



BNI News

Bulletin Interne d'Information de la BNI • N°19 • Juillet 2010

L'ECOUTE DU CLIENT



► **Dossier**

BNI inside

La BNI s'ouvre à VISA EMV

► **À l'honneur**

Présentation de l'agence

BNI Marché de Gros de Bouaké

► **AS BNI en action**

Les Green Boys en quart de finale
de la coupe APBEFCI

Les prévisions sont bonnes

5 Une gamme de
cartes bancaires
pour vous servir partout

VISA **GIMUEMOA**



Christine Ogilvy

Une avalanche de cartes VISA de magnitude 5 pointe à l'horizon.

Business Gold, Classic Prestige, Classic Elite, Classic Prepaid et Electron.
Avec cette gamme de cartes déjà disponible dans toutes les agences BNI,
vous pouvez en toute sérénité effectuer vos opérations bancaires aux quatre coins
du monde.

Pour connaître toutes les prévisions BNI, contactez votre Conseiller clientèle.

L'ECOUTE DU CLIENT

*« Un client est le visiteur le plus important de nos locaux.
Il ne dépend pas de nous. Nous dépendons de lui.
Il n'est pas une interruption à notre travail,
Il en est la raison d'être.
Il n'est pas étranger à nos activités,
Il en fait partie.
Nous ne lui faisons pas de faveur en le servant,
Il nous fait une faveur en nous donnant l'occasion de le faire. »*

MAHATMA GHANDI

Chers lecteurs,

Le client tient une place importante dans le maintien et l'amélioration de la rentabilité de notre entreprise. Il est le bénéficiaire de nos services et le passeport pour de nouveaux marchés. Mais, le client a le choix. C'est pourquoi, nous devons veiller à ce qu'il continue de nous faire confiance. Gagner et conserver la confiance du client, c'est être en permanence à son écoute et lui fournir des services conformes à ses attentes.

La BNI, qui ambitionne être la banque du plus grand nombre, a compris que notre métier consiste à réaliser les désirs de nos clients. L'amélioration de la sécurité des paiements et des retraits par l'affiliation de la BNI au nouveau standard international de cartes à puce VISA EMV en est la preuve. Vous en saurez plus dans le DOSSIER de Check DIARRA.

Dans le même élan, la BNI soucieuse de conserver et de conquérir de nouveaux clients veille à la qualité de sa relation client. Elle a initié ce mois de juillet une campagne de sensibilisation QUALITE, introduite par le mot d'ordre « la qualité commence par l'écoute du client » pour dire que « le client ne dépend pas de nous, c'est nous qui dépendons de lui ».

Ce mois-ci, vous saurez pourquoi l'agence BNI de Bouaké Marché de Gros, avec à sa tête M. COULIBALY Fousséni, est honorée de servir la clientèle du Marché de Gros.

Chers lectrices,
Chers lecteurs,

Parce que le client attend beaucoup de nous, nous devons exceller dans les services que nous offrons. La qualité, c'est avant tout être à l'écoute du client qu'il soit interne ou externe. Soyons donc plus proche des clients BNI et à la hauteur de la confiance qu'ils placent en nous !

Bonne lecture à toutes et à tous.
Et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

BNI INSIDE

Depuis le 02 juillet 2010, la BNI a mis en ligne un portail intranet dénommé « BNI INSIDE ».

Cet outil est un réseau informatique utilisé à l'intérieur de la banque et basé sur les techniques de communication d'Internet. Il est destiné à la centralisation, à l'échange et au partage d'informations, de documents entre les utilisateurs, connus et autorisés. L'intranet permet d'optimiser la circulation des informations en offrant les principaux services que sont :

- ▶ l'échange de courriers électroniques,
- ▶ le partage des nouvelles et des agendas,
- ▶ la disponibilité et l'échange de documents et d'informations,
- ▶ le partage des données de l'entreprise,
- ▶ le travail de groupe,
- ▶ la gestion de la circulation des documents et du travail collaboratif.

