

A low-angle photograph of a modern building with a textured orange facade. The building features multiple levels with balconies that have horizontal metal slats and glass railings. A tall, thin white pole stands in the foreground on the left. The sky is a clear, pale blue. The Rawbank logo is visible on the upper part of the building and on a sign in the bottom right corner.

RAWBANK

RAPPORT ANNUEL 2018

VOIR GRAND POUR LE CONGO

RAWBANK

RAWBANK



is my bank.

SOMMAIRE

07 **1 AVANT-PROPOS :**

« Merci à tous ! »
Mazhar Rawji, Président du Conseil d'Administration

09 **2 RAWBANK, UNE BANQUE SOLIDE ET PROJETÉE VERS L'AVENIR**

- 10 Une banque pionnière
- 11 Une croissance continue, stable et solide
- 13 INTERVIEW : « Un maître-mot : la confiance »
Thierry Taeymans, Directeur Général
- 14 Focus
- 15 Les temps forts de l'année 2018
- 19 Prospectives pour 2019

21 **3 RAWBANK, UNE BANQUE D'INNOVATION**

- 22 Le client au centre de toutes les décisions
- 23 De nouveaux produits pour mieux satisfaire la clientèle

25 **4 LA DIGITALISATION, UN ATOUT POUR DEMAIN**

- 26 INTERVIEW : « Pour une convergence de tous les acteurs »
Mikhail Rawji, Fintech Cell
- 27 LE SIOP, des gains en rapidité
- 27 Un portail d'entreprise pour une disponibilité maximale de l'information

29 **5 LES MÉTIERS D'EXCELLENCE DE RAWBANK**

- 30 Retail Banking, une banque de détail solide et engagée
au plus près de sa clientèle
- 30 Privilege Banking, une banque exclusive
- 31 Commercial Banking, une offre adaptée aux pme
- 32 Canaux alternatifs, l'exigence de la modernité

35 **6 UNE GOUVERNANCE REPENSÉE POUR UNE PERFORMANCE OPTIMALE**

- 36 INTERVIEW : « Jouer sur les synergies »,
Mustafa Rawji, Directeur Général Adjoint
- 37 Le Conseil d'Administration, un pôle de stabilité
- 39 Le Comité de Direction
- 42 De nouveaux Comités pour plus de réactivité

47 **7 LA MAÎTRISE DE RISQUES, UNE PRIORITÉ ABSOLUE**

55 **8 UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES DYNAMIQUE ET PROTECTRICE**

- 56 Rawbank, une banque engagée socialement
- 56 La mobilité interne et l'Académie RAWBANK
- 57 Une convention collective au bénéfice de tous
- 57 Un engagement interne fort pour les employés de RAWBANK
- 58 Une politique active de Responsabilité Sociale de l'Entreprise

61 **9 RAPPORT FINANCIER**

- 63 Bilans aux 31 décembre 2018 et 2017
- 63 Comptes de profits et pertes pour les exercices clos aux 31 décembre 2018 et 2017
- 67 État de variations des capitaux propres aux 31 décembre 2018 et 2017
- 68 Tableaux de flux de trésorerie clos aux 31 décembre 2018 et 2017
- 70 Rapport général du commissaire aux comptes

73 **RÉSEAU D'AGENCES**

78 **RÉSEAU DES BANQUIERS CORRESPONDANTS**

81 **CONTACTS**



AVANT-PROPOS : « Merci à tous ! »

Mazhar Rawji,
Président du Conseil d'Administration

Présente au Congo depuis trois générations, la famille Rawji a toujours eu à cœur de poursuivre le même dessein sans jamais en dévier : être un acteur de développement d'envergure nationale et apporter sa contribution à la société congolaise en créant des emplois et en se mettant au service de l'investissement public et privé.

Forte de ces lignes directrices, RAWBANK fonctionne depuis sa création autour de principes assumés : une audace mariée à une grande rigueur, des règles de contrôle interne pour assurer sécurité et efficacité auprès de nos clients, et une grande réactivité stratégique à notre environnement. C'est l'application systématique de ces règles qui nous a permis de solidifier notre position de première banque de République Démocratique du Congo.

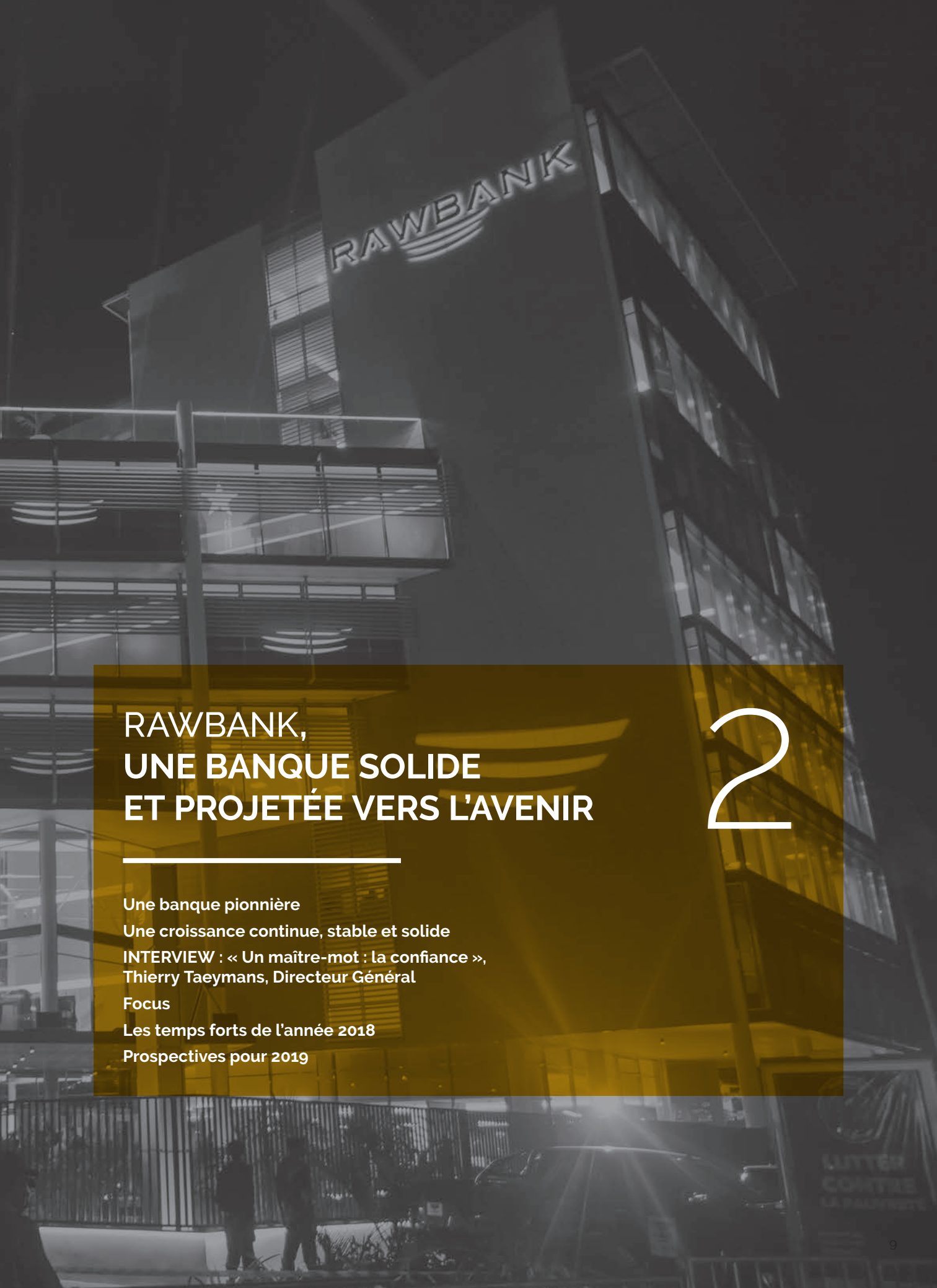
Ce succès, nous le devons aussi à tous ceux qui ont permis de démontrer la validité de nos choix depuis la création de RAWBANK. Je veux parler de nos clients, de nos employés, et des autorités avec qui nous travaillons en étroite collaboration. Depuis 2002, l'esprit RAWBANK est demeuré le même : faire de l'innovation le fil moteur de notre développement, lancer de nouveaux produits répondant aux besoins de nos clients, s'appuyer sur les technologies les plus récentes pour anticiper l'avenir, et nous doter des outils les plus robustes en matière de conformité et de gestion des risques. Et c'est très certainement cette attention constante au détail, et cette capacité d'anticipation, qui ont permis de cimenter la confiance qui nous lie aujourd'hui à toutes les parties prenantes de l'aventure RAWBANK.

La réussite, plus qu'une récompense, est une nouvelle exigence. Plus que jamais, nous voilà engagés sur une lancée qui nous impose de croire et de nous ouvrir à de nouveaux horizons. Le secteur bancaire est une pierre angulaire de l'économie de la République Démocratique du Congo, et à mesure que celle-ci se renforce et se fixe des objectifs de plus en plus ambitieux, RAWBANK se donne pour mission d'être la banque qui permettra de réaliser ces défis. Générer des emplois, œuvrer à la croissance inclusive, financer les grandes infrastructures, accompagner le secteur privé à tous les niveaux, contribuer à la prospérité de tous, tel est l'objectif qui a toujours été le nôtre.

Votre engagement de long terme à nos côtés est la preuve de la force de notre modèle alliant croissance, expansion de notre maillage territorial, et stabilité financière. C'est cette obsession pour la solidité et la stabilité qui a permis à RAWBANK d'afficher une résilience et des performances constantes malgré les incertitudes économiques qui ont pu agiter la République Démocratique du Congo. Après une longue période de croissance continue et rapide, l'année 2018 a été celle de la phase de consolidation des acquis et du nouvel élan incarné par notre nouveau siège de Kinshasa.

Qu'il me soit permis ici de remercier toutes nos équipes sans lesquelles l'aventure RAWBANK ne serait pas possible, et ne serait pas le succès que nous connaissons aujourd'hui. Merci à tous !





RAWBANK

RAWBANK, UNE BANQUE SOLIDE ET PROJETÉE VERS L'AVENIR

2

Une banque pionnière

Une croissance continue, stable et solide

INTERVIEW : « Un maître-mot : la confiance »,
Thierry Taeymans, Directeur Général

Focus

Les temps forts de l'année 2018

Prospectives pour 2019

LUTTER
CONTRE
LA PALVRETE

RAWBANK, UNE BANQUE SOLIDE ET PROJETÉE VERS L'AVENIR

Avec une croissance équilibrée entre ses dépôts et ses crédits, sa clientèle des particuliers et des entreprises, RAWBANK apporte la démonstration de la force son modèle qui allie performance et maîtrise.

UNE BANQUE PIONNIÈRE

- **1922** : La famille Rawji s'installe en République démocratique du Congo et investit dans le pays
- **2002** : Création de RAWBANK, la première banque à proposer les services de SWIFT dans le pays
- **2005** : Mise à disposition des cartes de crédit internationales MasterCard
- **2007** : Premiers accords avec la SFI (Banque mondiale), suivis depuis par des accords avec Proparco, l'AFD, la BEI, Shelter Afrique et le FPM
- **2009, 2010, 2011 et 2016** : RAWBANK est nommée Bank of the Year par The Banker (Financial Times)
- **2010** : Lancement du programme Lady's First à destination des femmes entrepreneures
- **2010** : Ouverture d'un bureau de représentation à Bruxelles, puis à Pékin en 2015
- **2011** : Une offre dédiée aux PME avec 2 produits (crédit fournisseur et crédit distributeur) aujourd'hui dénommés Facturis
- **2012** : RAWBANK s'impose comme le leader du marché bancaire congolais
- **2014** : Notation par Moody's Investors Service, une première en République démocratique du Congo
- **2015** : RAWBANK est certifiée ISO/IEC 20000 et ISO/IEC 27001
- **2015** : RAWBANK est la première banque à dépasser 1 milliard de dollars de total de bilan
- **Plan stratégique 2014- 2016** : la banque compte 80 agences bancaires couvrant toutes les provinces du pays
- **2009, 2010, 2011, 2015, 2016, 2017 et 2018** : RAWBANK est distinguée par le magazine Global Finance
- **2017** : Quinze ans de Rawbank et atteinte d'un 1 milliard de dollars de dépôts
- **Lancement du produit digital Illico Cash**
- **Plan stratégique 2017-2019** : « Rêvons, créons aujourd'hui pour demain »
- **2018** : Inauguration du nouveau siège, l'Atrium, à Kinshasa ; financement de la BAD

UNE CROISSANCE CONTINUE, STABLE ET SOLIDE

SITUATIONS AUX 31 DÉCEMBRE (en milliers de dollars courants*)	2015	2016	2017	2018
Total du Bilan	1 086 102	1 095 576	1 377 319	1 679 534
Capitaux permanents	138 608	125 633	167 553	218 051
Dépôt	733 284	697 926	937 631	1 159 416
Crédit à décaissement	444 339	452 828	428 795	665 230
PNB	92 291	82 850	102 084	155 294
Charges générales d'exploitation	63 633	61 662	80 284	112 421
Dotations aux amortissements et provisions	10 523	6 877	3 839	13 572
Résultat net	9 050	933	5 926	23 684

* 1 USD = 1 585 FC (31/12/2017)
1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

Ratio		2018	2017	2016
ROE	Rentabilité des Fonds Propres	10,86 %	3,54 %	0,74 %
ROA	Rentabilité économique	1,41 %	0,43 %	0,09 %
CIR	Coefficient d'exploitation	72,39 %	78,64 %	74,43 %
ROS	Ratio de Solvabilité	14,50 %	25,71 %	26,32 %

Cartographie Présence réseau RAWBANK en RDC





INTERVIEW

« Un maître-mot : la confiance »

Thierry Taeymans, Directeur Général

En seulement dix ans, RAWBANK est devenue la première banque de République Démocratique du Congo. À quoi attribuez-vous cette évolution ?

RAWBANK a su mettre en avant un esprit entrepreneurial qui la place au plus près des exigences et des attentes du terrain. C'est ce même esprit qui nous met au diapason de nos clients, grandes entreprises ou PME, créatrices de valeur et attentives comme nous aux grands équilibres et aux forces structurantes du marché. Nous poursuivons les mêmes buts avec le même esprit : mettre une formidable énergie et une vision commune de la modernité au service de l'économie congolaise. C'est certainement une des raisons principales de la relation de long terme qui nous lie à tous nos clients. C'est une force pour RAWBANK, et certainement une raison de notre position actuelle.

L'année 2018 a-t-elle confirmé les bons résultats de 2017 ?

L'année 2017 avait été bonne malgré un contexte économique défavorable. Les bons résultats étaient le fruit d'une anticipation des chocs efficace. Nous sommes en mouvement perpétuel pour repenser et améliorer notre gouvernance, prévoir les risques, identifier les nouvelles demandes. Grâce aux innovations proposées en 2017, et notamment à l'accent mis sur le Digital Banking, l'année 2018 a commencé sous des auspices favorables, et ce, quelles que fussent les incertitudes de cette année charnière. Nous pouvons globalement dire que les résultats de 2018 n'ont pas seulement confirmé ceux de 2017, mais qu'ils ont dépassé nos objectifs étant donné le contexte.

Quelle est votre vision des dix à quinze prochaines années, et comment envisagez-vous la place qu'y tiendra RAWBANK ?

Nous vivons une époque passionnante sur un continent en plein essor. Nous avons la chance de nous trouver dans un pays riche en ressources humaines et naturelles, qui est amené à jouer un rôle de premier plan. Dans ce cadre, RAWBANK développe des ambitions à la mesure des défis à relever. Un de nos projets est de nous développer à l'international, et nous avons déjà lancé les premiers jalons en ce sens. Un autre projet est d'aller en bourse pour financer notre expansion. Nous en avons déjà l'idée il y a seize ans lors de la fondation de RAWBANK. Ce serait un véritable tournant dans l'histoire financière du pays, et un marqueur de la confiance dont nous jouissons auprès de nos clients et du marché.

Vous parlez de confiance, pouvez-vous expliquer quel rôle elle tient dans le succès de RAWBANK ?

