

## L'estime *de Soi*



### **BNI ACTU'**

Fête Nationale 2016  
en province



### **VIE & AVIS DES AGENTS**

La BNI Vainqueur du  
championnat des banques

# 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<sup>ème</sup> 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 BNI ACTU'



18 VIE ET AVIS  
DES AGENTS

## EDITO

### *L'estime de soi*

**D**e Lao Tseu (Philosophe Chinois né en -590 Av J.C) en passant par les penseurs existentialistes comme Jean-Paul Sartre, tous sont unanimes que le vrai changement, part de l'intérieur...

Que faut-il en comprendre ?

Il n'y a de substantielles révolutions, avec en viseur une transformation, voire une amélioration de notre environnement, que lorsque nous constituons nous même, le prototype, le modèle des changements que nous voulons voir opérer.

En un mot, l'on ne peut exiger des autres, que ce que l'on a, avec succès expérimenté soi-même, sur soi. C'est dans cette optique, que nous nous devons de devenir la mesure des mutations de notre environnement, quel qu'en soit sa spécificité.

Cependant, pour des résultats efficaces, il s'impose que l'auto mutation soit guidée par une bonne notion de l'estime de soi ■

*Bonne lecture et rendez-vous au prochain numéro*

*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





## JOURNEE DES BANQUES A TOROGUHE

**A** l'initiative des responsables de l'Ecole de Gendarmerie de TOROGUHE (EGT), s'est tenue le 20 Juillet dernier, une journée dédiée à la présentation des offres commerciales de banques aux élèves. Ainsi, à l'instar des autres structures bancaires, l'agence BNI DALOA y a participé.

Cette action visait d'une part, à recruter de nouveaux clients, parmi ceux domiciliés chez les confrères, et fidéliser ceux déjà en portefeuille, par la promotion de nos nouvelles offres avantageuses, d'autre part.

De fait, dans la matinée, suivant un ordre déterminé par tirage au sort, les Institutions bancaires ce sont succédées les unes après les autres dans un amphithéâtre

archi-comble, pour présenter leurs produits et services.

Ce fut ensuite dans l'après-midi, la phase de réceptions dans les stands, des différents prospects intéressés, pour des entretiens et explications plus approfondies des offres BNI. Il en a résulté de nombreux rachats en cours, outre les nouvelles ouvertures.

Il est juste à préciser que l'Ecole de Gendarmerie de Toroguhé, c'est un potentiel de 705 élèves de 2ème année, auxquels il faut ajouter une proportion similaire pour ceux de la 1ère année ainsi qu'une cinquantaine de personnes, constituant le personnel encadreur.

*Wilson GOURI  
(Conseiller de clientèle - Gagnoa)*



Salle archie...





...comble



Intervention de Wilson Gouri. et...



..Soumahoro Souleymane....



...lors du passage de la BNI.





## LA RANDONNEE PEDESTRE DE FERKE

**A** l'initiative de la F.I.R.A.PE (Fédération Ivoirienne De Randonnée Pédestre,) s'est tenue le samedi 16 juillet 2016 la randonnée pédestre de Ferké.

Les participants se sont, dès 6H, donné rendez-vous à la place Alassane OUATTARA, point de départ de l'activité.

Ainsi, afin de parfaire les échauffements, les coaches sportifs

ont orchestré une séance de mise en forme et de fitness.

C'est sous le coup de 7H30, que la procession a démarré, rythmée par la fanfare, afin de boucler les 6km environ, du parcours.

Partenaire officiel de cet évènement local, promouvant la culture du sport, la BNI a doté les participants de T-shirts.

Après près de 02 heures de trajet, c'est aux environs de 9h20 que la marche s'est achevée ; donnant lieu à l'opération de don de sang.

Vue que la fête fut belle, aux dire des participants, Vivement la prochaine édition.

*Abdoulaye KOUYATE  
Chef d'Agence BNI Ferké*



Unité chargée de..





.. la sécurisation de la marche.



Fanfare devant rythmer la marche.





Vue des encadreurs ....



... et des officiels.



Gymnastique...





...et étirements...



..avant le début de la marche.



Participation active des agents de la BNI.



Des participants.



