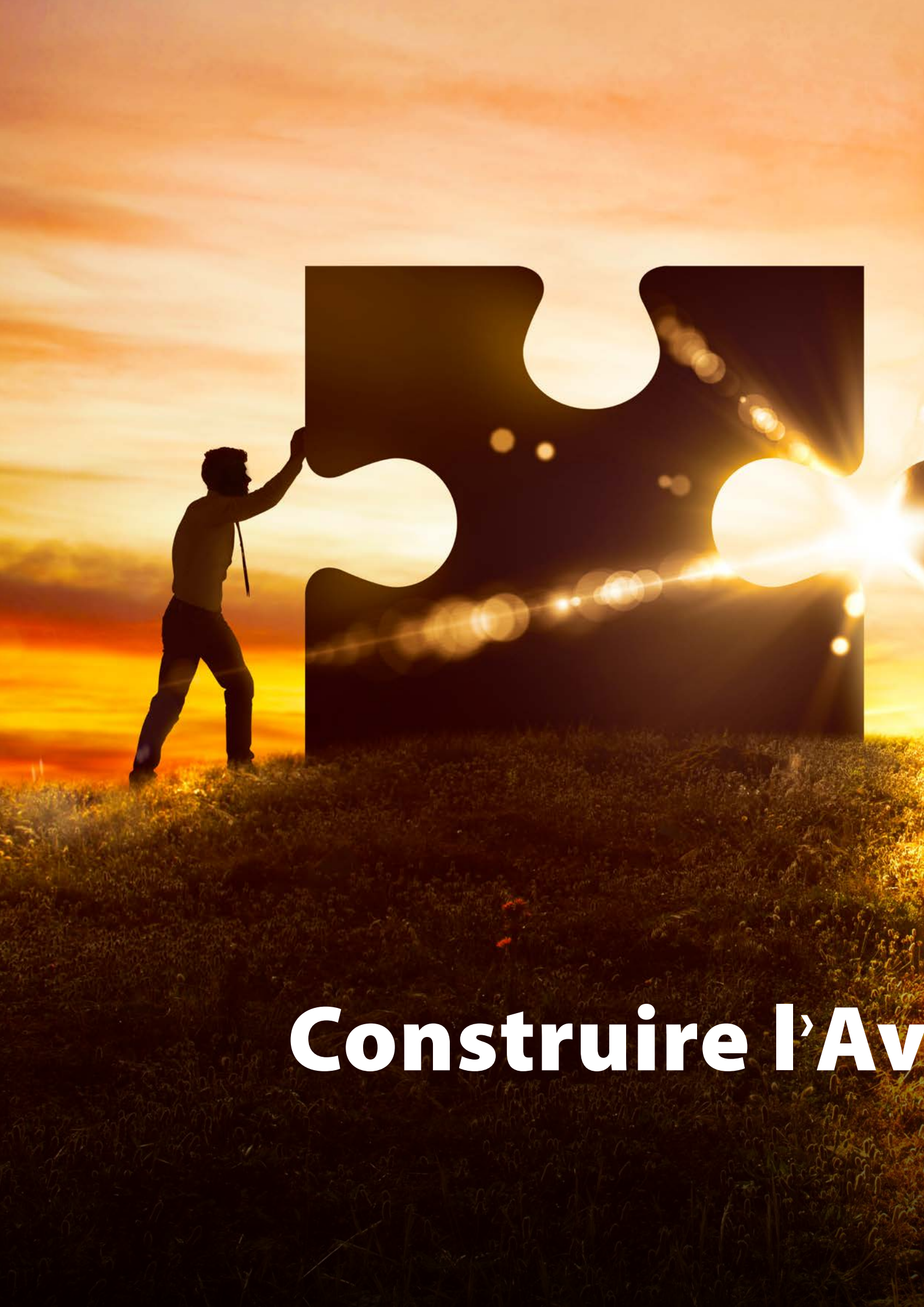




RAPPORT ANNUEL 2018

SOMMAIRE

- I. FINCA DANS LE MONDE
- II. MOT DU PRESIDENT
- III. MOT DU DIRECTEUR GENERAL
CONSEIL D'ADMINISTRATION
COMITE DE GESTION
- IV. FINCA EN RDC
PRÉSENTATION – HISTORIQUE
- V. PARTENAIRES
- VI. ACTUALITES ET EVENEMENTS 2018
- VII. NOS CLIENTS S'EXPRIMENT SUR NOS SERVICES DIGITAUX
- VIII. NOS PRODUITS, CANAUX ET SERVICES
FINCA EXPRESS
FINCA MOBILE
CLICK
PRODUITS À VALEUR AJOUTÉE
- IX. GESTION DE RESSOURCES HUMAINES
- X. NOS ETATS FINANCIERS EN 2018
COMPTE DES RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2018
BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2018
ACTIF
PASSIF
- XI. NOS ADRESSES



Construire l'Av



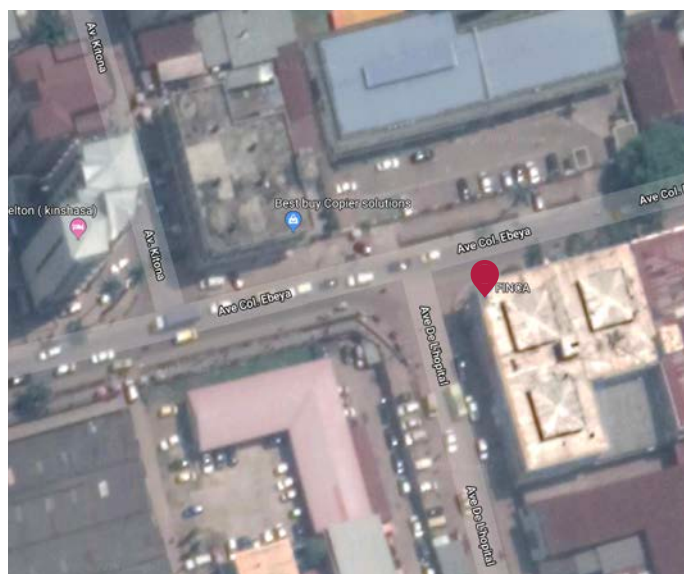
venir Ensemble

I. FINCA DANS LE MONDE

Aujourd'hui, FINCA Internationale est un réseau mondial, opérant en Afrique, Eurasie, Amérique latine et Moyen-Orient. 34 années d'expérience, 20 filiales, et plus de 2.000.000 clients

<https://www.fincaimpact.com/>

Les fondateurs de FINCA ont compris que les pauvres pouvaient recevoir et rembourser de petits prêts et que ces prêts pouvaient transformer leur vie. Avec une expérience de 34 années à ce jour, cette notion de microfinance a aidé des millions de travailleurs à créer des entreprises, accroître leurs revenus et améliorer leur vie. Commencé en Amérique latine, en Afrique elle est entrée par l'Ouganda, aujourd'hui FINCA compte un réseau de 20 pays dans le monde.



