

A photograph of a young Black couple in a modern, brightly lit interior. The woman, on the left, has curly hair and is wearing a black top with white polka dots. She is smiling and looking down at a smartphone held in her hands. The man, on the right, is wearing a dark blazer over a light blue shirt and is also looking at the phone. The background is slightly blurred, showing a window and some indoor plants. The overall mood is positive and collaborative.

RAPPORT ANNUEL 2019

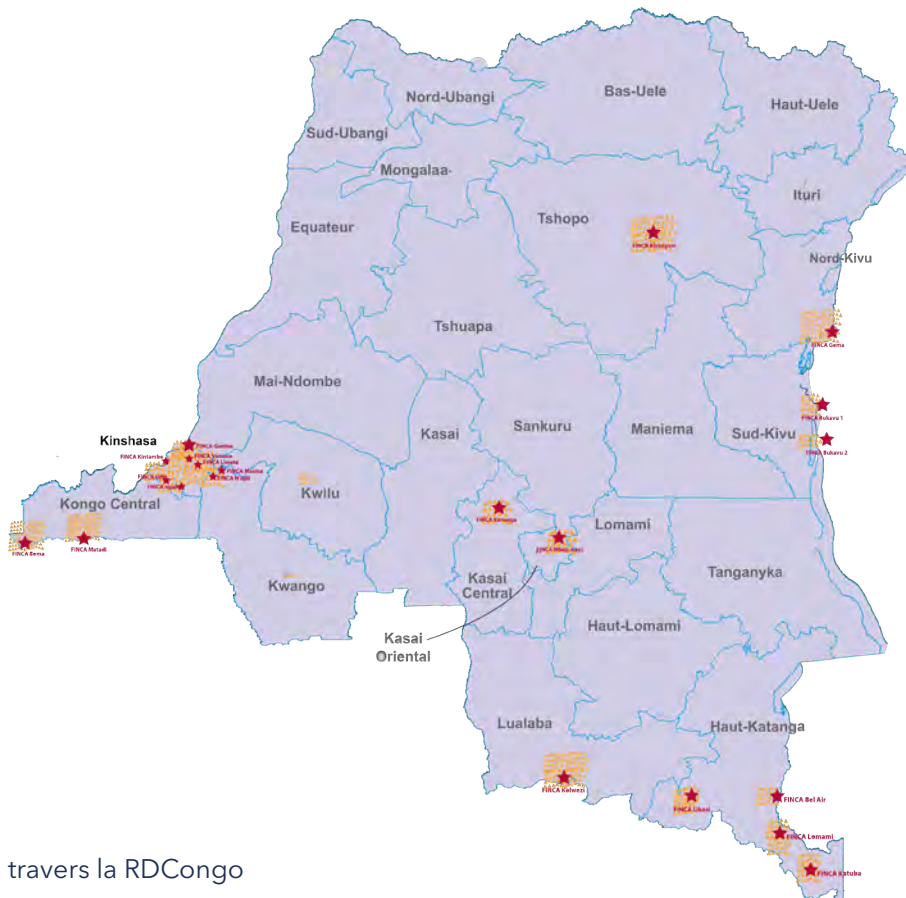
www.finca.cd



FINCA®

Le réseau des branches et points

FINCA eXpress à travers la République
Démocratique du Congo



LÉGENDE

9 Provinces

21 Agences FINCA à travers la RD Congo

Plus de 1.600 Agents bancaires FINCA eXpress Full Option

SOMMAIRE

MOT DU PRÉSIDENT	
Michel Alan Gama Labo.....	1
MOT DU DIRECTEUR GENERAL	
Mamie Kalonda.....	2
CHIFFRES CLÉS	4
GESTION DE RESSOURCES HUMAINES	
Genre par catégorie.....	7
NOS ETATS FINANCIERS	
Evolution Epargne 2018-2019.....	11
Evolution Crédit 2018-2019.....	11
Compte d'exploitation en CDF.....	12
Bilan Actif en CDF et Bilan Passif en CDF.....	14
Table de flux de trésorerie.....	15
Evolution portefeuille épargnes et crédits.....	16
DIGITALISATION	18
NOS PARTENAIRES	21
FAITS SAILLANTS	23
EXPERIENCE CLIENT	27
NOS ADRESSES	29



Michel Alan Gama Labo
Président



MOT DU PRÉSIDENT

A l'entrée de l'année 2019, j'avais, à travers mon traditionnel discours de fin d'année, demandé à notre équipe de FINCA RDC, de garder la même lancée qui, en 2018, avait permis de renouer avec la croissance malgré un contexte socio-politique difficile. Aujourd'hui, j'éprouve une grande fierté de constater que nos attentes ont été pleinement satisfaites.

