2020

RAPPORT ANNUEL

TMB

+100
AGENCES & GUICHETS

#RDC

Aux côtés du client dans plus de
100 agences et guichets à travers la RDC

The Banker Bank of the Year 2019 DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO
The Banker Bank of the Year 2018 DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO
The Banker Bank of the Year 2017 FINANCIAL INCLUSION
The Banker Bank of the Year 2017 DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO
The Banker Bank of the Year 2015 DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO
The Banker
The Banker
The Banker
BEST BANK AWARD 2020 GLOBAL FINANCE
AFRICAN BANKER AWARDS 2021 Trust Merchant Bank, DRC
emeafinance AFRICAN BANKING AWARDS 2020

Best Bank in the DR Congo
2011 to 2020

Financial Inclusion Award
2015, 2017, 2019

TABLE des matières

4

LA BANQUE

Le rapport du directeur général 6

L'analyse financière 9

La gouvernance 12

Le contrôle et la gestion des risques 16

La conformité 19

L'approche commerciale 22

COUVERTURE

Principaux indicateurs financiers

Qui sommes-nous?

2

AVANT-PROPOS

Le mot du président 3

24

RAPPORT D'ACTIVITÉS

La TMB, banque universelle dans un monde digital 26

L'engagement de la TMB 40

L'humain 44

La Banque en période de Covid-19 50

56

RAPPORT FINANCIER

Bilans actifs 58

Bilans passifs 59

Tableau de formation du résultat 60

Tableau de flux de trésorerie 61

État de variation des capitaux propres 62

Rapport du commissaire aux comptes 63

66

RÉSEAU

Le bureau de représentation à Bruxelles 68

Les banquiers correspondants 69

Le réseau d'agences et guichets 70

PRINCIPAUX INDICATEURS

FINANCIERS

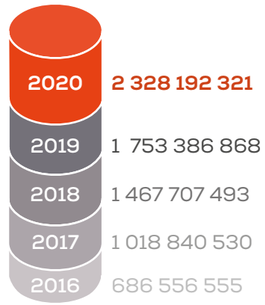
	EN MILLIERS DE CDF					USD	
	2016	2017	2018	2019	2020	2020	2020/19
TOTAL DU BILAN							
Total bilantaire	686 556 555	1 018 840 530	1 467 707 493	1 753 386 868	2 328 192 321	1 180 742	33%
Dépôts collectés	592 773 742	850 782 958	1 196 521 729	1 452 452 311	2 044 877 158	1 037 059	41%
• Dépôts à vue	392 106 782	574 512 050	833 933 697	957 537 700	1 298 553 657	658 561	36%
• Dépôts à terme et comptes d'épargne	200 666 960	276 270 908	362 588 032	494 914 611	746 323 501	378 498	51%
Crédits à décaissement	280 090 000	353 762 057	433 374 001	569 144 535	656 042 760	332 712	15%
Ratio crédits/dépôts	47%	42%	36%	39%	32%		
Fonds propres réglementaires	73 114 410	119 376 716	131 904 296	160 615 183	194 855 618	98 821	21%
Autres ressources permanentes	-	-	-	22 862 785	22 784 963	11 555	0%
Actifs à risques pondérés	368 052 079	492 153 945	947 451 356	1 154 465 475	1 386 404 279	703 114	20%
Investissements nets	44 201 220	60 045 019	68 589 354	90 364 293	122 615 551	62 184	36%
RÉSULTATS							
Produit brut bancaire	64 828 951	105 274 798	133 433 107	143 207 437	185 964 225	94 312	30%
Produit net bancaire	49 440 048	84 807 464	107 702 169	113 355 752	134 844 368	68 386	19%
Frais généraux	43 791 169	60 141 332	73 486 881	81 661 169	102 863 915	52 167	26%
Résultat brut d'exploitation	11 748 690	31 720 001	42 707 629	41 621 111	41 518 771	21 056	0%
Dotations annuelles aux amortissements	3 492 649	3 731 996	4 877 909	6 690 119	8 196 384	4 157	23%
Résultat net	656 939	12 185 475	20 768 152	23 412 986	1 806 534	916	-92%
COURS DE CHANGE USD/CDF	1 215,59	1 591,91	1 635,62	1 672,95	1 971,80		
RATIOS DE PERFORMANCES							
Coefficient d'exploitation (CIR)	88,6%	70,9%	68,2%	72,0%	76,0%		
Coefficient de rentabilité (ROE)	0,9%	10,2%	14,5%	13,6%	0,9%		
Coefficient de rendement des actifs (ROA)	0,1%	1,2%	1,4%	1,3%	0,1%		

PRINCIPAUX RATIOS PRUDENTIELS*	Norme BCC					
Solvabilité de base	>7,5%	15,4%	16,6%	11,4%	11,4%	11,6%
Solvabilité générale	>10%	19,9%	23,3%	14,0%	13,9%	14,1%
Coefficient de liquidité	>100%	112,8%	113,7%	139,0%	163,0%	152,6%
Coefficient de transformation	>80%	271,8%	219,2%	432,0%	436,0%	473,1%
Coefficient de couverture des immobilisations	>100%	169,9%	202,6%	199,0%	181,0%	160,9%

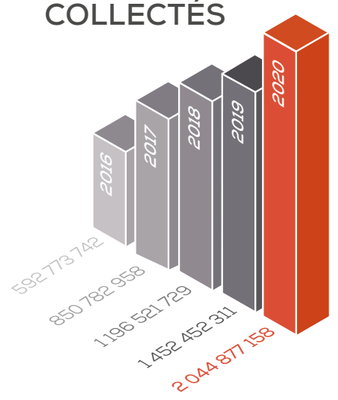
* En 2018, la Banque Centrale du Congo a mis en place une nouvelle directive de calcul des ratios prudentiels.

Nombre d'agences et guichets	91	96	100	109	106
Nbre d'agents indépendants PEPELE Mobile	-	400	950	1 310	1 700
Nombre d'employés	1 197	1 337	1 377	1 468	1 473
Nombre de comptes	1 246 547	1 538 068	1 783 704	2 225 229	2 736 262

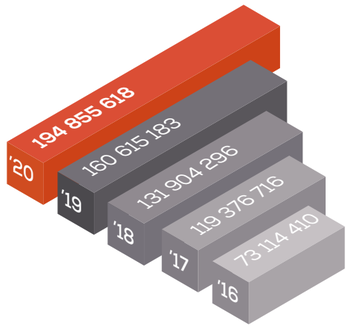
› TOTAL BILANTAIRE



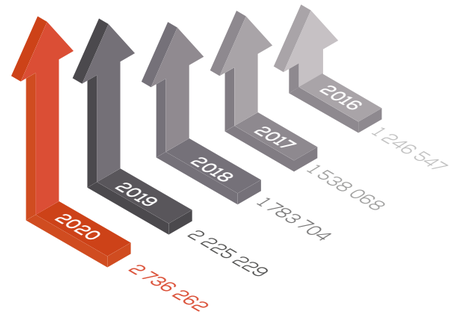
› DÉPÔTS COLLECTÉS



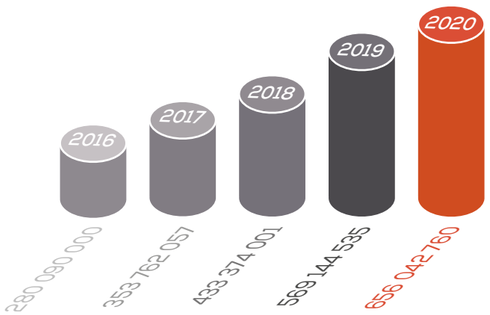
› FONDS PROPRES RÈGLEMENTAIRES



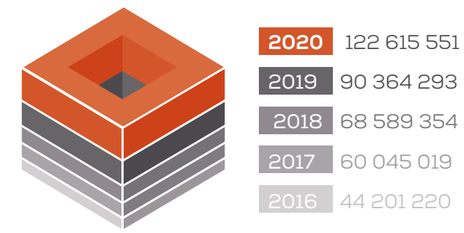
› NOMBRE DE COMPTES



› CRÉDITS À DÉCAISSEMENT



› INVESTISSEMENTS NETS



QUI SOMMES-NOUS?

BANQUE UNIVERSELLE, LA TMB EST LA BANQUE DE PROXIMITÉ DE LA RDC. NOTRE MISSION EST DE SOUTENIR NOS CLIENTS DANS LA RÉALISATION DE LEURS AMBITIONS, ET PERMETTRE AINSI AUX PERSONNES, SOCIÉTÉS ET COMMUNAUTÉS DE GRANDIR ET DE PROSPÉRER.

NOTRE ENGAGEMENT

› ACCESSIBILITÉ
Nos clients bénéficient d'un accès inégalé aux services bancaires, par le biais de multiples canaux, 24H/24, 7J/7.

› INCLUSION
Nous gérons un compte bancaire sur cinq en RDC.

› PÉRENNITÉ
Nous privilégions des pratiques de crédit responsables et la gestion prudente du bilan.

1ÈRE BANQUE

Le plus grand **réseau d'agences** et guichets de la RDC

Le **mobile banking** le plus performant, disponible sur tous les réseaux téléphoniques de la RDC

La première et seule banque à proposer des solutions de **leasing** en RDC

www.tmb.cd

Lofenia
Le vieux. Offrir le sourire au 3ème âge

LE MOT du président

RÉSILIENCE, DÉTERMINATION ET EMPATHIE, TELS SONT LES MOTS QUI ME VIENNENT À L'ESPRIT POUR CARACTÉRISER LA TMB AU COURS DE L'ANNÉE 2020.

La Banque s'est appuyée sur des années de succès continus et d'investissements constants pour affronter une crise mondiale.

Avec le conseil d'administration, nous avons très vite mesuré l'ampleur de la crise qui s'annonçait et avons immédiatement pris les décisions qui s'imposaient pour préserver la sécurité de toutes nos équipes, de notre clientèle, mais aussi, en tant qu'institution de référence en RDC, des communautés au sein desquelles nous évoluons.

Nous avons mis en place des protocoles stricts et avons veillé à leur respect. Nous avons adapté nos pratiques et écouté les besoins de nos clients. Notre département Crédit, notamment, a rapidement évalué et adapté les critères d'échéances de certains crédits. Notre département Marketing a communiqué abondamment au travers de supports multiples et variés, sur les gestes barrières et informations disponibles fournies dans le temps par les autorités sanitaires nationales et internationales. Le département Clientèle de la TMB s'est adapté aux nouvelles consignes pour le bien de tous.

2020 a été le terrain d'une crise sanitaire et humaine mondiale sans pareil et toute la grande famille TMB n'a pas ménagé ses efforts pour en atténuer les effets dans l'intérêt de Tous. Nous en sommes sortis plus humbles, plus mûrs et sereins pour continuer à affronter cette crise mondiale si elle devait perdurer.

Alors que cette année promettait une forte croissance, je ne peux que reconnaître des chiffres en deçà de nos attentes, compte tenu surtout de la pandémie et de ses conséquences directes et indirectes. A cet égard, j'adresse mes félicitations et remerciements à tous les départements de la Banque pour leur excellente gestion de cette année atypique.

Depuis des années, les administrateurs de la TMB ont fait le choix prudent de réinvestir les bénéfices dans la Banque. Cette stratégie nous a permis d'affronter sereinement le contexte sanitaire de 2020 et ses conséquences financières. Aujourd'hui, nous sommes armés pour faire de 2021 une année prometteuse. ◆

Robert Levy
Président du conseil d'administration

Lofenia
Léopard sapé comme jamais

LA BANQUE 01 L

06
LE RAPPORT
du directeur général

09
L'ANALYSE
financière

12
LA GOUVERNANCE

16
LE CONTRÔLE
et la gestion des risques

19
LA CONFORMITÉ

22
L'APPROCHE
commerciale

LE RAPPORT DU directeur général

GRÂCE À SA SOLIDITÉ ET SA RÉSILIENCE, LA TRUST MERCHANT BANK A, MALGRÉ LA PANDÉMIE, CONTINUÉ DE SE TOURNER VERS L'AVENIR ET D'Y INVESTIR AVEC CONFIANCE ET DÉTERMINATION.

La pandémie de Covid-19 était un défi que peu avaient prévu ; elle a eu un impact profond sur les vies, les entreprises et l'activité économique. Banque solide et bien capitalisée, la Trust Merchant Bank (TMB) était armée pour soutenir ses clients. Nous avons contribué à réduire l'incertitude économique en prolongeant et restructurant des lignes de crédit, en accompagnant les clients dans l'évaluation et la gestion de leurs risques et en élargissant notre offre de solutions bancaires numériques.

Rien qu'en 2020, la TMB a étendu ses services financiers à 400 000 personnes supplémentaires, un nombre supérieur à l'ensemble de la clientèle de la plupart des banques opérant au Congo.

› FORCE ET STABILITÉ

En 2020, la TMB avait la claire ambition d'assurer une stabilité dans un environnement instable pour nos clients, communautés et collègues. Je suis convaincu de la réalisation de cette ambition malgré les nombreux défis posés par la pandémie. Nos activités sont restées très résilientes et nous avons participé à plusieurs mesures d'aide en lien avec la pandémie. Une fois de plus, notre souci constant d'une gestion prudente du bilan et notre culture de conformité rigoureuse ont été essentiels pour maintenir la force, le succès et la viabilité de la Banque.

L'équipe TMB a apporté un soutien exceptionnel à nos clients dans des circonstances très difficiles. Notre bilan solide et notre liquidité ont rassuré ceux qui comptent sur nous. Nous y sommes parvenus tout en réalisant une solide performance financière dans le contexte de la pandémie et en positionnant la Banque vers la croissance. La TMB reste un point d'ancrage qui crée sécurité et continuité lorsque les cycles économiques changent et que des crises surviennent.

Oliver Meisenberg,
directeur général

› PERFORMANCE FINANCIÈRE

La pandémie a inévitablement affecté notre performance financière en 2020. L'arrêt d'une grande partie de l'économie mondiale au premier semestre et les nombreux confinements en RDC ont provoqué un choc important pour l'économie congolaise. Nous avons réagi en accélérant les inves-tissements dans les activités de la Banque. Nos plans d'investissement restent essentiels pour l'avenir de l'institution et nous continuons à œuvrer en faveur d'une reprise attendue afin que les opportunités de croissance futures soient accessibles à tous.

Le bilan doit sa croissance à celle de la base de dépôts, plus particulièrement des dépôts à terme, la TMB ayant bénéficié de son excellente réputation sur le marché bancaire. La valeur totale en USD des dépôts à terme auprès de la TMB a augmenté de près de 30% en 2020, alors que le reste du secteur bancaire congolais affichait une croissance négative.

Le produit brut bancaire de la TMB a augmenté de 10 % en 2020, tandis que le produit net bancaire est resté inchangé. Notre stratégie de développement de la production bancaire hors intérêts a continué de produire des résultats impressionnants, la Banque enregistrant une croissance de plus de 20 % des frais et commissions perçus en 2020. Les rendements des produits sur opérations de trésorerie ont sensiblement diminué en raison de la faiblesse persistante des taux d'intérêt dans le monde, mais l'approche prudente de la Banque en matière de gestion de trésorerie demeurera inchangée.

L'accroissement notable de la clientèle de la TMB, avec une augmentation d'environ 20 % des comptes bancaires en 2020, reflète la poursuite du déploiement des activités de la Banque au Congo et

sa capacité inégalée à assurer un service ininterrompu en 2020 tout en maintenant des normes sanitaires exigeantes. Je suis fier de constater que la TMB reste le champion de l'inclusion financière en RDC.

› PARTENARIAT POUR LA CROISSANCE

Nous avons renforcé notre partenariat avec la Banque européenne d'investissement (BEI) en signant avec elle un accord de financement de 20 millions d'euros en décembre 2020. La nouvelle ligne de crédit constitue un élément clé de la réponse rapide de la BEI pour augmenter le financement des entreprises en Afrique afin de relever les défis liés au Covid-19 ; la TMB a été la première institution financière à accéder à la facilité de réponse rapide face au Covid de la BEI en Afrique occidentale et centrale. Cette facilité est la deuxième ligne de financement de la BEI en faveur de la TMB et constitue une expression claire de sa confiance en notre capacité à soutenir les petites et moyennes entreprises dans l'ensemble de la RDC, ainsi qu'en nos structures de gouvernance et en notre cadre de gestion du risque de crédit.

Le financement de la BEI s'adresse aux MPME et aux PME clientes de la TMB, avec un accent particulier envers les entreprises dirigées par des femmes, les projets d'énergie renouvelable et le secteur agricole, contribuant à consolider la position de la TMB en tant que première banque pour les PME au Congo. En outre, la BEI fournit à la TMB une assistance pour développer davantage notre réponse au 2X Challenge.

› OPPORTUNITÉ

Les confinements liés à la pandémie ont entraîné une accélération rapide du passage de la banque physique à la banque numérique et la TMB est extrêmement bien positionnée pour profiter de cette transition. PEPELE Mobile, notre service de mobile banking, poursuit son évolution avec l'ajout de nouveaux produits et services. Nous savons que les opportunités évoluent et progressent avec le monde qui nous entoure. Il nous appartient de trouver et de saisir les opportunités dans un esprit d'entrepreneuriat, d'innovation et d'optimisme. A la TMB, nous continuerons avec détermination à répondre aux attentes de nos clients, collègues et communautés tout au long de notre parcours commun à travers le changement et la complexité.

› REMERCIEMENTS

2020 a une nouvelle fois démontré que nos collaborateurs sont le moteur de notre activité. Je saisis cette occasion pour rendre hommage à toute l'équipe TMB et à tous ceux qui l'ont soutenue tout au long d'une année difficile. La TMB est une famille de près de 1500 collaborateurs qui peuvent compter sur le soutien de leurs proches, leurs amis et leurs communautés pour les aider à donner le meilleur d'eux-mêmes. Nos collaborateurs ont accompli des merveilles en 2020 et notre gratitude va à tous ceux qui ont aidé la TMB – directement ou indirectement– à soutenir nos clients, nos communautés et tout un chacun au cours des douze derniers mois.

› REGARDER VERS L'AVENIR AVEC CONFIANCE

La TMB est l'un des plus grands prestataires de services financiers au Congo ; à ce titre, nous avons la responsabilité de contribuer à une croissance inclusive et au progrès pour tous. Nous assumerons cette responsabilité en continuant à repenser notre avenir commun et en gérant une entreprise durable et rentable qui offre les solutions dont nos clients et la société ont besoin. ◆

Oliver Meisenberg
Administrateur et directeur général

L'ANALYSE financière

L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ MARQUÉE PAR UNE CRISE SANITAIRE SANS PRÉCÉDENT QUI A ENTRAÎNÉ DE PROFONDS BOULEVERSEMENTS DANS LES ACTIVITÉS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET LES CHAÎNES DE VALEUR À L'ÉCHELLE PLANÉTAIRE.

