

BNI News

N°82 • Décembre 2015

RETRO

DOSSIER



La Gestion de Patrimoine : Quelques conseils pratiques

04

BNI ACTU'



FIFAS 2015

10



Une année s'achève...

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 Kass

SOMMAIRE



04

DOSSIER



06

BNI ACTU'

RETRO

Élu Edito de l'année

Une affaire de tous...

Toute œuvre humaine s'édifie par étapes successives, rendues possibles par l'assemblage ou la mise en commun d'éléments épars et/ou de contributions diverses.

Pour en arriver à l'érection d'une pyramide, il a fallu des tailleurs de pierres, des transporteurs multicanaux pour en garantir l'acheminement, des ouvriers pour assurer le chantier, des architectes pour coordonner le tout...

Par analogie, plutôt que de se mettre chaque mois, dans la disposition attentiste, en vue de savoir et découvrir les informations du mois ou apprécier un article ou une rubrique bien agencée, il serait souhaitable d'adopter une attitude plus dynamique, visant à faire de nous-même, des apporteurs d'informations. Cela d'autant plus que beaucoup de belles choses se passent dans nos différentes Directions, Départements, Services et Agences sur lesquelles il serait appréciable de communiquer...

Comme dirait l'adage, « C'est en partageant les plus petites choses qu'on en arrive à consolider les grandes » ; tout simplement parce que l'enrichissement du bulletin d'information BNI News, de notre institution est d'abord et avant tout, une affaire de tous... ■

Kader TOURÉ

EDITO

EDITO

Une année s'achève...

A numéro spécial, contenu particulier ! Ce numéro 82 marque en effet, la fin des parutions de 2015. C'est la raison pour laquelle, le Comité de rédaction l'a voulu spécial, en y incluant des articles, particulièrement ceux qui vous ont marqués au cours de l'année et plébiscités par les lecteurs que vous êtes. Bravo à ceux qui ont participé à leurs différents choix...

Vous y retrouverez donc, outre ces articles, d'autres actualités qui ont marqué ces derniers mois, la vie de notre institution et de ces acteurs.

2015 fut une belle aventure, colorée et riche en émotions rédactionnelles. Nous avons essayé, numéro après numéro de vous servir et communiquer notre passion. Y sommes-nous parvenus ? Peut-être pas jusqu'au niveau ou nous aurions voulu vous emmener, mais nous aurions tout de même essayé...

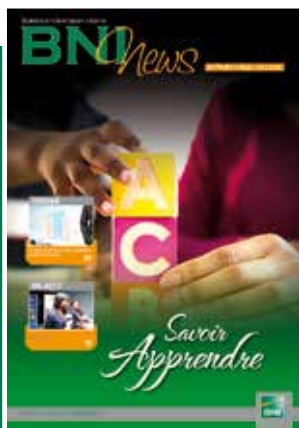
En 2016, nous serons encore là, comme toujours ! C'est pour cette raison que nous attendons de vous des propositions d'articles, des créations de rubriques, en un mot, une bonne implication participative.

En définitive, au-delà des différents discours et spéculations, il faut se rendre à l'évidence qu'une année s'achève...

Excellentes Fêtes de Fin d'Année ■

Bonne lecture et rendez vous le mois prochain

Kader TOURÉ



Directeur de publication

Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs

Léa TANOY YAO

Manuela GUINAN

Kader TOURE

LA PHOTO DU MOIS



La Gestion de Patrimoine : Quelques conseils pratiques



La gestion d'un patrimoine dépend du profil familial ou professionnel de chacun. Mais au-delà des cas particuliers, elle doit aussi respecter certains principes de base. La gestion d'un patrimoine ne se limite pas à sélectionner des placements rentables sur lesquels investir son épargne. Les objectifs sont plus larges puisqu'il s'agit aussi, par exemple, de préparer ou de compléter sa future retraite, d'assurer l'avenir de son conjoint(e) ou encore de prévoir la transmission à ses héritiers. Chaque situation étant particulière, il s'agit ici de rappeler quelques conseils de bon sens.