En effet, l'année 2019 affiche un résultat positif et extraordinaire, et le tout, au milieu de toutes les dures réalités économiques qui ont marqué la République Démocratique du Congo. Nos félicitations à notre équipe et notre gratitude témoignée à notre clientèle et tous nos partenaires.

FINCA RDC a atteint ses objectifs lui assignés pour l'année 2019. C'est là que moi tout comme tous les partenaires d'affaires qui nous font confiance, comprenons à quel point les Congolais avec qui nous cheminons depuis 2003 se sont appropriés notre vision ainsi que notre mission et nous font confiance à travers

un portefeuille riche de plus de 400.000 clients, construisant ainsi avec nous une histoire de héros. Toutefois, je demande à FINCA RDC, pour l'année 2020 qui va commencer, de développer plus de stratégie dans la gestion des risques pour préserver l'institution de tout risque vu la vitesse du business en ce temps de la mondialisation et de pleine digitalisation.

Notre vocation, devrais-je le souligner, n'a pas changé. Je le rappelle : C'est réduire la pauvreté grâce à des solutions durables, qui aident nos clients à accumuler des richesses durables, créer des emplois et améliorer leur niveau de vie. C'est là que j'en appelle à la pleine conscience de tous nos agents et leur demande de redoubler d'efforts, car il y a encore du travail. J'en appelle également à une meilleure collaboration de nos clients et un solide accompagnement de nos partenaires. Ceci, bien aménagé et concordant, va nous conduire droit à un succès certain pour l'année 2020.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Mamie Kalonda
Directeur Général

Voilà 16 années depuis notre lancement en 2003 que nous jouons un rôle majeur dans le paysage socio-économique de la République Démocratique du Congo, et nous nous positionnons, depuis 2010, comme le leader de microfinance sur le marché financier Congolais.

Premièrement, nous félicitons la collaboration de la population Congolaise, dans laquelle nous comptons aujourd'hui plus de 400.000 clients qui nous font confiance chaque jour.

Grâce à leur concours, FINCA a su et pu développer une expérience-client de qualité, un accompagnement adéquat ; tout ceci a contribué à l'atteinte de nos objectifs avec à la clé d'excellentes statistiques opérationnelles et un résultat bénéficiaire sur l'exercice 2019

Nous félicitons également, tout notre staff, à travers toutes nos 21 agences disséminées dans 9 provinces, qui a donné le meilleur de lui-même ; un retour en force vers ses compétences d'autrefois, pour rendre l'année 2019 exceptionnelle, marquée

de résultats extraordinaires devant un contexte économique en RDC pas très favorable.

La force de FINCA RDC réside dans sa proximité avec ses clients mais également avec tous les acteurs du tissu socio-économique du pays. Nous développons chaque jour avec toutes nos équipes, la culture du social et du don de soi. Comme chaque année, nous avons continué en 2019, à porter notre attention vers les couches défavorisées en soutenant les « enfants orphelins » que nous avons visités dans toutes les provinces où nous sommes présents, mais aussi des sessions d'éducation financière dont près de 10.000 femmes ont été bénéficiaires.

Aujourd'hui, dans le cadre du développement de notre business, FINCA RDC est fière de la pénétration de ses produits digitaux dans la vie de la population congolaise, parmi lesquels CLICK, qui est un produit innovant

qui vient booster, sinon révolutionner le domaine de la FinTech, pour dire mieux, de la finance digitale, grâce auquel aujourd'hui, quiconque qui installe l'application CLICK par FINCA peut, à partir de son téléphone, opérer comme une banque :

Ouvrir un compte, transférer de l'argent, acheter des unités, vérifier la balance de son compte, consulter le mini-relevé et effectuer bien d'autres opérations.

En plus, FINCA RDC, cette année durant reconnaît le service important qui a caractérisé notre réseau d'agents bancaires dits FINCA eXpress Full Option qui compte à ce jour 1.607 points, formés et rendus mini-banques aux coins de rues, servant jusqu'aux confins de zones rurales. Ils facilitent les transactions dans les milieux ruraux de Boma, Bukavu, Goma, Kananga, Kinshasa, Kisangani, Kolwezi, Likasi, Lubumbashi, Matadi, Mbuji-Mayi, Kipushi, Kasumbalesa, Kisantu et autres.

Nous saluons notre participation à l'ANIMF, l'Association Nationale des Institutions des Microfinances en RDC et aussi à GCN, Global Compact Network, qui nous a permis, d'un côté, de cheminer en partenariat et synergie avec les autres institutions de microfinance, et de l'autre côté, de militer pour un bel environnement des affaires et un monde de business sans corruption. Et, en ce qui concerne notre réseau, FINCA RDC se félicite de compter parmi les dirigeants de filiales un de siens qui pilote le business en Haïti, en l'occurrence Hamidine Bako, autrefois Directeur des Opérations en RDC.