AFRIQUE

DR Congo

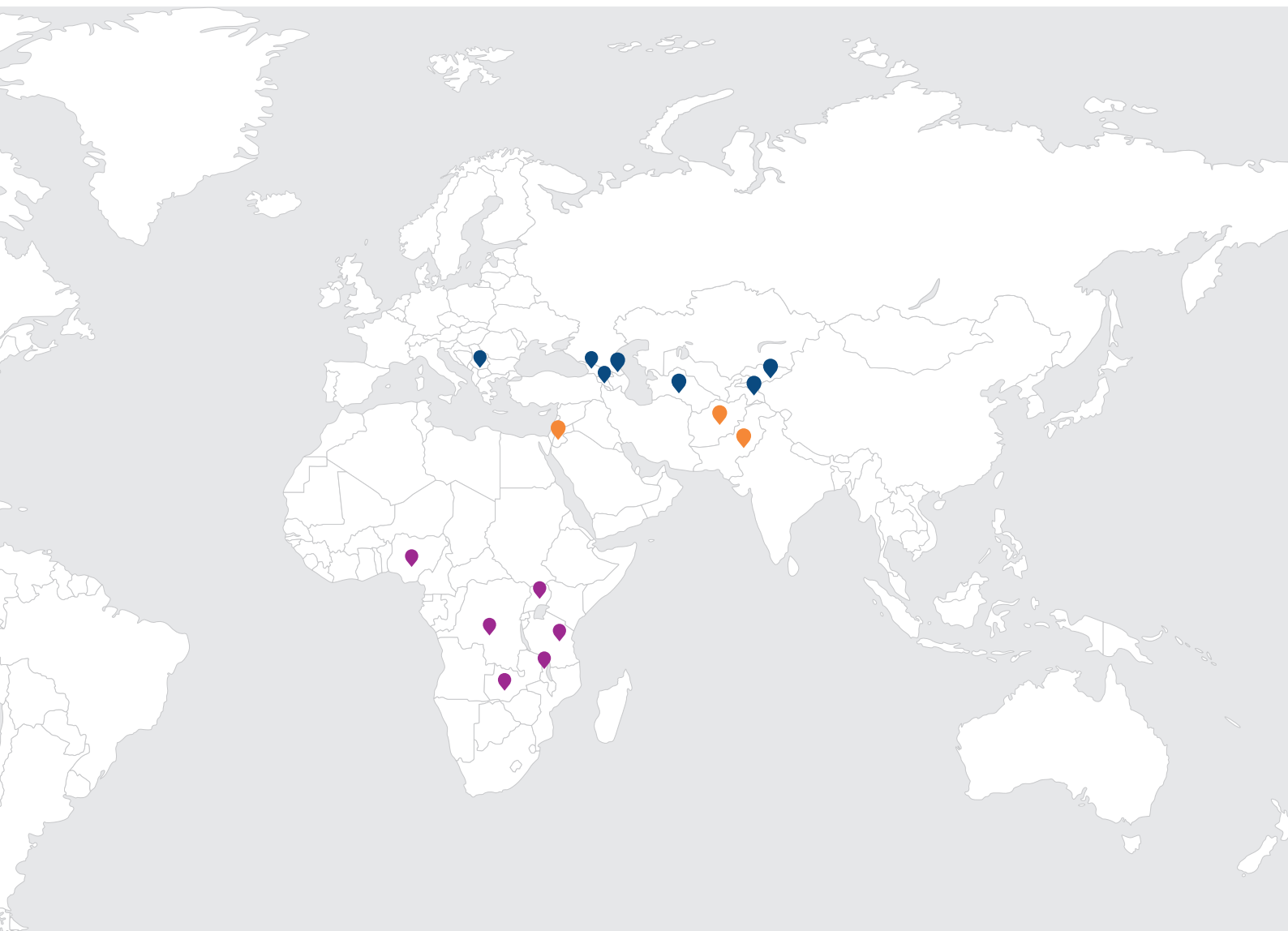
Malawi

Nigeria

Tanzania

Uganda

Zambia



EURASIE

Armenia
Azerbaijan
Georgia
Kosovo
Kyrgyzstan
Tajikistan

AMÉRIQUE LATINE & CARAIBES

Ecuador
Guatemala
Haiti
Honduras
Nicaragua

MOYEN-ORIENT & ASIE DU SUD

Afghanistan
Jordan
Pakistan

II. MOT DU PRESIDENT



Michael Alan GAMA-LOBO
Président

Je tiens à saluer l'enthousiasme, le courage et la perspicacité de notre Comité de gestion, l'implication de notre équipe et l'accompagnement de notre clientèle par son étroite collaboration qui ont caractérisé notre marche en cette année 2018. Tout ceci mis ensemble nous a donc amené à réaliser des résultats combien positifs, tel qu'en témoignent les indicateurs présentés dans ce rapport.

Cette année a été marquée par un effort considérable et un impact visible de notre action aux côtés des entrepreneurs œuvrant en République Démocratique du Congo.

Fier de nos réalisations en 2018, je voudrai qu'on reste dans la même lancée pour 2019, notamment, dans le plein développement de notre business, soutenant notre mission en tant que banque de proximité". Répondant ainsi aux besoins réels de notre clientèle, et nous conformant à la marche des affaires, nous nous réjouissons du lancement de notre service CLICK, une nette révolution dans le monde du digital dans le secteur de microfinance. Avec cette application, nous disons « Ma banque est désormais dans ma poche - J'ouvre mon propre compte – j'envoie de l'argent à qui je veux ».

Je ne saurai pas avancer dans mon mot si je ne rappelle pas combien sommes-nous reconnaissants de la responsabilité qui repose sur nous face à nos 350.000 clients environ, notre personnel et aussi nos actionnaires.

Avec notre équipe, et pour la satisfaction de notre clientèle, nous nous sommes lancés - en tant qu'entreprise, dans un monde en constante évolution, caractérisé par une dynamique du marché en mutation - dans un travail qui implique un changement de modèle d'entreprise. Nous avons donc bien perçu et digéré le besoin de numériser. Les allures traditionnelles, avons-nous compris, ne profiteront pas en tant que business, si nous étions encore restés en marge de la digitalisation.

Je salue, pourtant, l'appréhension par tous de notre business, grâce au fait que nous avons bien intégré que les prêts individuels d'un montant compris entre 1.000 et 20.000 USD constituent notre segment de clientèle prioritaire. Cette catégorie étant la clé de notre avenir et rentabilité en 2019, nous sommes appelés à y prêter une attention plus particulière.

Je rappelle que 2019 attend vivement de nous une solide stratégie qui conduira à plus d'ouvertures des comptes, plus d'expérience client qui serait excellente, une croissance de la productivité, un meilleur contrôle de notre personnel sur terrain, point de contact de notre business avec le marché.

