



Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

# Newsletter

N°3 | octobre 2019

84, Chaussée Prince Louis Rwagasore B.P. 990 Bujumbura - Burundi

Tél. : +257 22 26 52 00 +257 22 22 10 18 E Mail : newsletter@bancobu.com Swift : BC BU BI BI



**BANCOBU**, Nouvelles méthodes de travail, nouveaux comportements pour booster L'Innovation, La Productivité et La Rentabilité», telle est la ligne éditoriale de la newsletter retenue par le Management de la Banque.

2

EDITORIAL

Projets Transformation Digitale et Conduite de Changement.

4

DEVELOPPEMENT  
DES RESSOURCES HUMAINES

Usage et Gestion des Nouvelles Technologies de l'Information dans la Communication interne.

6

DEVELOPPEMENT  
COMMERCIAL

Faisons connaissance avec BANCOBU WEB BANK.

8

DEVELOPPEMENT DU RESEAU  
ET INCLUSION FINANCIERE

Faisons un tour à BANCOBU-MUTAHO.

10

ACTUALITÉS

Les faits les plus marquants ainsi que l'actualité au sein du secteur bancaire.

12

POUR MEMOIRE

Indicateurs clés de risques (ICR)  
La Charte graphique du logo Bancobu  
Mission-Vision-Valeurs de la Bancobu.

**Chef de la rédaction**  
Prosper Banyankiye

**Développement Commercial**  
Mélyse Irakoze et Ghyslaine Arakaza

**Développement des RH**  
Catherine Ntisezerana  
Divine Gakima

**Développement du Réseau et inclusion financière**  
Augustin Ndikuriyo, Jean Bosco Niyongabo,  
Parfait Mpundu et Eric Nizigiyimana

## EDITORIAL

### Projets de Transformation Digitale et Conduite de Changement.

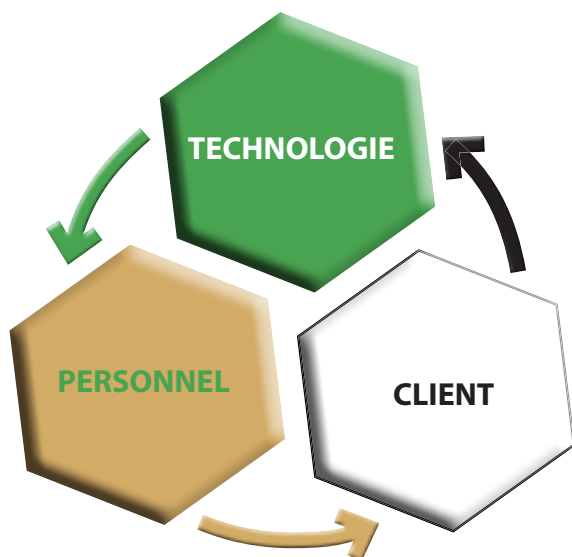
Le Management de la Banque vient d'adopter les cadres des Projets de transformation digitale (Amplitude Up, Plateforme mobile).

Si le chronogramme prévisionnel de ces projets est respecté, au cours du deuxième semestre 2020, la Bancobu sera à l'ère de la digitalisation et du multicanal. Disons plutôt que la Banque aura juste acquis une infrastructure technologique de pointe lui permettant de mettre en œuvre sa stratégie de distribution multicanal.

La stratégie multicanal consiste à offrir des services à la clientèle en utilisant à la fois les canaux BRICK et les canaux CLICK. (voir newsletter n°2).

Installer une infrastructure technologique est une étape importante mais ne suffit pas. C'est juste un des éléments de la trilogie générant la production de service, à savoir :

**TECHNOLOGIE-PERSONNEL-CLIENT.**



Quand la technologie change, il faut aussi s'assurer que les acteurs (PERSONNEL-CLIENT) sont préparés pour adopter de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux comportements dans cet environnement multicanal. En effet, leur relation va être certes de plus en plus virtuelle mais aussi exigeante que le contact physique.

Tenez! Un client aura une option d'avoir à la fois son compte Amplitude et son compte mobile dans une application embarquée sur son téléphone mobile. En un seul click, un client pourra initier une transaction dont il attend un dénouement aussi rapide. Suivant le niveau d'automatisation des transactions, le personnel de la Banque en back office aura à gérer plusieurs portails qui canalisent les instructions de la clientèle digitale et des centres d'appel pour répondre aux diverses demandes de cette clientèle. Il doit agir avec diligence.

L'enjeu majeur est d'optimiser l'expérience client sur tous les canaux de distribution de nos services afin d'éviter qu'un canal puisse altérer l'image de marque de la Banque.

Conscient de cet enjeu, le Management de la Banque vient de mettre en place une Equipe Risques et Conduite de Changement en vue d'accompagner le personnel et la clientèle dans la transformation de leurs comportements respectifs en perspective des services qui seront déployés à l'issue de Projets de Transformation Digitale.

La conduite de changement passe par l'identification des caractéristiques des cibles en l'occurrence le personnel et la clientèle. La cible-personnel de la Banque a été suffisamment décrite dans la newsletter n°1.

Rappelons que 50% du personnel ont un âge inférieur à 35 ans. C'est un personnel relativement jeune et donc potentiellement apte au changement pour gérer la relation client CLICK ; utilisant les nouveaux canaux (GAB, Web, SMS, USSD, ...).

