L'Agence BANCOBU-CANKUZO ouverte le 14/01/2020 est le 47 ième site d'exploitation après celui de MUTAHO. Elle est située exactement en commune CANKUZO, au Chef lieu de la Province CANKUZO.

La commune CANKUZO est l'une des 5 communes qui composent la Province de CANKUZO. Elle s'étend sur une superficie totale de 488,699 km<sup>2</sup>. Elle est délimitée :

- au Nord par la commune KIGAMBA de la Province CANKUZO,
- au Sud, la commune CENDAJURU de la Province CANKUZO,
- à l'Est, la commune GISAGARA de la Province CANKUZO,
- à l'Ouest, la commune MUTUMBA de la Province KARUSI,



Vue de façade principale de l'Agence BANCOBU-CANKUZO

## 2. POPULATION DE LA CIRCONSCRIPTION

D'après le livre d'état civil communal consulté en date du 29/01/2020, la Commune Cankuzo, compte une population effective de 68.052 habitants.

## 3. ACTIVITÉS

La population de la commune Cankuzo vit principalement de l'agriculture et de l'élevage. Nous citons : la culture des haricots, des bananes, des maniocs, des pommes de terre, des maïs, patates douces ainsi que les légumes et fruits. L'élevage est composé les vaches, les chèvres, les poules, les cochons, les lapins, les pigeons, les moutons, les souris. La source des revenus provient de la vente d'une partie des produits agricoles et élevage.

La population s'organise dans des divers groupements notamment :

- Coopératives Sangwe
- Coopératives rizicoles
- Coopératives des caféiculteurs
- Association iterambere rirama

## 4. CONCURRENCE

L'Agence BANCOBU CANKUZO est en compétition avec :

- L'Inter Bank BURUNDI
- POSTE
- COOPEC

## 6. INCLUSION FINANCIÈRE ET DIGITALISATION

Nombre des comptes ouverts depuis 14/01/2020 au 29/01/2020 est de 97

personnes physiques	97
personnes morales	0
Nombre d'abonnés sms	97

## 7. PERSPECTIVES

Selon le Responsable de Bancobu-Cankuzo, Mr Emmanuel BITUNGUHIRIWE, il se propose d'identifier les besoins des clients afin d'adapter l'offre à la demande. Dans ce cadre, tous les centres commerciaux de différentes communes voisinant la commune Cankuzo qui sont : Kigamba, Mishiha, Gisagara et Cendajuru seront au centre des programmes de démarchage.



**Augustin NDIKURIYO, Eric NIZIGIYIMANA,  
Jean Bosco NIYONGABO, Parfait MPUNDU.**

## ACTUALITÉS

### Statuts des projets E-NOTI et MDV

#### RESUME DE L'ETAT GLOBAL DES PROJETS AU 31/01/2020

DATES PREVISIONNELLES DE MISE EN PRODUCTION/VENTE

MDV (Montée de version Amplitude Up) : Mai 2020

E-NOTI (Plateforme mobile) : JUIN 2020

## 1. STATUT DU PROJET E-NOTI

### ETAPE DU PROJET

Atelier de lancement du projet, rédaction et signature des documents SRS

Dotation en Infrastructure

Installation de l'environnement UAT

Connection a distance & configuration des adresses IP

Passerelle technique SMS et Email (gateway)

Documentation API de CBS (Sopra)

Documentation API des tierces parties (Payway, etc.)

Cadrage sur l'intégration Amplitude Up - MFS

Élaboration des maquettes (Wallet, Mobile App, Agency & Merchant & USSD flow)

Configuration du système & déploiement

Wallet Banking (Déploiement des services, App development & delivery to Bank UAT)

Mobile Banking (Déploiement des services, App development & delivery to Bancobu UAT, Formation)

Agency and Merchant Banking (Déploiement des services, App development & delivery to Bancobu UAT, Formation)

