



Une tradition de bien faire

Depuis 1960

Newsletter

N°2 | Septembre 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



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

Défendre les valeurs et les couleurs de la Banque.

4

DEVELOPPEMENT
DES RESSOURCES HUMAINES

Processus d'élaboration des contrats de performance et de leur évaluation.

6

DEVELOPPEMENT
COMMERCIAL

Faisons connaissance avec Bancobu SMS banking.

8

DEVELOPPEMENT DU RESEAU
ET INCLUSION FINANCIERE

Faisons un tour à BANCOBU-MUHANGA.

10

ACTUALITÉS

Cette rubrique reprend les faits les plus marquants au niveau des principaux organes et structures de la Banque ainsi que l'actualité au sein du secteur bancaire.

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, Jean Bosco Niyongabo,
Parfait Mpundu et Eric Nizigiyimana

EDITORIAL

Défendre les valeurs et les couleurs de la Banque.

L'éditorial de cette deuxième édition de la newsletter est inspirée à la fois par les échanges et les recommandations issues du dernier Séminaire des Gérants et de mon passage à l'Agence de KIRUNDO.

Du 30 au 31/08/2019, s'est tenu à Bujumbura, à l'hôtel Panoramique un Séminaire des Gérants. Deux jours durant, les participants ont échangé sur des thèmes aussi riches que variés notamment l'amélioration du service à la clientèle, la gestion de l'entité « Agence », la maîtrise des charges et les enjeux de la Banque digitale.

A travers sa note d'instruction 041/2019 du 13/09/2019, le Management vient d'inviter chaque Directeur à mobiliser ses collaborateurs pour la mise en œuvre des recommandations retenues à l'issue de ce séminaire.

Le Management s'est naturellement réservé la mise en œuvre de la recommandation suivante : « Revalider les valeurs de la Bancobu et s'en approprier ».

Partant de la définition largement acceptée, **les valeurs** sont un ensemble de principes collectivement partagés qui décrivent les comportements essentiels à la réalisation de la mission et de la vision de l'entreprise. Cette définition fait apparaître deux autres notions aussi essentielles : Mission et Vision, dont les définitions peuvent être exprimées dans les termes ci-après :

La mission d'une entreprise se définit comme un énoncé clair et durable exprimant la raison d'être de l'entreprise.

La vision d'une entreprise est, quant à elle, un guide pour agir et prendre des décisions stratégiques pour la mise en œuvre de la mission.

Partant de cette revue de la littérature sur ces trois concepts, que pouvons-nous retenir comme : Mission-Vision-Valeurs de la Bancobu?

Le Management de la Banque répond dans les lignes qui suivent.



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 ».

La mission de la Bancobu se dégage des statuts de la Banque.

La vision de la Bancobu est, quant à elle, un guide pour prendre des décisions stratégiques pour la mise en œuvre de cette mission.

C'est cette vision qui guide pour le moment la mise en œuvre du Plan de transformation 2022.

Les valeurs sont contenues dans plusieurs textes organisant la Banque en particulier les statuts du personnel et la devise de la Banque : « Une tradition de bien faire ».

Ces valeurs peuvent être explicitées comme suit :

ECOUTE : Etablir une bonne compréhension mutuelle avec la clientèle.

INTEGRITE : Agir avec respect à l'égard de la déontologie de la Banque.

EXCELLENCE : Maximiser nos actions à l'endroit de toutes les parties prenantes.

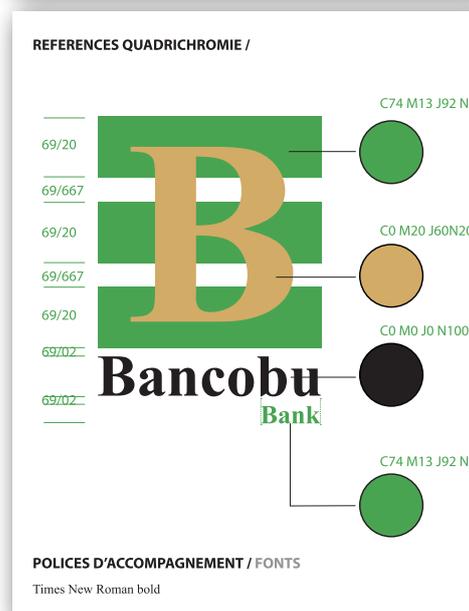
Bref, il s'agit des valeurs fondamentales invitant tout un chacun à écouter tout en restant intègre avec le souci de bien faire.