Ainsi donc, vous pourrez découvrir sur « BNI INSIDE » :

- ▶ le mot de notre Président Directeur Général ;
- ▶ les espaces réservés à la Direction Générale, aux directions, aux départements et aux filiales de la BNI ;
- ▶ les notes de service de la Direction Générale ;
- ▶ les notes d'informations de la DRH,
- ▶ l'annuaire des agents de la BNI,

- ▶ les procédures, directives et instructions ;
- ▶ des textes réglementaires,
- ▶ les états (ORION et autres applicatifs) ;
- ▶ etc.

Loïn d'être un phénomène de mode, l'intranet est le passage d'une informatique de productivité à une informatique à valeur ajoutée où la communication est le maître mot.

Dans ce contexte, l'intranet constitue l'environnement technologique ouvert nécessaire à l'émergence d'une entreprise. L'intranet se doit d'être le support d'une refonte globale de la stratégie de l'entreprise dans un monde économique en profonde mutation, et pas un projet limité de mise en œuvre d'un serveur web ou d'une messagerie en interne.

En général, les facteurs d'échecs les plus fréquents d'un projet intranet sont la rupture avec la hiérarchie et les pouvoirs établis d'une part et l'absence de convergence entre les objectifs du projet et une réorientation de la stratégie d'entreprise, d'autre part.

Rappelons toutefois, qu'aucune technologie ne saurait résoudre en elle-même des problèmes d'organisation ou de management, et l'Intranet n'est qu'une technologie.

Aussi, il nous revient d'en faire un outil privilégié de management et de communication incontournable pour la BNI.

A bientôt sur BNI INSIDE !

BNI S'OUVRE A VISA EMV !

La BNI s'est affiliée à VISA International via le GIM-UEMOA en décembre 2008. Le démarrage de nos projets Acquisition et Emission VISA EMV a donc débuté en janvier 2009, et nos projets sont aujourd'hui, rentrés dans leurs phases actives avec la mise en ligne (ou le GO LIVE) des fonctions Acquisition sur GAB et Emission pour notre gamme de cartes VISA EMV. En terme de couverture monétique, il s'agit d'une solution Full EMV VISA en Acquisition et Emission.

De quoi s'agit-il exactement ?

• VISA EMV Acquisition

Lors de notre projet Acquisition, la BNI a certifié aux normes EMV de VISA trois marques de guichets automatiques : DIEBOLD, NCR & WINCOR-NIXDORF. Le réseau de GAB BNI est constitué de deux types de GAB : les GAB sur site (adossés à des agences BNI) et GAB hors site (GAB libres déployés dans Abidjan et sa banlieue). Ces GAB, en plus des fonctionnalités de retraits d'espèces, de consultations de solde et d'édition de mini relevés, permettent pour certains de déposer des espèces et des chèques avec une comptabilisation immédiate ou différée. Ces guichets acceptent aujourd'hui toutes les cartes à puce EMV ou à piste de VISA. Désormais, tous les porteurs de cartes VISA, qu'elles soient à piste ou à puce peuvent utiliser le parc de GAB de la BNI !

• VISA EMV Emission

Du fait de notre affiliation précédente au GIM-UEMOA, la phase Emission de notre VISA EMV a abouti à la mise en œuvre d'une gamme de cartes VISA couvrant l'ensemble des populations. Nos cartes VISA EMV sont co-brandées GIM/VISA.



Mais en fait, qu'est ce que l'EMV ?

Devant la nécessité d'améliorer la sécurité des paiements et retraits par carte, les principaux acteurs de la monétique dans le monde ont décidé de « passer à la puce ». EMV qui veut dire **Europay – MasterCard – Visa**, est le nouveau standard international de cartes à puce progressivement adopté par tous les pays. C'est une palette de spécifications standardisant les échanges entre cartes et terminaux (GAB, TPE, etc.).

EMV propose ainsi l'utilisation de la puce afin d'accroître le niveau de sécurité des cartes bancaires dont la fraude est de plus en plus courante (sur la piste).

Un autre atout du standard EMV est qu'il apporte à la carte bancaire une dimension multi applicative. La carte bancaire ne se limite plus aux fonctions de retrait et de paiement bancaire mais peut fournir d'autres services comme celui de porte-monnaie électronique, de carte de fidélité, de carte d'assurance, etc.

