

BNI

news

n°25

La confidentialité

bni actu'
Opération
Ecole de Police 2011

dossier
La planification financière
Le secret bancaire

à l'honneur
Présentation de l'agence
BNI Yopougon



Votre bulletin interne d'informations

D É M A R C H E Q U A L I T É



Christine Djibouty

A la BNI, la **satisfaction** de nos clients constitue une priorité !

www.bni.ci

Financer pour développer





La photo du mois

Sommaire

DOSSIER DU MOIS	4
BNI ACTU'	6
À L'HONNEUR.....	6
PROFIL DU MOIS.....	7
LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS.....	8

Directeur de publication :

Eugène AMONKOU

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Fatoumata SAKANDE

Manuela GUINAN

Sita KONE

Tardy KOUASSIBLE

Juste Crépin YAO YAO

Confidentialité et secret professionnel

« Quoi que je voie ou entende dans la société pendant, ou même hors de l'exercice de ma profession, je tairai ce qui n'a jamais besoin d'être divulgué, regardant la discrétion comme un devoir en pareil cas. »

Hippocrate

Chers tous,

Depuis le IV^e siècle avant JC, le Serment d'Hippocrate, serment qui pose le cadre moral et éthique par lequel le médecin jure d'exercer sa profession, illustre bien les notions de confidentialité et de secret professionnel qui ont toujours cours aujourd'hui et sont plus que d'actualité.

Le secret professionnel est un concept enjoignant à certains corps de métier de ne divulguer aucun renseignement confidentiel concernant leur activité ou leurs clients. Il peut s'appliquer non seulement aux professions soumises à cette obligation par un texte particulier, comme les médecins et les avocats, mais également à tous autres professionnels qui détiennent des secrets qui leurs sont confiés par leurs clients.

Le secteur bancaire aussi est tenu par le secret professionnel. Dans ce cas, il désigne, dans son acception première, l'obligation qu'ont les banques de ne pas livrer des informations sur leurs clients à des tiers.

Les agents de banque que nous sommes sont soumis à une obligation légale (sous peine de sanction pénale) de maintenir la confidentialité des informations obtenues sur nos clients lors de l'exercice de nos fonctions.

Notre devoir moral et éthique est donc de protéger l'intimité de nos clients et leurs intérêts ; car ne perdons pas de vue que le secret professionnel est à la base de la relation de confiance qui doit s'établir entre eux et nous.

Le **Dossier** de ce mois nous livre plus d'informations sur le secret bancaire mais aussi sur les sanctions liées à la divulgation d'information.

A l'honneur, BNI Yopougon dont le responsable, Juste Yao Yao, nous présente son équipe, la commune qui les accueille mais surtout l'enjeu qui a motivé l'ouverture d'une agence BNI en ces lieux.

La rubrique **La vie et l'avis des agents** fait un focus sur le départ à la retraite de 8 membres de la grande famille BNI qui les a remercié pour la disponibilité, la discrétion et la loyauté dont ils ont toujours fait preuve envers notre institution.

Chers lecteurs, comme nous le préconise le Département de l'Audit Interne, nous devons respecter le secret bancaire, si nous voulons mériter la confiance de nos clients et préserver notre institution.

Bonne lecture et Rendez-vous le mois prochain !

La Rédaction

La planification financière

La sécurité de l'emploi, le contexte économique et la viabilité de divers programmes sociaux étant devenus sources d'inquiétude, tout individu a plus que jamais besoin de déterminer de quelle manière il pourra atteindre ses objectifs financiers. Alors que les générations antérieures pouvaient avoir recours à un simple budget, le climat économique actuel nous oblige désormais à planifier soigneusement notre avenir financier.

I. DEFINITION

La planification financière est définie comme un processus visant à déterminer les buts financiers d'un individu, après avoir considéré ses priorités de la vie, ses ressources, son profil de risque et son style de vie courant, ce qui permet d'élaborer un plan équilibré et réaliste.

La planification financière exige une analyse qui tienne compte de l'âge du client, de ses avoirs, de sa carrière, de son état civil, de sa situation fiscale, de sa succession, de sa capacité à prendre des risques, de ses objectifs de placement ainsi que des questions juridiques ou autres qui le concernent.