Fin de l'implémentation technique

Go-Live/Lancement Commercial





DATE D'ECHEANCE	% AVCT	STATUS
01/11/2019	100%	Terminé
15/11/2019	100%	Terminé
20/12/2019	100%	Terminé
21/11/2019	100%	Terminé
22/11/2019	100%	Terminé
10/01/2020	100%	Terminé
31/01/2020	80%	En cours
31/01/2020	100%	Terminé
31/01/2020	90%	En cours
20/01/2020	100%	Terminé
20/03/2020	40%	En cours
20/03/2020	40%	En cours
20/03/2020	20%	En cours
20/05/2020	-	-
20/05/2020 -20/06/2020	-	-



## 2. STATUT DU PROJET MDV

ETAPE DU PROJET	DATE D'ECHEANCE	% AVCT	STATUS
Cadrage et lancement du projet	27/09/2019	100	Terminé
Migration usine	25/11/2019	100	Terminé
Infrastructure et logistique	15/11/2019	100	Terminé
Installation Amplitude Up	03/12/2019	80	Terminé
Cadrage sur l'interfaçage avec MFS		100	Terminé
Formation des key users et Paramétrage	20/12/2019	-	En cours
Chantier REFERENTIEL	10/12/2019	-	Terminé
Chantier COMPTABILITE	16/12/2019	-	Terminé
Chantier AGENCE	16/12/2019	-	Terminé
Chantier Technique / Installation de la couche AIF	20/12/2019	-	Terminé
Chantier Moyens de Payment	23/12/2019	-	Terminé
Chiffrage Interfaçage MFS	17/01/2020	-	Terminé
Chantier International	15/01/2020	-	Terminé
Chantier Engagements	17/01/2020	-	Terminé
Chantier SIOP	29/01/2020	-	Terminé
Chantier Compta analytique	31/01/2020	-	Terminé
Chantier Portal	29/01/2020	-	Terminé
Chantier Technique/Homologation	05/02/2020	-	Terminé
Homologation par les métiers	10/02/2020	-	Planifié

## Projet optimisation des moyens et back offices : Mission d'immersion à BIAT

Une mission des cadres de la Bancobu vient de séjourner à la Banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT) pour prendre connaissance de l'expérience de cette Banque dans l'optimisation des moyens et back offices.

La mission était composée de :

- Mr Ferdinand NKURUNZIZA, Directeur des Opérations
- Mlle Diane KANEZA, Chef de Département Développement et Exploitation (DSI)
- Mr Médiateur MUHIRE, Chef de Département International (DCO)

Pour optimiser nos processus, l'expérience BIAT montre qu'il faut travailler en priorité sur les axes suivants :

- Segmentation de la clientèle ;
- Réorganisation du FO et BO de la Banque ;
- Définition et affectation des objectifs à tous les niveaux (contrats de performance) ;
- Mise en place d'un outil de Pilotage vision 360 degré (modèle Portail).

Cette mission rentre dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations formulées par BIAT Consulting, une filiale de BIAT, qui vient d'élaborer une série d'outils et de documents à même de guider la Banque dans l'optimisation de ses moyens et back office.

Nous formulons le vœux que cette équipe soit le catalyseur afin de créer un impact réel dans l'optimisation des moyens et des back office au niveau des différents métiers de la Banque.

## Contrat de performance 2020

A tous les niveaux, le mois de Janvier 2020 a été consacré spécialement à l'élaboration des contrats de performance.

La Direction a émis une note de service 038/2020 pour fixer les modalités.

**Equipe de la rédaction.**

Pour mémoire, le Management rappelle : Indicateurs clés de risques (ICR)

