

RAPPORT ANNUEL 2020





CLICK

PAR FINCA®

I. SOMMAIRE

Chapitres

Pages

MOT DU PRÉSIDENT

Franck GAMBLE

6

MOT DU DIRECTEUR GENERAL

Mamie KALONDA

7

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....

10

CHIFFRES CLÉS

15

GESTION DE RESSOURCES HUMAINES

16

NOS ETATS FINANCIERS

19

DIGITALISATION

27

NOS PARTENAIRES

32

EXPERIENCE CLIENT

33

NOS ADRESSES

37

II. NOTRE PRESENCE EN REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

1.610 Points FINCA eXpress Full Option

Provinces	Points
Haut Katanga	:259
Kasai	:63
kasai Central	:24
Kinshasa	:876
Kongo Central	:163
Lualaba	:61
Nord Kivu	:80
Sud Kivu	:64
Tshopo	:45



- Provinces
- ★ 23 Agences FINCA à travers la RDCongo
- ▲ 1.610 Agents bancaires FINCA eXpress Full Option

III. Mot du Président



Franck GAMBLE

Président du Conseil d'Administration

Les comptes annuels audités de FINCA RDC SA pour l'exercice 2020 sont bien repris dans ce rapport. 2020 fut une année tumultueuse avec le fléau provoqué par COVID-19, un événement que le monde n'a pas vu depuis plus de 100 ans, depuis la dernière épidémie mondiale de grippe de 1920/1921.

La réaction initiale de FINCA RDC était conforme aux orientations des actionnaires, visant à réduire les prêts aux clients à haut risque, ceux jugés à risque en raison de l'exposition dans les secteurs qui seraient les plus touchés par la pandémie et les probables restrictions gouvernementales. Ceux-ci comprenaient des bars, des boîtes de nuit, des salles de mariage, des hôtels, des écoles, des restaurants ainsi que les funérariums. Tous les domaines d'activités économiques ont connu une réduction sensible de la présence des clients, de telle sorte aussi qu'à notre tour, et indépendamment de notre volonté, nous avons dû limiter les nouveaux prêts aux seuls clients existants et les avons plafonnés à 5.000 USD.

Les résultats ont affiché une baisse significative au niveau du portefeuille de crédits, où des prêts ont été effacés, et des nouveaux prêts ont été réduits. En conséquence, la rentabilité a chuté de manière significative.

En plus, une partie importante du portefeuille existant au 1er janvier 2020 a commencé à subir des chocs, et une restructuration du portefeuille a été nécessaire, en prévision d'une augmentation du PAR. Ainsi, avant l'extourne des charges liées aux redevances portant sur les cumuls des exercices 2019 et 2020, nous avons subi une perte. Après cette extourne exceptionnelle, un bénéfice de 2,5 millions de dollars US a été dégagé en termes de résultats en norme.

Je pense qu'à ce stade, il est important de souligner que notre personnel qui, malgré le COVID-19 dans la communauté, malgré beaucoup de sessions de télétravail et une ardeur pour maintenir les

remboursements de prêts et le niveau de portefeuille, s'est magnifiquement comporté et nous pouvons tous en être très fiers. Notre capital humain chez FINCA RDC est sans aucun doute parmi les meilleurs au pays.

Au cours des derniers mois de 2020, nous avons convenu avec notre actionnaire que, selon certaines directives claires, nous pourrions recommencer à déboursier des crédits de plus grande taille en renforçant notamment le processus d'approbation qui inclut désormais l'approbation individuelle d'un membre du conseil d'administration à titre de surveillance. Cela a bien fonctionné et je suis heureux d'annoncer, que depuis la fin de l'année 2020, nous avons affiché une bonne croissance et, plus important encore, dans ce « nouveau » portefeuille, un niveau de Portefeuille à Risques sensiblement en baisse.

Je ne peux pas terminer mon mot sur les performances de l'année sans reconnaître notre percée vers la tendance du digital. Avec la pandémie virale tel que la COVID-19 qui sévit, le processus de transactions numériques et sans contact doit être la voie à suivre à l'échelle mondiale. La RDC n'en fait pas exception. D'ailleurs, nous avons donc institué un nouveau comité au sein du Conseil d'Administration, Digital Financial Services (DFS) Committee. Ce comité supervise désormais nos activités dans ce domaine. Et, nous espérons assurer une volonté continuelle de rendre cette livraison numérique (CLICK, Lona O Defa, notre réseau d'agents bancaires et autres plateformes mobiles), bien utiles et pratiques à notre clientèle.

Quant à l'avenir de FINCA RDC, je crois fermement à un lendemain de plein espoir et de valeur pour nos clients et nos actionnaires. Mes remerciements à Mamie Kalonda, Directrice Générale, et à son Comité de Gestion, qui ont tous travaillé sans relâche tout au long de l'année pour produire dans cet environnement difficile, une qualité de travail honnêtement exceptionnelle.

IV. Mot du Directeur Général



Mamie KALONDA
Directeur Général

A tous égards, l'année 2020 a été spéciale quoique marquée subitement d'un contexte de pandémie très difficile et dangereux, Le COVID-19.

FINCA RDC a commencé sa transformation Digitale depuis Octobre 2011 et pendant la période de confinement et dans la recherche du respect des gestes barrières, le taux d'acceptation des outils digitaux mis en place par FINCA RDC SA notamment : le réseau d'Agent bancaire, l'Application Mobile CLICK, le service FINCA Mobile et l'utilisation des réseaux sociaux FINCA a connu une grande croissance. C'est au cours de cette année que nos clients ont cerné davantage l'importance de nos investissements dans le service et produits digitaux.