1. Voir au-delà du simple placement

Si tout épargnant doit veiller à sélectionner les investissements présentant les meilleures performances, la gestion d'un patrimoine intègre d'autres aspects. Parmi les objectifs les plus courants.

- Financer les études de ses enfants : Si vous prévoyez

de consacrer des sommes importantes à l'éducation de vos enfants, évitez les placements qui bloquent votre épargne trop longtemps.

- Assurer l'avenir de sa famille en cas de malheur. L'épargne accumulée aujourd'hui n'y suffira peut-être pas. Vous devez donc penser à souscrire une assurance-décès. En y ajoutant une option « invalidité », car votre patrimoine n'est peut-être pas assez important pour faire vivre votre famille en cas d'arrêt forcé de votre activité professionnelle.
- Assurer l'avenir de son conjoint : le conjoint n'hérite qu'une partie du patrimoine du défunt. Vous devez donc prendre certaines dispositions (testament, donations, etc.) si votre situation l'exige. L'assurance-vie est, dans cette perspective, un bon support, même si le rendement de certains fonds étrangers (en euros par exemple) n'est plus très élevé.

- Préparer sa succession : à partir d'un certain âge et d'un certain niveau de votre patrimoine, c'est une préoccupation qui doit orienter le choix de vos investissements.

2. Bien définir ses objectifs

C'est une évidence qu'il faut rappeler : un placement très rentable constituera un choix médiocre s'il ne correspond pas à vos objectifs patrimoniaux. Vous avez le choix entre trois grandes options :

- Constituer un capital. Ce capital pourrait servir à acheter votre résidence principale ou celle de vos enfants, ou encore pour transmettre à vos héritiers. Exemples de supports à privilégier : le plan d'épargne-logement, le Plan d'Épargne en Actions, l'assurance-vie, etc.
- Percevoir des revenus réguliers dans l'avenir. Ces revenus peuvent compléter une retraite ou une réduction progressive d'activité. Exemples de supports : un investissement locatif

financé par emprunt, un Fonds Commun de Placement (FCP) qu'on pourra transformer, à la retraite, en rente, etc. Percevoir dès maintenant des revenus réguliers pour compléter votre niveau de vie actuel. Exemples de supports : des obligations, un investissement locatif au comptant, certains contrats d'assurance-vie qui procurent des revenus, etc. En fonction de votre âge et de vos objectifs, vous pouvez accepter une part plus ou moins importante de risque. Un cadre de 35 ans pourra, par exemple, investir davantage sur les marchés boursiers qu'un pré-retraité plus soucieux de sécurité.

3. Evaluer toutes les caractéristiques

Un placement, quel qu'il soit, possède quatre caractéristiques fondamentales qui sont intimement liées: le risque, la disponibilité, la fiscalité, la performance.

Le risque est toujours proportionnel à la performance. Celui qui privilégie la sécurité doit accepter une plus-value ou un rendement peu élevé. De même, la performance augmente en principe avec le temps. Les placements à dix ans rapportent en principe plus que ceux à deux ou trois ans.

Mais la notion de disponibilité ne doit pas être confondue avec la liquidité. En effet, la disponibilité est en quelque sorte la possibilité de récupérer ses fonds à un instant donné avec un risque minime de moins-value. Le Plan d'Épargne Logement est sûr mais l'épargne est théoriquement bloquée pendant une période bien déterminée. Ou plus précisément, le rendement prévu sera réduit si vous clôturez le plan avant son terme.

A l'inverse, un portefeuille d'actions est théoriquement liquide mais il est conseillé de prendre ses décisions de cession

en évitant toute vente devant entraîner une moins-value.

La fiscalité, quand elle est très avantageuse, permet une compensation du risque. De même, les incitations fiscales à l'achat de logements locatifs sont censées compenser le surcoût du neuf. A chacun d'évaluer au mieux les caractéristiques des placements pour choisir celui qui correspond à ses objectifs et ses contraintes.

