



RAPPORT ANNUEL

2021

20 ANS AU SERVICE DU CONGO

20
ans



20 ANS AU SERVICE DU CONGO

SOMMAIRE

I. AVANT-PROPOS	06
<i>Mot du Président du Conseil d'Administration</i>	08
<i>Cartographie</i>	09
<i>Les chiffres de Rawbank</i>	10
II. LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE POUR UNE CROISSANCE MAÎTRISÉE	14
<i>Entretien avec Mustafa Rawji, Directeur général : « Nous sommes encore plus solides, robustes, efficaces et rigoureux »</i>	16
<i>Retour sur 2021</i>	18
1 — Les faits marquants	19
• Faire des technologies du numérique un atout au service de la relation client	19
• Illicocash 2.0, une solution tout-en-un	19
• Rawbank Online : une nouvelle expérience bancaire	20
• Rawbot, un futur agent en devenir	21
• VISA direct	21
• China Express : faciliter les transferts entre les deux pays	22
• Salle de marchés	22
• Raw Up	22
2 — Les femmes, une priorité pour Rawbank	23
• Créer un environnement propice au leadership féminin	23
• Lady's First, la banque au service des entrepreneuses congolaises	23
• Mutuelle financière des femmes africaines	24
3 — Développer une approche régionale pour diminuer l'exposition aux risques	25
• Le modèle de décision Rawbank, allier régionalisation et efficacité	25
• Mettre en place une culture du risque à tous les niveaux de l'organisation	27
• Une structure de gouvernance pensée pour répondre à tous les défis	28

<i>Les recettes de l'excellence</i>	32
1 — Des ratios favorables et en progression	32
• Secteur minier	33
• Une offre dédiée pour les petites et moyennes entreprises	33
• Une performance reconnue au plus haut-niveau	34
2 — Optimisation du modèle opérationnel	35
• Faire des technologies du numérique un levier de la rentabilité	35
• Une politique RH qui se concentre sur le bien-être et le développement des talents	38
3 — Le respect de la conformité, sans concession	39
<i>La prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance fondent les décisions de la banque</i>	40
1 — Ouvrir la voie et encourager un modèle d'affaire responsable	40
2 — Bien-être social : les valeurs citoyennes au cœur de notre accompagnement	41
3 — Protection de l'environnement	43
III. LES CLIENTS AU CŒUR DU MODÈLE RAWBANK	44
<i>Témoignages</i>	46
<i>Rawbank accueille une exposition inédite sur les traces de l'histoire monétaire congolaise</i>	50
IV. RAPPORT FINANCIER	52
V. RÉSEAU D'AGENCES & BANQUIERS CORRESPONDANTS	62
VI. CONTACTS	70

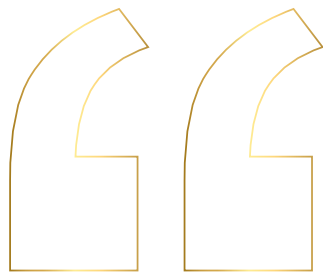




avant-propos

- Mot du Président du Conseil d'Administration
- Les chiffres de Rawbank
- Cartographie





MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mazhar Rawji,

Président du conseil d'administration

Depuis sa création il y a 20 ans, Rawbank a appliqué la même recette pour assurer son succès et apporter à la République Démocratique du Congo ce qu'une banque a de meilleur : sa capacité à financer l'économie et son développement, accompagner les particuliers pour leur permettre de construire une vie meilleure.

Cette recette est finalement assez simple pour peu qu'on en connaisse les ingrédients : connaître, comprendre et servir le Congo. C'est le cas de Rawbank !

Rien ne nous a détournés de cette philosophie depuis nos débuts, et ce malgré les aléas et les difficultés rencontrées.

Aujourd'hui, cette recette nous permet de continuer à préparer l'avenir du pays en consolidant la banque sur des fondamentaux clairement définis et en mettant en œuvre des priorités stratégiques créatrices de valeur partagée.

Avec toujours la même obsession : satisfaire le client quel que soit le contexte, malgré les effets de la pandémie de la COVID-19, ou bien encore les risques liés au conflit en Ukraine.

Durant les trois prochaines années, Rawbank va accentuer et déployer sa digitalisation tant dans son fonctionnement interne qu'auprès de sa clientèle, avec notamment le service Illicocash pour les particuliers. Un meilleur accès aux financements et l'inclusion financière passent par la digitalisation. Nous en sommes convaincus.

Rawbank continue également à solidifier sa politique de conformité et sa maîtrise des risques, et à consolider ses ratios prudentiels, pour demeurer la référence dans la montée en gamme du secteur bancaire congolais. Lucides et déterminés, nous avons profondément fait évoluer nos métiers ces dernières années. Nous allons continuer.

Enfin Rawbank se met en ordre de marche pour servir le tissu des entreprises de taille moyenne, nombreuses mais encore peu accompagnées et pourtant à très fort potentiel pour le pays en termes de richesses et d'emplois.

Voilà nos priorités pour les prochaines années. Nos performances en 2021 nous permettent d'être ambitieux pour le Congo.

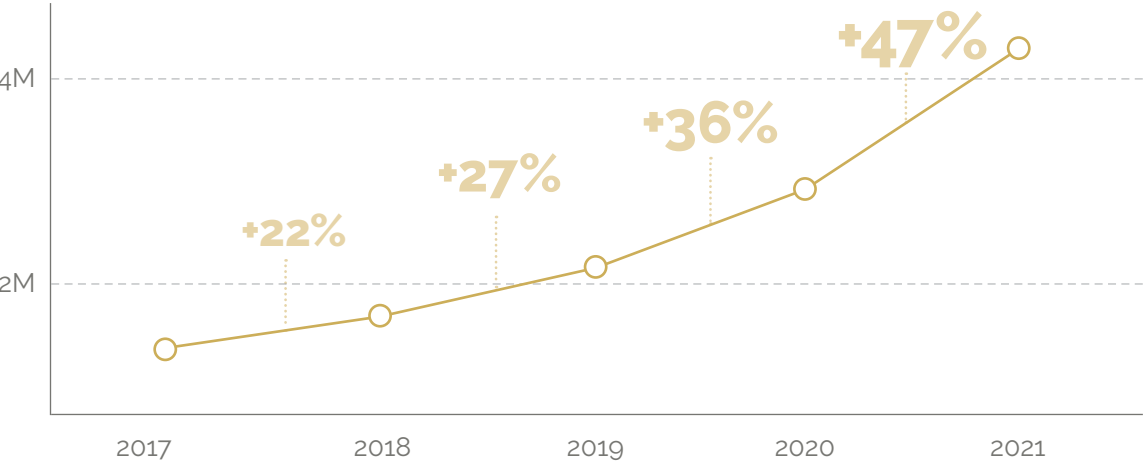
CARTOGRAPHIE

Présence réseau RAWBANK en RDC

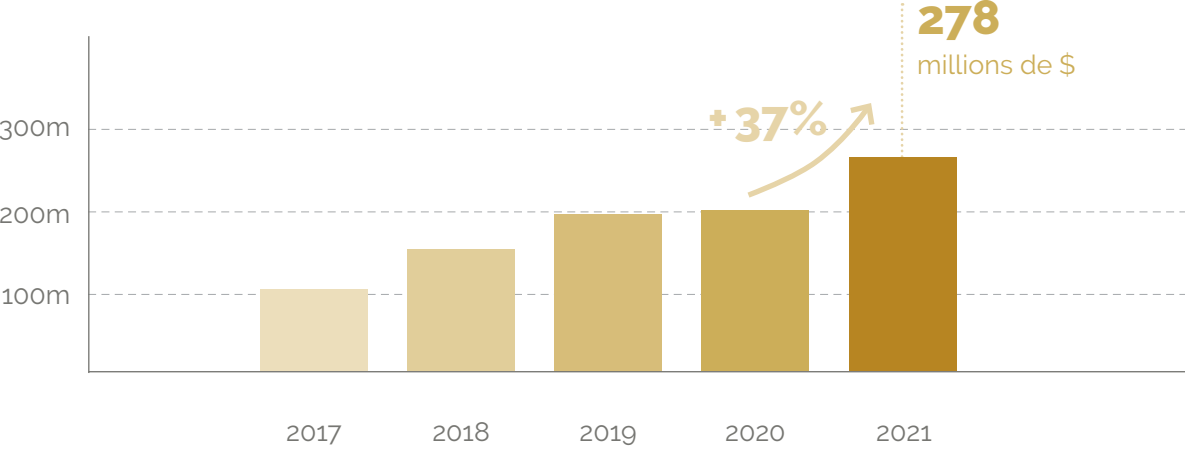


CHIFFRES 2021

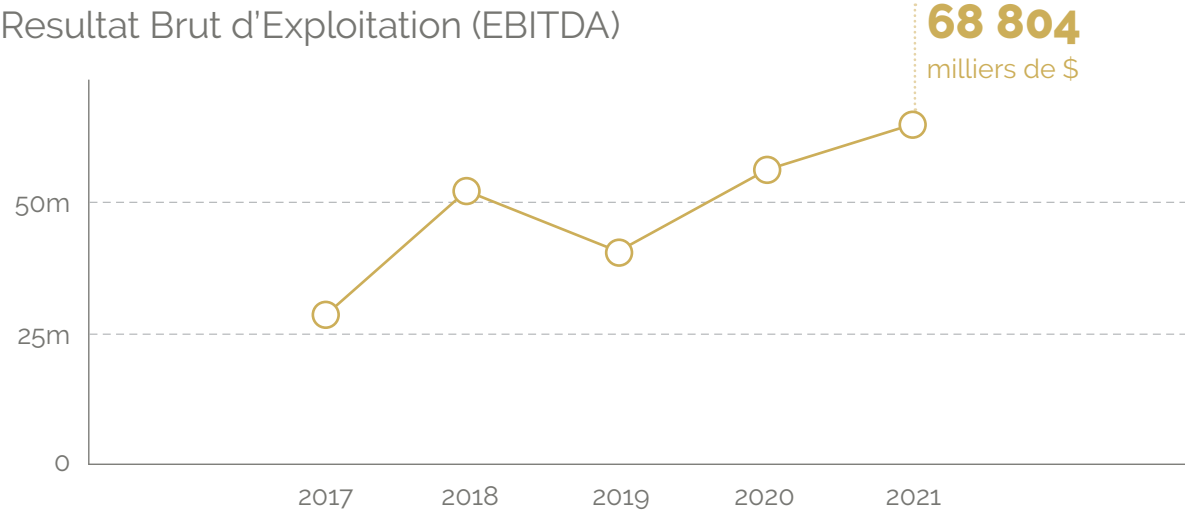
Total actif entre 2017 et 2021



Produit net bancaire



Resultat Brut d'Exploitation (EBITDA)



Crédits 2021

938
millions de \$



+20%
variation
2020-2021

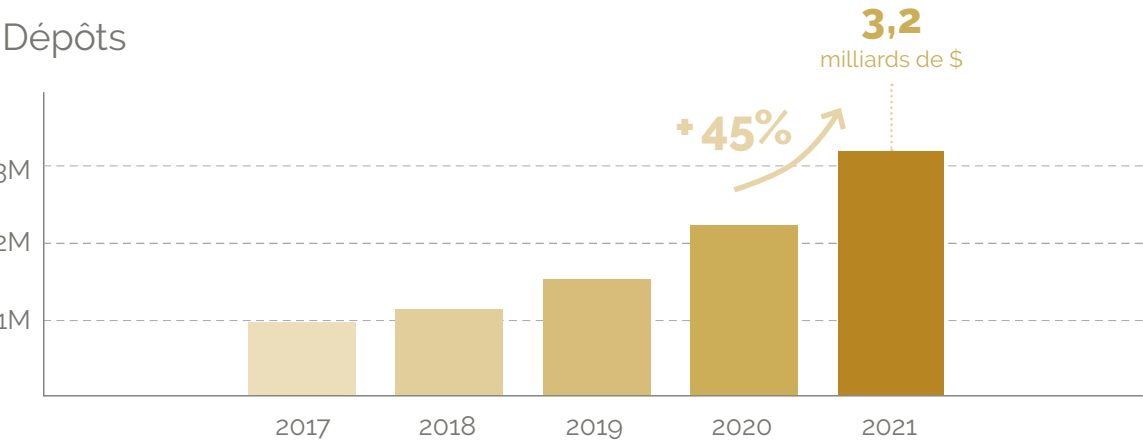
Capitaux
Permanents 2021

313
millions de \$

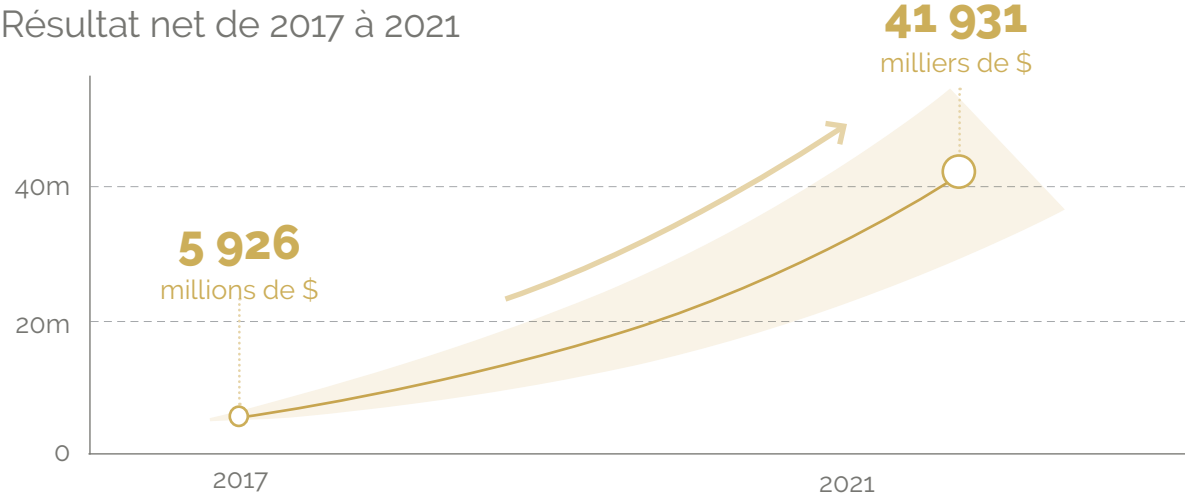


+24%
variation
2020-2021

Dépôts



Résultat net de 2017 à 2021



Indicateurs de profitabilité

Rentabilité des capitaux propres (ROE)	14,07%
Rentabilité des actifs (ROA)	0,99%
Coefficient d'exploitation (CIR)	73,77%
Rentabilité opérationnelle (RBE/PNB)	24,78%

Nos ratios 2021

Risque crédit	Taux de prêts non performants (en net)	0,65%
Risque de liquidité	Total crédits/ Total dépôts	29,22%
	Liquidité Globale BCC	179,30%
Ratio de solvabilité		13,09%

Performances opérationnelles et solidité du bilan

SITUATIONS AUX 31 DÉCEMBRE (en milliers de dollars courants*)	2017	2018	2019	2020	2021
Total Actif	1 377 319	1 679 534	2 133 168	2 894 197	4 215 398
Crédits	428 795	665 230	773 193	788 316	937 814
Dépôts	937 631	1 159 416	1 500 857	2 217 134	3 209 916
Capitaux Permanents	167 553	218 051	228 457	252 955	313 954
Produit net bancaire	102 084	155 294	203 289	203 545	278 130
Resultat Brut d'Exploitation (EBITDA)	21 938	40 586	35 469	42 473	68 804
Resultat net	5 926	23 684	7 422	-46 552	41 931

Taux de change au 31/12/2021: 1995 CDF = 1 USD // Taux de change au 31/12/2020: 1970 CDF = 1 USD



La recherche de l'excellence pour une croissance maîtrisée

- Entretien avec Mustafa Rawji, Directeur général
- Retour sur 2021
- Les recettes de l'excellence
- La prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance fondent les décisions de la banque





Nous sommes encore plus solides, robustes, efficaces et rigoureux.