Quels sont les produits VISA EMV que propose la BNI ?

Les cartes VISA pour les particuliers :

- **Les cartes adossées à un compte bancaire**
 - ▶ La Carte VISA Classic Prestige
 - ▶ La Carte VISA Classic Elite
 - ▶ La Carte VISA Electron Plus
 - ▶ La Carte VISA Electron
- **La carte non adossée à un compte**
 - ▶ Une Carte VISA Classic Prepaid
- **Les cartes VISA pour les entreprises**
 - ▶ La Carte VISA Business Gold
 - ▶ La Carte VISA Classic Elite Entreprise.

Quelles sont les fonctionnalités des cartes VISA EMV de la BNI ?

- **Dans les guichets automatiques de la BNI**
 - ▶ Retraits d'espèces sur Compte Chèque (et éventuel Compte d'Epargne si-joint)
 - ▶ Consultations de solde
 - ▶ Editions de mini relevés
- **Dans les distributeurs affichant les logos VISA et/ou GIM-UEMOA**
 - ▶ Retraits d'espèces
 - ▶ Consultations de solde (si possible sur le distributeur)
- **Dans les commerces affichant les logos VISA ou GIM-UEMOA**
 - ▶ Paiements sur le TPE

Sur Internet

- ▶ Paiements sur tous les sites marchands acceptant la carte VISA.

Quels sont les services annexes des cartes VISA EMV de la BNI ?

- **Assurance Individuelle Décès Accidentel et IAD**
 - ▶ Pour les cartes VISA Electron, VISA Electron Plus, VISA Classic Elite & VISA Classic Prestige. Cette assurance est incluse dans la carte, donc pas de frais supplémentaire pour le porteur.
- **Des services d'assistance à l'étranger pour la carte VISA Business Gold**
 - ▶ Remplacement de la carte en urgence
 - ▶ Dépannage Cash de \$ 2.000
 - ▶ Assistance médicale et juridique
- **Assurance optionnelle Dommages Carte**
 - ▶ Cette assurance garantit les risques de perte, vol ou destruction de la carte bancaire par le remplacement de celle-ci.

Quels sont les prix et plafonds d'opérations des cartes VISA EMV de la BNI ?

Voir tableau ci-dessous

CARTES VISA PARTICULIERS					CARTES VISA ENTREPRISES	
PREPAID	ELECTRON	ELECTRON PLUS	CLASSIC ELITE	CLASSIC PRESTIGE	CLASSIC ELITE ENTREPRISE	BUSINESS GOLD

COMMISSION ANNUELLE CARTE (FCFA TTC)

4 400	14 000	20 000	29 700	69 300	48 400	110 000
-------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

PLAFONDS RETRAITS (FCFA)	JOUR
	SEMAINE
PLAFONDS PAIEMENTS (FCFA)	JOUR
	SEMAINE

DANS LA LIMITE DU SOLDE DISPONIBLE	200 000	500 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	2 000 000
	500 000	1 000 000	2 000 000	3 000 000	2 500 000	4 000 000
	200 000	500 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	2 000 000
	500 000	1 000 000	2 000 000	3 000 000	2 500 000	5 000 000

Check DIARRA



Formation de l'AIAFD

Les participants attentifs à la présentation du DAF de la NSA

La Formation de l'AIAFD

Du 14 au 18 juin 2010, la BNI, en tant que membre de l'AIAFD (Association des Institutions Africaines de Financement du Développement) a pris part à la formation de haut niveau en gestion de risques dans le milieu bancaire, organisée par ladite institution sur : le risque crédit, le risque de marché, le risque opérationnel et le risque de liquidité, organisée par l'AIAFD.

Au terme de la formation, la BNI a convié les participants à une visite dans une entreprise ayant bénéficié de son financement. Tous se sont déplacés jusqu'à Adzopé à la NSA (Nouvelle Scierie d'Adzopé), où un déjeuner a mis fin à la visite.

Signature de convention entre la BNI et le PNRRC

Dans le cadre du programme de sortie de crise en Côte d'Ivoire le

PNRRC (Programme National de Réinsertion et de Réhabilitation Communautaire) et la BNI ont signé le jeudi 15 juillet 2010 au siège de la BNI à l'immeuble SCIAM un accord de partenariat visant à favoriser la réinsertion des ex-combattants démobilisés et groupes d'auto-défenses démantelés.