Quant à la cible-clientèle, le plan d'action de fiabilisation de la base de données, un autre chantier important, va révéler ses caractéristiques afin d'analyser les voies et les moyens pour l'amener à utiliser ces nouveaux canaux. En plus des clients en place (90.088 au 25/10/2019), la Banque vise des millions de prospects qui pourront ouvrir des comptes sur la plateforme mobile.

Bref, l'implication et la participation du personnel (clientèle interne) dans la démarche de transformation digitale est un facteur clé de réussite.

Devenons TOUS à la fois catalyseurs et acteurs de ce changement tout en notant que les innovations digitales en vue n'auront de sens que si elles s'accompagnent davantage de productivité et de rentabilité de la Banque telles que prônées par le Plan de Transformation de la Banque 2018-2022.

**Prosper BANYANKIYE.**



## DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Usage et Gestion des Nouvelles Technologies de l'Information dans la Communication interne

### La Communication interne, un enjeu de la stratégie d'entreprise

L'information est le pivot du système organisationnel de toute entreprise. Aujourd'hui, la circulation de l'information est devenue un enjeu majeur dans la stratégie d'entreprise.

Identifier les circuits d'information de l'entreprise est donc une force à la fois pour le salarié et le manager, car cela permet à toutes les parties de détenir l'information utile au bon moment. S'il est avéré que détenir l'information utile est primordial pour un salarié, il devient, de ce fait, important pour le manager de savoir diffuser l'information et de savoir utiliser ses flux pour le développement de sa communication interne.

Les Technologies de l'information et de la communication (TIC) apportent de nouvelles formes de circulations de l'information, un partage plus facile des informations, une diffusion plus rapide de l'information, une communication quasi-instantanée.

Elles permettent aussi de développer, par le travail coopératif, le partage des compétences et l'esprit d'équipe.

### Les nouvelles formes de circulation de l'information à la BANCOBU : Allstaff@bancobu.com

Dans son Plan de transformation 2018-2022, la BANCOBU s'est donnée pour objectif de relayer rapidement l'information à tous ses employés. C'est par cette voie en partie que les nouvelles méthodes et les nouveaux comportements prendront racine afin de booster l'Innovation, **La Productivité et la Rentabilité** de la Banque.

C'est pour cela que le Management a mis en place une messagerie électronique professionnelle qui sera désormais le canal à utiliser par le biais du groupe de contacts email : allstaff@bancobu.com.

Cette initiative est d'autant louable que, pour une entreprise en réseau telle que la BANCOBU, la communication interne à travers les panneaux d'affichage physiques a connu ses limites.

L'impact d'une messagerie électronique professionnelle sur la Banque.

La messagerie électronique remplira les fonctions de collecte, traitement, stockage et circulation de l'information. Elle permettra de :

- Accéder rapidement aux informations,
- Le partage de l'information,
- Favoriser le travail en groupe,
- Mettre en place une mémoire collective.

Le personnel de la banque est invité à s'adapter à un système d'information efficace, capable de les mobiliser autour des objectifs de changement.

En plus du groupe Allstaff@bancobu.com , chaque chef d'équipe (Direction, Département, Agence, Service, Guichet, ...) est invité à former des groupes e-mail adhoc avec ses collaborateurs en vue de développer plus de synergie et de rapidité dans l'échange des documents et des informations spécifiques.

C'est une nouvelle culture à acquérir en vue de s'adapter à cette rapidité de la circulation de l'information. Le Management a recommandé des formations étendues à tout le personnel pour un usage aussi efficace que possible de la messagerie interne.

Comment scanner un document et l'attacher à un message e-mail, comment transférer un message, comment archiver des messages e-mails, ...

Tout le personnel de la Bancobu doit être à l'aise avec ces aspects dans un très proche avenir.