4. Relativiser la fiscalité

La fiscalité ne doit pas être le seul critère de choix. Un bon placement est un placement que l'on aurait choisi même sans avantage fiscal. Il convient donc de relativiser la défiscalisation tout en tenant compte de celle-ci et calculer la rentabilité précise. Cela étant, la rentabilité doit se calculer après impôt. Il faut, en particulier, tenir compte des décalages dans le temps des encaissements, des décaissements et des économies d'impôts. Exemple : certains dispositifs fiscaux étalent les réductions d'impôts sur plusieurs années, ce qui réduit la rentabilité nette finale.

5. Eviter la spéculation

Spéculer sur un placement, c'est prendre des risques importants pour gagner gros en peu de temps. Cette forme d'investissement est incompatible avec la gestion d'un patrimoine, qui implique des choix plus mesurés à plus long terme. Rien n'empêche toutefois de consacrer une petite partie de ses avoirs à des produits à risques et qui offrent des rendements potentiels importants.

6. Diversifier ses supports

Un patrimoine bien géré est un patrimoine équilibré. Sa diversification entre actions de divers secteurs, obligations, produits monétaires et immobilier, permet de « lisser » les effets de la conjoncture et d'assurer sa valorisation à long terme.

La diversification doit même concerner les différents types de supports. Mieux vaut éviter de concentrer son épargne dans un seul établissement financier, sur un seul contrat d'assurance-vie ou dans un seul ensemble immobilier... En revanche, inutile non plus d'éparpiller ses comptes et son patrimoine. Diversification ne signifie pas « atomisation ». Un intermédiaire en Bourse, une ou deux banques ou compagnies d'assurance-vie suffisent. Au-delà, on risque de supporter des frais de gestion ou de tenue de compte inutiles.

7. Adapter ses choix à ses moyens

C'est une évidence qu'il faut rappeler. Est-il bien utile de diversifier à outrance quand on possède quelques milliers de franc CFA sur un compte d'épargne ? Est-il bien utile de chercher à tout prix des produits exonérés de droits de succession quand son patrimoine est modeste ?

8. Privilégiez la régularité

La saine gestion d'un patrimoine implique une certaine régularité dans l'épargne. En matière d'investissements, il faut se méfier des modes et des engouements successifs. Définissez une stratégie et n'en changez pas trop souvent. L'investissement en bourse est un bon exemple de cette nécessaire régularité. **Si vous cherchez à tout prix la « bonne affaire », à grands renforts d'aller-retour sur le marché, vous risquez d'investir à contre-courant et de rater les hausses du marché,** qui sont toujours concentrées sur de courtes périodes. Plutôt que de risquer d'anticiper à tort, investissez régulièrement, par vagues successives. Et cela, quelle que soit la conjoncture. A long terme, vous serez gagnant. Ce qui ne doit pas empêcher, naturellement, de concrétiser ses plus-values en temps utile.

Cérémonie de pose de Première pierre du Relais Paillotes de Jacqueville

Le vendredi 04 septembre 2015, en présence de plusieurs personnalités du corps diplomatique, des populations et autorités de la région, d'une délégation conduite par le Ministre du Tourisme M. Roger KACOU et de Mme Henriette Dagri DIABATE, Grande Chancelière de l'ordre nationale de CI, marraine de la cérémonie a eu lieu la pose de la 1ère pierre du "Relais Paillotes" de Jacqueville.

Le "Relais Paillotes" de Jacqueville est la première d'une série d'infrastructures hôtelières qui sera implantée sur toute l'étendue du territoire nationale, afin de faire de la Côte d'Ivoire un pays touristique de première destination.

Conçu dans l'esprit d'un village touristique, l'établissement utilisera pour son fonctionnement de l'énergie renouvelable avec la mise en place d'un système d'énergie hybride et offrira un cadre exotique avec une gestion participative villageoise, en vue de faire connaître la culture de la région.