Par cette convention, la BNI s'engage à faciliter les ouvertures de comptes aux ex-combattants, ex-membres de groupes d'autodéfenses démantelés, aux groupements bénéficiaires de projets partenaires et au personnel du PNRRC. Elle participera au financement de projets rentables pouvant assurer le remboursement des prêts consentis dans le cadre du partenariat. En retour le PNRRC mettra à la disposition de la BNI les listes de projets de réhabilitation d'infrastructures situés dans sa zone de couverture, sensibilisera les acteurs de son programme à ouvrir leur compte à la BNI et rendra



disponible son personnel pour le suivi des activités faisant l'objet du présent accord.

La Campagne QUALITÉ

Sur impulsion de la Direction Générale, la Direction de l'Audit Général a initié une campagne sur la qualité avec pour objectif essentiel de sensibiliser le personnel sur les notions de base de la qualité.

Cette campagne d'une durée de 6 mois, s'articulera autour de 4 thèmes et 6 messages à diffuser. Ce mois de juillet marque le début de cette campagne avec pour 1er thème : « l'écoute du client ». Des affiches relatives au thème ont été distribuées et collées dans tous les bureaux de la BNI.

D É M A R C H E Q U A L I T É



La Qualité commence par l'écoute du client !

www.bni.ci Financer pour développer

AS BNI en action

LES GREEN BOYS EN QUART DE FINALE DE LA COUPE APBEFCI

Le samedi 17 juillet 2010, au stade du Lycée Technique de Cocody, des supporters de la BNI et de la BACI sont venus nombreux encourager leurs équipes.

Les joueurs de la BACI se sont battus avec acharnement tout au long de ce match comptant pour le tournoi de l'Association des Professionnels de Banques et des Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEFCI). Malgré une solide défense, ils sont tombés sous les buts de Traoré Issouf, Agnimel Alain, et Wango Hervé qui ont porté ainsi notre AS BNI en quart de finale sur le score de 3 buts à 0. Bravo à nos champions et bonne chance pour le prochain match !



AS - BNI

Une équipe qui gagne

PRESENTATION DE L'AGENCE DE BOUAKE MARCHÉ DE GROS



Equipe BNI

Bouaké Marché de Gros

Parlez-nous de votre agence ?

Banque de proximité, en février 2007 la BNI est la première banque qui a ouvert ses guichets aux populations de Bouaké après la crise avec l'agence de Bouaké Commerce.

Militante de la bancarisation de tous et soucieuse de la sécurité des fonds de sa clientèle, la BNI a ouvert le 08 septembre 2008 une 2nde agence sur l'axe Bouaké-Katiola au sein du Marché de Gros de Bouaké.

Le Marché de Gros de Bouaké est un

complexe de grande envergure qui contribue énormément au développement de l'économie sous-régionale. En effet, il permet aux producteurs, acheteurs, et vendeurs locaux de faciliter les échanges commerciaux de produits vivriers avec les pays de la sous-région.

Le marché de Gros de Bouaké est composé d'environ 2 000 opérateurs économiques regroupés au sein de neuf filières (céréales ; igname ; fruits et coco ; légumes ; manioc et dérivés ; oignon ; banane plantain).

Motivée par tous ces arguments, la BNI a voulu :

- Se rapprocher davantage des opérateurs économiques, concentrés sur le site dudit marché, du grand marché de Bouaké et des quartiers de Sokoura, Djambourou et Dar Es Salam ;
- Contribuer à l'amélioration du faible taux de bancarisation des populations
- Faciliter et sécuriser leurs opérations commerciales ;
- Accompagner les opérateurs de la région dans leurs activités en leur apportant l'appui financier nécessaire.

Rôle de votre agence ?

Le rôle de notre agence est de détecter les besoins de la clientèle et apporter des solutions. La gamme de produits assez riche de la BNI nous permet d'offrir à notre clientèle un service bancaire de qualité.