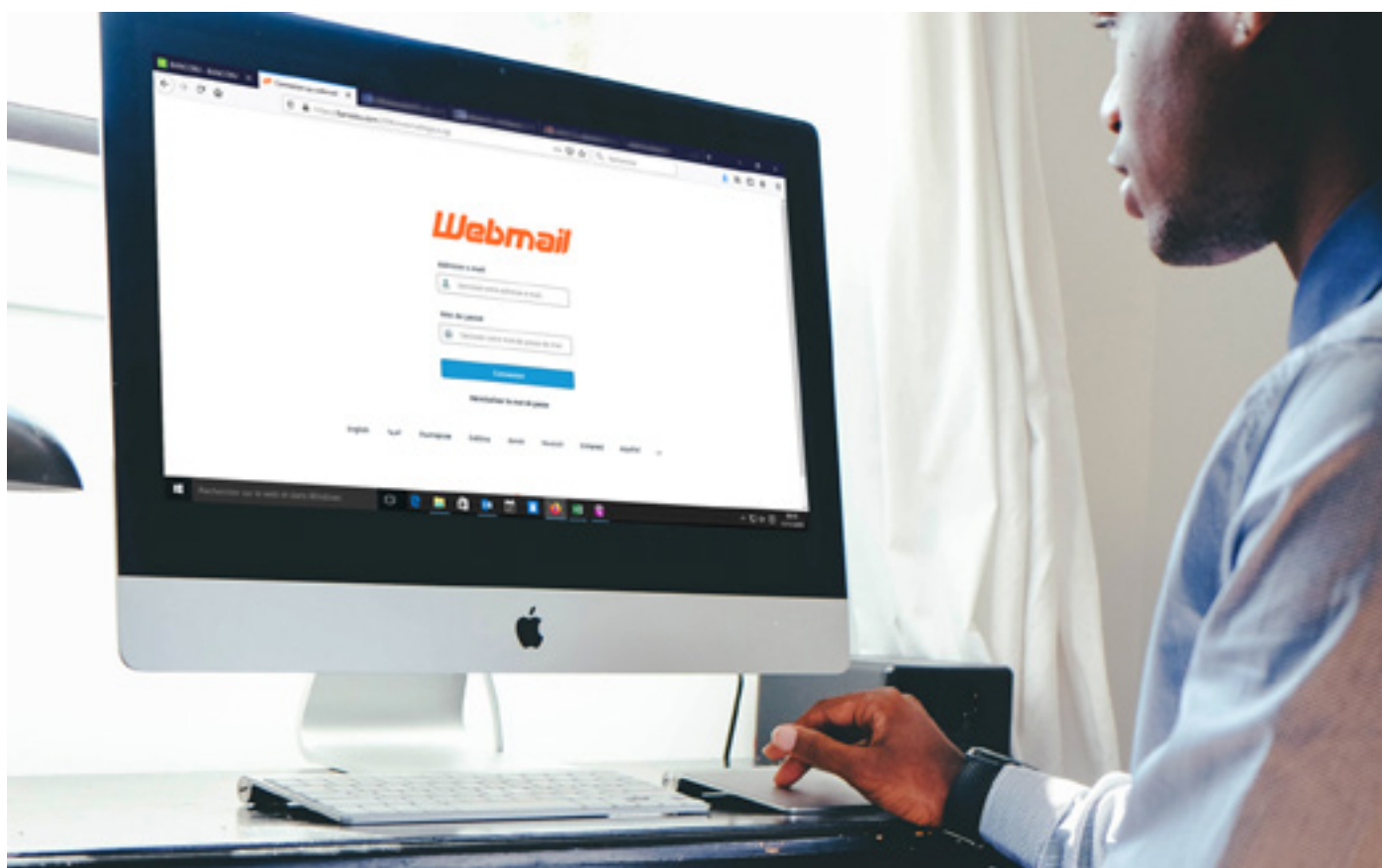
Pour ceux qui sont familiers avec la messagerie électronique, il y a un rituel à développer : Consulter la messagerie au moins 4 fois par jour : matin, midi, 14 heures, avant de rentrer.

En conclusion, la messagerie électronique est un outil puissant pour permettre une circulation rapide de l'information.

Cependant, les risques d'une communication fut-elle électronique mal maîtrisée ne sont pas à négliger.

A tout un chacun d'en faire bon usage et dans l'intérêt de tous!

**Catherine NTISEZERANA et Divine GAKIMA.**



## DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Faisons connaissance avec BANCOBU WEB BANK

**L'Internet Banking ou Web Banking** est une banque accessible par internet, via un navigateur web. Il offre des services disponibles dans une banque mais sur internet : Accès aux comptes, exécution en ligne de transactions, Obtention des informations financières récentes, ...

BANCOBU WEB BANKING offre pour le moment les options suivantes :

- Consulter le solde des comptes à vue et les comptes d'épargne ;
- Consulter et éditer l'historique des comptes à vue et des comptes d'épargne ;
- Consulter le taux de change ;
- Virement en BIF ;
- Changer le mot de passe.

Avec les projets de transformation digitale en cours, le web banking va s'enrichir de nouvelles fonctionnalités pour devenir un web transactionnel : une option qui pourra être un outil appréciable pour la diaspora pour donner en ligne des ordres de par le monde.

BANCOBU WEB BANK est un service bancaire en ligne 24h / 24 et 7j / 7. Tout ce dont vous avez besoin est un compte BANCOBU et une connexion internet!

La BANCOBU utilise une sécurité avancée pour protéger les informations des abonnés, tel que le code PIN qui peut être personnalisé par le client.

Pour plus de détails, consulter le site web : [www.bancobu.com](http://www.bancobu.com)

Nombre d'abonnés au 31 octobre 2019 par agence :

