

BNI News

Bulletin interne d'information

N°72 Décembre 2014

DOSSIER



La planification financière

BNI ACTU'



Décoration du DG de la BNI à l'inauguration du pont HKB

LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS



Message de Fin d'Année

De Nouvelles Promesses

Financer pour développer

CHARTRE D'ACCUEIL

L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

Ainsi, je m'engage à :

1. Porter mon badge de **FAÇON APPARENTE** pour être identifiable.
2. **SOIGNER** mon apparence.
3. Décrocher le téléphone **AVANT LA 3^{ème} SONNERIE** .
4. Recevoir **CHALEUREUSEMENT** le client avec **SOURIRE** et **COURTOISIE** .
5. Être **RÉCEPTIF** , **DISPONIBLE** et **PROMPT** dans la prise en charge du client.
6. Pratiquer une **ÉCOUTE ACTIVE** .
7. Prendre en charge **PRIORITAIREMENT** les personnes vulnérables.
8. Adopter une **ATTITUDE CORRECTE** et un **LANGAGE POSITIF** face au client.
9. Prendre en charge la **REQUÊTE** du client **JUSQU'À** son **DÉNOUEMENT** .
10. Recevoir et traiter **AVEC ATTENTION** les réclamations de nos clients.
11. Assurer mon rôle de **CONSEIL** auprès des clients.
12. Donner **LA BONNE INFORMATION** aux clients.
13. Assurer **LA PROPRETÉ** et le **RANGEMENT** de mon espace de travail.
14. Être un **DIGNE AMBASSADEUR** de la BNI.

Fait à Abidjan, le 10 mars 2012
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène

Eugène Kassi

De Nouvelles Promesses

Nous voilà arrivé à ce numéro particulier de notre BNI News. Sa spécificité vient en effet, du fait que c'est le dernier de tout l'enchaînement, qui au fil de cette année, vous a emmené à travers les lignes des articles - tels DOSSIER, BNI ACTU', ZOOM SUR, etc. -, parfois très appréciés, parfois moins ; mais toujours guidés par la volonté de l'Équipe de rédaction de toujours mieux faire.

Il est aussi particulier, en ce sens que c'est aussi le dernier sous ce design, car dès l'entame de l'année prochaine, un nouveau visage vous sera présenté, avec beaucoup plus de dynamisme et d'implication de tous. C'est le lieu d'inviter tout un chacun de nous, à raviver sa flamme de rédacteur, afin de véritablement faire de notre journal interne, le reflet de toute notre diversité et le carrefour de nos valeurs partagées.

Nous, nous serons encore là en 2015, avec toujours le pari des 12 pages à combler tous les mois, avec une détermination toujours renouvelée, afin de nous permettre à tous de vivre de Nouvelles Promesses.

Excellentes Fêtes de Fin d'Année

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction



EDITO	3
DOSSIER	4-5
BNI ACTU'	6-10

LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS	11
-----------------------------	----