Je sais aussi que 2019 sera une année d'un travail remarquable auprès et par nos agents bancaires dits FINCA eXpress. C'est, en effet, l'ère de la révolution avec FINCA eXpress Full Option. Par cette approche, FINCA veut que l'agent bancaire devienne une mini agence au coin de chaque rue, avenue et carrefour de la RDC.

Qu'il me soit permis, pour terminer, de réitérer mes remerciements et félicitations à toute l'équipe formidable de FINCA RDC, dont l'exploit à la clôture de l'année 2018 a été une remarquable conversion des difficultés liées au contexte du pays en des résultats positifs. Aussi, beaucoup d'initiatives stratégiques et des mises en œuvre dans le développement de produits bien adaptés ont joué un rôle déterminant, et qui a permis à FINCA RDC de toujours rester au sommet du marché congolais.

Pour l'année 2019 et pour notre croissance, sans oublier celle de notre clientèle, notre engagement pour le travail et notre mission demeure !

III. MOT DU DIRECTEUR



Mamie Kalonda
Directeur Général

L'année 2018 nous a présenté un paysage fortement agité pour le business. Cette situation est due à l'image que la sphère politique s'est faite d'elle-même cette année en République Démocratique du Congo. Cependant, au-delà de ses réalités, FINCA RDC est restée plus que solide et vigilante pour que l'atterrissage de l'année 2018 assure la pérennisation de ses activités, le maintien de sa position de leader en microfinance, allant jusqu'à atteindre des résultats positifs après avoir cumulé des pertes les cinq premiers mois de l'année. Notre priorité n'a pas changé, à savoir : « *garder notre position de leader en microfinance, servir plus de un million des micro entrepreneurs et être profitable* ».

Ce succès en 2018 n'a pas seulement été les efforts de FINCA seule. Notre clientèle, notre personnel, le groupe FINCA, plusieurs autres institutions et partenaires de divers secteurs ont également contribué à ce succès en nous apportant support, afin de surmonter ces défis qui étaient les nôtres. Nous les en remercions sincèrement.

Ainsi, de tout ce qui précède, notre institution salue, par ailleurs, les efforts de la Banque Centrale du Congo, notre autorité de régulation, qui a annoncé que la RDC a enregistré un taux de croissance économique de 4,1% en 2018, tenant compte des éléments de production fin septembre 2018, contre 3,7% en 2017 et 2,4% en 2016. Donc, nous constatons avec espérance une tendance à la montée des affaires – ce qui, dans les prochains jours, est un signal fort pour le business.

Quant à nous, nous nous sommes déployés au cours de cette année 2018 à gauche comme à droite, ici et là, pour former environ 1.500 femmes en éducation financière. Bon est d'avoir l'argent. Par contre, mieux est de savoir bien le gérer.

Si 2017 a été marqué par le lancement de FINCA Mobile, ce canal digital qui permet de gérer chacun son compte depuis son téléphone, 2018 est l'année du lancement de CLICK, ce nouveau produit digital, adéquate solution pour quiconque, qui permet de transférer de l'argent à qui l'on veut et s'ouvrir seul son compte, en passant par *455# sinon par le téléchargement de l'application Click via Google PlayStore ou Google App.

Aussi, notre succès en 2018 a reposé sur le plus grand réseau d'agents bancaires en RDC qu'est FINCA eXpress, comptant 1.377 points actifs de service à ce jour, disséminés à travers tous les coins du pays, œuvrant désormais pour pousser plus loin l'inclusion financière jusqu'à des milieux les plus reculés.

Dans sa marche vers la digitalisation, FINCA RDC a déjà introduit cette année 2018, l'utilisation des tablettes sur terrain pour faciliter le traitement des dossiers des clients. Et, cela rend le travail plus efficace qu'autrefois et bénéfique en termes de gain de temps et d'espace, autant pour le personnel que pour les clients.

En plus, FINCA RDC, en ce qui touche au social, nous sommes particulièrement distingués par des assistances régulières des orphelins à travers les villes des provinces où sont implantées nos 21 agences, mais aussi l'éducation financière à 1500 femmes pour améliorer leur capacité de gestion.

En 2019, FINCA eXpress se lancera dans la transformation de ses agents bancaires en mini-banques, se rapprochera davantage de ses clients et de tous, avec des solutions de plus en plus adaptées aux besoins des congolais. Cette solution permettra donc aux agents d'ouvrir les comptes et accompagner les clients dans leurs communautés vers une culture

bancaire d'épargne et de crédit.

Ce faisant, nos ambitions en 2019 porteront prioritairement sur 3 axes, notamment :

- Offrir une expérience unique à nos clients à chaque fois que nous traiterons avec eux et ce, à tous les niveaux ;
- Innover continuellement afin de mettre à la disposition de notre clientèle des produits et canaux de distribution adaptés à leurs besoins ;
- Diversifier les sources de financement pour garantir la pérennité de l'entreprise.

Enfin, comme dit précédemment, 2019 sera l'année de la révolution digitale pour notre institution. Les clients étant devenus plus exigeants qu'autrefois, FINCA ambitionne d'être à chaque instant une solution pour tous ses clients ainsi nous allons miser sur la technologie mobile pour attirer une nouvelle base clientèle, leur offrir en toute simplicité et transparence les produits financiers adaptés à leurs besoins et ce, 24h sur 7 jours. FINCA RDC est ainsi déterminée à soutenir le gouvernement de la République Démocratique du Congo et la Banque Centrale du Congo dans la démarche d'une inclusion financière réussie dans notre Pays.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

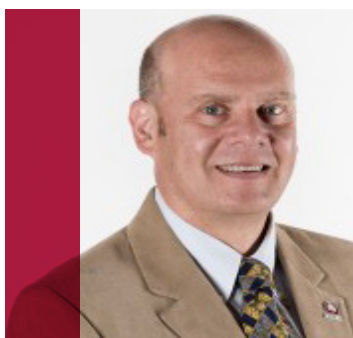
Le Conseil d'Administration est composé d'Hommes dotés d'une vaste expérience et un engagement d'offrir un accès aux services financiers responsables.



MICHAEL ALAN GAMA-LOBO

Président

Mike Gama-Lobo a plus d'une décennie de leadership en gestion avec FINCA. Il a dirigé les filiales de FINCA en Haïti, en R.D.Congo et en Tanzanie par une expansion rapide au milieu de grands bouleversements politiques. Il a commencé sa carrière dans les services financiers aux petites et micro entreprises tout en servant avec le Corps de paix en Haïti. M. Gama-Lobo a un baccalauréat en économie d'entreprise de l'Université de Californie à Santa Cruz.