Nul n'ignore combien COVID-19 a fragilisé les économies de ménages, d'entreprises et même d'institutions financières à travers le monde. Tout se serait difficile à maintenir, devons-nous l'avouer, sans l'apport de nos services Mobiles ou digitaux, mais aussi sans les efforts inlassables de notre personnel bien formé et soucieux de toujours délivrer une expérience positive à tous ses clients que FINCA RDC a démontré une capacité sans pareil de continuer sans interruption tout en s'adaptant à la réalité du moment aux conditions sanitaires nous imposées par la pandémie de COVID-19.

Tous ces canaux et services, citons-les, CLICK, FINCA eXpress Full Option, FINCA Mobile et SMS Alertes ont joué un rôle important dans le maintien et continuité de notre business face à notre environnement envahi par cette pandémie qui a bouleversé notre monde. Et, grâce à ces produits digitaux cités ci-haut, les clients de FINCA ont continué d'être bien servis, effectuant toutes transactions au besoin.

Un Leadership sans pareil du comité de Direction, un support de tous les personnels, une participation active aux opérations par les Administrateurs avec un haut niveau d'expertise mondial, un soutien sans faille de nos actionnaire, un partenariat solide et bien humain d'ELAN RDC, du FPM ASBL et un encadrement de taille de la Banque Centrale du Congo, notre autorité de régulation, nous a permis d'atterrir en douceur réalisant ainsi un résultats net positif de plus de 2 millions de dollars américains.

Nous ne pouvons pas clôturer ce mot sans remercier et féliciter la bravoure de notre clientèle, qui s'est appropriée de notre vision lancée il y a de cela 18 ans et qui continue à croire en nous et à nous faire confiance.

Devant l'année 2020 qui n'a pas permis de tenir normalement des formations en présentiel, FINCA avait continué de promouvoir l'inclusion financière en étendant ses agents bancaires jusqu'aux zones géographiquement éloignées où ses branches n'existent pas encore. C'est le cas de Kwango et Kwilu dans le Bandundu.

Tenant compte de résultats et statistiques de 2020, nous pouvons rassurer notre clientèle de la continuité de notre business, dont les priorités vont demeurer permanentes, notamment :

- Un meilleur service client, caractérisé par un souci permanent d'améliorer leur santé financière.
- Notre service client est et restera le centre de toute innovation et tout service que nous offrons ;
- Plus d'investissement dans l'innovation technologique incluant produits et canaux digitaux ;
- La diversification des financements ;
- La motivation de notre personnel et
- Le lancement d'un produit dédié à la femme car FINCA RDC reconnaît la place de la femme dans ses activités et sa valeur dans l'épanouissement des ménages et le développement d'un Pays.

Pour finir, FINCA RDC rassure à sa clientèle, ses actionnaires, administrateurs et partenaires, sans oublier la Banque Centrale du Congo, autorité de régulation, que le Comité de Direction ne ménagera aucun effort pour rendre les services accessibles et impeccables, afin d'assurer une santé financière de tous les clients. FINCA réitère encore son engagement de participer activement à l'inclusion financière et améliorer le niveau de vies de ses clients dans un climat d'affaires paisible, innovant et ce, en assurant la pérennisation des affaires en RDC.

