

# RAPPORT ANNUEL

2023



# Sommaire



<b>01</b>	<b>Présentation</b> de la Sofibanque	4
<b>02</b>	<b>Gouvernance</b> de la Sofibanque	12
<b>03</b>	<b>Nos engagement pour le développement congolais</b>	20

# Présentation de la Sofibanque

- *Sofibanque - Et tout devient possible !*
- *Chiffres clés 2023*
- *Valeurs et ambitions*
- *Les agences de la Sofibanque*

# Sofibanque : Et tout devient possible !

## Qui sommes-nous ?

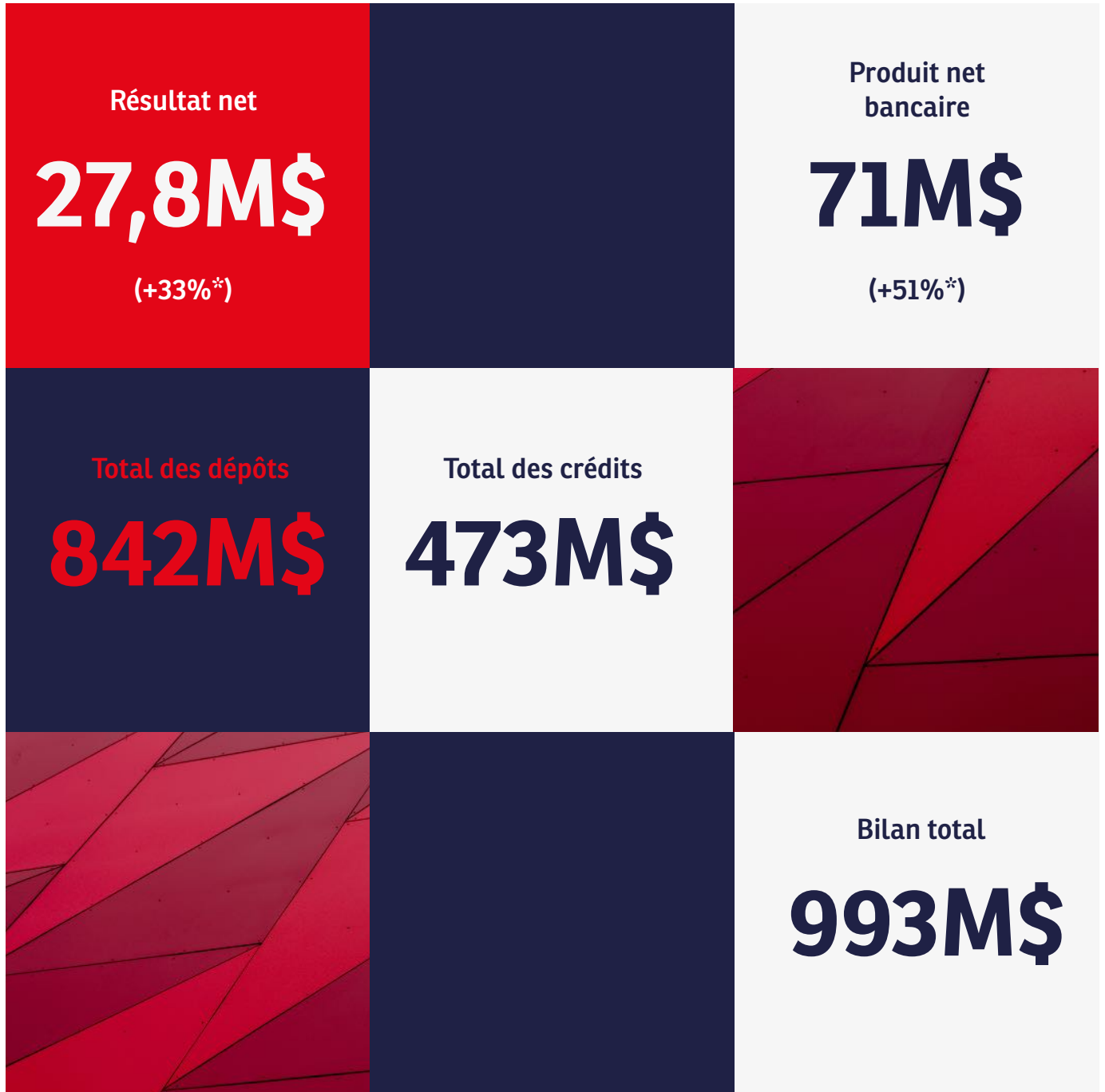
Créée en 2010 à Kinshasa, la Sofibanque est l'une des premières banques de la République démocratique du Congo et se positionne comme **un partenaire de confiance** pour chacun de ses clients. Qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou de communautés, la Sofibanque n'a qu'un seul objectif : **accompagner ses clients afin qu'ils atteignent croissance et prospérité.**

Afin d'y parvenir, elle offre des **solutions innovantes et sur mesure** permettant la concrétisation de chacun des projets de ses clients. En effet, le modèle de la Sofibanque repose sur un service personnalisé de premier choix à travers une gamme complète de produits et services en phase avec l'environnement local, national ou international. **L'écoute constante** des conseillers de la Sofibanque permet à cette dernière d'adapter chacun de ses services et garantir **l'entière satisfaction de ses clients**. Grâce à cette forte éthique, la Sofibanque a reçu le prix « **Forbes Bank Game Changer** » en 2023.



# Chiffres clés 2023

**La Sofibanque assure, depuis sa création en 2010, une croissance dynamique dans tous ses secteurs d'activité. En 2023, une augmentation de 33 % du résultat net est constatée, témoignant de la poursuite de la consolidation des activités de la Sofibanque.**



\* Par rapport à 2022

# Valeurs et ambitions

## Valeurs fondamentales

La Sofibanque est une banque proche de ses clients, entièrement à l'écoute de leurs projets, rêves et préoccupations. Pour atteindre cet objectif, elle place au cœur de sa culture d'entreprise les valeurs d'**engagement**, de **créativité**, de **réactivité** et de **rapidité**.

## Ambitions & Engagements

Les valeurs fondamentales de la Sofibanque engendrent une culture d'entreprise ainsi qu'une éthique très forte permettant d'atteindre son objectif central : **la satisfaction de ses clients**.



### **Attention constante & Service sur mesure**

Le développement des solutions proposées par la Sofibanque est principalement basé sur une écoute assidue ainsi qu'un échange constant permettant d'apporter des réponses aussi rapides qu'appropriées. La banque entend pouvoir proposer à chacun de ses clients un service sur mesure.

