



Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

# Newsletter

N°1 | Août 2019

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 Swift : BC BU BI BI



**L**e Management a mis en place une équipe chargée de la newsletter de la Banque.

Son objectif est de tenir informés les employés de l'actualité de la Banque et de sa culture d'entreprise.

La périodicité de parution de cette newsletter est d'un mois.

## EDITORIAL

“**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.

3

### DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Combien sommes-nous?

5

### DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Notre gamme de produits et nos tarifs.

6

### DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

Réseau de distribution et inclusion financière.

10

### ACTUALITÉS

Cette rubrique reprend les faits les plus marquants au niveau des principaux organes et structures de la Banque.

**Chef de la rédaction**  
Prosper Banyankiye

**Développement Commercial**  
Mélyse Irakoze et Ghyslaine Arakaza

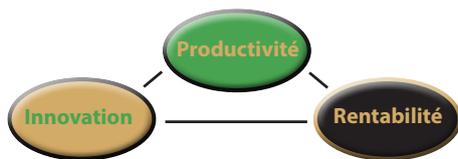
**Développement des RH**  
Cathérine Ntisezerana  
Divine Gakima

**Développement du Réseau et inclusion financière**  
Augustin Ndikuriyo, Jean Bosco Niyongabo,  
Parfait Mpundu et Eric Nizigiyimana

## EDITORIAL

La newsletter est mise en place afin de tenir informés les employés de l'actualité de la Banque et de sa culture d'entreprise. Le Management souhaite faire de cette newsletter, un outil d'accompagnement du plan de transformation de la Banque pour atteindre sa vision 2022.

Ce Plan de transformation de la Banque repose en effet sur trois piliers majeurs, à savoir la trilogie : Innovation-Productivité-Rentabilité.



La mise en œuvre de ce plan se réalise aussi à travers de grands projets innovants ainsi qu'une refonte de l'organisation de la Banque pour se conformer aux nouvelles circulaires de la BRB et aux standards internationaux notamment en matière de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne.

Des comités spécialisés du Conseil d'Administration et des comités opérationnels de la Direction Générale sont déjà mis en place et sont à l'œuvre.

Les trois Comités spécialisés du Conseil d'Administration sont :

- Comité de Gestion des Risques
- Comité d'Audit
- Comité des crédits

Les trois Comités Opérationnels de la Direction Générale sont :

- Comité de Direction
- Comité Interne des crédits
- Comité de Gestion Actif-Passif

La newsletter va vous partager régulièrement les principales décisions et recommandations de ces organes ainsi que des réflexions et analyses ayant un impact notamment sur le :

- Développement Commercial
- Développement des Ressources Humaines
- Développement du Réseau et inclusion financière

Une rubrique « Actualités » est ouverte pour rappeler les faits marquants de la Banque et du secteur.

D'entrée de jeu, la newsletter n°1 répond en premier lieu à la question : Combien sommes-nous? pour livrer les principales caractéristiques des Ressources Humaines de la Banque. La présentation de notre gamme de produits et le tarif constitue un deuxième volet tandis qu'en troisième lieu nous traitons de la contribution de la Banque à l'inclusion financière.

Faisons de cette newsletter un cadre d'échange mutuel et n'hésitez pas de partager avec l'Equipe de la rédaction de vos besoins et suggestions en vue de renforcer la communication au sein de notre Banque.

**Prosper Banyankiye.**

## DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

### COMBIEN SOMMES-NOUS?

Traiter des Ressources Humaines va au-delà des personnes pour évoquer aussi leurs caractéristiques qui peuvent constituer des facteurs clé de succès pour une entreprise.

La BANCOBU est une Banque qui approche 60 ans au service de la Nation. Elle emploie un effectif de 401 unités que nous allons analyser sous plusieurs angles : Genre, Age, Niveau de Formation et Affectation dans les Directions.

#### Répartition du personnel par genre au 31/07/2019

Tableau 1

Genre	Effectifs	%
Hommes	228	57
Femmes	173	43
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100</b>

#### Répartition du personnel par année de naissance au 31/07/2019

Tableau 2

ANNEES DE NAISSANCE	EFFECTIFS	%
1955-1960	11	4
1961-1965	38	9
1966-1970	33	8
1971-1975	43	11
1976-1980	73	18
1981-1985	96	24
1986-1990	86	21
1991-1995	21	5
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100</b>

50% du personnel ont un âge inférieur à 35 ans : un personnel relativement jeune. L'écart d'âge est de 40 ans entre le plus âgé et le plus jeune.

Le personnel de la Banque au 31/07/2019 est fixé à 401 unités dont 173 femmes (43%) et 228 hommes (57%).