C'est par ce travail que l'on parvient à comprendre parfaitement la situation du client et à mieux définir ses objectifs futurs. De plus, la discipline et l'introspection qu'exige la préparation d'un plan financier permettent au client d'évaluer avec précision ses attentes et ses objectifs, ce qui augmente grandement ses chances de les réaliser.

La planification financière tient compte de quatre objectifs. De fait, le plan à dresser doit :

- être réalisable
- pouvoir être modifié en fonction de certains changements dans le mode de vie ou le revenu
- ne pas être trop intimidant
- non seulement pourvoir aux besoins de base, mais aussi permettre certains luxes ou récompenses.

2. PROCESSUS DE PLANIFICATION FINANCIERE

Le processus de planification financière comprend les étapes suivantes :

- **Discuter avec le client** : Le fait de discuter avec un client donne l'occasion de connaître ses préoccupations et ses problèmes et de déterminer si un plan financier pourra les résoudre. Une telle rencontre permet également au planificateur et au client de juger s'ils pourront établir entre eux des liens de longue durée.
- **Recueillir les données pertinentes et déterminer les objectifs** : Un planificateur financier contribue au bien-être d'un client lorsqu'il comprend la différence entre la situation courante et les exigences et objectifs futurs du client, et lorsqu'il aide ce dernier à faire la distinction entre les deux. Pour ce faire, il doit recueillir des renseignements sur le client en se fiant à son intuition et à son instinct tout en appliquant certaines méthodes sûres de collecte de données et d'évaluation des exigences du client.
- **Cerner les problèmes et les contraintes de nature financière** : L'établissement d'objectifs personnels en matière de placements est une tâche difficile. Il faut évaluer avec objectivité ses forces et ses faiblesses et jauger de manière réaliste ses perspectives de carrière et de revenus. Il convient de noter qu'il est impossible d'établir des objectifs financiers sans définir les moyens qui permettront de les atteindre.



- **Elaborer par écrit un plan financier** : En effet, après avoir examiné et évalué l'information, le planificateur financier doit élaborer un plan d'action que le client mettra à exécution. La rédaction de ce plan peut exiger la collecte de renseignements auprès d'autres professionnels.
- **Appliquer les recommandations ou en coordonner la mise en application** : Il est important que la réalisation du plan financier se fasse en temps opportun. Une fois terminé le travail préparatoire d'analyse, d'établissement et de calcul, le client doit mettre en œuvre les stratégies et méthodes qui y sont décrites.
- **Examiner et réviser régulièrement le plan et formuler de nouvelles recommandations**. En effet, l'examen constitue la dernière étape de ce processus. Comme un plan financier n'est jamais définitif, il est nécessaire de l'examiner régulièrement. Tout comme la valeur marchande des placements fluctue, la situation financière d'une personne peut évoluer.

3. OUTIL DE LA PLANIFICATION FINANCIERE

• Analyse du cycle de vie

Selon la théorie du cycle de vie, le rapport risque-rendement d'un portefeuille change à mesure que les besoins du client évoluent. On estime que le client plus jeune est prêt à courir plus de risques en vue d'obtenir le meilleur rendement possible, et que ce rapport risque-rendement s'inverse à mesure que la personne vieillit. En général, cette théorie trace la vie adulte du client en quatre étapes :

Début de carrière - soit jusqu'à l'âge de 35 ans. Le client commence sa carrière, augmente sa valeur nette et a une famille à charge et une hypothèque à rembourser. La plupart du temps, il désire d'abord avoir un plan d'épargne et des placements pouvant être facilement convertis en espèces en cas

d'urgence. Toutefois, s'il a de l'argent à investir, la plus-value est habituellement son premier objectif puisqu'il lui reste de nombreuses années de carrière, donc des revenus importants, devant lui.

Milieu de carrière - soit jusqu'à l'âge de 50 ans.