CHAPITRE 1

CHIFFRES CLÉS



Chiffres-clés

1 Plus de **1.600** Agents bancaires repartis dans 9 provinces.



2 **9.985** Femmes ont été formées en Education financière, dont 3.432 d'entre elles ont ouvert des comptes.



3 **410.000** Clients servis en 2019, parmi lesquels 355.000 épargnants et 55.000 emprunteurs.



4 **494** orphelins dans 7 orphelinats ont bénéficié d'un appui en vivres et kits scolaires, soit 2% du budget total marketing.



A photograph of three diverse business professionals standing in a modern office with large glass windows. In the center is a man with short dark hair, wearing a black suit and shirt, with his arms crossed. To his left is a woman with long brown hair, wearing a dark blue blazer over a light pink top, holding a smartphone. To his right is a woman with dark hair in a bun, wearing a white collared shirt and dark pinstriped trousers, holding a tablet. They are all smiling at the camera.

CHAPITRE 2

RESSOURCES HUMAINES

Gestion du personnel

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 2019 se sont principalement axées sur :

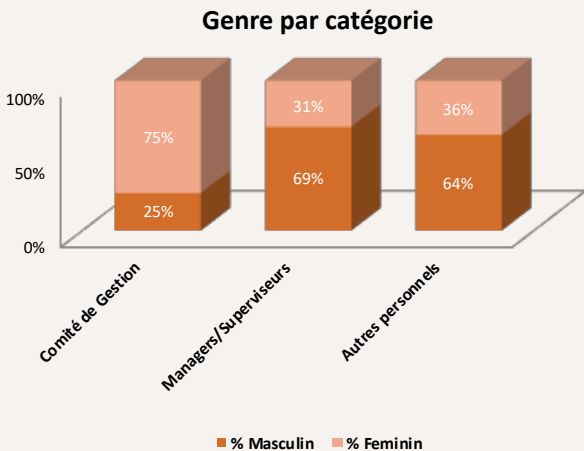
- L'amélioration du contrôle et efficience du personnel afin de redresser la société et maintenir sa rentabilité à long terme ;
- Renforcement de la gestion de la performance ;
- Système de rémunération compétitif et durable aligné aux objectifs stratégiques de l'entreprise ;
- Renforcement des capacités 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 ;



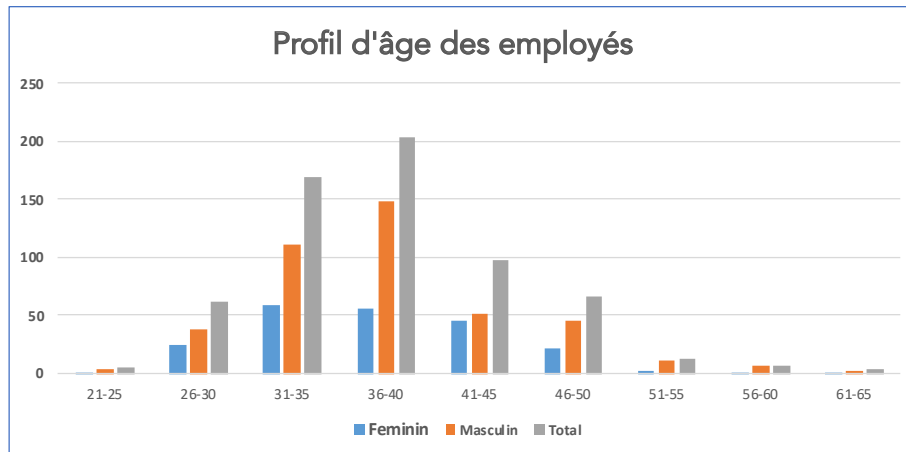
En fin d'exercice 2019, nos effectifs s'élevaient à 629 et le taux de rétention global était de 92,77%. La configuration de cet effectif avait permis de gérer et de sécuriser la position de FINCA sur le marché, tout en garantissant des opportunités de croissance.

Répartition du **personnel** par genre par catégorie

Catégorie	Masculin	% Masculin	Feminin	% Feminin	Total par catégorie
Comité de Gestion	1	25%	3	71%	4
Managers/Superviseurs	155	69%	69	31%	224
Autres personnels	263	64%	138	36%	431
TOTAL	419	67%	210	33%	629



Profil d'âge	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	Total
Féminin	1	24	59	56	45	21	2	1	1	210
Masculin	4	38	111	148	52	46	11	6	3	419
Total	5	62	170	204	97	67	13	7	4	629
%	1%	10%	27%	32%	15%	11%	2%	1%	1%	100%



La moyenne d'âge de notre personnel étant de 35 ans offre diverses possibilités pour une entreprise qui est en pleine croissance et 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 Opérationnelle des Ressources Humaines «ARUTI» : Rémunération, Congé, Evaluation des Performances, les dépendants
- Recrutement en ligne : www.fincacd.simplicant.com et Smartsearch
- Mise en place 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.