La République Démocratique du Congo a été affectée par la pandémie de Covid-19 dès le mois de mars 2020. Durant les second et troisième trimestres de l'année sous revue, l'activité économique a tourné au ralenti, notamment à la suite des restrictions de déplacement prises par les autorités politiques dans le but d'endiguer la propagation du virus.

› L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER

Dans ce contexte particulier, la croissance économique s'est atrophiée, atteignant provisoirement 1,7 % contre 4,4 % en 2019. Alors que le secteur primaire a démontré une certaine résilience, les secteurs secondaire et tertiaire ont subi de plein fouet l'effet néfaste du choc économique et sanitaire.

Les cours des principaux produits de base exportés par la RDC ont connu une évolution contrastée. Le cuivre a connu une embellie en 2020, marquant un dynamisme remarquable dans un contexte de repli de la demande, alors que le cours du cobalt a enregistré une baisse. Le PIB hors secteur minier a subi une récession, évaluée par la Banque Centrale du Congo (BCC) à 1,15 % en 2020.

Les prix à la consommation des biens et services sur le marché intérieur ont progressé. Le taux d'inflation en glissement annuel a atteint 15,8 %.

La monnaie nationale s'est dépréciée par rapport à la devise américaine de 17,9 % à l'indicatif et de 14,6 % au parallèle. Le comportement du taux de change sur le marché a connu une forte volatilité à partir du mois d'avril 2020 jusqu'à juillet 2020, en raison du choc sanitaire.

La stabilité relative du franc congolais constatée au dernier trimestre

de l'année 2020 est associée à l'arrêt du financement monétaire de la BCC à la faveur de la signature du Pacte de stabilité macroéconomique et monétaire et au recours accru aux ressources du Fonds Monétaire International (FMI).

› LA CROISSANCE DURABLE DE LA TMB

L'exercice 2020 s'est clôturé par un bilan de 2 328 milliards CDF, soit 1,2 milliard de dollars. L'examen des principales masses bilantaires montre que les équilibres financiers partiels sont préservés:

- **Le solde des opérations** avec la clientèle affiche un excèdent de CDF 1456 milliards des ressources sur les emplois (soit USD 738 millions), en progrès de CDF 533 milliards en volume par rapport à 2019, ce qui traduit une utilisation prudente des dépôts collectés auprès de la clientèle, couplée avec un approfondissement de l'intermédiation financière.

- **Le solde net des capitaux permanents sur les immobilisations** reflète un surplus de CDF 91 milliards des ressources acycliques sur les emplois non courants (soit USD 46 millions), en augmentation de CDF 3 milliards en volume, ce qui offre une marge de manœuvre importante en matière d'investissements.

- **Le volume des dépôts collectés** auprès de la clientèle franchit la barre du milliard en dollars américains. Il s'accroît de USD 169 millions, soit 19 %, pendant une année marquée par une profonde crise sanitaire, pour un encours valorisé à USD 1,04 milliard. Malgré le repli de l'activité économique, le portefeuille des dépôts à terme et comptes d'épargne de la Banque a augmenté d'environ 28 % en USD.

- **Les fonds propres** comptables de la Trust Merchant Bank s'établissent à USD 105 millions, soit 2 % d'expansion. Les fonds propres réglementaires atteignent USD 99 millions suite à l'application depuis l'année 2018 de restrictions dans la valorisation des fonds propres de seconde catégorie, spécialement le plafond de 2,5 % des risques pondérés lors de l'incorporation de l'exigence en fonds propres complémentaires.

La taille des fonds propres réglementaires procure une solvabilité confortable à la Banque, évaluée à 14 % contre une norme minimale fixée à 10 % par l'autorité de régulation. Le noyau dur intervient à hauteur de USD 81 millions et implique une solvabilité de base de 12 %, soit 4,5 % au-dessus du seuil plancher de 7,5 %. La TMB est en conformité avec la norme du capital minimum en vigueur, soit USD 30 millions. Bien plus, elle est en règle avec le seuil minimal du capital de USD 50 millions projeté par la BCC à l'horizon janvier 2022.

› LE COEFFICIENT DE COUVERTURE DES IMMOBILISATIONS

Ce ratio permet de voir à quelle hauteur les fonds propres et les sources de dettes couvrent les immobilisations de la Banque, un ratio supérieur à 100 % indiquant que les immobilisations sont intégralement financées par les fonds propres. Ce ratio constitue un indicateur pertinent de la solidité du bilan et de la sécurité des dépôts des clients. Avec un ratio extrêmement sain de 161% à fin 2020, la TMB confirme qu'elle réinvestit l'ensemble de ses bénéfices dans l'exploitation de la Banque.

› LA TMB, SOUTIEN DE L'ÉCONOMIE CONGOLAISE

Les crédits à décaissement connaissent un reflux en 2020 de 2 %. La crise sanitaire a imposé à la Banque un comportement conservateur justifié par le fait que plusieurs secteurs économiques ont été sinistrés pendant les mesures de confinement. **Les prêts aux entreprises ont en même temps progressé de plus de 14 % en USD en 2020**, ce qui traduit la nature contra-cyclique de la politique de financement et de soutien de la Banque à la croissance de l'économie réelle en RDC.

En dépit de la légère contraction de la distribution des crédits, le total des produits a crû de 10 % en 2020 pour atteindre USD 94 millions. Le produit net bancaire se maintient à 68 millions de dollars américains, en raison des coûts liés à l'expansion rapide du portefeuille des dépôts à terme où les charges d'intérêt ont augmenté de façon significative. Daniel Kasongo, directeur financier, souligne qu'en 2021, "la Banque devra envisager une inflexion de sa politique tarifaire en matière de rémunération de l'épargne en vue de réduire substantiellement le coût du funding".

Les coûts opérationnels ont crû plus que proportionnellement en 2020 (+7%), par comparaison au produit net bancaire (+1%). En conséquence, le coefficient d'exploitation s'établit à 76 % contre 72 % en 2019. L'augmentation des charges opérationnelles a été rendue nécessaire par la continuité des activités durant la pandémie de Covid-19 et est également due aux investissements réalisés au cours des dernières années, notamment dans le domaine informatique et l'acquisition des immobilisations.

En conséquence, le résultat brut d'exploitation décroît de 15 %, atteignant USD 21,1 millions. La rentabilité de la Banque a sensiblement fléchi à la suite du choc sanitaire et à ses effets délétères sur le coût du risque.

› PERSPECTIVES POUR 2021

L'année 2021 démarre sous le signe de plusieurs vagues épidémiques, de mutations du virus dans plusieurs pays, mais aussi de l'accélération des campagnes vaccinales dans les pays occidentaux et des plans de riposte budgétaires et monétaires. Ces nouvelles encourageantes laissent penser que le regain de l'activité économique observé au cours du dernier trimestre pourrait se consolider en 2021.

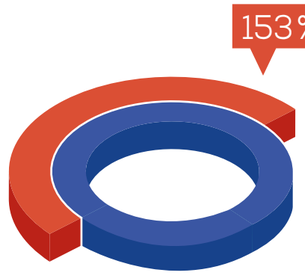
La croissance économique en Afrique subsaharienne devrait se situer à 3,4 % en 2021. En RDC, la BCC prévoit une croissance économique de 3,5 % en 2021, sous l'effet d'une relance de la branche des industries extractives et de la bonne tenue des cours du cuivre. Daniel Kasongo précise que "le secteur tertiaire devrait connaître une reprise modérée, dans le sillage du secteur primaire ; il est, par conséquent, probable que les activités du secteur financier connaissent une embellie en 2021".

Dans ce contexte, la Banque anticipe une augmentation significative du volume d'activités en 2021, et un raffermissement substantiel de la rentabilité. ◆

Lofenia
Cour suprême de la sape

15 %

En 2020, les investissements nets ont augmenté de 15 % en USD



Le ratio global de liquidité s'établit à

153 %,

bien au-dessus du minimum réglementaire fixé à 100 %.

LA GOUVERNANCE

LA GOUVERNANCE DÉFINIT LES PROCÉDURES, LES DROITS ET OBLIGATIONS DES ORGANES D'ADMINISTRATION, DE GESTION ET DE CONTRÔLE D'UNE INSTITUTION.

L'engagement éthique et déontologique de la TMB à l'égard des normes édictées par la Banque Centrale du Congo et de celles en vigueur au sein des banques et institutions internationales est sans faille. Cette bonne gouvernance est la base de la confiance qui unit ses clients et ses partenaires à la TMB.

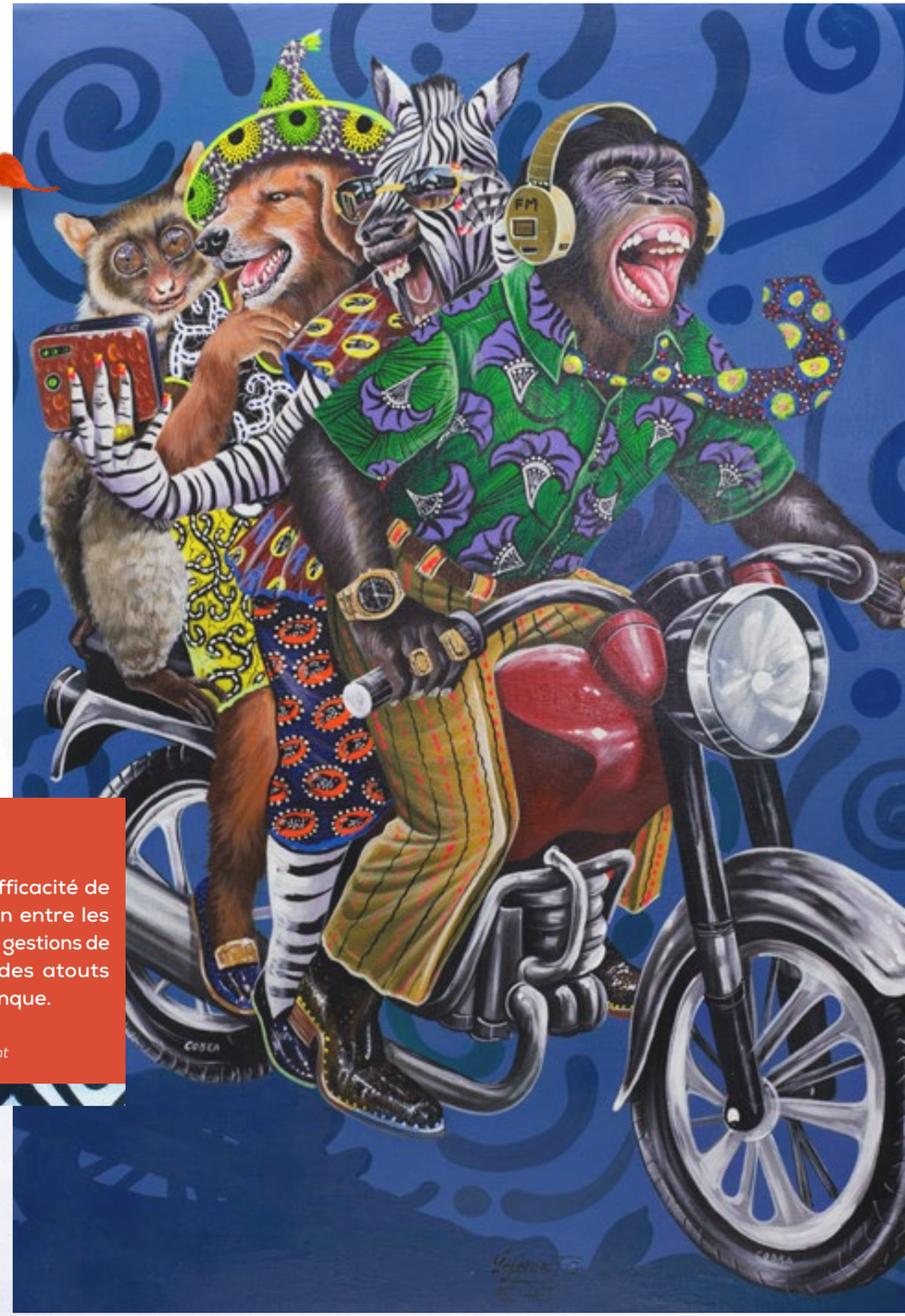
La Banque Centrale du Congo a édicté dans son instruction 21, les règles de base de la gouvernance applicables aux banques congolaises. La transparence et la bonne gestion régissent les relations entre les actionnaires, le conseil d'administration, le comité de gestion et les autres parties prenantes.

La croissance continue de la TMB implique une remise en question permanente et un renforcement de ses organes de gestion et de contrôle. Leurs règles de fonctionnement sont consignées dans des chartes spécifiques déposées à la Banque Centrale du Congo et garantissent une ligne de conduite claire et transparente. Chaque organe a ainsi sa fonction propre : le conseil d'administration est l'organe délibérant ; il confie la gestion quotidienne de la Banque au comité de gestion qui en est l'organe exécutif.

Une série de procédures maintient une séparation claire des pouvoirs entre ces différents organes de gestion. Pour préserver les valeurs propres à la TMB, des outils de contrôle internes et externes facilitent l'identification des risques, permettent de les gérer rapidement et, le cas échéant, de bannir les transactions contraires à la philosophie de la TMB ou portant préjudice à sa réputation.

Les employés connaissent et respectent la politique d'éthique de la Banque. Le code de déontologie fait partie de la formation dispensée à toutes les recrues. Les administrateurs, la direction, ainsi que l'ensemble du personnel de la TMB exercent leurs responsabilités et activités conformément aux normes éthiques les plus strictes et aux principes juridiques applicables. ◆

Lofenia
Bisengo na biso



> **La rapidité et l'efficacité de la communication entre les divers organes de gestions de la TMB restent des atouts majeurs de la Banque.**
>
> ***Alexandre Mandeiro***
> *Directeur général adjoint*

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration définit les grandes orientations stratégiques de la Banque et assure la surveillance des activités dans le cadre de ses engagements vis-à-vis des clients, des actionnaires et des partenaires.

Les responsabilités du conseil d'administration incluent les tâches suivantes :

- prendre en charge la planification stratégique de la Banque ;
- superviser l'évaluation de la gestion des risques ;
- planifier la relève et évaluer le rendement du comité de gestion ;
- superviser la communication des informations ;
- garantir la culture d'intégrité, la bonne gouvernance et la conformité.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

› Robert Levy
Président du conseil d'administration

ADMINISTRATEURS EXÉCUTIFS

› Oliver Meisenberg
Administrateur et directeur général
› Alexandre Mandeiro
Administrateur et directeur général adjoint
› Yannick Mbiya Ngandu
Administrateur et directeur général adjoint
› Daniel Kasongo Ilunga
Administrateur et directeur général adjoint

ADMINISTRATEURS NON EXÉCUTIFS

› Célestin Tshibwabwa
Administrateur, président du comité d'audit
› Giovanni Battista Zunino
Administrateur
› Christian Kabila Mwamba
Administrateur
› Bernard de Gerlache
Administrateur

LE COMITÉ D'AUDIT

Le comité d'audit rapporte au conseil d'administration et assiste ce dernier dans sa fonction de contrôle. Il reçoit, analyse et commente les rapports sur les travaux réalisés par l'audit interne. Si nécessaire, il propose au conseil d'administration des moyens pour renforcer l'efficacité de l'audit interne.

COMPOSITION DU COMITÉ D'AUDIT

› Célestin Tshibwabwa
Président

› Giovanni Battista Zunino
Administrateur

LE COMITÉ DE GESTION

Organe exécutif de la Banque, il en assure la gestion journalière. Le comité de gestion met en œuvre les actions suivantes pour réaliser les objectifs stratégiques définis par le conseil d'administration :

- assurer la gestion courante de la Banque ;
- fournir des informations adéquates au conseil d'administration ;
- exécuter et faire exécuter les décisions du conseil d'administration ;
- veiller au respect du cadre légal et réglementaire.

Différents comités spécifiques sont liés au comité de gestion : Commercial, Assets and Liabilities (ALCO), Crédit, IT, Trésorerie, Risques et Contrôle Interne. Ces derniers, dans un rôle de concertation, font des propositions en fonction de leur domaine de compétences et rapportent directement au comité de gestion.

COMPOSITION DU COMITÉ DE GESTION

› Oliver Meisenberg
Directeur général, assure la présidence du comité de gestion
› Alexandre Mandeiro
Directeur général adjoint, en charge des départements à caractère administratif
› Yannick Mbiya Ngandu
Directeur général adjoint, en charge du Réseau d'agences
› Daniel Kasongo Ilunga
Directeur général adjoint, en charge des Finances et de la Trésorerie
› Guillaume Kwongkam
Responsable du département Opérations
› Rock Ngouoto
Responsable du département Crédit
› Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie
Responsable du département Gestion des Risques
› Patrick Read
Business manager

Un domaine particulier d'attention et d'investissement en 2020, et il se poursuivra à l'avenir, est la gouvernance informatique, qui est un cadre conçu pour obtenir les résultats et les comportements souhaités. La gouvernance consiste à assurer le contrôle et la surveillance de tous les systèmes informatiques. Cela implique d'aligner la gestion et les opérations informatiques sur les besoins et les exigences de l'entreprise afin de garantir la conformité aux politiques et réglementations internes et externes.

LE CONTRÔLE et la gestion des risques

LES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES SE SONT DOTÉS DE RÈGLES AFIN DE MIEUX APPRÉHENDER LA GESTION DES RISQUES. L'OBJECTIF EST DOUBLE: GARANTIR LA PÉRENNITÉ DE LEURS ACTIVITÉS ET PROTÉGER LES INTÉRÊTS DE LEURS CLIENTS.

A la TMB, le contrôle et la gestion des risques sont assurés par le département Gestion des Risques. Le département regroupe une vingtaine de personnes réparties entre les villes de Lubumbashi, Kinshasa et Goma. En délocalisant ses équipes à travers ses trois pôles régionaux, au plus près des clients, la Banque a une approche plus efficace et pragmatique du contrôle et de la gestion des risques. Cette organisation vise à une maîtrise accrue des risques de différentes natures auxquels chaque banque est exposée dans l'exercice de ses activités.