Agence	Siège	Kirundo	Muramvya	Kayanza	Gitega
Nombre d'abonnés	2.115	10	24	9	25

Agence	Cibitoke	Makamba	Ngozi	Muyinga	Rumonge
Nombre d'abonnés	21	15	21	9	15

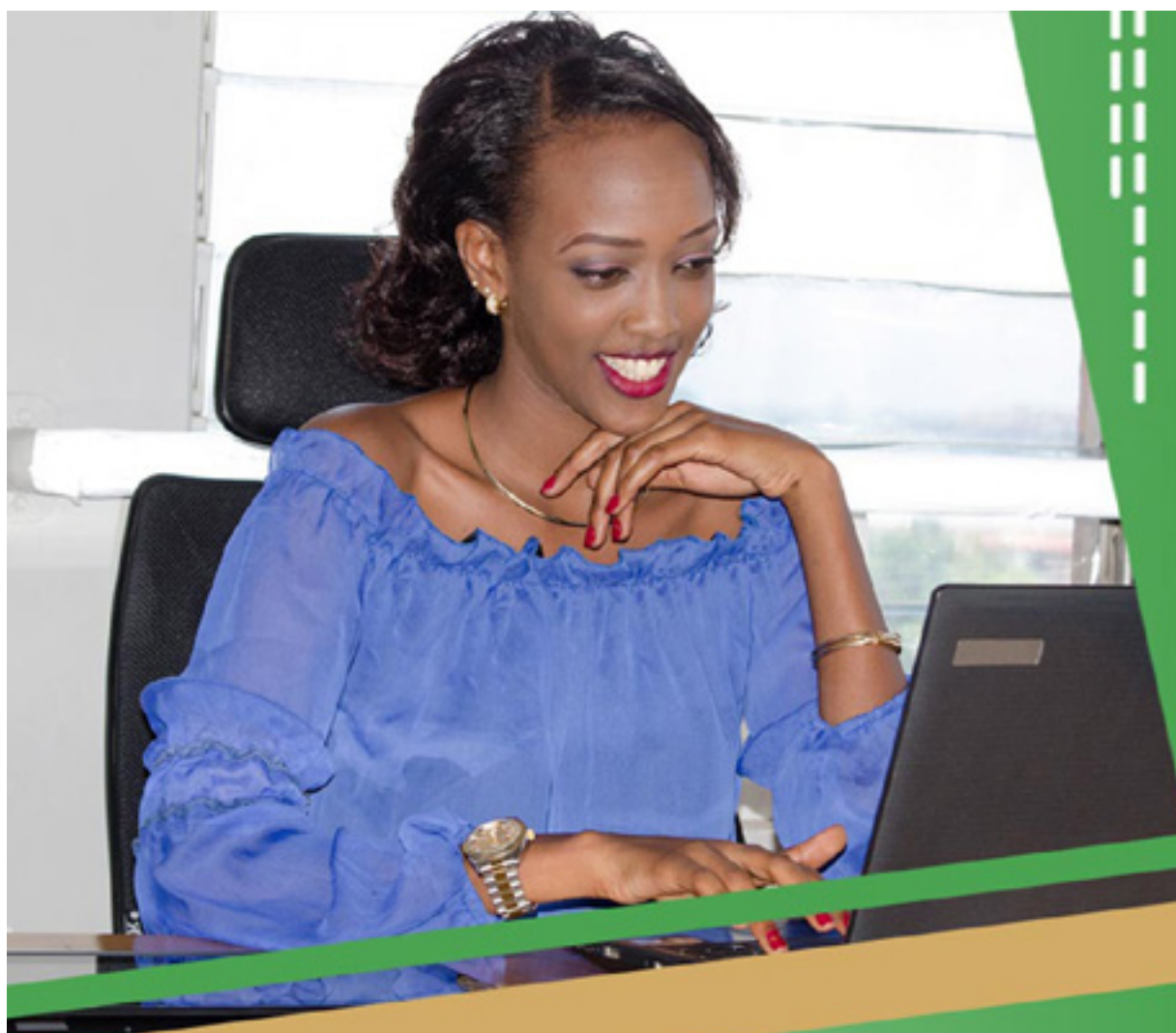
Agence	Matana	Nyanza-Lac	Musenyi
Nombre d'abonnés	9	14	1

Au 31/10/2019, le nombre d'abonnés à Bancobu Web sur l'ensemble du réseau est de 2.288, soit 2,3% de l'ensemble des clients.

Le nombre d'abonnés Bancobu web est un des indicateurs clé de performance retenu par le Management.  
L'objectif mensuel a été fixé à 125 abonnés pour cet exercice 2019.