A high-angle, close-up photograph of a young Black woman with long, dark hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a dark business suit. Her hands, with bright pink nail polish, are positioned over a silver calculator and a pen on a desk. The desk is cluttered with various financial documents, including what appears to be a ledger or spreadsheet. The background is softly blurred, showing a wooden desk surface and a glass of water.

CHAPITRE 3

NOS ETATS FINANCIERS

Nos états financiers

- Evolution Epargne 2018-2019
- Evolution Crédit 2018-2019

EVOLUTION DÉPÔTS EN CDF

Evolution Dépôts	Déc-2019	Déc-2018
Epargnes et dépôts ordinaires	54 351 546 614,00	40 157 670 842,00
Dépôts à terme	30 497 930 393,00	3 004 559 775,00
Autres comptes de la clientèle ou des membres	20 426 731 821,00	37 153 111 067,00
Portefeuille de dépôts	105 276 208 829,00	
EVOLUTION DEPOTS TOTAL	210 552 417 657,00	185 702 108 610,00

EVOLUTION CRÉDITS AUX CLIENTS EN CDF

Evolution Dépôts	Déc-2019	Déc-2018
Portefeuille de crédits	119 604 970 048,00	110 591 486 470,00

Compte d'exploitation en CDF

COMPTES	2019	2018
Produits sur opérations avec l'organe faîtière et autres intermédiaires financiers	8 225 162,00	6 293 628,00
Produits sur opérations avec la clientèle ou les membres	59 651 435 891,00	54 157 462 706,00
Produits financiers divers	1 710 052 139,00	3 833 430 327,00
Autres produits financiers	-	-
charges sur opérations avec l'organe faîtière et autres intermédiaires financiers	-4 096 817 627,00	-4 130 214 344,00
Charges sur opérations avec la clientèle ou les membres	-2 831 694 358,00	-3 098 760 217,00
Charges financières diverses	-779 590 947,00	-1 441 057 607,00
Autres charges financières	-	-
Produit net financier	53 661 610 261,00	49 327 154 494,00
Produits accessoires	-	-
Charges générales d'exploitation	-16 114 489 796,00	-16 269 766 215,00
Charges du personnel	-20 960 241 203,00	-21 141 474 835,00
Impôts et taxes	-917 735 370,00	-861 740 291,00
Résultat brut d'exploitation	15 669 143 892,00	11 054 173 153,00
Reprises sur amortissements	-	-
Reprises des provisions et récupération sur créances irrécouvrables	877 527 645,00	340 443 484,00
Dotations aux amortissements	-1 842 503 404,00	-1 830 403 709,00
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	-5 864 831 436,00	-9 386 452 227,00
Résultat courant d'exploitation (A)	8 839 336 698,00	177 760 700,00
Subventions d'exploitation	1 621 951 081,00	1 300 846 646,00
Produits exceptionnels	89 945 294,00	702 462 696,00
Pertes exceptionnelles	-1 273 745 942,00	-529 731 699,00
Résultat exceptionnel (B)	438 150 433,00	1 473 577 643,00
Résultat avant impôt (A)+(B)	9 277 487 130,00	1 651 338 343,00
Impôt sur le résultat	-1 100 474 867,00	-541 637 563,00
Résultat net de l'exercice	8 177 012 263,00	1 109 700 780,00

Bilan actif en CDF

ACTIF	2019	2018
Caisse, banque, organe faitier et autres intermédiaires financiers	40 157 670 842,00	32 503 833 430,00
Caisse	3 004 559 775,00	2 144 503 106,00
Banque, organe faitier et autres I. F.	37 153 111 067,00	30 359 330 324,00
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	114 462 765 486,00	104 022 095 252,00
Crédit à court terme	77 385 214 816,00	70 940 900 211,00
Crédit à moyen terme	34 899 835 676,00	30 266 016 731,00
Crédit à long terme	-	-
Suspens de la clientèle ou des membres	300 127,00	1 987 933,00
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 3	5 142 204 562,00	6 569 391 218,00
Créances litigieuses ou en retard (balance âgée)	7 319 619 430,00	9 382 581 595,00
Immobilisations	5 941 203 895,00	6 747 856 971,00
Valeurs incorporelles immobilisées	3 457 683 696,00	2 745 823 211,00
Autres immobilisations corporelles	19 428 371 103,00	17 959 176 847,00
Immobilisations corporelles en cours	235 900 055,00	1 004 744 341,00
Avances et acomptes sur commandes d'immob.	-	-
Titres de participation et autres val. engagées à + lan	207 445 391,00	39 254 767,00
Prêts et titres à souscription obligatoire	-	-
Garanties et cautionnements à moyen et long termes	1 039 417 698,00	1 115 412 123,00
Amortissements et Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 2	-18 427 614 048,00	-16 116 554 318,00
Autres actifs	1 534 710 868,00	1 463 356 883,00
Fournisseur	-	-
Personnel	12 947 052,00	-
Etat	1 521 763 783,00	1 463 356 883,00
Actionnaires et Associés	-	-
Compte de liaison	-	-
Débiteurs divers	33,00	-
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 4	-	-
Compte de régularisation	823 543 993,00	727 548 562,00
Régularisations et emplois divers	823 543 993,00	727 548 562,00
TOTAL GENERAL	1 534 710 868,00	1 463 356 883,00