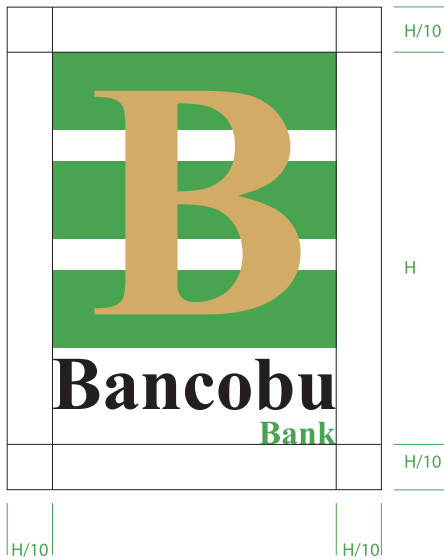
Référence	Risques	Nom de l'Indicateur	Description / Mode de calcul	Norme 2020	Contributeur	Reporting
IR_BCOB_01	Risque de crédit	Dossiers sans garantie	Encours des crédits sans garantie hors crédits « Terribere »	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_02	Risque de crédit	Dossiers avec garanties insuffisantes	Nombre de dossiers de crédit avec une garantie inférieure à 100% du montant octroyé	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_03	Risque de crédit	Clients en dépassement de la limite individuelle grands risques	Nombre de clients dont l'encours individuel est supérieur à 10% FPB	≤ 10%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_04	Risque de crédit	Rapport des grands risques / FPB	Ratio des grands risques / FPB	≤ 80% FPB	DCOM	MOIS
IR_BCOB_05	Risque de crédit	Ratio de solvabilité de base	Fonds propres de base / total des risques pondérés	15%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_06	Risque de crédit	Ratio de solvabilité globale	Fonds propres globaux / total des risques pondérés	17%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_07	Risque de contrepartie	Créances impayées	- Encours crédits impayés de 3 mois et plus - Lignes de crédit en force - Sans mouvement créditeurs suffisants (mvs cdts ≤ agios mensuels)	Réduire le taux d'impayées à 10%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_08	Risque de contrepartie	Lignes de crédits en dépassements	Dépassement non remboursé à l'échéance convenue avec un retard de plus de 1 mois	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_09	Risque de contrepartie	Lignes de crédits non renouvelées	Montant de la ligne non remboursé et non renouvelé à l'échéance avec un retard de plus de 1 mois	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_10	Risque de non-conformité	Non respect des règles régissant les opérations internationales	Nombre d'opérations refusées sur le volume totale des opérations initiées via SWIFT	0%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_11	Risque de non-conformité	Non respect de la réglementation de change	Nombre d'opérations refusées sur le volume totale des opérations initiées via SWIFT	0%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_12	Risque stratégique	Taux d'exécution du budget	Réalisation / Budget	Compris entre 90% et 100%	DFI	ANNEE
IR_BCOB_13	Risque stratégique	Nombre de projets (rubriques) en dépassement du budget	Réalisation / Budget	Suivi tendance	DFI	JOUR
IR_BCOB_14	Risque opérationnel	Retard de paiement des factures des fournisseurs	Nombre de jours entre la date de mise «Bon à payer» et la date de paiement de la facture > 5 jours	0	DFI	MOIS
IR_BCOB_15	Risque d'image	Corresponding avec l'étranger	Absence de banques correspondantes de 1er ou 2eme rang	3	DFI	ANNEE
IR_BCOB_16	Risque de change	Position de change nette	Avoirs-engagements	(-10%, 10%) de fonds propres	DFI	JOUR
IR_BCOB_17	Risque de change	Perte de change sur position de change USD	Résultante des opérations d'achat et vente USD	BIF 10 Millions / jour	DFI	JOUR
IR_BCOB_18	Risque de change	Perte de change sur position de change EUR	Résultante des opérations d'achat et vente EUR	BIF 20 Millions / jour	DFI	JOUR
IR_BCOB_19	Risque de liquidité	Coefficient de liquidité en BIF	Actifs liquides en BIF / total dépôts en BIF	30%	DFI	MOIS
IR_BCOB_20	Risque de liquidité	Coefficient de liquidité en devises	Actifs liquides en devises / total dépôts en devises	50%	DFI	MOIS
IR_BCOB_21	Risque de taux	Différentiel d'intermédiation	Intérêts sur crédits moins intérêts sur dépôts	Observation de la tendance	DFI	MOIS
IR_BCOB_22	Risque réglementaire	Ratio de levier	FP / T Actif	7%	DFI	MOIS
IR_BCOB_23	Risque réglementaire	Rapport entre ressources stables et emplois immobilisés	Emplois stables / Ressources Stables	80%	DFI	MOIS
IR_BCOB_24	Risque réglementaire	Nombre de reporting / déclarations transmis hors délai	- dépassement de délai de transmission des rapports BRB, déclarations fiscales, autres documents demandés	0	DFI & DCOM	MOIS
IR_BCOB_25	Risque opérationnel	Fraude	Nombre d'opérations frauduleuses	0%	DIR TOUTES	CHAQUE JOUR
IR_BCOB_26	Risque opérationnel	Erreur de saisie	Nombre d'erreurs relevées sur l'ensemble des opérations traitées	0%	DIR TOUTES	SEMAINE
IR_BCOB_27	Risque opérationnel	Nombre de suspens non liquidés dans les délais	Nombre de suspens datant d'un mois et plus	0	DIR TOUTES	MOIS
IR_BCOB_28	Risque opérationnel	Nombre de suspens non liquidés dans les délais	Les opérations non identifiées, non dénouées, ou qui devraient être passées à la clôture du mois ou de l'année	Age de suspens < 1 mois	DIR TOUTES	MOIS
IR_BCOB_29	Risque opérationnel	Taux de traitements des ordres des clients non diligents	Nombre d'ordres des clients non traités après 2 Jours sur total des ordres des clients	0	DIR TOUTES	JOUR
IR_BCOB_30	Risque opérationnel	Nombre de contrat sans SLA (Service Level Agreement - Qualité du service fourni)	Nombre de contrats sans temps de réponse et résolution des incidents	0	DIR TOUTES	MOIS