Entretien avec Mustafa Rawji,
Directeur Général

Que reprenez-vous de l'année 2021 ?

Au-delà des chiffres et de nos performances qui confortent une fois encore le modèle Rawbank - qui repose depuis sa création il y a 20 ans sur la connaissance du marché congolais, l'esprit d'entreprise et l'innovation, l'exigence vis à vis de la clientèle - , ce que je retiens avant tout de 2021 ce sont le contexte, la méthode et la dynamique dans lesquels ces performances ont été réalisées.

Le contexte COVID a été défavorable mais Rawbank, avec l'ensemble de ses collaborateurs, a su faire face pour maintenir l'activité et préparer le rebond auquel nous assistons dans un contexte haussier des cours miniers. Face aux enjeux stratégiques de gestion des risques et de politique de conformité, Rawbank fait constamment évoluer en profondeur ses méthodes de travail pour être en accord avec les plus hauts standards internationaux.

Enfin, en termes de gouvernance et d'organisation mais aussi d'investissements et d'engagement dans

le digital, Rawbank se met en ordre de marche et en dynamique pour préparer la banque de demain dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Pour résumer ces trois idées, je dirais que 2021 a été une année de croissance certes mais avant tout de consolidation. Nous sommes encore plus solides, robustes, efficaces et rigoureux.

Sur le digital, quelles sont les principales évolutions réalisées et attendues ?

Pour commencer, je souhaite insister sur un point : le digital n'est pas une option pour faire chic et moderne, c'est un véritable levier de croissance pour les institutions financières qui parviennent à se l'approprier de manière transversale. Qui plus est, c'est par le digital que nous allons bancariser à moindre coût la population, répondre à l'internationalisation et à l'exigence de traçabilité des flux financiers et consolider notre expansion en optimisant nos ressources humaines et financières.

En 2021, nous avons donc développé de nouveaux produits, avec notamment Illico 2.0 qui permet dorénavant de payer « bank to wallet et wallet to bank », d'opérer des transferts internationaux, d'utiliser Mastercard et la plateforme d'achat en ligne Wiikko... Notre objectif est de créer un écosystème Illicocash universel pour réaliser électroniquement toutes les opérations bancaires, et que cette solution soit rattachée à chaque compte ouvert chez Rawbank.

Je souhaite également souligner les progrès constants d'accessibilité et de fonctionnalités de notre plateforme Rawbank Online. En fait, la rapidité, la simplicité et la sécurité des transactions pour nos clients constituent ma priorité.

Concernant la clientèle des entreprises, quelles sont vos priorités ?

Nous avançons sur deux jambes : les grands corporate avec notamment des produits spécifiques et adaptés aux besoins des miniers (Optimus, SIOP...) et les PME car ce sont elles qui rendent nos économies inclusives, qui créent des emplois, qui font de l'impact... Une banque leader comme Rawbank doit être présente sur ce segment : c'est une question de croissance pour nous-même mais aussi et surtout de contribution au développement économique de la RDC.

2021 est très encourageante de ce point de vue : nos dépôts et nos crédits PME ont augmenté respectivement de 28% et de 18%. Les PME nous font confiance et nous savons les accompagner. J'appelle cela le « Plus Rawbank » !

En matière de gestion des risques et de politique de conformité, quelles sont les principales évolutions ?

Elles sont continues et majeures. Face à ces enjeux, nous sommes en permanence en veille et à la recherche de l'excellence, sans concession et avec opiniâtreté. Nous avons acquis de nouveaux outils et logiciels, adopté des procédures anti-blanchiment et de traçabilité, obtenu des certifications et renforcé nos services de sécurité informatique. Notre gouvernance s'est également adaptée avec le Comité Ethique & Conformité rattaché au Conseil d'administration et la Direction Conformité rattachée à la Direction générale. Ces efforts ont été validés dans le cadre d'un audit indépendant effectué par le cabinet Deloitte.

En matière d'engagement RSE, que reprenez-vous de cette année ?

Là aussi, il serait illusoire de considérer qu'une réussite peut durablement perdurer sans transformer les choses autour de soi.

Rawbank l'a très vite et très tôt compris avec la Fondation Rawji, les nombreux engagements RSE de Rawbank... Nous passons actuellement à la vitesse supérieure : notre priorité n'est pas tant de faire de la philanthropie ou de nouer des partenariats sans création de valeurs mais d'accompagner, de faciliter, d'encourager des initiatives qui permettent à la RDC d'avancer et aux Congolais de mieux vivre.

C'est avec cette philosophie que nous redynamisons le programme Lady's First. Je souhaite également mentionner les Mutuelles financières des femmes africaines (MUFFA), l'ONG Change Your World, le centre médical Carme de Goma, Schoolapp ..., qui sont autant de projets que nous soutenons. Nos engagements contre les discriminations et les violences faites aux femmes, dans l'éducation, la santé ou l'accès à l'eau sont également nombreux.

Cette réussite bancaire et cet engagement pour la RDC nous permettent de célébrer en 2022 les 20 ans de Rawbank avec fierté !



Retour sur 2021...

Au cours de l'exercice écoulé, la République démocratique du Congo a continué à devoir composer avec les conséquences de la crise sanitaire et économique mondiale. Comme en 2020, Rawbank est resté mobilisée à chaque instant aux côtés de sa clientèle.

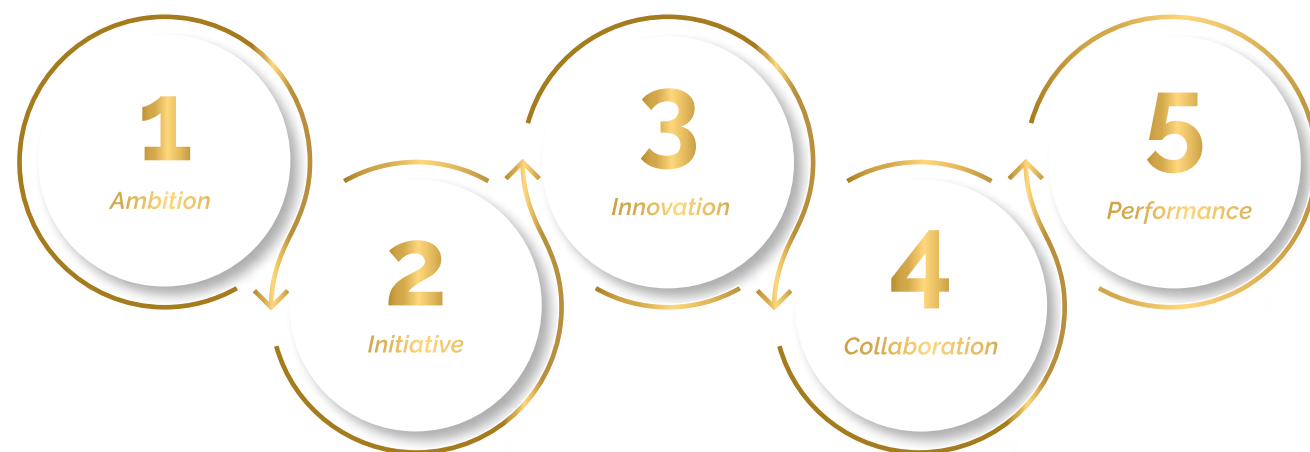
Les solutions numériques dont l'implémentation avait été accélérée pour faire face aux évolutions des besoins ont été plus que jamais déployées.

Que ce soit pour améliorer l'expérience client ou permettre de fluidifier des processus opérationnels internes, les équipes de la banque se sont employées avec ardeur pour intégrer pleinement les nouvelles technologies dans leur quotidien. En 2021, Rawbank a continué à soutenir le marché financier congolais et contribuer à sa structuration. Une nouvelle fois,

la banque a témoigné de son esprit pionnier et a lancé des solutions alternatives de financement et d'investissement.

Enfin, en 2021, la banque a validé son nouveau plan stratégique 2022-2025. Cette feuille de route, qui est le résultat du travail de plus de cent collaborateurs de la Banque, toutes fonctions et entités confondues, vient guider le développement de la banque. Dans la continuité du dernier plan stratégique, ce nouveau s'intitule à pour ligne directrice « Innover et créer perpétuellement pour mieux accompagner nos clients aujourd'hui et demain ».

Tout au long de l'année, les actions de la banque se sont structurées une nouvelle fois autour des valeurs qui l'animent :



De ces valeurs, découlent des objectifs opérationnels clairs qui se traduisent dans l'ensemble des orientations stratégiques de la banque, au nombre de cinq :



1 LES FAITS MARQUANTS

Faire des technologies du numérique un atout au service de la relation client

L'arrivée de la pandémie de Covid-19 en République démocratique du Congo, comme partout ailleurs dans le monde, a poussé Rawbank à faire preuve d'abnégation et de résilience. Grâce à la mobilisation de l'ensemble de ses équipes, la banque a su se montrer innovante, tant dans ses outils internes que dans les services proposés à sa clientèle.

Au cours de l'année 2021, de nouveaux produits ont donc vu le jour, autour de solutions digitales particulièrement adaptées à ce nouveau contexte, avec toujours l'objectif de répondre aux attentes multiples de ses différentes catégories de clientèle, en temps réel. La banque de demain sera digitale, décentralisée et plus que jamais orientée vers le service au client. Et c'est exactement la voie suivie par Rawbank qui a fait de la satisfaction de ses utilisateurs, son ADN.

Pour constamment améliorer ses services et s'assurer que ses outils répondent bien aux besoins de sa clientèle, Rawbank est à leur écoute. Ainsi, les enquêtes de satisfaction ont été menées en agence et numérisées grâce à des QR Codes. Les procédures de gestion des réclamations sont aujourd'hui entièrement digitalisées.

La banque a aussi acquis le module QBC (Quality Base Clients) pour optimiser la qualité de sa banque de données, condition indispensable pour mener à bien ses futurs projets ; en détectant d'éventuelles anomalies et en veillant à la cohérence des informations.

L'ensemble de ces outils ont pour objectif de renforcer la confiance et la fidélité des clients de Rawbank. Ainsi, en dépit du contexte sanitaire, la notion de proximité avec la clientèle n'a pas souffert de la conjoncture, pendant que la qualité de service a pu être maintenue.

Illicocash2.0, une solution tout-en-un

Banque pionnière en matière de monétique et de digital, Rawbank a créé en 2017 la solution illicocash, qui réunit de multiples services dématérialisés au sein d'une seule et unique application. Envoi, transfert et retrait d'argent, consultation de comptes, recharges de crédit mobile, transfert international et renouvellement d'abonnement sont tous disponibles depuis la plateforme illicocash.

Sa popularité est telle en cette période de crise sanitaire, que son acquisition client a progressé de 30%, avec pour corollaire l'augmentation du nombre de transactions (+20%). Des chiffres qui s'expliquent par la possibilité offerte à ses utilisateurs de ne plus avoir à passer dans leur agence pour réaliser l'opération de leur choix. illicocash permet aussi d'envoyer de l'argent

mobile money par le biais de SMS et de procéder à des retraits depuis n'importe quel distributeur automatique Rawbank du pays.



Depuis son lancement, Rawbank ne cesse de faire évoluer et d'améliorer cette solution. En 2021 a ainsi été lancée la nouvelle version illicocash 2.0 qui permet dorénavant de payer par télédistribution – bank to wallet, wallet to bank, lier un compte bancaire au portefeuille illicocash – avec la vision future de créer un écosystème où toutes les transactions seront opérées électroniquement.

Cette nouvelle version d'illicocash propose plus de fonctionnalités tout en garantissant un meilleur contrôle grâce à la nouvelle interface.

L'objectif de Rawbank pour l'année 2022 est d'offrir la solution illicocash à chaque compte ouvert à la banque.

Les transferts internationaux figurent parmi les nombreuses fonctionnalités désormais proposées par illicocash 2.0. Les utilisateurs sont en mesure de recevoir de l'argent de tous les pays du monde et d'envoyer des fonds. Cette fonctionnalité est très appréciée par les clients comme c'est la première solution dans le pays qui permet de faire cela sans se déplacer.

Sur l'application, il est également possible de faire usage de cartes virtuelles Mastercard. Les utilisateurs peuvent acheter ces cartes prépayées sur l'application et ensuite accéder à diverses plateformes de e-commerce.

Cette nouvelle application permet également de formuler des demandes de fonds grâce à l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle, illicocash 2.0 contient un gestionnaire de budget intégré, permettant ainsi de mieux gérer son argent.

Pour les particuliers, le service e-top-up, élaboré en partenariat avec les quatre entreprises de télécommunications opérant en RDC permet l'achat de crédit téléphonique sans avoir à se déplacer.

Le partenariat avec 5 chaînes de télé permet également le renouvellement des bouquets instantanés. La collaboration privilégiée avec le e-service d'achats en ligne Wiikko permet à tout client disposant d'un compte illicocash de faire des paiements via le porte-monnaie électronique.



Rawbank Online : une nouvelle expérience bancaire



En 2021, une solution permettant de créditer automatiquement les comptes bancaires a été lancée à destination des grandes entreprises résidant en RDC. En prime, un service Help Desk pour soutenir les agents et améliorer l'expérience client a été mis en place.