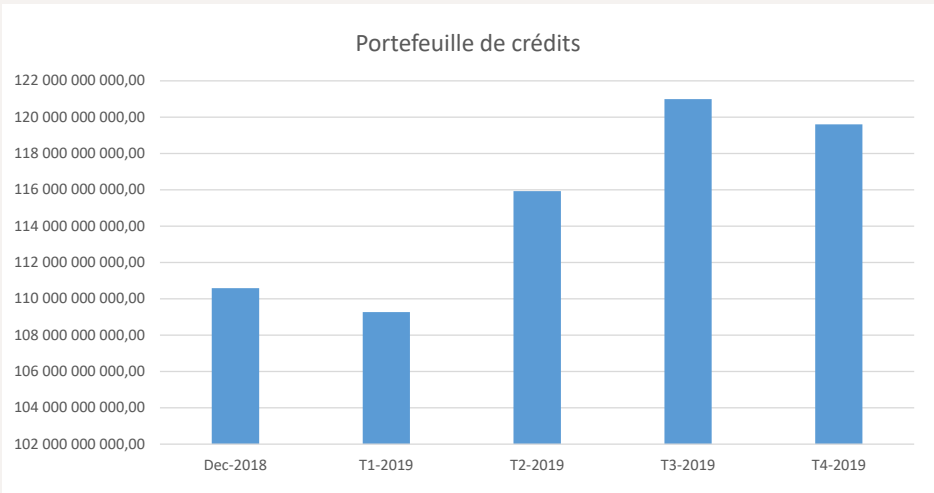
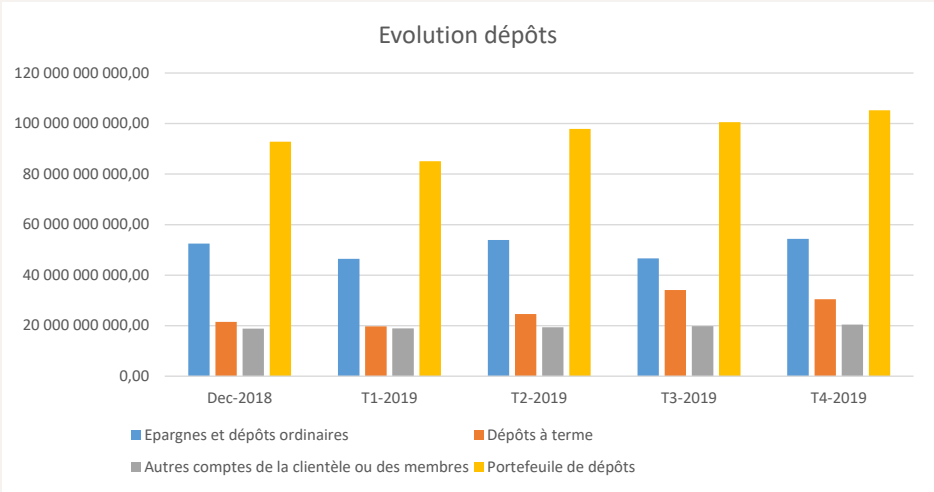
Bilan Passif en CDF

PASSIF	2019	2018
Banque, organe faîtier et autres intermédiaires financiers	-	-
Banque, organe faîtier et autres I. F.	-	-
Emprunts à terme (organe faîtier ou autres I.F)	-	-
Dette envers la clientèle	105 276 208 829,00	92 851 054 305,00
Epargnes et dépôts ordinaires	54 351 546 614,00	52 478 602 896,00
Dépôts à terme	30 497 930 393,00	21 508 285 016,00
Dépôts à régime spécial	-	-
Autres comptes de la clientèle ou de membres	20 426 731 821,00	18 864 166 393,00
Suspens de la clientèle ou des membres	-	-
Autres passifs	6 870 904 909,00	5 415 538 178,00
Fournisseur	-	-
Personnel	967 485 681,00	609 260 909,00
Etat	2 502 733 376,00	1 878 400 553,00
Actionnaires et Associés	-	-
Compte de liaison	-	-
Créditeurs divers	3 400 685 852,00	2 927 876 717,00
Compte de régularisation	4 302 652 356,00	4 335 177 484,00
Régularisations et emplois divers	2 925 883 170,00	3 582 798 797,00
Provision pour risques, charges et pertes	-	-
Fonds de financements et de garantie	-	-
Subvention et équipement	1 376 769 186,00	752 378 687,00
Emprunts et dettes à M&L termes	16 615 056 034,00	23 040 730 996,00
Emprunts et dettes à M&L termes	16 615 056 034,00	23 040 730 996,00
Capital	5 631 150 840,00	4 000 141 040,00
Réserves et primes liées au capital	1 197 594 419,00	1 197 594 419,00
Plus-values et provisions réglementées	4 239 234 690,00	4 014 373 930,00
Report à nouveau	10 610 080 745,00	9 500 379 965,00
Résultat net	8 177 012 263,00	1 109 700 780,00
TOTAL GENERAL	162 919 895 084,00	145 464 691 098,00

