

## DOSSIER



Epargne et placements financiers  
**04**

## BNI ACTU'



Lancement du produit «  
Epargne Gagnante BNI » **09**

# La Qualité de l'Accueil

# 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*



## 04 DOSSIER



## 07 BNI ACTU'



## 10 LA VIE & L'AVIS DES AGENT

Hommage à feu  
Vanessa KORANDJI Epse AKOSSO

## Savoir Apprendre

«Lorsque les enfants disent allons jouer où on a joué hier, c'est parce qu'ils en ont gardé un bon souvenir ». Ce proverbe extrait du patrimoine sénoufo, traduit au-delà du fait tangible ou perceptible, une dimension abstraite, qui cependant, en est la raison suffisante ou déterminante.

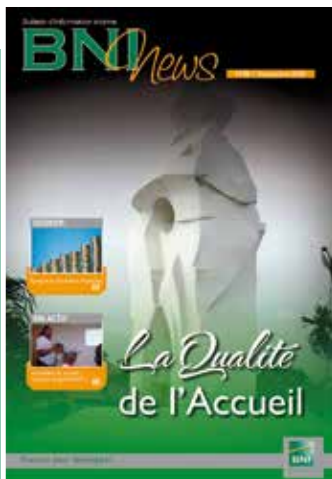
### *Que comprendre ?*

Ce qui nous fait aller dans un restaurant, c'est la réputation dont on a eu écho ou la spécificité du ou des mets qu'on y concocte. Par contre, ce qui nous fera y revenir ou en faire une bonne prescription, c'est bien tout le déploiement qui sera fait tout autour, afin de rendre notre passage dans ce lieu, particulier et spécial.

C'est en partie ce que recherchent nos clients, chaque fois qu'ils consultent notre enseigne, visitent nos agences ou sollicitent nos caisses : juste de la distinction, qui commence par la qualité de l'accueil servi... ■

*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



# Épargne et placements financiers



L'épargne est considérée comme la partie du revenu d'une personne ou d'un foyer qui n'est pas immédiatement consacrée à la consommation ou à la satisfaction d'un besoin et qui est mise de côté. Le plus souvent, l'épargne est constituée pour des dépenses futures. La notion d'épargne peut prendre plusieurs formes :

- **L'épargne liquide** : elle permet d'avoir de l'argent immédiatement disponible. A l'origine placée chez soi dans un « bas de laine » ou une tirelire, elle est aujourd'hui placée sur un compte en banque. Mais elle est le plus souvent non rémunérée lorsqu'il s'agit d'un compte courant et peut même perdre de la valeur s'il y a de l'inflation (c'est-à-dire si les prix augmentent), comme c'est le cas en ce moment dans notre environnement.

- **L'épargne financière** : elle permet de disposer, à terme, d'une augmentation des sommes placées dans des produits

financiers ou même dans l'immobilier. Cela correspond à un investissement, permettant de dégager un rendement fonction de l'horizon de placement choisi.

- **L'épargne volontaire** : c'est la partie de l'épargne que l'on choisit de mettre de côté.

- **L'épargne forcée** : L'épargne peut être forcée et dans ce cas, le montant mis de côté n'est pas lié à une décision personnelle et volontaire. C'est le cas, par exemple, des prélèvements sociaux qui apparaissent sur les bulletins de salaire et destinés aux institutions de sécurité sociale et de prévoyance retraite, qui reverseront cette partie du salaire à terme.

Le plus souvent, quand on parle d'épargne, il s'agit de l'épargne volontaire, de l'argent que l'on décide de placer. La vie quotidienne exige aujourd'hui, de notre part, de prendre des précautions pour éviter de subir les effets d'imprévus. Constituer

une épargne est l'une des réponses pour faire face à ces situations qui peuvent survenir dans la vie. Quel que soit notre objectif comme, par exemple, se préparer au financement d'un projet personnel, constituer une réserve pour notre famille, préparer l'avenir de nos enfants, préparer notre retraite, optimiser la trésorerie de notre entreprise, de notre association ou même faire face aux dépenses imprévues, il existe une gamme diverse et variée de produits de placement et des produits d'épargne assortis d'une rémunération et des avantages fiscaux intéressants que l'on peut retrouver notamment sur les marchés financiers.