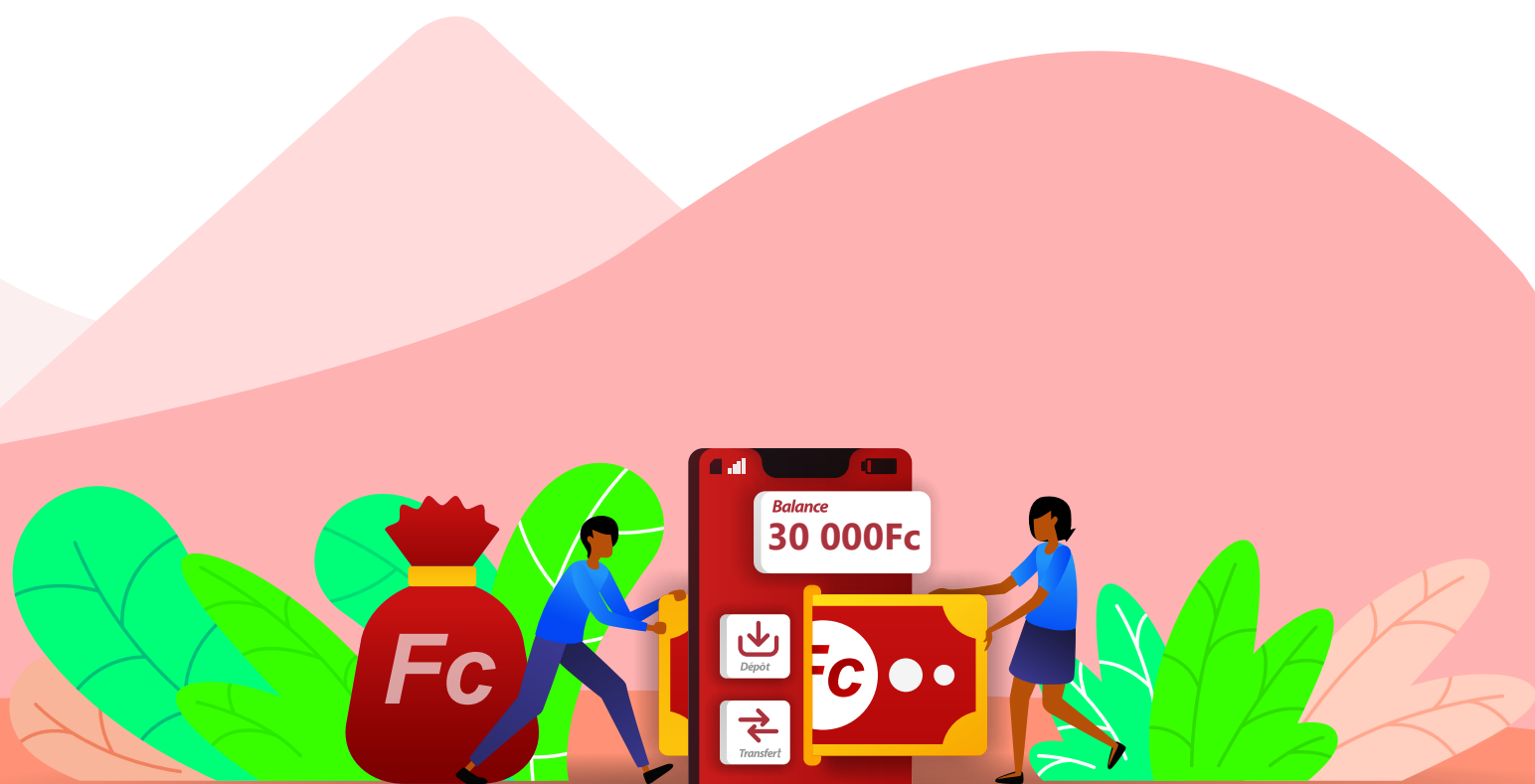


FINCA®



Pour gérer votre compte
à partir de votre téléphone

***455# YES**



V. LEADERSHIP

5.1. Notre conseil d'administration

Notre Conseil d'Administration, composé des personnes dont l'expérience n'est plus à démontrer, apporte une vaste expertise et un engagement pour offrir un accès adéquat aux services financiers responsables.



DANE STEVE MCGUIRE
CONSEIL D'ADMINISTRATION

Tout au long de sa carrière, Steve McGuire a mis l'accent sur la gestion de la participation aux marchés professionnels à la fois dans les marchés développés et émergents. Il a également acquis une expérience significative dans le contrôle financier des unités de banque commerciale, ainsi que le respect des exigences réglementaires et bancaires. Avant de rejoindre FINCA, il a servi au siège mondial de banques centrales au ABN Amro Bank, NV., Cumulant une carrière de 12 ans avec la banque au Royaume-Uni comme trésorier et trésorier régional en Amérique latine. Avant ce rôle, il a occupé la position de trésorier du Crédit Lyonnais au Royaume-Uni pour une période de six ans, précédée d'une décennie avec Citibank en Equateur, le Venezuela, Londres et Copenhague, dans des différents rôles nationaux et régionaux, allant de crédit et gestion de la relation d'entreprise à la banque d'investissement. M. McGuire a également servi en tant que volontaire du Corps de la Paix américain au Guatemala de 1971 à 1973. Il a obtenu sa maîtrise en études internationales de l'université Johns Hopkins School of Advanced International Studies, à Washington, DC, et un BA en sciences politiques de La Citadelle à Charleston, SC.



ISAIAH CHINDUMBA
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. Il a été basé au Rwanda les 5 dernières années offrant une expertise des services financiers et est actuellement le Directeur des Opérations de I & M BANQUE RWANDA LIMITED un poste qu'il occupe depuis 2009. Il siège également au sein des conseils de trois autres filiales FINCA en Afrique.



ELIANE MUNKENI
CONSEIL D'ADMINISTRATION

Avec 37 années d'expérience, Mme Eliane MUNKENI KIEKIE a un parcours professionnel remarquable. Successivement chef de la comptabilité et Directeur financier ; conseillère du ministre de l'économie il y a quelques années. Actuellement, elle occupe plusieurs postes de responsabilités dans le secteur public comme privé ; Directeur de la Fédération des entreprises du Congo et vice-présidente national chargé des femmes et des jeunes entrepreneurs ; Elle est la Représentante de la RDC et vice-présidente de la FEMCOM (Fédération des associations de femmes entrepreneurs des pays membres du COMESA, depuis 2013 à ce jour.

Associée gérant du cabinet d'expertise comptable « ACF en acronyme ».

Expert-Comptable n° ONEC / EC / 000002/16, Commissaires aux comptes des entreprises publiques et privées de divers secteurs : Mines, industries, commerce général, services et autres, elle est Liquidateur d'entreprises publiques et privées dans le secteur bancaire, de la micro finance et de l'agro-alimentaire.

Certifiée formateur du programme ACCES à l'export et Coach en entrepreneuriat, Mme Eliane MUNKENI est aussi Membre du Conseil économique et social de la République Démocratique du Congo « CES » en sigle depuis 2014 à ce jour Membre de la Commission spéciale d'accréditation des premiers comptables agréés de la RDC ; elle est également Président du Conseil d'Administration d'ORANGE RDC.

conseillère du ministre de l'économie il y a quelques années. Actuellement, elle occupe plusieurs postes de responsabilités dans le secteur public comme privé ; Directeur de la Fédération des entreprises du Congo et vice-présidente national chargé des femmes et des jeunes entrepreneurs ;

Elle est la Représentante de la RDC et vice-présidente de la FEMCOM (Fédération des associations de femmes entrepreneurs des pays membres du COMESA, depuis 2013 à ce jour.