ALEJANDRO JAKUBOWICZ

Membre du Conseil d'Administration

Alejandro Jakubowicz possède 30 ans d'expérience en matière de leadership bancaire dans les domaines de la microfinance, des cartes de débit et de crédit, des prêts personnels et des transferts d'argent, aux États-Unis, en Amérique latine et en Afrique. Actuellement Directeur Régional Adjoint de FINCA Afrique, et, est membre du Conseil d'Administration de FINCA DRC, de FINCA Uganda, de FINCA Nigeria et de FINCA Guatemala. Autrefois, Directeur Général de FINCA RDC entre 2013 et 2015, M. Jakubowicz a une maîtrise en génie industriel de l'Université de Buenos Aires et une maîtrise en marketing de l'Université de Belgrano. Il parle couramment l'anglais, l'espagnol et le français.



DANE STEVEN MCGUIRE

Membre du Conseil d'Administration

Dane Steven McGuire est Membre du comité d'Administration de FINCA RDC. Volontaire à Corps de paix, Guatemala, Amérique centrale 1971-1973 Chemical Bank, New York 1975-1976, Groupe consultatif sur les changes Citibank, N.A., en plus, Responsable des opérations internationales et d'investissement en Equateur, au Venezuela, à Londres et au Danemark de 1976 à 1986, Crédit Lyonnais, Londres, Royaume-Uni : Trésorier 1986 à 1992, ABN Amro Bank: Londres, Royaume-Uni : Trésorier 1993 à 1996 : Trésorier régional de Sao Paulo pour l'Amérique latine de 1996 à 2001; London Global Chef du groupe Capital Management 2001 à 2003; Responsable global des banques centrales, 2003 à 2005.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



ISAIAH CHINDUMBA

Membre du Conseil d'Administration

Isaiah Chindumba est un professionnel des services financiers avec plus de 26 ans d'expérience bancaire. Il a travaillé pour Citibank pendant 23 ans jusqu'en 2008 et a servi à divers titres. Nommé par le Président zambien, Son Excellence Levy Patrick Mwanawasa en tant que Membre du Groupe de Travail sur les banques et les finances qui a formulé des recommandations au Gouvernement sur la question des banques et des finances en Zambie, il a également travaillé au Rwanda pendant plus de 5 ans fournissant une expertise en matière des services financiers. Il siège également aux conseils d'administration de trois autres filiales de FINCA en Afrique. Isaiah a également des intérêts commerciaux dans le secteur de l'assurance et du tourisme.



FRANK GAMBLE

Membre du Conseil d'Administration

Franck Gamble a récemment rejoint FINCA en tant que Chief Banking and Strategy Officer à la fin de 2016, après des nombreux départs à la retraite. Son rôle actuel est d'aider le Directeur Général Andrée Simon, ainsi que les entreprises des pays, à développer et à mettre en évidence une meilleure croissance stratégique claire. En plus, il participe à la mise en place du Conseil de l'innovation pour la direction et apporte de l'expertise sur le déploiement numérique à l'échelle mondiale. Avec un parcours très prodigieux, Franck Gamble, autrefois, Directeur Régional Adjoint Afrique, basé à Kampala, a tout au long de sa carrière professionnelle travaillé comme banquier, partant d'une banque de compensation britannique (Bank of Scotland) en 1976, puis avec Grindlays Bank à Londres (qui était plus tard une filiale de ANZ Banking Group) en tant que responsable de relation d'entreprise pour l'industrie automobile, et tant d'autres.

COMITE DE GESTION

Un comité de gestion à vaste expérience, des compétences professionnelles et avec une expertise dans divers domaines concourt de ce fait à l'épanouissement socio-professionnel et financier de la filiale.



MAMIE KALONDA

Directeur Général

Bâtie sur plus de 15 années d'expérience dans l'industrie de l'offre de services financiers principalement en microfinance et dans le domaine de la gestion des crises, le recouvrement des crédits et la prévention des fraudes, Mamie Kalonda a tour à tour été COO de FINCA RDC et FINCA OUGANDA, aussi consultant à FINCA MICROFINANCE BANK en Tanzanie. Elle est actuellement la Directeur Général de FINCA RDC SA, la plus grande institution de Microfinance en RDC. Détentrice d'un Mini-MBA en opérations stratégiques, certifiée en leadership de la Frankfurt School, et en Leadership de Wharton Institutes de Californie, diplômée de l'American Bankers Association (ABA).



MIRELA PEKMEZI

Directeur Général Adjoint

Mirela a rejoint FINCA RDC en tant que CFO en Janvier 2015 après avoir travaillé pendant un an dans la même position pour FINCA Haïti. Elle est titulaire d'un MBA de l'Université de Tirana, en collaboration avec l'Université de Nebraska-Lincoln. Mirela a 16 ans d'expérience dans le secteur bancaire en Albanie, plus précisément dans le management en comptabilité, administration, conformité (compliance), informatique, ressources humaines et de la vérification. Elle parle l'Albanais, l'anglais, l'italien, l'allemand, le français et un peu d'espagnol. Elle est actuellement Directeur Général Adjoint de FINCA RDC.



SIBIA NGAYIHEBAKO

Directeur des Services Bancaires

Sibia Ngayihembako est une informaticienne de formation avec 9 ans d'expérience dans le milieu bancaire. Après ces études en Informatique en fin 2006 en Ouganda à Uganda Martyrs University, elle rejoint un journal le Southern Eye basé à Kampala qui produit des nouvelles pour le Sud Soudan. Elle y fera le support technique ainsi que de l'infographie jusqu'en Avril 2009 avant de rejoindre FINCA. Dès ces débuts à FINCA, elle aura à diriger le département informatique de FINCA RDC pendant 4 ans avant d'occuper le poste de Directrice des Services Bancaires. Sibia est également détentrice d'une Licence en informatique, Exécutive EMBA de la Frankfurt School of Finance, Leadership de YALI RLC avec une spécialisation dans le Business Track. Aussi, est-elle Certifiée.



HAMIDINE BAKO

Directeur Commercial

Hamidine Bako est expert international en gestion de la microfinance, création et développement de réseau. Hamidine a acquis 15 ans d'expérience professionnelle dans le secteur de la microfinance et la gestion de programme. Hamidine est Directeur des Opérations à FINCA RDC. Il a été Directeur des Opérations à FINCA Uganda. Autrefois, Directeur Adjoint des Opérations à FINCA RDC, Hamidine a occupé auparavant les fonctions de Directeur des Opérations à Microcred Nigeria. Avant cela, il était respectivement chef d'agence, Directeur Régional et responsable de la stratégie de business et de l'expansion à Microcred Nigeria. Il a été le Directeur Gérant de Fides Mali (Microfinance Institution) à Mopti. Hamidine a été assistant technique de Fides dans les compagnies financières du Nord du Mali. Il a pris en charge la création des agences ainsi que l'assistance technique des institutions. Hamidine est détenteur d'un diplôme d'ingénieur agronome et d'une maîtrise en développement, option Microfinance de l'institut



TAYLOR SABO

Directeur Financier a.i.