Table de flux de trésorerie en CDF

ACTIF	2019	2018
Produits d'exploitation bancaire encaissés (hors revenus du portefeuille d'investissement)	59 659 661 054,00	55 484 808 663,00
Charges d'exploitations bancaires décaissées	6 928 511 985,00	7 228 974 560,00
Dépôts \ Retraits de dépôts auprès d'autres Etablissements bancaires et financiers	-	-
Prêts et avances \ Remboursement prêts et avances accordés à la clientèle	9 015 171 386,00	2 216 316 474,00
Dépôts \ Retraits de dépôts de la clientèle	12 425 154 523,00	237 351 596,00
Titres de placement	-	-
Sommes versées au personnel et créditeurs divers	37 992 466 369,00	38 272 981 341,00
Autres flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	4 452 175 976,00	4 306 667 983,00
Impôt sur les bénéfices	433 310 051,00	427 777 774,00
FLUX DE TRESORERIE NET PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	15 347 565 487,00	2 794 738 936,00
ACTIVITES D'INVESTISSEMENT		
Intérêts et dividendes encaissés sur portefeuille d'investissement	8 156 990,00	6 342 802,00
Acquisitions \ cessions sur portefeuille d'investissement	-	-
Acquisitions \ cession sur immobilisations	683 042 075,00	1 703 866 152,00
FLUX DE TRESORERIE NET PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENTS	674 885 085,00	1 697 523 350,00
ACTIVITES DE FINANCEMENT		
Emission d'actions	1 672 946 700,00	-
Emission d'emprunts	-	13 902 730 050,00
Remboursement d'emprunts	7 868 473 901,00	11 398 092 506,00
Augmentation \ diminution ressources spéciales	779 951 231,00	1 182 161 967,00
Dividendes versées	-	-
FLUX DE TRESORERIE NET PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	5 415 575 970,00	3 686 799 511,00
Incidence des variations des taux de change sur les liquidités et équivalents de liquidités	1 603 267 020,00	740 642 348,00
Variation nette des liquidités et équivalents de liquidités au cours de l'exercice	7 653 837 411,00	5 524 657 446,00
Liquidités et équivalents de liquidités en début d'exercice	32 503 833 430,00	26 979 175 985,00
LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES EN FIN D'EXERCICE	40 157 670 842,00	32 503 833 430,00

Evolution portefeuille épargnes et crédits



www.finca.cd



CLICK
PAR FINCA®



**J'envoi de l'argent
à mes proches
facilement et en
toute sécurité**

Composez le ***455#**

Téléchargez l'application click sur



L'année 2019 a été une année de la matérialisation de la digitalisation des services financiers à FINCA RDC SA avec sa gamme variée des produits mobile et digitaux : **CLICK, LONA ODEFA, RESEAU D'AGENTS BANCAIRES** surtout avec le lancement du produit CREDIT CLICK, un crédit instantané sur le téléphone mobile.

FINCA RDC est la seule institution financière en RD Congo qui offre la possibilité aux personnes exclues du système bancaire classique, d'accéder à une gamme complète des services financiers à partir du téléphone mobile grâce à la digitalisation de tous les processus de bout en bout. Avec son application CLICK, disponible sur tous les téléphones analogiques grâce au code USSD ***455#** ou sur l'application Android et IOS, les congolais de partout, ont accès aux services suivants :

- **Ouverture du compte**
- **Transfert d'argent à tout numéro de téléphone**
- **Transfert vers le compte M-Pesa et approvisionnement du compte à partir de n'importe quel compte M-pesa**
- **Achat des unités téléphoniques de tous les réseaux**
- **Achat abonnement TV Startimes**
- **Crédit instantané**

Avec sa stratégie de commercialisation de son réseau d'agents bancaires qui est le plus grand et le plus actif de toutes les institutions financières, l'inclusion financière devient plus que possible pour les non-clients.

FINCA a réussi durant l'année 2019, à enregistrer plus de 56.000 clients avec son application mobile CLICK. Pour un produit qui a été lancé la même année, ceci constitue une performance exceptionnelle.