Le nombre d'abonnés au service est en augmentation constante alors que les difficultés d'ordre fonctionnelles sont considérablement réduites. Là encore, les clients n'ont plus à passer par les guichets, les opérateurs bancaires passant d'un statut d'exécutant à celui de contrôleur de processus.

Une évolution jugée positive par les intéressés eux-mêmes. Le métier de commercial se transforme en celui de gestionnaire de clientèle, permettant d'apporter une meilleure analyse aux clients, afin de proposer les produits les mieux adaptés. Cette dynamique offre également la possibilité de mieux cibler les clients potentiellement intéressés lors du lancement d'une campagne marketing.

Enfin, pour les grandes entreprises ayant des activités en RDC, l'optimisation du téléchargement des fichiers sur Rawbank Online permet de créditer de façon électronique les comptes bancaires de leurs agents.

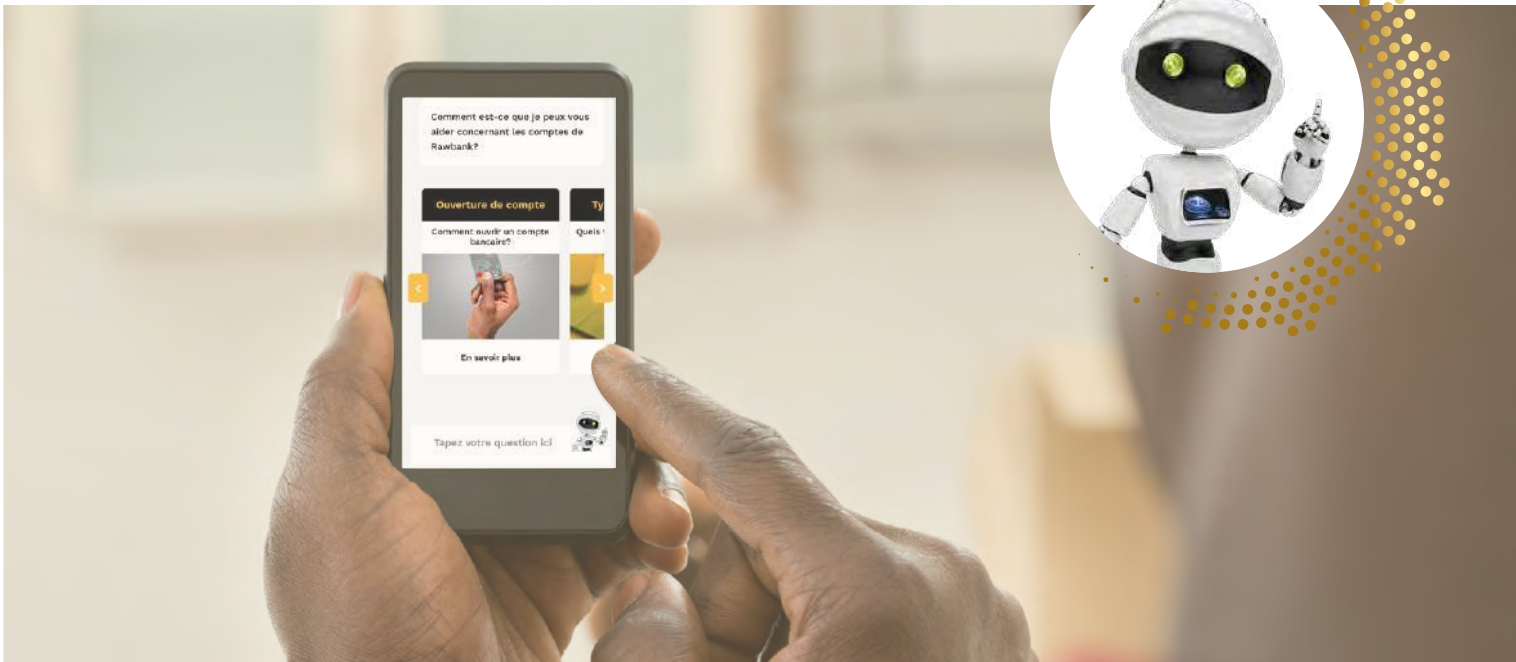
Rawbot, un futur agent en devenir

Lancé en 2020 et amélioré en 2021, un chatbot a été intégré sur le site internet de Rawbank ainsi que sur la page Facebook de la banque. Il est également accessible aux clients depuis Messenger, WhatsApp.

Cet outil informatique conçu pour stimuler une conversation en temps réel avec son utilisateur permet aux clients de démarrer une discussion avec la banque via le canal d'échange de leur choix. Bien entendu, Rawbank assure la protection des données et des

informations partagées sur Rawbot et ce selon les plus hauts standards.

Ce programme permet d'optimiser encore le parcours du client, puisque la banque maîtrise désormais les réclamations comme les demandes, pour une meilleure gestion des réseaux sociaux et des interactions avec la clientèle, offrant ainsi une qualité de service et de prestation optimale.



VISA direct

Ce service a également vu le jour en 2020, avant de prendre son essor l'année dernière. Ce service permet à tout client Rawbank, détenteur d'une carte VISA de recevoir de l'argent sur son compte bancaire rattaché à cette carte. La procédure d'expédition est simple et facilite les transferts de fonds à distance. Le bénéficiaire communique son numéro PAN à l'expéditeur qui, sur l'application direct, procède à l'envoi du montant souhaité. La somme est ensuite automatiquement créditée sur le compte auquel la carte VISA du bénéficiaire est rattachée.

Rawbank est la seule banque en RDC qui propose ce service, qui s'intègre dans le déploiement de sa vision

en matière de digitalisation qui permette d'assurer un service client plus rapide et sécurisé





China Express : faciliter les transferts entre les deux pays

L'année dernière, Rawbank a lancé « China Express », un nouveau service destiné à faciliter le transfert d'argent entre la RDC et le corridor chinois. Avec ce service, toute personne peut approvisionner instantanément et en toute sécurité n'importe quel compte bancaire logé en Chine. Pour ce faire, il n'a qu'à renseigner simplement le numéro de la carte UNION PAY lui rattaché.

Pour l'instant, ce service est disponible dans la majorité de nos agences du Katanga ainsi que dans quelques agences à Kinshasa.



Salle de marchés

En mai 2021, Rawbank a obtenu le statut de teneur de conservation de titres financiers et a donc pu ouvrir sa propre salle de marché. Elle est la première banque de la République démocratique du Congo à avoir pu procéder à une telle inauguration. Installée dans l'Atrium et dotée d'une équipe d'experts spécialisés, sous la direction de la Trésorerie, cette première salle de marché en RDC permet aux banques congolaises d'émettre de la dette au niveau locale, afin de faciliter

l'investissement dans des sociétés qui souhaitent lever des fonds.

Réunies dans un lieu unique, les équipes financières ont ainsi accès à une meilleure diffusion des informations du marché, pour une plus grande réactivité et une meilleure coordination. Cette innovation permet dans le même temps d'approfondir la relation et la proximité de Rawbank avec sa clientèle.

Raw Up

Cet outil d'animation commerciale démarré en 2020 a vu son utilisation généralisée en 2021, avec un succès certain sur les segments d'activités du retail et du private banking.

Véritable réseau social utilisé en interne, il permet aux managers de mieux coacher les équipes commerciales

et à la banque de lancer ses campagnes marketing et surtout d'identifier ses futurs talents.

Grâce à Raw Up, Rawbank a ainsi été le premier émetteur de carte VISA en République démocratique du Congo, avec le plus grand volume de transactions enregistrées dans le pays.

2 LES FEMMES UNE PRIORITÉ POUR RAWBANK



Rawbank est depuis sa création en première ligne sur les thèmes de l'autonomisation de la femme et du leadership féminin. Cet engagement s'observe à tous les niveaux, de la politique interne de gestion du capital humain à l'élaboration d'offres et de produits.

Créer un environnement propice au leadership féminin

Avant toute chose, la banque s'efforce de montrer elle-même l'exemple en interne, incluant la dimension du genre lors de l'embauche de son personnel et la participation des femmes plus généralement dans l'entreprise. Les résultats enregistrés en la matière sont probants, puisque 35 % des employés de la banque

sont des femmes et cette tendance va en s'améliorant. Deux d'entre elles siègent au comité de direction, et une troisième, Isabelle Lessedjin, a fait pour la première fois son entrée au sein du conseil d'administration en 2021, preuve de la volonté de la banque d'intégrer les femmes aux plus hauts niveaux de responsabilité.

Lady's First, la banque au service des entrepreneuses congolaises

En termes de produit, Rawbank développe depuis 2010, le programme Lady's First, pour conjuguer l'entrepreneuriat au féminin. En plus des offres bancaires classiques, avec ce programme, la banque renforce les capacités des entrepreneuses en RDC en facilitant leur accès aux financements.

Des équipes dédiées au sein de la banque accompagnent les femmes dans le démarrage et la gestion de leurs entreprises. En complément, il leur est également proposé un accompagnement et des formations sur les questions financières et managériales. Les clientes bénéficient aussi d'offres bancaires spécifiques, destinées à leur faciliter l'accès aux financements et ainsi amplifier l'impact de l'entrepreneuriat féminin sur l'économie congolaise.



Le concept Lady's First a été redynamisé en 2021, avec la création de la carte de crédit Lady's First et le lancement de packages de crédit estampillés Lady's First. Cette même année, la première édition du Lady's talk s'est tenue en novembre, à l'occasion de la journée internationale de l'entrepreneuriat féminin.

De Mars à Novembre 2021, Rawbank a lancé une campagne nationale autour de l'élection de l'ambassadrice Lady's First, à la fois marraine et mécène. Impossible n'est désormais plus féminin pour Rawbank, première banque du pays choisie par les Congolaises entrepreneuses ! L'ambassadrice Rawbank se positionne comme un véritable relai et modèle au sein des communautés féminines, encourageant ainsi la multiplication de générations de femmes cheffes d'entreprises.

L'élection de cette ambassadrice dépend de plusieurs critères tels que les business confiés par les clientes à leur banque sur les douze derniers mois, le montant des crédits et engagements qu'elles ont obtenu sur l'année écoulée, le nombre de prêts et le montant moyen détenu par les clientes sur leur compte épargne avec la banque... Toutes les nominées sont ensuite invitées à présenter leur business plan sur lequel elles sont notés en fonction de différents critères, comme la fiabilité du projet et sa présentation.

Deux types de cartes sont disponibles pour le marché des femmes entrepreneuses, VISA et Mastercard. Pour la première, la tarification pour la Lady's First carte est inférieure à une carte Platinum, tout en offrant les mêmes caractéristiques. Pour la seconde, la carte Maximus Lady's First offre les mêmes avantages que la carte Titanium, mais est beaucoup moins onéreuse.

Le crédit Lady's First est un crédit amortissable qui peut démarrer à partir de 10 000 dollars et aller jusqu'à 500 000 dollars. La banque peut accompagner ses clientes pendant cinq ans. Ce crédit est disponible sans hypothèque, jusqu'à hauteur de 30 000 dollars.



Rawbank compte aujourd'hui le plus grand réseau de femmes entrepreneurs en RDC. Et ce chiffre est en constante augmentation.

Mutuelle financière des femmes africaines

Rawbank a également décidé de s'engager auprès de celles qui ne peuvent répondre aux critères d'intégration du programme Lady's First, pour des raisons juridiques ou financières. Avec la volonté d'encourager le développement des femmes, la banque soutient le projet MUFFA CD (Mutuelles financières des femmes africaines). Cet organisme de promotion économique et social a été créé et est géré par les femmes pour les femmes exerçant des activités économiques à faibles revenus en zone urbaine et périurbaine. Plus de 4 000 femmes en sont membres à travers le pays.

Le partenariat entre Rawbank et MUFFA vise à accompagner les femmes dans le développement de leurs activités et leur permettant de bénéficier d'un appui financier par le crédit. La mutuelle de son côté peut s'appuyer sur l'expertise de Rawbank, en matière d'appui financier, de formation et de soutien logistique.

La banque s'engage ainsi tout particulièrement aux côtés des femmes maraîchères. Elle a apporté du matériel agricole aux femmes de Tshuenge, à Kinshasa pour leurs permettre de travailler dans les meilleures conditions et ainsi de maximiser leurs recettes. Rawbank a également donné du matériel scolaire à la communauté, ainsi que le nécessaire anti-Covid. L'opération était parrainée par l'ambassadrice nationale du programme Lady's First, Françoise Kilende.



3

DÉVELOPPER UNE APPROCHE RÉGIONALE POUR DIMINUER L'EXPOSITION AUX RISQUES

Rawbank a poursuivi en 2021 les efforts de régionalisation démarrés durant les années précédentes pour mieux servir l'ensemble du pays. Avec une population de 105 millions d'habitants, répartis sur 2,345 millions de kilomètres carrés, organisés en 26 provinces aussi variées que riches culturellement et socialement, Rawbank accompagne le secteur privé de la République démocratique du Congo dans sa volonté d'élaborer des modèles de fonctionnement décentralisés.

Le modèle de décision Rawbank, allier régionalisation et efficacité

Présente dans 46 villes, via plus d'une centaine d'agences, dont une nouvelle ouverte dans le Katanga l'année dernière, Rawbank s'est initialement construite sur un schéma décentralisé, autour de cinq grands pôles : la région de Kinshasa, la région Ouest, la région Sud, la région Centre et la région Est, impliquant à chaque fois une régionalisation du pouvoir décisionnel.

2021 a ainsi vu la mise en place d'outils destinés à faciliter la communication entre les sièges et les agences régionales. Trois fois par an, les directions régionales viennent à Kinshasa participer à un comité

performances qui regroupe toutes les équipes régionales et les différentes directions du siège. Le but est de créer davantage de synergies entre les régions.

Initié dès 2003, le processus de régionalisation a débuté par celle de certains services, dont la Direction juridique, via l'affectation de juristes au niveau des principales agences de la banque, leur présence permettant de combler la distance entre les juristes du siège installés dans la capitale du pays et les besoins en expertise des autres établissements. D'autres départements ont également été concernés au fil du temps par cette

432 115

*Nombre de clients Retail.
+ 28,8% depuis 2017*



régionalisation, comme les Directions commerciales, Trésorerie, ainsi que la direction Performances & Réseaux. La Direction Fintech s'apprête également à déployer des représentants illicocash dans chacune des régions, sous la responsabilité hiérarchique des directions régionales.

L'année dernière, c'était au tour de la Direction des ressources humaines de régionaliser ses services, en recrutant notamment deux nouvelles personnes pour s'occuper des régions de Kinshasa et du Sud. Avec toujours comme objectif de rapprocher le management des différentes équipes positionnées à travers le pays.