Avec une expérience de 9 ans à son actif, dans les services financiers, Taylor Sabo, diplômé de Commerce International à l'université Bryant, a rejoint Pyramis Global Advisors à Smithfield Rhode Island, la filiale institutionnelle de Fidelity Investments où il travaillait pour les analyses financières et d'investissement jusqu'en 2012 avant de rejoindre FINCA. Il a travaillé au siège de FINCA à Washington DC comme analyste financier responsable de l'information financière et de l'analyse pour le réseau. En 2015, il a rejoint FINCA RDC en tant que Directeur Financier Adjoint et a été nommé Chief Financial Officer a.i. en 2017. Taylor porte un baccalauréat en sciences de Commerce International basé sur les finances et la Chine, sans oublier une maîtrise en administration des affaires de la George Washington School of Business. Taylor parle couramment l'anglais et maîtrise le français et le chinois..

FINCA RDC SA

est une filiale de FINCA Internationale qui se consacre à fournir des services financiers socialement responsables aux entrepreneurs à faible revenu et de leurs communautés.

FINCA RDC SA est un partenaire clé de la RDC dans ses efforts à améliorer l'inclusion financière, développer le secteur privé, et créer des opportunités pour tous, en particulier là où les emplois sont rares.



MISSION

La mission de FINCA est de réduire la pauvreté grâce à des solutions durables qui permettent aux gens d'accumuler des richesses durables, de créer des emplois et d'améliorer leur niveau de vie.

VISION

La vision de FINCA est de construire un réseau international d'entreprises durables et variables qui améliorent les niveaux des vies de gens dans le monde entier.

HISTORIQUE DE LA FILIALE



FINCA RDC, partie d'une base de 5.000 clients en 2003 à plus de 350.000 clients fidèles en fin 2018, offre à ce jour une gamme variée de services financiers pour les micro-entreprises et les PME ; Avec une seule agence à son lancement il y a un peu plus de 15 ans, FINCA RDC compte à ce jour 21 agences disséminées à travers la République et plus de 350 000 clients dont 52% est constitué des femmes. Elle possède 64 millions de dollars de portefeuille crédit et 53 millions de dollars de portefeuille Epargne. Voici en quelques points la brève histoire de FINCA en République Démocratique du Congo

- **Lancement en 2003, plus de 15 ans en RDC;**
- **1 seule agence au lancement et aujourd'hui 21 agences à travers la République;**
- **Portefeuille crédit de l'ordre de 64 millions de dollars;**
- **Portefeuille Epargne de l'ordre de 53 millions de dollars;**
- **Clientèle : 350.000 clients dont 52% est constitué de femmes;**
- **Web site : www.finca.cd – Et présente sur réseaux sociaux Facebook, Twitter, YouTube.**

FINCA AMÉLIORE L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS. Plus de 90% (Quatre-vingt-dix pourcent) de la population en RDC est financièrement exclue, en majorité les femmes et les jeunes. FINCA fournit non seulement des comptes bancaires, mais une gamme complète de services financiers pratiques, abordables et durables qui sont adaptés aux besoins des gens, de petits prêts à des paiements électroniques à identification biométrique.

FINCA RDC compte actuellement 21 agences opérationnelles, 678 employés dont 220 sont des femmes, plus de 1.377 agents bancaires FINCA eXpress (qui prennent en charge 80% des transactions). FINCA RDC offre, dans la mesure du possible, un encadrement aux jeunes étudiants désirant évoluer dans le secteur de la microfinance en qualité de stagiaire.

V. NOS PARTENAIRES

Pour le développement de son business, suivant l'objectif d'accéder aux capitaux nécessaires pour élargir notre offre pour les clients actuels, et même d'atteindre des millions de personnes avec des services financiers qui changent la vie, FINCA RDC, lancée en 2003, compte parmi ses partenaires des institutions ci-après : IFC (International Finance Corporation), FPM (Fonds pour l'Inclusion Financière en R.D.Congo), KFW Bankengruppe, RAWBANK, Equity Bank, Symbiotics et Incofin, REGMIFA, ELAN RDC, Bill & Melinda Gate.





VI. ACTUALITES - EVENEMENTS 2018

Signature contrat FINCA - FPM



Célébration 10 ans FINCA au Katanga



VII. NOS CLIENTS S'EXPRIMENT SUR NOS SERVICES DIGITAUX

Nos clients s'expriment sur notre partenariat. Cet échantillon s'est penché sur nos clients s'exprimant sur nos produits digitaux, partant de notre réseau d'agents bancaires FINCA eXpress, FINCA Mobile et CLICK.



Davina KABADI

"J'opère avec FINCA comme agent bancaire FINCA eXpress depuis 5 ans déjà, et j'aime cette collaboration.

Mère de 6 enfants, c'est grâce aux commissions que je perçois de mon business qui me permet d'épauler mon foyer. J'ai mis en place un bureau de change, renforcé avec mon POS FINCA eXpress. Ce travail m'a permis d'être en contact avec plusieurs personnes, qui viennent faire différentes transactions. Déjà, avec CLICK, je sais ouvrir des comptes."



Pablo LIPAKUMEYA

“Je dirige mes affaires avec l’appui de FINCA. Des notions régulières d’éducation financière, des octrois de crédit, voilà qui me pousse vers l’avant. J’apprécie également le nouveau produit digital de FINCA, dit CLICK – qui permet d’envoyer de l’argent à qui l’on veut, transférer de l’argent de son compte à un autre ou à un autre M-PESA, et tant d’autres opérations. Bravo FINCA !”



Marie Claire WANDEY

“Nous aimons FINCA aussi pour son innovation. Avec CLICK et FINCA eXpress, par exemple, les clients n’ont plus besoin de faire la queue à l’agence. Ceci nous permet d’être plus actif et plus compétitif en tant qu’agent bancaire de ce côté de Masina, une zone bien peuplée.”

VIII. NOS PRODUITS, CANAUX ET SERVICES

Au-delà de nos produits traditionnels qui sont Crédit, Epargne, et pour se conformer au rythme et exigences actuelles du marché, FINCA RDC n'a non seulement lancé autrefois FINCA eXpress pour sauver ses clients de longues distances et faire la queue à la banque, mais aussi FINCA Mobile pour gérer chacun son compte aisément et enfin CLICK pour que chacun devienne désormais son propre banquier.



Chiffres-clé à la clôture de 2018

Année	Nombre d'Agents Bancaires	% de transaction dans des opérations bancaires
2018	1.377	84%

Carte de déploiement



Ambitions 2019

Pour l'année 2019, FINCA RDC a prévu de lancer FINCA eXpress 2.0 – nette révolution de FINCA eXpress d'autrefois – afin de renforcer les agents bancaires dans leur rôle. Ils deviendront des mini-banques, opérant chacun dans son coin de l'avenue ou du rond-point.