**Mélyse IRAKOZE et Ghyslaine ARAKAZA.**





**VOS TRANSACTIONS BANCAIRES  
CHEZ VOUS ET A VOTRE RYTHME**



## DEVELOPPEMENT DU RESEAU ET INCLUSION FINANCIERE

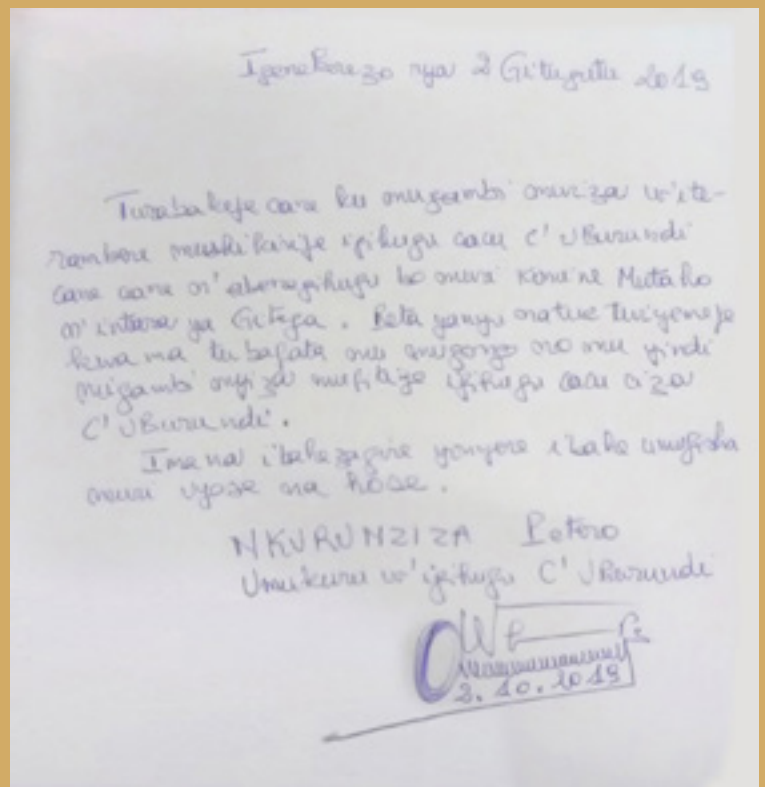
Faisons un tour à BANCOBU-MUTAHO

### 1. LOCALISATION

Le Guichet BANCOBU-MUTAHO est situé en commune MUTAHO. Il a été inauguré le 02/10/2019 par le Chef de l'Etat, Son Excellence Pierre NKURUNZIZA.



Son Excellence Pierre NKURUNZIZA





C'est le 2ième site d'exploitation en province Gitega et 46ième site d'exploitation sur l'ensemble du réseau de la Banque. MUTAHO est l'une des 11 communes qui composent la province de Gitega. Elle s'étend sur une superficie totale de 151 km<sup>2</sup>.

Elle est délimitée :

- au Nord par la commune RUHORORO de la province Ngozi et la commune Muhanga de la province Kayanza ,
- au Sud par la commune Mbuye de la province Muramvya et la Commune Bugendana de la province Gitega,
- à l'Est par la Commune Gihogazi de la province Karuzi et
- à l'Ouest par la commune Rango de la province Kayanza.

## 2. POPULATION DE LA CIRCONSCRIPTION

D'après le livre d'Etat Civil Communal consulté en date du 31/10/2019, la Commune MUTAHO compte une population effective de 81.176 (au 05/09/2018).

## 3. ACTIVITÉS

La population de la commune Mutaho vit principalement de l'agriculture et de l'élevage. Nous citons : la culture de banane, de haricot, du riz, des pommes de terre et du manioc. L'élevage est dominé par les chèvres, les moutons, les vaches et les poules. La source des revenus provient de la vente des produits agricoles et d'élevages. La population se réunit dans des divers groupements comme :

- Coopérative NAWENUZE
- Coopérative rizicole et des caféiculteurs
- Coopérative Sangwe
- coopérative Twiyunge

## 4. CONCURRENCE

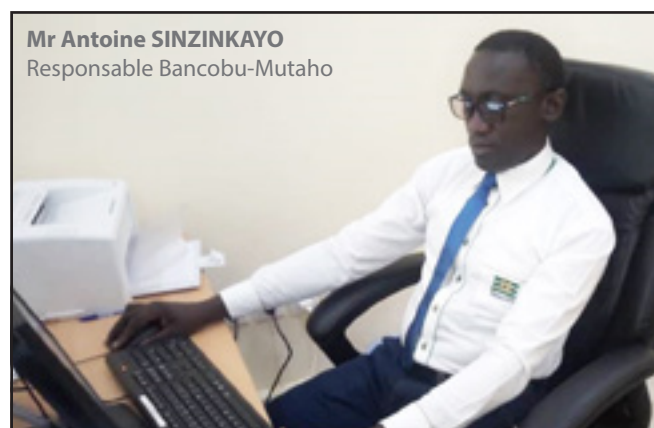
Le guichet Mutaho est en compétition avec : la POSTE, COOPEC, DUKUZE MICROFINANCE et TURAME COMMUNITY BANK.

## 5. INCLUSION FINANCIÈRE ET DIGITALISATION

Le nombre de compte ouvert depuis le 01/10/2019 jusqu'au 31/10/2019 est de 124.

personnes physiques	122
personnes morales	2
Nombre d'abonnés SMS	122

Chaque client qui ouvre un compte s'abonne en même temps à SMS.



Mr Antoine SINZINKAYO  
Responsable Bancobu-Mutaho

Selon le Responsable de Bancobu-Mutaho, Mr Antoine SINZINKAYO, il compte se démarquer des concurrents par la qualité de services et l'optimisation de la performance et visiter tous les centres commerciaux voisinant la Commune MUTAHO.

**Augustin NDIKURIYO, Eric NIZIGIYIMANA, Jean Bosco NIYONGABO, Parfait MPUNDU.**

## ACTUALITÉS

Cette rubrique reprend les faits les plus marquants au niveau des principaux organes et structures de la Banque ainsi que l'actualité au sein du secteur bancaire.

### ACTUALITES INTERNES

#### Conseil d'Administration

Tenue d'une réunion pour adopter les états financiers de la Banque au 30/09/2019 et faire une revue du portefeuille crédit.

Les états financiers adoptés par le Conseil d'Administration se résument comme suit :

Rubriques (en BIF Mds)	31/09/2019	31/09/2018	Variation en %
Total Bilan	825,9	620,8	33
Encours Crédit net de provision	225,1	177,6	27
Encours dépôts	425,0	311,8	36
PNB	58,3	45,7	27
Résultat net	36,9	14,6	153

Les états financiers détaillés sont publiés sur le site de la Banque, le journal le Renouveau et BOB, selon la réglementation en vigueur.