Le besoin de maîtriser les réalités propres de chacune des régions, afin de mieux adapter le service-client, a poussé à responsabiliser davantage les équipes locales. Les directeurs régionaux sont ainsi devenus aujourd'hui de véritables Directeurs généraux locaux, dont l'ensemble des prérogatives et des pouvoirs de décision s'étendent à l'ensemble des activités opérationnelles et commerciales, aux impératifs de conformité et aux activités de logistique. Les directions régionales bénéficient ainsi d'une autonomie décisionnelle et budgétaire qui leur permet de fluidifier leurs relations avec la clientèle, sans avoir à rechercher une approbation systématique du siège des décisions prises sur le terrain.

Des pouvoirs de crédits ont ainsi été accordés l'année dernière aux directions régionales, avec la mise en place de deux comités pilotes, l'un à Kinshasa, le second à Lubumbashi, ces deux régions étant les deux pôles les plus importants du pays pour la banque. La mise en place de tels comités régionaux doit permettre de s'appuyer sur une expertise locale, garante d'une meilleure agilité et de davantage de rapidité pour traiter les dossiers.

En poursuivant cette dynamique, visant à faire du siège de Kinshasa une entité de support, de contrôle et d'impulsion des grandes décisions stratégiques, Rawbank poursuit de manière volontariste sa politique de régionalisation, devenue pleinement opérationnelle depuis 2020.

Le renforcement des pouvoirs octroyés aux régions ces dernières années confirme la maturité du modèle promu par Rawbank, ainsi que de la qualité de ses équipes locales, formées avec soin, responsabilisées et dotées des moyens de servir au mieux leurs clientèles, à tous les échelons et sur l'ensemble du territoire national.

En plus d'augmenter son nombre d'agences (103), de distributeurs (300) et de terminaux de paiement (310), Rawbank a agrandi ses implantations à travers le pays pour répondre aux besoins de ses commerciaux. Tout en améliorant ses capacités de stockage et d'archivage, la banque accueille sa clientèle dans des conditions toujours plus optimales, grâce au travail effectué par les Directions Performances & Réseaux et Commerciale.



Mettre en place une culture du risque à tous les niveaux de l'organisation

Année après année, Rawbank poursuit l'amélioration de sa maîtrise des risques, en s'équipant des meilleurs outils nécessaires pour accompagner son développement exponentiel. 2021 n'a pas échappé à la règle et la banque a fait l'acquisition de nouveaux programmes qui lui permettent de lutter contre un très large panel de risques.

Rawbank a fait l'acquisition du logiciel Logiref, qui permet d'automatiser les opérations de guichet unique, pour des opérations de déclaration en ligne et facilite ainsi l'intégration des comptes bancaires dans le système de la Direction générale des douanes et accises (DGDA). Cet outil permet l'intégration, l'automatisation, et donc l'accélération et la sécurisation des encaissements des clients auprès du Trésor Public. D'une tâche manuelle, l'opération devient entièrement automatisée, autour des solutions informatiques proposées par la banque.

La banque a dans le même temps adopté des solutions anti-blanchiment d'argent, comme SIRON et SWIFT Payment control qui en bloquant les paiements suspects réduit d'autant plus les risques d'offrir des services à des clients indésirables. En quelques mois, la détection de retraits et autres transactions suspectes s'est considérablement améliorée à la plus grande satisfaction de nos partenaires, améliorant ainsi notre

posture à l'égard de nos obligations tant légales que réglementaires en matière de lutte antiblanchiment. En complément, Rawbank a entamé depuis le début de 2021, la digitalisation de dossiers clients dans toutes ses agences avec l'outil Docubase, qui permet de renforcer la conformité de chacun de ces dossiers.

Pour accompagner cette dynamique, Rawbank a également recruté un auditeur supplémentaire sur les systèmes d'information, afin de renforcer les compétences de la Direction Audit en matière d'informatique et de cyber-sécurité. La banque dispose dorénavant de trois auditeurs IT sur les 19 que compte l'établissement. Des mécanismes ont également été mis en place pour limiter les attaques latérales et les tentatives de limitation des privilèges, via une gestion des mises à jour, des mots de passe et de la délégation des droits.

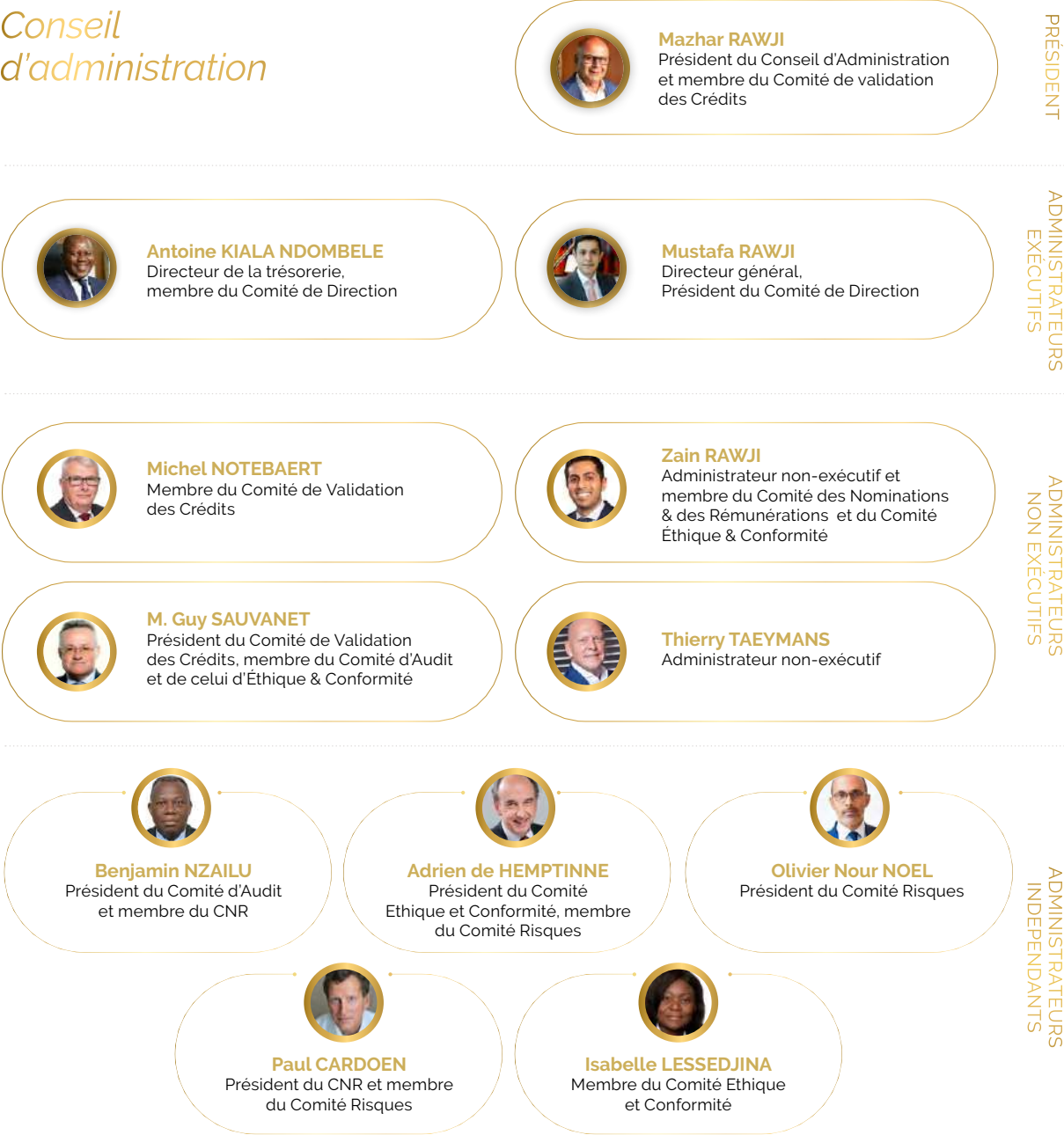
Les efforts de Rawbank en matière de respect des normes de sécurité ont été récompensés par l'obtention de la certification PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard), décerné par les principaux acteurs de l'industrie monétaire. Cette certification vient confirmer l'exigence de la banque quand il s'agit de la protection des données et du respect des législations.



Une structure de gouvernance pensée pour répondre à tous les défis

La gouvernance repose sur le Conseil d'Administration, qui détermine les orientations stratégiques de l'activité de la banque et veille à leur mise en œuvre et sur les comités spécialisés qui l'assistent au quotidien. Face à la croissance rapide de la banque et à la responsabilité que confère sa position de leader, l'organigramme est régulièrement renforcé par l'arrivée de membres de haut-niveau ou la création de nouveaux comités.

Conseil d'administration



Au 31 décembre 2021, le Conseil d'Administration de Rawbank est composé de 12 membres, dont cinq administrateurs indépendants, experts du secteur financier africain, qui, grâce à leurs expériences, dotent la Banque d'une vision stratégique et innovante. En 2021, le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois.

Comités spécialisés

Les comités spécialisés rattachés au Conseil d'Administration l'accompagnent dans l'exécution de ses missions. Ils sont chargés de renforcer la gouvernance sur les fonctions d'audit, de gestion de risques, d'éthique et de conformité, de nomination de ses membres, des mandataires sociaux et des hauts cadres de la banque, ainsi que la détermination de la politique de rémunération.



LE COMITÉ D'AUDIT

Il assiste le Conseil d'administration dans l'exercice de sa fonction de surveillance dans les domaines suivants :

- La gestion des risques et le contrôle interne
- Le reporting des informations financières et comptables
- L'exercice des missions des Commissaires aux comptes.



LE COMITÉ DES RISQUES

La principale mission du Comité consiste à assister le Conseil d'Administration dans la détermination de l'appétence pour le risque, la surveillance de la mise en œuvre par l'organe exécutif de la déclaration de l'appétence au risque et la surveillance de la fonction des risques.



LE COMITÉ ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Le comité d'éthique et de conformité a pour mission de superviser la fonction du contrôle de conformité et plus généralement de s'assurer que l'activité de la Banque est conduite en conformité avec les normes légales et réglementaires en vigueur.



LE COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS

Il assiste le Conseil d'administration dans la sélection et la nomination des membres de l'organe exécutif et des responsables de différentes fonctions. Il participe également à la détermination d'un système global des rémunérations approprié au vu de la culture d'entreprise, de l'appétence au risque, des activités et de la rentabilité de la société.



LE COMITÉ DE VALIDATION DES CRÉDITS

Il surveille la gestion du risque crédit de l'entreprise en application des règles prévues dans la politique des crédits. C'est la seule instance habilitée à décider de l'octroi de crédit à un client dont l'exposition totale nette dépasse 1 million de \$.

Comité exécutif



Comité de direction

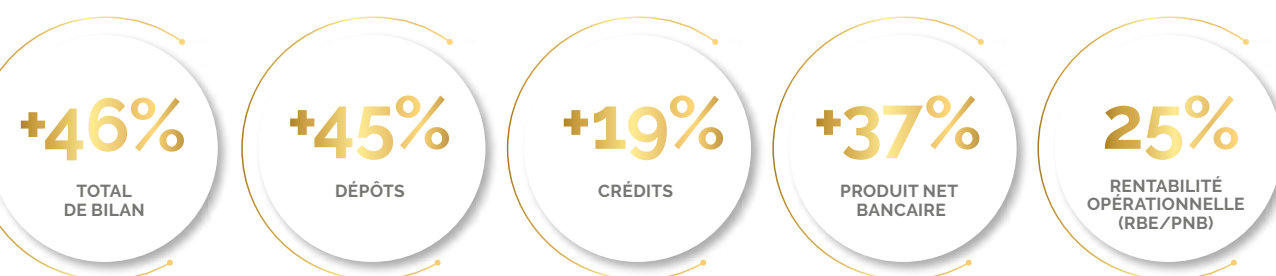


Les recettes
de l'excellence

1 DES RATIOS FAVORABLES ET EN PROGRESSION

Bien que les conséquences sanitaires et économiques aient continué à influencer les activités de l'ensemble du secteur bancaire en 2021, avec un ralentissement constaté des activités au niveau des opérations internationales, Rawbank a conservé sa position de leader du secteur bancaire en RD Congo. La banque a clôturé l'exercice sur de très bons résultats, les meilleurs depuis sa création il y a vingt ans.

Rawbank poursuit donc son évolution, année après année. Exclusivement corporate à sa création, la banque s'est progressivement ouverte au retail, avant de s'intéresser davantage encore au secteur des PME.



Rawbank a enregistré en 2021 une évolution très favorable de ses dépôts, sur l'ensemble des différents segments de clientèle et toutes les tranches de déposants, corporate, PME et retail. Après avoir enregistré la plus forte hausse sur un an en 2020, Rawbank réédite l'exploit cette année encore, grâce notamment à ses grands comptes.

Secteur minier

Comme l'ensemble des enseignes bancaires de la place, Rawbank a vu ses activités de dépôts fortement soutenues par le secteur minier, suite à l'obligation législative imposée à ce dernier de rapatrier 60 % de leurs recettes d'exportation. La reprise des partenariats avec les bailleurs de fonds internationaux a également soutenu l'activité bancaire à travers le pays.

Concernant le secteur minier, il faut saluer le dynamisme des équipes commerciales qui ont contribué à la bancarisation de grands projets ainsi que la grande majorité des employés des entreprises minières. Pour mieux accompagner les importants projets qui se sont concrétisés tout au long de l'année 2021, Rawbank a mis à disposition de ses clients, toute l'expertise dont ils avaient besoin, en matière de licences et de réglementation de change. Ils ont pu utiliser ses réseaux locaux ainsi que ses interfaces digitales, telles que Optimus, SIOP et Rawbank Online.

La Banque ne s'est pas contentée de ce premier aspect, car pour ses équipes, c'est tout l'écosystème d'un acteur minier majeur qui doit pouvoir bénéficier d'une telle approche. Des solutions adaptées à leurs besoins – avance sur facture, ligne de caisse – ont ainsi été proposées aux sociétés sous-traitantes, des propositions intéressantes de crédits ont été mises en place pour les collaborateurs de ces différentes sociétés.