Dans cette perspective, il est important de connaître, pour chaque type de produit d'épargne, à savoir Actions, Obligations, OPCVM (FCP ou SICAV), assurance-vie, épargne salariale, etc., pour qui ils sont faits, quelle est leur fiscalité, comment les



acquérir. Pour être à même, un jour, de dialoguer avec notre conseiller, et bénéficier des nouvelles dispositions sur l'information et le conseil, nous devons être en mesure de répondre aux questions que sera amené à nous poser notre conseiller sur notre situation financière - ce qui inclut nos revenus disponibles (capacité d'épargne), nos actifs liquides, notre portefeuille financier et, le cas échéant, nos actifs immobiliers - mais aussi nos objectifs d'investissement (épargne de précaution ou financement d'un projet, horizon de placement, préférences concernant le risque ou la sécurité). Il n'existe pas de placement miracle, qui permette de gagner à coup sûr et qui réponde à tous les besoins. **Un placement est bon quand il est adapté à notre situation et à notre objectif.** Avant d'investir, il convient de mener une vraie réflexion sur sa situation, ses perspectives, ses besoins et ses objectifs avant de chercher à savoir à quelle porte frapper pour trouver le bon interlocuteur. De plus, selon que l'on puisse bloquer son argent pendant une période courte, moyenne ou longue, les placements doivent être orientés vers des solutions différentes. Ainsi, dans un premier temps, il convient de se poser quelques questions clés avant d'investir.

### 1- Quel est notre horizon de placement ?

La durée d'un investissement est un élément clef pour le choix d'un produit d'épargne ou d'investissement adapté. Si nous plaçons notre argent pour quelques mois, ou si nous sommes susceptibles d'en avoir besoin à tout moment, il ne faut pas prendre de risque et privilégier les formules sûres, qui garantissent un maintien ou une progression du capital. A l'inverse, si nous avons un horizon d'au moins huit à dix ans, car nous disposons déjà d'une

solide épargne de précaution pour faire face à un besoin d'argent, nos choix sont très ouverts. Une prise de risque peut alors être envisagée afin de tenter d'engranger des performances supérieures à celles des formules sans risque.

**1.1- Le court terme :** Les professionnels ne considèrent généralement qu'un investissement devant durer moins de 3 ans fait partie du « court terme ». Ils recommandent alors des formules sans risque, comme les livrets d'épargne, les SICAV monétaires ou tout autre support offrant une garantie sur la durée prévue. Leurs performances ne sont pas élevées (légèrement supérieures à l'inflation en général), mais c'est le prix de la sécurité.

**1.2 - Le moyen terme :** Entre 3 et 5 ans, un placement est « à moyen terme ». Il n'autorise pas une prise de risque importante car sur cette durée, les marchés financiers peuvent baisser fortement et ne pas complètement se redresser. Cependant, avec une bonne diversification, il devient possible de gagner plus qu'avec des produits à court terme,

sans mettre en péril le capital placé. Des obligations ou SICAV d'obligations, des fonds collectifs légèrement diversifiés en actions ou affichant un profil « prudent » ou « équilibré » trouvent toute leur place sur cette durée.

**1.3- Le long terme :** Au-delà de cinq, notre investissement est « à long terme ». Le temps devient alors notre meilleur allié, car il permet d'investir sur des marchés boursiers qui connaissent de fortes variations à court et moyen terme, mais qui sont historiquement les plus rentables sur des durées longues, puisqu'ils finissent toujours par se redresser, même après une crise, avant d'attaquer de nouveaux sommets.

### 2- Quels sont nos objectifs en matière de placement ?

On ne choisit pas les mêmes placements selon que l'on cherche à se constituer un capital ou, au contraire, si l'on souhaite tirer des revenus d'un capital existant.

Dans le premier cas, les formules de « capitalisation » sont les mieux indiquées, car les gains sont réinvestis au fur et à mesure.





Dans le second cas, des produits de « distribution », qui reversent les bénéfices (ou une partie) aux souscripteurs s'avèrent mieux adaptés. On ne choisit pas non plus les mêmes sortes d'investissements si l'on investit ses premières économies - il ne faut pas prendre de risques ! - ou si l'on fait fructifier une somme d'argent importante, qui autorise une large diversification en actions, risquée mais payante à long terme. Ne manquons pas aussi d'adapter notre gestion financière au but poursuivi : si nous épargnons pour préparer l'acquisition d'un logement, pour disposer d'un complément de retraite dans quelques années, ou pour payer les études de nos enfants, évitons toute prise de risque excessive qui serait susceptible de nous empêcher d'atteindre ce but le jour venu. Mais n'oublions pas que c'est le temps qui est le facteur le plus important, sauf si nous nous plaçons dans une optique de spéculation.