La confiance est le maître-mot de notre relation avec toutes nos parties prenantes. Elle se construit sur des preuves concrètes de performance, de maîtrise des risques, de transparence. Elle est le fruit d'une discipline de tous les instants, qui nous permet de nous assurer que notre action soit bien comprise, qu'elle corresponde à une demande et aux exigences réelles du terrain, et qu'elle fasse ses preuves jour après jour. La confiance ne s'accorde pas facilement, elle doit se gagner et se conserver grâce à un engagement constant. C'est à ce prix que RAWBANK continuera à maintenir ses grands équilibres, une croissance solide et pérenne, une maîtrise de coûts, une solvabilité élevée avec de hauts niveaux de fonds propres, et une rentabilité forte au bénéfice de nos clients. En somme, tout ce qui permet de hisser RAWBANK aux standards internationaux.

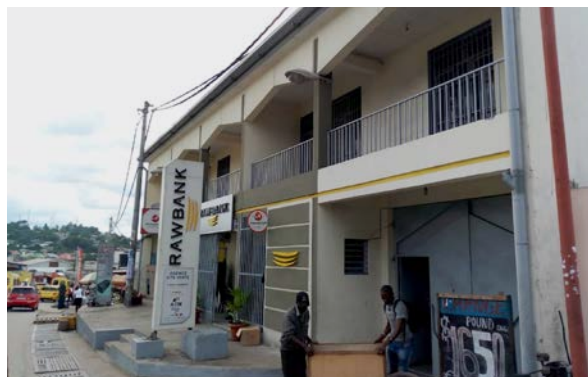
FOCUS

OUVERTURE D'AGENCES

Avec près de 100 agences en République Démocratique du Congo, RAWBANK a pour ambition de couvrir à terme l'ensemble des 26 provinces du pays. En 2018, la stratégie poursuivie a été double, avec d'une part la décentralisation de la gestion des agences pour leur offrir plus de pouvoir et d'efficacité, et d'autre part l'extension et l'adaptation du réseau d'agences en fonction des besoins locaux et de leur performance passée.

Désormais, les responsables administratifs régionaux ont à leur disposition six services pour réagir plus rapidement aux demandes de leurs clients internes ou externes. Les services logistique, sécurité, marketing, contrôle des opérations, informatique, juridique et la trésorerie leur permettent de prendre des décisions sans en référer systématiquement au siège de Kinshasa, raccourcissant ainsi considérablement les délais de réponse. La performance de toutes les agences et des ATM a été testée afin de repenser la taille et les services optimaux pour chaque localisation, et assurer une localisation plus adéquate pour nos clients.

Parallèlement ont été ouverts huit nouvelles agences et guichets avancés, pour compléter le maillage dans les centres les plus reculés, et qui ne bénéficiaient pas jusqu'ici de guichet RAWBANK.



Agence Cité Verte

UNE CROISSANCE ÉQUILIBRÉE DES DÉPÔTS ET DES CRÉDITS

L'année 2018 a vu une belle croissance des dépôts, et ce, auprès de toute la clientèle. Avec une croissance de 20% des dépôts pour le Privilege banking, de 25% pour le Retail banking, et de 50% auprès de la clientèle des fonctionnaires, RAWBANK affiche des gains de performance s'échelonnant entre 30% et 60% par rapport à 2017. Ces bons chiffres s'expliquent tout d'abord par une offre innovante, avec des produits de placement garanti comme Okapi cuivre, qui a rencontré un vif succès, mais aussi par des partenariats clés noués avec des clients publics pour lesquels une offre adaptée a été créée en fonction de leurs besoins. En outre, les évolutions légales ont donné au secteur bancaire un rôle accru dans la gestion des dépôts de leur clients miniers.

Le partenariat noué avec la Banque Africaine de Développement en décembre 2018, et portant sur un montant de

15 millions de dollars, illustre également que la confiance envers le modèle RAWBANK est un facteur déterminant de l'augmentation des dépôts. L'augmentation des dépôts a placé RAWBANK au-delà de la moyenne du marché, avec une croissance de 22% contre 22% pour le marché.

Les crédits ont aussi connu une année faste, même si RAWBANK met l'accent sur le maintien d'un ratio équilibré entre les crédits et les dépôts à un maximum de 55%. En 2018, il s'est situé à 30%, ce qui constitue une preuve de solidité et de prévoyance, tout en garantissant des crédits élevés pour nos clients, dont les grandes entreprises. En 2018, RAWBANK a ainsi pu financer des opérations de grande ampleur tout en maintenant des équilibres prudentiels plus stricts que ceux exigés par la loi, avec une augmentation des dépôts plus rapide que celle des crédits.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2018

INAUGURATION DE L'ATRIUM

Le 5 décembre 2018, RAWBANK a inauguré son nouveau siège social à Kinshasa. Baptisé ATRIUM, ce bâtiment moderne de huit étages offre un cadre professionnel, répondant aux ambitions de la banque et de ses clients.

Auparavant situé sur le Boulevard du 30 Juin n° 3487, le siège social est dorénavant en plein cœur du quartier administratif de la commune de la Gombe à Kinshasa et plus précisément, sur l'avenue Lukusa N°66. Baptisée « ATRIUM » en référence à son architecture, la nouvelle bâtisse est construite sur huit étages, elle a pour ambition de donner satisfaction aux attentes de sa clientèle. Elle offre au personnel des meilleures conditions de travail grâce à des bureaux lumineux équipés de mobiliers modernes, confortables et fonctionnels. Elle est dotée de

matériels technologiques et informatiques performants, d'un restaurant d'entreprise, de plusieurs parkings, de cafétéria à chaque étage, d'un système anti-incendie, des contrôles d'accès et d'un système automatique de gestion d'énergie électrique du fait de la sensibilité du matériel que nous utilisons.

D'un style moderne et donnant sur le fleuve, le nouveau siège social a été pensé pour centraliser tous les services auparavant dispersés entre différents sites. Les équipes peuvent donc mieux communiquer et se rencontrer, et elles y gagnent en confort et en efficacité. La construction de ce nouveau bâtiment renforce ainsi l'image de la banque, qui représente aujourd'hui l'institution bancaire N°1 en République Démocratique du Congo.





FINANCEMENT BAD

En décembre 2018, la Banque Africaine de Développement a accordé un prêt de 15 millions de dollars à la banque congolaise Rawbank.

Consentie au titre du guichet secteur privé de la BAD, la ligne de crédit accordée à Rawbank est d'une maturité de sept années dont deux de différé. Accompagnant ce prêt, une subvention destinée à la mise en place de programmes de formation et de renforcement des capacités des créateurs de PME ciblera en particulier les femmes entrepreneurs.

Ce prêt marque une première collaboration entre la BAD et Rawbank, avec pour objectif de contribuer à soutenir le secteur privé en RDC, et en particulier les PME qui bénéficieront à hauteur de 30 % de cette ligne de crédit. Le prêt va ainsi permettre de promouvoir des projets dans des secteurs clés de l'économie congolaise et la création de

milliers d'emplois, ainsi que l'accompagnement de centaines de dirigeants de PME congolaises. Rawbank met en effet particulièrement l'accent sur le développement inclusif et le soutien aux forces vives que sont les entrepreneurs en les formant et les conseillant pour qu'ils structurent au mieux leur activité au bénéfice de la collectivité nationale.



PARTENARIAT SFI

En février 2018, Rawbank a été sélectionnée par la filiale de la Banque mondiale, la Société Financière Internationale (SFI), comme première institution financière privée pour recevoir et dispenser la formation dédiée aux Petites et moyennes entreprises (PME) « Business Edge » en Afrique centrale.

Cette formation vise à renforcer les capacités des entrepreneurs, des dirigeants et du personnel des PME, afin

de faciliter leur accès au financement et d'améliorer les outils de gestion et les modes de management des entreprises.

Ce partenariat, qui traduit l'ambition de Rawbank de contribuer activement à la mise en place de mécanismes appropriés en faveur des PME pour favoriser leur intégration dans le secteur formel, répond également au double objectif de la SFI : la réduction de la pauvreté et la répartition équitable de la croissance.

CAIBA

AMBITIONS SINO-CONGOLAISES

Le 5 septembre 2018, 16 banques africaines dont RAWBANK, première institution bancaire en RDC, et la China Development Bank (CDB) ont signé un accord pour la création de l'Association interbancaire sino-africaine à Pékin (CAIBA).

RAWBANK, seule banque congolaise sélectionnée comme membre fondateur de cette coopération en raison de sa position de leader dans le secteur bancaire depuis plus de 16 ans au moment de la signature de l'accord, a ainsi affirmé son leadership dans le secteur bancaire congolais, et fait désormais partie des 16 membres fondateurs de la CAIBA au même titre que les banques internationales et panafricaines telles que Standard Bank, Absa, et Attijariwafa Bank. Cet accord marque la création officielle du premier mécanisme multilatéral de coopération financière entre la Chine et l'Afrique dans divers domaines tels que l'interconnexion des infrastructures Chine-Afrique, la coopération internationale et les échanges en sciences



humaines. Il concrétise l'engagement de la CDB et de RAWBANK pour renforcer les relations économiques et les investissements entre la Chine et les pays africains, dans le cadre du Forum sur la coopération sino-africaine (FOCAC).

DES DISTINCTIONS INTERNATIONALES POUR VALIDER LE TRAVAIL ACCOMPLI

Pour la deuxième année consécutive, RAWBANK a été désignée, en mars 2018, meilleure banque de la République démocratique du Congo par le prestigieux magazine américain Global Finance, spécialisé dans l'actualité et l'analyse de la finance mondiale et les professionnels de la finance de l'Entreprise et dont le siège se situe à New York, a publié son 25ème classement des meilleures banques du monde par régions et pays en 2018.

Le prix Global Finance est le résultat d'un processus sélectif réalisé par les éditeurs du magazine, en consultation avec les experts financiers, banquiers, consultants et analystes du monde entier. Parmi les critères objectifs retenus pour ce

classement figuraient notamment les éléments suivants : croissance des actifs, rentabilité, portée géographique, relations stratégiques, développement des affaires et innovation dans les produits. Quant aux critères plus subjectifs, ils incluaient les opinions des analystes de capitaux propres, des analystes de notation de crédit, des conseillers bancaires, ainsi que des autres parties prenantes impliquées dans le secteur bancaire.



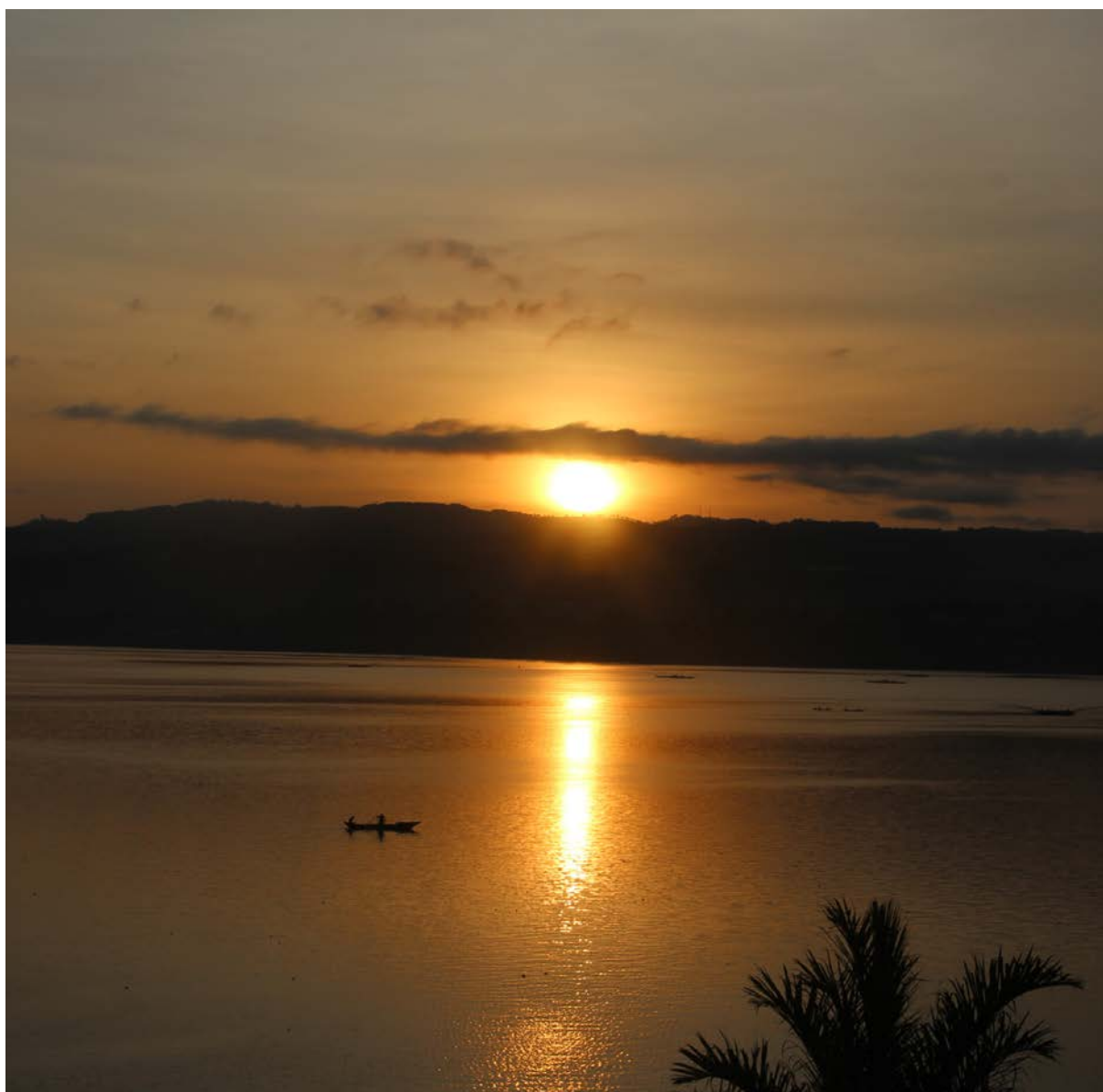
ACTIONS SOCIALES

RAWBANK, sponsor du vernissage de l'ouvrage « RDC : Les opportunités d'investissement dans le tourisme »

Dans le cadre de ses activités de promotion de la culture Congolaise, RAWBANK a sponsorisé le vernissage de l'ouvrage intitulé « RDC : Les opportunités d'investissement dans le tourisme », écrit par le Député Congolais Elvis MUTIRI WABASHARA, qui s'est déroulé au Kempinski Fleuve Congo Hôtel à Kinshasa. Le soutien de la 1^{ère} Institution bancaire en RDC dénote sa détermination d'assurer le

maintien et la promotion des activités touristiques du pays.

RAWBANK soutient la recherche en macroéconomie en RDC : RAWBANK a soutenu financièrement la publication et le vernissage du livre intitulé « Macroéconomie : Fondements, micro-fondements et politiques » en présence du Premier Ministre Honoraire, Augustin Matata Ponyo, qui s'est tenu le 7 Juillet 2018 à Kinshasa.



PROSPECTIVES POUR 2019



DE NOUVELLES AGENCES POUR UNE AMBITION NATIONALE ET INTERNATIONALE AFFIRMÉE

Les bons résultats de 2018 ont confirmé la stratégie poursuivie, et préparé la voie à de nouveaux projets en 2019 qui viendront concrétiser la vision de RAWBANK.

Afin de mieux servir au quotidien nos clients, de nouvelles agences seront ouvertes à Kinshasa, dans les régions minières, et dans la province de l'Équateur. À Kinshasa sera ouvert un Illico Store, afin d'offrir un guichet pour les clients Illico Cash. Deux grandes agences seront ouvertes, l'une à Kolwezi, et l'autre à Lubumbashi pour abriter la direction régionale du Katanga. Une agence sera ouverte à Manono au début du second semestre 2019, et une autre le sera à Twangiza pour desservir le projet minier. En Équateur, deux agences seront ouvertes, l'une à Gemena, l'autre à Bumba.

Au deuxième semestre 2019 commenceront les travaux pour construire des agences à Kinshasa, ainsi qu'à Kamove dans le Katanga, à Lisala dans l'Équateur, et à Ilebo et Chibaka dans le Kasai. Ces ouvertures correspondent à

un nouveau stade de développement de RAWBANK. Elles s'intègrent à une stratégie formalisée de déploiement des agences basée sur la mesure de leur performance et de leur localisation optimale.

Outre le déploiement d'agences sur le territoire national, la RAWBANK a vocation à s'internationaliser. Après l'ouverture d'un bureau de représentation à Bruxelles, un bureau de consultance doit être ouvert en Chine. **Un bureau de représentation devrait également être ouvert à Luanda** en juin 2019, sous réserve de l'autorisation du régulateur. Ces deux bureaux permettront d'approfondir l'ancrage de RAWBANK à l'international et d'être au plus près de nos clients hors des frontières de la République Démocratique du Congo.