Désormais, un POS FINCA eXpress 2.0 Full Option fournira des services ci-après :

Ouverture des comptes, Dépôt de cash, Retrait de cash, Opération Crédit, Transfert national d'argent, Mini-relevé de compte.

FINCA Mobile

Suivant les objectifs stratégiques assignés qui visent à atteindre plus de 1, 000,000 de clients d'ici 2020, à diversifier les sources de revenu, mobiliser les épargnes, élargir sa gamme des produits et services, et atteindre l'efficacité et l'efficacité opérationnelles, FINCA DRC s'est lancée dans la tendance du moment « Digitalisation ». De ce fait, FINCA RDC offre des solutions digitales adaptées donnant, à ses clients actuels et potentiels, accès aux services financiers par téléphone mobile.

Chiffres-clé de transactions et enregistrements

Lancé depuis Août 2017, FINCA MOBILE est un canal qui permet aux clients de FINCA de gérer leurs comptes depuis leurs téléphones mobiles avec possibilité de faire des transactions financières et non financière via le numéro court de FINCA *455#.

Une minute suffit pour un client FINCA, ayant tout type de téléphone, d'accéder à un large menu lui permettant de faire des opérations diverses telle que le transfert entre son compte bancaire FINCA vers son compte Mobile Money et vice versa, le transfert compte à compte FINCA, faire des paiements, etc.

A ce jour, nous avons plus de 35.700 Clients enregistrés en 2018 avec un nombre moyen de 136.104 transactions par semestre.

Ambitions 2019

Il va de soi de signaler que FINCA est déterminée, en cette année 2019, d'attirer toute sa base de clientèle à s'enregistrer à FINCA Mobile afin de bénéficier de tous les bienfaits qu'offre ce service.

Enregistrement en 2018	35.700
Transactions en semestre	136.104
Moyenne de Transactions au cours d'1 mois	22.684
Moyenne de Transactions au cours d'1 jour	756



Lancé en Novembre 2018, CLICK est une application Mobile de FINCA RDC SA qui donne à toute la population congolaise, accès aux services financiers offerts par FINCA à partir de leur téléphone portable quel que soit le réseau de télécommunication de l'utilisateur.

Cette application donne un éventail d'options disponibles dans le menu permettant non seulement au client d'ouvrir des comptes en temps réel et de manière instantanée, mais aussi de faire des transactions diverses, voire de transferts nationaux d'argent à un non-client de FINCA par Token.

Les services Disponibles sur CLICK :

- **Ouverture des comptes**
- **Transfert d'argent par code à tout numéro de téléphone**
- **Transfert compte à compte FINCA**
- **Dépôt et retrait d'argent à travers les Agents bancaires FINCA**
- **Achat Crédit téléphone**
- **Paievements (TV, Taxe, frais)**
- **Prêt Instantané**
- **Interopérabilité avec Mobile Money**

1.389 clients enregistrés pour CLICK.
Plus de 500 téléchargements dénombrés à ce jour

Avec plus de 500 téléchargements actuellement, l'application Click est téléchargeable sur Google Play Store et sera incessamment hébergée sur Apple Store pour permettre à ceux qui utilisent des iPhone de pouvoir l'obtenir.

Ambitions 2019

Au dernier trimestre de l'année 2018, nous avons enregistré environ 3.389 clients pour un début et projetons de faire davantage en attirant le maximum de d'adhérents à consommer ce produit en 2019 où nous venons de réaliser 231% de croissance en nombre de clients Click au premier trimestre.

Lancement Nouveau Produit digital « CLICK »





PRODUITS À VALEUR AJOUTÉE

FINCA RDC possède une gamme variée de produits à valeur ajoutée, qui sont :

- **SMS Alertes;**
- **PayRoll**
Païement des salaires des fonctionnaires de l'Etat qui compte à ce jour 35.365 comptes actifs, dans un ensemble de 64.571 salariés, dont 5.959 viennent de la CNSS et 23.247 provenant d'autres institutions comme écoles, entreprises privées, et autres;
- **FINCA Pay**
avec lequel FINCA organise le réabonnement de Startimes, le paiement des impôts et taxes ainsi que le paiement de minerval d'écoles.

Pour le paiement de salaire, FINCA offre des services simples et rapides, fournissant ainsi des solutions pour les problèmes administratifs et financiers auxquels petits et grands employeurs font face au moment de payer des salaires à leurs employés.

Par contre pour le SMS alerte, le client de FINCA se retrouve avec son numéro de téléphone à son compte. Chaque fois qu'une transaction est effectuée sur le compte, le client reçoit une notification par SMS sur son téléphone mobile.

Ce service tient le client informé de toutes les transactions de dépôt, retraits et exécution d'ordre de paiement effectuées sur son compte. Il recevra aussi des notifications SMS lui rappelant la date de paiement de sa mensualité ainsi que la mise hebdomadaire de son compte.

IX. GESTION DE RESSOURCES HUMAINES

Le succès ou l'échec d'une stratégie commerciale dépend de son capital humain. Pour gérer les besoins opérationnels résultant de la transformation numérique de nos activités, les priorités du département des ressources humaines au cours de l'année 2018 se sont principalement axées sur:

- L'amélioration du control et efficience du personnel afin de redresser la société et maintenir sa rentabilité à long terme ;
- Renforcement de la gestion de la performance ;
- Système de rémunération compétitif et durable aligné aux objectifs stratégiques de l'entreprise ;
- Renforcement des capacités du personnel et des recrutements clés pour l'expansion des activités et la stabilité du portefeuille ;
- Maîtrise des coûts des ressources humaines.
- Organisation des élections et mise en place des représentants du personnel dans 10 villes ; plateforme est constituée de 32 titulaires et 32 suppléants dument élus par les employés.

En fin d'exercice 2018, nos effectifs s'élevaient 678 et le taux de rétention s'est amélioré de 1.3% par rapport à 2017. La configuration de cet effectif permettra de gérer et de sécuriser la position de FINCA sur le marché, tout en garantissant des opportunités de croissance.



EFFECTIF PAR DÉPARTEMENT ET GENRE - DIVERSITÉ ET INCLUSION

La diversité et l'inclusion sont incluses dans notre plan stratégique de 2019. Dans le souci d'améliorer la représentation des hommes et des femmes à tous les niveaux de l'organisation, notre objectif est d'augmenter la représentation des femmes de 32% à 48% au cours des 5 prochaines années.