Tous les clients enregistrés ont accès à des comptes d'épargne rémunérés à 2% de taux d'intérêt l'an et ont l'accès facile et sans barrière à leurs comptes sur le téléphone mobile.

Un autre produit qui entre dans la gamme variée des produits innovants et qui fait la fierté de FINCA RDC est le produit LONA ODEFA. Lancé en partenariat avec l'Etablissement de monnaie électronique VODACASH, une filiale de l'entreprise VODACOM, ce produit est ouvert à tous les utilisateurs du produit M-Pesa.

A travers le menu ***1122#**, tout utilisateur de M-pesa peut ouvrir un compte d'épargne rémunéré à 2% l'an et accéder au micro-crédit LONA O DEFA.

A la clôture de l'année 2019, plus de 47.000 clients se sont enregistrés sur LONA O DEFA. Ceci fait de FINCA RDC la seule institution financière à avoir réussi un tel type des produits en RD Congo pour une inclusion financière effective. Désormais, la population congolaise peut compter sur FINCA RDC pour un accès rapide et sécurisé, non seulement, aux services d'épargne et de crédit mais aussi aux paiements de services tels que TV Star times, achat des unités téléphoniques et transfert d'argent.



CLICK
PAR FINCA®



Avec mon Application
CLICK **J'achète les Unités**
PAR FINCA® **pour tout réseau**



0815558554



fincardc



finca_rdc



client@fincardc.com



www.finca.cd



0817003844

A photograph of two business people shaking hands in front of a modern building with large glass windows. The person on the left is wearing a dark suit and a gold bracelet. The person on the right is wearing a dark suit and a watch. The background is a blurred view of a city skyline.

CHAPITRE 4

NOS PARTENAIRES

Nos partenaires

Pour le développement de son business, suivant l'objectif d'accéder aux capitaux nécessaires pour élargir son offre pour les clients actuels, et même d'atteindre des millions de personnes avec des services financiers qui impactent leurs vies, FINCA RDC, lancée en 2003, compte parmi ses partenaires les institutions ci-après :



FAITS SAILLANTS

Faits saillants



ASSISTANCE DE 494 ORPHELINS DANS 7 DIFFÉRENTS ORPHELINATS (#PROVINCE) EN R.D. CONGO

Jusqu'en fin décembre 2019, FINCA RDC a été aux côtés de 494 orphelins, présents dans 7 orphelinats, dans la ville de Kinshasa, Mbuji-Mayi, Lubumbashi et Kananga, les assistant ainsi en vivres et kits scolaires atteignant un budget de 9.929\$.

Tous ces bénéficiaires ont, sans tarder, témoigné que c'était des instants mémorables de partage de joie, bonheur et sourire.



CELEBRATION DE LA JOURNEE INTERNATIONALE DE L'EPARGNE

La célébration de la 9ème édition de la JIE, dite Journée Internationale de l'Épargne, a été organisée comme chaque année par la Banque Centrale du Congo, FINCA était présente et active, intervenant dans différents panels autour du thème : « **Epargner en RDC, est-ce possible?** »

LANCEMENT DE LONA O DEFA DANS LA PLATE-FORME M-PESA



LONA O DEFA, un véritable coup de pouce pour l'inclusion financière en République Démocratique du Congo. C'est la révolution dans la sphère microfinance et une facilitation au service d'épargne et crédit. A la clôture de l'année 2019, plus de 47.000 clients se sont enregistrés sur LONA O DEFA.

FINCA qui s'inscrit dans la vision de la république sous le contrôle de la Banque centrale du Congo, à savoir, faire accéder plus d'un congolais au service financier, ne cesse de pousser plus loin cette inclusion financière afin de rendre concret le programme.



19^{ème} FORUM FINCA EXPRESS

Les Agents FINCA eXpress se sont retrouvés à Béatrice Hôtel pour la 19^{ème} édition du Forum POS Kinshasa.

À l'ordre du jour, la révolution numérique de l'agent bancaire, échange entre Cadres dirigeants de FINCA et les partenaires FINCA eXpress, et une création du réseau d'affaires entre partenaire en dehors du partenariat avec FINCA. Les anciens ont eu ici l'occasion de partager leur expérience avec les nouveaux, questions de les encourager de continuer avec ce business.