DE NOUVEAUX PRODUITS POUR MIEUX SERVIR NOTRE CLIENTÈLE

En 2019, RAWBANK développera de nouveaux produits pour aller plus loin dans les services à sa clientèle.

Avec la stabilisation du taux du franc congolais, de plus en plus de clients choisissent, à nouveau, de faire appel au compte épargne **FIDELITÉ franc congolais**. Pour les aider à accéder à leur argent à tout moment, RAWBANK mettra à leur disposition une carte de retrait dédiée.

L'offre jeune **Academia** sera maintenant assortie d'une carte de débit internationale Visa pour coller au mieux aux besoins d'une cible jeune de plus en plus consommatrice de contenus et services nécessitant des paiements en ligne. Le compte ACADEMIA sera également disponible en francs congolais pour des opérations locales avec une carte de débit Multipay.

Smiley sera un compte épargne pour les enfants de 0 à 12 ans, rémunéré jusqu'à un taux de 5%.

Okapi premier produit d'épargne congolais permettant l'accès aux marchés financiers reviendra pour sa 3ème édition, avec un thème qui devrait plaire à tous ceux désireux de participer à la révolution de la voiture électrique, dont le cobalt est un des composants essentiels

Une offre de **crédit dédouanement** sera lancée en mars pour les PME. Il s'agira de financer rapidement le dédouanement des marchandises de nos clients, à travers des avances remboursables à court terme.



RAWBANK, UNE BANQUE D'INNOVATION

Le client au centre de toutes les décisions
De nouveaux produits pour mieux satisfaire la clientèle

3

LE CLIENT AU CENTRE DE TOUTES LES DÉCISIONS



Organisée en service relié à la Direction Performances et Réseau, l'Expérience Client s'est recentrée sur la qualité et l'amélioration du parcours client à chacun de ses contacts physiques ou digitaux avec la RAWBANK. En plus des produits et services proposés, le client reste au centre de toutes les décisions de la banque afin de toujours prendre en compte ses attentes et répondre à ses besoins spécifiques et diversifiés. Également, nous tenons à une relation rapprochée et personnalisée avec nos clients privilégiés à travers les enquêtes de satisfaction et la gestion des réclamations que nous recevons grâce aux différents canaux de communication mis à leur disposition.

Outre cette attention particulière accordée au client, le département Expérience Client accompagne d'autres départements et directions de la banque dans la mise en place de nouvelles interfaces de réception des réclamations, notamment les réseaux sociaux et le site internet RAWBANK. Le département organise aussi des enquêtes internes afin de pouvoir établir des points à améliorer dans le futur; et accompagne les agences RAWBANK dans leurs difficultés au quotidien, surtout pendant les périodes de haute activité comme lors du paiement des salaires de nos clients « Agents de l'État ».

Composée de cinq postes,
l'Expérience Client est organisée comme suit :

- 1 **Customer Experience Country Head**, pour le pilotage de l'ensemble des activités du département et donc le fer de lance de toutes les actions ;
- 2 **La Responsable Qualité**, qui a pour mission de porter des projets et monitorer la qualité ;
- 3 **Chargé de la Qualité – interne**, qui est le point focal pour l'ensemble des réclamations de la République mais aussi le vecteur d'amélioration des procédures internes ;
- 4 **Chargé Qualité – externe**, qui est notre homme de terrain pour aller recueillir l'avis de la clientèle et accompagner les agences au quotidien ;
- 5 **Chargé de la Data Quality**, qui a pour activité principale de piloter la mise à jour des données du Core Banking en travaillant en synergie avec l'ensemble du réseau d'agences.

AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DES AGENCES, DES ATM, ET CENTRALISATION DES RÉCLAMATIONS

L'expérience client est au cœur de nos attentions. En 2018, tout est fait pour moderniser l'accueil de nos clients et recueillir au mieux leurs observations et remarques. Différentes procédures sont mises en œuvre pour améliorer l'expérience client. Nous visitons nos agences afin de vérifier par nous-mêmes le bon accueil de nos clients, le temps d'attente, la capacité des agents à répondre aux requêtes et à traiter efficacement et rapidement les dossiers qui leur sont soumis.

RAWBANK a récemment lancé une formation spécialement dédiée aux agents d'accueil afin de leur permettre de fluidifier l'arrivée des clients en agence. Les réclamations

de la clientèle vont désormais être centralisées, collectant les données remontant des réseaux sociaux, des mails et des appels, afin d'y répondre efficacement.

En outre, des logiciels de gestion des files d'attente vont être mis en application dans les agences n'en étant pas encore équipées pour faciliter l'attente en agence.

Afin d'orienter au mieux nos clients en fonction des services qui les concernent, les agences sont réaffectées en fonction de leur performance et de leur spécialisation, sur la base d'enquêtes de satisfaction et de leur localisation, leur taille, et leur environnement entrepreneurial.

DE NOUVEAUX PRODUITS POUR MIEUX SATISFAIRE LA CLIENTÈLE



Illico Cash

La solution " Illico Cash " offre des services dématérialisés tels que l'envoi, le transfert et le retrait d'argent sans carte, la consultation des comptes, l'agence la plus proche et la recharge de crédit mobile. Le service de transfert d'argent est particulièrement apprécié, puisqu'il suffit d'enregistrer un nom et un numéro de téléphone portable et que le transfert peut être effectué dans n'importe quelle devise aussi souvent que nécessaire. De même, la possibilité de retirer de l'argent comptant sans carte est une spécificité propre au service Illico Cash de RAWBANK.

Facturis, pour accompagner les PME, dans leurs besoins de trésorerie en leur permettant de bénéficier d'une avance sur les factures dues par leurs clients grandes entreprises.

Une offre à destination de la diaspora

Avec une diaspora congolaise que l'on compte en millions, il était normal que RAWBANK s'y adresse avec un produit spécifique. RAWBANK permet ainsi à la diaspora, depuis l'étranger, d'épargner, transférer de l'argent et rester informé en permanence concernant ses comptes.

Le **pack diaspora**, permet d'ouvrir un compte courant dans la devise de son choix (USD/ EURO/CDF), d'épargner avec le compte Fidélité (2% annuel) et de bénéficier des dernières technologies financières avec RawbankOnline, illico cash et l'e-mail alert.

Une épargne garantie avec Okapi

Après 2017 et la première édition d'OKAPI investment, un placement sur 3 ans indexé sur la performance de l'indice GURU avec 100% du capital protégé et un rendement minimum de 5% garantie, l'année 2018 a vu la naissance de la seconde édition de la série OKAPI : OKAPI CUIVRE.

OKAPI CUIVRE offre la possibilité de participer à la performance (capée) du marché mondial du cuivre sur un an, tout en bénéficiant d'une protection du capital à 100 %.

Le placement OKAPI CUIVRE offre un rendement indexé sur la performance des cours du cuivre sur les marchés, représentée par l'indice S&P GSCI Copper Excess Return.

Une offre de carte diversifiée

RAWBANK a cette année encore ajouté de nouvelles cartes internationales à son offre déjà très diversifiée. Ainsi, la carte **VISA EURO** permet de payer directement en euros lors des voyages et éviter les frais de change, pendant que la carte **VISA INFINITE**, elle, s'adresse à la clientèle privilège avec un panel de services et privilèges inédits en RDC (partenariat d'accès aux lounges d'aéroport à travers le monde, conciergerie privée, avantages exclusifs...)





LA DIGITALISATION, UN ATOUT POUR DEMAIN

4

INTERVIEW : « Pour une convergence de tous les acteurs »
Mikhail Rawji, Fintech Cell

LE SIOP, des gains en rapidité

Un portail d'entreprise pour une
disponibilité maximale de l'information



INTERVIEW

« Pour une convergence de tous les acteurs »

Mikhail Rawji, Fintech Cell

La digitalisation de son offre bancaire représente-t-elle un tournant dans la stratégie de RAWBANK ?

La digitalisation est une évolution nécessaire, mais qui n'a pas vocation à remplacer les autres métiers de la banque. RAWBANK élargit la palette de ses services en se rendant par exemple accessible aux populations qui n'ont pas encore un accès physique à une agence. Il faut en outre noter que le taux de bancarisation en RDC est très faible, et que la possibilité d'ouvrir un compte sur une banque en ligne serait une manière efficace de permettre l'accès à la bancarisation. En outre, de nombreux clients historiques de RAWBANK ont besoin de la rapidité qu'offre la possibilité de se connecter à leurs comptes et à leurs services sans se déplacer.

Pouvez-vous illustrer votre offre actuelle à travers un produit phare ?

Illico Cash est l'illustration de ce nouveau type de services, qui permettent à un client comme à un non-client de RAWBANK de pouvoir effectuer et bénéficier facilement d'un transfert d'argent, par téléphone, et de retirer en ATM le cash d'une transaction dématérialisée. Nous développons tout d'abord des produits qui correspondent aux nécessités de la République Démocratique du Congo, qui est une cash economy, et où la digitalisation doit pour l'instant accompagner une économie qui dans la vie quotidienne est effectivement peu dématérialisée. Nous répondons donc à une double problématique, de fluidification des échanges entre cash et monnaie virtuelle pour une majorité de nos clients, et de grandes opérations dématérialisées pour une clientèle

entrepreneurial demandeuse de services financiers aux standards internationaux.

La digitalisation se limite-t-elle à la banque en ligne ?

Non, la stratégie de digitalisation va bien plus loin. La banque en ligne est le premier jalon de cette évolution. Au-delà, nous voulons offrir à nos clients une gamme complète de services financiers accessibles de leurs smartphones. En outre, la digitalisation représente également un gain d'efficacité pour RAWBANK dans la gestion de notre clientèle. Elle permet l'automatisation de nombreuses procédures de traitement des dossiers d'ouverture de compte, d'accord des crédits, de gestion des opérations et des investissements.

Quelle sera la place des services digitalisés de RAWBANK une fois qu'ils seront complètement déployés ?

Nous concevons ces services dématérialisés non seulement comme un outil permettant l'amélioration des performances, mais comme un ensemble de services ayant leur vie propre. De nos jours, les banques doivent intégrer les fintechs pour compléter leur offre, car nous assistons à une convergence entre tous les acteurs, banques, grandes entreprises, opérateurs télécoms, fintechs, qui tous vont à terme proposer le même ensemble de services auparavant uniquement assurés par les banques. Celles-ci conservent pour elles l'avantage d'une expertise et d'une capacité d'innovation financière, mais elles doivent penser en avance du marché et identifier les technologies, les produits et les synergies qui leur permettront de continuer à mener la course en tête.

LE SIOP DES GAINS EN RAPIDITÉ

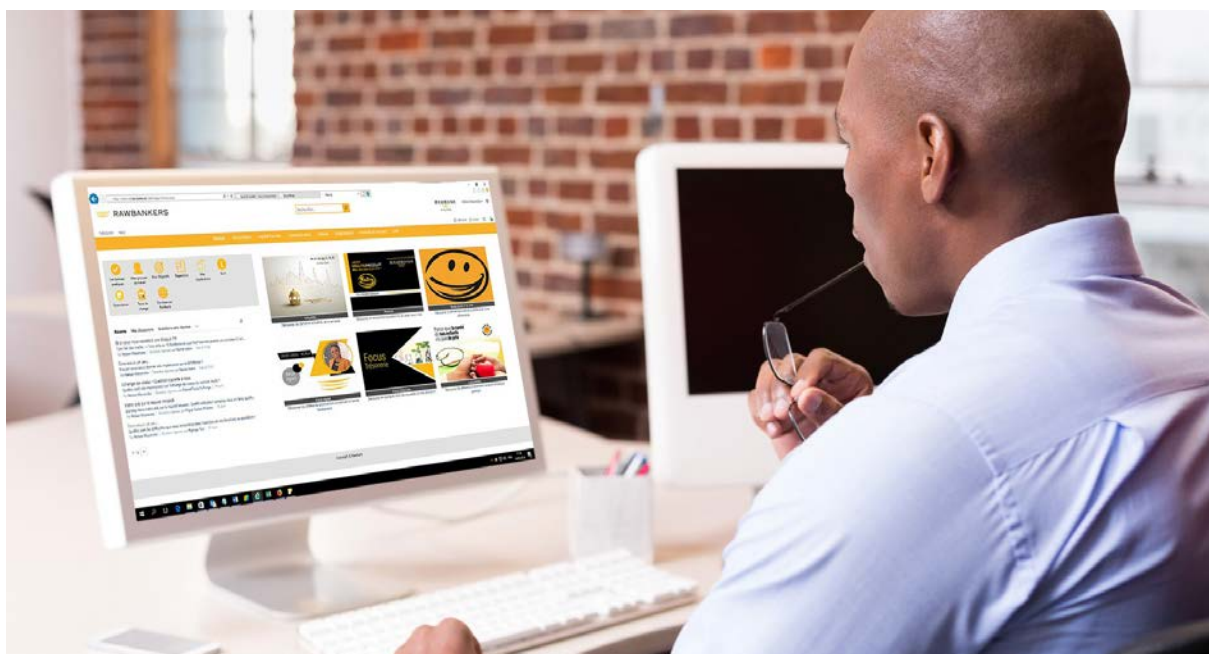
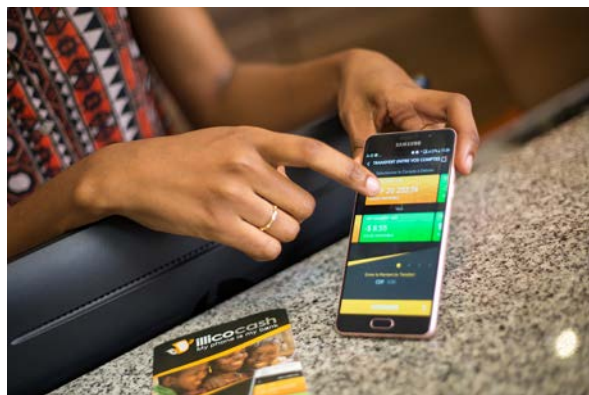
Les clients RAWBANK ont besoin de toujours plus de rapidité. Un de nos rôles est de mettre en place des outils permettant de faciliter les paiements. Pour cette raison, RAWBANK a lancé le Système d'Intégration des Ordres de Paiement (SIOP), permettant à ses clients corporate de passer leurs ordres de paiement avec sécurité et rapidité directement depuis leur logiciel interne (ERP).

Ce gain de rapidité est permis par l'interfaçage direct des systèmes comptables des entreprises clientes avec le core banking system de RAWBANK. La chaîne de paiement est ainsi simplifiée et automatisée.

UN PORTAIL D'ENTREPRISE POUR UNE DISPONIBILITÉ MAXIMALE DE L'INFORMATION

La rapidité de l'accès à l'information est cruciale pour servir au mieux notre clientèle. L'offre RAWBANK s'enrichissant constamment, il est essentiel que nos collaborateurs puissent avoir accès en temps réel à tous nos produits avec leurs caractéristiques, afin d'exercer leur activité de conseil avec réactivité et précision.

RAWBANK a ainsi mis en place un portail d'entreprise personnalisé pour chacun de ses collaborateurs. Y sont centralisées toutes les informations sur les produits, l'organigramme interne de RAWBANK, les actualités de la banque, les formulaires divers, les procédures, les applications de support et les flux d'informations pertinentes pour guider au mieux nos clients vers les solutions qui leur sont le mieux adaptées.





LES MÉTIERS D'EXCELLENCE DE RAWBANK

Retail Banking, une banque de détail solide et engagée
au plus près de sa clientèle

Privilege Banking une banque exclusive

Commercial Banking une offre adaptée aux pme

Corporate & institutional banking,
une banque de référence pour les clients corporate

Canaux alternatifs l'exigence de la modernité

5

RAWBANK

LES MÉTIERS D'EXCELLENCE DE RAWBANK

UNE PALETTE ÉLARGIE ET ADAPTÉE

RAWBANK a toujours su anticiper et adresser efficacement les défis qui se sont présentés, s'agissant notamment de l'évolution des technologies au sein de la banque et de la multiplication de réglementations de plus en plus strictes. Pour cela, la banque s'est appuyée sur ses métiers d'excellence qui ont fait son succès depuis 2002 : Retail Banking, Corporate & Institutional Banking, Commercial Banking et Privilege Banking.