Référence	Risques	Nom de l'Indicateur	Description / Mode de calcul	Norme 2020	Contributeur	Reporting
IR_BCOB_31	Risque opérationnel	Dépassement des fonds assurés par convoi	Nombre de dépassements sur le total des convois par semaine	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_32	Risque opérationnel	Convoi de fonds après les heures de couverture par l'assurance	Nombre de convois après les heures de couverture	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_33	Risque opérationnel	Dépassement des plafonds assurés	Nombre de fois où le plafond assuré est dépassé	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_34	Risque opérationnel	Convoi de fonds avec secrets non verrouillés	Nombre de convois avec secrets non verrouillés	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_35	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du parc GAB	Nombre de GAB indisponible sur le total de GAB durant la période d'observation	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_36	Risque opérationnel	Délai d'indisponibilité des GAB	Nombre d'heures d'indisponibilité des GAB sur total d'heures de la période observée	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_37	Risque opérationnel	Délai de réponse à une demande de crédit immobilier pour les membres du personnel	Le Nombre de jour entre la réception de l'expertise et la date de la notification max 7 jours	0	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_38	Risque opérationnel	Délai de réponse à une demande de crédit à la consommation pour les membres du personnel	Le Nombre de jour entre l'introduction de la demande et la date de la notification max 7 jours	0	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_39	Risque opérationnel	Taux de turn over (Taux de rotation de l'effectif)	$(0.5 \times (\text{Nombre de nouveaux salariés en année N} + \text{Nombre de salariés sortis des effectifs en année N})) / \text{nombre total de l'effectif au 31/12 de N-1}$	5%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_40	Risque opérationnel	Taux d'absentéisme	Nombre d'heures d'absences pour cause de maladie par rapport au nombre d'heures travaillées dans l'année	5%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_41	Risque opérationnel	Horizon de sécurité de l'approvisionnement	Nombre de mois d'activité normale réalisable avec le stock existant	4 mois Couverture 100%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_42	Risque opérationnel	Taux de couverture des risques potentiels (fonds, Personnel, tous les biens de la Banque)	Nombre d'assurances souscrites par rapport aux risques	90% (satisfaction)	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_43	Risque opérationnel	Taux de satisfaction vis-à-vis de la logistique	Qualité des fournitures et services rendus aux Collaborateurs	5 jours (réponse)	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_44	Risque opérationnel	Taux de sensibilisation sur la sécurité informatique	Nombre de collaborateurs sensibilisés à la sécurité informatique sur le total des effectifs actifs	100%	DSI	TRIMESTRE
IR_BCOB_45	Risque opérationnel	Nombre d'attaques en environnement (messagerie, LAN, WAN, Internet)	Nombre d'attaque/intrusion de type phishing emails ou logiciel malveillant téléchargé et installé	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_46	Risque opérationnel	Nombre de déconnexion WAN en une année	Nombre de minutes de déconnexions sur les minutes prestées	<1%	DSI	MOIS
IR_BCOB_47	Risque opérationnel	Nombre de matériel informatiques sans mises à jour du logiciel d'exploitation ou ne pouvant pas supporter les mises à jour (devenu obsolète)	Nombre d'équipements réseau, serveurs et ordinateurs clients (devenu obsolète) sans mise à jour du logiciel d'exploitation	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_48	Risque opérationnel	Nombre de matériel informatique sans antivirus ni mise à jour de l'antivirus	Nombre de serveurs et ordinateurs clients sans antivirus ou mise à jour	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_49	Risque opérationnel	Nombre d'habilitations non justifiées	Nombre de personnes qui sont parties de l'entreprise qui ont toujours des habilitations actives	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_50	Risque opérationnel	Nombre d'habilitations incompatibles	Nombre de personne qui ont des fonctionnalités opérationnelles incompatibles au niveau du logiciel bancaire ou des personnes ayant accès temporaire au système	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_51	Risque opérationnel	Taux d'efficacité du support (interne ou externe)	Nombre de tickets (requêtes) ouverts au-delà de la durée moyenne de résolution d'incident >48h	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_52	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du logiciel bancaire, de la bande passante nécessaire, ainsi que toutes les autres plateformes connexes à savoir : Monétique, ATS et CSD, SWIFT, Reporting interne et légal	Nombre d'heures d'indisponibilité, durée de la lenteur sur nombre total d'heures travaillées	<1%	DSI	MOIS
IR_BCOB_53	Risque opérationnel	Nombre de violation des règles de protection des données	Nombre de fois où les données de la banque ont été volées (infiltrées / attaquées) ou détruites pendant l'année	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_54	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du site de secours	Le nombre d'heures d'indisponibilité sur nombre total d'heures travaillées	0	DSI	MOIS