Au cours de cette période, les dépenses du client diminuent, tandis que son revenu et ses économies augmentent. Aussi, l'épargne reste un facteur très important dans la croissance des capitaux de placement d'un client. Comme ses revenus excèdent ses besoins, il aura tendance à viser d'abord la plus-value et la réduction des impôts.

Sommet de carrière - soit jusqu'à la retraite.

La retraite approche et la sécurité du capital prend de plus en plus d'importance. Il est préférable de raccourcir l'échéance moyenne des placements à revenu fixe et de réduire la quantité d'actions présentant un risque plus élevé.

Retraite. À ce stade, le client possède la plupart du temps un revenu fixe et n'a que des occasions limitées de travailler. Ses objectifs premiers sont donc la sécurité du capital et le revenu, et l'importance de chacun est déterminée en comparant le revenu à la retraite aux besoins financiers. Lorsque le revenu du retraité est suffisant, c'est la sécurité du capital qui prime. La croissance du portefeuille doit être suffisamment importante pour que le client ne manque pas d'argent.

Même si l'analyse du cycle de vie peut aider grandement le conseiller, il se doit avant toutes choses de tenir compte de la situation personnelle et financière, des responsabilités, de la capacité à prendre des risques et de la connaissance des placements du client. Ce n'est qu'en évaluant avec soin ces facteurs par rapport aux besoins exprimés par le client que le conseiller pourra l'aider à définir ses objectifs de placement.

Tardy KOUASSIBLE
(vkouassible@bni.ci)



Le secret bancaire

Loi n°93-661 du 9 août 1993

Qu'est-ce que le secret bancaire ?

« Le secret bancaire consiste dans la discrétion que les banques et les établissements financiers, leurs organes et employés observent sur les opérations qui leur sont confiées, dans l'exercice de leur fonction. Les banques et les établissements financiers sont tenus de garder le secret sur tous les faits qui entrent dans le domaine de l'activité bancaire et dont ils ont eu connaissance à l'occasion de l'exercice de leur profession. » **Article 1**

Qui est tenu au respect du secret professionnel ?

- Les présidents directeurs généraux
- Les administrateurs délégués
- Les membres du conseil d'administration
- Les directeurs généraux et directeurs adjoints
- Tous les employés sans distinction de rang ou de fonction.

La même obligation s'étend aux personnes qui, sans faire partie du personnel, ont eu connaissance de par leur qualité ou leur fonction, des secrets de la banque ou de l'établissement financier. » **Article 3**

A qui peut-on communiquer certains renseignements sur nos clients ?

- Banque centrale
- Commission bancaire
- CREPMF
- Impôts
- Justice (avec réquisition signée d'un juge)
- Douane
- CNPS

Spécificité des renseignements commerciaux entre Banques

« L'échange d'informations à caractère confidentiel entre banques dans l'exercice de leur profession ne constitue pas une violation du secret professionnel » **Article 15**

Sanctions liées au non respect du secret professionnel

Sanctions pénales

« ... le délit de violation du secret bancaire sera puni d'une peine d'emprisonnement d'un mois à un an et d'une amende de 200.000 à 2.000.000 CFA... » **Article 21**



Sanctions civiles

« En cas de violation du secret bancaire, la victime peut, non seulement engager la responsabilité de l'agent ayant commis l'infraction, mais également celle de la banque ou de l'établissement financier du fait de son préposé et obtenir ainsi leur condamnation solidaire au paiement des dommages et intérêts » **Article 22**

Secret bancaire et presse

« La révélation de toute information de nature à violer le secret bancaire est sanctionnée des peines prévues... indépendamment de son caractère exact ou inexact » **Article 20**

« ... si l'infraction est commise par voie de presse, la publication, la diffusion, la divulgation et la reproduction du contenu du secret sont punies d'un emprisonnement de quatre mois à deux ans et d'une amende de 500.000 à 5.000.000 F CFA » **Article 21**

Secret bancaire et licenciement

« La violation du secret bancaire est un motif légitime de licenciement » **Article 23.**

Larissa AMAND (poste 816)
Benjamin BAHONTO (poste 891)
DAI/conformité

> M. Juste Crépin YAO YAO



Juste Crépin YAO YAO, Responsable d'agence BNI Yopougon

> Pouvez-vous vous présenter ?