### **Sécurité & Confidentialité**

Servir et protéger les intérêts de ses clients en proposant des produits et services efficaces et fiables qui répondent à leurs attentes, tout en respectant le principe de confidentialité. La Sofibanque travaille constamment à l'amélioration de son efficacité opérationnelle ainsi qu'à l'optimisation de ses processus afin de garantir la sécurité des opérations de ses clients.

### **Innovation & Valeur ajoutée**

La Sofibanque entend offrir des solutions innovantes basées sur les dernières technologies, capables de créer une valeur ajoutée pérenne. Sa gestion efficace des flux financiers locaux, nationaux et internationaux lui permet de se démarquer des autres institutions financières.



# Les agences de la Sofibanque





**KINSHASA****SIÈGE**

4258, Avenue Kabasele Tshamala,  
Commune de la Gombe

**EGAL**

1928, Avenue Kabambare,  
Commune de Barumbu

**MIDEMA KINSHASA**

7<sup>e</sup>, Rue IVECO, Poids Lourds,  
Commune de Limete

**TOTAL POIDS LOURD**

4200, Avenue Général Bobozo,  
Q/Poids Lourd

**AGENCE DE LIMETE**

382, Avenue Ixoras, Commune de Limete

**TOTAL- RTNC**

Avenue de la Libération (ex 24 Novembre),  
Commune de la Gombe

**KINKOLE**

6645, Boulevard Lumumba, Q/Bahumbu II/  
Kinkole, N'sele

**AGENCE ROND POINT FORESCOM**

1, Avenue de la Paix, Gombe

**AGENCE VIP**

Boulevard du 30 Juin, Commune de la Gombe

**AGENCE DE MINAFFET**

1, Avenue de l'Indépendance,  
Commune de la Gombe

**AGENCE D'UTEX (EX TISSAKIN)**

2366, Avenue Colonel Mondjiba,  
Commune de la Gombe

**CMA - CGM KINSHASA**

70, Avenue Batetela, Immeuble Tilapia,  
Commune de la Gombe

**HAUT KATANGA****AGENCE DE LUBUMBASHI**

762, Chaussée Laurent Désiré Kabila,  
Commune de Lubumbashi

**AGENCE DE LIKASI**

4375, Boulevard Kamanyola Commune de Likasi

**KASUMBALISA**

Guichet unique DGDA (Kasumbalesa Whisky)

**KASENGA**

5, Avenue de la Douane, Q / Mukuku,  
Territoire de Kasenga

**GUICHET MOKAMBO**

Route de Sakania - 13, Route Mwenda  
Q / Commercial

**NORD KIVU****AGENCE DE GOMA**

007, Boulevard Kanyamuhanga,  
Q / Les Volcans, Commune de  
Goma

**LUALABA****AGENCE DE KOLWEZI**

255, Avenue Ikuku  
Q / Biashara Dilala

**HAUT UELE****AGENCE DE DOKO**

Q / Lebrun, Watsa,  
Commune de Durba

**KONGO CENTRAL****AGENCE DE MATADI**

20, Avenue Kinkanda, Q / Ville Basse  
**LUFU/FRONTIERE ANGOLA**

Frontière de Lufu

**AGENCE DE BOMA**

53, Avenue Mobutu, Commune de Nzadi

**AGENCE DE MOANDA**

593, Avenue du Commerce, Q / Océan  
**MGT MATADI**

182, Avenue Mienze Kiaku, Cellule OEBK,  
Q / Ville Haute, Commune de Matadi

**MIDEMA MATADI**

1112, Avenue Nkala-Nkala, Q / Ville Haute,  
Commune de Matadi

# Gouvernance de la Sofibanque






➤ *Édito d'Henry Wazne,  
Administrateur  
Directeur Général*

➤ *Présentation de  
la gouvernance  
de la Sofibanque*

## Henry Yoan Wazne

Administrateur  
Directeur Général

# Édito d'Henry Wazne

A professional portrait of Henry Yoan Wazne, a middle-aged man with dark hair and a light beard, wearing a dark blue suit, a white shirt, and an orange tie. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a plain, light grey.

Henry Wazne est un acteur déterminant de l'écosystème bancaire congolais. Il détient une maîtrise en Droit de l'Université de Nice Sophia-Antipolis (France). En 2012, il prend la fonction d'Administrateur Directeur Général de la Sofibanque et participe activement à la montée en puissance de l'établissement. En 2019, il participe à la création de la Société Financière d'Assurance (SFA). Henry Wazne est Vice-président de l'Association Congolaise des Banques depuis 2016 et également conseiller du Commerce Extérieur de la France depuis 2018. En juin 2021, il est élu Représentant des Français de l'étranger sur la circonscription Afrique centrale, australe et orientale. Par ailleurs, Henry Wazne a été nommé en 2015 Chevalier de l'Ordre du Mérite par décret du Président de la République Française.



---

## **2023, une année de consolidation de l'activité de la Sofibanque**

**Chers tous,**

Alors que nous faisons un bilan de l'année 2023, je souhaite exprimer ma profonde gratitude envers tous les clients de la Sofibanque pour leur fidélité et leur confiance. Nous en sommes honorés.

Depuis sa création, la Sofibanque connaît un développement remarquable. Nous n'avons cessé d'évoluer pour toujours mieux soutenir les projets de ceux que nous accompagnons, qu'il s'agisse de nos clients particuliers, artisans, commerçants, agriculteurs, d'entreprises et bien d'autres...

En 2023, ce développement s'est poursuivi. Le résultat net après prélèvement de l'impôt s'élève à 27,8 millions de dollars, soit une progression de 33 % par rapport à l'année dernière. Cette croissance soutenue, tout en consolidant nos acquis, nous permet de poursuivre nos efforts de modernisation et d'amélioration de la qualité de nos services afin de répondre avec exigence aux besoins de notre clientèle.

Je tiens également à remercier les employés de la Sofibanque et l'équipe dirigeante, dont l'engagement et le professionnalisme contribuent chaque jour à notre succès et à ce développement.

Par ailleurs, je me dois de saluer les réformes audacieuses entreprises par la Banque Centrale du Congo qui ont permis de contribuer à assainir notre secteur bancaire et à renforcer la confiance des particuliers et des entreprises dans nos institutions. Ces efforts stabilisent et dynamisent l'environnement financier.

En 2024, la Sofibanque poursuivra son développement et renforcera sa position de leader dans le secteur bancaire de la République démocratique du Congo. Nous allons poursuivre l'élargissement de notre gamme de services numériques afin de répondre aux besoins croissants de nos clients en matière de rapidité et d'efficacité. Nous allons également renforcer notre soutien aux entreprises, en continuant de leur proposer des services et produits adaptés à leurs besoins. En résumé, notre ambition est de fortifier nos acquis et notre modèle, tout en innovant continuellement afin de proposer à nos clients des services bancaires en adéquation avec leurs attentes.