Une offre dédiée pour les petites et moyennes entreprises

Au-delà des grands comptes, la banque a développé une véritable stratégie en direction des PME. Avec succès puisque les dépôts ont progressé de 28 % et les encours de crédits de 18 % sur ce secteur d'activité. Rawbank propose à sa clientèle un contrôle sur toute la chaîne de paiement avec Facturis. Ce produit phare et aujourd'hui indispensable apporte un soutien aux PME fournisseurs de grands groupes, en finançant le délai de paiement qu'une PME peut consentir à une grande entreprise pour rester compétitive, tout en évitant de se mettre en danger. Rawbank propose également à ce segment de clientèle la carte de crédit Maximus Titanium qui, sans provision, facilite l'accès aux crédits, pour permettre aux PME de poursuivre et développer leurs activités. Cette offre se modernise régulièrement par l'intermédiaire d'innovations régulières.

Depuis ses origines, Rawbank a fait de ses relations avec les petites et moyennes entreprises un des piliers de son développement. Premier partenaire des PME dans le pays, Rawbank apporte bien plus que des produits et des services bancaires adaptés

à ce type de clientèle. Cette dernière a des besoins spécifiques en matière de financement. Elle est également peu outillée et formée pour démarrer et pérenniser ses activités. Face à ce constat, Rawbank a été la première institution financière privée à proposer en Afrique centrale des modules de formation à destination des entrepreneurs locaux, tel que Business Edge. Une telle formation vise à renforcer les capacités des PME pour leur faciliter l'accès au financement dont elles ont besoin et améliorer les outils de gestion et les modes de management de ces petites et moyennes entreprises.



**les dépôts ont progressé de 28 %
et les encours de crédits de 18 %
sur ce secteur d'activité.**

FOCUS PME : Schoolapp

Parmi les exemples les plus intéressants, Rawbank soutient l'initiative SCHOOLAPP. La banque a découvert le potentiel social et éducatif de ce projet et a décidé de soutenir l'initiative avec un premier appui financier pour la production de contenus pédagogiques mis en ligne pour l'ensemble des étudiants, élèves et enseignants de la République démocratique du Congo.

Cette première subvention a permis d'amorcer l'accélération du projet. En 2021, la banque a développé le crédit SCHOOLAPP-TAB pour faciliter l'accès à des tablettes scolaires, développées par un entrepreneur congolais, en direction des enseignants clients de Rawbank. Un service qui a agi en accélérateur de la demande puisque 10 000 tablettes doivent être livrées d'ici la fin de cette année, soit bien davantage que les 500 écoulées mensuellement lors des premiers mois de sa commercialisation. La banque aide ainsi une multitude d'enseignants et d'élèves, à avoir accès à des contenus de qualité à travers le pays. En soutenant cette initiative Rawbank contribue significativement à l'amélioration de la qualité de l'éducation en RDC.



Une performance reconnue au plus haut-niveau

En 2021, Rawbank a battu tous ses records en portant le total de son bilan à 4,2 milliards de dollars. Malgré les incertitudes liées à la pandémie et renforcées par la crise actuelle en Ukraine, la banque poursuit sa marche en avant, caractérisée par l'innovation et la performance, vers toujours plus de digitalisation pour l'ensemble de ses services.

Une dynamique aujourd'hui reconnue et appréciée par les clients de la banque, mais également par les régulateurs du secteur. C'est ainsi que pour la première fois depuis la création de Rawbank, ses administrateurs ont été reçus par les autorités de Banque centrale du Congo (BCC) et son gouverneur. Ils ont également pu s'entretenir avec la Direction de la supervision des institutions financières, pour discuter ensemble de l'évolution du secteur bancaire dans le pays.

Rawbank a été couronnée en 2021 par le magazine américain Global Finance et son expertise saluée lors de l'African Financial Industry Summit, organisé par le CEO Forum.

Forte de cette reconnaissance, la banque peut s'appuyer sur ses accords fondamentaux signés avec des partenaires de longue date, pour poursuivre ses engagements en direction des entrepreneurs de ce pays.

En 2021, la banque a bénéficié d'une ligne de financement de 7 millions de dollars avec le Fonds pour l'inclusion financière en RD Congo (FPM) et d'une autre de 6 millions de dollars de la part de la Banque mondiale, pour le financement du projet électrique EASE. Grâce à cette marque de confiance renouvelée, Rawbank peut poursuivre son action auprès des artisans, des PME, des grandes entreprises, des hommes et des femmes qui constituent le tissu économique du pays.

2 OPTIMISATION DU MODÈLE OPÉRATIONNEL

Pour Rawbank, aujourd'hui c'est déjà demain. Et pour mieux préparer l'avenir, la banque a fait de la digitalisation sa grande ambition pour cette décennie. Au point d'être totalement immergée dans ce projet numérique qui est au cœur de toutes les activités de Rawbank, des transactions bancaires aux facilités financières, en passant par l'obtention des crédits ou de la monétique.

Rawbank prend le pari d'améliorer ses performances à mesure qu'elle pourra numériser le bagage documentaire lié à ses activités, et donc à ses process. L'idée est d'identifier des solutions qui apportent rapidité, agilité et précision, pour ainsi obtenir les meilleurs résultats possibles. Cette digitalisation en marche doit renforcer le savoir-faire de la banque dans ses métiers de base, ainsi que ses compétences en matière de proximité et de conseils auprès de sa clientèle.

Faire des technologies du numérique un levier de la rentabilité

Le processus en cours de digitalisation, démarré avant la pandémie de Covid-19, doit considérablement améliorer l'équilibre de la banque entre performances et coûts.

Actuellement en phase d'implémentation, la digitalisation doit être pleinement mise en œuvre en 2025, notamment concernant tout le processus d'entrée en relation avec le client : ouverture de compte, identification, mise à disposition des différents moyens de paiement... Pour les responsables de la banque, la perspective d'améliorer l'expérience client est une motivation supplémentaire à évoluer vers ce nouveau modèle digital, en proposant à la clientèle, une expérience plus interactive, plus dynamique et plus accessible, et cela au quotidien.

Trois types d'opérations fondamentales doivent être proposées à termes sans plus nécessiter de déplacement physique : les paiements et transactions, les prêts et investissements, l'épargne.

La digitalisation va soutenir l'automatisation du client, qui pourra ainsi réaliser l'ensemble des opérations bancaires depuis son téléphone ou son ordinateur, sans avoir dorénavant à passer par les guichets de la banque.

Certaines prestations n'étant plus nécessaires en dehors des heures de service, la banque table sur une meilleure utilisation de ses agents et par voie de conséquence une réduction des charges et des dépenses. Cette assistance bancaire doit au final améliorer la rentabilité de la banque qui a fait l'acquisition d'un logiciel IFRS9 (International financial reporting standard) pour accompagner ce processus de digitalisation.

Ce virage digital qu'a entrepris Rawbank depuis déjà quelques temps est aujourd'hui une obligation au vu de son rôle dans le secteur bancaire national.



Au quotidien, les technologies du numérique permettent aux équipes d'avoir une meilleure maîtrise de l'ensemble des opérations. C'est ce qui permet de limiter dans un premier temps, puis de faire disparaître, les risques et les fraudes dans les différentes activités bancaires. Pour cela, les différentes opérations digitalisées doivent encore être sécurisées. Pour renforcer la sécurisation de ses infrastructures informatiques et pouvoir proposer un système ultra-convergé, Rawbank a prévu d'investir 1,8 millions de dollars en 2022.

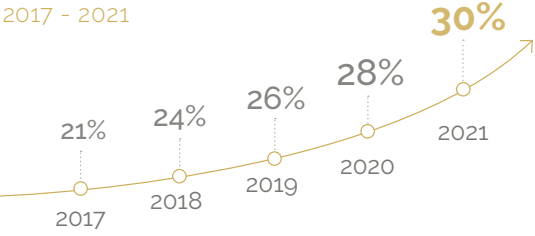
Dans sa course vers le digital, la banque cherche à développer ses services sur le cloud, plus facile et mieux sécurisé qu'un data center selon les experts. Le cœur du métier bancaire est appelé à rester dans les centres de données classiques pour répondre aux exigences de la Banque centrale du Congo (BCC), mais tout le reste doit être transféré progressivement vers le cloud.

C'est le cas notamment du Customer relationship management (CRM) qui doit justement être disponible depuis le cloud dans les trois mois. Lancé en 2020 et en 2021, ce CRM utilisé sur Oracle est destiné à améliorer le traitement des réclamations de la clientèle. Il permet également de faire des campagnes marketing directement auprès des clients et de favoriser l'ouverture de comptes. Enfin, pour les commerciaux c'est un outil indispensable pour leur apporter une meilleure visibilité.

Là encore cet outil doit soutenir l'automatisation de la clientèle qui n'aura plus à se déplacer, chaque problème pouvant être réglé automatiquement par les gestionnaires de comptes. Une solution digitale supplémentaire, proposée par Rawbank et destinée à lui permettre de conforter sa première place nationale en répondant deux fois plus rapidement que ses concurrents aux attentes de ses clients.

Beaucoup d'argent liquide circule de manière informelle à travers la République démocratique du Congo. La banque digitale permet de structurer ces modèles économiques informels, pour le plus grand bénéfice des populations. Dans un pays aussi immense que la RD Congo, accéder physiquement aux populations situées dans les régions les plus éloignées peut constituer un défi pour les banques. Avec ses multiples services digitaux, Rawbank se rapproche des populations et donc de ses clients qui bénéficient alors davantage de ses services financiers.

PARTS DE MARCHÉS
2017 - 2021



Dans ce vaste chantier de la digitalisation ne manque que la signature numérique qui n'est pas encore autorisée dans le pays. Faute d'interface disponible, l'ouverture d'un compte à distance via une pièce d'identité numérisée n'est pour l'instant pas possible et il faut encore l'original pour accéder à ses moyens de paiement. Autant de points de blocages sur lesquels travaille déjà aujourd'hui le Conseil d'administration, pour une digitalisation complète de la banque et de ses services.

Dans sa recherche de limitation des coûts, Rawbank étudie également la possibilité de passer au «zéro papier». Depuis trois ans, la banque digitalise ses différents work flows – demandes de congés et d'équipements, ordres de missions – chaque année davantage, avec l'objectif d'atteindre son objectif à l'horizon 2025.

FOCUS PROJET
Agency banking

En obtenant l'année passée une licence pour développer son réseau en matière d'agency banking, composé donc d'agents non bancaires (commerçants, détaillants, vendeurs de crédits téléphoniques), la banque espère réduire ses coûts opérationnels en externalisant certains de ses services, tout en renforçant l'inclusion financière du plus grand nombre sur l'ensemble du territoire. L'agency banking va permettre à Rawbank de sous-traiter des services élaborés en interne, pour créer une chaîne de distribution sur l'ensemble du pays. Dans les zones les plus reculées, les populations ont dorénavant accès à des services financiers, en poussant tout simplement la porte des commerces de proximité.

Les équipes Rawbank en quelques chiffres...

77
cadres de direction,
dont 11 femmes

1 808
personnes dont
614 femmes

*La banque comptait 13 employés
à sa création en 2002*

284
cadres de collaboration,
dont 68 femmes

668
agents de maîtrise,
dont 231 femmes

744
agents d'exécution,
dont 299 femmes

30-34
ans
âge moyen de nos
collaborateurs

5 à 9
ans
d'ancienneté
en moyenne


+180
personnes
depuis 2017



Une politique RH qui se concentre sur le bien-être et le développement des talents

L'amélioration de l'efficacité des processus a permis à la banque de ne pas avoir à compléter ses effectifs. Peu de nouveau recrutement donc, en dehors des remplacements et du secteur Fintech et de la Direction innovation, la banque ayant favorisé la mobilité interne pour combler ses besoins. Ainsi plus de 400 collaborateurs ont connu une mobilité durant l'année 2021.

La politique des ressources humaines mise en place par la Rawbank répond aux valeurs d'engagement et de dialogue chères à la banque. Une diligence appliquée pour chacun de ses collaborateurs, en matière d'éducation et de formation, de diplômes ou encore de casier judiciaire. Le département utilise également un Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH), qui condense l'ensemble des informations de carrière d'un agent. Un audit externe sur la manière dont est administré le personnel a été réalisé pour la première fois en 2021, dont les résultats sont attendus pour décembre prochain.

Rawbank propose à l'ensemble de ses employés la prise en charge de leurs frais médicaux, par l'intermédiaire de l'assurance Rawsur. Basé sur un coût fixe pour l'agent et sa famille, le passage à l'assurance santé va permettre aux salariés d'accéder à un plus grand nombre d'hôpitaux pour le moment à Kinshasa, beaucoup plus que ce qui est offert dans n'importe quelle autre société dans le pays.

Parce que la Rawbank prend soin de ses collaborateurs, elle a pris des initiatives dans ce sens. Ainsi un suivi personnalisé de tout agent ayant été atteint de la Covid-19 a été mis en place incluant notamment une campagne de sensibilisation et de dépistage du cancer de la prostate, du sein et du col utérin, à destination des agents a été organisée sur l'ensemble du réseau.

Toujours à l'écoute de ses salariés, Rawbank a proposé une enquête de satisfaction aux directions du siège, en prélude à une enquête plus élargie qui donnera l'opportunité à l'ensemble des collaborateurs de dire ce qu'ils pensent de l'organisation. Ses résultats seront présentés avec le plan d'action.

Rawbank offre également tout un ensemble de services à ses collaborateurs, comme la cantine, l'accès préférentiel à plusieurs salles de sports et piscines. Elle a également créé un comité sportif en interne, qui a organisé cette année le tournoi de tennis Rawbank, ouvert à l'avenir aux autres enseignes bancaires du pays. Bravo à l'équipe de basket-ball de Rawbank, pour avoir remporté en 2021 la coupe inter-entreprise, pour la quatrième année consécutive.

3 LE RESPECT DE LA CONFORMITÉ SANS CONCESSION

Depuis plusieurs années, la banque a inscrit les impératifs de conformité aux cœurs de ses métiers et de ses différents services. Elle est devenue une véritable culture au fil du temps, pour concerner l'ensemble des fonctions et des collaborateurs.

Rawbank s'attache à prendre toutes les dispositions nécessaires pour se mettre en conformité avec le cadre normatif qui s'applique au secteur bancaire, en répondant aux plus hauts standards internationaux, en matière de mouvements de fonds, des guichets, des retraits ou encore de la monétique. La banque a intégré les valeurs de prévention et de détection des risques de conformité dans l'ensemble de ses pratiques opérationnelles, dans le processus de décision des crédits ou celui lié à l'exécution des ordres de transfert de la clientèle.