Avant tout propos, permettez-moi d'adresser à l'ensemble du personnel de cette institution, pour cette année qui commence, mes vœux de santé, de bonheur, de paix dans les cœurs et sur notre pays, la Côte d'Ivoire.

Je me nomme Juste Crépin Yao Yao, célibataire et père de deux enfants. Titulaire d'une Maîtrise en Sciences de Gestion depuis décembre 2004, j'ai obtenu en 2010, à l'Université Française d'Abidjan (UFRA), mon admissibilité au MBA en Gestion des Entreprises, Option Management Financier. Je suis depuis cette année 2011, inscrit au programme des formations de l'Institut des Techniques Bancaires (ITB).

> Quel est votre parcours ?

J'ai eu ma première expérience de gestionnaire dans le domaine de l'hôtellerie où j'ai été recruté en juillet 2005 comme assistant d'un Directeur Général, chargé de l'élaboration des stratégies marketing ainsi que du suivi commercial de l'activité.

Enrichi de cette petite expérience et passionné par la finance, je suis appelé en décembre de la même année, à la Société Générale de Banques de Côte d'Ivoire (SGBCI) pour la participation à un projet de numérisation de signatures et photos sur l'ensemble de son réseau d'agences.

Recruté en tant que stagiaire et sans promesse d'embauche, je suis désigné comme chef d'équipe par mes pairs et validé par nos responsables. A ce poste, je devais coordonner l'activité des différents groupes, et assurer l'interface entre mon équipe et la direction du projet.

Ce n'est qu'en juin 2006 que j'obtiens mon contrat définitif d'embauche dans cette structure. Ainsi, après six mois de formation, renforcée par des stages pratiques dans deux des plus prestigieuses agences de cette banque, je cite celle des Vallons et de la Pyramide, je suis affecté en tant que Responsable de l'Animation de la Clientèle des Particuliers dans une autre agence.

Je profite de cette occasion pour saluer et remercier le responsable d'alors de l'agence Pyramide de l'époque, Mme N'Dé Caroline, actuellement Chef d'agence BNI Latrilles, qui m'a donné les rudiments nécessaires à l'exercice de ce métier.

Après moins de deux années à ce poste, en juin 2008, une responsabilité beaucoup plus importante me sera confiée, celle du management d'un réseau de 8 agences.

Ma nomination à cette fonction de Responsable Secteur intervenait dans le cadre du lancement du gigantesque projet de Customer Relationship Management ou

Gestion de la Relation Client (GRC), mis en place pour l'amélioration de la qualité de service proposée à la clientèle, un suivi plus rigoureux des réalisations des points de vente, et qui devait déboucher in fine, sur la création de leur actuel Call Center : YERI. Trois mois après ma désignation à ce poste hautement valorisant, c'est-à-dire septembre 2008, et toujours passionné par les défis sans cesse renouvelés, je suis engagé à la BNI pour l'ouverture et le développement de l'activité de son agence de Yopougon.

Je totalise aujourd'hui 5 années d'expériences bancaires, dont une moitié passée à la SGBCI et l'autre, à la BNI.

> Quelle est votre vision pour la BNI ?

Je rêve :

- De la BNI, comme le partenaire financier incontournable de tous les acteurs économiques de ce pays
 - De son label qui s'exporte.
- Et cela, dans un futur très proche.

> Quels sont vos objectifs ?

- Hisser l'agence de Yopougon d'ici fin 2011 parmi les 5 premières agences du réseau, génératrices de PNB.
- Participer au renforcement de la base de dépôt de la banque par une collecte massive de l'épargne des particuliers, pourvoyeurs de ressources plus stables, mais aussi chez les professionnels et autres entreprises.
- Aider en l'amélioration de l'image de notre banque dans l'esprit des populations
- Renforcer la cohésion au sein de mon équipe.