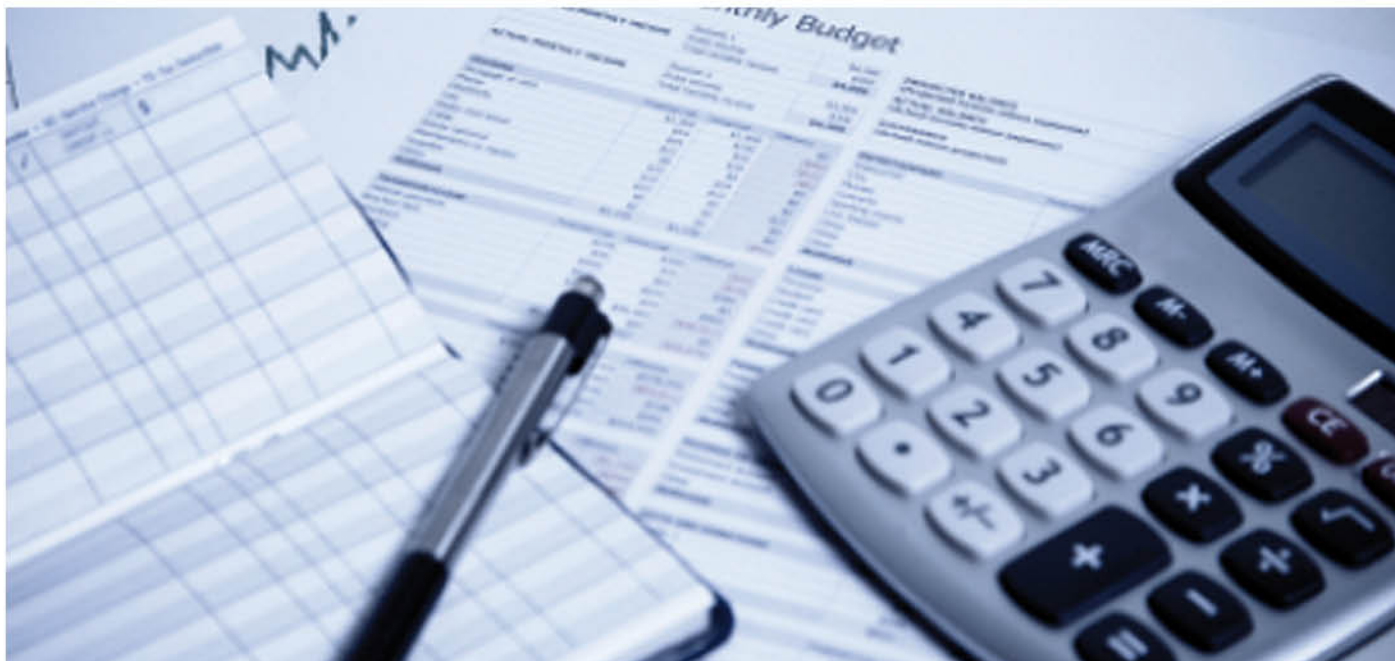
Photo du mois



Directeur de publication : Eugène KASSI N'DA • Rédacteur en Chef : Maya AKRE WATANABE
Rédacteurs : Léa TANOY YAO - Manuela GUINAN - Kader TOURE - Tardy KOUASSI-BLE



LA PLANIFICATION FINANCIERE



La sécurité d'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. Qui plus est, au moment où toutes les entreprises s'évertuent à établir leurs budgets et leurs plans d'actions respectifs à implémenter dès le 01 janvier de l'année 2015, personne ne doit être en marge de cette pratique. En d'autres termes, ce travail prospectif reste valable pour chaque individu et cela, passe obligatoirement par la planification financière. Alors que les générations antérieures pouvaient avoir recours à un simple budget, le climat économique actuel nous oblige désormais à planifier soigneusement notre année, et dans une mesure plus large, notre avenir financier.

1. Définition

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 de l'individu, 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 récompense.

2. Processus de planification financière

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 financière

- 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



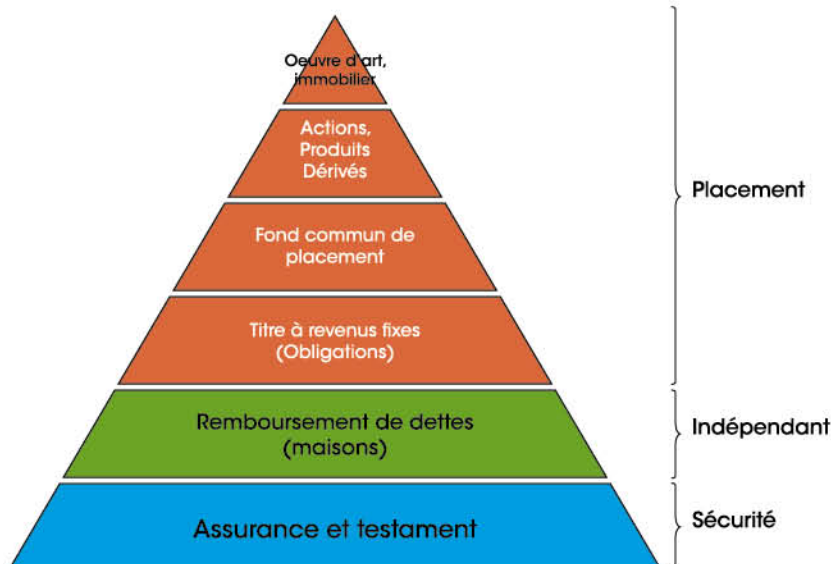
en comparant le revenu à la retraite aux besoins financiers. Lorsque le revenu du retraité est suffisant, c'est la sécurité du capital qui prime. La croissance du portefeuille doit être suffisamment importante pour que le client ne manque pas d'argent.