Jacqueville à travers les allocutions du Maire M. Joachim BEUGRE, du Président du Conseil Régional M Gabriel YACE, de la Grande Chancelière Mme Henriette D. DIABATE ont remercié le Ministre Roger KACOU, le Gouvernement de Côte d'Ivoire ainsi que toutes les institutions qui les accompagneront dans la mise en œuvre de cette infrastructure.

Un déjeuner a clôturé la rencontre ...



Arrivée de Mme La Grande Chancelière Mme Henriette D. Diabaté



Mme la Chancelière saluant M. ASSI Guillaume, Chef de Département Développement Durable, représentant le DG de la BNI





Ballet de pirogues



...sous l'oeil attentif ...



...des personnalités



Prestation artistique du groupe Niguissaff Kdance



Ouverture de la cérémonie avec une prestation traditionnelle



Bénédictio des Chefs religieux



Libation des Chefs de terres



Discours de bienvenue du Maire



Allocution de M Gabriel YACE, Président du Conseil Régional de Jacqueville



Intervention de M. Roger KACOU, Ministre du Tourisme



Discours de Mme Henriette Dagri DIABATE, Grande Chancelière de l'Ordre nationale



La présentation..



... technique...



Mlle Maya AKRE, Chef de Département Communication et Marketing BNI



M. TRA BI, de la Délégation BNI



M. APHING-KOUJASSI, Directeur de Cabinet du Ministre du Tourisme, M. Marc VICENS du Fond du Tourisme, et M. Guillaume ASSI



Pose ...



...de la 1ère pierre



photo de famille devant la stèle



Distribution...



de cadeaux ...



...aux invités



Coupure du gâteau

FIFAS 2015



Cérémonie d'ouverture



Arrivée...

Du 15 au 17 juin 2015 au Sofitel Abidjan Hôtel Ivoire, s'est tenue la 2^{ème} édition du FIFAS (Forum International de la Finance en Afrique Subsaharienne). Cette édition 2015 organisée sous le thème «Créer un modèle financier africain», a enregistré comme acteur majeur et sponsor principal, BNI GESTION.

Ainsi, pour traduire la synergie du groupe, cette dernière a bénéficié du soutien de la maison mère qu'est la Banque Nationale d'Investissement (BNI), ainsi que de son autre filiale BNI FINANCES; à travers l'animation de stands.

Plusieurs ateliers et panels ont meublé le programme de ces journées, dont celui animé par Mme SAKANDE-KONARE sur le thème « Comment développer des produits financiers en phase avec les besoins des PME/PMI ? ». Nombreux visiteurs et participants venus du monde entier ont été enregistrés.

Il est à noter pour finir, que cet important rendez-vous de la finance, a bénéficié de la présence effective et appréciée, des Ministres KABA Nialé de l'Economie et des Finances Cissé Abdourahmane du Budget et Gaoussou Touré du Transport.



...du Ministre de l'Economie et des Finances



et du Ministre Gaoussou TOURE, Ministre du Transport



Vue



de ...



...l'assistance



M. Fabrice KOM TCHUENTE Directeur Exécutif FINAFRIQUE



Le Ministre lors de son discours



Mme Niale KABA Ministre de l'Economie et des Finances et M. Gaoussou TOURE, Ministre du Transport



Interview de Mme le Ministre



Photos de famille .

Visites de stands



Equipe BNI GESTION



Présentation du stand BNI par M Malick TIO-TOURE, DGA





BNI ACTU'



L'équipe du stand BNI



Mme ADJA CODO Georgine DG de BNI Finances et son équipe



de nombreux visiteurs...

FIFAS 2015
Forum International de la Finance en Afrique Subsaharienne

Créer un Modèle Financier Africain

DU 15 AU 17 JUIN 2015
AU SOFITEL ABIDJAN HÔTEL IVOIRE

Les Panels



Arrivée de M. Abdouramane CISSE Ministre du Budget



Vue des différents...