Associée gérant du cabinet d'expertise comptable « ACF en acronyme ».

Expert-Comptable n° ONEC / EC / 000002/16, Commissaires aux comptes des entreprises publiques et privées de divers secteurs : Mines, industries, commerce général, services et autres, elle est Liquidateur d'entreprises publiques et privées dans le secteur bancaire, de la micro finance et de l'agro-alimentaire.

Certifiée formateur du programme ACCES à l'export et Coach en entrepreneuriat, Mme Eliane MUNKENI est aussi Membre du Conseil économique et social de la République Démocratique du Congo « CES » en sigle depuis 2014 à ce jour Membre de la Commission spéciale d'accréditation des premiers comptables agréés de la RDC ; elle est également Président du Conseil d'Administration d'ORANGE RDC



FRANK GAMBLE
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 PDG Andree Simon, ainsi que les entreprises des pays, à développer et à mettre en évidence une meilleure croissance stratégique clair.

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. Franck a précédemment travaillé avec FINCA en tant que Directeur Régional Adjoint Afrique rapportant à Mike Gama Lobo en 2013-14, basé à Kampala. Il 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.

Puis, parti au Kenya en 1981 au Kenya, suivi de Sharjah et de Zurich, comme Directeur de succursale. En 1990, il a entrepris son premier rôle de Chief and Country Director pour le Qatar, puis le Bangladesh (94-97), la Papouasie-Nouvelle-Guinée (97-00), le Sri Lanka. Ensuite, il a travaillé à Londres de 2001 à 2004 comme Directeur Administratif du Royaume-Uni et l'Europe. Par la suite, Franck était CEO en Corée du Sud (04-06). Il a pris sa retraite d'ANZ en 2006.

En 2007, il a rejoint Opportunity International, initialement comme Administrateur Régional Adjoint en Afrique, puis devenu le Chef des Opérations en 2008. En 2010, il a repris avec ANZ un contrat en tant que Chief Risk Officer North West Pacific en Papouasie Nouvelle-Guinée et 2011-2013, puis Chief Credit Officer pour Bank of South Pacific, toujours en PNG.

En plus de ses fonctions de direction en ligne, il a été administrateur d'un certain nombre de banques au Ghana, en Ouganda, en RDC et en Afghanistan, ainsi que directeur du Bureau de crédit de PNG. Il est actuellement administrateur de FINCA DRC.

Il est titulaire d'une maîtrise en économie de l'Université de Dundee, et associé de l'Institut des banquiers en Écosse et membre de l'Institut de la banque et de la gestion des affaires de PNG. Franck a participé au programme Exec Ed de la Harvard Business School sur la microfinance en 2009. Il a été aussi formé à Fettes College, Édimbourg.

Originaire du Royaume-Uni, marié avec 3 enfants, il est né en Inde. Il a également vécu dans les pays cités ci haut, sans oublier le Pakistan oriental, occidental et la Thaïlande au bas-âge. Il vit en Ecosse avec Hether, sa femme de 42 ans.

5.2. Comité de gestion FINCA RDC

Notre comité de gestion, composé d'experts de divers industries et compétences avérés en services financiers, apporte une vaste expérience pour la croissance du business.



MAMIE KALONDA
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au compte, 18 années d'expérience internationale en microfinance (RDC, Tanzanie, Zambie et Ouganda), caractérisée par le développement de nouvelles structures, croissance du portefeuille, gestion de la liquidité, transfert de fonds, services bancaires mobiles, gestion de crise, recouvrements et gestion des risques, Mamie Kalonda est dotée d'une forte habileté dans le Management, étant partie d'agent de crédit aux différents postes de direction.

Elle est actuellement Directeur Général de FINCA RD Congo SA, la plus grande institution de microfinance en République démocratique du Congo avec plus de 440.000 clients, plus de 1.600 agents bancaires, 23 agences et plus de 600 employés.

Elle est diplômée économie financière de l'Université de Lubumbashi, ancien membre de la Harvard Business School, certifiée en opérations stratégiques assortie d'un mini MBA, sans oublier un certificat de direction de l'école de Francfort ainsi qu'un certificat de direction de Wharton et enfin un diplôme de l'American Bankers Association.

Elle est diplômée économie financière de l'Université de Lubumbashi, ancien membre de la Harvard Business School, certifiée en opérations stratégiques assortie d'un mini MBA, sans oublier un Master's degree in Human Resource Management and Development de l'Université de Salford (UK), ensuite un Certificat de direction de l'école de Francfort, puis, un certificat de direction de Wharton et enfin un diplôme de l'American Bankers Association.



MIRELA PEKMEZI
DIRECTEUR GENERAL ADJOINT

Avec plus de 22 ans d'expérience dans le secteur bancaire et MNO en Albanie, pilotant, entre autres, des départements tels que la comptabilité, l'administration, la conformité, l'informatique, les ressources humaines et l'audit, Mirela a rejoint FINCA RDC en tant que directrice financière en janvier 2015 après avoir travaillé pendant un an au même poste pour FINCA Haïti.

Actuellement, elle est Directrice Générale Adjointe de FINCA RDC se concentrant plus sur les Finances, les Risques, le Contrôle Interne, les Données et le Marketing et la Conformité.