Les trois piliers (Mission-Vision-Valeurs) ainsi revalidés doivent inspirer toutes nos actions.

Le Management invite tout le personnel à s'en approprier et surtout les défendre en tout temps et en tout lieu.

Défendre les couleurs de la Banque, c'est le commencement de la défense des valeurs de la Banque et plus largement l'identité de la Banque qui se traduit à travers son logo.

CHARTE GRAPHIQUE LOGO BANCObU



Regardons autour de nous pour voir comment nous défendons nos couleurs : les couleurs peintes sur nos sites d'exploitation, les couleurs et l'état des enseignes sur ces sites, nos cartes de visites, l'état des panneaux sur la voie publique, les documents utilisés au quotidien, ... et rappelons-nous chaque fois de l'adage qui dit : Uwutaye akaranga aba ataye akabanga ... !

Prosper BANYANKIYE.

DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Processus d'élaboration des contrats de performance et de leur évaluation

1. Contrat de performance : une réforme récente de la gestion des RH à la Banque

L'évaluation du rendement est une activité essentielle au développement optimal des ressources humaines de l'entreprise. D'une part, le gestionnaire reconnaît la contribution de ses employés et fait part de ses attentes pour la prochaine période en fonction des orientations de l'entreprise. D'autre part, l'employé prend conscience de ses forces et des éléments qu'il doit améliorer.

L'évaluation du rendement est un outil de gestion, ayant pour finalité l'augmentation de l'efficacité de l'entreprise. De plus, c'est un moyen de communication étant donné qu'il

ya échange d'informations entre l'évalué et l'évaluateur, ce qui génère une interaction entre eux.

Depuis bientôt 3 ans, la Banque s'emploie à mettre en place un système d'évaluation basé sur des contrats de performance pour évaluer les performances annuelles par rapport aux objectifs atteints. La Banque veut sortir progressivement du système d'évaluation basé sur l'historique des évaluations antérieures.

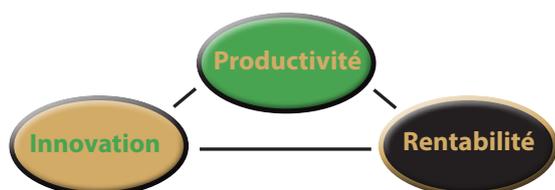
C'est un processus d'innovation qui exige une conduite de changement de comportement et d'attitudes aussi bien des évalués que des évaluateurs.

Voici un exemple Un contrat de performance part de l'énoncé de la mission suivi respectivement de l'objectif y relatif, des activités à réaliser pour atteindre cet objectif, le délai et l'indicateur de réalisation de cet objectif :

MISSION	OBJECTIF	ACTIVITES A REALISER	PERIODE DATES DE DEBUT & FIN	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Traitement des demandes de crédits du personnel	Ne pas dépasser 7 jours entre la réception de la demande et la notification (cas des crédits à la consommation) Source ICR / RHMG	<ul style="list-style-type: none"> Recevoir les demandes, les analyser et procéder à la notification des décisions Mettre en place le crédit après l'accord 	Toute l'année	Nombre de jours entre l'introduction de la demande et la date de la notification

2. Contrat de performance de la Direction Générale versus contrat de performance du personnel de la Banque

Le contrat de performance de la Direction Générale est matérialisé par le budget adopté chaque année par le Conseil d'Administration. Ce budget doit refléter les objectifs du Plan stratégique et du plan d'affaires y relatif. La Banque exécute pour le moment le Plan de transformation 2018-2022 basé sur la trilogie **Innovation-Productivité-Rentabilité**.