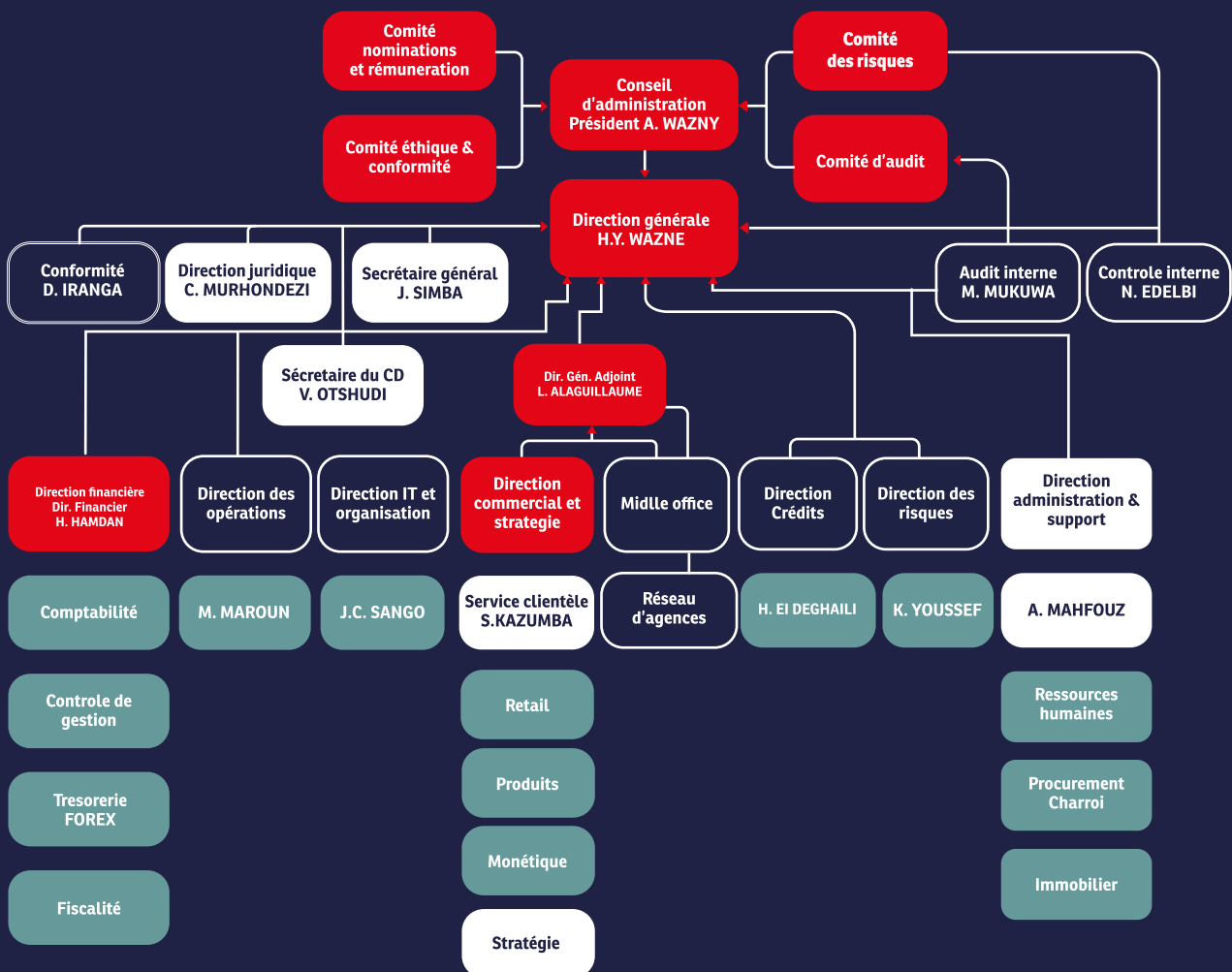
Au nom des membres du Conseil d'Administration, je vous renouvelle mes remerciements pour votre engagement, votre confiance et votre fidélité.

**Henry Yoan Wazne**  
**Administrateur Directeur Général**

# Présentation de la gouvernance de la Sofibanque

## Organigramme

à jour au 01/07/2023



Membre du Comité de direction

Membre du Comité de gestion

Responsable



## Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Sofibanque joue un rôle essentiel en définissant la stratégie globale de la banque et en supervisant sa gestion afin de garantir une croissance durable et une performance optimale pour toutes les parties prenantes. Instance collégiale, il représente collectivement l'ensemble des actionnaires et agit dans l'intérêt social de l'entreprise.

### Le Conseil d'Administration de la Sofibanque est composé de :

- **Monsieur Abdallah Yacoub WAZNI**  
Président du Conseil d'Administration de la Sofibanque.
- **Monsieur Henry Yoan WAZNE**  
Administrateur Directeur général de la Sofibanque.
- **Monsieur MURHONDEZI SHANGALUME**  
Administrateur exécutif de la Sofibanque.
- **Monsieur Pascal PAY-PAY MULINDU**  
Administrateur non exécutif de la Sofibanque.
- **Monsieur Yves CUYERS**  
Administrateur indépendant de la Sofibanque.
- **Monsieur Jean-Modeste KALAMBAY**  
Administrateur indépendant et Secrétaire du Conseil de la Sofibanque.

## Les Comités Spécialisés pour renforcer la gouvernance

Le Conseil d'Administration de la Sofibanque met en place cinq Comités Spécialisés pour renforcer la gouvernance :

- **Le Comité des Risques ;**
- **Le Comité d'Audit ;**
- **Le Comité d'Éthique et de Conformité ;**
- **Le Comité des Nominations ;**
- **Le Comité des Rémunérations.**

Ces comités, constitués exclusivement d'administrateurs non exécutifs et majoritairement indépendants, jouent un rôle crucial dans la surveillance et la mise en œuvre des politiques de la Sofibanque. Un administrateur ne peut être membre de plus de deux comités simultanément, et chaque comité est présidé par un président choisi parmi ses membres, à l'exception du Président du Conseil d'Administration ou de tout autre comité.

## Comité des Risques

Chargé d'examiner les stratégies de prise de risque, le Comité des Risques propose des politiques d'appétence pour le risque et surveille leur respect. Ses membres, experts en gestion des risques et finance, assurent une gestion prudente et efficace des activités bancaires.

## Comité d'Audit

Le Comité d'Audit supervise le bon fonctionnement du contrôle interne de la Sofibanque. Il renforce la gouvernance, la gestion des risques et la conformité aux normes, contribuant à la confiance des parties prenantes et à la stabilité de la banque.