Mirela est titulaire d'un MBA de l'Université de Tirana, en collaboration avec l'Université du Nebraska-Lincoln.

En plus, Mirela parle albanais, anglais, italien, allemand et français et comprend l'espagnol.



SIBIA NGAYIHEMBAKO
DIRECTEUR DE SERVICES BANCAIRES

Sibia Ngayihembako est une informaticienne de formation avec plus de 10 ans d'expérience dans les services financiers. Après ces études en Informatique en 2006 en Ouganda à Uganda Martyrs University, Sibia a rejoint un journal le Southern Eye basé à Kampala qui produit des nouvelles pour le Sud Soudan, où elle apportera le support technique ainsi que de l'infographie jusqu'en Avril 2009 avant de rejoindre FINCA. A ces débuts à FINCA, elle a dirigé le département informatique de FINCA RDC pendant 4 ans avant d'occuper le poste de Directrice des Services Bancaires.

Sibia est détentrice d'une Licence en informatique, d'un Executive MBA de la Frankfurt School of Finance, diplômée de l'American Banker's Association Stonier et ancienne boursière du programme YALI RLC Business Track.



FRANÇOIS KOUAKOU
DIRECTEUR FINANCIER

Fort d'une expérience de plus de 8 ans en tant que Directeur Financier, François Kouakou, qui compte plusieurs années d'expérience dans les services financiers dans des sociétés basées en France et en Côte d'Ivoire, occupe depuis le mois de Juin 2019 le poste de Directeur Financier de FINCA RD Congo SA. Il a la charge de veiller au respect et à l'exécution de la politique financière de l'Institution.

En tant que Directeur Financier, il intervient sur des problématiques diverses et variées dont la mobilisation et la gestion des ressources financières, la gestion de l'information financière ainsi que la mise en place et le suivi des différentes projections financières (budget, forecast, plans pluri-annuels).

Avant de rejoindre FINCA RD Congo SA, François Kouakou a occupé pendant un peu plus de six années le poste de Directeur Financier d'Advans Côte d'Ivoire, filiale du Groupe International de Microfinance dont le siège est basé au Luxembourg.

Il est diplômé de l'EM Lyon Business School (en France) et de l'Université de Cocody (Côte d'Ivoire), avec une spécialisation en Finance d'entreprise.



LOLY KABEYA
DIRECTEUR COMMERCIAL

Loly KABEYA draine une expérience de plus de 13 ans avec FINCA RD. Congo SA, parti comme Officier de Relation avec le Client jusqu'au Superviseur, Chef d'Agence et de ce jour Directeur Commercial, ayant également travaillé en expatriation au Malawi comme Régional Manager dans le cadre d'échanges d'expérience et des talents d'Afrique. Il pilote le business sur plus de 20 branches que compte FINCA RDC.

Diplômé d'études économiques de l'Université de Kinshasa, Loly KABEYA est chargé d'élaborer des plans opérationnels des activités de ventes se rapportant à celle du budget annuel de l'institution. Aussi, il a la responsabilité de concevoir et développer des nouveaux produits et de modifier les produits existants en fonction des besoins du marché dans un environnement complexe de la RDC, cherchant également à booster les ventes d'une manière croisée, et le tout pour concourir à la croissance de la société.



FINCA®

**J'associe toujours ma famille
dans l'élaboration du budget
de notre ménage.**



FINCA®

Construire l'avenir ensemble

**Associez toujours votre famille
dans l'élaboration du budget
de votre ménage.**

VI. CHIFFRES-CLÉS

Plus de
1.600
Agents
bancaires

9.985
Femmes
formées en
Education
financière

410.000
Clients
servis en
2020

Prise en charge
scolaire de
104
ORPHELINS

VII. FINCA 2020

GESTION DU PERSONNEL

Notre force réside dans notre personnel, enrichi en fin 2020 de 576 agents après avoir connu les affres de la pandémie et ses longues périodes de confinement.

Le département des Ressources Humaines, mesurant à sa juste valeur les avancées technologiques, s'est davantage aligné en mettant en place une gestion informatisée dotée d'outils adéquats pour une meilleure gestion du personnel de FINCA RDC.

Plusieurs formations sont toujours organisées à l'interne comme à l'externe, pour accroître et développer les compétences des agents suivant les attentes de la société.

Dans cette partie de notre rapport annuel, le département des Ressources Humaines va présenter quelques éléments de gestion du personnel, allant de l'évolution numéraire de staff par rapport au rythme du business et quelques autres aspects comme l'équilibre de profil de l'âge du personnel et les bénéfices des agents quant à la Formation et au Développement du personnel.