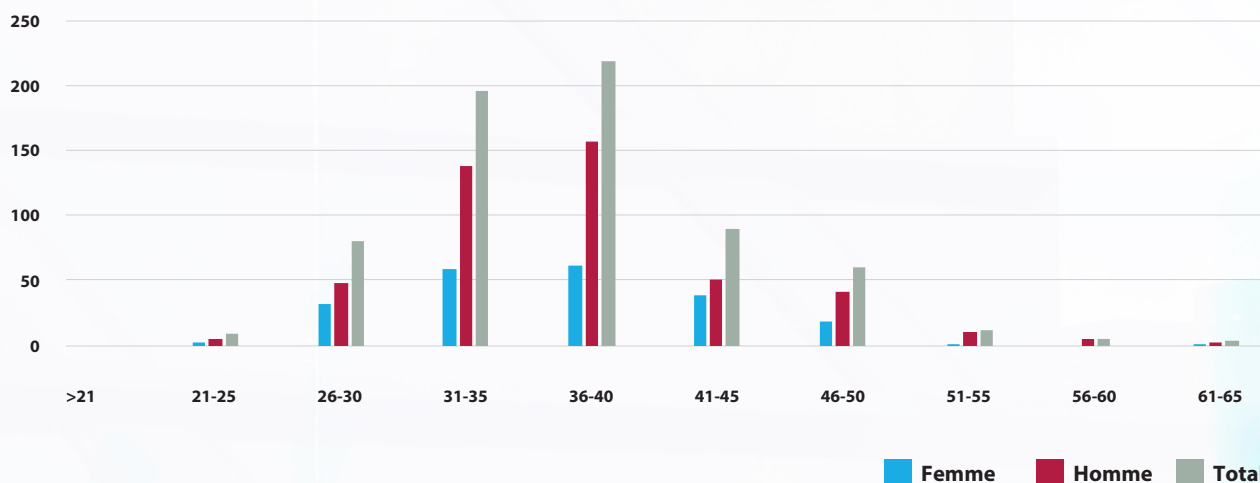
Nous reconnaissons que cette stratégie d'égalité en genre va faire l'objet d'une volonté résolue et d'une collaboration accrue de tous.

Département	Homme		Femme		Grand Total
	Staff	%	Staff	%	
CEOs Office	1	33%	2	67%	3
Operations	366	70%	154	30%	520
Banking Services	38	48%	42	53%	80
Finance	11	61%	7	39%	18
Human Resources	4	50%	4	50%	8
Information Services	11	100%	0	0%	11
Internal Audit	5	63%	3	38%	8
Internal Control	15	88%	2	12%	17
Legal	3	75%	1	25%	4
Marketing	4	67%	2	33%	6
Strategic Initiative and New Business Development	3	100%	0	0%	3
Total	461	68%	217	32%	678

Les domaines d'intérêt réalisés en matière d'égalité du genre et d'autonomie des femmes sont les suivantes :

- 75% des membres du comité de gestion sont des femmes
- Egalité de rémunération et avantages à compétence, performance et ancienneté égale.
- Equité du genre tout au long du processus de développement de notre personnel et de nos clients
- Acquisition en termes de clientèle de 30% des non-clientes formées en éducation financière. 10 agents ont été formés et ont reçu une certification nationale en microfinance.

PROFIL D'ÂGE DES EMPLOYÉS



La moyenne d'âge de notre personnel étant de 35 ans offre diverses possibilités pour une entreprise qui est en pleine croissance et en pleine évolution numérique.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Afin de développer les compétences du personnel pour assurer l'expansion et la stabilité de nos activités, nous avons investi dans le potentiel de notre personnel avec une série de 71 Modules de formation et 13 programmes de développement. Dans le cadre de la digitalisation de nos activités, certains cours sont dispensés en ligne mais également au travers de notre plateforme de formation virtuelle. Nous sommes en partenariat avec des institutions externes de grande renommée tels que : FPM, Boulders, CPCC, Frankfurt School, Mercer, Yali, FEC,

Nous sommes également dotés d'un système de gestion des ressources humaines digitalisé :

- Système de Gestion Opérationnelles des Ressources Humaines «ARUTI» : Rémunération, Congé, Evaluation des Performances, les dépendants
- Recrutement en ligne : Simpliciant **www.fincacd.simplicant.com** et Smartseach
- Formation de formation virtuelle : Finca Learning Zone – FLZ

En conclusion, la performance et le rendement des employés détermineront le succès de l'entreprise et le plan de carrière des employés.



X. NOS ETATS FINANCIERS EN 2018

Jusqu'en fin 2018, FINCA est opérationnelle dans ses 21 branches à travers la RDC, dont 9 branches à Kinshasa et 12 dans les provinces de l'intérieur, réorganisées en régions :

- 1. Kinshasa1 : Agences de Gombe, Kintambo, UPN, Victoire, Matadi et Boma**
- 2. Kinshasa2 : Agences de Limete, Matete, Ngaba, Ndjili et Masina**
- 3. Katanga : Agences de Lomami, Katuba, Bel Air, Likasi, Kolwezi et Mbuji-Mayi**
- 4. Kivu : Agences de Bukavu1, Bukavu2, Goma et Kisangani.**

Si en fin 2018, 1.377 agents bancaires ont « transacté » sur FINCA eXpress, en fin 2018, FINCA RDC a opéré un grand toilettage pour avoir des POS plus efficaces qu'avant, ce, au service plus performant de ses clients, jusque dans le milieu le plus rural.

COMPTE DE RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2018

COMPTES	FC	Note	2018	2017
Produits sur opérations avec l'organe faïtier et autres intermédiaires financiers			6.293.628	105.444.729
Produits sur opérations avec la clientèle ou les membres			54.157.462.706	52.987.630.557
Produits financiers divers			3.833.430.327	10.262.526.358
Autres produits financiers			-	-
Charges sur opérations avec l'organe faïtier et autres intermédiaires financiers			(4.130.214.344)	(5.099.535.527)
Charges sur opérations avec la clientèle ou les membres			(3.098.760.217)	(394.562.601)
Charges financières diverses			(1.441.057.607)	(1.799.536.069)
Autres charges financières			-	(2.148.051.263)
Produit net financier		14	49.327.154.494	53.913.916.185
Produits accessoires			-	-
Charges générales d'exploitation		15	(16.269.766.215)	(16.087.675.619)
Charges du personnel		16	(21.141.474.835)	(20.744.848.480)
Impôts et taxes			(861.740.291)	(1.261.879.537)
Résultat brut d'exploitation		17	11.054.173.153	15.819.512.550
Reprises sur amortissements			-	-
Reprises des provisions et récupération sur créances irrécouvrables			340.443.484	309.443.144
Dotations aux amortissements			(1.830.403.709)	(2.749.983.056)
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables		18	(9.386.452.227)	(13.751.446.581)
Résultat courant d'exploitation (A)			177.760.700	(372.473.943)
Subventions d'exploitation			1.300.846.646	450.654.797
Produits exceptionnels			702.462.696	92.205.142
Pertes exceptionnelles			(529.731.699)	(102.512.804)
Résultat exceptionnel (B)			1.473.577.643	440.347.134
Résultat avant impôt (A)+(B)			1.651.338.343	67.873.191
Impôt sur le résultat		19	(541.637.563)	(534.722.217)
Résultat net de l'exercice			1.109.700.780	(466.849.026)