...intervenants



Questions des participants



Mot de fin de Mme Sakandé



Photo de famille



Interview de fin de forum.



Les Journées du Banquier 2015

Cérémonie d'ouverture



Arrivée...



du Premier Ministre

A l'initiative de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI), s'est tenue du jeudi 17 au vendredi 18 Décembre à l'espace CRRAE - UEMOA au Plateau, la 3ème édition des Journées du Banquier ; sous le thème « la Banque digitale, facteur d'accélération de l'inclusion financière ».

Cette présente activité s'est articulée en Conférences, Ateliers et Panels, et Animations de stands.

Ces journées ont pris fin, par un dîner gala, le vendredi soir, à l'espace Cristal en zone 4.

Kader TOURE



Phase des...



Discours





Vue des officiels



Photo de famille

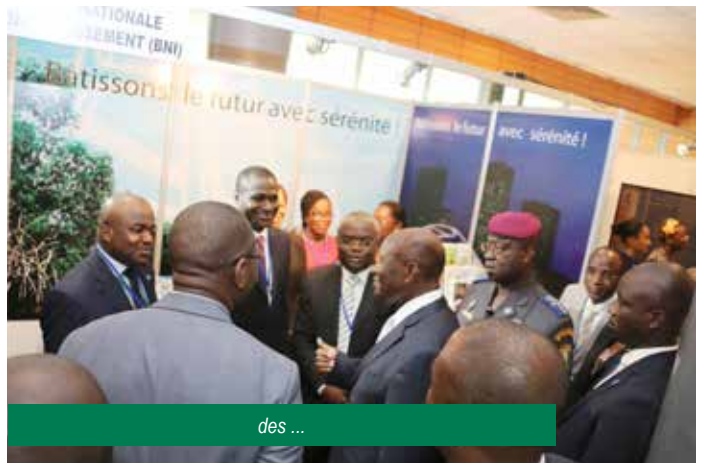
Visites des stands



Coupure du ruban



Passage....



des ...



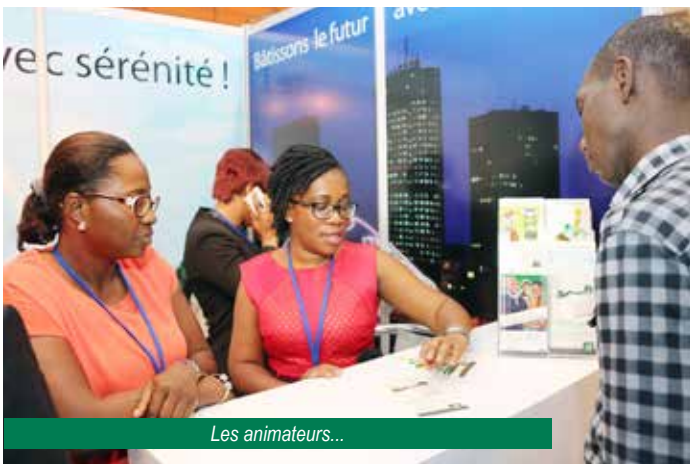
des officiels...



Un des Stands...



confères



Les animateurs...



du stand BNI



Vue des stands

Cérémonie de Clôture





DINER GALA



Le mur



L'appéritif



Début des...



des installations



M. Malick TIO-TOURE, DGA BNI



La table...



BNI



Pendant...



le buffet



Prestation artistique



Organisatrices et consœurs

Bonne
& HEUREUSE ANNÉE 2016



Tournoi Orange Business Soccer



L'AS BNI Vainqueur du Tournoi Orange Business Soccer 2015.

Le samedi 12 décembre 2015 s'est déroulé au terrain de maracana du stade Felix Houphouët Boigny, la très célèbre compétition de Maracaña inter-entreprises, dénommée « TOURNOI ORANGE BUSINESS SOCCER ».