## Comité d'Éthique et de Conformité

Ce comité assiste le Conseil dans la surveillance de la conformité aux réglementations. Il joue un rôle crucial dans la préservation de la réputation de la banque et le maintien d'une culture organisationnelle saine et responsable.

## Comité des Nominations

Le Comité des Nominations aide à la sélection et à la nomination des membres des organes délibérants et exécutifs, ainsi que des hauts cadres. Il évalue l'adéquation des candidats par rapport aux exigences des postes.

## Comité des Rémunérations

Ce comité détermine les politiques de rémunération, alignées sur la culture d'entreprise, l'appétence au risque, et la rentabilité de la Sofibanque. En 2023, en raison d'un nombre insuffisant d'administrateurs indépendants, un comité fusionné des nominations et des rémunérations avait été proposé. Avec le recrutement de nouveaux administrateurs, la Sofibanque sera désormais en mesure de séparer les deux Comités.

## Le Comité de Direction

Le Comité de Direction prépare les décisions du Conseil d'Administration et met en œuvre la stratégie définie pour la conduite des activités de la Sofibanque. Composé de deux personnes physiques, le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint, ce comité garantit l'équilibre des pouvoirs et la continuité de la Direction Générale. Au 31 décembre 2023, Messieurs Henry Y. Wazne et Louis-Odillon Alaguillaume occupaient respectivement les postes de Directeur Général et Directeur Général Adjoint. Le comité se réunit au moins une fois par mois, ou plus fréquemment si nécessaire.

## Comités Internes Opérationnels Permanents

Pour assurer la collégialité dans la prise de décisions essentielles, la Sofibanque met en place des comités internes opérationnels permanents, notamment les comités de crédit, de gestion des risques, de coordination du contrôle interne et de gestion des actifs et passifs.



# **Nos engagements pour le développement congolais**

- *Interview de Louis-Odilon Alaguillaume, Directeur Général Adjoint de la Sofibanque, sur le contexte macroéconomique et bancaire en RDC*
- *Le soutien de la Sofibanque au développement de l'économie congolaise*
- *L'offre de services et produits d'une banque digitale et de proximité*
- *Conformité et gestion du risque : la protection des clients au coeur des priorités*
- *L'engagement sociétal de la Sofibanque (RSE)*

# Interview de Louis-Odilon Alaguillaume

**Directeur Général Adjoint  
de la Sofibanque, sur le  
contexte macroéconomique  
et bancaire en RDC**





## → Quel était le contexte macroéconomique de la République Démocratique du Congo en 2023 ?

La croissance économique de la République démocratique du Congo est soutenue. En 2023, elle s'élevait à près de 8,6 % et, en 2024, elle devrait se situer aux alentours de 6,4 %. Si cette croissance est élevée, elle ne permet pas encore de réduire la pauvreté de manière suffisamment efficace.

Pourtant, la République démocratique du Congo regorge de nombreuses richesses naturelles et humaines. Avec 60 % de sa population âgée de moins de 20 ans, la jeunesse du pays constitue une force dynamique. La RDC possède au moins 80 millions d'hectares de terres arables, offrant un potentiel suffisant pour nourrir l'ensemble du continent africain. En matière de ressources en eau, le pays détient 52 % des réserves d'eau de surface du continent et 23 % des ressources en eau renouvelables intérieures de l'Afrique. Son potentiel hydroélectrique est immense, représentant près de 23 % du potentiel mondial. En outre, la RDC bénéficie de ressources exceptionnelles en hydrocarbures, en gaz et en produits miniers, faisant du pays un véritable trésor de richesses naturelles.

Le secteur minier est particulièrement dynamique dans le pays puisque sa croissance s'est élevée à 15,4 % en 2023 et a contribué à environ 70 % de la croissance nationale. Si le potentiel de croissance est élevé pour ce secteur stratégique, de nombreux défis restent à relever en matière de financement, d'infrastructures et d'enjeux environnementaux et sociaux. Ces défis exigent une collaboration étroite entre tous les acteurs du secteur, dont les banques. C'est pourquoi la Sofibanque a pour objectif de consolider sa position en tant qu'institution bancaire africaine de référence pour le secteur minier. D'ores et déjà, près de 30 % de nos prêts sont à destination de ce secteur. La Sofibanque propose également un accompagnement sur-mesure et à haute valeur ajoutée sur les volets financement et transactionnel.



## → Quels sont les projets et initiatives qui façonnent l'évolution des perspectives économiques pour la RDC ?

Le gouvernement, en lien avec toutes les parties prenantes, met en œuvre plusieurs projets structurants pour stimuler et diversifier l'économie du pays. Parmi ces initiatives peuvent être mentionnées la construction d'une rocade autour de Kinshasa, d'un port en eau profonde de Banana à l'embouchure du fleuve Congo, le développement du barrage Grand Inga, qui pourrait alimenter en électricité l'ensemble de la sous-région ou la rénovation de l'aéroport de N'Djili...

La dynamisation et la diversification de l'économie passent également par le développement des petites et moyennes entreprises (PMEs), véritables sources d'emplois et d'innovation dans le pays. Elles ouvrent de nouvelles opportunités pour le secteur bancaire en raison des besoins de financements. Elles favorisent le développement de la main-d'œuvre locale en plus d'accroître la sous-traitance locale et l'interdépendance entre grands groupes et PME.

C'est notamment parce que la Sofibanque s'engage dans toutes les initiatives qui peuvent contribuer au développement des PME, qu'elle a signé en 2023 avec l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) un accord de partenariat pour structurer et appuyer des petites et moyennes entreprises du secteur informel établies dans la province du Haut-Uele.



## → Dans quel contexte s'inscrit le secteur bancaire en RDC ?

Le principal enjeu pour le secteur bancaire lors des années à venir est, sans aucun doute, celui de la bancarisation.

Pour y parvenir, la Sofibanque met en œuvre diverses stratégies. Le « Mobile Banking » est l'un des moyens les plus efficaces pour atteindre une bancarisation rapide et solide de l'ensemble de la population congolaise. Grâce au faible coût de la connexion internet, ce service permet d'assurer l'accès au « Mobile Money » pour le plus grand nombre, y compris dans les zones rurales éloignées des agences bancaires.

Un autre enjeu majeur réside dans l'identification de la clientèle. En effet, il n'existe pas d'identification fiable et généralisée dans le pays, ce qui limite l'accessibilité au système bancaire. La Sofibanque collabore avec les autorités locales pour trouver des solutions viables à ce problème crucial.

Enfin, l'amélioration de l'accès au crédit est essentielle. Actuellement, l'accès au crédit est restreint en raison des faibles possibilités de couverture. Renforcer la sécurité des banques pour consolider les financements devrait, à terme, permettre de libérer davantage le système de crédit, facilitant ainsi les investissements et le développement des entreprises locales.