RETAIL BANKING

UNE BANQUE DE DÉTAIL SOLIDE ET ENGAGÉE AU PLUS PRÈS DE SA CLIENTÈLE

RAWBANK a connu une croissance organique en 2018 avec un accroissement des dépôts et un encours crédit stable. Le Retail Banking de RAWBANK offre des services et produits adaptés. Qu'il s'agisse des jeunes, étudiants, fonctionnaires des entreprises étatiques, des employés d'entreprises privées de petite, moyenne ou grande taille, des personnes exerçant une profession libérale, etc., RAWBANK offre des solutions concrètes en fonction des situations et des besoins de chacun de ses clients.



Pôle Business Development, de gauche à droite : Jean-Jacques KABWE, Naima ISSAWI, Didier TILMAN, Etienne MABUNDA.

PRIVILEGE BANKING

UNE BANQUE EXCLUSIVE

Segment créé dès 2007 sous l'appellation Private Banking, RAWBANK entend offrir un accueil personnalisé à une tranche de clientèle VIP qui ne dispose pas toujours du temps nécessaire pour effectuer ses opérations aux guichets.

En 2018, RAWBANK a continué à innover en enrichissant sa gamme de produits de placement Okapi avec Okapi Cuivre. Ce dernier permet aux clients de la banque d'accéder à la performance des marchés boursiers internationaux, tout en bénéficiant d'une protection du capital et d'un rendement minimum garanti. En outre, nos clients bénéficient d'une relation encore plus exclusive, avec la carte Visa Infinite et tous ses services proposés uniquement par RAWBANK.



COMMERCIAL BANKING

UNE OFFRE ADAPTÉE AUX PME

Réorganisée depuis 2014, RAWBANK met en place un service d'accueil adapté, rapide et personnalisé pour le marché des PME. Le marché des petites et moyennes entreprises a été développé en 2014, donnant naissance à deux types de segments : Lady's First, pour les femmes entrepreneures, et PME Globalisation qui traite avec tous les types de PME, qu'elles soient formelles ou informelles.

2018 fut une année concentrée sur la consolidation des acquis de la banque et le renforcement des équipes. La réussite a notamment été d'augmenter les dépôts et de maintenir l'offre de crédits aux PME.

Concernant Lady's First, l'année 2018 a été caractérisée par un renforcement de l'offre, notamment autour de réunion de networking, d'événements, et d'une offre de coaching collective et individualisée pour permettre à nos clients entrepreneures de véritablement prendre leur essor.



Vishwanath RAMACHANDRA, Directeur régional Pôle Kinshasa.



Pôle Infrastructures Support, de gauche à droite :
Fabrice ALFONSI, Tatiana MARESCA, Arvind KUMAR, Balaji PRABAKAR.



Pôle Administration et Risques, de gauche à droite, devant à derrière :
Jean-Pierre MUTUALE, Christian KAMANZI, Jok OGA, Nadeem AKTHAR.



CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING

UNE BANQUE DE RÉFÉRENCE POUR LES CLIENTS CORPORATE

Compte tenu du marché économique tendu en 2018, RAWBANK a adapté ses stratégies commerciales afin de mieux aborder les besoins des différents secteurs économiques de ses clients corporate.

Le secteur minier, par exemple, a enregistré de bons résultats grâce à la hausse des cours des matières premières et relancé un pan important de l'économie congolaise.

D'un autre côté, les acteurs du secteur des télécoms ont été accompagnés par la banque dans l'acquisition de leurs licences 3G ayant eu un impact significatif sur le volume d'affaires confiés par ces derniers.

En outre, le secteur pétrolier a connu un ralentissement. Les différentes structures des prix liées à l'inflation de 2017 ainsi que l'évolution du Platt's sur les marchés internationaux ont eu les effets suivants :

- Baisse des marges des sociétés commerciales œuvrant dans la distribution des produits pétroliers;
- Hausse des charges d'exploitations des sociétés commerciales pétrolières;
- Pression fiscale et parafiscale sur le prix du carburant.

Tenant compte de ces difficultés, la banque a mis en place des facilités de crédit permettant aux pétroliers d'optimiser la gestion de leur trésorerie permettant d'honorer leurs engagements par rapport à leurs différents partenaires.

En 2018, la banque a donné une nouvelle dimension à son service de « Cash Management » en créant le « SIOP (Système d'intégration d'ordre de paiement) ». Ce service est dédié aux multinationales ayant une trésorerie centralisée à l'étranger. Nous leur donnons la possibilité de faire une intégration via un canal sécurisé. Cet outil réduit tout retraitement possible des fichiers entre les application informatique (ERP) du client et celle de la banque en se basant sur la norme ISO 20022 (norme d'échange des fichiers pour les transactions financières) permettant ainsi la gestion et l'automatisation des transactions directement depuis l'ERP du client sans une quelconque intervention au niveau de la banque.



CANAUX ALTERNATIFS

L'EXIGENCE DE LA MODERNITÉ

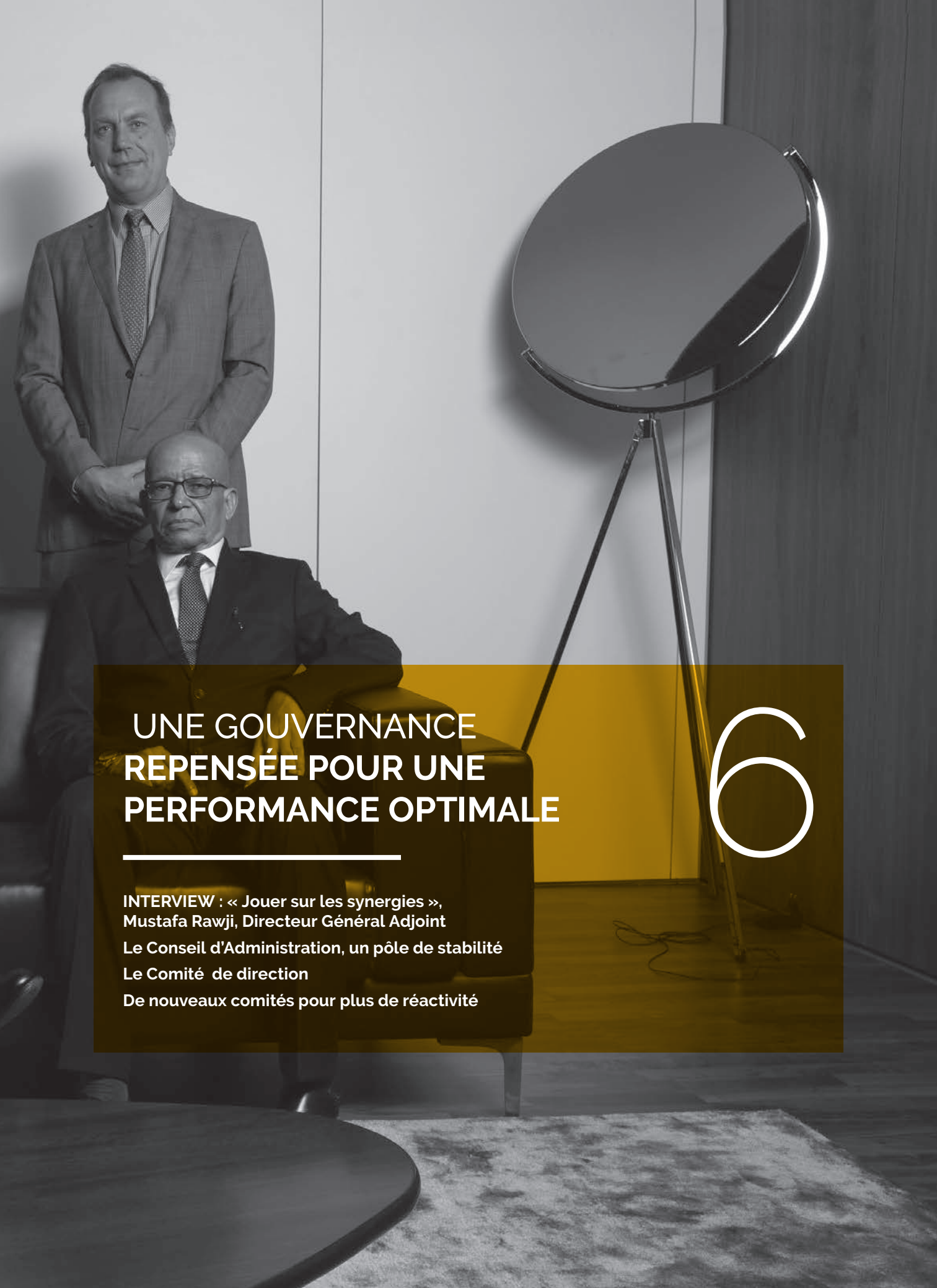
Outre la gestion du développement d'Illico Cash, de l'Electronic Banking et de Moneygram, les canaux alternatifs représentent également une importante part de marché de la banque hors de ses agences, à savoir : les ATM, les POS et RawbankOnline.

RAWBANK est une des partenaires majeurs de Moneygram en République Démocratique du Congo. La banque possède également le plus grand parc ATM du pays.

Quant au RawbankOnline, plus de 60 % de la clientèle corporate en est équipée et le nombre ne fait que croître.







UNE GOUVERNANCE RE Pensée POUR UNE PERFORMANCE OPTIMALE

INTERVIEW : « Jouer sur les synergies »,
Mustafa Rawji, Directeur Général Adjoint
Le Conseil d'Administration, un pôle de stabilité
Le Comité de direction
De nouveaux comités pour plus de réactivité

6



INTERVIEW

« Jouer sur les synergies »

Mustafa Rawji, Directeur Général Adjoint

Comment s'organise la gouvernance chez RAWBANK ?

La gouvernance doit s'entendre en deux sens. Il s'agit au niveau le plus immédiat, de la supervision de l'ensemble des métiers de RAWBANK. C'est le pilier de notre organisation, grâce auquel la structure entière peut affronter les chocs externes tout en restant solidement arrimée à son cap. La gouvernance repose sur le Conseil d'Administration et sur les comités spécialisés qui l'assistent.

Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques de l'activité de la banque et veille à leur mise en œuvre. Il exerce ces pouvoirs dans la limite de l'objet social, sous réserve de ceux expressément attribués par la loi aux assemblées d'actionnaires et dans les limites du rôle qui lui est dévolu par la législation et la réglementation bancaires.

En accord avec les nouvelles réglementations de la Banque Centrale, la gouvernance de RAWBANK se développe avec la création de deux comités spécialisés : comité d'Audit et de Conformité, et comité de la Validation des Crédits. La création de ces deux comités permet de rendre encore plus effectives nos missions de contrôle des risques, de la conformité, de l'audit interne et du reporting des comptes.

En son sens le plus large, la gouvernance concerne, selon moi, tous les dispositifs de modernisation du contrôle des opérations et de la maîtrise des risques. En-dehors des comités, les outils informatiques ont leur rôle à jouer dans l'automatisation de ces procédures.

Quels sont les défis de la gouvernance pour une banque arrivée au stade de maturité de RAWBANK ?

En tant que première banque du pays, nous connaissons une croissance rapide de notre maillage territorial et de nos missions. Nous avons donc à cœur d'optimiser notre organigramme pour jouer sur les synergies naturelles entre différents services. Nous devons toujours penser de manière créative pour optimiser l'accueil dans nos agences, les services proposés aux clients, et prémunir notre activité contre les événements extérieurs qui affectent l'économie nationale, nos clients ou nos partenaires extérieurs. Cela exige de se doter des outils d'évaluation les plus performants, et de toujours penser à la prochaine étape de modernisation pour suivre les standards internationaux en la matière, notamment en ce qui concerne l'automatisation des tâches.

Comment voyez-vous le futur de la gouvernance en son sens large chez RAWBANK ?

Les outils informatiques ont toute leur place pour seconder le travail de nos administrateurs, que ce soit au niveau de la maîtrise des risques, de la conformité ou de l'audit. Mais au-delà du digital, c'est notre capacité à adapter notre modèle aux évolutions des règles et de nos missions, qui nous assurera de conserver notre résilience dans un environnement économique en mouvement.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION UN PÔLE DE STABILITÉ

Depuis ses débuts, RAWBANK s'est toujours distinguée par une gouvernance rigoureuse, proche des réalités et réactive.

Président

Mazhar RAWJI, Président du Conseil d'administration
et membre du Comité de validation des crédits

Administrateurs exécutifs

Thierry TAEYMANS, Directeur général, Président du Comité de direction
Mustafa RAWJI, Directeur général adjoint, Vice-président du Comité de direction
Jean-Pierre MUTUALE, Directeur général adjoint, membre du Comité de direction
Antoine KIALA NDOMBELE, Directeur de la trésorerie, membre du Comité de direction

Administrateurs non exécutifs

Michel NOTEBAERT, Président du Comité de validation des crédits
Zain RAWJI, administrateur non-exécutif

Administrateurs indépendants

Alain BOUCHER, Président du Comité d'audit et de conformité
Guy SAUVANET, membre du Comité de validation des crédits, et du Comité d'audit et de conformité
Adrien de HEMPTINNE, membre du Comité d'audit et de conformité

Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques de l'activité de la banque et veille à leur mise en œuvre. Il exerce ces pouvoirs dans la limite de l'objet social, sous réserve de ceux expressément attribués par la loi aux assemblées d'actionnaires et dans les limites du rôle qui lui est dévolu par la législation et la réglementation bancaires.

Il a également pour rôle de veiller à la pérennité de l'organisation en favorisant l'essor d'un leadership entrepreneurial

tout en s'assurant de la qualité de la gestion journalière, de la mesure et du contrôle des risques liés aux métiers de la banque, ainsi que du respect des principes de bonne gouvernance opérationnelle.

Le Conseil d'administration nomme le Président et les membres du Comité de direction. Il se réunit au moins quatre fois par an et se saisit de toute question intéressant la marche de la banque et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent.

LES MISSIONS DU CONSEIL SONT DÉCRITES DANS LE MÉMORANDUM DE BONNE GOUVERNANCE :

Déterminer les valeurs de l'entreprise (codes de conduite, valeurs éthiques et autres) et s'assurer que le management exécutif veille à leur respect ainsi qu'au respect de la conformité légale par l'ensemble du personnel de la banque.

Valider les orientations stratégiques de la banque, proposées par le management exécutif, et veiller à leur mise en œuvre.

Conforter le pouvoir du management exécutif et lui apporter légitimité et soutien.

Déterminer le niveau de risques que la banque peut accepter de prendre et assurer un leadership entrepreneurial.

Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité des états financiers de la banque.

Proposer à l'assemblée générale la désignation d'administrateurs indépendants compétents.

Désigner les membres de la Direction générale et du Comité de direction et s'assurer qu'ils assument leurs responsabilités avec compétence et loyauté en se conformant à la politique définie par le conseil.

Procéder aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns et veiller à la fiabilité des informations financières fournies aux actionnaires.

Définir et faire respecter une claire hiérarchie des responsabilités à tous les niveaux de la banque.

Veiller à l'indépendance des fonctions de gestion des risques, de conformité, de déontologie et d'audit interne et superviser l'évaluation des dispositifs mis en place par ces fonctions.

S'assurer que les auditeurs externes respectent les normes et pratiques professionnelles applicables à leur fonction.

Agir au travers de comités spécialisés, tels que le Comité d'audit et de conformité et le Comité de validation des crédits.

Approuver les rémunérations des membres de la Direction générale et du personnel clé, en conformité avec la culture d'entreprise, les objectifs et la stratégie à long terme ainsi que la structure de contrôle de la banque.

S'assurer de l'efficacité des politiques adoptées et des décisions prises par le management exécutif de la banque, y compris la mise en œuvre de ses stratégies.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Composé de neuf membres, son rôle est de proposer au Conseil d'administration les grandes lignes de la stratégie de la banque, d'exécuter cette stratégie conformément aux options prises par le Conseil d'administration et d'assurer l'organisation de toutes les tâches de la gestion journalière, pour ensuite en faire rapport régulier au Conseil d'administration.