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2018

ACTIF	FC	Note	2018	2017
Caisse, banque, organe faitier et autres intermédiaires financiers		3	32.503.833.430	26.979.175.985
Caisse			2.144.503.106	3.114.753.264
Banque, organe faitier et autres I. F.			30.359.330.324	23.864.422.720
Prêts à terme (auprès de l'organe faitier ou autres I.F.)			-	-
Titre à court terme			-	
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 5			-	
Crédits la clientèle		4	104.022.095.252	96.823.582.454
Crédit à court terme			70.940.900.211	55.500.005.726
Crédit à moyen terme			30.266.016.731	33.984.501.679
Crédit à long terme			-	
Suspens de la clientèle ou des membres			1.987.933	
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 3			(6.569.391.218)	(11.549.599.609)
Créances litigieuses ou en retard (balance âgée)			9.382.581.595	18.888.674.657
Immobilisations		5	6.747.856.971	7.403.199.878
Valeurs incorporelles immobilisées			2.745.823.211	2.433.820.059
Autres immobilisations corporelles			17.959.176.847	15.723.872.769
Immobilisations corporelles en cours			1.004.744.341	397.032.922
Avances et acomptes sur commandes d'immob.			-	
Titres de participation et autres val. engagées à + 1 an			39.254.767	38.205.924
Prêts et titres à souscription obligatoire			-	-
Garanties et cautionnements à moyen et long termes			1.115.412.123	995.399.824
Amortissements et Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 2		6	(16.116.554.318)	(12.185.131.620)
Autres actifs			1.463.356.883	5.825.586.837
Fournisseur			-	50.135.393
Personnel			-	-
Etat			1.463.356.883	1.886.723.460
Actionnaires et Associés			-	-
Compte de liaison			-	-
Débiteurs divers		7	-	3.888.727.984
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 4			-	
Compte de régularisation			727.548.562	6.155.162.708
Régularisations et emplois divers		8	727.548.562	6.155.162.708
TOTAL GENERAL			145.464.691.098	143.186.707.861

PASSIF	FC	Note	2018	2017
Banque, organe faïtier et autres intermédiaires financiers	9	-	13.820.993.007	
Banque, organe faïtier et autres I. F.		-	9.551.481.000	
Emprunts à terme (organe faïtier ou autres I.F)		-	4.269.512.007	
Dettes envers la clientèle	10	92.851.054.305	79.267.412.894	
Epargnes et dépôts ordinaires		52.478.602.896	47.640.525.399	
Dépôts à terme		21.508.285.016	15.673.798.143	
Dépôts à régime spécial		-		
Autres comptes de la clientèle ou de membres		18.864.166.393	15.953.089.353	
Suspens de la clientèle ou des membres		-		
Autres passifs		5.415.538.178	8.514.575.368	
Fournisseur		-	-	
Personnel		609.260.909	2.077.594.741	
Etat	11	1.878.400.553	3.318.349.437	
Actionnaires et Associés		-		
Compte de liaison		-		
Créditeurs divers		2.927.876.717	3.118.631.190	
Compte de régularisation	12	4.335.177.484	3,938,594,264	
Régularisations et emplois divers		3.582.798.797	3.204.358.803	
Provision pour risques, charges et pertes		-		
Fonds de financements et de garantie		-		
Subvention et équipement		752.378.687	734.235.462	
Emprunts et dettes à M&L termes	13	23.040.730.996	19.146.781.794	
Emprunts et dettes à M&L termes		23.040.730.996	19.146.781.794	
Capital		4.000.141.040	4.000.141.040	
Réserves et primes liées au capital		1.197.594.419	1.031.139.302	
Plus-values et provisions réglementées		4.014.373.930	3.800.235.110	
Report à nouveau		9.500.379.965	10.133.684.108	
Résultat net		1.109.700.780	(466.849.026)	
TOTAL GENERAL		145.464.691.098	143.186.707.861	

XI. NOS ADRESSES

FINCA - Head Office

Av. Tombalbye n°1286,
Crois. des av. Col. Ebeya et
de l'Hôpital
C/Gombe - Kinshasa

FINCA - Limete

Av. Yolo n°372 B
7^{ème} Rue Limete Résidentielle
Q/Place Commerciale
C/Limete - Kinshasa

FINCA - Kintambo

Av. Colonel Mondjiba n°152
Q/ Kintambo Magasin
C/Ngaliema - Kinshasa

FINCA - Katuba

Av. Upemba n°22
C/Katuba
Ville de Lubumbashi - Katanga

FINCA - UPN

Crois. des Av. Route de Matadi
& Kingu n°4359 – Q/UPN
Réf. Arrêt Kingu/UPN
C/Selembao

FINCA - Masina

Bldv Lumumba n°25
Q/SIFORCO
C/Masina Kinshasa

FINCA - Victoire

Av. de la Victoire n°12
C/Kasa Vubu - Kinshasa

FINCA - Gombe

Av. Tombalbye n°1286,
Crois. des av. Col. Ebeya et
de l'Hôpital
C/Gombe - Kinshasa

FINCA - N'djili

Bldv. Luemba n°173
Q7. C/Ndjili - Kinshasa

FINCA - Ngaba

Av. de la Foire n°475
C/Lemba - Kinshasa

FINCA - Matete

Q. Tomba
Réf. Marché Tomba
C/Matete - Kinshasa

FINCA - Matadi

Av. Kinshasa n°24
(Rond-Point 24/15)
Centre-Ville - C/Matadi
Kongo central

FINCA - Bukavu2

Av. de la Presse n°68
C/Ibanda – Ville de Bukavu
Sud-Kivu

FINCA - Boma

Av. Mobutu n°123
Centre-Ville - C/Nzadi
Ville de Boma – Kongo Central

FINCA - Mbuji-Mayi

Blvd L.D. Kabila n°996
Q/Mansaka - C/Diulu
Ville de Mbuji-Mayi - Kasai Oriental

FINCA - Lomami

Av. Lomami n°211
C/Lubumbashi
Lubumbashi - Katanga

FINCA - Likasi

Av. du Marché n°27
C/Likasi – Ville de Likasi
Katanga

FINCA - Goma

Av. Mt Goma n°01
Q/Les Volcans - C/Goma,
Goma – Nord-Kivu

FINCA - Kolwezi

Av. Lukala n°752
Q/Biashara - C/Dilala
Kolwezi - Katanga

FINCA Kisangani

Av. Mabeti Sabiti n°07
Q. Tshatshi - C/Makiso,
Ville de Kisangani - Tshopo

FINCA - Bel Air

Chaussée de Kasenga n°2546
Q/ Bel-Air - C/Kampemba
Lubumbashi - Katanga

FINCA – Bukavu1

Av. P.E. LUMUMBA n°67
Q/Nyalukemba – C/Ibanda
Bukavu – Sud-Kivu

NOTES