# Le soutien de la Sofibanque au développement de l'économie congolaise

La République démocratique du Congo est un pays qui regorge de

richesses naturelles, notamment dans les secteurs forestier, agricole, énergétique, et minier. Le pays détient un vaste potentiel de croissance économique. Cependant, la concrétisation de ce potentiel nécessite des investissements et, par conséquent, l'appui des acteurs du secteur bancaire.

La Sofibanque entend jouer un rôle crucial en



soutenant divers projets, facilitant les investissements et promouvant l'attractivité du pays. Elle comprend les défis uniques auxquels sont confrontées les entreprises opérant dans différents secteurs, qu'il s'agisse de multinationales ou de petites exploitations locales. Ses experts possèdent une solide connaissance de l'environnement local, leur permettant d'offrir des solutions sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques de chaque projet, et ainsi contribuer au développement global de l'économie congolaise.

La Sofibanque participe activement aux événements importants du pays, tels que la DRC Mining Week et le Level Up by Makutano, démontrant ainsi son engagement à être un partenaire clé dans la dynamique économique du pays.

La DRC Mining Week, un événement majeur pour le secteur minier, réunit les acteurs principaux de l'industrie pour discuter des opportunités, des défis et des innovations dans ce domaine crucial pour l'économie congolaise. La présence de la Sofibanque à cet événement souligne son rôle de soutien aux investissements miniers, offrant des services financiers adaptés aux besoins spécifiques de ce secteur stratégique.

Le Level Up by Makutano vise à promouvoir l'entrepreneuriat, féminin notamment, et l'innovation en RDC. En participant à cet événement, la Sofibanque témoigne de son engagement à encourager les initiatives locales et à soutenir les entrepreneurs et entrepreneuses congolais.

## Offre de produits et services destinés aux clients Corporate

La Sofibanque offre tous les produits et services d'une banque digitale et de proximité. Elle entend proposer un service personnalisé ainsi qu'une gamme complète de produits et prestations en adéquation avec l'environnement local, national et international.



### Gestion de comptes

- Différents types de comptes en fonction des besoins des clients Corporate (compte courant, compte salaire, compte à terme.)



### Opérations monétaires et sécurité des fonds

- Convoyage de fonds sécurisé grâce à un service dédié ;
- Virements et transferts locaux, nationaux, internationaux facilités ;
- Collecte de fonds à Kinshasa et dans toute la RDC grâce à un réseau étendu ;
- Remise de chèques.



### Services de financement

- Financement du commerce international via la facilitation des opérations import / export ;
- Services de crédits adaptés aux besoins : affacturage, facilité de caisse etc.



### Services de change et gestion financière

- Services de change compétitifs et transactions optimisées ;
- *Cash Management* : gestion efficace des flux financiers, supervision des opérations à distance et centralisation des trésoreries.

Toutes les opérations de dépôt peuvent se réaliser en monnaie locale et devise étrangère afin de faciliter la gestion de biens financiers des Congolais au quotidien. Les produits de prêt offerts par la Sofibanque entendent participer à la création de valeur tout en permettant à ses clients d'atteindre leurs objectifs grâce au financement de leurs projets. La Sofibanque propose des financements pour les PME et les entreprises, qu'elles soient publiques ou privées.



## L'offre de produits et services de la Sofibanque à ses clients Corporate entend respecter les aspects suivants :

- Personnalisation des solutions bancaires, offre sur mesure ;
- Accompagnement continu pour assurer la croissance et le développement ;
- Services bancaires performants grâce au développement de technologies de pointe et intégration des dernières innovations ;
- Gestion efficace des flux financiers pour les transactions nationales et internationales ;
- Fiabilité / confiance / sûreté s'ajoutent à la confidentialité ainsi qu'à l'intégrité des transactions financières grâce à des mesures de sécurité / système sécurité avancés (certification ISO/IEC 27001).

Grâce à sa gamme de produits et services, la Sofibanque contribue au développement économique et social de la République démocratique du Congo en permettant à tous types d'entreprises d'atteindre l'accessibilité financière.



*Nos clients valorisent la flexibilité, la rapidité et la disponibilité de la Sofibanque et de ses agents. Notre objectif en 2024 est de travailler davantage sur la rapidité des transactions, même si elle est déjà très élevée.*



**Yollanda MONTEIRO MARIA**  
Responsable Département clientèle



## Nouveaux produits pour les clients Corporate mis en place en 2023

### Core Banking et Connexion ERP



En 2023, la Sofibanque a lancé des solutions destinées à sa clientèle d'entreprises, parmi lesquelles figure le service ERP Suite.

Cette solution permet un traitement direct des ordres de paiements émis via les plateformes ERP des entreprises, offrant ainsi un gain de temps significatif.

### Airtel Money Auto sweep



La Sofibanque a également déployé un service nommé « Auto sweep », une solution conçue spécifiquement pour les commerçants utilisant pour l'instant les services Airtel money.

Ce service leur permet de transférer automatiquement leur monnaie électronique vers leurs comptes bancaires à des intervalles réguliers, facilitant ainsi une gestion plus efficace de leur trésorerie.

### Service Vodacom B2B Payment (Bank to Agent)



Ce service offre aux super-agents Vodacash la possibilité de se ravitailler en monnaie électronique de manière instantanée en échange de liquidités ou des fonds disponibles sur leurs comptes bancaires.

“

*En 2023, nous avons atteint un jalon essentiel dans l'amélioration de nos services destinés à nos clients corporate en lançant des solutions novatrices telles que le système ERP suite, Airtel Money Autosweep et le M-Pesa B2B Payments (Bank to agent).*

*Ces initiatives ont pour but de simplifier les opérations financières et d'offrir des gains de temps significatifs à nos précieux clients. Notre objectif est de continuer à soutenir la croissance tout en renforçant notre position de leader dans le domaine des solutions bancaires avancées.*

”



**Philippe Kabundi,**  
Responsable Core Banking



# L'offre de services et produits d'une banque digitale et de proximité

Offre de produits et services destinés aux clients Particuliers

La Sofibanque offre une gamme diversifiée de produits sur-mesure répartis en trois portefeuilles principaux : les produits de dépôt, les produits de prêt et les produits de paiement.



### Produits de dépôt

Les produits de dépôt comprennent le compte courant, le compte épargne et le compte à terme. Le compte courant permet aux clients de gérer leurs transactions quotidiennes avec facilité et flexibilité. Le compte épargne offre une solution sécurisée pour accumuler des fonds tout en générant des intérêts. Le compte à terme est quant à lui un produit d'épargne où le déposant bloque une somme d'argent pour une période déterminée en échange d'une rémunération élevée.