C'est le cas lors de l'exécution d'opérations de capitaux, à l'entrée comme à la sortie, qui si elles ne suivent pas la procédure sont alors bloquées par le département Conformité de la banque. Chaque transaction doit suivre les règlements de la Banque centrale du Congo (BCC) comme ceux internes à Rawbank. Cette traçabilité permet d'imposer si besoin une limitation dans les paiements. Pour les versements en numéraire supérieur à 10 000 dollars, la banque emploie une vigilance renforcée en exigeant par exemple de connaître les motivations qui justifient de ne pas passer par un virement classique.

La banque a fait l'acquisition d'un module destiné à faciliter la mise à jour des informations de ses clients, pour ainsi disposer d'informations fiables dans ses bases de données. Elle veut mieux connaître ses différentes clientèles en mettant en œuvre les diligences nécessaires de KYC.

Elle s'assure également que tous ses fournisseurs et partenaires extérieurs sont en conformité avec la politique établie par la banque et s'engage à ne travailler qu'avec eux. Elle est notamment très vigilante à ce que ses fournisseurs suivent les règles et les standards internationaux en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Il est essentiel pour la banque que ses fournisseurs aient bien pris connaissance et accusé réception de la

politique interne à Rawbank. Tout nouveau fournisseur doit d'abord passer par un processus de régularisation, avant d'être validé par les services concernés. Une fois la relation établie, les vérifications se poursuivent. La conformité doit devenir un réflexe qu'il faut avoir à chaque instant pour les responsables de la banque.

Pour refondre sa vision en matière de conformité et la partager avec ses personnels, la banque a organisé cette année et pour la première fois, une large campagne de formation en ligne, obligatoire pour l'ensemble des salariés. Avec un succès certain, puisqu'aujourd'hui le taux de participation avoisine les 95 %.

Les risques de non-conformité sont gérés à quatre échelons au niveau de la banque : le Conseil d'Administration, à travers son Comité Ethique & Conformité ; la Direction générale, par l'intermédiaire de son Comité Conformité présidé par le Directeur général ; la Direction de la Conformité, formée en 2020 et chargée en amont de la gestion et de la prévention du risque et en aval de la surveillance de ce risque ; les entités opérationnelles au sein desquelles la prévention et la détection des risques sont intégrées dans les procédures à chaque étape de la relation client. En 2021, pour assurer un meilleur suivi et contrôle, des agents conformité ont été recrutés dans chaque région.

La direction Audit nourrit le projet avec les autres organes de contrôles de la banque, de constituer une plateforme commune qui permettrait de cartographier les risques et de définir la chaîne de contrôle à mettre en place en fonction des incidents identifiés. Pour qu'ainsi, l'ensemble des organes de contrôle puissent bénéficier d'informations centralisées.

Enfin, Rawbank a doublé ses engagements en matière de conformité de ses investissements, notamment dans ses infrastructures informatiques de pointe, toujours avec l'objectif de renforcer la qualité de ses contrôles de conformité.



La prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance fondent les décisions de la banque

1 OUVRIR LA VOIE ET ENCOURAGER UN MODÈLE D'AFFAIRE RESPONSABLE

La démarche RSE de la banque se veut cohérente et pertinente pour être un puissant levier de développement. En s'appuyant sur l'efficacité et l'innovation, Rawbank concentre ses actions sur des problématiques à fort impact pour l'essor du pays, qu'il s'agisse des PME et de l'entrepreneuriat, de l'autonomisation de la femme ou, en interne, du capital humain. Autant de thématiques sur lesquelles Rawbank est historiquement active.

Parce que la RSE fait partie de l'ADN de Rawbank depuis plus de dix ans et que la banque en a fait un pilier de son modèle de croissance, elle a exprimé son engagement dès 2017 en adhérant officiellement au Pacte mondial des Nations Unies (UN Global Compact) à et à ses dix principes fondateurs. Ces derniers recouvrent quatre domaines (Droit de l'Homme, normes internationales, environnement et lutte contre la corruption) qui, ensemble, ouvrent la voie vers l'adoption d'une attitude socialement responsable.

Rawbank est membre du Conseil d'administration de Global Compact Network RDC et à ce titre participe à l'élaboration de la stratégie globale de l'organisation en RD Congo. Le mandat des administrateurs est de quatre ans et le Conseil d'administration est à ce jour composé de 12 membres.

L'Atrium de Rawbank a d'ailleurs accueilli en novembre le Conseil d'administration de l'UN Global Compact RDC. La réunion a été l'occasion de peaufiner les stratégies, notamment en matière de droit du travail, des droits de l'Homme, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. En recevant cet événement, la banque a une nouvelle fois démontré son implication dans l'atteinte de ces objectifs.

La banque est également impliquée volontairement dans l'atteinte des Objectifs de développement durable (ODD) et en a retenu plus spécifiquement cinq : l'éradication de la pauvreté, la bonne santé et le bien-être, l'éducation, l'égalité des sexes et la lutte contre les changements climatiques. L'ensemble des actions de Rawbank s'inscrit dans le cadre de référence défini par ces ODD.

Les 5 ODD retenus par Rawbank



2 BIEN-ÊTRE SOCIAL : LES VALEURS CITOYENNES AU CŒUR DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT

La responsabilité sociétale de Rawbank se manifeste également à travers des initiatives qui contribuent directement au développement du pays et au bien-être des populations. La banque a ainsi montré sa solidarité après l'éruption du volcan Nyiragongo survenue le 22 mai 2021, à Goma, qui a causé de nombreuses pertes humaines et d'importants dégâts matériels. Rawbank a choisi de soutenir l'ONG Change Your World DRC, qui réunit les familles déplacées. D'importants dons ont également été remis au centre médical Carmel situé à Goma. Rawbank va enfin confirmer son engagement sur le long terme en signant prochainement un protocole d'accord avec l'Observatoire volcanique de Goma (OVG).



FOCUS

lutte contre les discriminations faites aux femmes à tous les niveaux

En 2021, Rawbank a renforcé son dispositif d'actions pour soutenir les femmes congolaises les plus vulnérables. Face aux conflits qui affectent certaines zones du pays et qui exacerbent les vulnérabilités des femmes, la banque a tenu à agir, notamment en se mobilisant pour la collecte de fonds en faveur des femmes et des filles victimes de crimes de guerre. Au total, plus de 10 000 dollars ont été répartis de façon équitable entre diverses associations de Kinshasa, Goma, Bukavu, Beni et Butempo.

La banque travaille également sur la réinsertion des femmes handicapées ou victimes de violence, en

association avec Caritas ou l'ONU femmes. Ainsi, en 2021, Rawbank a remis un don à la Fondation Panzi, créée par le Prix Nobel de la Paix, le docteur Denis Mukwege, pour venir en aide aux femmes victimes de violence sexuelles dans l'est du pays.

L'autonomisation des femmes est un enjeu cher à la banque, qui s'est progressivement entourée de partenaires locaux dédiés à ces sujets, tels que la coopérative Microdev. Cette structure favorise l'émancipation et l'autonomisation des femmes qui sont des valeurs chères à la banque et joue un rôle social essentiel à travers le microcrédit.



La banque contribue également au **développement social des populations congolaises** en participant à des projets d'adduction d'eau ou de réhabilitation des bâtiments d'utilité publique. Ainsi dans le quartier de Camp Luka à Kinshasa, la banque a mené à bien son projet de forage d'un puit de 65 mètres, pour donner un accès à l'eau potable à l'ensemble de cette communauté. Au Katanga, c'est l'école Kissima II qui dispose aujourd'hui d'une borne fontaine, grâce à l'appui financier de Rawbank.



Décidée aussi à contribuer à offrir au plus grand nombre la possibilité **d'accès à l'électricité**, Rawbank et Orange ont mis en place un partenariat permettant l'acquisition de kits Orange Energies, grâce au crédit Easy Energy de Rawbank.



Dans le cadre de ses responsabilités sociales, Rawbank agit également **en faveur des initiatives locales**. Elle vient récemment de procéder à la réhabilitation de deux bâtiments d'utilité publique dans les villes de Mbuji-Mayi et de Béné : l'Hôpital général de Kansele et l'Université chrétienne bilingue du Congo (UCBC). Rawbank a aussi remis les clefs d'un nouveau commissariat à la police nationale du Congo, en octobre dernier, construit dans le camp Lufungula de Kinshasa. Le centre hospitalier de Kikonka, au Kongo central, a également pu être réhabilité en tout début d'année.

Enfin, beaucoup des actions de mécénat de la banque se destinent à la **jeunesse congolaise**. Les enjeux d'accès à l'éducation et à la formation et à un emploi de qualité sont prioritaires pour la banque.



Dans le cadre de sa campagne « Rentrée scolaire avec Rawbank », édition 2021-2022, la banque a apporté son **soutien aux jeunes filles mères du Centre d'encadrement pour l'autonomisation et la réinsertion sociale des filles mères (CEARSEM)**, en offrant des kits scolaires, des vêtements et une enveloppe pour payer les frais de scolarité de leurs enfants. En plus de ses cours d'alphabétisation, le CEARSEM dispense diverses formations en couture, esthétique, hôtellerie et informatique.



Parce que Rawbank soutient tous les entrepreneurs de RD Congo et que l'avenir de ce pays repose sur ses jeunes générations, **la banque aide et finance le programme «100 jeunes pages d'espoir»**. Cent jeunes ont été sélectionnés pour suivre dans les locaux de la banque à Kinshasa, une formation intensive de trois jours au cours desquels ils ont acquis les bases de la gestion d'entreprise. La promotion de l'entrepreneuriat est une thématique qui tient particulièrement à cœur à notre banque. Après le succès de l'opération de Kinshasa, «100 jeunes pages d'espoir» devrait prochainement s'implanter à l'Est, au Grand Katanga et au Kasai.

3

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Parce que Rawbank agit en faveur d'une société juste et équitable, et est soucieuse de son impact environnemental, la banque soutient tout un ensemble d'actions menées en faveur de la promotion des énergies vertes, de la gestion des déchets, et cela en interne comme en externe.

Elle a ainsi conclu un partenariat avec «Mopepe Solutions», proposé par l'entrepreneur congolais Yacine Fylla pour la vente et la location de voitures électriques. C'est le premier service de mobilité à énergie électrique et solaire lancé en Afrique centrale. « Mopepe Solutions » est l'exemple d'une initiative innovante qui en contribuant sensiblement à la réduction des émissions des gaz à effet de serre, bénéficiera à tous les Congolais.



Dix véhicules sont aujourd'hui rendus accessibles à la location via un réseau de bornes de recharge installées à Kinshasa. Rawbank a par ailleurs fait l'acquisition de cinq bornes, installées à l'immeuble Atrium, ainsi qu'au sein des agences de CTC, Utexafrica, Limete et Saint-Luc.

Plusieurs véhicules ont déjà été intégrés dans la flotte automobile de la banque et illicocash, l'application de la banque digitale de Rawbank, pourra être utilisée pour procéder au paiement des services « Mopepe Solutions ».

Dans sa propre démarche de réduction de son empreinte environnementale, la banque montre elle-même l'exemple en élaborant des choix d'équipements et de solutions informatiques, en fonction de leurs performances énergétiques.

L'entreprise équipe dans le même temps ses agences à travers le pays de panneaux solaires pour réduire sa consommation de fuel et donc sa facture énergétique tout en respectant mieux l'environnement. Onze agences fonctionnent aujourd'hui à l'énergie solaire dont quatre installées cette année. Cinq nouvelles agences devraient être équipées en 2022.

La banque met actuellement en place une gestion optimisée de ses déchets qui, à travers un système de tri et de recyclage permet d'éviter le gaspillage de matières réutilisables, pour réduire ainsi le volume de déchets à traiter et le volume de gaz à effet de serre. Rawbank vient de mettre en place un programme avec un opérateur local pour le recyclage de 100 000 cartes prépayées invendues.





Les clients au cœur du modèle Rawbank

- Témoignages
- Rawbank accueille une exposition inédite sur les traces de l'histoire monétaire congolaise



Témoignages

Depuis l'ouverture en 2002 du premier guichet, et avec seulement 33 agents et cadres, un long chemin a été parcouru. Que ce soit les agentes et agents qui accueillent au quotidien la clientèle, les partenaires qui ont permis à la banque de grandir et devenir la première du pays ou les clientes et clients qui ont fait confiance à Rawbank pour y placer leur épargne et les accompagner dans leurs projets, des milliers de personnes ont contribué à faire de la banque ce qu'elle est aujourd'hui.

A l'occasion de cet anniversaire si spécial, la banque souhaite rendre hommage à vingt de ces femmes et hommes dont les parcours donnent sens à son action.

Chacun de ces QR Code invite donc à découvrir des fragments des histoires nouées entre la banque et la population congolaise.

Scannez et découvrez
chaque parcours



Nadine WAUTERS
Présidente et Promotrice
de l'école «Les amis de Daniel»
et partenaire de Rawbank

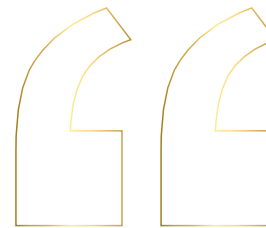


Sabrina KIBETI
Responsable
communication interne



Après 19 ans chez
Rawbank, je peux dire
que c'est une véritable
école de la vie

— Sabrina Kibeti



C'est un sentiment
de fierté de représenter
les entrepreneuses
congolaises au sein
de Rawbank

—Françoise Kielende

Françoise KIELENDE
Ambassadrice
Lady's First



Christopher LOKWA
Gagnant de la tombola
GEN.ACADEMIA



Annie KANIKI
Gerante agence
Rawbank UTEXAFRICA



Brice BALOLA
Retail Banking
Officer



Rawbank est un véritable
vecteur de croissance pour
l'entreprenariat féminin

— Sharon Kapinga



Sharon KAPINGA
Cliente Academia



*J'ai trouvé un esprit d'innovation
à Rawbank — Jean Pierre Mutuale*



Jean-Pierre MUTUALE
Administrateur
de Rawbank



Simone MBEKA
Assistante de la direction
des risques



*Si on me demandait de définir
la Rawbank, je dirais que c'est
une source d'épanouissement,
une pépinière de connaissance
et une famille — Ruth Musau Ngala*



Ruth MUSAU NGALA
Controlleuse
régionale



Miradie LUYANGALALA
Gagnante de la tombola
GEN.ACADEMIA



Joselin SOKI PIKA
Gagnant de la tombola
GenAcademia



Armel MBUMBA
Privilege banking officer



Marte ALANGI
Agent Moneygram



Marlène MBAYA
CEO de Kin Tacos



Junior KAMBALA
Chargé de conformité chez
Global Congo Express



*La rawbank est un
partenaire rassurant,
toujours à l'écoute
de mes besoins
— Benjamin Rugamika*



Benjamin RUGAMIKA
Coordonateur de l'initiative
100 jeunes page d'espoir et
partenaire de Rawbank



Yvan GOFFART
PDG de SWAKALA SARL



Jean-Claude KUNDA
CEO



Fideli CHIBI CHA BENE
Femme entrepreneuse

Rawbank accueille une exposition inédite sur les traces de l'histoire monétaire congolaise



Le parcours monétaire de la République Démocratique Congo est un récit édifiant, véritable témoignage de son histoire. A l'occasion de l'anniversaire des 20 ans de Rawbank, le siège de la banque accueille une exposition qui retrace plus de 130 ans d'histoire de la monnaie nationale.