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.

La pyramide de planification financière est l'un des outils qui peuvent aider le planificateur et son client à clarifier la situation financière de ce dernier et à identifier ses besoins en matière de planification. Bien que la pyramide de planification financière puisse sembler un peu simpliste, les planificateurs s'en servent souvent au cours de leurs échanges avec leurs clients. Utilisée comme aide visuelle, cette pyramide permet, tant au planificateur qu'au client, d'établir les objectifs et d'élaborer la stratégie de placement.

Pour toutes informations complémentaires, contacter l'équipe de BNI News.

valery.kouassible@bni.ci



La BNI lauréate du Challenge de la Performance Monétique 2014 du GIM-UEMOA



Le stand d'accueil

Initié depuis 2013 par le GIM-UEMOA, le Challenge de la Performance Monétique vise à insuffler un dynamisme dans le développement de la monétique, par l'instauration de compétitions interbancaires, donnant droit à des Prix, suivant plusieurs catégories à savoir:

- Prix de la qualité des services interbancaires
- Prix de l'accroissement des transactions paiements emission acu
- Prix de l'accroissement des transactions retraits interbancaires Emission
- Prix de l'accroissement des transactions paiements acu
- Prix de l'accroissement des transactions retraits interbancaires Acquisition
- Prix de la vente des cartes GIM (debit, prepayee, credit, etc.)
- Prix du placement des terminaux de paiement électronique acu (Commerces et cash advance)
- Prix du projet monétique le plus innovant
- Prix du CMN le plus performant

Cette 2^{ème} édition a donné son verdict le 12 Décembre dernier à l'Hôtel RADISSON BLU de DAKAR, lors de la cérémonie de remise des distinctions.

Tout a commencé à 8h30, avec l'ouverture du 3^{ème} Forum Monétique Interbancaire Régional sur le thème, Le prépayé : Quels programmes de développement

Il y a eu des allocutions, des



Le Représentant Résident du PNUD

communications et des travaux d'ateliers visant à élaborer un projet qui bénéficierait de l'appui technique du GIM et de son partenaire MASTERCARD.

C'est sous le coup de 18h30, que les différentes banques lauréates, à travers leurs récipiendaires, ont reçu les correspondants aux challenges des catégories mentionnées plus haut. La BNI a tiré son épingle du jeu avec deux distinctions à savoir:

- Le 1^{er} Prix en accroissement des transactions retraits interbancaires émission
- Le 3^{ème} Prix en Vente de Cartes GIM

Il est à noter que les récipiendaires des 1^{er} et 2^{ème} Prix par catégorie,

bénéficient respectivement d'un billet d'avion Aller/Retour pour Dubaï et Casablanca.

C'est le lieu de féliciter et remercier le Département de la banque électronique, dont les actions conjuguées avec la Direction de l'Informatique, concourent à rendre fonctionnels nos dispositifs DAB et GAB d'une part et opérationnelles nos cartes d'autre part.

Rendez-vous aux Challenges 2015 pour une moisson plus abondante pour la BNI.



Discours de Bienvenue du DG du GIM, M. Blaise AHOUCHEDE



Directeur Général MasterCard Afrique



La délégation de la BNI



La représentante de la BHCI



Les travaux...