## LA BNI À L'AG DU SYNAMIC-CI



La Banque Nationale d'Investissement (BNI) à travers son agence principale Joseph Anoma, a été honorée par le SYNAMIC-CI (Syndicat National des Agents du Ministère du Commerce de Côte d'Ivoire).

Le samedi 30 juillet 2016, s'est tenue en effet, à partir de 9h à la rotonde de la Cité Financière au plateau, l'assemblée générale ordinaire de ce syndicat, sous le thème de la lutte contre la cherté de la vie ; avec une invitation spéciale pour notre institution, seule banque conviée. Cette lucarne fut l'occasion pour BOA Romaric Conseiller de Clientèle des Particuliers, lors de l'intervention pour le compte de la BNI, de

présenter les différentes offres de la banque, avec un développement détaillé des nouveaux taux de prêts aux particuliers.

Marquée par la présence effective du Ministre Jean-Louis BILLON, cette Assemblée Générale Ordinaire a vu la participation de la délégation de la BNI, composée de :

- DIBY Akissi Kan Louise
- BOA Romaric
- N'GUESSAN Marie Josée

En chiffre, le SYNAMIC-CI, c'est plus de 800 membres, dont 600 domiciliés à la BNI.

*Romaric BOA  
Conseiller de clientèle Anoma*



Vue de la salle...





...et des participants.



Intervention et ....



..exposé de la BNI.



Offre de présents au Ministre ...



..et aux officiels par la BNI.





# FETE NATIONALE 2016, EN PROVINCE

**A** fin de commémorer les 56 ans d'accession de notre pays à l'indépendance, plusieurs manifestations ont été organisées dans les villes de l'intérieur. Nous nous proposons de vous faire partager les cérémonies des villes de Méagui, Abengourou et Toupah.

## À MEAGUI

**A** l'instar des autres villes du pays, la ville de MEAGUI a connu une grande effervescence pendant la célébration de la fête nationale le dimanche 07 Août dernier.

La commémoration a débuté autour de 10h, avec l'arrivée de M. OUATTARA LENEKPHORO, préfet par intérim, de M. N'DRI YAO, maire de la localité et de l'honorable SALE POLI, député de la région.

Après l'allocution du préfet par intérim et les salutations aux différents chefs coutumiers présents, la cérémonie a débuté avec le défilé des gendarmes, suivis des troupes militaires et des gardes municipaux.



Après ces différents passages, nous avons assisté aux passages des communautés, marqués par la présence fortement remarquée de la communauté Burkinabé ; traduisant la réalité suivant laquelle, avec une composition d'environ 70% de la population locale, c'est elle qui rythme la vie et les activités de la ville.

Ce fut après, l'étape de la remise des prix aux différents vainqueurs de la course de moto réalisée la veille.

C'est par un vin d'honneur chez le sous-préfet, que la cérémonie officielle s'est achevée.

*Sekou CISSOKO  
Chef d'Agence MEAGUI*





Défilé militaires



Passage des gendarmes



Passage remarqué....



... de la Communauté ....



... burkinabé





L'association des femmes nigériennes



La Communauté malienne



La Communauté sénoufos



Vue de la Tribune

## À ABENGOUROU



Honneur au drapeau, rendu par la gendarmerie





Intervention du Préfet.



Passage des entreprises de la ville, dont la BNI



Les officiels, parmi lesquels le Maire et le Député

## À TOUPAH



Aperçu des Officiels





Passage ...



... des participants pour la BNI....



...devant les tribunes officielles



Quinzaine Produits-BNI

# SOLDDES

## des Comptes Chèques

*Du 15 au 31 Août 2016, venez ouvrir votre*

Compte Chèque\* à

ZER

OFF  
CFA



\* Offre soumise à conditions

[www.bni.ci](http://www.bni.ci)

*Financer pour développer*







## LA BNI VAINQUEUR DU CHAMPIONNAT DES BANQUES

C'est une joie indescriptible qui s'est emparée du camp des joueurs et supporters de la BNI, au coup de sifflet final, le samedi 16 juillet 2016, à l'issue du match opposant la BNI à la BICICI. En effet, pour la première fois de son histoire, l'AS BNI venait de se hisser sur la plus haute marche du championnat de football du COSIBEF-CI, en s'arrogeant le titre de « champion des banques 2016 ».