#### Direction Générale

Tenue d'une réunion du Comité de Direction pour analyser les aménagements proposés pour l'optimisation du back office.

Cadrage du Projet Plateforme mobile et lancement des travaux des équipes projets de transformation digitale.

Audience offerte à une délégation du Projet BRECP (BURUNDI RESOURCES EFFICIENT AND CLEANER PRODUCTION) : plaidoyer pour le financement d'une croissance verte. Participation à l'Université des Banquiers Africains, à Paris.

#### Audit interne

Formation en audit interne et lancement des premières missions sur base des nouvelles techniques acquises.

#### Direction Risques et Conformité

Revue des cartographies des risques par métiers.

#### Direction Commerciale

Nombre de comptes ouverts durant le mois d'octobre 2019	1 664
• Personnes physiques	1 587
• Personnes morales	77
Volume des crédits octroyés durant le mois d'octobre 2019	BIF 64,9 Milliards dont BIF 45,9 Milliards crédit de décaissement et BIF 19,4 Milliards crédit de signature

#### Direction des Opérations

Visite dans les Agences du nord.

Début de mise en œuvre des aménagements pour l'optimisation du back office (modification des procédures de versement en espèce).

Préparation de la réunion des Responsables des Guichets et des Chargés des Opérations.

## Direction des Finances

Elaboration et analyse des états financiers au 30/09/2019.  
Participation sur le marché secondaire des titres de trésor.

Volume des titres du trésor vendus sur le marché secondaire durant le mois d'octobre	BIF 4,3 milliards
--	-------------------

## Direction des Ressources Humaines et Moyens Généraux

Expertise technique des onduleurs  
Préparation des cérémonies de cession de la Passerelle FLY OVER

## Direction des Systèmes d'Information

Organisation des Equipes projets de transformations digitales (Montée de version AMPLITUDE UP et Plateforme mobile MODEFINSERVER).

### ACTUALITES DU SECTEUR

Refinancement spécial des secteurs porteurs de croissance (agro-pastoral et industrie) : La BRB édicte les règlements 001 et 002/2019 y relatifs. Pour plus de détails, visiter le site : [www.brb.bi](http://www.brb.bi)

**Equipe de rédaction.**

Mon Compte Mobile

**mCash**  
ya twese

Composez  
**\*161#**

Versements,  
Retraits,  
Transferts,  
Paiements de factures.