Le département Gestion des Risques a pour principales missions de mettre en œuvre la politique de gestion des risques approuvée par le conseil d'administration de la Banque. Cela revient, en pratique, à mettre en place un dispositif permettant de détecter, d'analyser, de mesurer, de surveiller, d'atténuer et donc, in fine, de maîtriser les risques inhérents à l'activité bancaire.

Au même titre que le département Conformité et que le département Contrôle Interne, le département Gestion des Risques assure une fonction de contrôle permanent de deuxième niveau prise en charge par des équipes n'exerçant pas de fonctions opérationnelles. La Banque Centrale du Congo a émis, en date du 14 mai 2019, une nouvelle Instruction n°22 Modification n°1 relative à la Gestion des Risques. Cette norme réglementaire apporte plusieurs innovations majeures à cette fonction.

Cinq principaux types de risques sont identifiés en matière bancaire

LE RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit est le risque résultant de la défaillance potentielle d'une contrepartie qui n'est plus en mesure d'honorer ses engagements vis-à-vis de sa banque. Ce risque se manifeste principalement lorsqu'un débiteur n'honore pas ses engagements à échéance ; il en résulte une perte financière éventuelle pour la banque. L'évaluation de la plausibilité du non-recouvrement est l'élément central de la mesure du risque de crédit.

La TMB dispose d'une série d'indicateurs permettant d'évaluer, à intervalles réguliers, la qualité de son portefeuille de crédit. Il s'agit notamment du niveau de ses créances non performantes ainsi que du niveau des provisions constituées en couverture des engagements de crédit en cours.

La bonne compréhension de l'environnement demeure pour la TMB un facteur clé de sa maîtrise du risque de contrepartie. Les réalités économiques et sociales de la RDC varient en fonction des régions et des villes. Banque universelle et de proximité, la TMB s'est parfaitement adaptée à cette réalité. Chaque ville où la TMB est implantée compte notamment au moins un agent de crédit.

LE RISQUE OPÉRATIONNEL

Le risque opérationnel est le risque de perte résultant d'une carence ou d'une défaillance imputable à des procédures, des personnes, des systèmes internes, ou à des événements externes à une institution. Il provient généralement de la survenance d'un des événements suivants : fraudes internes et/ou externes, erreurs envers les clients, dommages aux biens, vols, interruptions d'activité due à des facteurs externes, bugs informatiques, cyberattaques, etc.

Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie, responsable du département Gestion des Risques, explique : "le risque opérationnel est par nature le plus difficile à quantifier et à gérer, compte tenu du caractère intrinsèquement aléatoire des événements sous-jacents". Son contrôle repose essentiellement sur une maîtrise des processus internes et, dans certains cas seulement, sur le recours à l'assurance comme outil de gestion des risques.

La TMB a également élaboré et mis en œuvre des Plans de Continuité de l'Activité ou PCA, visant à garantir la continuité des services essentiels, quelle que soit la cause de la perturbation. L'approche de la Banque va au-delà de la persistance des activités et de la reprise après sinistre. Elle comprend aussi des réponses en cas de pannes de systèmes informatiques, d'intempéries, d'émeutes ou de dysfonctionnement de fournisseurs tiers.

LE RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité est le risque pour une banque de ne pas pouvoir s'acquitter de ses engagements à court terme. Ce risque constitue l'une des pierres angulaires du dispositif de Bâle 3, élaboré en réponse à la crise financière internationale de 2007-2009.

Pour se prémunir contre ce type de situation, la TMB maintient une politique rigoureuse de gestion de ses liquidités. Elle se donne les moyens

de mettre en œuvre une stratégie saine et cohérente pour répondre aux besoins de liquidités de la clientèle, quelles que soient les circonstances. Par ailleurs, elle respecte les ratios de liquidités imposés par le régulateur. Ces ratios, définis par l'Instruction n°14 de la Banque Centrale du Congo, sont déclinés en monnaie nationale, en devises étrangères et toutes devises confondues.

LE RISQUE **DE MARCHÉ**

Le risque de marché correspond au risque de perte résultant des variations défavorables des prix du marché.

Dans l'environnement bancaire congolais, il porte essentiellement sur :

- Les risques de pertes sur les positions en instruments financiers ;
- Les risques de change résultant d'une évolution adverse des cours des devises étrangères par rapport à la monnaie locale en raison d'une position ouverte sur lesdites devises.

La TMB n'a que très peu recours aux instruments financiers et cet enjeu se concentre donc essentiellement sur la gestion du risque de change. Dans un environnement économique congolais caractérisé par une forte dollarisation et une dévaluation presque permanente du franc congolais au cours des dernières années, il est primordial pour les établissements de crédit de maintenir une position de change équilibrée. Ce que fait la TMB, tout en optimisant sa rentabilité en saisissant les opportunités d'arbitrage sur le marché. Cette responsabilité incombe au comité Trésorerie de la Banque.

LE RISQUE **DE RÉPUTATION**

Le risque de réputation désigne le risque encouru par une banque en lien avec tout événement d'origine interne ou externe pouvant porter préjudice à son image. La notoriété d'un établissement financier est une variable économique à part entière et l'un des principaux déterminants du comportement des consommateurs.

Pour conserver au plus haut sa respectabilité et maintenir sa bonne réputation dans le pays, la TMB met l'accent sur la maîtrise de ses processus internes, sur la qualité de ses ressources humaines et sur son dispositif de contrôle interne. Cependant, la TMB a préféré ne pas recourir à une agence de rating. Fabrice van Pottelsberghe de la Potterie explique la raison de cette décision : "dans le mode de fonctionnement des principales agences de notation, la note ne pourra jamais être supérieure à la note souveraine du pays dans lequel une banque est implantée. Or, la note de la RDC est de Caa1 chez Moody's et CCC+ chez S&P, ce qui sont des notes faibles. Nous avons donc jugé inopportun d'entreprendre un processus de notation long et coûteux pour un résultat attendu que l'on sait en dessous de la solvabilité réelle de notre institution".

› GESTION PRUDENTIELLE DES RISQUES

Toute banque est exposée à ces risques dont la liste n'est pas exhaustive, et doit faire face à l'évolution constante de l'environnement politique et économique dans lequel elle opère. Une adaptation continue des moyens mis en œuvre pour la maîtrise de ces risques est donc indispensable. L'objectif ultime d'une gestion prudentielle des risques est de préserver le patrimoine d'une banque, ainsi que celui de ses clients, et de renforcer la résilience de l'institution dans un environnement en constante mutation.

Sous l'autorité du comité de gestion, le département Gestion des Risques déploie un ensemble de moyens, de procédures et d'actions permettant à la Banque de maîtriser ces différents risques. Le conseil d'administration, quant à lui, approuve et examine, à intervalles réguliers, les stratégies élaborées pour maintenir chaque risque significatif à un niveau acceptable.

L'attitude prudentielle de la TMB concernant le contrôle et la gestion du risque contribue largement à la qualité de ses ratios de solvabilité, liquidité et rentabilité. Par conséquent, la TMB est parfaitement positionnée pour répondre à ses engagements à court, moyen et long termes. ◆

LA CONFORMITÉ (Compliance)

LA CONFORMITÉ IMPLIQUE L'IDENTIFICATION PAR LA BANQUE DES ACTIVITÉS DE CHACUN DE SES CLIENTS, DE SES REPRÉSENTANTS ET DE TOUTE AUTRE PARTIE LIÉE, AINSI QUE LA SURVEILLANCE CONTINUE DE CHAQUE OPÉRATION QUI TRANSITE PAR LA BANQUE.

La TMB respecte toutes les lois en vigueur et l'éthique professionnelle. Son département Conformité veille notamment à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme. L'approche de la TMB en matière de conformité met résolument l'accent sur la nécessité de garantir et de maintenir une culture de conformité et d'éthique appropriée au sein de la Banque. La Direction donne à l'ensemble du personnel une orientation ferme sur les pratiques et principes commerciaux éthiques.

La TMB renforce sans cesse ses contrôles pour assurer le strict respect des règles en matière de conformité. Elle ne traite pas avec des entités ou individus suspectés d'activités illicites, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Les sanctions internationales, notamment celles de l'ONU, de l'OFAC et de l'Union européenne sont prises en compte et rigoureusement respectées dès l'entrée en relation avec le client et dans la surveillance de toutes les opérations quotidiennes.

Dans un monde en mutation rapide, les risques auxquels sont exposées les banques sont multiples. Ainsi en RDC, on estime que 80 % de l'activité économique est informelle, ce qui explique que le cash soit largement utilisé pour réaliser des transactions, d'où la nécessité d'une surveillance particulière des opérations en espèces.

› UN DÉPARTEMENT CONFORMITÉ COMPÉTENT ET FORT

Compte tenu de l'étendue de son réseau et de la croissance de son portefeuille client, la TMB s'est dotée d'un département Conformité significatif. Ses effectifs sont essentiellement répartis entre les trois pôles opérationnels de la Banque, en permanence au plus proche des clients. "Le département Conformité veille à ce que toutes les activités de la Banque soient en adéquation avec les réglementations nationales et internationales afin d'identifier les risques et de prévenir toute violation dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la fraude et la corruption", précise Oliver Lumbu, compliance manager. ◆

› LES AGENTS, PREMIÈRE LIGNE DE DÉFENSE

Les agents sont familiarisés avec les notions de conformité dès leur recrutement. Dans le cadre de sa formation générale, chaque employé étudie de façon approfondie les notions de compliance, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Outre la formation initiale, les agents suivent annuellement une mise à jour sur le sujet, organisée conjointement par les départements Formation et Conformité. La TMB a conscience que ses employés sont porteurs des valeurs de la Banque ; ils doivent tous, à tout moment, respecter les normes, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'au renvoi. De même, les clients sont avisés des règles dès l'entrée en relation.

› DES OUTILS DE POINTE

Pour assurer les diligences sur la clientèle et les opérations, la TMB s'est munie d'outils sophistiqués :

- Le premier filtre est humain. Les agents de la Banque effectuent un screening du client potentiel, s'informent sur la situation financière et les sources de revenus du futur titulaire de compte.
- Un logiciel de filtrage permet de croiser les bases de données nationales et internationales avec celles de la TMB afin de s'assurer qu'aucun client ne fait l'objet de sanctions. D'autres outils en ligne sont utilisés en cas de besoin, pour des diligences additionnelles.
- Un logiciel d'analyse transactionnelle intervient dans la troisième phase. Il intègre une série de schémas permettant de détecter les transactions douteuses. Toutes les opérations qui transitent par la Banque font l'objet d'analyses.

L'utilisation conjointe de ces outils extrêmement performants démontre un engagement indéfectible de la TMB envers les meilleures pratiques en matière de conformité. Ces mécanismes représentent un gage de sécurité pour les clients ainsi que pour les partenaires de la Banque.

Les institutions financières dotées d'une approche compliance forte, au sein desquelles les employés comprennent la position et les principes éthiques d'application, sont mieux préparées à faire face aux risques de conformité imprévus. Cela s'explique en partie par le rôle de facilitateur de la conformité, qui permet au service habilité, comme c'est le cas à la TMB, d'impulser le changement grâce à des réseaux solides et des messages clairs et cohérents.

En se concentrant résolument sur la culture, l'éthique et les principes, la TMB s'assure d'être en mesure de gérer les risques de conformité imprévus.

Alexandre Mandeiro
Directeur général adjoint

› QUELQUES INSTITUTIONS ET RÈGLEMENTS CLÉS EN RAPPORT AVEC LA CONFORMITÉ

- **La CENAREF – Cellule Nationale de Renseignements Financiers**
  Organisation congolaise spécifiquement en charge de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. La TMB rapporte à la CENAREF toute suspicion en la matière.
- **Le FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act**
  Règlement du code fiscal des Etats-Unis exigeant des institutions financières du monde entier, la déclaration de leurs clients assujettis au fisc américain. Pour s'y conformer, la TMB est enregistrée auprès de l'IRS (Internal Revenue Service
- **Le GAFI – Groupe d'Actions Financières Organisme**
  Organisme intergouvernemental dont les quarante recommandations sont reconnues comme la norme internationale en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. La TMB applique rigoureusement ces recommandations.
- **L'ACAMS – Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists**
  Association américaine d'experts en lutte contre le blanchiment d'argent qui organise des formations certificatives. Le personnel de la TMB, engagé dans le processus de conformité, suit ces formations.
- **L'OFAC – Office of Foreign Assets Control**
  Organisme de contrôle financier dépendant du Département du Trésor des Etats-Unis, chargé de l'application des sanctions internationales américaines. La TMB respecte toutes les sanctions internationales de l'ONU, de l'Union européenne et des États-Unis, pour ne citer que les principales.
- **L'OHADA – Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires**
  Organisation panafricaine, regroupant 17 pays, RDC comprise, dont l'objet est d'harmoniser le droit des affaires dans les Etats parties. La TMB est conforme au droit de l'OHADA.

L'APPROCHE commerciale

LA TMB CONNAÎT SES CLIENTS, MESURE LEURS ATTENTES ET ASPIRATIONS. PAR SA CONNAISSANCE DU TERRAIN, SES INVESTISSEMENTS ET SES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES, LA TMB EST EN MESURE D'OFFRIR DES SOLUTIONS ADAPTÉES À SES CLIENTS.

Banque universelle, la TMB travaille avec une clientèle variée, œuvrant dans une multitude de secteurs ; elle diversifie constamment son portefeuille client, tant d'un point de vue sectoriel que géographique. En outre, élargir et consolider cette base clientèle contribue à une meilleure diversification des risques. L'approche commerciale de la TMB est totalement maîtrisée.

Fin 2020, le réseau de la TMB compte 106 agences et guichets, 60 distributeurs automatiques de billets (DAB) et plus de 1700 agents indépendants ; ce qui en fait la banque la plus présente sur le territoire congolais.

Avec PEPELE Mobile et TMB NetBank, la TMB est la première banque du pays à avoir amorcé la transition vers une banque digitale. La TMB offre à ses clients plusieurs canaux d'accès à ses services qui permettent à la Banque de s'adapter aux changements de modes de consommation et qui traduisent fidèlement le concept de "banque de proximité". Téléphones, applications et services en ligne se sont ajoutés aux canaux de distribution traditionnels des banques. Ces axes se complètent et permettent à la Banque de réaliser ses ambitions de banque universelle : la TMB est la banque pour tous, partout dans le pays, à tout moment.

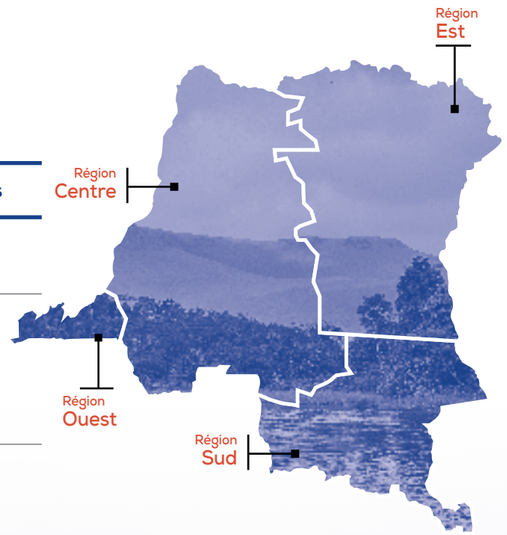
Particuliers, entreprises et institutions peuvent s'appuyer sur la TMB. Sa compréhension approfondie de la relation commerciale, des enjeux stratégiques ainsi que sa connaissance des besoins locaux et des réalités de terrain en font un partenaire incontournable. Sa stratégie est résolument centrée sur l'humain et ses ambitions invariablement orientées vers la RDC.

› TROIS PÔLES QUATRE RÉGIONS

La TMB s'appuie sur trois pôles régionaux qui soutiennent les activités de la Banque et sa gestion opérationnelle : Lubumbashi, Kinshasa et Goma. La gestion opérationnelle de la TMB est organisée en quatre régions. Chacune d'elles est supervisée par un business manager ayant une connaissance approfondie de sa zone. Chaque business manager a un rôle principalement commercial mais également administratif et logistique. Expert dans la gestion des agences bancaires, il constitue un point de relais entre le comité de gestion et les chefs d'agence.

Les différentes provinces sont réparties en régions de la façon suivante :

Régions	Provinces	Business managers
Région Ouest	Kinshasa, Kongo-Central	Patrick Read (Kinshasa)
Région Centre	Equateur, Kasaï, Kasaï-Central, Kasaï-Oriental, Kwango, Kwilu, Lomami, Mai-Ndombe, Mongala, Nord-Ubangi, Sankuru, Sud-Ubangi, Tshuapa	Trésor Khasa (Mbuji-Mayi)
Région Est	Bas-Uele, Haut-Uele, Ituri, Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Tshopo	James Komba (Goma)
Région Sud	Haut-Katanga, Haut-Lomami, Lualaba, Tanganyika	Sele Mulumba (Lubumbashi)



tmb@tmb.cd

› LE COMITÉ COMMERCIAL

Le comité Commercial est dirigé par Yannick Mbiya, directeur général adjoint, en charge du Réseau d'agences, et se compose des quatre business managers, auxquels s'ajoute le business development manager, Arsène Ntambuka.

Yannick Mbiya explique : "la croissance continue de la TMB s'appuie sur une approche commerciale forte, focalisée sur les besoins de la clientèle et la maîtrise des chaînes de valeurs. La TMB n'a de cesse d'innover et proposer de nouveaux produits, permettant à la Banque de satisfaire les demandes de ses clients et de capter de nouvelles parts de marché". La TMB se donne les moyens de ses ambitions et veille en permanence au respect des procédures, garantissant une croissance mesurée et durable.

Le comité Commercial veille au respect de l'équilibre entre objectifs de croissance et maîtrise des impératifs opérationnels. Le comité met en place la politique commerciale dans les quatre zones et est chargé du développement de la clientèle implantée dans plusieurs provinces du pays ou en relation commerciale avec plusieurs centres d'affaires en RDC. Le comité Commercial fait preuve d'initiative, prospecte et propose des solutions adaptées aux grandes entreprises, PME et institutions. ◆

Lofenia
La sapologie moderne

RAPPORT **D'ACTIVITÉS**

02

L

26
LA TMB, banque universelle dans un monde digital

40
L'ENGAGEMENT de la TMB

44
L'HUMAIN

50
LA BANQUE en période de Covid-19

LA TMB, banque universelle dans un monde digital

L'OFFRE DE LA TMB S'ADAPTE ET SE DÉCLINE EN FONCTION DES BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE SEGMENT DE CLIENTÈLE.