Missions de votre agence

Faire sans relâche la promotion de la BNI dans notre zone d'exploitation et gérer de manière dynamique la relation commerciale avec la clientèle.

Mettre un accent particulier sur la prospection, la collecte, la distribution du crédit, la vente des produits et services de la banque en vue du développement optimal de notre fond de commerce.

Objectifs de votre agence

Elaborer une stratégie efficace susceptible de nous aider à atteindre en fin d'année les objectifs fixés par la Direction Générale. Veiller également à la bonne gestion des risques en vue de limiter les pertes financières de la banque.

Profil



Coulibaly Fousséni

Responsable d'agence BNI Bouaké Marché de Gros

Présentez-vous ?

Je me nomme Coulibaly Fousséni. Je suis le Chef de l'agence de Bouaké « Marché de Gros ».

Votre parcours ?

Je suis titulaire d'un diplôme d'Ingénieur en Marketing Management obtenu à l'ESICOM (Ecole Supérieure d'Informatique et de Commerce). Sur le plan professionnel, je suis également détenteur du Brevet

Professionnel Bancaire délivré par le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB).

J'ai commencé ma carrière bancaire à la BIAO en Mars 1996. J'y ai occupé le poste de Chargé de Fonctions Administratives dans deux services que sont :

- le Service Virements dans lequel je m'occupais du traitement des salaires, des virements locaux et internationaux etc....
- le Service Traitement de chèque dans lequel j'étais chargé de la compensation, du suivi des comptes internes du service, du traitement des chèques locaux et des chèques en devises etc....

Fort de cette expérience acquise pendant six ans à la BIAO, j'ai intégré en juillet 2002 la BNI où j'ai occupé plusieurs postes au service PCO avant

d'être nommé Chef de ce Service en février 2004. En janvier 2008, j'ai été affecté en province. D'abord à l'agence de Korhogo où j'ai passé un bref séjour de cinq mois en qualité de Chef d'Agence intérimaire puis Responsable Administratif à l'agence de Bouaké. Depuis septembre 2008, je suis le Responsable de l'agence de Bouaké « Marché de gros ».

Vos objectifs ?

L'objectif principal visé est de contribuer à la réalisation du budget fixé par la Direction Générale. Nous nourrissons également l'ambition de nous positionner comme leader de notre marché.

Votre vision pour la BNI ?

Contribuer au développement et au rayonnement de la BNI, faire de la BNI une banque moderne aux standards internationaux.

AGENDA :

Anniversaires du mois de août :

- 03 août :** Bamba Mohamed,
Bouedy Marie Ange
- 04 août :** Séa Raphaël
- 07 août :** Kouakou Gaisy Fabrice,
N'Guetta Mockey
Gaetan Serge,
Tanon Béké Carine
- 08 août :** Bossé Hermann,
Gossan Opko
- 09 août :** Kouamé Jean Luc
Léblouah
- 10 août :** Aladé Patrick
- 12 août :** Bahoué Marina Goué
- 13 août :** Kossonou Affoua Marie
France, Kouassi Mariam
Sangaré
- 19 août :** Edoukou Roland
Ghislain
- 20 août :** Gbahi Honoré
- 21 août :** Achi Aka Léon
- 22 août :** Koffi Yao Jean Philippe
- 23 août :** Diarra Bakary
- 24 août :** Kéita Rokia
- 25 août :** Diby Akissi Kan Louise,
- 28 août :** N'Dakpri Hervé Serge
- 31 août :** Kouakou Amena Rita

DEPART/ARRIVÉE

Bienvenus : Kouassi Kah Rosine

Départs : 0

OBJECTIF QUALITÉ

MESSAGE QUALITÉ

La concurrence entre les banques est de plus en plus rude et le client en est conscient si bien qu'il est devenu très exigeant. Dans ce contexte très concurrentiel, les entreprises prévoyantes et ambitieuses développent des concepts managériaux qui leur permettent de faire face à la concurrence et de mettre en confiance leurs clients.

Ainsi, certaines entreprises optent pour LA DEMARCHE QUALITÉ.