Une tradition de bien faire  
Depuis 1960

### Pour mémoire, le Management rappelle : Indicateurs clés de risques (ICR)

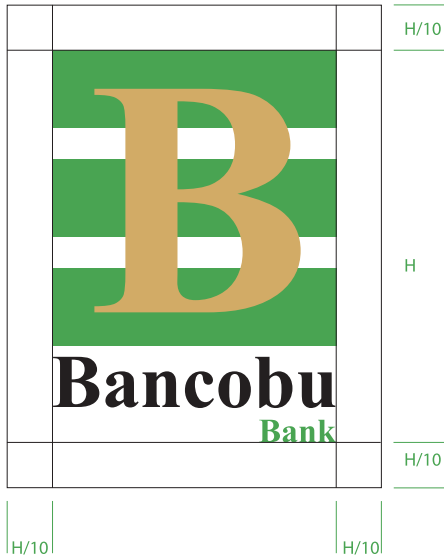
Référence	Risques	Nom de l'Indicateur	Description / Mode de calcul	Norme 2019	Contributeur	Reporting
IR_BCOB_01	Risque de crédit	Dossiers sans garantie	Encours des crédits sans garantie hors crédits « Terribere »	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_02	Risque de crédit	Dossiers avec garanties insuffisantes	Nombre de dossiers de crédit avec une garantie inférieure à 100% du montant octroyé	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_03	Risque de crédit	Clients en dépassement de la limite individuelle grands risques	Nombre de clients dont l'encours individuel est supérieur à 10% FPB	≤ 10%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_04	Risque de crédit	Rapport des grands risques / FPB	Ratio des grands risques / FPB	≤ 80% FPB	DCOM	MOIS
IR_BCOB_05	Risque de crédit	Ratio de solvabilité de base	Fonds propres de base / total des risques pondérés	15%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_06	Risque de crédit	Ratio de solvabilité globale	Fonds propres globaux / total des risques pondérés	17%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_07	Risque de contrepartie	Créances impayées	- Encours crédits impayés de 3 mois et plus - Lignes de crédit en force - Sans mouvement créditeurs suffisants (mvs cdts ≤ agios mensuels)	Réduire le taux d'impayées à 10%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_08	Risque de contrepartie	Lignes de crédits en dépassements	Dépassement non remboursé à l'échéance convenue avec un retard de plus de 1 mois	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_09	Risque de contrepartie	Lignes de crédits non renouvelées	Montant de la ligne non remboursé et non renouvelé à l'échéance avec un retard de plus de 1 mois	0	DCOM	MOIS
IR_BCOB_10	Risque de non-conformité	Non respect des règles régissant les opérations internationales	Nombre d'opérations refusées sur le volume totale des opérations initiées via SWIFT	0%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_11	Risque de non-conformité	Non respect de la réglementation de change	Nombre d'opérations refusées sur le volume totale des opérations initiées via SWIFT	0%	DCOM	MOIS
IR_BCOB_12	Risque stratégique	Taux d'exécution du budget	Réalisation / Budget	Compris entre 90% et 100%	DFI	ANNEE
IR_BCOB_13	Risque stratégique	Nombre de projets (rubriques) en dépassement du budget	Réalisation / Budget	Suivi tendance	DFI	JOUR
IR_BCOB_14	Risque opérationnel	Retard de paiement des factures des fournisseurs	Nombre de jours entre la date de mise «Bon à payer» et la date de paiement de la facture > 5 jours	0	DFI	MOIS
IR_BCOB_15	Risque d'image	Corresponding avec l'étranger	Absence de banques correspondantes de 1er ou 2eme rang	3	DFI	ANNEE
IR_BCOB_16	Risque de change	Position de change nette	Avoirs-engagements	(-10%, 10%) de fonds propres	DFI	JOUR
IR_BCOB_17	Risque de change	Perte de change sur position de change USD	Résultante des opérations d'achat et vente USD	BIF 10 Millions / jour	DFI	JOUR
IR_BCOB_18	Risque de change	Perte de change sur position de change EUR	Résultante des opérations d'achat et vente EUR	BIF 20 Millions / jour	DFI	JOUR
IR_BCOB_19	Risque de liquidité	Coefficient de liquidité en BIF	Actifs liquides en BIF / total dépôts en BIF	30%	DFI	MOIS
IR_BCOB_20	Risque de liquidité	Coefficient de liquidité en devises	Actifs liquides en devises / total dépôts en devises	50%	DFI	MOIS
IR_BCOB_21	Risque de taux	Différentiel d'intermédiation	Intérêts sur crédits moins intérêts sur dépôts	Observation de la tendance	DFI	MOIS
IR_BCOB_22	Risque réglementaire	Ratio de levier	FP / T Actif	7%	DFI	MOIS
IR_BCOB_23	Risque réglementaire	Rapport entre ressources stables et emplois immobilisés	Emplois stables / Ressources Stables	80%	DFI	MOIS
IR_BCOB_24	Risque réglementaire	Nombre de reporting / déclarations transmis hors délai	- dépassement de délai de transmission des rapports BRB, déclarations fiscales, autres documents demandés	0	DFI & DCOM	MOIS
IR_BCOB_25	Risque opérationnel	Fraude	Nombre d'opérations frauduleuses	0%	DIR TOUTES	CHAQUE JOUR
IR_BCOB_26	Risque opérationnel	Erreur de saisie	Nombre d'erreurs relevées sur l'ensemble des opérations traitées	0%	DIR TOUTES	SEMAINE
IR_BCOB_27	Risque opérationnel	Nombre de suspens non liquidés dans les délais	Nombre de suspens datant d'un mois et plus	0	DIR TOUTES	MOIS
IR_BCOB_28	Risque opérationnel	Nombre de suspens non liquidés dans les délais	Les opérations non identifiées, non dénouées, ou qui devraient être passées à la clôture du mois ou de l'année	Age de suspens < 1 mois	DIR TOUTES	MOIS
IR_BCOB_29	Risque opérationnel	Taux de traitements des ordres des clients non diligents	Nombre d'ordres des clients non traités après 2 Jours sur total des ordres des clients	0	DIR TOUTES	JOUR
IR_BCOB_30	Risque opérationnel	Nombre de contrat sans SLA (Service Level Agreement - Qualité du service fourni)	Nombre de contrats sans temps de réponse et résolution des incidents	0	DIR TOUTES	MOIS