Banque universelle, la TMB propose ses services et produits à tous les secteurs du marché congolais : corporate, PME, institutions internationales, particuliers, fonctionnaires, salariés.

"Dans ce pays à la taille d'un continent, dominé par l'économie informelle, au faible taux de bancarisation, connaissant un immense déficit infrastructurel, la vision à long terme de la TMB est et a toujours été de donner à chaque Congolais un accès au système bancaire, et ce, peu importe les moyens dont il dispose et l'endroit où il vit", explique Arsène Ntambuka, business development manager, qui poursuit : "l'inclusion financière est ancrée profondément dans l'ADN de la Banque".

La Banque a réussi le défi d'orienter sa clientèle vers les nombreuses solutions digitales qu'elle propose. Celles-ci correspondent aux moyens et besoins des clients ; elles témoignent plus que jamais de l'engagement ferme et fort de la TMB envers le pays et sa population.

"La TMB est une banque digitale de premier plan et le leader de la filière numérique en RDC", indique Alda Vidal, déléguée commerciale à Kinshasa. L'offre numérique et digitale développée par la Banque est spécifiquement pensée pour le pays et par le pays, en parfaite adéquation avec la devise "Made in Congo" de la Banque.

LA BANQUE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Dans le cadre d'une année 2020 perturbée, la TMB est restée fidèle à son slogan "notre banque pour la vie" et s'est positionnée en partenaire de ses clients sur le long terme. Ses équipes performantes et compétentes se sont appuyées sur la force financière de l'institution et sur ses innovations technologiques pour soutenir le secteur des affaires en RDC.

La clientèle d'affaires au Congo utilise de plus en plus le digital et est en droit d'attendre que sa banque l'accompagne efficacement. Alda Vidal, déléguée commerciale à Kinshasa, confirme que "dans un contexte extrêmement concurrentiel, la TMB mise sur l'innovation. Le développement du numérique est perçu comme une opportunité de se réinventer et d'améliorer les relations avec les clients, en leur offrant une plus grande souplesse et leur ouvrant l'accès à une gamme de services et produits qui correspondent à un environnement technologique moderne et sécurisé". Elle précise cependant que "le conseil bancaire que le client est en droit de recevoir demeure la norme et renforce les bénéfices des solutions digitales". Le conseil, la confiance et la sécurité sont les piliers de la relation qui unit la TMB et ses clients.

› LES PRÊTS AUX ENTREPRISES

Banque d'affaires, la TMB offre des facilités de crédit et soutient les entreprises à travers le pays. La pratique de crédit prônée par la TMB est fidèle à son engagement à être la banque universelle du Congo, qui accompagne ses clients tout au long de leur vie. Le bilan stable et solide de la Banque lui donne les moyens de ses ambitions.

La TMB est l'un des principaux pourvoyeurs de crédits aux entreprises en RDC.

En 2020, de nombreuses sociétés ont été frappées de plein fouet par la crise engendrée par le coronavirus. La TMB a pu s'appuyer sur des années de bénéfices consolidés et sur la diversification exceptionnelle de son portefeuille Crédit pour offrir à ses clients des facilités pour l'adaptation des crédits en cours. Nos équipes privilégient la compréhension et la gestion des risques auxquels les clients sont confrontés afin de s'assurer que nous avons la capacité de les accompagner dans leur croissance.

Rock Ngouoto, responsable du département Crédit, explique que "nos équipes ont pris contact avec les clients concernés pour réfléchir ensemble aux mesures d'accompagnement que la TMB pouvait leur fournir. Un comité de crédit Covid a vu le jour, dont le rôle est d'évaluer les pistes de solutions proposées par la Banque en fonction de la situation particulière du client". Il ajoute que "la TMB a consenti des rééchelonnements des engagements, avec des périodes de latence ou de grâce pour les échéances selon les cas, mais a aussi octroyé des facilités, à titre exceptionnel, pour soutenir les besoins en fonds de roulement de certaines sociétés".

En ce qui concerne le secteur agricole, la crise Covid-19 a souligné les faiblesses nationales liées à l'insuffisance de la production locale. La nécessité pour la RDC de limiter sa dépendance aux importations et atteindre l'autosuffisance alimentaire pour les produits de première nécessité s'est faite plus criante. La TMB a saisi cette opportunité pour poursuivre la diversification de son portefeuille Crédit dans l'accompagnement des structures évoluant dans les secteurs productifs, plus particulièrement l'agriculture. Rock Ngouoto affirme en effet que "le financement du secteur agricole doit être une priorité pour les états africains. La TMB, s'inscrivant dans cette logique, a plus que jamais pris ses responsabilités en la matière en période Covid".

Lofenia
La sapologie moderne (détail)

› SALON FÉMININ DE L'ENTREPRENEUR

La TMB a sponsorisé le **Salon Féminin de l'Entrepreneur,** organisé du 5 au 8 mars 2020 à Kinshasa dans le cadre de la journée internationale des femmes.

Sous le thème "la femme au cœur de l'économie congolaise", cet événement vise à promouvoir l'entrepreneuriat de la femme congolaise, de manière à offrir aux Congolaises des opportunités pour accéder aux ressources existantes, de croissance et d'apprentissage.

Le partenariat *TMB-BEI*

En 2018, la TMB a conclu un partenariat avec la Banque européenne d'investissement (BEI) qui vise notamment à soutenir les facilités de prêts accordées aux PME, et particulièrement celles actives dans l'agroalimentaire. Ce partenariat a été étendu et approfondi fin 2020 lorsque la TMB a conclu un nouveau contrat de financement de 20 millions d'euros avec la BEI. Cette ligne de crédit a augmenté la capacité de la TMB à soutenir la croissance et le développement des entreprises congolaises.

Une fois de plus en 2020, les principaux bénéficiaires des facilités soutenues par la BEI ont été des entreprises opérant dans le secteur agricole. La croissance durable et inclusive du secteur agricole congolais revêt une importance cruciale pour garantir une croissance économique à long terme au pays. La TMB l'a bien compris et s'engage dans le financement de l'expansion des secteurs nationaux à haut potentiel que sont l'agriculture et de l'agro-industrie.

› LE LEASING OU CRÉDIT-BAIL

La TMB est la première banque à proposer des produits de leasing en RDC, offrant à ses clients des solutions de crédit-bail flexibles et adaptées à leurs besoins.

Pour la mise en place de son offre de leasing, la TMB a travaillé avec les experts internationaux les plus au fait de la pratique ; "le savoir-faire de ces sociétés couplé à notre maîtrise de la gestion des risques de crédit en RDC et à notre connaissance du marché local, nous permet de proposer l'offre de leasing la mieux adaptée au Congo", complète Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences. La TMB est la seule et unique banque en RDC à proposer des solutions de crédit-bail à ses clients.

Selon Arsène Ntambuka, business development manager, "le leasing permet à la Banque d'offrir des solutions pour financer la croissance d'entreprises évoluant dans des secteurs à haute intensité capitalistique, à forte compétitivité, comme les mines, l'agriculture ou les travaux publics".

Le financement continu et significatif octroyé par la TMB aux secteurs de l'agriculture et de l'agro-industrie s'est poursuivi tout au long de 2020.

"La politique d'inclusion financière chère à la TMB se concrétise également dans sa pratique de crédit. La Banque soutient les projets agricoles, porteurs d'avenir pour le pays et a concrétisé une offre de crédit-bail particulièrement adaptée à la réalité rurale du Congo", explique Rock Ngouoto, responsable du département Crédit. En effet, en fournissant les ressources nécessaires aux structures opérant en milieu rural, le leasing apporte un soutien considérable aux communautés locales.

Avantages *du leasing*

Le crédit-bail offre des opportunités et avantages significatifs aux clients de la TMB :

- Le client bénéficie des outils de production les plus modernes car les équipements en leasing sont achetés neufs auprès de distributeurs agréés.
- Le client dispose d'un outil de production en phase avec l'évolution de son cycle d'exploitation.
- Le client bénéficie d'une réponse rapide à sa demande de leasing car l'analyse d'un dossier de leasing est plus courte que celle d'une demande de crédit bancaire classique.
- Le client ne doit pas mobiliser sa liquidité en une fois pour l'acquisition des équipements car le coût d'acquisition est étalé sur la durée d'utilisation des équipements. En outre, le crédit-bailleur finance 100 % de l'investissement, contrairement à un crédit bancaire où un apport en fonds propres est exigé.
- Le crédit-bailleur conserve la pleine propriété du bien qu'il met en location. Aucune autre sûreté réelle ou personnelle n'est donc requise.
- Les loyers payés par le locataire ne sont assortis d'aucune taxe et sont totalement déductibles de la base imposable du client.

Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences, conclut : "les produits de leasing de la TMB permettent aux clients d'investir dans des biens d'équipement qui constitueront le vecteur d'un transfert de technologie vers les entreprises congolaises, stimuleront la productivité et contribueront à la création de richesse".

› L'OFFRE PEPELE MOBILE POUR LES ENTREPRISES

PEPELE Mobile est l'offre de mobile banking de la TMB ; il s'agit d'un compte en banque à part entière et pas simplement d'un service de mobile money ou de portefeuille électronique. "Pour les utilisateurs professionnels, PEPELE Mobile offre une gamme de fonctionnalités B2B et B2C avancées, en ce compris le traitement des paiements de masse", souligne Sele Mulumba, business manager de la zone Sud.

Si l'engouement des particuliers pour PEPELE Mobile est une évidence en RDC, les entreprises, institutions et administrations valorisent plus encore les avantages de l'offre de mobile banking de la Banque. Paul Mwamba, du département PEPELE Mobile, souligne que "PEPELE Mobile apporte une plus-value importante aux entreprises au niveau de leur chaîne de valeur et leur permet de proposer plusieurs types de transactions sur une seule et même plateforme".

PEPELE Mobile est sans conteste l'offre bancaire la mieux adaptée au marché congolais grâce à ses nombreux avantages :

- Facilité d'utilisation - disponible en six langues
- Interopérabilité de la solution qui fonctionne sur tous les réseaux
- Sécurité des opérations - fonctions avancées de sécurité
- Exécution des transactions en temps réel
- Traçabilité des paiements avec fonctionnalités d'audit
- Fonctionnement du service sur tout type de téléphone portable
- Gratuité des transactions internes et coûts réduits des autres transactions
- Visibilité avec accès à un portail Web
- Flexibilité d'adaptation de la plateforme à tous les business cases
- Ecosystème PEPELE Mobile pour des paiements faciles (guichets TMB, guichets PEPELE Mobile, agents indépendants PEPELE Mobile, Application mobile, SMS, serveur vocal interactif, site Web)

La gestion de la paie des salaires a gagné en simplicité avec PEPELE Mobile. Bruno Gustave, chef de projet Digital banking, explique qu'avec "PEPELE Mobile, la paie est digitalisée et les employeurs rémunèrent leurs salariés sur leur compte ou en cash si le bénéficiaire ne possède pas de compte PEPELE Mobile ; dans ce dernier cas, le bénéficiaire reçoit un code de retrait et prend possession de son salaire". Terminées dès lors les longues files au sein des entreprises aux dates de paie.

Arsène Ntambuka, business development manager, ajoute qu'en 2020, "de nombreuses entreprises se sont tournées vers PEPELE Mobile dans l'urgence, pour pallier les problèmes de mobilité et de confinement auxquels étaient confrontés leurs agents. Elles ont vite été convaincues par l'efficacité des prestations proposées. Les problèmes de mobilité et les confinements génèrent leur lot de risques dans la gestion du cash pour les entreprises et PEPELE MOBILE a permis le lancement d'un processus de de-risking en réduisant drastiquement l'usage du cash".

Pour Alain Lekien, de la cellule Paie des fonctionnaires, "en particulier dans les zones reculées du pays, PEPELE Mobile a permis la transformation des processus traditionnels de paie. PEPELE Mobile propose en effet des solutions de déploiement à travers le pays à deux niveaux, avec d'une part, des équipes mobiles et d'autre part, des agents indépendants PEPELE Mobile qui sont souvent des commerçants locaux". Le taux élevé de pénétration de la téléphonie mobile au Congo contribue au succès croissant de PEPELE Mobile, car l'offre de mobile banking de la TMB fonctionne sur tout type de téléphone portable et avec tous les opérateurs du pays.

Bruno Gustave explique que "le paiement des taxes est également facilité par les intégrations techniques de PEPELE Mobile à diverses administrations publiques, ce qui permet à ces dernières d'être créditées en temps réel, en toute sécurité et avec une traçabilité garantie que ne permettaient pas les paiements cash".

› LE SERVICE TMB NETBANK POUR LES ENTREPRISES

La plateforme TMB NetBank offre l'accès en ligne aux comptes TMB. Elle se décline en deux formats selon que l'utilisateur est un particulier ou une personne morale.

L'internet banking pour les sociétés offre des options spécifiques et variées et une grande flexibilité d'utilisation. James Komba, business manager de la Zone Est, souligne que "la pandémie de Covid-19 a mis en lumière les nombreux avantages offerts par les solutions digitales de la TMB".

La fonctionnalité de paiement de masse sur TMB NetBank intègre la possibilité pour une entreprise de télécharger des fichiers Excel permettant de gérer facilement et efficacement des paiements multiples, notamment les paiements des salaires. NetBank facilite également la gestion des paiements des taxes et impôts, intégrant la possibilité de joindre des pièces justificatives, fournissant aux utilisateurs les ressources d'audit et réduisant les temps de procédure.

Les fonctionnalités TMB NetBank évoluent constamment pour rendre le service plus agréable à l'emploi. Un onglet PEPELE Mobile a notamment été intégré à l'interface TMB NetBank permettant à l'utilisateur de rester dans le même espace pour effectuer indifféremment ses transactions sur comptes TMB ou PEPELE Mobile.

Le nombre d'utilisateurs de TMB NetBank a connu une progression de l'ordre de 94 % en 2020, alors que le volume des transactions opérées via TMB NetBank a plus que doublé avec une progression de 107 %. Ce succès démontre l'attrait du marché pour le service.

Arsène Ntambuka conclut ainsi : "la digitalisation vise évidemment à optimiser le temps du client mais a également pour objectif de réduire les risques d'erreur, de fraude". Dans une société où le temps devient un bien précieux, la banque à distance est une nécessité absolue.

› LES SERVICES BANCAIRES DANS LES ZONES RECULÉES

La TMB est le champion incontesté de la bancarisation en RDC. La Banque dispose du réseau d'agences le plus large du pays et elle possède une expertise inégalée en matière de services bancaires dans les zones reculées. Les équipes de la TMB se déplacent durant des périodes allant jusqu'à trois semaines pour fournir des services bancaires à des centaines de milliers de clients dans des sites éloignés à travers le pays. L'expérience inégalée de la TMB dans ce domaine a permis à la Banque de développer une proposition unique pour les entreprises, les entrepreneurs, les organismes internationaux et les ONG, actifs en tout lieu du Congo.

La TMB a relevé avec brio le défi d'apporter la banque dans certains déserts bancaires. Plutôt que demander aux personnes de parcourir des dizaines ou centaines de kilomètres pour accéder à leurs fonds en agence, la TMB envoie ses agents sur le terrain pour le confort et la sécurité des clients.

Alain Lekien, de la cellule Paie des fonctionnaires, précise que "l'organisation des paies dans les localités d'accès difficile constitue un défi de taille vu la nature des éléments à surmonter et le manque d'infrastructures de certaines zones, mais c'est une tâche gratifiante qui nous permet de renforcer les liens avec nos clients et contribue à développer la culture bancaire".

La Banque s'appuie également sur son réseau d'agents indépendants PEPELE Mobile présents dans de nombreuses villes du pays. Paul Mwamba les décrit comme de "véritables ambassadeurs de PEPELE Mobile et de la TMB qui permettent d'apporter la banque dans toutes les régions du pays, y compris les zones éloignées de tout centre urbain, vierges de toute présence bancaire".

Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales, souligne que "permettre la réalisation de transactions à partir de lieux où la TMB n'est pas présente constitue un réel défi logistique car les structures routières, portuaires, aéroportuaires, ferroviaires et fluviales sont détériorées et parfois inexistantes dans certaines zones du pays. Les fonctionnalités offertes par PEPELE Mobile, combinées aux services fournis par nos équipes mobiles, nous permettent d'atteindre des bénéficiaires dans des zones reculées et de répondre aux besoins de paiements en espèces dans des contextes humanitaires". L'expertise développée par la TMB bénéficie aux entreprises et organismes en tout lieu où ils décident de s'établir.

› LES SERVICES AUX FRONTIÈRES

La présence d'agences de la TMB dans les villes situées aux abords des frontières et dans les ports d'entrée, notamment Kasumbalesa, Bukavu, Goma et Matadi, facilite et accélère les opérations d'import-export des clients.

Passez la porte d'une de nos agences et profitez de l'accueil et du professionnalisme de nos équipes. Pénétrez dans la banque digitale, vous y retrouvez le monde TMB et découvrez la facilité et l'efficacité de nos solutions numériques.

Arsène Ntambuka
Business development manager

Lofenia
L'annonce de
l'Indépendance 1960

› COMMODITY VOUCHER

Le **Commodity Voucher** ou bon d'achat électronique, en français, proposé par la TMB, a été conçu en tenant compte des besoins des sociétés, des ONG et des institutions. Au lieu de réaliser un transfert ou envoyer du cash à un salarié ou un fournisseur, on lui envoie un bon d'achat à échanger chez un commerçant contre des marchandises prédéterminées ou des services. Cela permet de s'assurer de la destination des fonds, le bénéficiaire ne pouvant acheter qu'une denrée ou un matériel spécifique avec ce coupon.

"Grâce au **Commodity Voucher**, nous pouvons notamment soutenir toute la chaîne de distribution et de valeur d'une PME et d'une ONG avec des solutions adaptées à leurs activités et leurs trésoreries", s'enthousiasme Arsène Ntambuka, business development manager. La TMB accompagne de cette manière le développement du secteur agricole. Arsène Ntambuka continue : "une PME a besoin de maïs ? Pour être sûre que le paysan avec qui elle a un contrat achète bien des intrants avec son avance, elle envoie un Commodity Voucher et sécurise ainsi la transaction".

LA BANQUE AU SERVICE DE SES CLIENTS

Banque de l'inclusion financière, la TMB place le client au centre de ses préoccupations et propose des solutions qui facilitent la banque.

Patrick Read, business manager, explique que "la TMB propose des services personnalisés et est à l'écoute de ses clients ; en agence, par email, par téléphone, sur les réseaux sociaux, nous répondons aux préoccupations de nos clients sur des questions d'ordre général ou plus spécifiques".