### 3- Quel est notre tempérament ou profil d'investisseur ?

Il ne suffit pas d'avoir du temps devant soi pour dynamiser son épargne sur des marchés financiers prometteurs mais risqués. Il faut aussi avoir un tempérament capable de supporter les crises et de tenir le cap dans les tempêtes. Si une perte de 10% de notre

capital nous fait endurer des nuits blanches, ne nous gâchons pas la vie en investissant en bourse plus de 10 à 20% de nos économies. Privilégions, dans ce cas, des placements aux évolutions régulières, comme l'assurance-vie avec ses fonds garantis qui offrent un bon compromis à long terme et permettent de dormir tranquille. En définitive, que nous soyons débutants ou initiés dans le domaine des finances, les conseils en placement financier sont toujours appréciables. En effet, les champs d'investissement sont tellement larges qu'il est impossible de se tenir au courant de tout.



Si nous sommes plutôt formés au métier ou chevronnés, nous rentabiliserons sans mal les conseils de placement financier qui sont donnés dans la presse spécialisée ou dans les Bulletins Officiels de Cotes (BOC). Nous saurons également interpréter les chiffres publiés par la Bourse et les sociétés cotées ainsi que les autres indices boursiers tels que les indices BRVM 10 et BRVM Composite. Dans ce cas, une simple lecture régulière de ladite presse nous tiendra lieu de conseils en placement financier, encore faudrait-il qu'elle soit bien fournie en informations financières et boursières. Mais si nous ne sommes pas encore familiarisés avec le jargon et les fonctionnements de la bourse et des différents produits d'épargne, nous risquons de nous sentir un peu perdu sans avoir recours à des conseils en placement financier plus précis. Dans ce cas, pas question de renoncer à faire fructifier notre argent. Mais nous allons devoir nous entourer de professionnels qui sauront à la fois écouter et comprendre nos projets, et les traduire en conseils en placement financier concrets.



# Opération Tabaski 2015 – Le Rouge Vient à Vous

Du 21 au 26 Septembre 2015, s'est déroulée l'action opérationnelle MoneyGram, « le Rouge vient à vous ». C'est en fait une Caravane organisée pendant la période de la fête de Tabaski visant à animer l'ensemble des points de vente des banques du Consortium, localisés

dans les communes de Port Bouët (Abattoir) et d'Adjamé (Grand marché).

Ainsi lors du passage de la caravane, tous les clients, sur présentation de leurs reçus d'opérations effectuées dans cette période, étaient invités

à tourner la roue et gagnaient systématiquement le cadeau sur lequel l'aiguille s'arrêtait. Nombreux sont les clients, qui sont repartis heureux des récompenses gagnées.

## Don à la Communauté burkinabé



## Don à la Communauté mairienne



## Don à la mosquée Al Nour à Adjamé St Michel



# MoneyGram : Opération « Back To School » 2015



Comme de coutume depuis 04 ans, le Consortium des banques exploitant le service de transfert MoneyGram, a initié du 1er au 31 Octobre 2015 l'Opération « Back To School 2015 ».

Cette présente édition s'est déroulée suivant 03 axes à savoir :

- Une campagne média par affichage 12m<sup>2</sup> et insertions presse
- Une opération trafic, orientée vers la clientèle, visant à offrir des gadgets scolaires (cartables, trousse, cahiers) à chaque Opération d'Envoi.
- Une action de réhabilitation d'école, dont la remise des clés, vue l'ampleur des travaux, interviendra début 2016.