... en ateliers...



...suivis des ...



...présentations..



...et exposés..



...des projets





Salle attentive



De nombreux...



...Prix..



...décernés..



...dans différentes..



Mme Fatou Dabo SY, superviseur de l'organisation du Forum



Pendant le Cocktail ...



... de Clôture.

Décoration du DG de la BNI à l'inauguration du pont HKB

L'actualité en Côte d'Ivoire et principalement à Abidjan, le 16 décembre dernier, a été marquée par la cérémonie d'inauguration par le Président de la République, Son Excellence Alassane OUATTARA, du 3^{ème} Pont de notre capitale, dénommé Henri Konan BEDIE.

Cette cérémonie a été l'occasion pour l'Etat de Côte d'Ivoire de témoigner de sa gratitude, à l'endroit des personnes et entités, qui ont contribué à la réalisation et la matérialisation de cette œuvre architecturale.

Ainsi, à raison des concours financiers consentis en qualité d'actionnaires pour la réalisation du pont, la BNI en la personne de son Directeur Général par intérim, s'est vue décerner une médaille.



Vue du Pont



Appel des récipiendaires...



... dont le DG de la BNI...



...La Grande Chancelière et félicité...



...par le Président de la République



La photo de famille

Anniversaires du mois de Janvier 2015

- | | | | |
|------------|--|-----------|---|
| 1er Jan. : | DOSSO Siomana, Tano André, GUEBY D. Noel, COULIBALY Nanga, DOUGROU Jeanne, KOUAKOU N'guessan, KOFFI Y. Eugène, KONAN Denis, TOURE Salia, ATTETE Edouard, ZAHUI Emmanuel, DOLEMON Hervé, BROU K Norbert, TOURE Gaoussou, COULIBALY Reine, AKROMA Charles, KOUASSI Bruno, TCHEMELE Sonia | 19 Jan. : | TIO-TOURE Malick, AKOMIAN Marie Josée |
| 03 Jan. : | TRA BI Goandie, BOIDY Ida Marcelle | 20 Jan. : | DATTE Euloge, KOUASSI Charles |
| 04 Jan. : | DOSSOU N'GUESSAN Marina | 21 Jan. : | BESSE Vincent, SANOGO Seydou |
| 05 Jan. : | LOKOURY Hortense | 24 Jan. : | KOFFI Djénéba, KOKORA Guillaume, BOA Romaric |
| 07 Jan. : | DANON Vanessa | 25 Jan. : | MAWUTION Laetitia, N'DAKPRI Aline, OUATTARA Fatoumata |
| 09 Jan. : | KOUADIO Théodore | 26 Jan. : | SILUE Kady, GOSSAN Lionelle |
| 10 Jan. : | WALLO Bruno, KOUATELAY YOHOU Magguy | 27 Jan. : | KOUYATE Abdoulaye |
| 12 Jan. : | TCHIMOU Rémi | 28 Jan. : | KARABOUALI Alimata, N'GOUAN Fabrice |
| 13 Jan. : | SEREBOU G. Yvette, COULIBALY Natogoma, KONE Dothe, BARRY Oumar Cherif | 29 Jan. : | NIAGNE Bertrand Gildas |
| 15 Jan. : | COULIBALY Daouda, M'BIA Marianne | 31 Jan. : | BROU K. Yvonne |
| 16 Jan. : | BROU Marie Josée, SYLLA Cheickna, TRAORE | | |



LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS

Messages de Fin d'Année



Le passage d'une année à une nouvelle nous offre l'opportunité de marquer une pause pour faire le bilan des douze mois écoulés, mais aussi et surtout pour prendre de nouvelles résolutions pour la nouvelle année à venir. Aussi, mes premières pensées sont des vœux de bonheur et de prospérité pour vous et tous ceux qui vous sont chers. Puisse la nouvelle année nous apporter plus de joie et de paix sur tous les plans. Puisse-t-elle également nous procurer, l'inspiration et l'énergie nécessaire pour faire de notre institution commune, la Banque Nationale d'Investissement (BNI) le véritable outil de développement pour lequel elle a été créée. Au seuil de cette nouvelle année, prenons donc, l'engagement individuellement et collectivement de réaliser cet objectif dans l'effort, la loyauté et l'efficacité

Bonne et Heureuse année 2015!