L'intérêt des particuliers pour les produits et services bancaires digitaux a considérablement crû en 2020. Chris Musoko, responsable Clientèle à l'agence principale de Kinshasa, développe : "dans la relation bancaire, il y aura certainement un avant et un après Covid. De nombreux clients ont adopté l'offre digitale de la Banque. Ce qui demeure inchangé, c'est l'engagement de la TMB et de ses équipes envers ses clients". Tout au long de 2020, comme toujours depuis sa création, la TMB a accompagné et guidé ses clients avec empathie et bienveillance.

› VOTRE BANQUE 24H/24, 7J/7

Précurseur dans le secteur bancaire congolais, la TMB n'a pas attendu une pandémie mondiale pour proposer à sa clientèle des solutions digitales à faible coût et d'une grande simplicité d'utilisation.

› AUBE NOIRE À KOLI

La TMB a soutenu l'impression de la bande dessinée "Aube Noire à Koli", réalisée par Papy Basikaba et Sébastien Maître. La BD est destinée aux écoles ; un lot a été distribué dans des écoles de Kisangani par l'auteur, originaire de la ville.

Le bédéiste Papy Basikaba avait remporté, en 2018, le prix du meilleur dessinateur pour la BD "Un homme à Koli", dans le cadre de la résidence d'écriture BD Les Bulles de la Ruche, que la TMB avait sponsorisée.

PEPELE Mobile,
révolutionnons la banque !
Ma banque à portée de mains

Avec PEPELE Mobile, le client tient son compte bancaire au creux de la main. Le service est disponible sur tous les réseaux et avec tout type de téléphone portable. Le client peut gérer son compte et ses opérations via l'envoi de SMS sécurisés ou, pour les détenteurs, de plus en plus nombreux, de smartphones, via l'application Pepele.

Made in Congo, ce service porte fièrement les couleurs du drapeau de la RDC et tire son nom du lingala, "PEPELE" signifiant léger ou souple.

Pour Christelle Zola, du département Marketing, "le "Made in Congo" est au cœur de l'âme de la Banque. Nous optons pour des productions locales et favorisons l'émergence des Congolais dans tous les domaines d'activités. Nous croyons en notre pays".

"PEPELE Mobile a joué un rôle crucial auprès de populations précédemment non bancarisées, en leur permettant d'accéder à des services bancaires faciles d'usage, sécurisés et à faible coût", précise Angélique Byaranze, déléguée commerciale à Goma.

PEPELE Mobile offre la possibilité d'une gestion sans contact dès l'ouverture du compte et pour la réalisation de toutes les opérations bancaires. Gérer ses paiements à partir de son téléphone est devenu une évidence en RDC. "Nos clients apprécient notamment la fonction Airtime qui leur permet d'acheter en temps réel des unités téléphoniques, pour eux-mêmes ou leurs proches. PEPELE Mobile est aussi l'outil préféré des Congolais pour le paiement de leurs factures, de la télédistribution, des taxes, des assurances, etc. Ils effectuent leurs paiements à tout moment, où qu'ils soient", explique Angélique Byaranze.

Le succès de l'offre de mobile banking de la TMB ne se dément pas et le nombre de nouveaux enregistrements à PEPELE Mobile a augmenté de près de 50 % par rapport à 2019. Paul Mwamba, du département PEPELE Mobile, souligne que PEPELE Mobile est entré dans les mœurs congolaises et explique avec humour que "souvent au Congo, lorsqu'on vous demandait comment vous alliez, vous répondiez 'pepele' pour dire que tout va bien. Aujourd'hui un grand nombre de Congolais répondent naturellement 'je vais pepele mobile'".

L'offre PEPELE Mobile ne cesse de s'élargir et intègre chaque année de nouvelles fonctionnalités qui facilitent le quotidien des utilisateurs.

"Cette année, par exemple, les parents et étudiants n'ont pas dû subir de longues files d'attente pour le paiement des frais de participation aux Examens d'Etat ; c'était réglé en deux clics grâce à la fonction EXETAT disponible sur PEPELE Mobile", dit avec enthousiasme Cédric Sinunvayo, chef d'agence à Bukavu.

Début 2020, la TMB a instauré la **gratuité des transferts locaux** entre comptes PEPELE Mobile. Cette initiative a généré un grand essor du service dès l'apparition de la pandémie, rencontrant la nécessité d'éviter les manipulations de cash. La Banque a ainsi enregistré une hausse des transferts de compte à compte de plus de 300 % par rapport à 2019 pour les francs congolais et de plus de 250 % pour les dollars américains.

De plus, les transferts internationaux par SWIFT vers les comptes PEPELE Mobile sont proposés à un tarif défiant toute concurrence. Un client PEPELE Mobile paie seulement **1% de frais sur les transferts internationaux entrants**, une offre extrêmement compétitive en RDC.

La révolution bancaire se poursuit et de nouvelles fonctions sont déjà en chantier qui verront le jour en 2021.

Arsène Ntambuka conclut : "la route vers une plus grande digitalisation est certes jonchée d'obstacles et la pandémie nous a tous amenés à repenser la relation Client-Banque, soulignant l'importance du mobile banking qui s'impose comme la solution à long terme pour permettre aux clients de gérer leurs opérations courantes".

TMB NetBank, facilitez-vous la banque
Restez maître de vos finances

La TMB propose à sa clientèle retail un accès total à l'internet banking pour un montant annuel d'à peine 10 dollars américains. User friendly, la plateforme TMB Net-Bank est accessible en ligne ou via l'application à télécharger. La banque digitale permet aux clients d'accéder à leurs informations de compte et effectuer leurs opérations à tout moment, peu importe où ils se trouvent. Ivry Ntombo, du département Monétique, souligne "l'attrait de notre plateforme d'internet banking, proposée à un prix défiant toute concurrence, qui permet à notre clientèle de réaliser toute opération bancaire sans sortir de chez soi".

Diane Karaj, de la Clientèle, à Lubumbashi, précise que "les clients sont satisfaits des services en ligne, particulièrement depuis les débuts de la pandémie. Ils savent qu'à tout moment, ils peuvent s'appuyer sur les agents Clientèles et Monétiques pour les épauler face à d'éventuelles difficultés techniques d'utilisation".

De tout temps, la TMB a anticipé les évolutions et rendu accessibles au plus grand nombre les innovations permettant aux clients d'assurer la maîtrise de leur relation bancaire en toute situation.

Lofenia
Girafe la beauté

Une offre monétique *en constante évolution*

Cartes de crédit, débit ou prépayées, Mastercard ou Visa, en dollars américains ou en euros, ce sont treize différentes cartes qui constituent l'offre monétique de la Banque. "Dans un pays où l'utilisation du cash demeure la norme, la TMB émet des milliers de cartes chaque année", explique Eric Mpoyi, du département Monétique.

Dans l'éventualité d'une interruption de la fourniture du service internet en RDC, les clients continuent à utiliser leurs cartes TMB à travers le réseau d'acceptation Visa ou Mastercard, en ligne et à travers le monde.

La TMB a étoffé son offre avec des cartes répondant aux besoins spécifiques de chaque segment de clientèle. "Liées aux comptes TMB ou PEPELE Mobile, nos cartes permettent des retraits et dépenses sans frais sur le territoire national et sont également une ouverture vers le monde", précise Marlène Masengo, du département Monétique.

Le design des cartes bancaires de la TMB a été également rafraîchi et rajeuni en 2020. Christelle Zola, du département Marketing, à Kinshasa, se dit "fière de l'identité typiquement africaine et congolaise de nos cartes bancaires, avec des cartes Visa arborant le majestueux flamboyant de la TMB et des cartes Mastercard qui mettent en valeur la faune africaine".

L'application **TMB CardControl**, lancée en 2020 et totalement gratuite, permet à chacun de gérer personnellement les préférences et paramètres d'utilisation de sa carte bancaire TMB et de garder un contrôle sur ses dépenses.

En mars 2020, la TMB a mis en service les cartes bancaires **Contactless** permettant de payer de petits montants sans avoir à introduire de code PIN. La TMB a également lancé l'émission **locale** des cartes bancaires pour assurer leur livraison rapide.

› L'ÉPARGNE OPTIMISÉE

Les efforts consentis par la TMB en faveur de l'inclusion financière portent leurs fruits et la confiance de la population congolaise envers le système bancaire croît d'année en année.

"Alors que la confiance dans l'économie congolaise grandit, nos clients manifestent un intérêt plus marqué pour les plans d'épargne. Que ce soit pour quelques milliers de francs ou pour des montants plus conséquents, que l'argent soit bloqué ou demeure accessible, nous avons des solutions adaptées", témoigne Erick Kazadi, chef d'agence à Kolwezi.

Le compte épargne TMB n'occasionne aucun frais de tenue de compte, l'argent reste disponible à tout moment et le client perçoit ses intérêts mensuellement.

Avec le dépôt à terme, le client décide de bloquer le montant de son choix pour une période qu'il détermine. Selon la formule choisie, il perçoit les intérêts à l'échéance ou mensuellement.

› LES ASSURANCES POUR LA PROTECTION DES FAMILLES

Suite à la libéralisation du secteur des assurances en RDC, la TMB a naturellement décidé de contribuer au développement de ce secteur en créant une société d'assurance : **Afrissur**. La nouvelle compagnie a obtenu son agrément en 2020 et la Banque est ainsi en mesure de proposer aux particuliers les produits d'assurance visant à les protéger et accompagner leur famille face aux aléas de la vie.

Afrissur a le même ADN que la TMB. Née au Congo, elle a identifié les besoins en assurance spécifiques du pays et propose une gamme complète de produits d'assurance de la branche Vie à l'attention des particuliers et des entreprises. De la même façon que la TMB œuvre à faire de l'inclusion bancaire une réalité, Afrissur ambitionne d'accompagner le passage de systèmes communautaires et informels d'assurance à des systèmes individuels et collectifs formels et inclusifs.

La TMB est heureuse d'être un des principaux intermédiaires sur qui Afrissur s'appuiera pour distribuer ses produits. La société d'assurance pourra compter sur la force de vente de la Banque qui possède le plus large réseau d'agences et guichets du pays.

Arsène Ntambuka, business development manager, explique que "le secteur au Congo était historiquement tourné vers les assurances contre les dommages ; aujourd'hui, l'action pédagogique pour informer les clients sur les nouveaux produits d'assurance est importante et à la hauteur du potentiel de développement du secteur".

Les trois premiers produits d'assurance qui seront proposés concernent la prévoyance : il s'agit de l'assurance solde restant dû liée aux crédits bancaires, de l'assurance sécurité découvert et de l'assurance prévoyance des comptes.

Selon Serge Rompteau, du département Organisation, "la TMB ne se contente pas d'élargir son offre commerciale, elle intègre parfaitement la distribution des produits d'assurance à son offre de services bancaires. Mieux, chaque titulaire d'un compte bancaire TMB

Plus ou PEPELE Mobile actif, bénéficie sur simple demande et totalement gratuitement, d'une assurance prévoyance garantissant le paiement sur son compte d'un capital en cas d'accident entraînant le décès ou l'invalidité. **C'est la vision de la TMB de l'inclusion assurantielle**".

Un regard *vers l'avenir*

Dans un proche futur, la TMB envisage d'étoffer son portefeuille de produits d'épargne.

Reconnue dès 2018 en qualité de teneur de compte conservateur de titres par la Banque Centrale du Congo, la TMB pourra offrir à ses clients des solutions d'investissement innovantes en RDC, répondant aux meilleurs standards internationaux en la matière.

Dans un premier temps, les investisseurs auront accès au marché de la dette publique nationale avec l'émission de bons et d'obligations du Trésor. La Banque pourra ensuite élargir son offre de produits d'investissement. ◆

› PEPELE TRANSFERT

Pepele transfert d'argent est la messagerie financière de la TMB qui permet d'envoyer, à coût très attractif, de l'argent à un tiers, partout à travers le pays.

Pélagie Kasongo, responsable Messagerie financière, explique que "le principal avantage de Pepele transfert est qu'il bénéficie du réseau d'agences de la TMB et permet aux clients d'envoyer et recevoir en toute sécurité de l'argent aux quatre coins du pays ; la tarification claire et concurrentielle constitue un second atout du service".

L'ENGAGEMENT de la TMB

Banque Made in Congo, la TMB s'inscrit dans le très long terme et adopte les mesures nécessaires pour assurer sa durabilité et conserver son statut de banque préférée des Congolais.

Infrastructure, logistique, parc informatique, technologie de pointe, formation et sécurité, sont autant de domaines dans lesquels la TMB investit constamment.

Pour Guillaume Kwongkam, responsable du département Opérations, "les investissements de la TMB sont directement proportionnels à l'engagement de la Banque, de son conseil d'administration, de son comité de gestion et de ses employés envers le Congo, les Congolais et les Congolaises".

Selon James Komba, business manager de la Zone Est, "ce qui rend la TMB exceptionnelle, c'est sa volonté d'investir sur toute l'étendue du pays, y compris dans les zones rurales du Congo".

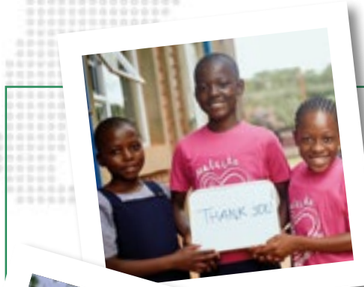
Chacune des innovations initiées par la TMB suit un chemin nécessitant des investissements réfléchis. La phase de recherche permet d'identifier les meilleures pratiques internationales et de s'allier aux partenaires qui pourront adapter des produits existants à la réalité congolaise voire construire de bout en bout le produit ; suivra une période de test à grande échelle avant la mise en fonction proprement dite de l'innovation.

INNOVATION ET INVESTISSEMENTS SONT LES MOTEURS QUI PERMETTENT À LA BANQUE DE GRANDIR DE MANIÈRE PÉRENNE ET DURABLE, EN S'APPUYANT SUR DES BASES SOLIDES.

› L'IT

Les investissements conséquents dans tous les domaines de l'IT se sont poursuivis sans discontinuer en 2020. Il s'agit notamment de la mise à jour de diverses applications, tant internes qu'orientées vers la clientèle, de développements importants en matière de cybersécurité, de réseaux, de serveurs, de continuité, de conformité et de gouvernance. Les systèmes informatiques font partie intégrante de l'activité de la TMB et les investissements considérables dans l'IT se poursuivront de manière continue au cours des prochaines années.

Gary Shaff, responsable IT, souligne que "la TMB est bien consciente qu'il est crucial d'investir constamment dans la sécurisation des données,



› MALAIKA

La Banque est un partenaire de longue date de Malaika. La mission de Malaika est de soutenir et renforcer, par l'éducation, l'autonomie des jeunes filles et des communautés au sein desquelles elles évoluent.

Au-delà de l'école de Kalebuka qui compte dix classes, l'association est à l'initiative de programmes de formation, de santé et de sport, organisés par le Centre communautaire ou encore de projets d'accès à l'eau potable.

L'accès à l'éducation, à l'eau et aux soins de santé permet de renforcer l'autonomie d'une communauté toute entière. L'approche communautaire envisagée par Malaika se veut un modèle qui peut être reproduit dans le monde entier.

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, Malaika a pris des mesures immédiates pour soutenir la communauté de Kalebuka, en distribuant à plus de 2100 personnes nourriture et articles d'hygiène et en éduquant les habitants sur les pratiques d'hygiène et d'assainissement les plus efficaces face au Covid-19. Malaika a également relevé le défi d'organiser des cours en distanciel pour les élèves.

Noëlla Coursaris, la fondatrice de l'association, s'implique personnellement pour permettre aux filles de devenir les leaders de demain et agir positivement sur leur village, leur pays et même le monde.

des comptes et des avoirs des clients. Les clients de la TMB peuvent être assurés de l'importance accordée à la sécurisation de leurs actifs et des investissements continus consentis en la matière".

Sele Mulumba, business manager de la Zone Sud, précise que "les investissements dans l'IT permettent d'améliorer l'expérience client et faciliter la relation bancaire des clients ; il ne s'agit en aucun cas de remplacer les services personnalisés que nous leur accordons".

› LES PLATEFORMES DIGITALES

Les plateformes digitales de la Banque bénéficient sans cesse de mises à niveau leur accordant des fonctionnalités supplémentaires.

En 2020, la TMB a poursuivi ses investissements massifs dans ses solutions digitales. Bruno Gustave, chef de projet Digital banking, indique que "les investissements pour améliorer l'infrastructure technique de PEPELE Mobile ont permis d'accroître la performance de la plateforme de mobile banking". De ce fait, les utilisateurs ont pu constater que la plateforme PEPELE Mobile était beaucoup plus performante en 2020. L'interface TMB NetBank a également bénéficié d'améliorations et propose des nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs.

› LOGISTIQUE ET INFRASTRUCTURE

Pour offrir le plus vaste réseau bancaire de la RDC, tant d'un point de vue numérique que géographique, la TMB a consenti à des investissements considérables au fil des ans. L'ouverture de nouvelles agences, la rénovation d'autres ou le déménagement de certaines constituent des investissements récurrents et constants.

Dans une optique de durabilité, la Banque investit, depuis plusieurs années, dans les énergies renouvelables. Certaines agences à travers le pays fonctionnent à l'énergie solaire, c'est le cas de l'agence Mairie à Goma et de l'agence Uvira. Pour d'autres agences, le solaire sert au fonctionnement des distributeurs de billets : Ruashi, à Lubumbashi ; Bandal, Lemba, Ma Campagne, Ndjili, UPN, Victoire, à Kinshasa ; Panzi à Bukavu ; ou encore Beni, Boma, Bunia, Fungurume, Kalemie, Kindu, Kisangani, Likasi, Matadi, Mbuji-Mayi, Manono et Muanda.

Chaque année, des agences TMB sont rafraîchies et rénovées. En 2020, ce fut le cas pour un grand nombre d'agences dont Galerie Azzas, Hyper Psaro Carrefour, Planet Hollybum, Stade TP Mazembe, à Lubumbashi ; Bandal, Ma Campagne, Ndjili, Plaza, Shoprite, Victoire, UPN, à Kinshasa ; l'agence principale de Bukavu, les agences de Fungurume et Kindu. S'il était prévu d'effectuer des travaux sur de nombreuses autres agences, la crise Covid et les difficultés de déplacement des personnes et marchandises liées en ont décidé autrement. Dès 2021, la TMB va pouvoir poursuivre son ambitieux programme de rénovation.