En effet, se lancer dans une démarche qualité pour une banque, c'est afficher son engagement à mettre à la disposition de ses clients et partenaires, des produits et services répondant à leurs besoins et attentes. C'est aussi les rassurer qu'elle prend

toutes les dispositions en interne pour que les produits et services créés à leur attention les satisfassent. Pour atteindre correctement et professionnellement cet objectif, la banque doit s'appuyer sur la cohésion de ses ressources internes. Mais cela n'est possible que par une ECOUTE INTERNE.

Mais comment s'ECOUTER ?

L'affiche qualité de ce mois de juillet, montre la forme la plus archaïque de l'écoute : deux boîtes de lait reliées par une corde. Pour dire que l'écoute du client n'est pas toujours aisée. Mais c'est dans la capacité à bien écouter que réside le mérite de fournir des prestations de qualité. En effet, dans toute relation quelle qu'elle soit, il y'a toujours un client et un fournisseur, soit de façon unilatéral, soit à tour de rôle. Il est donc nécessaire pour la réussite d'un échange client/fournisseur que le fournisseur fasse TOUT pour écouter son client, en se posant les questions suivantes :

- Dans ma relation de travail avec mon collaborateur du même service ou d'un autre service, qui est le fournisseur et qui est le client ?

- A quel moment je deviens client et lui fournisseur ou vis versa ?

- Quand je suis le fournisseur, qu'est-ce que je lui fournis et quelles sont ses attentes vis-à-vis de moi ?

- Connaissant ses attentes, comment je m'organise pour les prendre en compte en vue d'assurer sa satisfaction ?

- Est-il régulièrement satisfait du travail que je fais à son attention ?

- Si non, comment puis-je m'améliorer ?

- Si oui, alors j'ai fait un travail de QUALITE !

En somme,
DE MA CAPACITÉ À BIEN ÉCOUTER
MON CLIENT INTERNE DÉPEND
SA SATISFACTION RÉGULIÈRE.

DE LA SATISFACTION RÉGULIÈRE
DE MON CLIENT INTERNE DÉPEND
LA SATISFACTION REGULIERE DU
CLIENT BNI. ALORS, RESTONS TOUS
À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS
INTERNES : C'EST UN DEVOIR BNI !
NOUS VOUS SOUHAITONS UNE
LECTURE QUALITATIVE ET
RENDEZ-VOUS EN AOÛT POUR
UN AUTRE THÈME.

Sita KONEYEO
Responsable Qualité

TANDEM DE CHOC

Mon binôme et moi avons gardé le contact depuis notre retour des Journées Stratégies de Bassam. Malgré la distance qui nous sépare, nous nous appelons pour prendre de nos nouvelles. Lorsque je suis en mission à Abidjan, je passe lui dire bonjour. Je peux dire que j'ai la chance d'avoir pour binôme Houango Hervé-Joel qui est quelqu'un de sympathique, agréable et disponible. Il est venu avec son adorable fille pour me soutenir lors du baptême de mes enfants en mai dernier. Il a fait une escale récemment à Bouaké pour connaître mon lieu de travail alors qu'il partait en mission dans le nord du pays. C'est vraiment quelqu'un de bien. Que Dieu renforce nos liens.

Fousséni COULIBALY

Je suis vraiment heureux d'avoir Coulibaly Fousséni comme binôme. J'ai avec lui une relation simple et sincère. Nous nous appelons souvent et saisissons les occasions qui nous sont offertes de nous rencontrer pour partager un peu de nos intimités. J'imagine qu'il a apprécié la visite que je lui ai rendue lorsque j'allais en mission à Boundiali. Moi aussi j'ai été ravi de le retrouver. Je l'ai découvert un peu plus. Il m'a parlé avec humilité de son parcours professionnel, des défis qu'il a relevés et des succès qu'il a connus depuis son entrée à la BNI. C'est un homme consciencieux, doux et attachant. La BNI a la chance de l'avoir et moi j'ai le privilège d'être son binôme.

Hervé-Joël HOUANGO

Directeur de publication :

V.J. NEMBELESSINI-SILUE

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Fatoumata SAKANDE, Manuela
GUINAN, KONE Sita, Hermann
BOSSE, Tardy KOUASSIBLE,
Fousseni COULIBALY,
DIARRA Check

Océane Opiy