M. Souleymane CISSE
Président du Conseil d'Administration



Chers Collaborateurs,

L'année 2014 est inexorablement en train de s'achever. Dans cette dynamique visant à capitaliser les derniers jours restant d'une part, et à l'entame du compte à rebours devant faire éclore la nouvelle année 2015 d'autre part, j'aimerais vous traduire à tous, ma satisfaction, pour le travail abattu durant ces derniers exercices.

Je vous ai engagé à l'effort, à la culture de l'excellence et les résultats sont appréciables.

Cependant, loin de nous faire dormir sur nos lauriers, cette situation doit nous faire prendre conscience que la persévérance doit devenir notre leitmotiv. En effet, c'est en faisant chaque jour, un peu plus qu'hier, que nous parviendrons durablement à consolider nos acquis et à affirmer notre positionnement dans l'environnement bancaire de notre pays et de notre zone monétaire. Nous avons le potentiel humain et les capacités pour y parvenir.

C'est aussi l'occasion d'ouvrir une lucarne à l'endroit de notre chère clientèle, pour lui témoigner toute notre gratitude, pour cette confiance sans cesse renouvelée.

Retrouvons donc nos manches, et véhiculons nos valeurs qui, assurément en 2015, conforteront notre position parmi les acteurs clés de notre domaine.

Je ne saurais terminer mes propos sans vous souhaiter à tous et à chacun, pour 2015, la prospérité et le succès, dans le professionnalisme.

Eugène N'Da KASSI
Directeur Général



Chers Collègues,

L'année 2014 nous a permis d'amorcer, à travers ses différentes articulations, la mobilité des effectifs, l'initiation et le développement d'un plan de carrière pour l'ensemble du personnel.

En accord avec la Direction Générale et le Comité de Direction, des chantiers ont été initiés en vue de renforcer l'aspect social au sein de notre institution, tout en améliorant le cadre de travail et le renforcement des capacités à travers les différentes formations.

Les ressources humaines étant le moteur de progression de toute institution, il s'imposait pour nous, d'œuvrer à créer les conditions d'un plein épanouissement de l'ensemble du personnel de la banque. Les avancées sont notables, mais beaucoup reste encore à faire.


C'est pourquoi l'année prochaine, nous continuerons, Dieu voulant, sur notre lancée, afin de permettre à tout un chacun de nous, de tendre vers un mieux-être.

Puisse 2015 apporter la quiétude dans nos familles respectives, la sérénité dans nos différentes fonctions et un plus grand rayonnement pour notre institution.

Joyeux Noël et Bonne Année à toutes et à tous.

Mme YANGNI A. Marcelle
Directeur des Ressources Humaines

LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS



Je
Souhaite à
Tous les mutualistes
Sans exception, une année pleine
De joie, de bonheur, de santé et de
Belles surprises. Que les douze mois à
Venir, soient les mois de toutes les réussites
Professionnelles et personnelles; et que Dieu qui est Amour,
nous accompagne dans nos différents projets
Bonne et Heureuse Année 2015
dans la Paix
du Seigneur.



Amis sportifs
A Nouvel An, nouvel élan.
C'est une nouvelle Année qui commence, une année totalement
dédiée aux sports.
Que nos Ballons ronds, paniers, salles de gym, piscines, etc.
participent, intensément, à notre épanouissement ; Afin que
La santé, la joie, l'amour, la paix, le succès dans nos professions
individuelles et la victoire à nos différentes compétitions
soient notre partage.

*Que grandisse la BNI pour que grandisse l'ASBNI !
Sportivement !!!*

Le Président de l'ASBNI
Ibrahima KONE



Joyeux
Noël 2014



Bonne
Heureuse
Année *2015*