PRÉSIDENT

Thierry TAEYMANS, Directeur Général

Thierry Taeymans est ingénieur commercial diplômé de l'Institut supérieur de commerce Saint-Louis à Bruxelles. Son expérience bancaire débute en 1982 à la banque Belgolaise à Bruxelles où il évolue dans diverses fonctions au sein du département des crédits. Il effectue plusieurs missions en Afrique et rejoint en 1994 la Banque Commerciale Zaïroise (BCZ aujourd'hui BDCD), puis retourne à Bruxelles en 1999. En 2001, Mazhar Rawji l'appelle pour participer à la création de RAWBANK, dont il devient administrateur délégué. Vice-président de l'Association congolaise des banques en 2008, Thierry Taeymans est secrétaire de la Chambre de Commerce belgo-congolaise et administrateur de la Fédération des Entreprises du Congo (FEC).



VICE-PRÉSIDENT

Mustafa RAWJI, Directeur Général adjoint

Kinois de naissance, Mustafa Rawji effectue ses études secondaires à Londres et obtient une maîtrise en finances à Boston (Babson College). Il entame sa carrière chez Calyon Bank, à Genève d'abord, à Paris ensuite. En 2002, il accompagne la création de RAWBANK. Deux ans plus tard, il prend l'initiative d'acquérir une expérience bancaire internationale complémentaire et entre au service de HSBC à Dubaï, où il exerce durant cinq ans des fonctions de cadre commercial au département Corporate, Investment & Merchant Banking. En septembre 2009, il rejoint RAWBANK en qualité de secrétaire général adjoint. Il assure successivement les fonctions de président du Comité des crédits, Responsable du département Marketing & Communication et président du Comité qualité. Fin 2013, il est nommé directeur du développement stratégique et, en 2014, vice-président du Comité de direction. En 2015, il est nommé Directeur général adjoint.



Jean-Pierre MUTUALE, Directeur Général adjoint

Jean-Pierre Mutuale est licencié en sciences commerciales et financières de l'Université de Kinshasa. En 1973, il entre à la Banque Commerciale Zaïroise (BCZ aujourd'hui BDCD) où il exerce successivement les fonctions de directeur d'agence, responsable des départements de l'administration centrale et directeur de la gestion (organisation & informatique). Dès 2001, il participe activement aux différentes étapes de la création de RAWBANK, dont il devient membre du Comité de direction en charge d'abord de l'organisation, de l'informatique et des ressources humaines. Depuis fin 2009, il est secrétaire général, tout en supervisant la gouvernance, la conformité et l'administration du réseau d'agences. Il est également administrateur depuis 2014.

**Didier TILMAN, Directeur Général adjoint**

Didier Tilman rejoint RAWBANK en septembre 2009 après une carrière internationale au sein du groupe Fortis, entre autres à la banque Belgoise. Entré en 1990 à la Générale de Banque (devenue ensuite Fortis Banque) en tant que stagiaire universitaire, il y exerce des activités commerciales puis assume des responsabilités au département des crédits. Son parcours professionnel le conduit trois ans au Nigeria, trois ans en Espagne et trois ans à Hong Kong. Entre-temps, il aura assouvi sa passion de globe-trotter en parcourant le monde à pied entre l'année 1994 et 1997. Banquier international, il prend en main les destinées de RAWBANK au Katanga fin 2009 et rejoint le siège de la banque à Kinshasa au début de 2014 en qualité de Directeur commercial, membre du Comité de direction.

**Christian KAMANZI, Secrétaire Général**

Christian Kamanzi Muhindo est licencié en sciences économiques appliquées et revisor comptable, diplômé de la FUCAM à Mons (Belgique). Il acquiert une première expérience professionnelle en tant qu'auditeur junior à DRT-Cabinet Michel Vaes à Bruxelles (aujourd'hui Deloitte & Touche.) En 1993, il rejoint Kinshasa où il occupe la fonction d'assistant trésorier à Citibank. En 1996, il devient vice-président en charge des opérations et du commercial à la Banque de Commerce et de Développement à Kinshasa. Retour en 2002 à Citibank dont il est nommé directeur de la trésorerie jusqu'en 2004 quand il prend les fonctions de Directeur général de l'Union des banques congolaises. En 2007, il entre à RAWBANK en qualité de Directeur, membre du Comité de direction. Il est en charge de la direction des Opérations. Dans le même temps, il préside le Conseil d'administration d'Interswitch, le GIE en charge de la coordination du projet interbancaire Multipay.

**Nadeem AKHTAR, Risk Manager**

Nadeem Akhtar est titulaire d'une maîtrise en Finance & Contrôle acquise à New Delhi. Il compte 15 années d'expérience dans le secteur bancaire, dans un premier temps en qualité de credit officer d'une banque indienne à New Delhi. Il rejoint RAWBANK en 2004 au titre de responsable Crédits et entre au Comité de direction en 2007, dans la fonction élargie de Directeur des risques.

**Antoine KIALA, Directeur de la Trésorerie**

Antoine Kiala est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'ICHEC/Entreprises/Belgique et d'une licence en sciences commerciale et financière de l'ISC/Gombe. Il débute son expérience bancaire en 1977 à la Banque Commerciale du Congo (BCDC), où il évolue successivement dans divers départements : Clientèle, Affaires et Direction Financière, en passant par la Cellule Devises. En 2001, il participe activement à la création de RAWBANK en qualité de Responsable de la trésorerie. Il effectue tour à tour des formations et stages sur la banque, la trésorerie et le trading ; notamment à Londres, Bruxelles, Johannesburg, Paris et Kinshasa. Il devient, en 2016, Administrateur et membre du Comité de direction. Antoine Kiala y exerce aujourd'hui les fonctions de Directeur de la trésorerie.



Tous les membres de l'équipe ne sont pas présents sur cette photo.



Arvind KUMAR, Chief Technology Officer

Titulaire d'un master PGDCA (diplôme supérieur en applications informatiques), Arvind Kumar a étudié également les sciences informatiques et l'ingénierie à Mumbai. Il entame sa carrière en 1994 comme programmeur informatique pour évoluer ensuite comme analyste de systèmes dédiés aux solutions bancaires. Un peu plus tard, il est nommé directeur d'équipe chez Infracore Technology Ltd., consultant pour la Banque centrale indienne dans le cadre de l'automatisation du système bancaire. Fort de cette expérience, il est recruté par RAWBANK en 2004. Directeur des systèmes informatiques, il est membre du Comité de direction depuis mars 2012.



Balaji PRABAKAR, Directeur Financier

Diplômé en 1993 de « The Institute of Chartered Accountants of India » à New Delhi, Balaji Prabakar est expert-comptable et possède également un diplôme de Bachelor of Commerce de l'université de Chennai, en Inde. Après huit années d'expérience dans différents secteurs (construction, audit, consulting, hôtellerie), il vient en RDC en décembre 2001 comme comptable de Beltexco. En 2004, il rejoint RAWBANK au titre d'adjoint responsable comptabilité. Il est nommé, en 2008, contrôleur de gestion et, en janvier 2013, Directeur financier, membre du Comité de direction.

DES COMITÉS RÉORGANISÉS POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

En vue de l'assister dans l'accomplissement de sa mission, le Conseil d'Administration a mis en place deux comités spécialisés, le Comité d'Audit et de Conformité ainsi que le Comité de validation des crédits, chargés d'assurer le suivi de l'organisation et du fonctionnement des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

LE COMITÉ D'AUDIT ET DE CONFORMITÉ

Le Comité d'Audit et de Conformité assiste le Conseil d'Administration dans l'exercice de sa fonction de surveillance dans les principaux domaines suivants :

- la gestion des risques (y compris les risques de non-conformité) et le contrôle interne,
- le reporting des informations financières et comptables,
- l'exercice de la fonction d'Audit Interne,
- l'exercice de la fonction Conformité,
- l'exercice des missions des Commissaires aux Comptes.



LE COMITÉ DE VALIDATION DES CRÉDITS

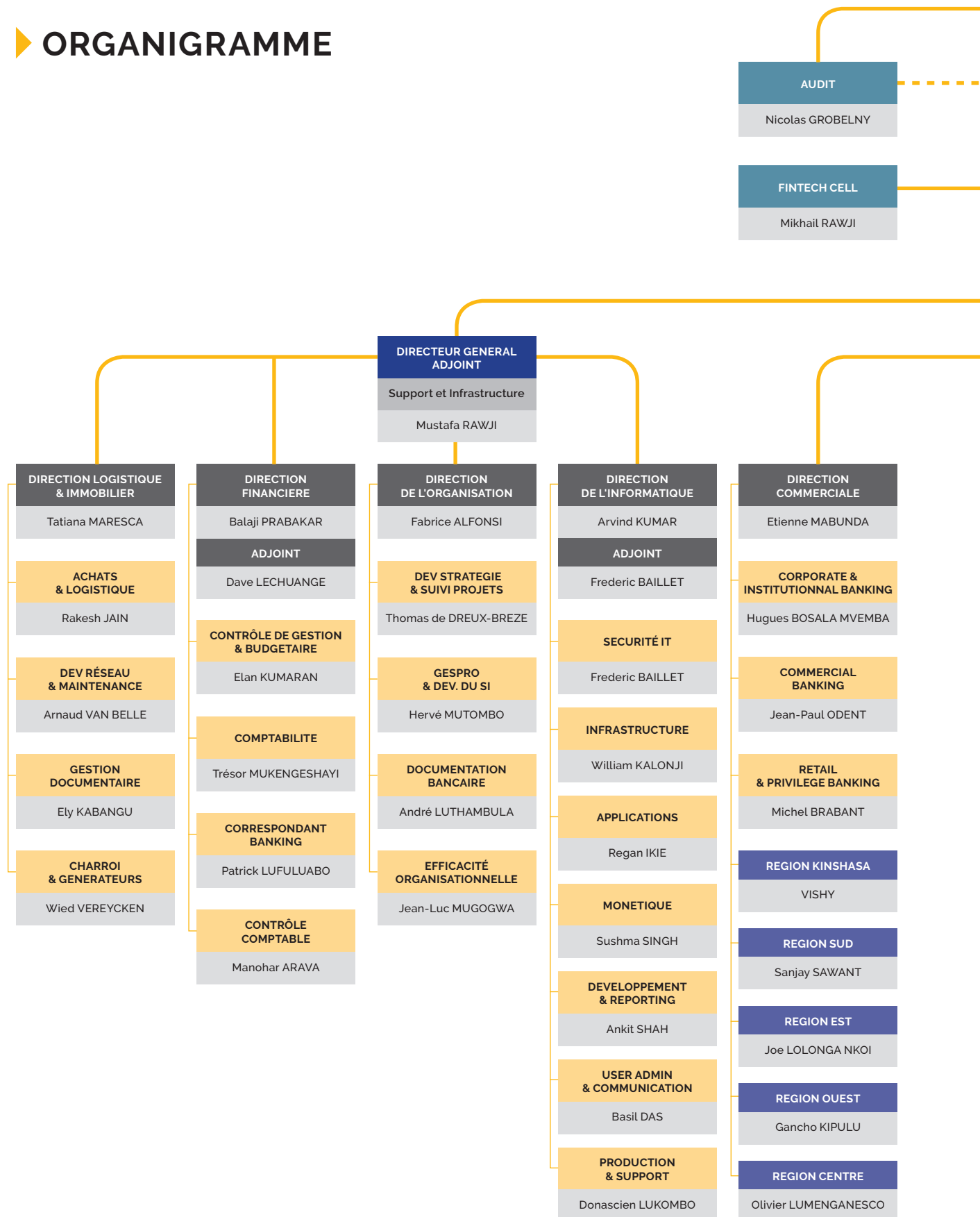
Le Comité de Validation des Crédits surveille la gestion du risque crédit de la Banque en application des règles y relatives prévues dans la Politique des crédits. C'est la seule instance habilitée à décider de l'octroi de crédit à un client (ou un groupe économique) dont l'exposition totale nette dépasse 1 million de dollars US.

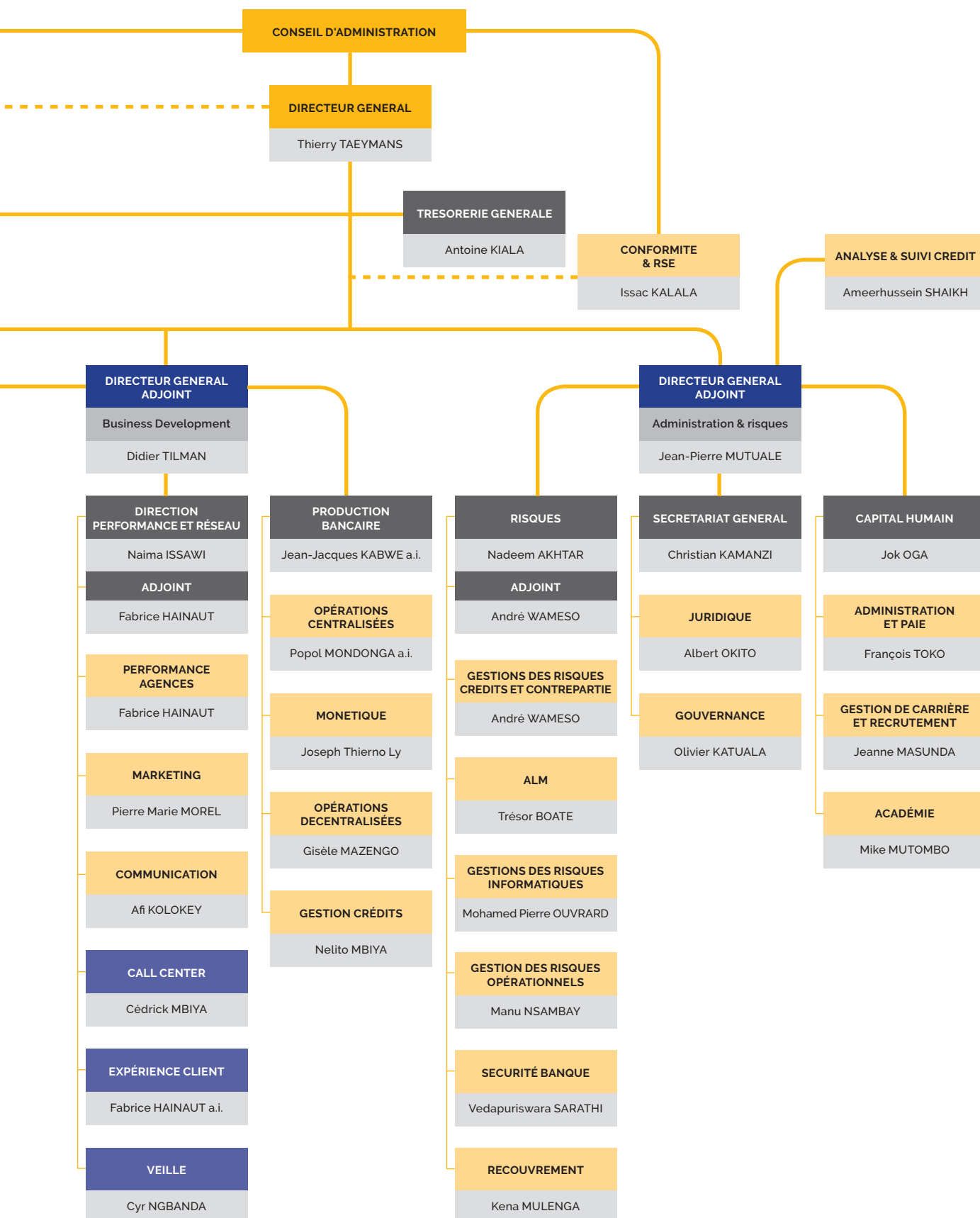
Le Conseil d'administration désigne en son sein au moins trois membres pour former le Comité de Validation des Crédits. Un de ses membres au moins doit être indépendant au sens de la charte du Conseil d'administration de la Banque.

Le Comité de Validation des Crédits se réunit autant de fois qu'il y est requis par le Management pour approuver des demandes de crédit. Le Comité de Validation des Crédits peut inviter des membres du Management ainsi que des personnes externes à participer à ses travaux sans voix délibérative. En cas de besoin, il peut se faire assister d'un expert.

La représentation des membres du Comité de Validation des Crédits aux réunions n'est pas autorisée. Les réunions se tiennent soit en présentiel soit à distance (en ligne). Dans ce dernier cas, les membres participent aux débats et prennent part aux décisions par e-mail.