7. 1. Rapport sur l'évolution trimestrielle du personnel

	TOTAL Employé					
	2019	T1-20	T2-20	T3-20	T4-20	2020
Nombre d'Employé en début de Période	678	629	628	613	591	629
Total nouveaux Engagés	25	22	0	0	3	25
Promotions et Transferts entrée						
Effectif avant départ du staff	703	651	628	613	594	654
Effectif Moyen	654	628.5	621	602	584	603
Départ volontaire – Regrettable	23	2	2	8	4	16
Taux de Départ volontaire – Regrettable %	3.5 %	0.3%	0.3%	1.3%	0.7%	2.7%
Départ volontaire – non Regrettable	16	4	1	2	5	12
Taux de Départ Volontaire – non Regrettable %	2.4 %	0.6%	0.2%	0.3%	0.9%	2.0%
Départ involontaire	35	17	12	12	9	50
Taux de Départ involontaire %	5.4 %	2.7%	1.9%	2.0%	1.5%	8.3%
Total Départ	74	23	15	22	18	78
Promotion et Transferts sortie						
Employé Net en fin de période	629	628	613	591	576	576
Total Taux de départ % pour la période	11.3 %	3.7%	2.4%	3.7%	3.1%	12.9%

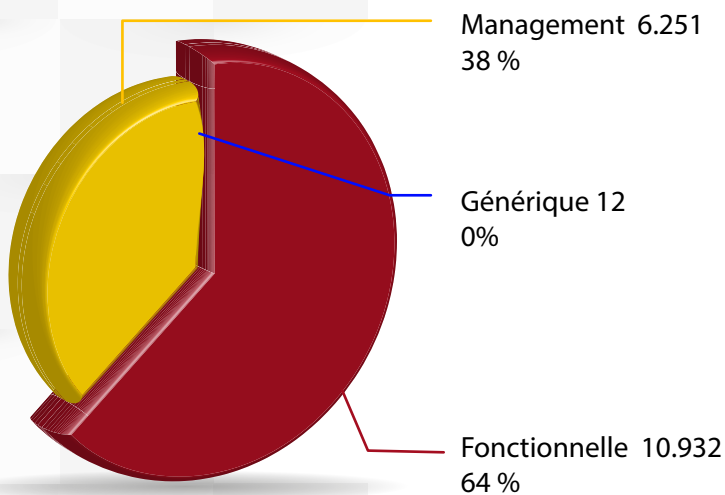
7. 2. Profil de l'âge du personnel

	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-60	Total
Female	1	16	45	60	49	21	6	1	1	200
Male	1	25	88	115	78	49	13	4	3	376
Total	2	41	133	175	127	70	19	5	4	576
%	0%	7%	23%	30%	22%	12%	3%	1%	1%	100%

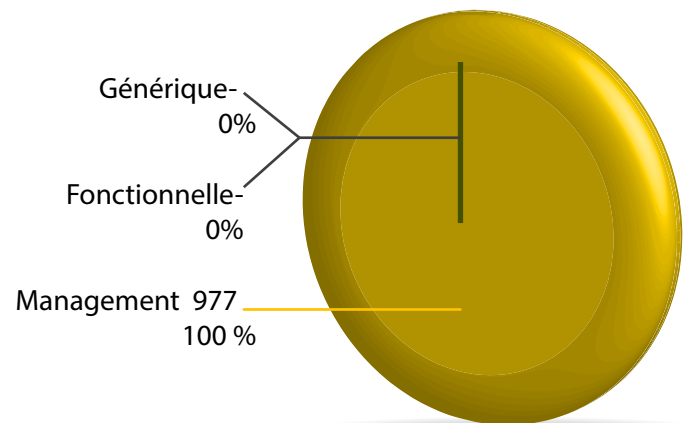
Moyenne d'âge (pour un homme ou une femme) de FINCA DRC Staff est 39 ans

7.3. Formation et Développement du personnel

HEURES EFFECTIVES DE FORMATION



HEURES EFFECTIVES DE DEVELOPPEMENT



■ Générique ■ Fonctionnelle ■ Management

	Formation		Développement		Total Heures	Cout Total
	Heures Effectives	Cout	Heures Effectives	Cout		
Fonctionnelle	10.932	51.958	-	-	10.932	51.958
Générique	12	910	-	-	12	910
Management	6.251	25.498	977	25.450	7.227	50.948
	17.194	78.366	977	25.450	18.171	103.815

7.4. Répartition du personnel par Département

Département	Homme		Femme		Grand Total
	Staff	%	Staff	%	
CEOs Office	9	64 %	5	36%	14
Commercial	222	79 %	59	21%	281
Banking Services	36	26 %	102	74%	138
Finance	29	73 %	11	28%	40
Human Resources	3	43 %	4	57%	7
Information Services	11	92 %	1	8%	12
Internal Audit	4	80 %	1	20%	5
Internal Contour	15	79 %	4	21%	19
Legal	2	67 %	1	33%	3
Marketing	3	60 %	2	40%	5
Risk Management	1	33 %	2	67%	3
Mobile and Digital Business	41	84 %	8	16%	49
Total	376	65 %	200	35%	576



FINCA®

VIII. FINCA 2020

ETATS FINANCIERS

Ce rapport d'états financiers de l'exercice 2020 vaut une synthèse de tous nos déploiements financiers et activités comptables, prenant en compte les chiffres-clés, bien nécessaires, de nos réalisations. Cette partie de notre rapport va aborder alternativement les points ci-après :

- Evolution des affaires
- Les revenus d'exploitation
- La situation de la trésorerie
- Les comptes d'exploitation annuels plus précisément les bilans aux 31 décembre 2020 et enfin
- L'affectation du résultat.

8.1. Evolution des affaires

Au 31 décembre 2020, FINCA RD Congo S.A. est opérationnelle dans 21 branches à travers le pays dont 8 branches à Kinshasa (Gombe, Kintambo, Binza UPN, N'djili, Masina, Ngaba, Victoire, Limete), 2 dans la province du Kongo Central (Matadi, Boma), 5 dans la province de l'ex Katanga (Katuba, Lubumbashi, Kolwezi, Likasi, Bel air), 2 dans la province du Sud-Kivu (Bukavu 1 et Bukavu 2), 1 dans la province du Nord Kivu (ville de Goma), 1 dans la province de Tshopo (Kisangani), 1 dans la province de Kasai Oriental (Mbuji-Mayi) et 1 dans la province de Kasai-Central (Kananga) opérationnelle au cours de l'année 2020.