A l'occasion de l'anniversaire des 20 ans de Rawbank, le siège de la banque accueille une exposition qui retrace plus de 130 ans d'histoire de la monnaie nationale.

La collection M. Bishogo Musafiri Moussa, dont le travail de recherche pendant plus de 50 ans a permis de réunir plus de 100 unités de monnaies sera dévoilée pour la première fois au grand public en mai 2022. Pendant un mois, Rawbank invite donc la population congolaise à venir reconstituer à son siège plus d'un siècle d'évolution de culture et de savoir-faire.

Cette exposition s'inscrit dans un plus vaste travail de mémoire entrepris par les collectionneurs, la Banque Centrale du Congo et les historiens qui contribuent à forger un récit national authentique.



En portant un regard rétrospectif sur l'évolution de la monnaie, la banque encourage ses visiteurs à venir se plonger dans la transformation des contextes politiques et économiques nationaux qui ont marqué le dernier siècle. Des croissettes, à l'introduction en 1887 du premier franc congolais alors sous forme pièce, puis en passant par la monnaie du Zaïre et le franc katangais, plusieurs dizaines de monnaie ont circulé en RDC.



HOMMAGE



À cette occasion, le collectionneur adresse un hommage à sa femme Huguette avec qui il a partagé cette passion pendant de nombreuses années.

« Femme généreuse, elle a apprivoisé le temps dans sa recherche des différentes pièces de cette collection des billets de banque. Chaque pièce qui s'est ajoutée a apporté une brillance nouvelle dans sa conviction de conquérir les traces de l'histoire de ces différents peuples exprimée par la monnaie de leurs échanges. Elle nous revient aujourd'hui à travers cette collection riche en nous partageant sa foi, son espérance et sa charité avec sa perception très humaine des enjeux intemporels. De là-haut où tu es nous pensons à toi. »



IV

Rapport financier



**RAPPORT GENERAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES
SUR LES ETATS FINANCIERS ANNUELS
EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2021**

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 2021 sur :

- l'audit des états financiers annuels de la RAWBANK S.A., tels qu'ils sont joints au présent rapport et faisant ressortir des capitaux propres de FC 459.574 millions, y compris un bénéfice net de FC 83.651 millions pour l'exercice ;
- les vérifications spécifiques et informations prévues par la loi.

Les états financiers annuels ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces états financiers annuels.

I. AUDIT DES ETATS FINANCIERS ANNUELS

1.1. Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers annuels ci-joints, exprimés en milliers de Francs Congolais, de RAWBANK S.A. au 31 décembre 2021, qui comprennent le bilan et hors-bilan, le compte de résultat, l'état de variation des capitaux propres, le tableau de flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations complémentaires aux états financiers annuels pour l'exercice clos à cette date.

A notre avis, les états financiers annuels donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de RAWBANK S.A. au 31 décembre 2021, 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 pour le secteur bancaire 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 pour l'audit des états financiers annuels » du présent rapport. Nous sommes indépendants de RAWBANK S.A. conformément au code d'éthique des professionnels de la comptabilité et de l'audit édicté par le Règlement n°01/2017/CM/OHADA portant harmonisation des pratiques des professionnels de la comptabilité et de l'audit dans les pays membres de l'OHADA et les règles d'indépendance qui encadrent le commissariat aux comptes et nous avons satisfait aux autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

1.3. Responsabilités du Conseil d'Administration relatives aux états financiers annuels

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

Le Conseil d'Administration est responsable de la préparation et de la présentation sincère des états financiers annuels conformément aux principes comptables généralement admis en République Démocratique du Congo pour le secteur bancaire 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 au Conseil d'Administration 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 le Conseil d'Administration 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 lui.

Il incombe au Conseil d'Administration 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 états financiers annuels.

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes 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. VERIFICATIONS SPECIFIQUES ET AUTRES INFORMATIONS

2.1. Les vérifications spécifiques prévues par la Banque Centrale du Congo telles que prévues par l'instruction n° 19

Nos vérifications sur les diligences spécifiques prévues par l'instruction n°19 de la Banque Centrale du Congo ont porté sur :

- l'appréciation de l'organisation et de la gouvernance de la Banque et de la qualité de ses dispositifs d'identification, de mesure de surveillance, de contrôle et de réduction des risques ;
- l'appréciation de l'adéquation et l'efficacité du système de contrôle interne et de conformité de la Banque ;
- l'appréciation sur les dispositifs de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la prolifération ainsi que la sécurité informatique ;
- l'appréciation sur la maîtrise des risques inhérents aux prestations de services essentiels externalisées.

Il ressort de ces vérifications que la Banque dispose d'un dispositif de contrôle efficace qui lui assure l'identification, la mesure et le contrôle de risques significatifs auxquels elle est exposée et ce dispositif est soutenu par un système d'information qui lui permet le traitement de ses opérations ainsi que leur archivage. L'environnement de contrôle de la Banque est jugé moyen et devra être renforcé pour permettre à la Banque de disposer d'un environnement plus efficace et efficient de gestion des risques. Par ailleurs, la Banque devrait renforcer davantage les mesures pour l'application rigoureuse des procédures de contrôle interne, maintenir en permanence les ratios prudentiels de gestion et observer les exigences légales en matière des contrats de prestations avec les sociétés apparentées.

L'ensemble des diligences et exceptions que nous avons soulevées lors de nos travaux en rapport avec les vérifications spécifiques fera l'objet d'un rapport détaillé séparé qui sera communiqué à la Direction et à la Banque Centrale du Congo.

2.2. Vérifications spécifiques sur les autres informations

La responsabilité des autres informations incombe au Conseil d'administration. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport de gestion.

Notre opinion sur les états financiers annuels ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

Dans le cadre de notre mandat de commissariat aux comptes, notre responsabilité est, d'une part, de faire les vérifications spécifiques prévues par la loi, et ce faisant, à vérifier la sincérité et la concordance avec les états financiers 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 états financiers annuels, et à vérifier, dans tous leurs aspects significatifs, le respect de certaines obligations légales et réglementaires. D'autre part, notre responsabilité consiste également à lire les autres informations et, par conséquent, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise lors de l'audit, ou encore si les autres informations semblent comporter une anomalie significative.

Si à la lumière des travaux que nous avons effectués lors de nos vérifications spécifiques ou sur les autres informations, nous concluons à la présence d'une anomalie significative, nous sommes tenus de signaler ce fait.

Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Le Commissaire aux comptes



Le 26 avril 2022



BILANS
AUX 31 DÉCEMBRE 2021 ET 2020

En milliers de francs congolais – FC*

Taux de change au 31/12/2021: 1995 CDF = 1 USD // Taux de change au 31/12/2020: 1970 CDF = 1 USD

BILANS AUX 31 DECEMBRE 2021 ET 31 DECEMBRE 2020					
(Exprimés en milliers de Francs Congolais - FC)					
ACTIF	31/12/2021	31/12/2020	PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Trésorerie et opérations interbancaires			Trésorerie et opérations interbancaires		
Caisses et Banque Centrale du Congo	835 890 677	346 620 202	Banque Centrale du Congo	810 367 656	364 557 829
Correspondants bancaires à vue	5 354 447 810	3 165 331 150	Comptes à vue banques locales	9 171 717	3 600 483
Portefeuille d'investissement	-	335 047 750	Emprunt Banque Locale CI	7 400 000	-
	6 190 338 487	3 846 999 102		826 939 373	368 158 312
Opérations avec la clientèle			Opérations avec la clientèle		
Portefeuille effets commerciaux	85 447 863	46 535 489	Dépôts et comptes courant à vue	5 359 051 531	3 469 079 710
Crédits à la clientèle	1 785 491 705	1 506 447 538	Dépôts à terme	1 044 730 861	898 675 177
	1 870 939 568	1 552 983 027		6 403 782 392	4 367 754 887
Comptes des tiers et de régularisation			Comptes des tiers et de régularisation		
Comptes de régularisation de l'actif	66 385 078	76 565 846	Comptes de régularisation du passif	346 633 774	293 736 537
Divers actifs	2 905 991	12 791 222	Divers passifs	1 116 128 213	99 534 004
	69 291 069	89 357 068		462 761 987	393 270 541
Valeurs immobilisées			Capitaux permanents		
Immobilisations corporelles nettes	275 788 600	209 258 950	Fonds propres		
Garanties et cautions	3 360 400	2 970 488	Capital	143 684 731	143 684 731
	279 149 000	212 229 438	Prime d'émission	109 382 830	108 012 117
Total Actif	8 409 718 124	5 701 568 635	Réserves légales	16 841 187	16 630 145
COMPTES D'ORDRE	31/12/2021	31/12/2020	Report à Nouveau	(24 550 387)	66 089 830
Engagements donnés	666 626 268	531 533 602	Plus-value de réévaluation	94 634 028	84 308 148
Engagements reçus	1 150 975 560	962 169 232	Provision pour reconstitution capital	35 930 308	35 480 053
Engagements internes	23 046 253	13 476 275	Résultat de la période	83 651 426	(91 708 190)
				459 574 123	362 496 834
TOTAL COMPTES D'ORDRE	1 840 648 081	1 507 179 109			
			Provisions générales	15 244 585	9 152 850
			Provisions retraite	25 635 750	7 092 000
			Provision litiges juridiques	6 184 500	1 379 000
			Autres ressources permanentes		
			Emprunt subordonné	49 875 000	49 250 000
			Emprunt Obligataire	69 825 000	68 950 000
			Emprunts Financiers	89 895 414	74 064 211
				209 595 414	192 264 211
			Total Passif	8 409 718 124	5 701 568 635

COMPTES DE PROFITS ET PERTES
AUX 31 DÉCEMBRE 2021 ET 2020

En milliers de francs congolais – FC*

Taux de change au 31/12/2021: 1995 CDF = 1 USD // Taux de change au 31/12/2020: 1970 CDF = 1 USD

	31/12/2021	31/12/2020
Produits sur opérations de trésorerie et Opérations interbancaires	26 912 752	24 618 521
Produits sur opérations avec la clientèle	382 902 833	285 168 315
Charges sur opérations de trésorerie et Opérations interbancaires	(2 911 825)	(1 952 052)
Charges sur opérations avec la clientèle	(63 599 709)	(51 944 767)
Marge d'intermédiation	343 304 051	255 880 017
Produits sur opérations bancaires diverses	272 789 676	207 811 321
Charge sur opérations bancaires diverses	(32 056 087)	(33 696 545)
Autres charges bancaires	(29 169 186)	(29 010 244)
Produit net bancaire	554 868 454	400 984 549
Produits accessoires	22 252 702	16 775 832
Charges générales d'exploitation	(277 542 075)	(208 543 001)
Charges de personnel	(116 588 663)	(87 776 929)
Impôts et taxes	(15 168 622)	(12 974 013)
Dotations aux amortissements sur immobilisations	(30 558 546)	(24 794 335)
Résultat brut d'exploitation	137 263 250	83 672 103
Dotations aux provisions et reprises sur amortissements	(5 321 708)	(39 572 097)
Résultat exceptionnel	(34 802 123)	(130 450 669)
Résultat courant avant impôt	97 139 419	(86 350 663)
Impôts sur le bénéfice et profit	(13 487 993)	(5 357 527)
Résultat de la période	83 651 426	(91 708 190)

ETAT DE VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES
AU 31 DÉCEMBRE 2021

En milliers de francs congolais – FC*

Taux de change au 31/12/2021: 1995 CDF = 1 USD // Taux de change au 31/12/2020: 1970 CDF = 1 USD

	Mouvements de la période				
	Solde au 01/01/2021	Augmentation	Diminution	Effets d'actualisation	Solde au 31/12/2021
Capital	143 684 731	-	-	-	143 684 731
Prime d'émission	108 012 117	-	-	1 370 713	109 382 830
Réserves légales	16 630 145	-	-	211 042	16 841 187
Report à nouveau	66 089 830	(91 708 190)	-	1 067 973	(24 550 387)
Plus-value de réévaluation	84 308 148	10 325 880	-	-	94 634 028
Provisions pour reconstitution capital	35 480 053	-	-	450 255	35 930 308
Résultat de la période	(91 708 190)	83 651 426	(91 708 190)	-	83 651 426
	362 496 834	2 269 116	(91 708 190)	3 099 983	459 574 123

TABLEAUX DE FLUX DE TRESORERIE
POUR LES EXERCICES CLOS AUX 31 DÉCEMBRE 2021 ET 2020

En milliers de francs congolais – FC*

Taux de change au 31/12/2021: 1995 CDF = 1 USD // Taux de change au 31/12/2020: 1970 CDF = 1 USD

	31/12/2021	31/12/2020
Activités d'exploitation		
Produits d'exploitation bancaire encaissés	704 857 963	534 373 989
Charges d'exploitation bancaires décaissées	(412 297 471)	(336 751 623)
Dépôts \ Retraits de dépôts auprès d'autres Établissements bancaires et financiers	458 781 061	(4 924 859)
Prêts et avances \ Remboursement prêts et avances Accordés à la clientèle	(318 379 939)	(278 766 358)
Dépôts \ Retraits de dépôts auprès de la clientèle	2 036 027 505	1 846 314 452
Sommes versées au personnel et créiteurs divers	(98 176 288)	(83 708 929)
Autres flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	(34 089 347)	(129 502 838)
Impôt sur le bénéfice	(13 487 993)	(5 357 527)
Autres comptes de tiers	89 557 445	126 953 855
Flux de trésorerie net provenant des activités d'exploitation	2 412 792 936	1 668 630 162
Activités d'investissement		
Régularisation	(16 902)	99 077
Moyen value sur la cession des actifs	-	(947 831)
Acquisitions \ Cessions sur immobilisations	(83 938 038)	(20 939 633)
Garanties et cautions versées	(389 912)	-
Flux de trésorerie net provenant des activités d'investissement	(84 344 852)	(21 788 387)
Activités de financement		
Emission d'actions	-	28 204 201
Prime d'émission	-	108 012 117
Emprunts reçus	41 895 000	61 639 070
Remboursement d'emprunts	(27 003 699)	(12 121 174)
Flux de trésorerie net provenant des activités de financement	14 891 301	185 734 214
Variation nette de liquidité et équivalent de liquidité au cours de l'exercice	2 343 339 385	1 832 575 989
Liquidités et équivalents de liquidités au début de la période	3 846 999 102	2 014 423 113
Liquidités et équivalents de liquidités en fin de la période	6 190 338 487	3 846 999 102