### Produits de prêt

Les produits de prêt proposés par la Sofibanque sont conçus pour répondre aux divers besoins financiers de ses clients. Ils incluent des prêts à la consommation, tels que le crédit rentrée scolaire ou les prêts pour l'achat d'électroménager. De plus, la banque propose des cartes de crédit, offrant une solution pratique pour les achats courants, ainsi que des avances sur salaire, permettant aux clients d'accéder rapidement à des fonds en cas de besoin urgent.



### Produits de paiement

Enfin, les produits de paiement de la Sofibanque comprennent diverses cartes conçues pour faciliter les transactions financières. Les cartes de débit permettent un accès direct aux fonds du compte courant, les cartes prépayées offrent une alternative pratique pour les paiements sans utiliser de compte bancaire, et les cartes Websurfer sont spécifiquement conçues pour les achats en ligne, offrant sécurité et simplicité.

### Par ailleurs, la Sofibanque propose :

- Un service Bank to Wallet / Wallet to Bank en partenariat avec Afrimoney et Airtel Money permettant d'effectuer des transferts entre un compte bancaire et un compte mobile money ;
- Un service d'alerte SMS pour toute transaction en débit ou en crédit sur le compte ;
- Différents services d'assurance comme l'assurance voyage ;
- La possibilité d'effectuer des dépôts dans différentes devises (francs congolais, dollars américains, euros, rand sud-africain).

La Sofibanque met un point d'honneur à élargir continuellement son offre de produits et services en ligne tout en améliorant sa plateforme Internet Banking afin :

- De renforcer la sécurité de la plateforme grâce à de meilleurs boucliers contre la cybercriminalité ;
- D'améliorer la performance de la plateforme en termes de capacités d'utilisation (rapidité de chargement, design expérience utilisateur etc.).

### **Des partenariats solides en faveur des clients de La Sofibanque**

La Sofibanque continue de construire de solides partenariats avec l'ensemble des opérateurs de télécommunication et autres facilitateurs de transferts d'argent de la RDC. La capacité de ses clients à gérer leurs biens financiers de la manière la plus aisée possible est l'une des priorités majeures de La Sofibanque.

#### **Airtel Money, Afrimoney, Orange Money**

Grâce à ces services, les clients de La Sofibanque sont en mesure de transférer des fonds entre leur porte-monnaie électronique et leur compte bancaire.

#### **Auto-Allocation**

Le mécanisme Auto-Allocation permet aux clients des opérateurs de monnaie électronique de faire des dépôts d'argent afin que leur porte-monnaie électronique soit directement crédité, en temps réel.

#### **Nano Crédit**

Le nano crédit est un service en cours de mise en place. En coopération avec les opérateurs téléphoniques, il permettra aux détenteurs de cartes SIM un accès simple et rapide au nano crédit.



## Nouveaux produits

La Sofibanque, qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, a travaillé en 2023 sur la conception de nouveaux produits et services à destination de ses clients, en vue de leur lancement en 2024.

### **Un service USSD**

Le service USSD de la Sofibanque, accessible via le numéro court \*44445#, offre une solution bancaire pratique et instantanée pour les clients utilisant les réseaux Vodacom, Airtel, Orange, et Africell. Conçu pour être utilisé sur n'importe quel téléphone portable sans nécessité de connexion internet, le service USSD permet une accessibilité universelle aux services bancaires de la Sofibanque.

Ce service innovant permet aux utilisateurs de vérifier le solde de leurs comptes, de transférer des fonds entre leurs différents comptes, de consulter les taux de change actuels et d'afficher leurs dernières transactions. En outre, les clients peuvent obtenir leur numéro de compte au format BCC directement sur leur téléphone. La simplicité et l'efficacité de l'USSD rendent les opérations bancaires plus accessibles, surtout pour ceux vivant dans des zones où l'accès à Internet est limité ou inexistant. Avec l'USSD, la Sofibanque s'engage à offrir des services bancaires inclusifs et à faciliter la gestion financière quotidienne de ses clients.

### **Service SofiChat sur WhatsApp**

Le service SofiChat de la Sofibanque, accessible en scannant un QR Code, introduit une nouvelle ère de l'interaction bancaire via WhatsApp. SofiChat est conçu pour offrir une expérience utilisateur intuitive et interactive, répondant à une variété de besoins bancaires directement depuis l'application WhatsApp.

SofiChat permet aux clients de vérifier le solde de leurs comptes, d'effectuer des transferts entre leurs différents comptes, de consulter les taux de change, d'afficher leurs dernières transactions et d'obtenir leur numéro de compte au format BCC. En plus de ces fonctionnalités, SofiChat est équipé pour répondre aux questions fréquemment posées par les clients, offrant ainsi un support client instantané et personnalisé. Ce service innovant répond non seulement aux besoins transactionnels, mais améliore également l'expérience client en fournissant des informations et des réponses rapides.

En intégrant SofiChat dans son offre de services, la Sofibanque démontre son engagement envers l'innovation et l'amélioration continue de l'expérience client. Grâce à cette plateforme, les clients bénéficient d'une accessibilité accrue et d'une gestion bancaire simplifiée.

### **Création du service Middle Office**

En 2023, la Sofibanque a lancé un service Middle Office dans le but d'accompagner le développement de l'institution et de renforcer encore davantage l'efficacité et la réactivité de ses opérations. Ce service joue un rôle crucial en servant d'interface entre la clientèle, les commerciaux et les autres départements de la banque.

Le Middle Office a rapidement mis en place des procédures visant à optimiser le soutien administratif, opérationnel et de performance via la segmentation des clients.



*Je suis extrêmement fier d'occuper le poste de responsable du Middle Office de la Sofibanque. Depuis sa création en juillet 2023, nous avons travaillé sans relâche pour devenir un pilier indispensable au sein de la banque. Notre rôle d'interface entre la clientèle, les commerciaux et les autres départements est essentiel pour assurer une efficacité opérationnelle et une réactivité optimale. Chaque jour, nous contribuons directement à la satisfaction de nos clients et au développement de la Sofibanque. C'est une grande responsabilité, mais aussi une immense fierté de voir notre travail soutenir la croissance et l'innovation de notre institution.*



**Vital TSHITEYA,**  
Responsable  
Middle Office



Conformité et gestion  
du risque :

# La protection des clients au coeur des priorités

*La conformité aux normes internationales  
comme gage d'excellence et de qualité*

Le dispositif de contrôle de la conformité de la  
Sofibanque repose sur deux piliers essentiels :

- **Les règles internes d'éthique et  
de déontologie ;**
- **Le dispositif de lutte contre  
le blanchiment d'argent et  
le financement du terrorisme.**



## Les règles internes d'éthique et de déontologie

Les règles internes d'éthique et de déontologie sont clairement définies dans notre code d'éthique et de déontologie, que chaque agent de la Sofibanque s'engage à respecter. Ce code établit les principes directeurs du comportement des agents vis-à-vis de la clientèle, des autorités, des collaborateurs, de la direction et des administrateurs.