Cet effectif s'ajoute au personnel temporaire fixé au nombre de 102 unités, soit environ 25% du personnel permanent.

Ce personnel temporaire recruté par concours par les agences de placement, est affecté principalement au niveau des caisses. Avec ce personnel temporaire, la Banque fait ses premiers pas vers l'externalisation de certaines de ses activités, permet aux jeunes d'acquérir une formation en matière bancaire et contribue ainsi à la réduction du chômage dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

#### Répartition du personnel par niveau de formation au 31/07/2019

Tableau 3

NIVEAU DE FORMATION	EFFECTIFS	%
Maitrise	7	2
Ingéniorat	3	1
Licence	39	10
Baccalauréat	12	3
A1	19	5
A2	215	52
A3	23	6
Autres	83	21
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100</b>

Les opérationnels (Agents et Autres) représentent 84% du personnel et les analystes 16%. Pour des raisons de disponibilité d'emploi, il y a des opérationnels qui ont un niveau universitaire.

La transformation digitale devrait inverser progressivement les proportions car les opérationnels de front office devraient diminuer au profit du relèvement du nombre d'analystes et de développeurs.

## Répartition du personnel par structure d'affectation au 31/07/2019.

Tableau 4

STRUCTURE D'AFFECTION	EFFECTIFS	%
Direction Générale	3	1
Audit Interne	6	1
Direction Risques & Conformité	17	4
Direction Commerciale	43	11
Direction des Finances	17	4
Direction Systèmes d'Information	10	3
Direction des Opérations	270	67
Direction des RH & MG	35	9
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100</b>

78% du personnel sont en production (DCO et DOP) contre 22% en support (DFI, DSI, AI, DRC et DRHMG).

## Evolution des effectifs du personnel sur la période 2009-2018 et sa productivité

Tableau 5

Années	Effectif (unités)	PNB (millions BIF)	Productivité moyenne (millions BIF par unité)
2009	319	11639	36,5
2010	334	12632	37,8
2011	369	15366	41,6
2012	381	16062	42,2
2013	395	17780	45,0
2014	396	17510	44,2
2015	404	20661	51,1
2016	401	30605	76,3
2017	421	45302	107,6
2018	408	62244	152,6

La productivité moyenne du personnel a été multipliée par 4 sur la période 2009 - 2018.

## Structure hiérarchique

La Direction Générale coordonne 6 Directions qui comprennent 13 départements, 27 services, 15 agences et 28 guichets, soit un total de 73 managers engagés au quotidien dans la mise en œuvre de la stratégie de la Banque.

Il en découle un ratio moyen d'encadrement d'un manager pour 5 collaborateurs. Au terme de ce papier, nous avons tenté de répondre à la question : **Combien sommes-nous?** mais nous clôturons par une autre question : **Comment assurer la montée en compétence de ces RH afin de soutenir la transformation de la Banque et le maintien de son statut de leadership?**

Merci d'avance de votre contribution à cette réflexion.

**Cathérine Ntisezerana et Divine Gakima.**

## DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

### NOTRE GAMME DE PRODUITS ET NOS TARIFS

Faisons connaissance avec notre gamme de produits comprenant les produits traditionnels d'épargne et de prêts auxquels il faut ajouter les produits e-banking. Ces derniers marquent un début de digitalisation et du déploiement de la stratégie multicanale de distribution de la Banque.

#### Les produits d'épargne comprennent :

- Dépôt à terme
- Carnet de dépôt
- Fléxi-épargne
- Achat et vente des obligations du trésor
- Compte Courant
- Compte Joint
- Compte en devises

#### Les Produits de prêts comprennent :

- Crédit express
- Crédit Terimbere
- Crédit Business
- Crédit collectif

#### Les Produits E-Banking comprennent :

- Carte Bancobu / GAB/TPE
- Visa prépayée
- Visa Cash Advance
- Mcash
- Web Banking (Internet Banking)
- Western Union
- SMS Banking

Les spécifications de ces produits sont disponibles sur l'ensemble du réseau de distribution auprès des préposés à l'ouverture de compte.

Les Chefs d'agence et de guichets veillent à une vente dynamique de nos produits sous l'impulsion du Département Marketing et Ressources.

Au 30/06/2019, l'encours d'épargne (hors obligation du trésor) est arrêté à BIF 369,3 milliards et représente 5 fois l'encours dépôt d'il y a 10 ans.

Sur la même décennie, l'encours de prêts est multiplié par 4 pour se situer à BIF 201,2 milliards. Les prêts destinés à financer les investissements représentent 39% de l'encours global afin de consolider le tissu industriel du pays.

La Banque distribue ces produits et services aux taux les plus compétitifs.

Les taux débiteurs sur les crédits marquent une tendance à la baisse 19% (2017) ; 17% (2018) et 15% (2019).