Se jouant à la chaîne en une seule journée, tout a commencé par les matchs de poules puis les phases d'éliminations directes ; desquelles ne devaient rester que deux équipes.

Ainsi, la finale a vue s'affronter l'équipe de la BNI et celle de SNDI FRATERNITE MATIN.

C'est par un score de 2 buts à 0, que la Banque Nationale d'Investissement s'est arrogée le trophée de l'édition 2015 de ce tournoi.



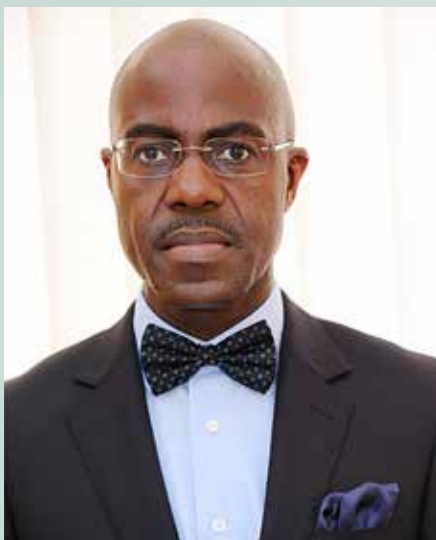
Messages de Fin d'Année

«Les années se suivent et ne se ressemblent pas. Chaque fin d'année constitue pour chacun de nous, l'opportunité de faire le bilan de nos activités, admirer nos succès mais aussi, analyser nos attentes non satisfaites. Parallèlement, elle nous offre également l'occasion de nourrir de nouvelles espérances et de prendre de nouvelles résolutions, afin de ne pas reproduire nos erreurs passées et réaliser nos ambitions légitimes.

Tandis que notre cher pays a résolument pris son envol aux plans économique, financier et social et œuvre inlassablement à la réalisation d'une économie émergente, notre devoir consiste à contribuer de manière positive à cette évolution. Aussi, au seuil de la nouvelle année 2016 et sous le triptyque de la responsabilité, de la loyauté et de l'ardeur au travail, je formule le vœu que, tous ensemble, nous puissions donner à notre institution une nouvelle impulsion à la mesure de la confiance qui a été placée en nous par nos plus hautes autorités. A l'instar de mon message de l'année 2015, prenons l'engagement de faire un peu plus que par le passé. A cet effet, il importe que notre environnement professionnel et social soit le mieux adapté à nos besoins. Aussi, souhaiterais-je, à chacun de vous, à vos familles respectives ainsi qu'à tous ceux qui vous sont chers, une bonne fête de Noël et mes meilleurs vœux de Paix Profonde. »

Bonne et Heureuse année 2016!

*M. Souleymane CISSE
Président du Conseil d'Administration*



Chers Collaborateurs,

Au moment du décompte des dernières heures nous séparant de la nouvelle année 2016, mes pensées vont à l'endroit de chacun de vous, qui dans l'abnégation et l'expression de votre savoir-faire, contribuez chaque jour, à consolider les acquis de notre institution. Le chemin est encore long et nous attendrons encore plus de vous, notamment dans la mise en œuvre des différents chantiers amorcés, en vue de nous inscrire dans des standards et normes internationales. C'est la raison pour laquelle à la suite de la démarche qualité initiée depuis quelques années, nous avons emboîté le pas avec les travaux visant à certifier en 2016, le processus du système de prêts de la BNI.

Les fondements de toutes ces réformes et mutations trouvent leurs explications dans les démarches et orientations tournées résolument vers l'entité « Client », que nous nous devons de recentrer au cœur de nos différentes stratégies et politiques.

En effet, parce qu'ils sont la raison suffisante de la pérennisation de notre enseigne, nous devons nous atteler, chaque jour d'avantage, à faire en sorte d'être la meilleure histoire et la meilleure expérience de banque, pour tous ceux qui un jour nous ont témoigné leur confiance. Puisque l'échec n'est point envisageable dans cette orientation nouvelle, je vous engage tous à l'effort, au professionnalisme et à la rigueur.

nos objectifs personnels, de concrétiser nos ambitions et prendre pieds, dans ce mieux-être auquel nous aspirons tous.