Il couvre deux domaines fondamentaux :

- **Éthique et déontologie** : ces principes guident les actions des agents pour maintenir des standards élevés de conduite professionnelle ;
- **Gestion des conflits d'intérêt** : assurer que les décisions et actions des agents ne sont pas influencées par des intérêts personnels ou externes.

En complément, une procédure spécifique est consacrée au droit d'alerte du personnel. Cette procédure permet aux agents de signaler toute infraction à la réglementation, directement au responsable de la conformité. Elle décrit également le droit d'alerte du Responsable de la Conformité vers l'organe exécutif, le Conseil d'Administration et la Banque Centrale du Congo en cas d'inaction, concernant toute opération susceptible de présenter un risque grave pour la Banque.

## Le dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Notre dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme repose sur deux éléments clés :

- **Identification et connaissance appropriée des relations d'affaires ;**
- **Surveillance des opérations.**

Ces éléments sont détaillés dans deux documents fondamentaux : la politique d'acceptation de la clientèle et le manuel des procédures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le suivi des relations avec les clients est assuré par la revue périodique des dossiers de la clientèle, suivant un calendrier prédéfini basé sur le niveau de risque. La surveillance continue des opérations permet de détecter toute anomalie ou activité suspecte. Ce suivi est facilité par des logiciels de filtrage des transactions tels que AML Reporter, IDOM, et Fircosoft, basés sur des profils de risque prédéfinis.

En cas de détection de transactions atypiques ou contraires aux règles de conformité, la Sofibanque procède à une déclaration de soupçon auprès de la Cellule Nationale des Renseignements Financiers (CENAREF). Conformément à la réglementation, toutes les opérations de retrait égales ou supérieures à 10 000 USD sont également déclarées à la CENAREF.

## La Sofibanque continue année après année de dépasser les attentes réglementaires de la BCC

### **La gestion des risques : priorité absolue de la Sofibanque**

La gestion des risques revêt une importance cruciale dans le secteur financier, en particulier dans le secteur bancaire, où les fluctuations du marché, les changements réglementaires et les événements imprévus peuvent considérablement influencer la stabilité et la solidité des institutions. La Sofibanque met en place des politiques et des procédures visant à protéger les actifs, garantissant ainsi les intérêts de l'ensemble des parties prenantes : clients, partenaires et actionnaires.

Le dispositif de gestion des risques repose sur un cadre général, soutenu par une politique de gestion des risques et une politique d'appétence pour le risque. Ces politiques encadrent et soutiennent les objectifs de développement tout en assurant la protection des actifs de la banque.

La République Démocratique du Congo fait face à une situation conjoncturelle qui peut s'avérer volatile notamment à cause de sa dépendance envers les cours du secteur minier. La forte croissance de l'économie nationale en 2023 a permis à la Sofibanque d'engager une stratégie favorable à l'octroi de crédits à la clientèle avec un portefeuille de crédit de 475 millions USD fin 2023 contre 362 millions USD fin 2022.

### **La structure de la gestion et de contrôle des risques repose sur 4 piliers :**

- La gestion du risque crédit ;
- La gestion des emplois et ressources (ALM) ;
- La gestion des risques opérationnels et le contrôle interne ;
- La gestion de la conformité, lutte contre la fraude et le blanchiment des capitaux.

La Sofibanque demeure toutefois vigilante quant aux crédits accordés afin d'anticiper les risques que pourrait entraîner un retournement de l'économie nationale.

En 2023, des référentiels visant à définir l'ensemble des risques en interne ont été déterminés permettant ainsi aux différents opérateurs de la Sofibanque de travailler de façon plus judicieuse. Ce document intègre l'intégralité de sa politique de gestion des risques et lui permet ainsi d'être conforme à l'Instruction numéro 22 de la Banque Centrale du Congo.

En ce qui concerne le risque de change, le ratio de position de change est de 4 % en 2023, largement en deçà du maximum réglementaire de 15 %.

En raison de la concentration des opérations de transfert des banques congolaises sur un nombre limité de banques correspondantes, le ratio de division des risques se maintient à 33 % des fonds propres prudentiels en 2023, (contre 32 % en 2022), bien que la norme réglementaire de la BCC impose qu'elle soit inférieure ou égale à 25 %.

### **Elle est complétée par un cadre général opérationnel que sont :**

- La cartographie des risques ;
- Le plan de continuité des activités ;
- Le plan de secours informatique qui couvre la sécurité des données, la sauvegarde des données et la restauration des données ;
- Les assurances et la sécurité des biens.

### **L'appétence au risque de la Sofibanque**

Le département de gestion des risques s'assure que les risques sont gérés en tenant compte de l'appétence au risque de La Sofibanque.

La banque évalue les principales expositions et mesures financières, atténue et surveille les risques de manière continue.

La Sofibanque opère un respect strict des ratios prudentiels de gestion. Prenons quelques chiffres révélateurs issus du bilan de l'année 2023 :

- **Ratio de solvabilité global = 24,29 %  
(doit être supérieur ou égal à 10 %)**
- **Ratio de liquidité global = 147,05 %  
(doit être supérieur ou égal à 100 %)**

Par rapport à l'année 2022, elle a, par sa politique prudente de gestion des risques et du report intégral de son résultat net, renforcé ses fonds propres, amélioré significativement ses ratios prudentiels de gestion. En effet, en 2022, son ratio de solvabilité global était de 15 %. La Sofibanque a renforcé ses fonds propres de façon significative, les portant à 115 millions USD (contre 87,9 millions USD en 2022).





L'univers des risques de la Banque est résumé en cinq catégories pour faciliter le reporting et la conception de contrôles adaptés, afin de garantir une gestion et une atténuation efficaces. Cette catégorisation garantit que les risques et les opportunités sont alignés sur sa stratégie commerciale.

**1. Financier**  
Promouvoir et maintenir la résilience financière

**2. Durabilité des activités**  
Réalisation d'objectifs stratégiques et d'interventions tactiques

**3. Opérationnel**  
Activités et conduite efficaces, grâce à la conception de produits, de systèmes et de processus informatiques

**4. Personnel**  
Attirer, retenir et développer les meilleurs talents du marché

**5. Juridique et réglementaire**  
L'entreprise et les employés opèrent conformément aux lois, règlements et codes qui s'appliquent à toutes les activités

# L'engagement sociétal de la Sofibanque (RSE)

## Engagements internes

### **Une politique de ressources humaines exemplaire**

**La croissance du capital humain de la Sofibanque accompagne le développement de l'institution bancaire.**

Au premier janvier 2023, l'effectif de la Banque s'élevait à 188 ETP (équivalents temps plein) pour atteindre 230 ETP au 31 décembre 2023. Afin de poursuivre sa croissance de manière pertinente, la Sofibanque s'engage auprès de ses employés.