Ce sacre s'est fait de la manière la plus élégante qui soit, avec un score fleuve de 4 buts à 1 ; rajoutant un plus de saveurs à cette victoire historique.

Dans la foulée, nos vaillants Green Boys ont fait une razzia, en s'arrogeant outre le titre, le trophée de l'équipe Fair-Play, ainsi que le trophée du meilleur buteur décroché par l'artificier Sekou MARA.

En attendant de vous faire un large reportage sur la future présentation des différentes distinctions à la Direction Générale, félicitations aux joueurs, encadreurs et supporters.

DISCIPLINE + FAIR PLAY + EFFICACITE = VICTOIRE





# CHRONIQUE D'UNE VICTOIRE ESPEREE

C'est bien loin l'époque des défaites de l'AS BNI, avec des scores consistants. Comme dirait une certaine publicité d'un opticien, « ça c'était avant » !

Cette stature qu'on lui connaît aujourd'hui, est la résultante des politiques et œuvres des différents bureaux qui se sont succédés à la tête de l'association sportive de la Banque Nationale d'Investissement, depuis sa création dans les années 70, à l'époque de la Caisse Autonome d'Amortissement (CAA).

Nous sommes aujourd'hui Champion ! Ce fait indéniable, s'est construit peu à peu, au fil des rencontres ponctuant le championnat.

En effet, mettant en confrontation 11 équipes, le championnat s'est bouclé en 11 journées, avec pour la BNI, les confrontations suivantes :

1 <sup>ère</sup> Journée	<b>BNI 3 - AFRILAND 0</b>
2 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 1 - NSIA BANK 0</b>
3 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 1 - ECOBANK 1</b>
4 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 4 - BACI 1</b>
5 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 5 - BOA 1</b>
6 <sup>ème</sup> Journée	<b>EXEMPTÉ</b>
7 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 1 - SGBCI 0</b>
8 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 1 - SIB 3</b>
9 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 1 - VERSUS BANK 0</b>
10 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 4 - ORABANK 0</b>
11 <sup>ème</sup> Journée	<b>BNI 4 - BICICI 0</b>

Ainsi statistiquement, c'est par 01 défaite, 01 match nul et 08 Victoires, que nos athlètes ont validé leur ticket pour le titre ; capitalisant au passage 26 Buts marqués, contre 06 encaissés.

C'est la transition toute trouvée pour ouvrir une lucarne sur les buteurs du championnat 2016. A ce niveau, c'est encore la BNI qui

s'est hissée sur la plus haute marche, largement devant ECOBANK et NSIA BANK.

BUTEURS	BANQUE	NOMBRE DE BUT	CLASSEMENT
MARA Sékou	BNI	10	1 <sup>er</sup>
DIGBEU Franck	ECOBANK	6	2 <sup>ème</sup>
OUATTARA Ahmed	NSIA	6	3 <sup>ème</sup>

Nous ne saurions finir sans vous présenter les membres de l'Equipe de foot de l'AS BNI, qui au cours de ce championnat 2016, ont décroché le trophée de l'équipe Fair-Play.

## Liste par poste des joueurs de football de l'AS BNI

GARDIEN DE BUT	
TRAORE Vessaly	BNI GESTION
ATTAQUANTS	
COULIBALY Doteheni	CAISSE INTEGRALE
DOSSO Ali	BNI DABOU
ETTE Jean Paul Souleymane	BNI GESTION
GUEDE Tagbo N'Guily de Ziguia	PCO
MARA Sékou	MONETIQUE
TAPE Yagba Bernadin	DRIF
TRAORE Issouf	PMG
MILIEUX	
ABBE Yaya Euloge	ARCHIVES
ACHI M'Bai Gilles	DIRECTION DU RISQUES
ATTETE Koudou Edouard	DCBR
DOUMBIA Kassoum	BNI YOPOUGON
KONATE Ibrahima	DCE
MIAN Emeyao Serge-Abraham	CONFORMITE
DEFENSEURS	
AGNIMEL Deh Guy Alain	DCE
AGOSSI Yannick	DJC
ELLOH Hugues Arnaud	DFC
FADIGA Mamadou	BNI GESTION
M'BAHIA Kouadio Joseph	TRESORERIE
SANGARE Bakary	CAISSE INTEGRALE
LES COACHS	
DIABATE Mohamadou	
KOUAME Brou Francis	





L'AS BNI.