Opération Ecole de Police 2011

Du lundi 17 au mercredi 19 janvier 2011, l'Ecole de police a été le théâtre exceptionnel de l'exposition annuelle des banques et établissements financiers en direction des nouvelles recrues de ladite institution. Lors de ces journées, la DCPR a représenté

dignement la BNI. Les agences d'Abidjan se sont fortement impliquées dans l'approche commerciale des futurs policiers, faisant montre d'autant d'ingéniosité que de hargne dans cette opération de charme.

La BNI a clôturé ces journées avec 367 ouvertures de comptes.

Notons l'aide précieuse de DCM qui a prêté main forte à la DCPR lors de ces journées.

Présentation de l'agence de Yopougon

Connue sous l'appellation de « Cité de la Joie », Yopougon est la plus grande commune de Côte d'Ivoire. Très moderne aujourd'hui, elle doit sa prospérité à l'Etat à travers ses différents démembrements, mais aussi et surtout, à l'effort des acteurs économiques qui s'y sont installés.

Avec une superficie de 117 Km² et une population avoisinant les deux millions d'habitants, elle est délimitée :

- Au Nord par les communes d'Abobo et d'Anyama
- Au Sud par le Port d'Abidjan et l'Océan Atlantique
- A l'Est par la commune d'Attécoubé
- A l'Ouest par celle de Songon

Regroupant actuellement en son sein 11 villages, 8 quartiers assainis et 41 sous-quartiers, cette commune est administrée par M. GBAMMAN Djidan Jean Felicien.

Tous les services de l'état y sont représentés. En plus des établissements scolaires, des pharmacies, des superettes et autres commerces, Yopougon dispose d'une zone industrielle où sont installées plus d'une trentaine d'entreprises. C'est au vu de cette dense concentration d'activités économiques et à l'effet d'accompagner leur développement qu'a été ouverte en novembre 2008, l'agence BNI de cette commune.

Située non loin du restaurant « CHEZ HASSAN », entre l'espace FIGGAYO et la Pharmacie KENEYA, l'agence à d'abord ouvert avec un effectif de 3 personnes qui



L'équipe de l'agence BNI Yopougon

s'est progressivement étoffé au fil de l'activité. Elle doit son actuel développement à l'effort conjugué de 9 personnes dont :

- Le Responsable d'agence :
Juste Yao Yao
- Le Responsable Administratif :
Karabouali Alimata
- Deux chargées de Clientèle :
Pekoulas Yao Marina
Konan Ahou Manuela
- Cinq guichetiers-payeurs :
Ouattara Ali
Irié Lou Nan Benedicte
Kouame Yah Marina
Monney Ines Rebecca
Traoré Fanta Sabine

LE RÔLE DE L'AGENCE

A l'instar des autres agences, notre rôle est de :

- mobiliser les ressources auprès des différents acteurs de ce marché
- créer et développer des affaires saines et durables, génératrices de produits pour la banque

- Œuvrer sans cesse à l'amélioration de l'image de notre institution dans cette commune
- Dérouler sur le terrain, les stratégies définies par la Direction Générale.

NOTRE MISSION

Créée d'abord dans un souci de proximité, la mission dévolue à notre agence est de traduire dans les faits, l'engagement pris par la Direction Générale, celui de contribuer au financement des ménages et des investissements rentables puis d'aider au rehaussement du taux de bancarisation encore très faible.

LES OBJECTIFS DE L'AGENCE

- Participer de façon continue à l'amélioration de la qualité de nos prestations
- Réaliser et dépasser si possible les objectifs fixés en accord avec notre Direction.

Agenda

Les anniversaires du mois de février :

- 1^{er} février :** Akré Watanabé Maya,
Fanny Aziz, Koffi Lambert
- 02 février :** Aka Loko Michel,
Traoré Issouf
- 03 février :** Diallo Kouyaté Aoua,
Kouadio Brou Blaise,
Kouamé N'da Nina,
Edja Alice
- 05 février :** Yéo Legnimin
- 07 février :** Ada-Kouassi Frédérique,
Saradème Edith
- 10 février :** Brou Emilienne
- 11 février :** Doulorou-Attiényo Viviane,
Sekongo Lonaféré
- 12 février :** N'guessan Konan Mamoud
- 13 février :** Diarrassouba Ramatou
- 14 février :** Oupoh Waulica Hermance
- 16 février :** Etté Estelle Joëlle
- 17 février :** Kouadio Koffi Alexis
- 20 février :** Koffi Agneraud Jeanne
- 22 février :** Ahué Koffi François
- 25 février :** Amand Larissa,
Bro Tanoh Hugnette
- 27 février :** Kéita Adama