Au cours de l'année 2023, le taux de rétention du personnel au sein de la banque est de 95 % et le taux de rotation de 13 %. Ces chiffres témoignent de l'adhésion des salariés à la Sofibanque.

Au cours des dix dernières années, le nombre de CDI au sein de la Sofibanque a plus que quintuplé. Privilégier des emplois stables sous forme de contrats à durée indéterminée assortis de salaires trois à quatre fois supérieurs à la moyenne nationale constitue l'un des engagements forts de la Sofibanque auprès de ses employés.

L'institution bancaire se distingue particulièrement par son engagement en faveur de l'inclusion des femmes, qui constituent près d'un tiers des effectifs. Par ailleurs, nombre d'entre elles occupent des postes à responsabilité.

## Développer les compétences humaines

La Sofibanque investit de façon importante dans le bien-être ainsi que dans la formation continue proposée aux employés.

- Procéder au recrutement en commençant par l'interne. La Sofibanque a besoin d'embaucher plus de 30 personnes d'ici la fin de 2024 dont deux cadres supérieurs. Elle garantit de considérer, en priorité, les profils potentiels appartenant déjà à la banque.
- La Sofibanque offre une formation continue ainsi que la possibilité à ses employés de passer certaines certifications afin de sous-traiter de moins en moins de postes au sein de la banque. Elle s'ajuste ainsi aux exigences de plus en plus pointues de la Banque Centrale du Congo quant aux qualifications nécessaires.
- Accroissement du nombre de postes de responsables occupés par des femmes.

## Favoriser le recrutement des talents locaux

La Sofibanque participe régulièrement à des forums dédiés à l'emploi afin de faire connaître le secteur bancaire et de créer des opportunités d'emploi pour la population locale. Elle propose également de nombreuses offres de stages professionnels aux étudiants congolais avec des possibilités de recrutements à la clé.



*À la Sofibanque, nous mettons un point d'honneur à investir dans le bien-être et la formation continue de nos employés, convaincus que leur talent et leur engagement sont les clés de notre réussite. Nous proposons des programmes de formation continue et des certifications tout en diminuant notre dépendance à la sous-traitance. Notre ambition est de créer un environnement de travail inclusif et dynamique, capable d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents.*



**Glen OLENGA,**  
Responsable des  
Ressources Humaines





## Engagements externes et partenariats

Depuis sa création, la Sofibanque s'est toujours engagée dans le développement social de la République Démocratique du Congo. La participation de la banque à de nombreux événements caritatifs s'inscrit dans un objectif unique : continuer à soutenir, à son échelle, les populations précaires en République Démocratique du Congo.

### Partenariat avec l'AMADE

L'Association Mondiale des Amis De l'Enfance, créée en 1963, s'engage en faveur de la protection et de l'épanouissement de l'enfant à travers le monde.

En 2023, grâce au financement alloué par la Sofibanque, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre dont la promotion du développement social et l'éducation par la capoeira sociale :

- **Formation de formateurs** : 102 jeunes, dont 65 filles, ont participé à la formation de formateurs au sein du centre de formation ;
- **Projets partenaires** : 11 jeunes ont été sélectionnés pour travailler comme assistants formateurs en capoeira sociale avec les organisations partenaires ;
- **Soutien aux structures** : quatre structures pour enfants vulnérables (HEAL Africa, CAJED, Initiative des Jeunes pour les Progrès, Maison des Jeunes) intègrent la capoeira sociale dans leurs programmes grâce à notre soutien ;
- **Impact positif** : 100 % des bénéficiaires ont amélioré leur comportement grâce à la capoeira sociale ;
- **Soutien international** : l'association Gingando pela Paz est soutenue par l'AFD, la GIZ et Save The Children ;
- **Rencontre et échanges** : le 29 juillet 2023, une rencontre entre les équipes de la Sofibanque de Goma et de Gingando pela Paz a permis de discuter de la méthodologie et de l'impact de la capoeira sociale.





### Partenariat avec USAID

Ce partenariat vise à améliorer les conditions de vie des communautés locales et à réduire la pression sur les ressources naturelles autour du Parc National de la Garamba et de la mine d'or de Kibali. Grâce à ce partenariat, la Sofibanque mobilise son expertise, notamment ses ressources financières et humaines, pour soutenir la croissance des petites et moyennes entreprises locales. Elle fournit une formation et un accompagnement à 33 structures, notamment en matière de gestion financière et budgétaire, ainsi qu'un meilleur accès à des produits financiers adaptés, aidant ainsi ces PME à libérer tout leur potentiel. La Sofibanque soutient également l'intégration de ces entreprises dans le secteur formel et la création de liens avec le marché, permettant leur expansion.

Il s'agit d'un projet pilote qui est appelé à être répliqué à plus grande échelle.

### Jeunes au Soleil

L'organisation non gouvernementale « Jeunes au Soleil » se dédie à l'amélioration des conditions de vie des jeunes abandonnés et vulnérables. Depuis de nombreuses années, cette ONG s'engage avec dévouement à leur offrir un environnement sécurisé, des opportunités éducatives et des soins de santé adaptés. Grâce à un partenariat renouvelé avec la Sofibanque, un nouveau chapitre de solidarité et d'espoir s'ouvre.

- Prise en charge des frais liés à l'insertion de jeunes au sein de foyers d'accueil appropriés ;
- Soutien de l'accès à une éducation de qualité pour les enfants hébergés ou réunifiés grâce à l'association.

### Opération Smile RDC

L'Opération Smile est une organisation non gouvernementale de services médicaux à but non lucratif. Elle s'occupe, entre autres, de prodiguer des soins chirurgicaux relatifs à la réparation de fentes labiales et palatines aux enfants du monde entier.

En novembre 2019, des médecins et chirurgiens originaires de différents pays ont consulté près de 200 patients venus de toute la RDC. 100 personnes ont été sélectionnées et ont bénéficié de soins adaptés grâce à ce partenariat.

La Sofibanque s'engage dans d'autres initiatives et partenariats comme par exemple l'Association Maman Sophie, la Fondation Denis Nyakeru Tshisekedi, l'Institut français de Kinshasa etc...

**SOFIBANQUE** 

*Et tout devient possible !*