En plus, en vue de rendre plus accessible ses services offerts à sa clientèle, FINCA RD Congo S.A. dispose de 1,610 points de vente à travers toutes les provinces où elle est opérationnelle, d'une application mobile et du service mobile permettant aux clients de faire leurs transactions en toute sécurité utilisant le téléphone mobile.

8.2. Revenu d'exploitation

Description	2020 FC	2019 FC
Produits sur opérations avec l'organe Faitier et autres intermédiaire financier	1 940 993	8 225 162
Produits sur opération avec la clientèle ou les membres	56 810 828 171	59 651 435 891
Produits financiers divers	11 946 555 516	1 710 052 139
Total	68 759 324 680	61 369 713 192

8.3. Situation de trésorerie

	2020 FC	2019 FC
Standard Bank	7 491 839 153	7 172 689 955
Citi Group DRC	6 429 134 912	5 333 819 544
Rawbank	1 665 973 042	3 735 375 679
Equity Bank	603 346 574	795 668 550
Trust Merchant Bank	17 530 536 532	4 427 609 917
Ecobank	13 628 891 131	7 897 689 456
UBA	428 146 567	582 868 620
Autres	9 416 047 235	7 207 389 345
Total	57 193 915 146	37 153 111 066



8.4. Présentation des comptes annuels

BILANS AUX 31 DECEMBRE 2020 et 2019 (Exprimé en Franc Congolais)

ACTIF	2020 FC	2019 FC
Caisse, banque, organe faîtier et autres intermédiaires financiers	61 224 073 203	40 157 670 842
Caisse	4 030 158 057	3 004 559 775
Banque, organe faîtier et autres I.F.	57 193 915 146	37 153 111 067
Prêts à terme (aupès de l'organe faîtier ou autres I.F)	-	-
Titre à court terme	-	-
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 5	-	-
Crédits la clientèle	108 814 761 177	11 462 765 486
Crédit à court terme	79 786 431 349	77 385 214 816
Crédit à moyen terme	16 408 134 193	34 899 835 676
Crédit à long terme	-	-
Suspens de la clientèle ou des membres	11 853 997 408	300 127
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 3	-11 653 539 494	-5 142 204 562
Créances litigieuses ou en retard (balance âgée)	12 419 737 721	7 319 619 430
Immobilisations	5 823 669 995	5 941 203 895
Valeurs incorporelles immobilisées	4 425 645 706	3 457 683 696
Autres immobilisations corporelles	23 974 328 448	19 428 371 103
Immobilisations corporelles en cours	805 965 429	235 900 055
Avances et acomptes sur commandes d'immobilisations	-	-
Titre de participation et autres valeurs engagées à plus d'un an	244 503 770	207 445 391
Prêts et titres à souscription obligatoire	-	-
Garanties et cautionnements à moyen et long termes	1 220 197 466	1 039 417 698
Amortissements et Provisions pour dépréciation des compte de la classe 2	-24 846 970 864	-18 427 614 048
Autres actifs	3 153 775 838	1 534 710 868
Fournisseur	-	-
Personnel	6 969 659	12 947 052
Etat	3 104 175 764	1 521 763 783
Actionnaires et Associés	-	-
Compte de liaison	-	-
Debiteurs divers	42 630 415	33
Provisions pour dépréciation des comptes de la classe 4	-	-
Compte de régularisation	633 058 942	823 543 993
Régularisations et emplois divers	633 058 942	823 543 993
TOTA GENERAL	179 649 339 116	162 919 895 084

8.5. Bilan aux 31 Décembre 2020 et 2019 (exprimé en franc congolais)

PASSIF	2020 FC	2019 FC
Banque, organe faîtier et autres intermédiaires financiers	-	-
Banque, organe faîtier et autres I.F.	-	-
Emprunts à terme (aupès de l'organe faîtier ou autres I.F)	-	-
Dettes envers la clientèle	11 581 495 059	105 276 208 829
Epargnes et dépôts à terme	59 954 419 963	54 351 546 614
Dépôts de régime spécial	-	-
Autres compte de l clientèle ou de membres	17 856 179 543	20 426 731 821
Suspens de la clientèle ou des membres	-	-
Autres passifs	5 063 440 656	6 870,90
Fournisseur	-	-
Personnel	646 864 337	967 485 681
Etat	2 554 739 033	2 502 733 376
Actionnaires et Associés	-	-
Compte de liaison	-	-
Créditeurs divers	1 861 837 286	3 400 685 852
Compte de régularisation	5 129 391 260	4 302 652 356
Régularisations et emplois divers	4 590 182 308	2 925 883 170
Provision pour risques, charges et pertes	-	-
Fonds de financements et de garantie	-	-
Subvention et équipement	539 208 952	1 376 769 186
Emprunts et dettes à M&L termes	20 100 729 455	16 615 056 034
Emprunts et dettes à M&L termes	20 100 729 455	16 615 056 034
Capital	5 632 150 840	5 631 150 840
Réserves et primes liées au capital	2 424 146 258	1 197 594 419
Plus-value et provisions réglementées	6 002 496 300	4 239 234 690
Report à nouveau	13 314 673 042	10 610 080 745
Résultat net	6 168 516 246	8 177 012 263
TOTA GENERAL	179 649 339 116	162 919 895 084

Au 31 décembre 2020, FINCA RD Congo S.A. a clôturé avec un bilan de 179 649 339 116 contre 162 919 895 084 en 2019, cette variation est due principalement à l'accroissement du portefeuille crédit, des épargnes et des produits à valeurs ajoutées que FINCA RD Congo S.A. développe.