Référence	Risques	Nom de l'Indicateur	Description / Mode de calcul	Norme 2019	Contributeur	Reporting
IR_BCOB_31	Risque opérationnel	Dépassement des fonds assurés par convoi	Nombre de dépassements sur le total des convois par semaine	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_32	Risque opérationnel	Convoi des fonds après les heures de couverture par l'assurance	Nombre de convois après les heures de couverture	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_33	Risque opérationnel	Dépassement des plafonds assurés	Nombre de fois où le plafond assuré est dépassé	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_34	Risque opérationnel	Convoi de fonds avec secrets non verrouillés	Nombre de convois avec secrets non verrouillés	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_35	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du parc GAB	Nombre de GAB indisponible sur le total de GAB durant la période d'observation	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_36	Risque opérationnel	Délai d'indisponibilité des GAB	Nombre d'heures d'indisponibilité des GAB sur total d'heures de la période observée	0	DOP	JOUR
IR_BCOB_37	Risque opérationnel	Délai de réponse à une demande de crédit immobilier pour les membres du personnel	Le Nombre de jour entre la réception de l'expertise et la date de la notification max 7 jours	0	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_38	Risque opérationnel	Délai de réponse à une demande de crédit à la consommation pour les membres du personnel	Le Nombre de jour entre l'introduction de la demande et la date de la notification max 7 jours	0	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_39	Risque opérationnel	Taux de turn over (Taux de rotation de l'effectif)	$(0.5 \times (\text{Nombre de nouveaux salariés en année N} + \text{Nombre de salariés sortis des effectifs en année N})) / \text{nombre total de l'effectif au 31/12 de N-1}$	5%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_40	Risque opérationnel	Taux d'absentéisme	Nombre d'heures d'absences pour cause de maladie par rapport au nombre d'heures travaillées dans l'année	5%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_41	Risque opérationnel	Horizon de sécurité de l'approvisionnement	Nombre de mois d'activité normale réalisable avec le stock existant	4 mois Couverture 100%	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_42	Risque opérationnel	Taux de couverture des risques potentiels (fonds, Personnel, tous les biens de la Banque)	Nombre d'assurances souscrites par rapport aux risques	90% (satisfaction)	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_43	Risque opérationnel	Taux de satisfaction vis-à-vis de la logistique	Qualité des fournitures et services rendus aux Collaborateurs	5 jours (réponse)	DRH&MG	MOIS
IR_BCOB_44	Risque opérationnel	Taux de sensibilisation sur la sécurité informatique	Nombre de collaborateurs sensibilisés à la sécurité informatique sur le total des effectifs actifs	100%	DSI	TRIMESTRE
IR_BCOB_45	Risque opérationnel	Nombre d'attaques en environnement (messagerie, LAN, WAN, Internet)	Nombre d'attaque/intrusion de type phishing emails ou logiciel malveillant téléchargé et installé	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_46	Risque opérationnel	Nombre de déconnexion WAN en une année	Nombre de minutes de déconnexions sur les minutes prestées	<1%	DSI	MOIS
IR_BCOB_47	Risque opérationnel	Nombre de matériel informatiques sans mises à jour du logiciel d'exploitation ou ne pouvant pas supporter les mises à jour (devenu obsolète)	Nombre d'équipements réseau, serveurs et ordinateurs clients (devenu obsolète) sans mise à jour du logiciel d'exploitation	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_48	Risque opérationnel	Nombre de matériel informatique sans antivirus ni mise à jour de l'antivirus	Nombre de serveurs et ordinateurs clients sans antivirus ou mise à jour	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_49	Risque opérationnel	Nombre d'habilitations non justifiées	Nombre de personnes qui sont parties de l'entreprise qui ont toujours des habilitations actives	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_50	Risque opérationnel	Nombre d'habilitations incompatibles	Nombre de personne qui ont des fonctionnalités opérationnelles incompatibles au niveau du logiciel bancaire ou des personnes ayant accès temporaire au système	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_51	Risque opérationnel	Taux d'efficacité du support (interne ou externe)	Nombre de tickets (requêtes) ouverts au-delà de la durée moyenne de résolution d'incident >48h	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_52	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du logiciel bancaire, de la bande passante nécessaire, ainsi que toutes les autres plateformes connexes à savoir : Monétique, ATS et CSD, SWIFT, Reporting interne et légal	Nombre d'heures d'indisponibilité, durée de la lenteur sur nombre total d'heures travaillées	<1%	DSI	MOIS
IR_BCOB_53	Risque opérationnel	Nombre de violation des règles de protection des données	Nombre de fois où les données de la banque ont été volées (infiltrées / attaquées) ou détruites pendant l'année	0	DSI	MOIS
IR_BCOB_54	Risque opérationnel	Taux d'indisponibilité du site de secours	Le nombre d'heures d'indisponibilité sur nombre total d'heures travaillées	0	DSI	MOIS

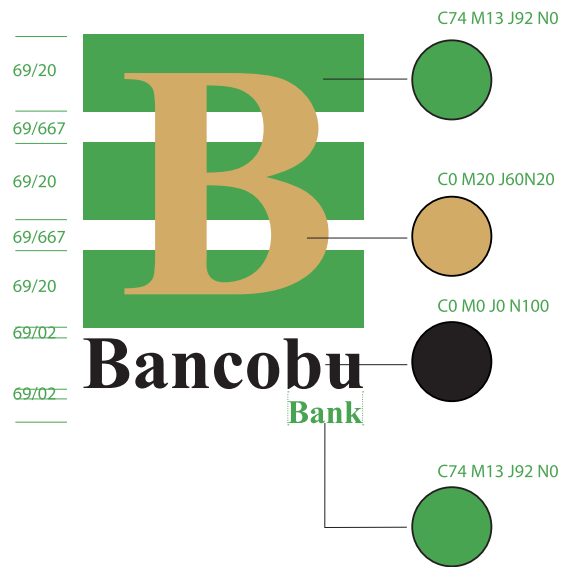
Pour mémoire, le Management rappelle : la Charte graphique du logo Bancobu

**ESPACE PROTÉGÉ /**

Pour préserver la bonne perception du logo, aucun élément graphique (texte, filet, image) ne doit pénétrer dans la zone de protection définie par le cadre extérieur noir.



**REFERENCES QUADRICHROMIE /**



**POLICES D'ACCOMPAGNEMENT / FONTS**

Times New Roman bold

Pour mémoire, le Management rappelle : Mission-Vision-Valeurs de la Bancobu



## Notre mission

« Concevoir et mettre sur le marché des produits et services financiers répondant aux besoins de la clientèle : Particulier et Entreprise ».

## Notre Vision

« Etre une Banque innovante, performante et citoyenne ».

## Nos valeurs

« ECOUTE -INTEGRITE –EXCELLENCE ».

[www.bancobu.com](http://www.bancobu.com)



**Ma banque  
en ligne**



Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*