V

*Réseau d'agences
et banquiers
correspondants*





Siège social : 12/66, Croisement des avenues Katanga
et Colonel Lukusa, Kinshasa/Gombe. B.P. 2499 – Kinshasa 1

Téléphone : +243 99 60 16 300 / Numéro gratuit : 4488
E-mail : contact@rawbank.cd

B.I.C. Swift : RAWBCDKIXXX

Directeur régional

Hugues BOSALA
+243 99 100 54 38

PROVINCE DE KINSHASA

30 Juin

3487, Bld du 30 juin, Kinshasa/Gombe
Tél. : 00243 (0) 82 84 61 101

Guichet SCTP

Concession gare centrale, C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet Select Shopping Mall

6133, av. Colonel Lukusa, C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

ATRIUM

12/66, croisement des avenues Katanga
et Colonel Lukusa. Kinshasa/Gombe
+243 81 70 10 842

Bandal

5142, av. Kasa- Vubu, C/Bandalungwa
+243 82 97 86 009

Bayaka

128, croisement des avenues Kasa-Vubu
et Birmanie, C/Kasa-Vubu
+243 82 978 60 08

Bon Marché

261, av. Flambeau, Q/Bon Marché, C/Barumbu
+243 82 98 76 001

Cité Verte

8478, av. By-Pass, Q/Cité Verte, C/ Selembao
+243 81 007 73 18

Commerce

39, av. du Commerce, C/ Gombe
+243 82 06 35 308

CTC

10, Immeuble CTC, Croisement des avenues
Equateur et Wagenia, C/Gombe
+243 99 80 15 900

Hôtel de Ville

09, av. du Marché, C/Gombe
+243 97 003 44 53

Illico Store 30 Juin

Boulevard du 30 Juin, C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Huilleries

166, av. Kigoma, C/Kinshasa
+243 97 00 37 489

ISC

(Institut Supérieur de Commerce)

Av. de la Libération (ex 24 Nov.), C/Gombe
+243 82 97 79 258

Kinsuka

01, av. de l'école, C/Ngaliema
+243 99 20 01 686

Kintambo

12, av. Kasa- Vubu, Q/Magasin, C/Kintambo
+243 82 56 52 487

La Couronne

21, av. Bandundu, C/Gombe
+243 81 71 51 036

Guichet Minaffet

01, place de l'indépendance, C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet Fleuve Congo Hotel

Colonel Tshatshi (Ex. Immeuble CCIC), C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet 1^{er} Shopping Mall

6133, av. Colonel Lukusa
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Limete

7^{ème} rue, Boulevard Lumumba
place commerciale.
+243 84 32 12 652

Matete

10749, Q/Tomba, localité Sumbuka,
district Mont-Amba, C/Matete
+243 82 97 79 255

N'Djili

28, av. Mazi, Boulevard Lumumba, C/N'Djili
+243 81 71 09 734

Guichet Kin–Aero

Aéroport international de N'Djili, C/Masina
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Ngaba

02, av. de la Foire, Q/ Righini, C/Lemba
+243 81 98 32 001

Saint- Luc

14, av. Nguma, Réf Eglise Saint- Luc, C/Ngalima
+243 81 88 70 015

Guichet Monishop

14, av. Kasa- Vubu, C/Kintambo
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

UNIKIN

Enceinte Université de Kinshasa (Unikin),
Q/Mbanza- Lemba, C/Lemba
+243 99 13 47 301

UPC

Croisement des avenues de la Libération
et Victoire, C/Lingwala
+243 99 80 15 924

ISC (Institut Supérieur de Commerce)

Avenue de la Libération (ex. 24 Novembre),
C/Gombe.
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet Palais du Peuple

Rez des chaussée du bâtiment du Palais du Peuple,
Boulevard Triomphal, C/Lingwala
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

UPN

999, av. Laurent Désiré Kabila
(ex route de Matadi), C/Ngaliema
+243 81 71 59 008

UTEXAFRICA

374, av. Colonel Mundjiba, C/Ngaliema
+243 99 29 00 571

Guichet Rotana

88, croisement des avenues de la justice
et Ouganda, C/Gombe
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Victoire

01, av. Eyala, Q/Kinshas,
C/Kasa- Vubu, C/Lingwala
+243 81 71 09 461

Directeur régional a.i
Florent MATUSU
+243 82 698 34 64

PROVINCE DU KONGO- CENTRAL

Boma
31, av. Mobutu, C/Nzadi
+243 99 20 01 616

Guichet Port SCPT (ex Onatra)
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Concession Sucrière de Kwilu-Ngongo
+243 82 97 79 260

INGA
21012 1311 AC 227, Camp Shongo, Cité de Inga
+243 82 97 79 260

Kinkanda
1182, av. Route de Kinkanda, Q/ Ville Haute, C/ Matadi
+243 82 850 19 73

Kimpese
02, av. Songolol, Q/Masamuna 2Bis
+243 97 33 77 778

Guichet de Lufu
Frontière RDC/ ANGOLA (locaux DGM)
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Matadi
13, av. Major Vangu
+243 81 29 47 387

Guichet ICTSI
Cellule OEB, Q/Ville Haute. C/Matadi
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet Port Aidel Ticom
6497, av. Ango Ango, Q/ Ville Haute, C/Matadi
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Guichet Port SCPT
Boma, ex. ONATRA. +243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Mbanza-Ngungu
112, av. Mobutu, Q/Disengomoka,
Cité de Mbanza- Ngungu
+243 97 003 50 46

Moanda
4, av. du 30 Juin
+243 99 80 15 920

Guichet de Yema (frontière)
Frontière RDC/ANGOLA
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

Tshela
68, av. Makumbu, Q/Kabila,
Centre commercial Tshela
+243 97 033 74 70

PROVINCE DU KWILU

Bandundu Ville
07, av. Kasai, C/Basoko, Bandundu Ville
+243 81 45 12 369

Kikwit
03, av. Likasi. C/Lukolela
+243 81 77 77 716

Masi- Manimba
07, Route de Kikwit sur la nationale n°1,
Q/Kangamiesi, C/Masimanimba
+243 82 137 98 19

PROVINCE DU KASAÏ- ORIENTAL

Mbuji-Mayi
47, Boulevard Laurent Désiré Kabila, C/Diulu
+243 81 708 46 02

PROVINCE DE LA MONGALA

Bumba
52, av. Mobutu, territoire de Bumba
+243 81 03 58 551

Directeur régional
Blaise BASENGE
+243 81 887 00 02

PROVINCE DE L'EQUATEUR

Mbandaka
11, av. Libération, Q/Mambenga, Ville de Mbandaka
+243 81 60 68 751

PROVINCE DU KASAÏ CENTRAL

Kananga
275, Croisement des avenues Inga
et Boulevard Lumumba, Q/Malandji, C/Kananga
+243 97 26 00 797

Directeur régional
Arnaud COUPE
+243 81 70 84 601

PROVINCE DU HAUT- KATANGA

Bel-Air
166g, Chaussée de Kasenga, C/Kapemba
+243 99 10 04 187

DGI
05, avenue Sendwe, C/Lubumbashi
+243 99 10 04 186

Golf
01, av. des Roches, Q/Golf, C/Lubumbashi
+243 99 52 58 330

Kakanda
26, av. des Usines, Q/Nsele.
Cité Kakanda
+243 99 80 15 903

Kambove
218, av. Mobutu, Q, C/Makomeno,
Cité de Kambove
+243 99 80 15 903

Kasumbalesa
Site Guichet Unique Wisky DGDA,
Route de Kasumbalesa
+243 99 100 41 81

Kipushi
84, bloc Safricas, av. Lumumba.
Q/Kamarenge
+243 97 00 36 633

Kisanga
598, Route de Kasumbalesa.
Q/Kisanga, C/Annexe, Croisement
Kasumbalesa et Kipushi
+243 99 10 04 188

Likasi
27, av. Lumumba, C/ Likasi
+243 81 71 59 002

M'Siri
190B, boulevard M'Siri, Q/Industriel
C/ Kampemba, ville de Lubumbashi.
+243 82 18 38 527

Sakania
45, Route Kishiba- Sakania
+243 97 60 00 206

Sendwe
91, av. Sendwe, C/Lubumbashi
+243 99 52 39 102

Guichet Consulat
84, av. Sendwe. C/Lubumbashi
+243 99 60 16 300 / 4488 (gratuit)

UNILU
Rez-de-chaussée, home 10,
cité universitaire. Route Kasapa
+243 99 10 04 185

PROVINCE DE LUALABA

Fungurume
Consession Tenke Fungurume
+243 81 23 07 477

Kamoa
Site de Kamoa- Kakula, Mine North Office,
Territoire de Mutshatsha
+243 82 773 70 72

Kolwezi
59, av. Kamba, Q/Biashara, C/Dilala
+243 99 52 39 100

Mikuba
3569, av. Kasa- Vubu, Q/Biashara, C/Dilala
+243 99 52 39 100

PROVINCE DE TANGANYIKA

Kalemie
16, av. de la Révolution, C/Lac-Kalemie
+243 81 50 53 089

Manono
294, av. de la Plaine, C/Manono
+243 82 83 32 414

Réseau de banquiers correspondants

BANQUE BÉNÉFICIAIRE		RAWBANK SA
SWIFT CODE		RAW/BCDKIXX
ADRESSE		12/66, Croisement des avenues Katanga et Colonel Lukusa Kinshasa, RDC
DEWISE	BANQUE	SWIFT/BIC
AED	Aktif Yatirim Bankasi	CAYTTRIS
CAD	Commerzbank AG, Frankfurt am Main	COBA DE FF
CHF	Banque de Commerce et de Placements SA, Geneva	BPCP CH GG
CHF	BMCE Bank International S.A.U, Madrid	BMCE ES MM
CNY	Bank of China Limited, Dubai City	BKCH AE AD
CNY	Bank of China Limited, Beijing	BKCH CN BJ 110
CNY	Bank of China Limited, Johannesburg	BKCH ZA JJ
CNY	Industrial & Commercial Bank of China Limited, Xicheng District	ICBK CN BJ
EUR	Banque de Commerce et de Placements SA, Geneva	BPCP CH GG
EUR	Banque Internationale Arabe de Tunisie	BIATTNTTTET
EUR	Banque Sino Congolaise Pour l'Afrique, Brazzaville	SCAQ CG CG
EUR	BGFIBANK Congo, Brazzaville	BGFI CG CG
EUR	BGFIBANK Europe, Paris	BGFI FR PP
EUR	BMCE Bank International S.A.U, Madrid	BMCE ES MM
EUR	Citibank NA, London	CITI GB 2L
EUR	Commerzbank AG, Frankfurt am Main	COBA DE FF
EUR	ING Belgium NV/SA	BBRU BE BB
EUR	INTESA Sanpaolo SPA, ITALY	BCIT IT MM
EUR	Natixis, Paris	NATX FR PP
EUR	The Standard Bank of South Africa Limited, Johannesburg	SBZA ZA JJ
JPY	Commerzbank AG, Frankfurt am Main	COBA DE FF
GBP	Commerzbank AG, Frankfurt am Main	COBA DE FF
USD	AFREXIMBANK	AFXMEGCA
USD	Atlasmara, Zambia	FMBZ ZM LX
USD	Banque Internationale Arabe de Tunisie	BIATTNTTTET
USD	Bank of China Limited, Dubai City	BKCH AE AD
USD	Bank of China Limited, Beijing	BKCH CN BJ
USD	Bank of China Limited, Rsa	BKCH ZA JJ
USD	Banque de Commerce et de Placements SA, Geneva	BPCP CH GG
USD	Banque Sino Congolaise Pour l'Afrique, Brazzaville	SCAQ CG CG
USD	BGFIBANK Congo, Brazzaville	BGFI CG CG
USD	BGFIBANK Europe, Paris	BGFI FR PP
USD	Citibank NA, New York, New York	CITI US 33
USD	Citibank NA, London	CITI GB 2L
USD	ING Belgium NV/SA	BBRU BE BB
USD	INTESA Sanpaolo SPA, ITALY	BCIT IT MM
USD	Industrial & Commercial Bank of China Limited, Xicheng District	ICBK CN BJ
XAF	Banque Sino Congolaise Pour l'Afrique, Brazzaville	SCAQ CG CG
XAF	BGFIBANK Congo, Brazzaville	BGFI CG CG
ZAR	Absa Bank Ltd, Johannesburg	ABSA ZA JJ
ZAR	Bank of China Limited, Johannesburg	BKCH ZA JJ
ZAR	FirstRand Bank Ltd, Sandton	FIRN ZA JJ
ZAR	The Standard Bank of South Africa Limited, Johannesburg	SBZA ZA JJ

DIRECTIONS DES MARCHÉS

Corporate & Institutional Banking (Grandes entreprises et institutions)

Gancho KIPULU BAYA
(+243) 81 98 01 000

Commercial Banking (PME)

Danish RAZA SARANI
(+243) 99 80 10 005

Privilege Banking (Clientèle privée)

Marie-Josée BAMANYA MANAYI
(+243) 81 30 59 442

Retail Banking (Clients particuliers)

Pierre-Marie MOREL
(+243) 90 08 77 777

DIRECTIONS RÉGIONALES

Région Kinshasa

Directeur régional : Hugues BOSALA MVEMBA
+243 99 10 05 438

Région Sud

Directeur régional : Arnaud COUPE
(+243) 81 70 84 601

Région Centre

Directeur régional : Blaise BASENGE
(+243) 81 88 70 002

Région Ouest

Directeur régional : Florent MATUSU
(+243) 82 69 83 464

Région Est

Directeur régional : Constantin TSHIBASU
(+243) 81 71 59 000

Bureau de Représentation de Bruxelles

Directeur : Fabrice HAINAUT
(+32) 470 30 23 06

CALL CENTER

4488 (Appels gratuits pour les réseaux nationaux)
(+243) 996 016 300

contact@rawbank.cd
www.rawbank.com

 facebook.com/RawbankSa

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

 linkedin.com/company/rawbank

RAWBANK

is my bank.



**12/66, Croisement des avenues Katanga
et Colonel Lukusa Kinshasa, RDC**

contact@rawbank.cd
www.rawbank.com