Nous vous reviendrons en images, sur la cérémonie d'inauguration de l'école réhabilitée ■

Kader TOURE

# Journées des banques des énarques 2015



Chaque année, l'École Nationale d'Administration (ENA) organise des « journées des banques ». Cette activité a pour objectif de

favoriser les premiers contacts des énarques avec les institutions bancaires, d'une part, et leur permettre d'ouvrir leurs comptes

de domiciliation de salaires, d'autres part. L'édition 2015 qui s'est déroulée en plusieurs étapes les 09, 10, 12 et 13 Octobre dernier, dans l'enceinte de l'ENA, a permis de prendre en compte les admis au concours direct de la fonction publique. Nombreuses étaient les banques présentes, parmi lesquelles la BNI, avec en tête de file, l'agence d'Agban, renforcée par les agences de Danga et Palmeraie. C'est au total, spontanément, **322 comptes**, qui ont été ouverts, en attendant les retombées à court et moyen termes. Félicitations aux chefs des agences concernées et à leurs équipes ■

*Kader TOURE*





## Lancement du produit « Epargne Gagnante BNI »



Vue de quelques participants

Le mercredi 14 Octobre, est intervenu le lancement de la commercialisation du nouveau produit de bancassurance de la BNI, dénommé **Epargne Gagnante BNI**.

Conçue en partenariat avec SUNU Assurance-vie, **Epargne Gagnante BNI** est une épargne de capitalisation d'une durée de 15 ans, se modulant en 02 paliers de

souscriptions à savoir, 5.500 FCFA et 10.500 FCFA; permettant à terme, aux souscripteurs, d'obtenir 1 ou 2 millions de FCFA. Sa particularité est d'être ponctuée par des tirages au sort trimestriels, toute la durée de vie de la police d'assurance ; permettant ainsi aux clients de recevoir avant échéance, le capital garanti. Le taux d'intérêt est de 3,5%/an, avec une majoration découlant de la participation aux bénéfices techniques et financiers de SUNU.

Cette commercialisation fait suite à la tenue de plusieurs formations sur le produit, initiées à Abidjan et en Provinces, à l'attention des Chefs d'agences et Conseillers de Clientèle, par les équipes de SUNU et de la BNI (DCM et DORG)

C'est en somme un produit attrayant, qui au-delà de l'élan à développer une culture de l'épargne au bénéfice des clients titulaires de comptes chèques, permettra à la BNI de collecter chaque mois, des commissions sur les prélèvements de souscriptions.



Mme N'DIAYE et M. DJODJO de SUNU

### AGENDA



### Les Anniversaires des mois de Sept.-Oct.

- |          |   |          |  |
|----------|---|----------|--|
| 02 Déc.: | KOUASSI Adjoba Flora Nadine   | 23 Déc.: | N'DAKPRI NEE FOFANA Hassanata Vanessa, DOBE Elodie Flora                           |
| 04 Déc.: | KOFFI épse COFFI Ameya Anicette   | 24 Déc.: | DIOMANDE Massesse  |
| 05 Déc.: | MILANINI épse ADOU Olivia P., KACOU Louis Valentin, SORO Abdoulaye  | 25 Déc.: | KOKO N'GORAN Théophile, MONNEY Inès Rebecca  |
| 06 Déc.: | GROUA Kéziah Esther   | 26 Déc.: | BOUEDOU BI Agenor Ouidi  |
| 07 Déc.: | GUINAN Joanne Manuela, ELOGNE Tape-Dalebba Marie  | 27 Déc.: | AKA née TUEI Lou Pélagie Marlene   |
| 08 Déc.: | OUEDRAOGO épse BERITE Ami Yasmina   | 28 Déc.: | KINIMO Marie Odile   |
| 09 Déc.: | TOURE Kader Abdoul, MBALA Jocelyne  | 29 Déc.: | KONE Yacouba   |
| 10 Déc.: | YAO épse Pekoulas Marina, BEDIKON Kouassi   | 30 Déc.: | BOMA épse MEDA Anne Marie Kanga, TANO Yao, CAMARA Sounan Roger, YEO Kassoum Kaponh |
| 11 Déc.: | ANE KOKO Marie Florence D.  | 31 Déc.: | COULIBALY Soumaila   |
| 12 Déc.: | KONAN Koffi Ange Patrick, BROU Amino Estelle-Amandine   |          |  |
| 13 Déc.: | COULIBALY Karna Patrice   |          |  |
| 16 Déc.: | ESKIN Jean-Yves Roland, ADOU Able Narcisse, KOUADIO Brigitte  |          |  |
| 17 Déc.: | KOUADIO N'GORAN Urbain, N'GORAMA Edwige   |          |  |
| 18 Déc.: | AKE DJEDJE Richard, CISSOKO Fatoumata, OUATTARA Fandaha   |          |  |
| 19 Déc.: | LOROUGHNON Désirée Suy-Bla Marie-Thérèse, M'BROH Armel France P., KONAN Kouakou, KAKOUO épse N'DIA Gralo Maria Juliana, LOHORE Hermann Michael, ADJON Vincent |          |  |
| 20 Déc.: | OUATTARA Madjata  |          |  |
| 21 Déc.: | GOURI KOUAME Wilson   |          |  |
| 22 Déc.: | OUATTARA Ferlaha, KONE NEE SALAMI Awa, KOFFI N'GUESSAN Kevin  |          |  |