› BANCASSURANCE

En 2020, la TMB a conclu un partenariat stratégique avec la société d'assurance Afrissur. Ce partenariat permettra à la Banque d'élargir considérablement son offre en proposant des produits d'assurance à sa clientèle. Cette évolution représente une opportunité et un défi considérables pour l'institution et ses agents. Comme l'explique Serge Rompteau, du département Organisation, "qui dit nouveaux produits, dit nouveaux processus, nouveaux systèmes informatiques et surtout développement de nouvelles compétences du personnel".

Le lancement de cette nouvelle activité nécessite une mobilisation majeure du département Formation car des centaines d'agents TMB doivent être formés afin d'être en mesure d'informer adéquatement et conseiller au mieux la clientèle sur les produits d'assurance. L'excellence est profondément ancrée dans les gènes de la Banque qui relèvera ce défi avec brio.

› FORMATION

Les métiers bancaires évoluent constamment. La TMB en a pris la juste mesure et investit continuellement dans les processus de formation et de développement continu.

Le capital humain de la Banque est un élément clé de son succès et les activités des départements Ressources humaines et Formation sont essentielles au développement pérenne de l'institution et à sa compétitivité sur le marché.

Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines, explique que "la Banque investit lourdement dans la formation initiale et continue des collaborateurs qui constituent sa force vive". La TMB a mis en place des dispositifs d'apprentissage à distance permettant à ses collaborateurs de participer en distanciel à des formations internationales.

Au niveau national, les centres de formation de la TMB sont des références en la matière. La Banque propose des formations internes d'une durée d'un mois pour les nouvelles recrues qui se familiarisent ainsi avec leur futur métier de banquier et les valeurs de la TMB. "Professionnalisme, efficacité, discrétion, service, intégrité et compétence sont les atouts majeurs que les nouveaux engagés vont acquérir", précise Sandra Swalehe. La TMB organise également des formations thématiques données par des experts tant internes qu'externes, notamment sur la monétique, le crédit et le risque de crédit, l'IT, les finances et la comptabilité. Enfin, la Banque propose des formations spécifiques relatives à ses services et produits ainsi que ses logiciels. ◆

› RECONNAISSANCE INTERNATIONALE

Banque la plus primée de RDC, la TMB s'est encore vue gratifiée de prestigieuses récompenses en 2020.

En 2020, le magazine financier **Global Finance**, basé à New York, a élu la TMB au titre de **Meilleure Banque en République Démocratique du Congo** pour la quatrième fois de son histoire. Avec ce prix, Global Finance reconnaît les performances et la solidité financière de la TMB, l'important programme d'investissement de la Banque, notamment dans l'IT, et ses réalisations inégalées en faveur de l'inclusion financière en RDC.

Le magazine **EMEA Finance** a nommé, pour la dixième année consécutive, la Trust Merchant Bank **Meilleure Banque en RDC**. Le jury d'EMEA Finance reconnaît ainsi la réussite de la Banque à proposer des solutions innovantes à ses clients à travers le Congo. Le jury souligne que la TMB est la première banque commerciale de la RDC à proposer des produits de crédit-bail et développer des solutions alternatives de financement pour les PME et grosses entreprises. Le jury a également salué la réponse globale et adaptée de la TMB face à la crise du Covid-19 ; la Banque a poursuivi ses activités et opérations de façon cohérente et continue, à tout moment pendant la pandémie, en ce compris durant les périodes de confinements locaux ou nationaux. Ce succès est en grande partie dû à l'accessibilité et à la flexibilité offertes par PEPELE Mobile, la solution de mobile banking de la TMB.

Les institutions internationales reconnaissent incontestablement les succès de la TMB, le professionnalisme et l'accueil de ses agents, sa gestion prudente du bilan et son engagement en faveur de l'innovation.

The Banker Bank of the Year 2019 DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO

Best Bank in the DR Congo 2011 to 2020

Financial Inclusion Award 2015, 2017, 2019

Ces reconnaissances internationales consacrent le modèle d'entreprise performant de la TMB et les progrès réalisés en RDC dans le domaine de l'inclusion financière ; elles sont une fierté personnelle pour chacun de nos agents et pour nos clients et partenaires.

Oliver Meisenberg
Directeur général

L'HUMAIN

CHAQUE JOUR, CE SONT PRÈS DE 1500 FEMMES ET HOMMES QUI FONT BATTRE LE CŒUR DE LA BANQUE, AUXQUELS S'AJOUTENT PRÈS DE 2000 AGENTS INDÉPENDANTS PEPELE MOBILE. TOUS S'ATTÈLENT À OFFRIR UNE QUALITÉ DE SERVICE IRRÉPROCHABLE.

Depuis plus de quinze ans, la TMB se démarque par son professionnalisme, son intégrité, son éthique et sa conduite des affaires. Devenir la banque de référence du Congo n'est pas le fruit du hasard. L'essor de la Banque est intimement lié à l'engagement de ses équipes, leur dévouement et leurs compétences.

"La TMB regroupe une équipe de professionnels autant épris et férus du Congo que passionnés par leur métier. La satisfaction des clients constitue leur priorité absolue. Tous ensemble, nous avons acquis la confiance -trust- des Congolaises et Congolais et leur offrons l'excellence d'un service presté avec le sourire", commente Patrick Read, business manager.

› RELATIONSHIP BANKING

L'aspect humain à la TMB va bien au-delà de la condition, du bien-être et du respect de tous les agents. Il concerne aussi la relation humaine qui unit la TMB et ses clients. Le concept de banque relationnelle est au centre de l'approche de la TMB ; la Banque et ses équipes sont fières de placer le client au cœur de leur pratique bancaire. Selon Sele Mulumba, business manager de la zone Sud, "ce qui compte pour nos clients, compte d'autant plus pour nous". La TMB considère chaque relation client comme une occasion unique de développer un partenariat durable et mutuellement bénéfique pour la vie.

Betty Owandji, chef de projet Institutions internationales, décrit la TMB comme une "institution proactive, tournée vers la recherche de solutions et qui cherche sans cesse à se renouveler et être plus proche des clients". Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences, ajoute : "nonobstant tous les investissements consentis par la TMB dans les nouvelles technologies, nous savons pertinemment que les relations ne peuvent être automatisées et nous nous efforçons de conserver leur caractère authentique et naturel".

Banque Made in Congo, la TMB peut se targuer de connaître parfaitement son environnement macro- et micro-économique, son pays et sa population. Trésor Khasa, business manager de la zone Centre, explique que "la TMB comprend le Congo dans sa diversité : c'est la clé de notre réussite. La connaissance des spécificités économiques et socio-culturelles propres à chaque ville, chaque province, chaque région est un atout majeur pour la Banque qui adopte une stratégie adaptée à chaque zone et se positionne comme un acteur majeur et incontournable dans chaque ville où elle est implantée". La relation bancaire qui unit la TMB à ses clients est construite sur la connaissance, la compréhension, l'expérience, la confiance, l'empathie qui permettent à la Banque de répondre aux besoins particuliers de chaque client et de concevoir des solutions sur mesure. Si le concept de "relationship banking" devait être résumé, Simone Zongwe, chef d'agence adjoint au siège, à Lubumbashi, proposerait de le définir par "l'humain avant le produit".

› ACCESSIBILITÉ ET PROXIMITÉ

Banque de proximité, la TMB a des agences partout à travers le pays ; elle se rapproche de ses clients et les rencontre sur leur lieu de vie. La Banque connaît les particularités locales et sectorielles de ses concitoyens et comprend leurs attentes générales et locales en matière d'offres, de tarifs et de services. Cette expertise de terrain lui permet d'apporter des réponses appropriées aux attentes de ses clients.

La Banque s'appuie sur son vaste réseau d'agences et sur ses trois pôles opérationnels régionaux, basés à Lubumbashi, Kinshasa et Goma, pour asseoir sa proximité et favoriser son accessibilité. Grâce à cette stratégie décentralisée, les centres de décision sont au plus proche des clients.

Quatre business managers chapeautent leurs régions respectives et apportent le soutien nécessaire aux agences de leur zone, en parfaite coordination avec les pôles régionaux. "A la TMB, le client n'est jamais un numéro, les chefs d'agence sont accessibles et connaissent leurs clients et leurs préoccupations", précise Trésor Khasa, basé à Mbuji-Mayi.

Les pôles régionaux de la TMB hébergent un certain nombre de fonctions de support, et notamment des équipes de contrôle interne, d'opérations, de crédit. Cette approche permet aux clients d'avoir un accès rapide aux décideurs, ce qui réduit les temps de réponse aux requêtes et demandes de crédit de la clientèle. Grâce à cette approche régionale, la TMB développe une meilleure compréhension de l'économie locale, ce qui facilite des prises de décision optimisées, appuie les activités de crédit et

› KIN BOPETO

La TMB et ses équipes sont fières d'avoir participé au projet Kinshasa Bopeto, qui contribue à l'assainissement de la ville de Kinshasa. Le projet initié par la ville-province de Kinshasa vise à rendre la capitale plus propre, saine, viable et à l'embellir.

Lofenia
Galago. L'identité

favorise la croissance et la diversification de la Banque. Yannick Mbiya complète : "nous avons l'intime conviction que notre connaissance profonde et intrinsèque des communautés au sein desquelles nous opérons, nous permet d'offrir un meilleur service à tous ceux qui franchissent nos portes, physiquement ou virtuellement". La TMB écoute et conseille ses clients en fonction de leurs réalités, rendant ainsi l'expérience client plus fluide et innovante, même pour les populations habitant les zones les plus éloignées.

Ce niveau inégalé d'accessibilité et de proximité renforce considérablement les capacités de conformité de la Banque. Comme le remarque Oliver Lumbu, compliance manager, "notre empreinte nationale fournit à la Banque une capacité unique pour identifier et répondre aux risques de conformité qui sont variés et changeants". Alexandre Mandeiro, directeur général adjoint, est convaincu que "la conformité est profondément enracinée dans la culture de la TMB et est reconnue comme un facteur fondamental de l'offre de valeur de la Banque".

1500

EMPLOYÉS

› LA CULTURE D'ENTREPRISE DE LA TMB

Guillaume Kwongkam, responsable du département Opérations, explique que "l'intégrité constitue une valeur phare à la TMB et nous permet d'atteindre nos objectifs d'excellence". La ligne de conduite des agents est le gage pour maintenir et améliorer les standards de qualité et de rigueur exigés par la Banque. La TMB veille à ce que le plus haut niveau d'intégrité soit observé dans le chef de chaque agent et elle attend de chacun d'eux, quelle que soit leur fonction, un comportement et une conduite exemplaires. La Banque dispose d'un code de bonne conduite ou code de déontologie auquel chaque agent est tenu d'adhérer ; il reprend les valeurs de base afin de garantir l'intégrité dans le travail. Guillaume Kwongkam conclut avec fierté que "la Banque jouit d'une excellente réputation auprès de ses clients et de la population".

Chaque employé de la TMB est apprécié et valorisé dans ses tâches. Le respect dans les relations humaines est une valeur forte prônée par la Banque. La famille TMB est composée d'individus aux profils variés, aux diplômes différents, aux personnalités diverses, réunis pour travailler ensemble à un objectif commun, libérer le potentiel du Congo. La transparence est essentielle à tous les niveaux de la hiérarchie pour qu'une équipe diversifiée puisse réaliser au mieux son potentiel. Une culture de communication ouverte est d'application à la TMB, permettant de faire entendre toutes les voix et de reconnaître toutes les contributions, ce qui favorise la transparence au sein de la Banque, tant verticalement qu'horizontalement.

Sandra Swalehe, responsable des Ressources humaines explique que "la reconnaissance individuelle des collaborateurs participe à la réussite collective de la Banque et les succès de l'institution sont partagés par toute la famille TMB".

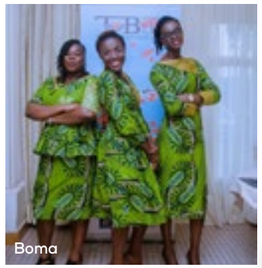
Femmes et hommes sont traités à statut égal. L'égalité de genre fait partie de la culture d'entreprise de la Banque et est profondément enracinée. Marlène Masengo, du département Monétique, partage son expérience : "ayant démarré comme stagiaire, j'ai été formée, encadrée, encouragée à évoluer par ma Direction, j'ai gravi les échelons et aujourd'hui, je suis chef de service".

D'ailleurs, 26 % des postes à responsabilité au sein de l'institution sont occupés par des femmes et la proportion passe à 32 % pour les chefs d'agence, ce chiffre montant à 56 % dans la capitale. Bien que la Banque considère que ces chiffres peuvent encore être améliorés, ils sont nettement supérieurs aux moyennes nationales.

La TMB est fière d'offrir des chances égales à toutes et tous. Dès le recrutement, l'équité prévaut. Sandra Swalehe insiste sur la transparence à l'embauche. "A la TMB, les processus de recrutement sont établis de manière à garantir l'impartialité et l'objectivité dans toutes les étapes du recrutement", nous explique-t-elle. "Les annonces d'emploi sont publiées via notre newsletter, toutes les personnes intéressées peuvent y souscrire et recevoir ainsi ces offres directement dans leur boîte mail. Les candidats soumettent leur dossier pour une date fixe, ceux-ci sont examinés en interne et donnent lieu à une première sélection. Les candidats retenus sont invités à passer un test à la Banque. Là encore, une totale objectivité est garantie. Les personnes qui réussissent le test sont alors invitées à passer des interviews où leurs qualités professionnelles et leurs aptitudes interpersonnelles sont évaluées. Enfin, les personnes retenues suivent les formations internes leur permettant d'entrer en fonction".

Kinshasa

Butembo


Boma

Lubumbashi

› LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES FEMMES

En RDC, la journée internationale des femmes ou journée internationale des droits des femmes, célébrée le 8 mars, revêt une grande importance. En 2020 à nouveau, la TMB a dignement fêté son personnel féminin. La pandémie du Covid-19 n'avait pas encore frappé le pays et la Banque a pu organiser de grandes manifestations partout à travers le pays, pour mettre en valeur ses employées et les remercier de leur implication.

Selon Guillaume Kwongkam, "la TMB est proche de ses agents et de leurs familles, de ses clients, de la population et se soucie de leur bien-être. La Banque soutient de nombreux projets à caractère social sur toute l'étendue du pays ; ce faisant, elle lutte contre les inégalités et la pauvreté. Face à une situation douloureuse touchant directement ou indirectement ses employés ou ses partenaires, la TMB leur apporte son soutien et se tient à leurs côtés pour exprimer sa compassion, accompagner et fournir, dans la mesure du possible, un support en vue d'une solution ou d'une atténuation du problème. En même temps, la TMB encourage ses employés à adopter une attitude empathique dans le cadre de leur travail et ce, dans l'optique d'offrir un service personnalisé à la clientèle".◆

› MUSIC FUND

Fidèle soutien du projet Music Fund à Bukavu, la TMB a assisté aux activités de l'organisation, en février 2020.

Music Fund soutient des écoles de musique et des projets à vocation socio-artistique dans des zones de conflit et des pays en développement, mais aussi en Europe. Music Fund récolte des instruments de musique, les répare et leur donne une deuxième vie, les offrant à des projets musicaux. Music Fund forme également des réparateurs d'instruments. Les réparateurs ainsi formés font rayonner leur savoir-faire dans la région, donnant un caractère durable au projet.

Le projet se développe dans l'est de la RDC, à Bukavu, en partenariat avec Ndaro Culture, une association qui œuvre au bien-être et à la formation des artistes et à l'intégration socioculturelle des jeunes en situation difficile.

Music Fund collabore avec Ndaro Culture pour l'envoi d'instruments de musique, l'installation d'un atelier pour l'entretien et la réparation des instruments, la formation de réparateurs d'instruments et le soutien didactique lié.

Music Fund a organisé une session de formation en ingénierie sonore à Bukavu, du 18 au 23 février 2020, adressée aux musiciens de Ndaro Culture et à leurs partenaires locaux.

La TMB est convaincue du bien-fondé de ce programme qui offre aux musiciens de Bukavu un espace d'expression en leur donnant l'accès à des instruments, un lieu pour en jouer et du personnel pour en prendre soin.

LA BANQUE en période de **Covid-19**

ARMÉE DE QUINZE ANNÉES DE CROISSANCE PRUDENTE ET CONSTANTE, LA TMB A RÉAGI À LA PANDÉMIE AVEC FORCE, DÉTERMINATION ET EMPATHIE.

Grâce aux efforts remarquables des équipes de la Banque, la pandémie n'a, à aucun moment, affecté le fonctionnement de la TMB et tous ses services sont restés pleinement opérationnels.

Selon Yannick Mbiya, directeur en charge du Réseau d'agences, "l'organisation de la TMB avec ses trois pôles régionaux, Lubumbashi, Kinshasa et Goma, nous a permis de rebondir rapidement et efficacement face à la crise Covid. Chacun des trois pôles est équipé pour assurer la gestion et la continuité des opérations sur tout le pays en cas d'interruption survenant sur un autre pôle". Yannick Mbiya poursuit : "en cette période exceptionnelle, nous sommes fiers de n'avoir connu aucune interruption de service à travers notre réseau".

Grâce à sa solidité financière et sa capacité opérationnelle, la Banque a géré le scénario de crise avec assurance et a démontré sa capacité à soutenir ses clients en cette période compliquée.

Dès l'apparition de la pandémie, la Banque a activé son plan de continuité des activités et a ajusté son modèle opérationnel en vue de fournir des services financiers de qualité à sa clientèle. Daniel Kasongo, directeur financier, explique que "la solidité du bilan de la Banque a offert une flexibilité accrue durant les périodes de fortes perturbations. La liquidité aisée de la Banque a été le pivot de la résilience de la TMB". La Banque a exercé ses activités avec la même exigence de qualité, tout en continuant à financer les clients demandeurs de crédits, dans l'objectif de soutenir la croissance économique du pays mise à rude épreuve par la pandémie.

D'un point de vue logistique, assurer la parfaite opérationnalité des services de la Banque a constitué un défi relevé avec succès par les équipes de la Banque.

> **Notre première priorité a été de créer et de consolider un environnement de travail sécurisé pour nos équipes et nos clients.**
>
> **Oliver Meisenberg**
> *Directeur général*

"La Banque a déployé des efforts considérables pour conscientiser, prévenir et protéger", témoigne Isabelle Duvigneaud, responsable du département Marketing. En outre, la Trust Merchant Bank a libéré des budgets conséquents pour participer à la lutte contre la propagation du Covid-19 à travers la RDC.

La Banque a œuvré sur plusieurs fronts face à la pandémie pour protéger ses équipes, ses clients et la population congolaise.