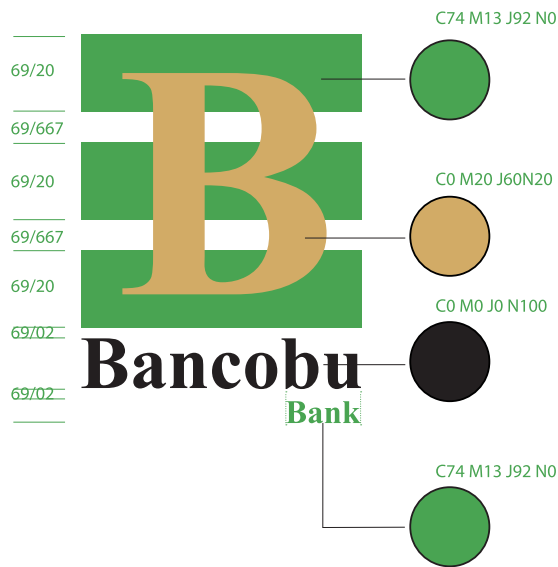
Pour mémoire, le Management rappelle : la Charte graphique du logo Bancobu

**ESPACE PROTÉGÉ /**

Pour préserver la bonne perception du logo, aucun élément graphique (texte, filet, image) ne doit pénétrer dans la zone de protection définie par le cadre extérieur noir.



**REFERENCES QUADRICHROMIE /**



**POLICES D'ACCOMPAGNEMENT / FONTS**

Times New Roman bold

Pour mémoire, le Management rappelle : Mission-Vision-Valeurs de la Bancobu

## **Notre mission**

« Concevoir et mettre sur le marché des produits et services financiers répondant aux besoins de la clientèle : Particulier et Entreprise ».

## **Notre Vision**

« Etre une Banque innovante, performante et citoyenne ».

## **Nos valeurs**

« ECOUTE -INTEGRITE –EXCELLENCE ».

## Equipe de rédaction

De gauche à droite  
Prosper Banyankiye, Mélyse Irakoze, Parfait Mpundu,  
Jean Bosco Niyongabo, Divine Gakima,  
Catherine Ntizezimana, Eric Nizigiyimana,  
Ghyslaine Arakaza, Augustin Ndikuriyo



*Toujours à vos côtés pour porter haut et  
loin vos projets et vos réalisations*

*Equipe de rédaction*