# Hommage à feue Vanessa KORANDJI Epse AKOSSO

**L**e Samedi 26 Septembre 2015, Vanessa Lisette s'en allait prématurément, après une vie épanouie, riche en partages et en expériences vécues.

Ceux qui ne l'ont pas côtoyé de près, ont pu aisément à travers les émotions et témoignages des uns et des autres, convenir que c'était quelqu'un de bien. Sans vouloir susciter de la tristesse, BNI News a voulu à travers ces quelques lignes, rendre hommage à celle, qui a su donner de son savoir-faire et de son savoir être à notre institution la BNI ; en dénote les mots à son attention de son Chef de Zone et de son Chef d'Agence:

*« Nous avons eu beaucoup de plaisir à travailler avec toi, Vanessa. Pendant tout le temps passé ensemble, nous avons apprécié, ta bonne humeur, ta rigueur, ton professionnalisme et ta discrétion. Sans être devin, nous te prédisions une belle carrière, que ton amour du travail bien fait aurait su combler de succès... »* **TRAORE DAVID**

*« Sachez que Vanessa par l'exemplarité de sa carrière, nous laisse le souvenir d'une femme intègre, droite avec un grand cœur. Elle était une « collègue-amie » appréciée. Chaque personne avec qui elle a travaillé, gardera d'elle un souvenir impérissable. Que son âme repose en paix auprès du Père Eternel ».*  **SEREBOU YVETTE GOMEZ**

C'est Shakespeare qui dit que *« la vie est comme une scène de théâtre, ou chacun vient, joue sa partition et s'en va »*. La sienne, elle l'a bien jouée...

Ainsi, s'il est vrai que l'on ne meurt vraiment, que lorsque l'on a disparu du cœur et des pensées de ceux que l'on a connu, alors Vanessa fait partie des immortels qui peuplent nos souvenirs, parce qu'ils y sont ancrés...

Merci pour tout !

Kader TOURE



# « CROSS DE BABI POUR LA SANTE »

Sous le concept de courir pour la santé, la structure WADEN organise depuis 02 ans, le « Cross de Babi ».

Cette présente édition se déroulera le dimanche 20 décembre 2015, à 7h, avec l'hôtel communal de Cocody, comme lieu de rassemblement.

Par ailleurs, les dons et contributions recueillis, iront cette année, pour la lutte contre le paludisme.

Nous vous reviendrons sur le déroulé, dans le prochain numéro de BNI News.

Bonne course de santé à tous ■

WADEN présente

**« LE CROSS DE BABI POUR LA SANTE »**  
 Au profit des actions de lutte contre le paludisme

2<sup>ème</sup> Edition

**VENEZ PARTICIPER A CETTE COURSE EXCLUSIVE  
 POUR VOTRE SANTE ET LA SANTE DE L'AUTRE**

**Dimanche 20 Décembre 2015**  
 dans le District d'Abidjan

**CONTACTS: 40.60.07.95 / 58.27.15.42 / 22.43.48.89**

Logos des sponsors: NDSTALGIE, BNI, SAF'ART, NSIA ASSURANCES, VISAGES, Déclie!, Select, @BIDI@N.NET.



Les taux  
de **prêts**  
incroyablement  
réduits jusqu'à

**7%**



## Voyez désormais en grand!

Avec les taux d'intérêts réduits, profitez de prêts pouvant aller jusqu'à 7% et réalisez vos rêves

- ~~9%~~ **7%** pour le prêt scolaire
- ~~12%~~ **8,5%** pour le prêt à la consommation
- ~~15%~~ **8%** pour le prêt immobilier