› PROTECTION

L'achat de matériel et produits, et leur acheminement rapide dans toutes les agences de la Banque à travers le pays a été orchestré de main de maître par un département Logistique habitué à répondre aux défis logistiques. Jacques Akilimali, du département Logistique, à Goma énumère : "masques, gants, visières, stations de désinfection, savon, gel, thermomètres, vitres de protection, prospectus ne sont qu'une infime partie des achats réalisés et distribués à travers le réseau tant pour les agents de la TMB que pour les clients".

Les défis rencontrés par le département Logistique de la Banque pour assurer la distribution rapide du matériel à travers toutes les agences sont à la hauteur de la taille du pays : gigantesques ! "Ce sont des tonnes de produits et matériaux que nous avons dispatchés en un temps record à travers tout le réseau de la TMB. Pour sauver des vies, nous avons utilisé tous les moyens à notre disposition, transport aérien, terrestre ou maritime, en dépit de prix souvent élevés", explique Rohit Limbachiya, du département Logistique, à Lubumbashi.

Bernice Lukebay, du département Logistique, à Kinshasa, explique que "dans la province-capitale, les défis ont été démultipliés par le confinement durant trois mois de la commune de la Gombe, cœur névralgique de la ville, qui abrite le siège régional de la Banque et sept autres agences TMB ; dans un très bref délai, nous avons organisé l'aménagement de lieux de coordination pouvant abriter divers départements de la Banque, permettant ainsi d'assurer la continuité de toutes les activités bancaires dans la capitale".

Des dispositions de travail à distance et des mesures d'éloignement ont été prises pour les personnes à haut risque, notamment les agents ayant des antécédents médicaux, les personnes âgées et les femmes enceintes.

› ADAPTATION ET CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS

Début mars 2020, la TMB a créé un comité Covid afin d'identifier et gérer tout risque opérationnel lié à la pandémie. Cet organe communique en permanence et partage les informations ; il gère la distribution de l'information tant en interne que vers les clients et pilote avec anticipation et réactivité la répartition des tâches entre ses membres.

Cela s'est avéré nécessaire pour organiser la paie des fonctionnaires, dans le respect des gestes barrière et des règles de distanciation, en évitant autant que possible les attroupements. Dès leur arrivée à la Banque, des visuels renseignaient les clients sur les règles de distanciation sociale en vigueur ; les clients suivaient les marquages au sol, après prise de température et lavage des mains. Quant aux locaux, ils étaient désinfectés régulièrement. Plus que jamais, les agents de terrains ont assuré la promotion de solutions alternatives pour le paiement des salaires, comme l'utilisation de comptes PEPELE Mobile.

"Se démarquant dans le secteur, la TMB n'a pas pris de décision spontanée de modification des horaires ou des heures prestées. Cela a permis d'éviter l'afflux massif de clients dans les agences rendant compliqué le respect des gestes barrière", précise James Komba, business manager de la zone Est.

Dans le cadre des mesures légales, comme l'imposition de couvre-feux localisés, la Banque a usé de sa grande capacité d'adaptation pour modifier de façon ponctuelle ses horaires. Elle a rapidement procédé à la fermeture provisoire des agences situées dans des zones déterminées de confinement et organisé le déploiement des ressources pour l'orientation de la clientèle vers d'autres agences de proximité.

Patrick Read, business manager, souligne que "l'excellence opérationnelle de la Banque s'est vue confirmée par sa gestion professionnelle et efficace de la crise Covid".

En ce qui concerne les crédits, la Banque a pris les mesures nécessaires pour protéger la qualité de son portefeuille de crédit. Rock Ngouoto, responsable du département Crédit, détaille : "dans un premier temps, nous avons mis en place une matrice de risques pour identifier les secteurs économiques directement impactés par la crise sanitaire. Accompagnement et monitoring personnalisés ont soutenu nos clients PME et entreprises. La matrice a également permis d'identifier les secteurs économiques propices au financement, comme l'agriculture, les transports, la santé et la grande distribution".

La TMB a également pris soin d'adapter les crédits en cours pour ne pas pénaliser les clients déjà touchés par les effets économiques de la crise sanitaire. Arsène Ntambuka précise que "tous les départements de la Banque ont œuvré de concert pour soutenir nos clients afin qu'ils puissent surmonter la crise".

› RÉACTIVITÉ, SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

Le département Marketing de la Banque a mis en avant l'offre de produits électroniques de la TMB. Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing, précise "que nous avons communiqué régulièrement avec les clients, en assurant la promotion de nos services bancaires en ligne, des moyens de paiement électroniques et de nos solutions sans contact. La TMB a ainsi contribué à assurer la sécurité de tous les utilisateurs de nos services bancaires".

En agence et sur les réseaux sociaux, les équipes de la Banque proposaient les solutions alternatives et souvent gratuites à l'utilisation des espèces. La TMB a diffusé de nombreux messages d'application des gestes barrière.

• Campagne de santé publique

La TMB a développé et produit des prospectus illustrés de pictogrammes sur le Covid-19 en français et dans les quatre langues nationales : swahili, lingala, kikongo et tshiluba. Elle a assuré la distribution de **1.630.000 dépliants,** toutes langues confondues, à travers son réseau d'agences dans le pays tout entier.

Durant plusieurs mois en 2020, chaque client qui pénétrait dans une agence TMB recevait un prospectus explicatif sur le Covid-19 dans la langue de son choix, accompagné d'un savon en cadeau. Ces actions ont été organisées non seulement dans les nombreuses agences du réseau de la TMB mais également lors des services de paie hors agence dans les zones les plus reculées de l'immense pays.

Christelle Zola, du département Marketing, précise que "dans certaines zones du pays, les actions de sensibilisation Made in Congo de la Banque ont été les seules informations disponibles sur les gestes barrière permettant de limiter la propagation de la pandémie".

La TMB a également poursuivi son devoir de sensibilisation en réalisant, avec des sociétés locales, des vidéos expliquant les dangers de la pandémie et l'importance du respect des règles d'hygiène. Oliver Meisenberg, directeur général, et Arsene Ntambuka, business development manager, ont participé à ces campagnes filmées. "Etant donné les ravages occasionnés par le Covid-19 partout dans le monde, je n'ai pas hésité une seule seconde à me prêter au jeu d'acteur pour informer et contribuer à l'effort national" indique d'ailleurs Oliver Meisenberg.

• **Réseaux sociaux**

Les messages de prévention de la Banque ont également été diffusés sur son site internet et sur ses réseaux sociaux. Messages, avertissements, illustrations, photos, BD se sont succédés sur les réseaux de la Banque au cours de l'année 2020, rencontrant un large succès.

Darby Kalondji, du département Marketing, précise que "nous sommes la banque la plus suivie sur les réseaux sociaux en RDC, ce qui nous confère un impact important à l'échelle nationale ; nous avons tiré profit de notre notoriété pour transmettre les messages de prudence et de respect des règles sanitaires au plus grand nombre".

La Banque a diffusé sur ses réseaux des BD réalisées par l'artiste congolais Tétshim, illustrant de manière ludique les gestes qui sauvent, les précautions à prendre et l'importance du lavage de mains.

Parce qu'une bonne illustration vaut souvent mieux qu'un long discours, la TMB a mis en ligne et régulièrement actualisé des visuels présentant les gestes barrière sous forme de pictogrammes positifs et négatifs.

Chaque semaine, à l'aube du week-end, la TMB publie des photos valorisant ses agents. Dès l'apparition du virus, les agents ont adapté la prise de photo pour montrer l'exemple quant aux règles de distanciation et au port du masque. Christelle Mununu, préposée à la Clientèle à l'agence TMB Kikwit, souligne "la responsabilité que nous portons à propager un modèle sain vis-à-vis des habitants de la ville ; nous nous devons de montrer l'exemple et les clients apprécient nos efforts".

#TousEnsembleContreLe Coronavirus

› SOUTIEN

Banque universelle du Congo, la TMB n'a pas hésité à prendre ses responsabilités au niveau social pour participer à la lutte contre le coronavirus.

Isabelle Duvigneaud, responsable Marketing, explique que la Banque a pris la décision de ne sponsoriser aucun événement au cours duquel les règles d'hygiène et de distanciation sociale ne seraient pas respectées. Elle précise que "si cela a considérablement réduit nos activités de sponsoring en 2020, les montants alloués dans ce cadre ont été réinvestis dans des campagnes de sensibilisation qui ont touché des millions de Congolais et certainement épargné de nombreuses vies". La TMB a également consenti des dons considérables en faveur du secteur médical, pour contribuer à l'achat d'équipements et fournitures médicaux.

La Banque a consacré de gros budgets en campagnes de sensibilisation au coronavirus. Comme elle le fait dans tous les aspects de sa pratique, la TMB a privilégié le soutien aux initiatives Made in Congo.

Dans les bons comme dans les mauvais jours, la TMB a prouvé sa capacité à soutenir le Congo. En 2020, la Banque a accordé une importance particulière au soutien d'activités liées à la pandémie, et est prête à accompagner la reprise des activités dans toutes les sphères de la société et contribuer aux opportunités de croissance et à la réalisation du potentiel de la RDC. ◆

En 2020, la TMB a fait don à plusieurs hôpitaux de montants permettant l'achat de respirateurs artificiels.

La Banque a participé à l'appel à contribution du Fonds National de Solidarité Contre le Coronavirus (FNSCC) en offrant un montant conséquent.

Lofenia
La destinée est un mystère

RAPPORT **FINANCIER**

03

58
Bilans ACTIFS

59
Bilans PASSIFS

60
Tableau de
FORMATION DU RÉSULTAT

61
Tableau de
FLUX DE TRÉSORERIE

62
Etat de variation des
CAPITAUX PROPRES

63
RAPPORT
du commissaire aux comptes

BILANS ACTIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2020 ET 2019

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF	
ACTIF	31.12.2020	31.12.2019
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Caisses	170 942 125	102 705 948
Banque Centrale du Congo et prêts interbancaires	215 958 454	333 816 212
Correspondants Nostri	1 102 704 227	576 628 400
Bons du trésor	0	5 000 000
Total trésorerie et opérations interbancaires	1 489 604 806	1 018 150 560
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Crédits à la clientèle	589 261 994	528 718 470
Total opérations avec la clientèle	589 261 994	528 718 470
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres actifs à court terme	34 241 907	35 911 140
Comptes de régularisation	74 831 266	62 671 729
Total comptes des tiers et régularisations	109 073 173	98 582 869
VALEURS IMMOBILISÉES		
Dépôts et cautionnements à long et moyen termes	1 301 797	1 235 676
Titres de participation	16 335 000	16 335 000
Immobilisations corporelles et incorporelles	122 615 551	90 364 293
Total valeurs immobilisées	140 252 348	107 934 969
TOTAL NET DE L'ACTIF	**2 328 192 321**	**1 753 386 868**
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements reçus	429 479 427	438 773 556
Engagements internes	26 703 807	22 926 095

BILANS PASSIFS

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2020 ET 2019

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF	
PASSIF	31.12.2020	31.12.2019
TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS INTERBANCAIRES		
Correspondants Iori et Banque Centrale du Congo	18 124 686	41 294 000
Dettes envers les établissements de crédit	187	17 512 384
Total trésorerie et opérations interbancaires	18 124 873	58 806 384
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE		
Dépôts et comptes courants à vue	1 224 981 232	837 280 130
Dépôts à terme et comptes d'épargne	746 323 501	494 914 611
Autres comptes de la clientèle	73 572 425	120 257 570
Total opérations avec la clientèle	2 044 877 158	1 452 452 311
COMPTES DES TIERS ET RÉGULARISATIONS		
Autres passifs	24 049 795	29 066 674
Comptes de régularisation	9 961 224	17 407 832
Total comptes des tiers et régularisations	34 011 019	46 474 506
CAPITAUX PERMANENTS		
Fonds propres		
Capital souscrit ou dotation en capital	10 474 372	10 474 372
Réserves et primes d'émission	16 621 411	11 760 877
Report à nouveau	111 491 366	73 521 414
Bénéfice de l'exercice	1 806 534	23 412 986
Plus-value de réévaluation et provisions réglementées	59 843 159	46 783 805
Provisions pour risques, charges et pertes	8 157 466	6 837 428
Sous-total fonds propres	208 394 308	172 790 882
AUTRES RESSOURCES PERMANENTES		
Emprunt à moyen terme	22 784 963	22 862 785
Sous-total autres ressources permanentes	22 784 963	22 862 785
Total capitaux permanents	231 179 271	195 653 667
TOTAL PASSIF	**2 328 192 321**	**1 753 386 868**
COMPTES D'ORDRE ET D'ENGAGEMENTS		
Engagements donnés	134 480 875	38 515 487
Engagements en devises	-	41 823 668

TABLEAU DE FORMATION DU RÉSULTAT

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2020 ET 2019

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF			
DÉSIGNATION		**31.12.2020**		**31.12.2019**
Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	+	16 966 685	+	15 229 399
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	-	1 219 087	-	229 832
Produits sur opérations avec la clientèle	+	112 739 350	+	84 407 908
Charges sur opérations avec la clientèle	-	34 927 342	-	21 837 090
Autres produits bancaires	+	56 258 191	+	43 570 130
Autres charges bancaires	-	14 973 429	-	7 784 763
PRODUIT NET BANCAIRE	+	**134 844 368**	+	**113 355 752**
Produits accessoires	+	1 341 934	+	3 236 409
Subventions d'exploitation	+	0	+	0
Charges générales d'exploitation	-	63 746 362	-	49 359 913
Charges du personnel	-	25 542 902	-	19 312 960
Impôts et taxes	-	5 378 267	-	6 298 177
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	+	**41 518 771**	+	**41 621 111**
Dotation aux amortissements	-	8 196 384	-	6 690 119
Reprises aux amortissements	+	-	+	0
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	+	**33 322 387**	+	**34 930 992**
Plus-value sur cession d'éléments d'actif et produits exceptionnels	+	76 335	+	23 504
Dotation et reprise sur provisions	-	28 859 769	-	8 851 736
Produits et charges hors exploitation	-	853 530	+	1 389 062
RÉSULTAT APRÈS PRISE EN COMPTE DE L'EXCEPTIONNEL	+	**3 685 423**	+	**27 491 822**
Impôt sur les bénéfices et profits	-	1 878 889	-	4 078 836
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	+	**1 806 534**	+	**23 412 986**

TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2020 ET 2019

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF			
DÉSIGNATION		31.12.2020		31.12.2019
TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES				
Bénéfice de l'exercice	+	1 806 534	+	23 412 986
ÉLIMINATION DES CHARGES ET DES PRODUITS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE				
Dotation aux amortissements et provisions	+	37 056 153	+	15 541 855
Bénéfice de change	-	8 929 689	-	1 883 808
Produit hors exploitation	-	582 184	-	4 841 948
Perte de change	+	4 656 107	+	346 375
Charges hors exploitation	+	1 359 379	+	192 974
Variation des créances et dettes à CT	+	531 881 323	+	129 276 644
Autres	-	59 078 063	-	19 522 163
Total (1)	+	**508 169 560**		**142 522 915**
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT			+	
Acquisition d'immobilisations	-	29 811 270	-	26 881 345
Encaissement sur cessions d'immobilisations	+	76 335	+	23 504
Variation des cautions	-	66 121	-	145 314
Total (2)	-	**29 801 056**	-	**27 003 155**
TRÉSORERIE PROVENANT DES OPÉRATIONS DE FINANCEMENT			-	
Augmentation de capital en numéraire	+	0	+	0
Remboursement d'emprunts	-	6 914 258	-	0
Cession des titres	-	0	-	16 286 504
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (3)	-	**6 914 258**	-	**16 286 504**
VARIATION DE TRÉSORERIE DE LA PÉRIODE			-	
TRÉSORERIE EN COURS D'EXERCICE *(1) + (2) + (3)*	+	471 454 246	+	99 233 256
TRÉSORERIE EN DEBUT D'EXERCICE	+	1 018 150 560	+	918 917 304
TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE	+	**1 489 604 806**	+	**1 018 150 560**

ÉTAT DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

RÉSUMÉS ET COMPARÉS 2020 ET 2019

	EN MILLIERS DE FRANCS CONGOLAIS - CDF				
DÉSIGNATION	Solde au 01.01.2020	Mouvements 2020			Solde au 31.12.2020
		Augmentation	Diminution	Actualisation	
Capital	10 474 372	-	-	-	10 474 372
Réserve légale	6 631 050	2 341 299	2 341 299	3 944 133	10 575 183
Réserves facultatives	5 129 827	-	-	916 401	6 046 228
Report à nouveau	73 521 414	21 071 688	-	16 898 264	111 491 366
Résultat de la période	23 412 986	1 806 534	23 412 986	-	1 806 534
Plus-value de réévaluation	31 327 503	8 427 056	-	-	39 754 559
Provision pour reconstitution du capital	15 456 302	1 871 159	-	2 761 139	20 088 600
Provisions générales	6 837 428	98 590	-	1 221 448	8 157 466
TOTAL FONDS PROPRES	**172 790 882**	**35 616 326**	**25 754 285**	**25 741 387**	**208 394 308**

RAPPORT du comissaire aux comptes

RAPPORT D'OPINION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE SE TERMINANT AU 31 DÉCEMBRE 2020

A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DES ACTIONNAIRES DE TMB S.A.

Messieurs les Actionnaires de la Trust Merchant Bank,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous venons vous présenter notre rapport d'opinion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2020, sur :

- la certification des états financiers annuels ci-joints de la TRUST MERCHANT BANK S.A. (TMB) ;
- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

I. CERTIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS ANNUELS

› OPINION SANS RÉSERVE

Nous avons effectué la révision des états financiers et comptes annuels de la TRUST MERCHANT BANK S.A. clôturés au 31 décembre 2020. Ils se composent d'un bilan totalisant net CDF (0,000) **2.328.192.321**, d'un compte de résultat montrant un bénéfice net de CDF (0,000) **1.806.534**, d'un tableau de flux de trésorerie, d'un état de variation des capitaux propres ainsi que des notes explicatives accompagnant les états financiers.

Nous certifions que, les états financiers et comptes annuels établis conformément au Guide Comptable des Etablissements de Crédit (GCEC) sont, au regard des normes de révision comptables internationales, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de TMB S.A. au 31 décembre 2020, de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette même date.