Autres Faits saillants

- ✓ En 2019, 410.000 clients servi, parmi lesquels 355.000 emprunteurs et 55.000 épargnants.
- ✓ Plus de 70 formations organisées pour avancer l'inclusion financière en RDC, d'où 9.985 femmes ont été formées en éducation financière, dont 3.432 d'entre elles ont ouvert des comptes. Leurs dépôts dans leurs comptes ouverts ont atteint 101.450\$ de portefeuille.
- ✓ Avec l'application CLICK de FINCA, tout opérateur de cabine et shops Télécoms ont désormais la possibilité de s'approvisionner en unités sans se déplacer.
- ✓ 20 femmes ont reçu l'appui d'un budget de 10.000\$, pour les soins de la fistule en collaboration avec l'UNFPA.
- ✓ Les enseignants et syndicalistes du territoire de Songololo dans le Kongo Central ont été éclairée sur la paie des agents de l'état.
- ✓ Organisé dans le cadre de renforcement des capacités du personnel de production « 2019 BRANCH MANAGERS WORKSHOP », du 03 au 09 Juin à Kinshasa dans la salle polyvalente du restaurant Lapina à Fatima à Gombe.
- ✓ Adesse de félicitation d'Andrée Simon, Directrice Générale FINCA Impact Finance, lors de son séjour en RDC.
- ✓ Lancement de CREDIT INSTANTANE SUR FINCA MOBILE.
- ✓ Organisation d'un dîner d'affaires dans la salle VIRUNGA 2 de l'hôtel MEMLING à KINSHASA.
- ✓ Visite de Caren ROBB, Directrice des Opérations de FINCA IMPACT FINANCE.



CHAPITRE 6

EXPÉRIENCE CLIENT

Expérience client

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



"Avec ses services et produits comme CLICKFINCAMOBILE, LONA o DEFA, nos clients se retrouvent facilités dans leurs opérations et activités."

Je suis Armandine, et je suis gérante chez PAP BUSINESS. C'est depuis 2015, donc, 4 ans que nous évoluons ici à Mbankana, à 120 km du centre-ville de Kinshasa, comme agent bancaire.

Nos transactions les plus régulières sont le retrait et le dépôt qui sont effectués par les commerçants et clients de FINCA qui œuvrent dans les VB, village Banking.

Nos visiteurs viennent chez nous pour déposer leur argent depuis Mbankana pour le récupérer aux POS de Kinshasa, afin de procéder à leurs achats et autres approvisionnements.

Ils font ces dépôts pour éviter de drainer avec eux des tas d'argent, qui est un risque, bien sûr.

Vu aussi que des sociétés de Télécoms déversent leurs différents réseaux ici, et que FINCA s'est fortement digitalisée. Seulement, nous souhaitons que FINCA vienne aussi ici à Mbankana, comme ils font ailleurs, pour organiser des sessions de formation en éducation financière qu'elle fait bénéficier à plus d'une personne partout ailleurs.



"A dire vrai, notre business avec FINCA a sensiblement impacté notre activité dans son ensemble. Déjà, avec le service CLICK de FINCA, l'Ouverture des comptes et aussi la commission de FINCA eXpress, notre business bénéficie d'un plus."

Nous sommes « MB Business », un POS FINCA eXpress, autrement dit Agent Bancaire FINCA eXpress Full Option. Nous opérons en pleine commune de Lingwala à Kinshasa.

Agé de 33 ans, marié et père de 2 enfants, notre Point de Vente fait des opérations suivantes :

Dépôts, retraits, paiements des fonctionnaires de l'Etat, paiement des factures, réabonnement télé Startimes et même des ouvertures des comptes avec CLICK.

Nous servons, de ce côté, des commerçants du coin, des fonctionnaires de l'Etat, toutes catégories, hommes, femmes, jeunes, etc.

En effet, ça fait 3 ans que nous œuvrons dans ce quartier dit Mushi. Surtout, c'est grâce à notre positionnement que nous bénéficions de cet engouement des clients qui viennent régulièrement effectuer leurs opérations à notre shop FINCA eXpress Full Option. Aussi, faudrait-il dire, bien encadrés et accompagnés par FINCA, nos clients nous trouvent rapides et bien expérimentés. Et FINCA devient petit à petit une nécessité dans notre monde du business.

Le réseau et points de contact en RDC

Plus de 1.600 points d'agents bancaire et 8 branches à Kinshasa et 13 dans les provinces

RÉSEAU KINSHASA

Head Office

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

Ngaba

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

Victoire

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

Limete

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

UPN

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

Gombe

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

Kintambo

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

Masina

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

N'djili

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

RÉSEAU INTÉRIEUR

Katuba

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

Lomami

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

Kolwezi

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

Bukavu 1

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

Matadi

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

Bukavu 2

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

Likasi

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

Kisangani

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

Kananga

32, Blvd Lubumbashi Q/
Malandji C/Kananga - Ville de
Kananga

Mbuji-Mayi

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

Goma

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

Bel Air

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

Boma

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

Note

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general writing. There are no margins, text, or other markings on the page.

Siège social



FINCA®

1286, Av. Tombalbye
Crois. des av. Col. Ebeya et de
l'Hôpital Gombe, Kinshasa

Tél : +243 8155 58 554
BP 13447

e-mail : client@fincadrc.com
site web : www.finca.cd





FINCA[®]

Construire l'Avenir Ensemble

www.finca.cd