Instant avant la rencontre contre NSIA.



Séances de débriefing...



...lors des mi temps



Encadrement technique ...





... et supporteurs



Liesse après la victoire contre la BICICI



Décor d'une....



...3ème mi temps



... bien méritée...



## LES BREVES

■ A l'initiative d'AFRIK ESTHETIQUE, s'est tenue le lundi 25 Juillet 2016, au Centre Pilote de Port-Bouet, une session de formation, au profit des coiffeuses et esthéticiennes. M. Kader TOURE, Chef de Produit au DCM de la Banque Nationale d'Investissement (BNI) y est intervenu sur le thème « La Culture de l'Epargne et accès au financement ».

■ Le samedi 27 Août 2016, se déroulera la Journée du banquier, organisée par le COSIBEF-CI. Ce sera l'occasion de rencontres sportives entre les différentes banques engagées.

■ Du 15 au 31 Août 2016, la BNI initie une Quinzaine-produits portant sur les comptes chèques ; dont les ouvertures se feront exceptionnellement durant cette période, à zéro francs

■ Finaliste de la Coupe des Banques, la BNI s'est inclinée le Samedi 20 Août, par le score de 1 but à 0, contre la BOA

■ Jusqu'au 31 décembre 2016, les clients titulaires d'un compte chèque de la BNI pourront bénéficier de l'octroi d'un prêt Scolaire, avec un taux de 7% HT

■ Les trophées du Vainqueur du Championnat, du Meilleur buteur et du Vainqueur de la Coupe seront remis lors de la Supercoupe qui opposera la BNI à la BOA, vainqueur de la Coupe



## LES ANNIVERSAIRES DU MOIS D'AÔÛT



- 01 Août : N'GUESSAN Amanzou G .Stevens
- 03 Août : BAMBA Mohamed; BOUEDY Née Kouamé A. Marie-Ange M.; DOUMANTE T. Boni E.; KOUAME Epse ADJOUE E. L. Agnes
- 04 Août : SEA Raphael
- 05 Août : TOURE Marie Mariam
- 06 Août : YAO N'Gonian F. Alexandra
- 07 Août : TANON Epse Azah B. A.-Bie Carine ; KOUAKOU Epse Koffi M. Sydonie ; KOUAKOU G. Fabrice ; N'GUETTA Mockey G. Serge
- 08 Août : BOSSE Hermann ; ZAMBLE Bi Ta Yves D.
- 09 Août : KOUAME Jean Luc Leblouah
- 10 Août : ALADE Patrick Laurent N'gnui
- 10 Août : KONATE Ibrahima, OUATTARA Gniguétio Joelle
- 12 Août : BAHOUÉ Marina Goue
- 13 Août : SANGARE Epse Kouassi Mariam ; KOSSONOU Affoua S. Marie-France
- 16 Août : FADIGA Epse Cisse Mariama
- 17 Août : OUATTARA Douyeri Patrick
- 21 Août : YAO Adjoua Constance
- 22 Août : KOFFI Yao Jean Philippe
- 23 Août : DIARRA Bakary; YEO Zahatio Grace-Lea
- 24 Août : KEITA Rokia ; VOVO Marie Pascale
- 25 Août : DIBY Akissi Kan Louise
- 27 Août : KOUAKOU Epse Ogoussan Diane R. Joelle Y. ; MARA Sekou ; GNANGO Stephane
- 28 Août : N'DAKPRI N'dri Herve Serge Augustin
- 29 Août : DIOMANDE Zine Sabine Epse TOUO
- 31 Août : KOUAKOU Epse SUY Amena Rita



# 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





# Le prêt scolaire BNI

pour résoudre l'équation de la rentrée

$$\frac{\text{prêt scolaire BNI} + \text{enfants heureux}}{=} \text{rentrée réussie}$$



Copyright M&M  
M&M

**Avec le Prêt Scolaire BNI, vous avez la formule pour une rentrée réussie.**

Jusqu'au 31 décembre, rendez-vous dans toutes les agences BNI pour résoudre l'équation de la rentrée scolaire.

Nos Conseillers de Clientèle se tiennent à votre disposition pour toutes informations.

[info@bni.ci](mailto:info@bni.ci)

*Financer pour développer*