Arrivées : 0
Départs : Viviane VILA,
Sonja Klein

➤ Objectif Qualité

Chers tous,
Entamée depuis le 02 juillet 2010, ce mois de décembre clôt la série d'affichage qui a alimenté la campagne de sensibilisation à la qualité organisée au sein de la banque, à l'attention du personnel.

Le thème choisi pour ce dernier mois est « la satisfaction du client » qui est mis en relief dans le message suivant : « A la BNI, la satisfaction de nos clients constitue une priorité ! ».

Ce message suscite au moins deux interrogations :

- En quoi consiste la satisfaction du client d'une banque ?
- Pourquoi la satisfaction du client constitue une priorité pour la BNI ?

1. La satisfaction du client d'une banque consiste à lui garantir la qualité du service, tant au niveau des activités (rapidité, réactivité, zéro défaut, respect des engagements, etc.) que du savoir-faire (comportements, courtoisie, accueil, posture face au client, etc.) Ainsi, un client satisfait est un client dont la demande est traitée, à chaque fois, avec célérité, professionnalisme, dévouement et courtoisie, au point qu'il en soit séduit et devienne pour cela, fidèle à sa banque. Le client fidèle a confiance en sa banque et peut la recommander à d'autres.

2. Pour en venir à la seconde interrogation, il faut noter que la satisfaction du client constitue une priorité pour la BNI parce que la BNI a de l'ambition. Ne dit-on pas que :

« qui veut aller loin ménage sa monture » ?
La BNI veut assurer sa suprématie au niveau du marché bancaire ivoirien et garantir sa pérennité. Pour réaliser cette ambition, elle veut exploiter le potentiel client qui suppose le recentrage des activités autour du client. La stratégie adoptée pour atteindre ses objectifs est d'œuvrer pour :

- Se rapprocher de sa clientèle et adapter ses produits et services à ses attentes
- Se différencier de la concurrence par ses prix et la qualité de ses prestations
- Améliorer son image par une meilleure qualité de service
- Une fidélisation de la clientèle par une politique de relation durable.

Au-delà des deux interrogations suscitées par le message qualité de ce mois, nous devons nous interroger, chacun à son niveau, sur notre contribution personnelle et quotidienne à l'obtention de la qualité de service et de la

satisfaction du client. Tout l'enjeu est là !
Bonne lecture et à bientôt pour le bilan de ces six mois de campagne de sensibilisation.

par Sita KONÉ YEO
Responsable Qualité

➤ Cérémonie de départ à la retraite



Photo de famille des retraités

Admis à la retraite, le 31 décembre 2010, M. Nanié Léon, M. Achi Aka Léon, M. Coulibaly Kalifa, M. Kouakou Kan Eugène, Mme Koné-Bakayoko Alimata, Mme Blé Marie-Thérèse et Mme Kacou Akabla Marie-Thérèse ont été célébrés par la BNI le jeudi 06 janvier dernier à la salle de conférences du 14^{ème} Etage de l'immeuble SCIAM. En présence de leur familles et collègues, le DG M. Amonkou, les a remerciés pour toutes ces années de travail, de disponibilité et de loyauté envers la banque.

Par ailleurs le vendredi 14 janvier 2011, était également l'occasion pour le Département Communication et Marketing, de dire au revoir à notre collègue Mme Viviane Vila au restaurant l'Eskale Kréyole.

➤ Bienvenu Zeinabou

Le dimanche 09 janvier 2011, la petite Zeinabou Kouyaté, a été accueillie avec joie par sa mère et son père Kouyaté Abdoulaye, conseiller clientèle à l'agence BNI Korhogo.

Bienvenue Zeinabou dans la grande famille BNI et félicitations PAPA !



Enfant Zeinabou Kouyaté