► ORGANIGRAMME







01 Performance Commerciale _janvier'18 GLOBAL

10-34

INDICATEUR CLÉS DE PERFORMANCE



PERFORMANCE MANAGER

Manager	Performance	Score
Manager 1	100%	100
Manager 2	90%	90
Manager 3	80%	80
Manager 4	70%	70
Manager 5	60%	60
Manager 6	50%	50
Manager 7	40%	40
Manager 8	30%	30
Manager 9	20%	20
Manager 10	10%	10
Manager 11	0%	0
Manager 12	0%	0

Manager	Performance	Score	Target	Actual	Variance
Manager 1	100%	100	100	100	0
Manager 2	90%	90	90	90	0
Manager 3	80%	80	80	80	0
Manager 4	70%	70	70	70	0
Manager 5	60%	60	60	60	0
Manager 6	50%	50	50	50	0
Manager 7	40%	40	40	40	0
Manager 8	30%	30	30	30	0
Manager 9	20%	20	20	20	0
Manager 10	10%	10	10	10	0
Manager 11	0%	0	0	0	0
Manager 12	0%	0	0	0	0

LA MAÎTRISE DES RISQUES
UNE PRIORITÉ ABSOLUE

7

LA MAÎTRISE DES RISQUES UNE PRIORITÉ ABSOLUE

► ORGANISATION

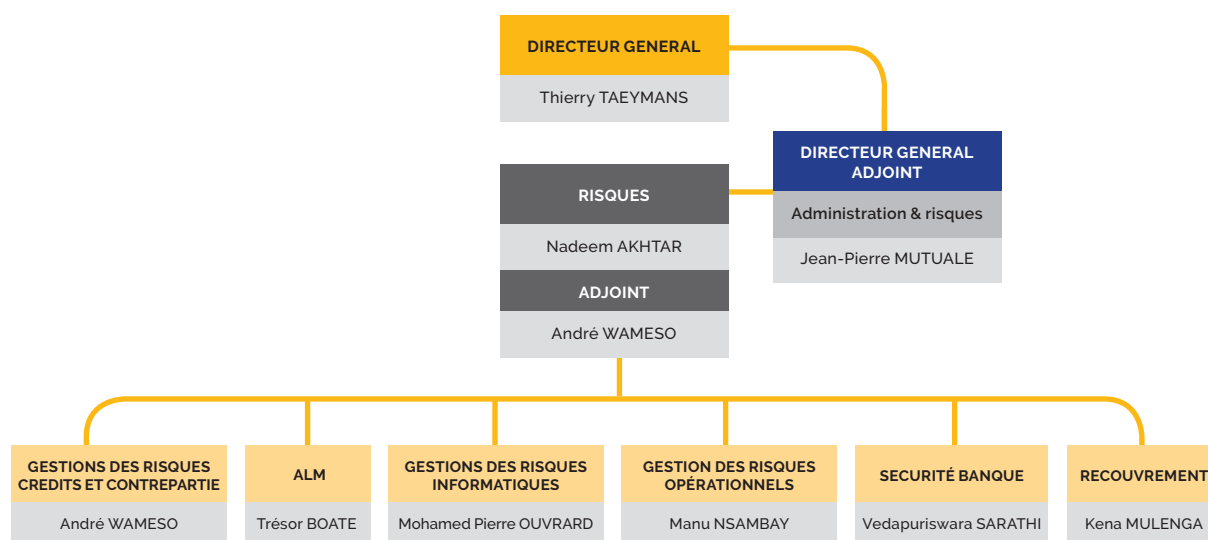
La gestion des risques au sein de la Rawbank est pilotée au plus haut niveau et s'effectue conformément aux meilleurs standards internationaux en la matière, et dans le strict respect des lois de la RDC et de la réglementation édictée par la Banque Centrale du Congo.

La Rawbank, à travers ses Organes Statutaires, accorde une importance particulière à la mise en œuvre d'une organisation robuste et efficiente de manière à gérer les risques dans tous les métiers, marchés et régions où elle opère.

C'est la Direction des Risques qui est chargée par le Conseil d'Administration d'animer l'ensemble de ce processus à l'échelle de la banque. La Direction des Risques n'a aucun lien de dépendance vis-à-vis des autres Directions et elle se trouve directement rattachée à la Direction Générale.

Son périmètre d'action intègre toutes les facettes du risque inhérent à l'activité bancaire à l'exclusion du risque de non-conformité qui est géré par le Département Conformité et qui rend compte directement au Comité d'Audit du Conseil d'Administration.

La Direction des Risques regroupe en son sein six (6) Départements et sa structure organisationnelle synthétique se présente comme ci-après :



► TYPOLOGIE DES RISQUES

Les principaux risques auxquels la banque est exposée dans le cadre de ses activités sont :

- Les risques de crédit et de contrepartie ;
- Les risques financiers (risque de liquidité et risques de marché) ;
- Les risques opérationnels ;
- Les risques du système d'information.

► RISQUE DE CRÉDIT ET DE CONTREPARTIE

Il correspond au risque de pertes résultant de l'incapacité des clients emprunteurs de la banque à faire face à leurs engagements financiers.

L'acceptabilité (la tolérance) de la banque vis-à-vis du risque de crédit et de contrepartie repose en priorité sur la capacité de remboursement de l'emprunteur. Les garanties (sûretés) étant recherchées uniquement à des fins de mitigation du risque.

Le Risque de crédit et de contrepartie est géré dans la banque par le Département Gestion des Risques Crédits dont l'action s'articule principalement autour des points ci-dessous :

- Diversification du portefeuille crédits, avec suivi des concentrations (par emprunteurs individuels ou groupes d'emprunteurs, par secteurs d'activité, par régions, par produits, par marchés) ;
- Classification proactive des créances et provisionnement adéquat ;
- Contrôle de 2ème niveau sur les activités de crédit (revue des dossiers de crédits) ;
- Strict respect des Instructions de la Banque Centrale du Congo relatives au risque de crédit ;
- Analyse permanente du comportement des emprunteurs de la banque et modélisation des critères prédictifs de défaut et des paramètres de la perte attendue.

Durant l'année 2018, le portefeuille de prêt a augmenté de USD 236 millions (+55%) pour atteindre USD 665 millions. À la date de clôture, les prêts bruts par secteurs d'activités se présentent comme suit (chiffres en milliers USD) :

	2017	2018
Brasserie et restauration	11 550	11 202
Information et communication	28 795	25 168
Exploitation minière	54 630	154 692
Service de station d'essence	6 128	10 455
Administration Publique	69 716	35 423
Commerce	15 193	18 152
Transport et entreposage	35 089	48 013
Autres activité commerciale	108 763	241 747
Ménages	93 470	114 055
Constructions	3 370	3 489
Autres	2 091	2 360

CI-DESSOUS, QUELQUES RATIOS CLÉ DU RISQUE CRÉDIT :

	Règle	Autorité	2017	2018
Impayés nets par rapport aux portefeuilles de crédits	≤ 1 %	Conseil d'administration	1,48 %	0,70 %
Concours et garanties aux apparentées	≤ 20 %	Banque Centrale du Congo	15,10 %	13,44 %

► RISQUES FINANCIERS

Les principaux risques financiers auxquels Rawbank est potentiellement exposée sont **le risque de liquidité** et **les risques de marché**.

A- Le risque de liquidité

Il se définit comme le risque pour la banque de ne pas pouvoir s'acquitter de ses engagements à leurs échéances ou de ne pas pouvoir dénouer une position en raison de la situation du marché.

Rawbank s'inscrit dans une approche de gestion de liquidité extrêmement prudente et utilise principalement 3 (trois) outils de mesure et de gestion du risque de liquidité : (i) l'impasse de maturité résiduelle ; (ii) les indicateurs-clés de liquidité (iii) les analyses du comportement des déposants.

RATIOS CLÉ DE LIQUIDITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2018

	Règle	Autorité	2017	2018
Ratio Prêts/Dépôts	≤ 50 %	Conseil d'administration	39,05 %	46,39 %
Engagements crédits de caisse / Dépôts moyens	≤ 60 %	Conseil d'administration	55,66 %	54,58 %
Coefficient de liquidité ou liquidité à court terme				
liquidité globale	≥ 100 %	Banque Centrale du Congo	120,82 %	127,89 %
liquidité en monnaie Locale	≥ 100 %	Banque Centrale du Congo	140,70 %	422,08 %
liquidité en monnaie Etrangère	≥ 100 %	Banque Centrale du Congo	119,01 %	112,31 %
Transformation sur le moyen et long terme	≥ 80 %	Banque Centrale du Congo	124,04 %	265,49 %
Coefficient des couvertures des Immobilisations corporelles	≥ 100 %	Banque Centrale du Congo	241,21 %	197,30 %

B- Les risques de marché

Il se définit comme le risque de pertes liées aux variations des prix du marché.

Dans le contexte de la Rawbank, ceux-ci comprennent le risque de change et le risque de taux.

RATIOS DE SURVEILLANCE DES POSITIONS DE CHANGE AU 31 DÉCEMBRE 2018

	Règle	Autorité	2017	2018
Position de change USD	≥ 15 %	Banque Centrale du Congo	5,07 %	10,20 %
Position de change Global	≥ 15 %	Banque Centrale du Congo	6,07 %	11,02 %

Le risque de change : défini comme le risque résultant d'une évolution adverse des prix des devises étrangères converties en devise domestique en raison d'une position ouverte, ou au comptant ou à terme, dans une devise étrangère.

Mesure : la banque mesure son risque de change en termes de position nette entre ses ressources et ses emplois par devises.

Une position nette ouverte est qualifiée de courte, si la valeur totale des passifs dans une devise est supérieure à la somme des positions à l'actif. Dans le cas inverse d'un excédent des actifs par rapport aux passifs dans une devise, la position est qualifiée de longue.

RAWBANK mesure sa position nette ouverte globale additionnant les positions courtes nettes ou celle des positions longues nettes, le montant absolu le plus élevé étant retenu.

La position nette ouverte de change par devise ainsi que la position nette ouverte globale font l'objet des limites d'expositions prudentielles et attirent des exigences en fonds propres pour risque du marché.

Le risque de taux : il s'agit du risque encouru en raison de l'évolution défavorable des taux d'intérêts sur l'ensemble des opérations du bilan et du hors bilan de la banque.

La gestion du risque de taux implique de gérer les impasses ou les « gaps » qui surviennent naturellement en ce qui concerne la sensibilité aux fluctuations des taux d'intérêt du marché.

► RISQUES OPÉRATIONNELS

Il s'agit du risque de pertes directes ou indirectes provenant d'une inadéquation ou défaillance de processus internes, de personnes, du système ou d'événements externes. Ce risque inclut le risque légal et le risque de réputation.

La Banque a confié la gestion de ce risque au Département Gestion des Risques Opérationnels qui rend compte directement au Directeur des Risques. L'activité de ce Département est organisée autour de 2 services : Évaluation du dispositif de contrôle interne et Surveillance des comptes à risque et des alertes.

► RISQUES DE SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

Ce risque est perçu comme un ensemble de menaces qui peuvent affecter la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données de la banque. Il est géré par le Département Gestion des Risques Informatiques qui travaille étroitement avec la Direction Informatique.

Un accent particulier est mis sur la formation à la sécurité de l'information comme élément déterminant de prévention et mitigation des risques tels que le vol de données, la fuite d'informations, les intrusions par virus informatiques, le hacking, etc. D'autres mesures de renforcement accompagnent ce dispositif, tels que les tests d'intrusion fictive, la revue de logs, les analyses des comptes rendus systèmes, etc.

► RECOUVREMENT

Ici, il s'agit plutôt de réagir à un risque qui s'est déjà matérialisé avec un ou plusieurs événements de défauts d'une contrepartie. Cette activité est suivie par le Département Recouvrement, également rattaché au Directeur des Risques. Il comprend 3 (trois) services :

- Le Recouvrement téléphonique qui contacte les clients au tout début de leurs impayés ;
- Le Recouvrement sur terrain : lorsque les actions téléphoniques, à titre de rappel, n'ont pas porté les résultats escomptés ;
- Le Recouvrement précontentieux : lorsque la situation du client nécessite un début de recours aux voies de justice.

► ADÉQUATION DU CAPITAL

CI-DESSOUS, QUELQUES RATIOS CLÉ DU RISQUE CRÉDIT :

	Règle	Autorité	2017	2018
Ratio de Solvabilité de Base	≥ 7 %	Banque Centrale du Congo	14,46 %	12,00 %
Ratio de Solvabilité Global	≥ 10 %	Banque Centrale du Congo	26,26 %	14,50 %
Ratio fonds Propres / Total Actifs	≥ 5 %	Conseil d'administration	9,62 %	6,87 %
Ratio de Levier	≥ 5 %	Banque Centrale du Congo	5,06 %	6,75 %

NOTE IMPORTANTE :

Suite à une récente modification de l'Instruction 14 de la Banque Centrale du Congo, le mode de calcul de certains ratios connaît de profonds changements. Parmi les plus significatifs, on retiendra notamment :

- 1. Ratio de solvabilité :** Ici, les changements concernent (i) l'incorporation avec plafonnement de certains éléments des fonds propres comptables dans le calcul des fonds propres réglementaires et (ii) l'application de pondérations "peu avantageuses" sur les expositions auprès des banques correspondantes, comparativement à Bâle 3.
- 2. Ratio de levier :** le numérateur du ratio est constitué uniquement des fonds propres de base de catégorie 1, contrairement à Bâle 3 qui intègre également les fonds propres additionnels de catégorie 1.





UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES DYNAMIQUE ET PROTECTRICE

8

La mobilité interne et l'Académie RAWBANK
Une convention collective au bénéfice de tous
Un engagement interne fort pour les employés de RAWBANK
Une politique active de Responsabilité Sociale de l'Entreprise

RAWBANK, UNE BANQUE ENGAGÉE SOCIALEMENT

LA MOBILITÉ INTERNE ET L'ACADÉMIE RAWBANK

RAWBANK privilégie le dynamisme et la compétitivité parmi ses équipes. Un même collaborateur dispose de talents multiples, et il appartient au Capital Humain d'identifier ces talents et de faire évoluer les collaborateurs à travers des postes de responsabilité croissante. Nos employés sont ainsi invités à participer à la mobilité interne entre services, et après une période de mise à l'essai, à passer éventuellement en entretien d'évaluation pour indiquer l'adéquation du collaborateur avec son nouveau poste, et les voies d'amélioration.

Pour assurer la formation de nos employés en interne, L'Académie RAWBANK est un centre par excellence dédié à la formation aux différents métiers de la banque. Elle permet de proposer un tour d'horizon à nos employés, de leur faire déployer leurs aptitudes, et de construire leur propre carrière au sein la banque, sans âge plancher.

Créée en 2010, elle émane du centre de formation interne créé en 2008 au sein de la banque.

Afin de répondre aux nombreux nouveaux défis du secteur et pour faire face à une croissance continue et importante de ses clients, RAWBANK mise avant tout sur la qualité de son capital humain. Forte aujourd'hui de près de 1 600 employés répartis sur l'ensemble de la République Démocratique du Congo, la banque met un accent particulier sur la formation et le développement des compétences linguistiques, techniques, humaines et comportementales de ses collaborateurs afin de leur offrir tous les outils dont ils ont besoin pour mieux affronter les réalités bancaires.

Deux types de formation sont prévus pour l'ensemble de l'équipe RAWBANK :

- Une formation de base à l'intention des nouveaux engagés et des jeunes recrues universitaires en particulier. Ces derniers bénéficient désormais d'une formation initiale de trois mois en alternance théorie-pratique, suivie d'une période de deux mois sur le terrain. Au terme de cette formation initiale, les apprenants sont soumis à des tests d'évaluation.
- Des formations permanentes à l'intention de tous les membres du personnel, concentrées sur les produits et les outils de la banque, l'offre de services, les nouveautés et les campagnes en cours, ainsi que les techniques de management.

Plus de la moitié des collaborateurs occupent la tranche d'âge 30-39 ans, associant judicieusement jeunesse, dynamisme, expérience et savoir-faire.

L'Académie RAWBANK répond aux besoins et attentes des départements de la banque et des individus en matière de formation continue dans tous les métiers de la banque et de sensibilisation à la culture d'entreprise, dont les valeurs principales sont : la persévérance, la volonté, le respect, la compétence et l'esprit d'équipe.

Dans cette démarche, l'Académie RAWBANK travaille désormais en collaboration avec des grandes écoles et universités, des cabinets de conseil ainsi que des centres de formation de renom.



UNE CONVENTION COLLECTIVE AU BÉNÉFICE DE TOUS UNE ÉTHIQUE ET UNE DÉONTOLOGIE FORTES

RAWBANK détient un document nommé « livret d'accueil pour nouveau collègue » qui contient les différentes chartes, politiques, instructions, principes généraux, règles de déontologie, supports et contacts concernant tous les employés de la Banque. Ce document est mis à la disposition de chaque agent au moment de son engagement et permet aux intéressés d'être informés dès leur entrée de leurs droits et devoirs en tant que RAWBANKERS (en accord avec les lois du pays ainsi que le droit international du travail).