Bonne et Heureuse année 2016 !

M. Eugène N'DA KASSI - Directeur Général



Chers collègues,

L'année 2015, a été celle du renforcement de notre politique en matière de Gestion des Ressources Humaines.

Une politique guidée par le devoir d'accompagner efficacement la Direction Générale, dans sa vision de bâtir une Institution de plus en plus forte.

Nul doute que cette perspective ne pourra se réaliser sans un Personnel épanoui, capable de porter le développement de notre Banque.

C'est la raison pour laquelle, nous avons donné un coup d'accélérateur à nos principaux chantiers, notamment la mise en place du plan de carrière, la formation des effectifs, le plan de mobilité et la détection de talents, - marquée par la promotion et le recrutement interne.

Le chantier est vaste et beaucoup reste à réaliser. C'est donc ensemble, avec le concours et l'engagement de tout un chacun, que nous y arriverons; prenant un pari gagnant sur l'avenir.

A l'occasion de cette année nouvelle, nous formulons pour tous, des vœux de bonheur, de santé et de prospérité.

Puisse l'année 2016, nous apporter le plein épanouissement, tant familial que professionnel.

Joyeux Noël et Bonne Année 2016.

*Mme YANGNI A. Marcelle
Directeur des Ressources Humaines*



Tout comme il n'y a pas d'âge pour faire le sport, Il n'y a pas de moment mieux choisi pour dire merci de la confiance et le soutien témoignés à l'AS-BNI tout au long de l'année 2015.

A tout le personnel de la BNI, l'AS-BNI souhaite que l'année 2016 voit s'accomplir les rêves et réussir les projets, tant sur le plan sportif que professionnel.

Que Dieu accorde à tous et à toute une parfaite santé, de la prospérité de la passion dans toutes les activités, et de l'amour autour de nous et nos proches durant les 366 jours à venir ...

A Chaque année, un nouveau départ, A chaque départ, un nouveau succès, Un succès qui sera le nôtre en cette année 2016. Nous y croyons !...

Que grandisse la BNI pour que grandisse l'AS-BNI Sportivement !

*M. Ibrahima KONE
Président de l'AS-BNI*



Chers collègues,

Une année s'est écoulée, une autre nous ouvre ses portes avec des lendemains à découvrir ensemble. Que 2016, soit pour nous la concrétisation de nouvelles perceptives et nous apporte satisfactions personnelles et professionnelles. Puisse-nous réaliser de nombreux et beaux projets pour notre institution. Bonne et heureuse année !!!

Mme Carolle Djan



A l'occasion de ce nouvel An,

L'ASAD-BNI souhaite à tout le personnel de la Banque, une Bonne et Heureuse Année 2016. Puisse cette nouvelle année être, une année de Paix, de Prospérité et de bonheur partagé.

Que chacun de nous soit, par la qualité de son travail, un maillon essentiel au progrès de notre Institution.

*Mme COFFI Touha Julie VI
Présidente de l'ASAD*





Félicitation à DIOMANDE ZINE SABINE EPSE TOUO caissière à MEAGUI, pour avoir donné naissance à un magnifique bébé, une fillette, le samedi 19 décembre 2015 à 14h.