› FONDEMENT DE L'OPINION

Nous avons effectué notre contrôle selon les normes internationales

d'audit (ISA). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section "Responsabilités du Commissaire aux Comptes relatives à l'audit des états financiers annuels" du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément au Code de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable (le code de l'IESBA) et celles qui encadrent le commissariat aux comptes et nous avons satisfait aux autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

› POINTS CLÉS DE CONTRÔLE

Les points clés de contrôle (KEY AUDIT MATTERS) sont les points qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants lors de la révision des états financiers de la période en cours. Ces points ont été traités dans le contexte du contrôle des états financiers pris dans leur ensemble et lors de la formation de notre opinion sur ceux-ci. Nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces points.

› RESPONSABILITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION RELATIVE AUX ÉTATS FINANCIERS

L'établissement des comptes et des états financiers relève de la responsabilité du Conseil d'Administration de la Banque. Celui-ci est responsable de la préparation et de la présentation sincère des états financiers annuels conformément aux règles et méthodes comptables édictées par le Guide Comptable des Établissements de Crédit, ainsi que du contrôle interne qu'elle estime nécessaire pour permettre la préparation des états financiers annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers annuels, il incombe au Conseil d'Administration d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la base de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de mettre la société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il n'existe aucune autre solution alternative réaliste qui s'offre à elle.

Il incombe au Conseil d'Administration de surveiller le processus d'élaboration de l'information financière de la Banque.

› RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES RELATIVE À LA CERTIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS ANNUELS

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport de certification contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes "ISA" permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

II. VÉRIFICATIONS ET INFORMATIONS SPÉCIFIQUES

En application de la règlementation bancaire, en particulier, de l'instruction n° 19 aux établissements de crédits et institutions de micro finance sur les dispositions relatives au commissariat aux comptes, nous nous sommes assurés que :

- TMB a mis en place un dispositif à même de prévenir les fraudes, manipulations et erreurs susceptibles d'altérer la qualité du système de contrôle interne ; d'empêcher qu'elle ne soit impliquée à son insu dans des opérations financières liées à des activités illicites ou de nature à entamer sa réputation ou de porter atteinte au renom de la profession bancaire.

- Le système d'information mis en place est efficace, permet de garantir la fiabilité des opérations financières, de retrouver la piste d'audit et est assis sur des procédures comptables et de contrôle de l'information. La revue informatique à laquelle nous avons procédé en complément de nos travaux d'intérim nous a paru satisfaisante.

- A l'exception du ratio de position de change, TMB a respecté toutes les normes de gestion prudentielles, de classification et de provisionnement des créances telles que respectivement prescrites par les instructions n° 14 et 16 de la Banque Centrale du Congo.

Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observations à formuler sur la sincérité et la concordance entre les états financiers annuels et les informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration, ou dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les états financiers annuels.

Nous n'avons eu connaissance d'aucune infraction aux dispositions de l'Acte Uniforme du traité de l'OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique, de la loi bancaire de 2002 ou de la loi n° 04/016 du 19 juillet 2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en République Démocratique du Congo.

L'Associé responsable de la mission de contrôle au terme de laquelle le présent rapport de Commissaire aux Comptes est émis est Monsieur Danny NKUVU, Expert-Comptable. ◆

LE COMMISSAIRE AUX COMPTES, MGI STRONG NKV
REPRÉSENTÉ PAR

Danny NKUVU
Expert-Comptable ONEC
Réviseur d'Entreprises
Partner

Dieudonné MAMPASI
Expert-Comptable ONEC
Réviseur-Comptable IRC
Associate Partner

Le 20 avril 2021

Lofenia
Zèbre, Ma couleur préférée

RÉSEAU

04

L

68
LE BUREAU
de représentation à Bruxelles

69
LES BANQUIERS
correspondants

70
LE RÉSEAU
d'agences et guichets

LE RÉSEAU DE LA TMB et ses correspondants

LE BUREAU DE REPRÉSENTATION À BRUXELLES

A l'heure de la digitalisation, avec de nombreuses activités instruites en ligne, la TMB continue à privilégier le contact humain et la qualité de la relation avec ses clients ; un premier entretien en face à face est souvent déterminant pour construire une relation fructueuse entre un client et sa banque. C'est encore plus vrai lorsqu'il s'agit d'une personne ou d'une société qui souhaite établir un premier contact avec la RDC. Pour répondre à cette volonté de proximité avec sa clientèle actuelle et future, la TMB possède une antenne à Bruxelles. Le bureau de représentation a plusieurs objectifs et fonctions.

› ASSURER LA LIAISON

Le bureau de représentation reçoit les clients et partenaires établis en Belgique ou sur le continent européen. Il est constitué en succursale de droit belge dont les statuts ont été publiés au Moniteur belge en 2010.

Le bureau garantit la liaison entre les interlocuteurs en Europe et les départements de la Banque au Congo. Tout y est mis en œuvre pour répondre aux besoins des clients et trouver des solutions à leurs préoccupations. "Les clients qui visitent le bureau retrouvent immédiatement l'atmosphère de la TMB, ses couleurs chaudes et accueillantes et sa qualité de service. A Bruxelles, comme partout à travers le réseau de la TMB, le service personnalisé est essentiel", assure Carine Douenias, responsable du bureau. Elle ajoute : "2020 a évidemment été une année particulière étant donné la situation sanitaire et les périodes de confinements mais nous avons mis tout en œuvre pour garantir le meilleur soutien à nos clients".

› INFORMER ET PROMOUVOIR

Le bureau de Bruxelles est la vitrine de la TMB en Europe ; il favorise la visibilité du Congo et contribue, à son échelle, à promouvoir le secteur privé et les opportunités commerciales qu'offre la RDC. En effet, sa mission est de renseigner toute personne désireuse d'obtenir des informations sur la TMB ou, plus largement, sur le système bancaire congolais.

Le bureau de représentation présente les activités, services et produits de la TMB et participe régulièrement à des événements économiques et culturels en lien avec le Congo. "Les événements internationaux permettent de présenter la Banque et constituent une belle opportunité pour échanger et resserrer les liens avec nos clients de passage en Europe", explique Carine Douenias.

› SOUTENIR

La TMB a à cœur d'encourager des projets qui bénéficient au Congo. La Banque sponsorise des manifestations culturelles organisées en Belgique par des associations actives en RDC, dans le but de les soutenir et de renforcer leur visibilité. En 2020, la Banque a notamment soutenu la soirée Magic Night qui célébrait les 25 ans de l'association "En avant les enfants". Cet événement haut en couleur qui a réuni 700 participants, visait à récolter des fonds pour aider les personnes vulnérables, et particulièrement les enfants, dans le Nord-Kivu, afin de construire leur autonomie future. La TMB a également participé au concert de musique Musica Mundi Young Talents interprété par de jeunes virtuoses et organisé par le Rotary Club Brussel-Bruxelles Atomium. ◆

Lofenia
La nostalgie de la belle époque

Le bureau de représentation de Bruxelles accueille sur rendez-vous les clients de la TMB ou toute personne désireuse d'informations sur la Banque.

Coordonnées du bureau de représentation de Bruxelles:

Trust Merchant Bank
Bureau de représentation
78, rue Defacqz
boîte 9 (4e étage)
B- 1060 Bruxelles
+32 (0)2 511 00 02
+32 (0)471 10 20 41
+32 (0)2 511 40 02
brussels@tmb.cd

LES BANQUIERS CORRESPONDANTS

La Trust Merchant Bank s'appuie sur un réseau de correspondants internationaux mondialement connus, notamment :

- **BELGIQUE**
  ING BELGIUM
- **FRANCE**
  BRED Banque Populaire
- **ROYAUME-UNI**
  CITIBANK LONDON
- **ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE**
  CITIBANK NEW YORK
- **AFRIQUE DU SUD**
  NEDBANK LIMITED
  RAND MERCHANT BANK
  STANDARD BANK
- **KENYA**
  KENYA COMMERCIAL BANK
- **EGYPTE**
  COMMERCIAL INTERNATIONAL BANK EGYPT
- **MAURICE**
  BANK ONE MAURITIUS
  COMMERCIAL BANK

LE RÉSEAU d'agences et guichets

LUBUMBASHI

LUBUMBASHI SIÈGE SOCIAL - ATM
1223, avenue Lumumba
Centre ville
099 702 3000

MOERO - ATM
761, avenue Moero - Centre ville
097 001 1206

LOMAMI - ATM
786, av. Lomami - Centre ville
099 300 8010

PNC-VILLE
Croisement des avenues
Sendwe et Tabora - Centre ville
097 002 0005

PLANET HOLLYBUM - ATM
Agence TMB
975, avenue Kilela-Balanda
Kimbwambwa
097 001 1207

STADE TP MAZEMBE
2100, avenue des Sports
Kamalondo
097 001 1214

RUASHI - ATM
5415, chaussée de Kasenga - Ruashi
097 001 1224

HYPER PSARO CARREFOUR - ATM
1, avenue Luvungi - Kampemba
097 606 0977

SNCC
115, avenue Lumumba
Place de la Gare - Kampemba
097 001 1209

LA PLAGE - ATM
Route du Golf - Golf
099 300 8200

GRAND KARAVIA - ATM
Agence TMB
55, route du Golf - Golf
099 300 8160

GOLF MALL - ATM
34376, avenue Munua - Local
5 - Kiambi - Golf
082 008 8993

GALERIE AZZAS - ATM
20, avenue Mukuntu
Golf Plateau Karavia - Annexe
081 709 9937

LA LUANO
Aéroport de La Luano - Annexe
097 001 1208

KINSHASA

KINSHASA - SIÈGE - ATM
1, place du Marché - Gombe
081 756 2771

HÔTEL DU GOUVERNEMENT - ATM
Croisement bd du 30 juin et av.
père Boka Place Royale - Gombe
082 850 2607

GALERIE DU FLEUVE
4739, avenue de l'Equateur - Gombe
081 830 9707

MEMLING
Agence TMB
5D, avenue de la République
du Tchad - Local 06 - Gombe
081 830 9700

MEMLING II - ATM
5D, avenue de la République
du Tchad - Local 07 - Gombe
082 850 2605

HYPER PSARO - ATM
31, avenue de la Gombe - Gombe
081 893 6724

GRAND HÔTEL
4, avenue Batetela - Gombe
081 200 0033

FLEUVE CONGO HÔTEL - ATM
Agence TMB
119, bd Colonel Tshatshi - Gombe
081 707 1858

BON MARCHÉ - ATM
1, avenue Echevin - Barumbu
081 830 9711

SHOPRITE - ATM
11268, avenue de l'OUA - Ngaliema
081 710 1887

MA CAMPAGNE - ATM
5, chemin des Trèfles - Place
Commerciale - Ngaliema
081 710 5000

UPN - ATM
2, avenue de la Libération
Binza UPN - Ngaliema
081 710 1891

MONISHOP CENTER - ATM
150, av. Kasa-Vubu - Kintambo
081 710 1888

BANDAL - ATM
278, avenue Lubumbashi
Adoula - Bandalungwa
082 589 8987

OASIS MALL - ATM
9521, avenue Président Kasa-Vubu
Bandalungwa
082 972 0067

VICTOIRE - ATM
3/A, avenue de la Victoire
Kalamu
081 830 9709

HASSON & FRÈRES LIMETE
16ème Rue - Limete
081 830 9713

NDJILI - ATM
2, avenue Mama Mobutu
Quartier 8 - Ndjili
081 706 7822

LEMBA - ATM
855, avenue Kitongo
Lemba - Terminus - Lemba
081 701 0100

UNIKIN - ATM
Avenue Université - Terminus
Intendance - Livulu - Lemba
082 595 6308

GOMA

GOMA AGENCE PRINCIPALE - ATM
20, avenue Karisimbi - Les Volcans
081 993 7026

AGENCE TMB
20, avenue Karisimbi - Les Volcans
081 993 7025

IHUSI - ATM
Avenue Vanny Bishweka
Boulevard Kanyamuhanga
Les Volcans
081 200 0023

JAMBO SAFARI
360, avenue Walikale - Les Volcans
081 830 9820

MAIRIE
23, avenue Karisimbi - Mikeno
081 707 4990

IHUSI HÔTEL - ATM
116, avenue Corniche
Bd Kanyamuhanga - Les Volcans
081 710 1885

GRANDE BARRIERE - ATM
4606, avenue Corniche
Grande Barrière - Les Volcans
082 008 3565

GRANDE BARRIÈRE 2
4606, avenue Corniche -
Grande Barrière - Les Volcans
082 735 1425

AUTRES VILLES

BANDUNDU - ATM
14, avenue du Parc - Basoko
081 200 0027

BENI - ATM
40, boulevard Nyamwisi - Bungulu
081 710 1882

BOMA - ATM
24, Quai du commerce - Nzadi
081 706 7835

BUKAVU AGENCE PRINCIPALE - ATM
133, avenue Patrice Emery
Lumumba Ndendere - Ibanda
081 200 0025

ISP
Av. Kibombo - Ndendere - Ibanda
082 758 2013

MAJOR VANGU - ATM
61, avenue Kibombo – Rond-
point Essence - Major Vangu –
Ndendere - Ibanda
081 400 3464

PANZI - ATM
79, avenue de l'Hôpital
Muchununu - Panzi - Ibanda
081 054 7858

DGDA
84/15, avenue Michombero
Nkanfu - Kadutu
082 758 0257

BUNIA - ATM
177, bd de la Libération - Lumumba
081 710 1889

BUTEMBO - ATM
75, avenue Président
de la République - Mususa
081 710 1883

FUNGURUME - ATM
Route Kolwezi
099 300 8140

Situation à fin juin 2021
Actualisation permanente sur www.tmb.cd

GBADOLITE
25, boulevard Mobutu
(Bâtiment BCC - 2ème étage) - Lite
082 977 9191

GEMENA
161, avenue Mobutu - Centre
ville
081 706 8021

KABINDA - ATM
39, route nationale n°2 - Congo
081 054 8032

KALEMIE - ATM
26, avenue Lumumba - Kataki
099 100 4130

KAMINA
25, av. Lumumba - Centre
Urbain
081 710 1884

KANANGA
Boulevard Lumumba - Malandji
081 830 9880

KASUMBALESA
Bâtiment KBP
Frontière Kasumbalesa
097 001 1145

KASUMBALESA WISKI
1, route Nationale,
avenue Lubumbashi
(Site Guichet Unique DGDA)
082 911 0425

KENGE
Boulevard Lumumba - Masikita
081 710 1890

KIKWIT - ATM
6994, boulevard National
Lunia - Lukolela
081 706 7826

KILWA
1, avenue Laurent-Désiré
Kabila Administratif
099 300 8150

KINDU - ATM
105, boulevard du 4 janvier
Kasuku
081 200 0026

KISANGANI - ATM
1, avenue de la Radio - Makiso
081 710 1881

KOLWEZI AGENCE PRINCIPALE - ATM
113, avenue Kamba - Dilala
099 300 8110

AGENCE TMB
41, avenue Kamba - Dilala
081 906 4901

KOLWEZI DRLU
6, avenue Géomètre Kisimba
Quartier Latin - Manika
097 001 1194

LIKASI - ATM
30/32, avenue Lumumba
Centre ville
099 300 8120

LODJA
1, avenue Otema W'Osanto
Diocèse de Tshumbe
Procure de Lodja - Lokenya
081 706 7833

LOGU - ATM
Site Alphamin Bisié Mining
Walikale
082 850 4124

MATADI AGENCE PRINCIPALE - ATM
5, avenue Vivi - Ville basse
081 200 0022

PORT SEC AIDEL-TICOM (LEDYA)
6497, avenue Ango-Ango
Kinkanda
081 711 8483

MANONO - ATM
Avenue Sendwe (arrêt
Cliniques de Manono) - Terrain
Eglise Catholique - Cité de
Manono
081 410 5313

MBANDAKA - ATM
17, av. Bonsomi - Mbandaka
081 200 0024

MBUJI-MAYI - ATM
1, boulevard Laurent-Désiré
Kabila Masanka
081 710 1880

MUANDA - ATM
25/01, av. du Commerce -
Océan
081 200 0015

MWENE-DITU
SNCC - Avenue des Rails
081 706 7828

UVIRA - ATM
1, avenue du Congo - Kimanga
081 710 1886

GUICHETS PEPELE MOBILE

Lubumbashi Cadastre
Bâtiment Cadastre
Croisement des avenues
Mama Yemo et Kambove -
Makutano
099 300 8012

Kinshasa Egal Barumbu
1928, avenue Kabambare
Barumbu
082 977 9017

Kinshasa Egal Masina
1, avenue Bosango - Siforco -
Masina
082 933 1425

Kinshasa Aéroport Ndjili
Parking de l'entrée
internationale Aéroport
International de Ndjili - Ndjili
081 987 1899

Goma Cadastre
54, av. Corniche - Les Volcans
081 606 8694

GUICHETS POLICE ET ARMÉE

Lubumbashi
- Camp Bel Air (guichet temporaire)
- PNC-Ville (également accessible au public)

Kinshasa
- Tshatshi (guichet temporaire)
- Camp Kokolo
- Circo - Commissariat Général de la PNC
- Camp Lufungula
- LNI - Légion Nationale d'Intervention
- Camp Kabila
- Ceta (guichet temporaire)
- Kibomango (guichet temporaire)
- Maluku (guichet temporaire)

Bukavu
- PNC Bukavu

Kamina
- Camp militaire de Kamina (guichet temporaire)

Mbanza-Ngungu
- Mbanza-Ngungu (guichet temporaire)

Muanda
- Base de Kitona

GUICHETS DÉDIÉS À LA CLIENTÈLE INSTITUTIONNELLE INTERNATIONALE

Beni
Bukavu
Bunia
Goma
Kalemie
Kinshasa (2)
Uvira

GUICHETS CORPORATE

Kamoa - ATM
Logu

BRUXELLES BUREAU DE REPRÉSENTATION

78, rue Defacqz boite 9
1060 Bruxelles - Belgique
+32 2 511 00 02
+32 471 10 20 41

Aux côtés du client dans plus de
100 agences et guichets à travers la RDC

#RDC

Best Bank in the DR Congo
2011 to 2020

Financial Inclusion Award
2015, 2017, 2019

TMB

Editeur responsable Direction de la TMB

Contact Département Marketing de la TMB
Isabelle Duvigneaud
idu@tmb.cd

Conception et mise en page Kramik srl
www.kramik.be

Texte et édition Département Marketing de la TMB

Photos Les photos publiées dans ce rapport annuel sont la propriété de la TMB

Photos gracieusement mises à disposition par Malaika

Œuvres artistiques Jean-Claude Lofenia

Impression Daddy Kate

© TMB, 07/2021

www.tmb.cd

TMB