RAWBANK continuera à affiner ce manuel des employés en fonction des besoins et à y intégrer le pacte mondial des nations unies. RAWBANK SA s'interdit toutes formes de travail forcé, de travail des enfants et s'engage à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi. Elle respecte le droit de ses collaborateurs de former ou rejoindre les syndicats ou organisations de travailleurs de leur choix confirmant ainsi son engagement en matière de respect de la liberté syndicale, de promotion de la négociation collective.

La signature de la convention collective à RAWBANK SA a eu lieu le 25/05/2018. Cette convention garantit le droit syndical des collaborateurs. Au niveau de sa relation avec ses fournisseurs, RAWBANK SA a formalisé le respect de ces principes à travers sa politique fournisseur exigeant de ses fournisseurs de respecter ces mêmes principes en matière d'éthique/ déontologie et conformité en matière de travail, droit de l'homme ainsi qu'en matière de santé/ sécurité et environnement.

RAWBANK SA évalue de façon continue les pratiques de ses fournisseurs en vertu de cette politique. À ce titre, elle soumet au fournisseur un questionnaire d'auto-évaluation qu'elle lui communiquera en temps voulu. Par ailleurs, RAWBANK SA ou une tierce partie désignée par elle, pourra, pour autant que de besoin, entreprendre des descentes ponctuelles dans certaines installations du fournisseur. Ces vérifications sur place peuvent comprendre un examen des dossiers, des politiques et des pratiques pertinents du fournisseur, ainsi que la visite des installations afin de vérifier le respect de la présente politique.

UN ENGAGEMENT INTERNE FORT POUR LES EMPLOYÉS DE RAWBANK

RAWBANK intervient dans le crédit social, l'assistance sociale (par exemple dans sa participation funéraire et le bain de consolation offert en cas de décès).

La création des équipes de football, nzango, basket et tennis ainsi que la prise en charge par la banque du 2/3 de l'abonnement trimestriel à un centre de fitness en sont des exemples concrets.

Notons dans le même ordre que Rawbank est le sponsor officiel et principal du Golf Club de Lubumbashi et compte parmi ses cadres de direction plusieurs joueurs de Golf tant à Lubumbashi qu'à Kinshasa.

L'amélioration continue des conditions d'hygiène et de sécurité est également une priorité de tous les instants, et la construction de l'ATRIUM ainsi que la modernisation des agences en est un des éléments.

Les Rawbankers se voient offrir le privilège de pratiquer de nombreuses activités culturelles dont la musique (orchestre RAWMUSICA). En soutenant sa plateforme Rowladies dédiée au renforcement des capacités des femmes pour un accès naturel aux postes de responsabilités, RAWBANK respecte la liberté d'association prônée par Global compact.

RAWBANK se distingue en outre par sa diversité culturelle. Elle compte une douzaine de nationalités différentes, reflet de la société congolaise, source de créativité, d'innovation

et d'efficacité. En effet, elle compte actuellement 1652 employés, soit 1102 hommes dont 71 expatriés et 550 femmes dont 10 expatriées, soit 5% d'expatriés et 33% de femmes dans ses effectifs. À noter que depuis juin 2018 à ce jour, RAWBANK SA a embauché 72 agents dont 26 femmes.



UNE POLITIQUE ACTIVE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE UN ENGAGEMENT SOCIAL AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE INCLUSIVE

RAWBANK est une banque consciente de la nécessité d'agir en banque citoyenne.

RAWBANK a ainsi mené une multitude d'actions en 2018 :

- La rénovation de l'école de WENZE
- Le soutien financier de l'orphelinat Don Bosco de Goma en faveur des orphelins et des femmes victimes de viol à Goma, et le don d'un bus à l'orphelinat de Kimbondo pour lui permettre de mieux accomplir ses missions
- Une aide matérielle aux victimes de l'explosion d'un camion-citerne dans le village de Mbuba au Kongo central, en collaboration avec la fondation SIKAMA, et la réfection totale de l'hôpital abritant les grands brûlés et les femmes en déficit de paiement.
- Le soutien au concours « génies en herbe » au bénéfice de la jeunesse congolaise.
- Le soutien au concours Seedstars 2018 pour la promotion des startups numériques.
- L'accompagnement des actions de la fondation « Le Premier Cri » pour les femmes et les enfants de la prison centrale de Makala à Kinshasa, afin d'améliorer les conditions matérielles des personnes incarcérées.
- Le sponsoring du dîner de gala de l'ASBL « La main sur le cœur », pour soutenir les droits des enfants atteints du VIH en RDC.
- Le soutien à Mécénat Chirurgie Cardiaque, afin de permettre aux enfants souffrant de malformations cardiaques d'être soignés en France
- L'organisation de la journée de sensibilisation aux violences basées sur le genre à l'hôtel Sultani, aux côtés de l'ONU Femmes, Global Compact et FFC (« Fonds pour les Femmes Congolaises »).



VISITE AU PARC DE LE N'SELE

RAWBANK vient en aide à la scolarité des enfants congolais défavorisés et à mobilité réduite à Kinshasa.

Sous l'initiative de RAWBANK et la Fondation RAWJI, les enfants défavorisés et ceux à mobilité réduite ont bénéficié d'un appui en fournitures scolaires au sein du Parc animalier de la N'Sele à Kinshasa.

Cet accompagnement s'inscrit dans les actions sociales, conjointement réalisées par RAWBANK et la Fondation RAWJI pour l'accès à l'éducation pour tous et l'amélioration des conditions de vie des congolais.



RÉHABILITATION DE L'HÔPITAL MILITAIRE DE GOMA

RAWBANK vient en aide à la scolarité des enfants congolais défavorisés et à mobilité réduite à Kinshasa.

Sous l'initiative de RAWBANK et la Fondation RAWJI, les enfants défavorisés et ceux à mobilité réduite ont bénéficié d'un appui en fournitures scolaires au sein du Parc animalier

de la N'Sele à Kinshasa. Cet accompagnement s'inscrit dans les actions sociales, conjointement réalisées par RAWBANK et la Fondation RAWJI pour l'accès à l'éducation pour tous et l'amélioration des conditions de vie des congolais.



RAPPORT FINANCIER

9

RAPPORT FINANCIER

UNE CROISSANCE CONTINUE, STABLE ET PÉRENNE

SITUATIONS AUX 31 DÉCEMBRE (en milliers de francs congolais*)	2015	2016	2017	2018
Total du Bilan	999 213 599	1 314 691 692	2 183 050 332	2 737 639 830
Capitaux permanents	127 519 336	150 759 960	265 571 863	355 423 742
Dépôt	674 621 112	837 511 516	1 486 144 834	1 889 847 314
Crédit à décaissement	408 791 813	543 393 751	679 640 834	1 084 325 635
PNB	84 907 637	99 419 442	161 802 623	253 129 888
Charges générales d'exploitation	58 542 075	73 993 897	127 249 610	183 246 470
Dotations aux amortissements et provisions	9 681 100	8 252 580	6 084 215	22 121 598
Résultat net	8 325 964	1 120 109	9 393 154	38 605 589

* 1 USD = 1 585 FC (31/12/2017)

1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

BILANS

AUX 31 DÉCEMBRE 2018 ET 2017

En milliers de francs congolais – FC*

*1 USD = 1 585 FC (31/12/2017) / 1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

ACTIF	NOTE	31/12/2018	31/12/2017
Trésorerie et opérations interbancaires			
Caisses et Banque Centrale du Congo	4	268 081 910	219 127 682
Correspondants bancaires à vue	5	860 481 112	993 033 334
Portefeuille d'investissement	6	324 451 500	138 529 000
		1 453 014 522	1 350 690 016
Opérations avec la clientèle			
Portefeuille effets commerciaux	7	31 405 876	26 859 192
Crédits à la clientèle	8	1 052 919 759	652 781 643
		1 084 325 635	679 640 835
Comptes des tiers et de régularisation			
Comptes de régularisation de l'actif	9	51 460 030	38 996 954
Divers actifs	10	15 270 127	3 190 834
		66 730 157	42 187 788
Valeurs immobilisées			
Immobilisations corporelles nettes	11	131 584 863	108 556 606
Garanties et cautions	12	1 984 652	1 975 087
		133 569 515	110 531 693
TOTAL ACTIF		2 737 639 829	2 183 050 332
COMPTES D'ORDRE			
Engagements donnés	40	235 958 623	202 128 429
Engagements reçus	41	692 949 926	634 183 666
Engagements internes	42	6 399 462	15 407 032
Total comptes d'ordre		935 308 011	851 719 127

BILANS

AUX 31 DÉCEMBRE 2018 ET 2017

En milliers de francs congolais – FC*

*1 USD = 1 585 FC (31/12/2017) / 1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

PASSIF	NOTE	31/12/2018	31/12/2017
Trésorerie et opérations interbancaires			
Banque Centrale du Congo	13	252 693 714	249 698 851
Comptes à vue banques locales		4 207 962	13 740 400
		256 901 676	263 439 251
Opérations avec la clientèle			
Dépôts et comptes courant à vue	14	1 563 488 494	1 187 773 644
Dépôts à terme	15	326 358 820	298 371 190
		1 889 847 314	1 486 144 834
Comptes des tiers et de régularisation			
Comptes de régularisation du passif	16	110 862 824	89 293 811
Divers passifs	17	82 269 016	46 672 772
		193 131 840	135 966 583
CAPITAUX PERMANENTS			
Fonds propres			
Capital	18	115 480 530	82 480 544
Réserves légales		8 761 584	7 600 678
Report à Nouveau		9 698 020	1 159 091
Provision pour reconstitution capital		15 443 322	15 016 973
Bénéfice de l'exercice		38 605 589	9 393 154
Plus-value de réévaluation		54 906 865	44 115 622
		242 895 910	159 766 062
PROVISIONS GÉNÉRALES			
	19	14 727 832	10 705 801
Autres ressources permanentes			
		40 750 000	39 625 000
Emprunt subordonné	20	57 050 000	55 475 000
Emprunt Obligataire	21	4 445 422	7 204 514
Emprunt Proparco	22	3 622 220	7 044 441
Emprunt SFI	23	10 632 615	12 923 846
Emprunt Shelter Africa	24	7 335 000	4 755 000
Emprunt FPM	25	16 300 000	—
Emprunt Trade Dev Bank	26		
		140 135 257	127 027 801
TOTAL PASSIF		2 737 639 829	2 183 050 332

COMPTES DE PROFITS ET PERTES POUR LES EXERCICES CLOS AUX 31 DÉCEMBRE 2018 ET 2017

En milliers de francs congolais – FC*

*1 USD = 1 585 FC (31/12/2017) / 1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

	NOTE	2018	2017
Produits sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	27	19 830 630	7 563 721
Produits sur opérations avec la clientèle	28	171 319 715	111 659 151
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	29	(1 130 448)	(4 190 271)
Charges sur opérations avec la clientèle	30	(29 445 169)	(22 129 769)
Marge d'intermédiation		160 574 728	92 902 832
Produits sur opérations bancaires diverses	31	(116 142 349)	(84 644 137)
Charge sur opérations bancaires diverses	32	(2 599 918)	(3 374 078)
Autres charges bancaires	33	(20 981 271)	(12 370 268)
Produit net bancaire		253 129 888	161 802 623
Produits accessoires	34	13 505 919	10 160 262
Charges générales d'exploitation	35	(145 732 986)	(97 119 202)
Charges de personnel	36	(29 748 859)	(25 451 435)
Impôts et taxes		(7 764 625)	(4 678 973)
Dotations aux amortissements sur immobilisations		(17 234 801)	(9 941 427)
Résultat brut d'exploitation		66 154 536	34 771 848
Dotations aux provisions et reprises sur amortissements	37	(4 886 797)	3 857 212
Résultat exceptionnel	38	(10 044 805)	(22 932 407)
Résultat courant avant impôt		51 222 934	15 696 653
Impôts sur le bénéfice et profit	39	(12 617 344)	(6 303 499)
BÉNÉFICE DE L'EXERCICE		38 605 590	9 393 154

ETAT DE VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

En milliers de francs congolais – FC*

*1 USD = 1 585 FC (31/12/2017) / 1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

	01/01/2018	mouvements de l'année			31/12/2018
		Augmentation	Diminution	Actualisation	
Capital	82 480 544	32 999 986	-	-	115 480 530
Réserves légales	7 600 678	939 315	-	221 590	8 761 584
Report à nouveau	1 159 091	8 453 838	-	85 091	9 698 020
Résultat de l'exercice	9 393 154	38 605 589	(9 393 154)	-	38 605 589
Provision pour reconstitution	15 016 973	-	-	426 350	15 443 322
Plus-value de réévaluation	44 115 622	7 746 724	-	3 044 519	54 906 865
TOTAL	159 766 062	88 745 452	(9 393 154)	3 777 550	242 895 910

TABLEAUX DE FLUX DE TRÉSORERIE

POUR LES EXERCICES CLOS AUX 31 DÉCEMBRE 2018 ET 2017

En milliers de francs congolais – FC*

*1 USD = 1 585 FC (31/12/2017) / 1 USD = 1 630 FC (31/12/2018)

	31/12/2018	31/12/2017
Activités d'exploitation		
Produits d'exploitation bancaire encaissés	320 798 613	225 546 635
Charges d'exploitation bancaire décaissées	(207 660 417)	(216 516 058)
Dépôts/Retraits de dépôts auprès d'autres établissements bancaires et financiers	(6 537 575)	593 747 619
Prêts et avances/Remboursement prêts et avances accordés à la clientèle	(402 133 321)	(136 247 083)
Dépôts/Retraits de dépôts auprès de la clientèle	403 702 480	617 041 768
Sommes versées au personnel et créditeurs divers	(29 748 859)	(7 553 765)
Autres flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	18 885 896	2 950 338
Impôt sur le bénéfice	(12 617 344)	(6 303 499)
Flux de trésorerie net provenant des activités d'exploitation	84 689 473	1 072 665 955
Activités d'investissement		
Régularisations	-	67 779
Acquisitions/Cessions sur immobilisations	(28 472 409)	(28 896 888)
Flux de trésorerie net provenant des activités d'investissement	(28 472 409)	(28 829 109)
Activités de financement		
Émission d'actions	32 999 986	-
Émission d'emprunts	21 580 000	55 475 000
Remboursement d'emprunts	(8 472 544)	(8 988 809)
Flux de trésorerie net provenant des activités de financement	46 107 442	46 486 191
Variations nettes de liquidités et équivalents de liquidités au cours de l'exercice	102 324 506	1 090 323 037
Liquidités et équivalents de liquidités au début de l'exercice	1 350 690 016	260 366 979
Liquidités et équivalents de liquidités en fin de l'exercice	1 453 014 522	1 350 690 016

RAPPORT GÉNÉRAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS DE RAWBANK SA

EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2018

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale ordinaire, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2018, sur :

- l'audit des états financiers annuels de la RAWBANK SA, tels qu'ils sont joints au présent rapport et faisant ressortir des capitaux propres de FC 242.895 millions, y compris un bénéfice 38.606 millions pour l'exercice ;

- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

I. AUDIT DES ETATS FINANCIERS ANNUELS

1.1. Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers annuels ci-joints, exprimés en Francs Congolais, de RAWBANK SA au 31 décembre 2018, comprenant le bilan et hors bilan, le compte de résultat, l'état de variation des capitaux propres, le tableau des flux de trésorerie, le résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations complémentaires relatives aux états financiers pour l'exercice clos à cette date.

À notre avis, les états financiers annuels ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de RAWBANK SA au 31 décembre 2018, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement admis en République Démocratique du Congo et aux instructions et directives de la Banque Centrale du Congo.

1.2. Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit 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 RAWBANK SA conformément aux règles de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable (le code de l'IESBA) et celui qui encadre 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.

1.3. Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance relatives aux comptes annuels

Les états financiers annuels ont été établis par la Direction et arrêtés par le Conseil d'Administration.

La Direction est responsable de la préparation et de la présentation sincère des états financiers annuels conformément aux principes généralement admis en République Démocratique du Congo et aux instructions de la Banque Centrale du Congo, 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 à la Direction d'évaluer la capacité de la Banque 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 la Direction a l'intention de mettre la Banque en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il n'existe aucune autre solution alternative réaliste qui s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'élaboration de l'information financière de la Banque.