Les services offerts sans frais sont : ouverture et fermeture de compte, demande de solde, abonnement sms, web et carte privative.

Le tarif standard qui est susceptible de négociation peut être consulté sur notre site [www.bancobu.com](http://www.bancobu.com)

La structure de ce tarif est la suivante :

- Taux d'intérêt débiteurs, frais et commissions applicables aux prêts
- Taux d'intérêts créditeurs applicables sur l'épargne
- Frais sur les opérations domestiques de guichet
- Frais et commissions sur les opérations avec l'étranger
- Frais sur les opérations western Union
- Frais et commissions sur les opérations des produits e-banking

Notons enfin de nouvelles opportunités d'épargne en titres du trésor aux taux les plus compétitifs aussi bien sur le marché primaire que sur le marché secondaire ; la Banque étant agréée comme spécialiste en Valeurs du Trésor (SVT).

**Mélyse Irakoze et Ghyslaine Arakaza.**

## DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

### RESEAU DE DISTRIBUTION ET INCLUSION FINANCIERE

## POURQUOI L'INCLUSION FINANCIERE EST-ELLE SI IMPORTANTE?

### 1. Concept d'inclusion financière

#### Définition du concept

Terme en vogue, l'inclusion financière définit la possibilité pour les individus adultes et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit, pension et assurance) offerts par des institutions financières formelles et pérennes, régies par une réglementation adéquate.

#### Stratégie mondiale d'Inclusion Financière.

L'inclusion financière constitue aujourd'hui un enjeu majeur du développement économique mondial et a été déclarée, par l'ONU, cause prioritaire d'ici à 2020. De même, le Groupe de la Banque mondiale et plusieurs Pays en voie de développement dont le Burundi (avec sa stratégie nationale d'inclusion financière) œuvrent pour que chaque adulte (càd 18 ans et ++) ait un accès universel aux services financiers à l'horizon 2020.

### 2. Les nouvelles technologies au service de l'inclusion financière

L'accès aux services financiers en Afrique est en pleine croissance, plus précisément en hausse de 19,4% entre 2011 et 2017, selon le rapport Global Findex de 2017.

La révolution numérique des 10 dernières années a profondément transformé et élargi l'offre de produits tels que les paiements, l'épargne, le crédit et les transferts d'argent.

L'exemple le plus marquant est le développement des services de mobile money et opération de paiement ou transferts d'argent depuis les téléphones mobiles des opérateurs télécom.

L'impact de ces transactions sur l'économie des pays est énorme et bons nombres à l'instar des paiements mobiles, tous les autres services financiers se digitalisent pour faciliter les démarches du public.

Quelques entreprises se sont lancées dans l'offre de services innovants en proposant des solutions de paiement par mobile pour rendre le service accessible au plus grand nombre et inclure les populations dans le système financier.

Le meilleur exemple est M-Pesa qui est une solution de transfert d'argent et de micro financement lancé au Kenya en 2007. Il a permis l'inclusion et bancarisation de 82% de la population.

En résumé, les plateformes de banques mobiles suscitent un grand espoir pour améliorer l'inclusion financière sur le continent.

### 3. Taux d'inclusion financière au Burundi et en Afrique

L'inclusion financière s'accélère sur l'ensemble du continent africain grâce à la téléphonie mobile et à l'internet mais cette progression est inégale d'un pays à l'autre.

Quelques Indicateurs

- Burundi : Le taux d'inclusion financière est de 21% en 2018 (Source BRB) ;
- Afrique : 35% de la population dispose d'un compte en banque et 13% ont un compte mobile. (Source World Bank Global,2018).

### 4. Contribution de la Bancobu à l'inclusion financière

Depuis 1960, la Bancobu contribue à l'inclusion financière à travers son réseau d'agences et guichets étendus sur l'ensemble du territoire.

### Notre réseau de distribution

PROVINCES COUVERTES	15/18
---------------------	-------

AGENCES	15
GUICHETS	27
EN COURS DE CONSTRUCTION	2
DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUE DE BILLETS (Bujumbura)	10

Profitant de la puissance du mobile, depuis 2012, notre Banque s'est lancée sur le segment du marché «non- underbanked» et contribue à la mise en œuvre de la stratégie pays de l'inclusion financière à travers un produit d'Argent Mobile Mcash.

### 5. Données-clients

Nombre total de clients (Plateforme mobile) : 511 045 (31/07/2019).

Nombre de nouveaux clients pour l'année 2019

Janvier 2019	Février 2019	Mars 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juillet 2019
471	910	512	5 602	1 941	1 258	839

Nombre des clients(plateforme bancaire) : 93 890 (31/07/2019).

Nombre de nouveaux clients pour l'année 2019.

Janvier 2019	Février 2019	Mars 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juillet 2019
1 091	1 146	1 181	1 121	1 009	1 081	1 287

**Augustin ndikuriyo,**  
**Jean Bosco Niyongabo,**  
**Parfait Mpundu et Eric Nizigiyimana.**

## ACTUALITÉS

Cette rubrique reprend les faits les plus marquants au niveau des principaux organes et structures de la Banque.

### Conseil d'Administration

- Organisation d'une séance de formation à l'intention des membres du Conseil d'Administration sur le dispositif réglementaire.  
(<https://www.bancobu.com/index.php/blog-default/57-bancobu-formation-du-conseil-d-administration-sur-sondispositif-reglementaire>) ;
- Adoption de la politique de gestion des risques, la charte de conformité et le Plan de continuité d'activité ;
- Adoption des états financiers au 30/06/2019 (voir link sur site) ;
- Adoption de la révision budgétaire 2019 pour la mise en œuvre des projets tel que les études du complexe immobilier, les projets digitaux et les infrastructures de modernisation de notre système d'exploitation.

### Direction Générale

- Adoption du nouveau mode d'organisation des guichets en termes de pouvoirs de validation des opérations et de gestion disciplinaire ;
- Participation au Club des dirigeants de Banque et, en marge, contacts des banques partenaires ;
- Visite des nouvelles Agences BUHIGA et MUHANGA et celles en construction.

### Audit Interne

- Formation sur les nouvelles méthodes de conduite des missions en conformité avec la charte d'audit et le canevas BRB.

### Direction Risques et Conformité

- Diffusion des ICR par Direction ;

- Formation du personnel WU (Bujumbura) sur la LCB/FT et fraude ;
- Formation des responsables des opérations (DCO et DOP) sur la LCB/FT et FATCA ;
- Mission d'étude sur la gestion des risques en Egypte ;
- Suivi de la mission du Consultant en gestion des risques.

### Conseil Interne et Organisation

- Elaboration de la nouvelle édition des missions et structures ;
- Coordination de l'élaboration de la Newsletter.

### Direction Commerciale

- Sponsoring en faveur des diverses activités culturelles et sociales ;
- Collecte des dépôts dans les secteurs Agro-industries, Assurances et Fonds de pension ;
- Octroi des prêts dans les secteurs Agro-industries, Infrastructures, Equipements industriels et divers.

### Direction des Opérations

- Séminaire des Gérants ;
- Mission d'étude sur la plateforme mobile au Kenya ;
- Mission d'étude sur la LCB/FT, en Afrique du Sud.

### Direction des Finances

- Formation sur la justification des comptes ;
- Formation sur l'automatisation ; de l'édition des états financiers ;
- Recherche des correspondants ;
- Participation aux marchés primaire et secondaire des titres du trésor.

## Direction des Ressources Humaines et Moyens Généraux

- Formation sur l'ETP (Effectif temps plein)
- Suivi des projets d'investissements en infrastructure ;
- Des acquisitions importantes en infrastructure.

## Direction des Systèmes d'information

- Préparation des projets de transformation digitale de la Banque ;

- Acquisition d'une plateforme mobile, sécurité informatique, (montée de version Amplitude, plateforme mobile, sécurité informatique, ...).

**Equipe de 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

**Bancobu VISA**

**VOS TRANSACTIONS BANCAIRES CHEZ VOUS ET A VOTRE RYTHME**

**Bancobu Web**

# INDICATEURS CLES DE RISQUES (ICR)

Référence	Risques	Nom de l'Indicateur	Description / Mode de calcul	Norme 2019	Contributeur	Reporting
IR_BCOB_01	Risque de crédit	Dossiers sans garantie	Encours des crédits sans garantie hors crédits «Ternibere»	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	≤ 800% 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 cdt's ≤ agios mensuels)	Réduire le taux d'impayées à 10%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_08	Risque de contrepartie	Lignes de crédits en dépassements	- Dassement 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	DFI
IR_BCOB_13	Risque stratégique	Nombre de projets (rubriques) en dépassement du budget	Réalisation / Budget	Suivi tendance	DFI	DFI
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 liquidés en BIF / total dépôts en BIF	30%	DFI	MOIS
IR_BCOB_20	Risque de liquidité	Coefficient de liquidité en devises	Actifs liquidés 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 renouvelées, 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

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 des 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*(Nombre de nouveaux salariés en année N + Nombre de salariés sortis des effectifs en année N ))/ 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 informatique 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

- ✓ *Versements*
- ✓ *Retraits*
- ✓ *Transferts*
- ✓ *Païement factures*



**mCash**  
ya twese

**\*161#**