Tous les employés de la Banque, à tous les niveaux, doivent disposer des contrats de performance visant l'atteinte des objectifs budgétaires convenus entre la Direction Générale et le Conseil d'Administration.

3. Période d'évaluation des performances : Du 01 décembre au 30 novembre

Selon l'article 12 du statut du personnel, la période de notation commence le 15 Octobre et se termine le 30 novembre de chaque année. Cette période constitue plutôt un moment de clôturer l'évaluation des performances. Sinon, la réalité est telle que l'année d'évaluation des performances à la BANCOBU débute le 1er décembre pour s'achever le 30 novembre de l'année suivante.

Pour l'évaluation 2019, elle va se clôturer le 30/11/2019 mais en réalité elle a démarré juste à l'issue de l'évaluation de l'exercice 2018, soit

le 01/12/2018. Il s'agit de noter en définitive la nécessité d'une évaluation PERMANENTE et non sporadique seulement à la fin de l'exercice.

La notation est consignée dans une fiche dont le modèle est fixé par catégorie.

La fiche d'évaluation est scindée en deux principales parties que sont l'évaluation de la performance réalisée et l'évaluation des habiletés de gestion.

L'appréciation globale du mérite se fait par l'une des mentions et des notes suivantes :

Exceptionnel	: 80% et plus
Très bon	: 70 à 79%
Bon	: 60 à 69%
Assez bon	: 50 à 59%
Médiocre	: moins de 50%

Nous entrons dans le mois d'Octobre 2019, mois de clôture du processus d'évaluation pour l'exercice 2019. C'est une occasion de plus pour apprécier notre adaptation au changement en vue d'abandonner l'évaluation par rapport à l'historique des performances pour interioriser l'évaluation par rapport aux performances spécifiquement liées à l'exercice 2019.

Catherine NTISEZERANA et Divine GAKIMA.

DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Faisons connaissance avec BANCOBU SMS BANKING

Bancobu : Une Banque BRICK-AND-CLICK

Les concepts Brick (brique en français) et Click (sur un écran d'un ordinateur ou téléphone) font référence à un modèle commercial reposant à la fois sur des points de vente physiquement localisés, littéralement représentés par des sites en briques, et des canaux de vente en ligne, un simple clic suffit pour faire ses transactions.

En d'autres termes, les clients ont le choix de faire leurs transactions en se rendant auprès des sites physiques ou en utilisant des supports tels que les ordinateurs et/ou les téléphones mobiles.

La Banque déploie progressivement sa stratégie de distribution multicanal en accordant à sa clientèle des choix de faire leurs transactions auprès de ses agences et guichets (canal BRICK) ou d'utiliser leur téléphone mobile ou ordinateur (canal CLICK).

Lors du dernier Séminaire des Gérants, il est apparu que les managers-clients internes! - n'ont pas toujours une connaissance fine des services que la Banque offre via les nouveaux canaux CLICK.

Les clients externes le seront encore moins, dans ce cas!

Ne faudrait-il pas répéter- répéter-répéter- la présentation de ces nouveaux services en particulier et même les produits et services traditionnels en général.



Un des services offert à travers les nouveaux canaux, BANCOBU SMS BANKING, est présenté dans la présente édition. Les autres produits le seront dans les prochaines éditions.

S.M.S est l'acronyme, en anglais, de « Short Message System » Cette définition de message court vient du fait que les messages S.M.S ne peuvent pas dépasser les 160 caractères.

SMS Banking offre un service permettant aux clients d'accéder aux informations de leur institution financière via leur téléphone mobile. Les alertes SMS peuvent être déclenchées à la suite d'un évènement particulier sur le compte du client (retrait, versement, mise à disposition de chéquier, etc).