1.4. Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes 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 d'audit 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.

Nos responsabilités pour l'audit des états financiers annuels sont décrites de façon plus détaillée dans l'annexe du présent rapport du commissaire aux comptes.

II. VÉRIFICATIONS ET INFORMATIONS SPÉCIFIQUES

II.1. Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession aux vérifications spécifiques prévues à l'article 713 de l'Acte uniforme relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique.

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

II.2. Par ailleurs, en application de l'article 746 de l'Acte uniforme OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et du GIE, nous avons procédé au contrôle de l'existence et de la tenue conforme du registre de titres nominatifs de la banque. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur l'existence et la tenue conforme de ce registre.



Le 22 avril 2019

RÉSEAUX D'AGENCES EN RDC

► ZONE KINSHASA

Agence	Adresse	Localité	Gérant d'agence	Téléphone	Email
30 JUIN	3487, Boulevard du 30 juin	GOMBE	OLIVIER TIXIER	243828461101	olivier.tixier@rawbank.cd
ATRIUM	66, rue Colonel Lukusa	GOMBE	MBEMBO BEMBA	243817010842	mbembo.bemba@rawbank.cd
BANDAL	5142, Avenue KASA VUBU C/Bandal	GOMBE	SERGE GLOIRE DIANA DI MAKUNGA	243829786009	Serge.GloireDianadiMakunga@rawbank.cd
BAYAKA	12, Kasavubu	KASA VUBU	MANGUY MAYAKA	243829786008	manguy.mayaka@rawbank.cd
BON MARCHÉ	261, avenue flambeau, C/Barumbu	KINSHASA	GODELIEVE DIELA	243829876001	godelive.diela@rawbank.cd
CITE VERTE	8478, avenue By-pass, Q/Cité verte	SELEMBAO	CHRISTIAN KASAHENE	243810077318	Christian.Kasahene@rawbank.cd
COURONNE	21, avenue Bandundu	GOMBE	FUATA MAKUNTIMA	243817151036	fuata.makuntima@rawbank.cd
CTC	10, croisement des avenues Equateur et Wagenia	GOMBE	CHRISTIAN ITUOME	243992900696	Ituome.Udjuu@rawbank.cd
HDV	Avenue du marché n°09	GOMBE	SAMUEL KABANGALA	243970034453	Kabangala.Mayikadila@rawbank.cd
HUILERIE	Croisement des avenues Kigoma 166 et Huileries	KINSHASA	JUNIOR KANINDA	243970037489	junior.kaninda@rawbank.cd
KINSUKA	1, avenue de l'école	NGALIEMA	CLARISSE NDANGI	243992001686	Ndangi.Tuzolana@rawbank.cd
KINTAMBO	121, Rue Bolamba Q/ Babylone	KINTAMBO	NADINE NTAWINIGA	243825652487	ntawiniga.nadine@rawbank.cd
LIMETE	7ème rue, Boulevard Lumumba	LIMETE	BERNIE MANGWELE	243818870017	Bernie.Mangwele@rawbank.cd

MATETE	1047, Quartier Tomba	MATETE	BELINDA KANKU	243829779255	kanku.Belinda@rawbank.cd
NDJILI	28, avenue Mazi, Boulevard Lumumba	N'DJILI	DADDHIE BUANA	243817109734	Daddhie.Buana@rawbank.cd
NGABA	2, avenue de la Foire	LEMBA	ANDY TSHIBWABWA	243819832001	Andy.Tshibwabwa@rawbank.cd
SAINT LUC	14, avenue Ngumu C/Ngaliema	NGALIEMA	MAMY FLORENCE LEMBA	243818870015	mamy.florence.lemba@rawbank.cd
UNIKIN	Enceinte de l'Université de Kinshasa (UNIKIN)	LEMBA	MARIE CLAIRE MAPANZA	243991347301	Marie.Claire@rawbank.cd
UPC	Croisement des avenues liberation et victoire	LINGWALA	JACKSON LUZOLO	243998015924	luzolo.jackson@rawbank.cd
UPN	999, Chaussée L-D KABILA (Ex. Route de Matadi)	NGALIEMA	BABY LWANGO KAMPUNZU	243817159008	baby.lwango@rawbank.cd
UTEXAFRICA	374, Av colonel Mundjiba, Kinshasa/ Ngaliema	NGALIEMA	STÉPHANIE DA COSTA	243999949430	stephanie.costa@rawbank.cd
VICTOIRE	1, avenue Eyala, C/Kasa Vubu	KASA VUBU	JEAN LUC MOERENHOUT	243817109461	MoerenhoutJean@rawbank.cd

► ZONE CENTRE

Agence	Adresse	Localité	Gérant d'agence	Téléphone	Email
KANANGA	275, avenue Inga, Q/ Malandja, C/Kananga	KANANGA	FLORENT MATUSU	243818870002	Matusu.ZauFlorent@rawbank.cd
LODJA	04, Boulevard de la Révolution	LODJA	PAPY YUMA IDI	243825565765	Yuma.IdiPapy@rawbank.cd
LUSAMBO	1227, avenue de la révolution	LUSAMBO	WILLY KIMWEMWE	243843212652	Kimwemo.OnangongoWilly@rawbank.cd
MBANDAKA	11, avenue de la libération, C/Mbandaka	MBANDAKA	ALAIN MASSEMBE	243816068751	Alain.Massembé@rawbank.cd
MBUJI MAYI	Boulevard LDK 42 -Mbuji Mayi /Diulu	MBUJI MAYI	CALEB LUTUMBA	243817084602	Caleb.Lutumba@rawbank.cd

ZONE EST

Agence	Adresse	Localité	Gérant d'agence	Téléphone	Email
BENI	Boulevard Nyamwisi n°18, Q/Résidentiel C/Bungulu	BENI	EVARISTE MBADU	243824853925	mbadu.evariste@rawbank.cd
BUKAVU	105, avenue Patrice Emery Lumumba	BUKAVU	HENRY KILANDI	243999229856	Kilandi.Diatezulwa@rawbank.cd
BUNIA	5, avenue Ituri, Q/Lumumba	BUNIA	VICKY KAMBALE	243992900571	Kambale.Nzanzu@rawbank.cd
BUTA	Avenue du 4 janvier, Q/Rubi Ville de Buta / Bas-Uele	BUTA	REBOD SHABANI	243814931765	Shabani MasumbukoRebod@rawbank.cd
BUTEMBO	9472, Rue Président de la République, Q/Kambali, C/Vulamba, Butembo/Nord-Kivu	BUTEMBO	ANSELME NGOHE	243971011169	anselme.ngohe@rawbank.cd
GOMA	17153, boulevard Karisimbi, Q/Les Volcans	GOMA	CONSTANTIN TSHIBASU	243812650902	Tshibas. Constantin@rawbank.cd
ISIRO	04, avenue Poko, Quartier Tely, C/KUPA	ISIRO	RENE NGASHA	243828500603	Rene.Ngasha@rawbank.cd
KADUTU	03, avenue Osso, Q/Kasali, C/Kadutu	KADUTU	MARIE-MARTHE SAFI BISHAMAMBA	243970036117	Marie-Marthe. SafiBishamamba@rawbank.cd
KASINDI	Croisement des avenues Marché et Lwanzo, Q. Majengo, Commune Rurale de KASINDI, Territoire de Beni	KASINDI	KAKULE MBELA PATIENT	243972608339	kakule. Mbelapatient@rawbank.cd
KINDU	Avenue du 4 Janvier	KINDU	DIDIER BITEGETSIMANA KIKUNI	243829787191	didier. bitegetsimana@rawbank.cd
KISANGANI	11, avenue Victime de Rebellion Kisangani/ Makiso	KISANGANI	BLAISE BASENGE WENGÉ	243813188837	basenge.blaise@rawbank.cd
MAHAGI	5, avenue de la Jeunesse, Q/Angirajo, C/Mamba	MAHAGI	REINE BUJO	243810180896	Reine.Bujolbona@rawbank.cd
WATSA	Quartier Résidentiel	WATSA	BRUCE KATINDI MWAMI	243816851742	Bruce.Mwami@rawbank.cd

► ZONE SUD

Agence	Adresse	Localité	Gérant d'agence	Téléphone	Email
BEL AIR	1669, Chaussée de Kasenga	KAMPEMBA	MIREILLE MONGA	243991004187	Mireille.Monga@rawbank.cd
DGI	05, avenue Sendwe, C/Lubumbashi	LUBUMBASHI	CHRISTOPHER KALIMIRA	243991004186	Christopher.KalimiraTabaro@rawbank.cd
FUNGURUME	Concession Tenke Fungurume	FUNGURUME	ANDY BEYA	243995617910	Andy.BeyaNtumba@rawbank.cd
GOLF	1, avenue des Roches	GOLF	BLANCHARD MATUVANGUA	243995258330	Blanchard.Matuvangua@rawbank.cd
KAKANDA	Avenue des Usines, Q/N'sele, Cité Kakanda	KAKANDA	TSHIBAMBE ILUNGA	243998015903	Tshibambe.ilunga@rawbank.cd
KALEMIE	16, avenue de la Révolution, Commune du Lac	KALEMIE	AIME ILUNGA	243815053089	Aime.ilungaKafutwa@rawbank.cd
KASUMBALESA	Site Guichet unique DGDA	KASUMBALESA	ALAIN KABEBELE	243817097986	alain.kababele@rawbank.cd
KIPUSHI	84 bloc Safricas, avenue Lumumba, Q/Kamarenge	KIPUSHI	MPIANA KABONGO	243970036633	Mpiana.Kabongo@rawbank.cd
KISANGA	598, route de Kasumbalesa	KISANGA	MARIE HELENE ILUNGA	243991004188	Marie.Helene@rawbank.cd
KOLWEZI	Avenue KAMBA n°58, C/Dilala	KOLWEZI	IRÈNE KANIKI	243995239100	Kaniki.Abiki@rawbank.cd
LIKASI	27, avenue Lumumba	LIKASI	KABONGO TSHISWAKA	243817159002	Kabongo.Tshiswaka@rawbank.cd
M'SIRI	1903/B, Boulevard M'SIRI	LUBUMBASHI	CHRISTELLE MUYAMBO	+	Christelle.Muyambo@rawbank.cd
SAKANIA	45, route Kishiba	SAKANIA	HENRY MANGITUKA	243976000206	Mangituka.Makiese@rawbank.cd
SENDWE	91, avenue Sendwe	LUBUMBASHI	GABRIEL MALOBA KASHAMA	243995239101	Gabriel.Maloba@rawbank.cd
UNILU	Rez de Chaussée HOME 10	LUBUMBASHI	JACQUES NGUDIA	243991004185	Ngudia.Muya@rawbank.cd

► ZONE OUEST

Agence	Adresse	Localité	Gérant d'agence	Téléphone	Email
BANDUNDU VILLE	07, avenue Kasai, C/Basoko	BANDUNDU VILLE	JOEL LIENGO	243814512369	Joel.Liengo@rawbank.cd
BOMA	34,av. Makhukhu C,Nzadi	BOMA	ROGER MIKOB	243992001616	roger.mikobi@rawbank.cd
INGA	Enceinte Cité Inga	INGA	BIENVENU MATONA	243829779260	Bienvenu.Matona@rawbank.cd
KIKWIT	3, avenue Likas, C/Lukolela	KIKWIT	INNOCENT MBIANGA	243817777716	Mbianga.Muvende@rawbank.cd
KIMPESE	02,Songololo, Q/Masamuna	SONGOLOLO	DIDIER TSIMBA	243973377778	Didier.Tsimba@rawbank.cd
KWILU-NGONGO	CONCESSION SUCRIERE DE KWILU NGONGO	KWILU NGONGO	ERIC NSEKWA MABENGI	243817108214	Eric.Nsekwamabengi@rawbank.cd
MATADI	13 Avenue Lumumba	MATADI	MARCEL MWANJI KANDE	243812947387	marcel.mwanjikande@rawbank.cd
MBANZA NGUNGU	112, avenue Mobutu, Q/Disengomoka	MBANZA NGUNGU	CEPHAS MAMAWU WILU	243990553519	Cephas.Mamawu@rawbank.cd
MOANDA	4, Avenue du 30 Juin	MOANDA	BIENVENU KASONGO	243998015920	bienvenu.kasongo@rawbank.cd
TSHELA	68, AV Makumbu Quartier KABILA ville de Tshela	TSHELA	JACQUES GAYLORD NLANDU LUTETE	243970037470	nlandu.lutete@rawbank.cd

► BRUXELLES

Agence	Adresse	Gérant d'agence	Téléphone	Email
BELGIQUE	Bastion Tower, Place du Champs de Mars (21ème étage) 1050, Bruxelles	CHRISTIAN ROUSSEAU	32478822911	christian.rousseau@reprawbank.com

RÉSEAUX DES BANQUIERS CORRESPONDANTS

BANQUE BÉNÉFICIAIRE	RAWBANK SA
SWIFT CODE	RAWBCDKIXXX
ADRESSE	66, RUE COLONEL LUKUSA, GOMBE, KINSHASA, RDC

N°	ZONE	DEV	BANQUE	Swift/BIC
1	EUROPE	EUR USD	ATTIJARIWAFABANK EUROPE-PARIS	BCMAFRPP
2		USD EUR CHF	BANQUE DE COMMERCE ET DE PLACEMENTS S.A. GENEVA	BPCPCHGG
3		USD EUR	BGFI EUROPE	BGFIFRPP
4		USD EUR	BMCE, MADRID	BMCEESMM
5		USD EUR	BYBLOS BANK, Belgique	BYBBBEBB
6		CNY EUR USD	Citibank NA, London	CITIGB2L
7		EUR	Commerzbank AG, Frankfurt am Main	COBADEFF
8		CAD CHF EUR GBP JPY SEK USD	ING Belgium SA/NV, Brussels	BBRUBEBB
9		EUR	KBC Belgique	KREDBEBB
10		EUR	Société Générale, Paris	SOGEFRPP
11	AFRIQUE	ZAR	ABSA BANK RSA	ABSAZAJJ
12		CNY USD ZAR	Bank of China, Johannesburg	BKCHZAJJ
13		USD EUR	DIAMONDS TRUST BANK	DTKEUGKA
14		ZAR	First National Bank, RSA	FIRNZAJJ
15		USD EUR	MAURITIUS COMMERCIAL BANK	MCBLMUMUXXX
16		EUR ZAR	The Standard Bank of South Africa Ltd	SBZAZAJJ
17	AMÉRIQUE	USD	Citibank Na New York	CITIUS33
18	ASIE	USD CNY	Bank of China, Beijing	BKCHCNBJ
19		USD CNY	Bank of China, Dubai	BKCHAEAD
20		USD CNY	ICBC, Beijing	ICBKCNBJ

CONTACTS

DIRECTIONS DES MARCHÉS

Corporate & Institutional Banking (Grandes entreprises et institutions)

Hugues BOSALA

Commercial Banking (PME)

Jean-Paul ODENT

Privilege Banking (Clientèle privée)

Michel BRABANT

Retail Banking (Clients particuliers)

Michel BRABANT

SIÈGE SOCIAL

66, rue Colonel Lukusa (Gombe)
Kinshasa, République Démocratique du Congo

4488 (appels gratuits pour les réseaux nationaux)
(+243) 99 60 16 300

contact@rawbank.cd

 facebook.com/RawbankSa

 [@Rawbank_sa](https://twitter.com/Rawbank_sa)

DIRECTIONS RÉGIONALES

Zone Kinshasa

Directeur régional : Vishwanath RAMACHANDRA (Vishy)
+243 99 60 16 300 / +243 99 83 20 000

Zone Sud

Directeur régional : Sanjay SAWANT
(+243) 99 60 16 300

Zone Centre

Directeur régional : Florent MATUSU ZAU
(+243) 99 60 16 300

Zone Ouest

Directeur régional : Gancho KIPULU BAYA
(+243) 99 60 16 300

Zone Est

Directeur régional : Joe LOLONGA
(+243) 99 60 16 300

Bureau de Représentation de Bruxelles

Directeur : Christian ROUSSEAU
+32 2 550 35 32

RAWBANK

is my bank.

RAWBANK



is my bank.

66, rue Colonel Lukusa (Gombe)
Kinshasa, République Démocratique du Congo
contact@rawbank.cd



facebook.com/RawbankSa



[@Rawbank_sa](https://twitter.com/Rawbank_sa)