AGENDA



Les Anniversaires des mois de Janvier

- | | |
|--|---|
| <p>01 Janv.: 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</p> <p>02 Janv.: DIAH MARCEAU Constant</p> <p>03 Janv.: TRA BI Goandie, BOIDY Ida Marcelle</p> <p>04 Janv.: DOSSOU N'GUESSAN Marina</p> <p>05 Janv.: LOKOURY Hortense</p> <p>07 Janv.: DANON Vanessa</p> <p>09 Janv.: KOUADIO Théodore</p> <p>10 Janv.: WALLO Bruno, YOHOU Magguy</p> <p>12 Janv.: TCHIMOU Rémi</p> <p>13 Janv.: SEREBOU GOMEZ Yvette, COULIBALY</p> <p>15 Janv.: COULIBALY Daouda, M'BIA Marianne</p> <p>16 Janv.: BROU Marie Josée, SYLLA Cheickna, TRAORE David, KOFFI Gnanloh Constant</p> <p>18 Janv.: YEO Dougnoumani</p> | <p>19 Janv.: TIO-TOURE Malick, AKOMIAN Marie Josée, SANOGO Cissé Solange</p> <p>20 Janv.: DATTE Euloge, KOUASSI Charles</p> <p>21 Janv.: BESSE Vincent, SANOGO Seydou, DAO Gueye Safiatou</p> <p>24 Janv.: KOFFI Djénéba, KOKORA Guillaume, BOA Romaric</p> <p>25 Janv.: MAWUTION Laetitia, N'DAKPRI Aline, OUATTARA Fatoumata</p> <p>26 Janv.: SILUE Kady, GOSSAN Lionelle</p> <p>27 Janv.: KOUYATE Abdoulaye</p> <p>28 Janv.: KARABOUALI Alimata, N'GOUAN Fabrice</p> <p>29 Janv.: NIAGNE Bertrand Gildas, GBONON Serges Alain</p> <p>31 Janv.: BROU K. Yvonne, ADOU-JABER Lina</p> |
|--|---|

POLITIQUE QUALITE

2015-2017

LA RÉUSSITE, LA RENTABILITÉ ET LA PÉRENNITÉ

de notre Institution dépendent de la confiance et de la fidélité de nos clients. Aussi, réussir à satisfaire le client tout en restant professionnel est le challenge de la Banque Nationale d'Investissement (BNI).

Une telle vision s'inscrit dans le contexte particulier qu'est celui du secteur bancaire. Cela implique de répondre aux attentes des clients et des partenaires, aux contraintes légales et réglementaires ; le tout dans le strict respect du code de déontologie.

Il m'apparaît donc nécessaire de créer et de maintenir au sein de notre Institution, la BNI, une véritable dynamique de la qualité par l'adoption d'une démarche qualité à laquelle l'ensemble du personnel doit adhérer.



CETTE DYNAMIQUE DOIT NOUS ORIENTER VERS

- La satisfaction de nos clients en entretenant une relation commerciale basée sur l'écoute, le conseil, le suivi et l'accompagnement.
- La célérité dans le traitement des dossiers de crédit.
- La maîtrise du portefeuille de crédit pour un meilleur suivi des engagements des clients, dans une relation mutuellement bénéfique.



POUR CE FAIRE, JE DÉFINIS LES OBJECTIFS SUIVANTS

- 1- Respecter pour au moins 70% des demandes de prêts des clients particuliers et entreprises, les délais de traitement et de mise en place de ces prêts.
- 2- Améliorer la qualité des dossiers de crédit et le suivi des engagements de manière à maintenir la dégradation du portefeuille de crédit à un taux inférieur à 2% des cumuls des encours des crédits sains.
- 3- Faire acquérir une culture qualité à tout le personnel impliqué dans le traitement des dossiers de crédit.
- 4- Faire certifier le circuit de traitement des crédits aux clients particuliers et entreprises, au plus tard en juin 2016.



LA PERTINENCE, L'ADÉQUATION ET L'EFFICACITÉ PERMANENTE

de ce système seront assurées dans le cadre d'une Revue de Direction semestrielle.

Le Département Qualité, sous la responsabilité de la Direction de l'Organisation, est chargé de coordonner avec les autres Directions et Départements, les actions qualité relatives aux objectifs, de vérifier que ces derniers sont atteints et d'en rendre compte régulièrement à la Direction Générale.

Je compte sur l'implication effective de tous dans la réalisation de nos missions respectives.

Fait à Abidjan, le 24 juin 2015
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène