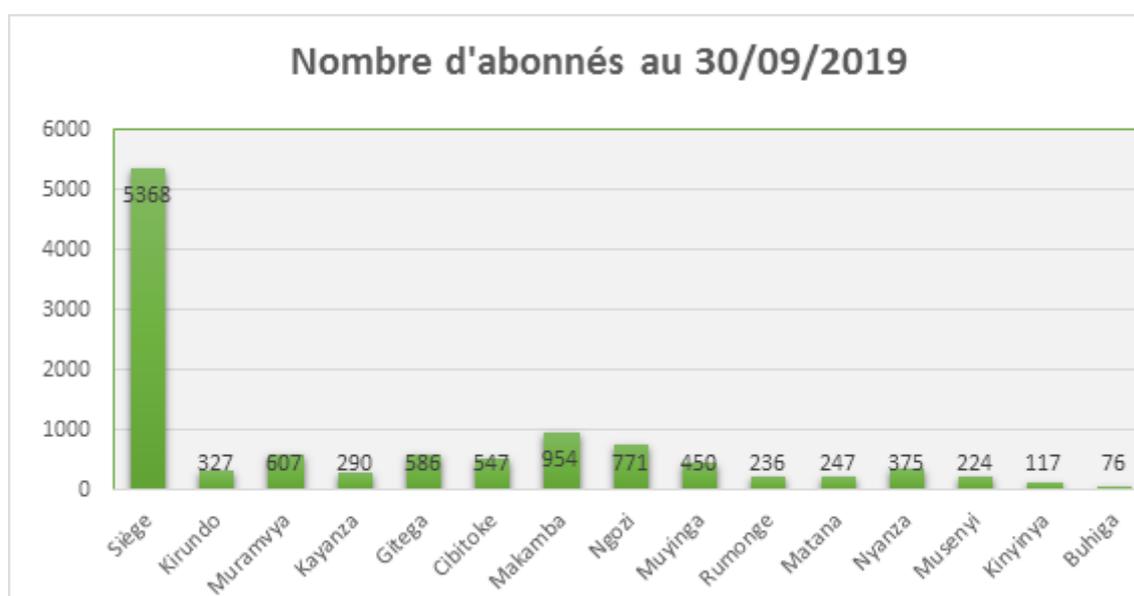
BANCOBU SMS BANKING offre aux clients abonnés les options suivantes :

- Message alerte lors d'une opération de débit ou de crédit sur un compte
- Demande de solde
- Virement compte à compte pour les comptes ouverts à la BANCOBU et en BIF
- Demande de chéquier
- Changer le code pin
- Demande de taux de change
- Demande de mini-relevé.

Pour utiliser ce service, le client doit disposer d'un téléphone portable-même les modèles les plus basiques dits KAYOGORO.

Le service BANCOBU SMS BANKING est disponible 24 heures sur 24 heures. Le service est pour le moment offert FRANCO.

Au 30/09/2019, le nombre d'abonnés sur l'ensemble du réseau (15 agences) sont de 11178 soit 12% de l'ensemble des clients.



Le nombre d'abonnés SMS constituent un des indicateurs clé de performance retenus par le Management dans sa note d'instruction ADG.GS. 026/2019 du 27/05/2019. L'objectif mensuel a été fixé à 1050 abonnés pour cette année 2019.

Le plan de transformation 2018-2022 reposant entre autres sur la « digitalisation » des relations avec la clientèle ouvre des perspectives où la Bancobu sera de plus en plus une Banque CLICK en offrant un package de facilités combinant de manière optimale les opérations du Mobile Money et du Mobile Banking.

Mélyse IRAKOZE et Ghyslaine ARAKAZA.

DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

FAISONS UN TOUR A BANCObU-MUHANGA



Vanessa Jocelyne Nibigira,
Responsable du Guichet Muhanga

Guichet Muhanga



1. LOCALISATION

Le Guichet Muhanga se trouve dans la province Kayanza précisément en commune MUHANGA au centre commercial de ladite commune. Le guichet a été ouvert officiellement le 01/02/2019.

- Au Nord se trouve la commune NGOZI
- Au Sud se trouve la commune MUTAHO
- A l'Est la commune RUHORORO et à
- A l'Ouest se trouve les communes RANGO, GAHOMBO et BUTAGANZWA

2. POPULATION DE LA CIRCONSCRIPTION

La commune MUHANGA compte une population de 86.537 effectif (à fin 2018) : source : Livre de la commune MUHANGA. Cfr Admcom MUHANGA.

3. ACTIVITES

La population de la commune Muhanga vit principalement de la culture de la banane, du manioc, haricot et du riz qu'elle cultive dans la vallée de la RUVUBU bien aménagée par la société chinoise STECOL. La source des revenus est basée sur la vente des produits en provenance de l'agriculture et de l'élevage.

Elle se regroupe dans des divers groupements :

- Coopérative igitoke c'iwacu
- Société Coopérative de développement intégré
- Coopérative inkingi y'Iterambere
- Coopérative Tezimbere ubworozi

4. CONCURENCE

Le guichet est en compétition avec les agences de UCODE, POSTE et COOPEC.

5. INCLUSION FINANCIÈRE ET DIGITALISATION

Nombre de comptes ouverts depuis l'ouverture à fin septembre	119
• Personnes physiques	118
• Personnes morales	1
Nombre d'abonnés SMS	119

Chaque client qui ouvre un compte s'abonne en même temps à SMS.

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

ACTUALITÉS

Cette rubrique reprend les faits les plus marquants au niveau des principaux organes et structures de la Banque ainsi que l'actualité au sein du secteur bancaire.

Direction Générale

Montée de version Amplitude :

Ce 26/09/2019, le Management de la Banque a procédé au lancement officiel du Projet de montée de version de sa solution Core banking de AMPLITUDE UP V.10 à AMPLITUDE UP. (V11)

La montée de version du corebanking se fait parallèlement avec l'implémentation d'une plateforme digitale MODEFINSERVER.

Nouvelle édition des structures et missions :

Adoptée par le Comité de Direction en date du 16/09/2019, la nouvelle édition (septembre 2019) des structures et missions découle d'une revue systématique des missions et activités, réalisée lors de l'élaboration du Plan de continuité d'activité de la Banque (PCA). Cette édition remplace celle de Mars 2019.

Audit interne

Préparation de la formation en audit interne :

Les bénéficiaires de cette formation sont composés des auditeurs en fonction et des cadres responsables des métiers.

Direction Risques et Conformité

Préparation du premier rapport d'évaluation des ICR.

Conseil Interne et Organisation

Stratégie de régularité et de pérennité de la newsletter :

Parler d'un produit (développement commercial), présenter un site d'exploitation (développement du réseau et inclusion financière), développer un aspect des RH (développement des ressources humaines)

Textes fondamentaux pour la gestion et la maîtrise du risque :

Préparation de l'édition regroupant les textes ci-après :

- La Politique de gestion des risques
- La Charte d'audit
- La Charte de conformité
- La Politique de gestion de la continuité d'activité
- Le Plan de continuité d'activité
- La politique et procédures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

L'objectif commun à ces textes est de rendre les dispositifs du contrôle interne et de la maîtrise du risque à la fois mieux structurés et plus efficaces.

Monitoring des réunions tenues :

Citation des responsables ayant organisé la réunion statutaire mensuelle (septembre 2019)

- Directeur Commercial, avec tous ses chefs de Département
- Directeur des Finances, avec le Département Trésorerie et contrôle de Gestion
- Directeur des Opérations, avec les Agences et Guichets du Sud

- Chefs de Département Ressources Humaines, Comptabilité & Reporting, Marketing & Ressources, Contentieux
- Gérants d'Agence Gitega, Nyanza-Lac, Muramvya

Direction Commerciale

Nombre de comptes ouverts durant le mois de septembre 2019	1 381
• Personnes physiques	1 309
• Personnes morales	72
Volume des crédits octroyés durant le mois de septembre et principaux secteurs d'affectation	BIF 43,3 Milliards dont BIF 30,2 Milliards crédit de décaissement et BIF 13,1 Milliards crédit de signature affectés principalement dans les secteurs industrie et commerce

Direction des Opérations

Optimisation des back offices :

Encadrement de la mission BIAT. Les recommandations formulées lors de la restitution augurent une réforme en profondeur des process de back office.

Service caisse :

Réorganisation des caisses au Siège pour un « service temps plein » à tout moment. Visites des agences et guichets du Sud.

Direction des Finances

Positionnement de la Banque :

L'analyse comparative des indicateurs clé du secteur bancaire au 30/06/2019 renseigne que la Bancobu consolide son statut de leader avec

des parts de marché de 30,3% du total du bilan, 25,5% du total de crédit et 45% du total du résultat net.

Direction des Ressources Humaines et Moyens Généraux

Passerelle FLY OVER :

Réception provisoire et préparation des cérémonies de cession de ce don.

Direction des Systèmes d'Information

Digitalisation : Préparation du cadrage des projets Montée de version AMPLITUDE UP et Plateforme mobile MODEFINSERVER.

Actualités du Secteur

Politique de change :

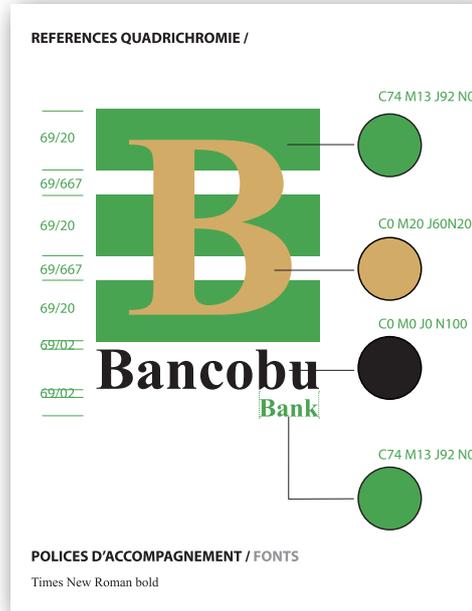
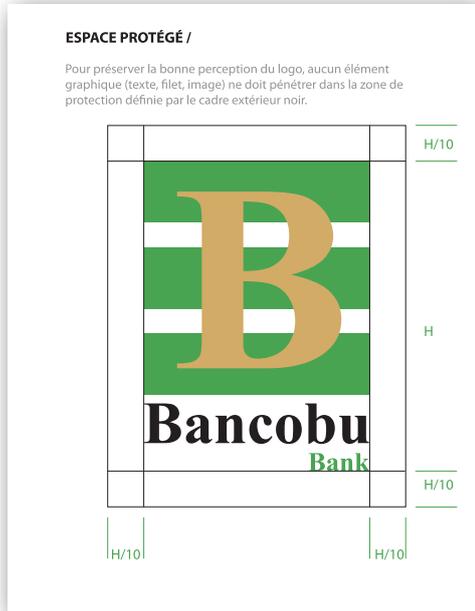
En date du 17/09/2019, la BRB a publié une nouvelle réglementation de change.

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 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	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	Perte 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 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

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

CHARTE GRAPHIQUE LOGO BANCObU



FOND COULEUR OU PHOTOGRAPHIQUE /



INTERDICTIONS

1.Symbole et accroche indissociables - 2.Déformations -
3.Changements de couleurs - 4.Espace protégé non respecté.



Compte Courant

Solde minimum d'ouverture BIF 50.000
Sécurité de vos fonds
Accès à notre vaste réseau d'agences ouvert 7 jours sur 7
Accès gratuit au Webbanking
pour gérer votre compte à distance
Accès aux produits crédits et d'épargne
Transfert de compte à compte intra-banque ou inter-bancaire
Transfert International

Compte Joint

Solde minimum d'ouverture BIF 50.000
Gestion commune de vos avoirs
Sécurité de vos fonds
Accès à notre vaste réseau





**RUNGIKA
UBUTUMWA
KURI 161**



*Uronke ubutumwa iyo ubitse
canke ubikuye ubutunzi bwawe*



Urabe ubutunzi bwawe



Urungike ubutunzi ku yindi konte

AKARANGA KO GUKORA NEZA

Kuva 1960