8.6. Compte d'exploitation pour les exercices clos aux 31 Décembre 2020 et 2021 (exprimé en franc congolais)

COMPTE	2020 FC	2019 FC
Produits sur opérations avec l'organe faïtier et autres intermédiaires financiers	1 940 993	8 225 162
Produits sur opérations avec la clientèle ou les membres	56 810 828 171	59 651 435 891
Produits financiers divers	11 946 555 516	1 710 052 139
Autres produits financiers	-	-
Charges sur opérations avec l'organe faïtier et autres intermédiaires financiers	-476 558 667	-4 096 817 627
Charges sur opérations avec la clientèle ou les membres	-3 466 468 866	-2 831 694 358
Charges financières diverses	-6 590 579 119	-779 590 947
Autres charges financières	-	-
Produit net financier	53 936 689 028	53 661 610 261
Produits accessoires	-	-
Charges générales d'exploitation	-14 208 232 153	-16 114 489 769
Charges du personnel	-22 037 984 723	-20 960 241 203
Impôts et taxes	-1 012 262 756)	-917 735 370
Résultat brut d'exploitation	16 678 209 396	15 669 143 892
Reprises sur amortissements	-	-
Reprises des provisions et récupération sur créances irrécouvrables	828 597 746	877 527 645
Dotations aux amortissements	-1 856 896 230	-1 842 503 404
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	-13 276 228 218	-5 864 831 436
Résultat courant d'exploitation (A)	2 373 682 693	8 839 336 698
Subventions d'exploitation	1 819 552 507	1 621 951 081
Produits exceptionnels	3 039 216 105	89 945 294
Pertes exceptionnelles	-495 807 368	-1 273 745 942
Résultat exceptionnel (B)	4 362 961 245	438 150 433
Résultat avant impôt (A)+(B)	6 736 643 938	917 748 130
Impôts sur le résultat	-568 127 692	-1 100 474 867
Résultat net de l'exercice	6 168 516 246	8 177 012 263

Au 31 décembre 2020, le résultat net s'est élevé à 6 168 516 246 FC contre 8 177 012 263 FC en 2019

	2020	2019
ACTIVITES D'EXPLOITATION		
Produits d'exploitation bancaire encaissés (hors revenus du portefeuille d'investissement)	56 812 769 164	59 659 661 054
Charges d'exploitations bancaires décaissées	-8 232 056 533	-6 928 511 985
Dépôts\ Retraits de dépôts auprès d'autres établissements bancaire et financiers	-	-
Prêts et avance\ Remboursement prêts et avance accordés à la clientèle	-10 990 366 659	9 015 171 386
Dépôts\ Retraits de dépôts de la clientèle	-10 538 586 231	-12 425 154 523
Titres de placement	-	-
Sommes versées au personnel et créditeurs divers	-37 258 479 632	-37 992 466 369
Autres flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	15 755 594 305	4 352 175 976
Impôt sur les bénéfices	-660 289 920	-433 310 051
FLUX DE TRESORERIE NET PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	4 888 589 493	15 347 565 487
ACTIVITES D'INVESTISSEMENT		
Intérêt et dividendes encaissés sur portefeuille d'investissement	2 052 748	8 156 990
Acquisition\cession sur le portefeuille d'investissement	-	-
Acquisition\cession sur immobilisations	-2 021 951 735	-683 042 075
FLUX DE TRESORERIE NET PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	-2 019 898 986	-674 885 085
ACTIVITES DE FINANCEMENT		
Emission d'actions	-	1 672 946 700
Emmision d'emprunts	-	-
Remboursement d'emprunts	-	-7 868 473 901
Augmentation\ diminution ressources spéciales	779 951 231	779 951 231
Dividendes versées	-	-
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	779 951 231	-5 415 575 970
Incidence des variations des taux de change sur les liquidités et équivalents	17 417 760 623	1 603 267 020
Variation nette des liquidités et équivalents de liquidités au cours de l'exercice	21 066 402 361	-7 653 837 411
liquidités et équivalents de liquidités en débuts d'exercice	40 157 670 842	32 503 833 430
LIQUIDITES ET EQUIVALENT DE LIQUIDITES EN FIN D'EXERCICE	61 224 073 203	40 157 670 842

AVEC CLICK,
J'achète mes unités
dans tous les réseaux.



CLICK
PAR FINCA®

CORONAVIRUS

SOYONS TOUS VIGILANTS!

QUELQUES RÈGLES D'HYGIÈNES À OBSERVER...



1

Evitons si possible
les salutations à la main



2

Se laver régulièrement
les mains avec du savon



3

Éviter de se toucher
souvent le visage



4

Garder une distance
avec votre interlocuteur



5

Éternuer dans un mouchoir
et jeter-le dans une poubelle
fermée



6

En cas de fièvre,
consulter rapidement
un médecin



FINCA®

Construire l'Avenir Ensemble

IX. PRODUITS DIGITAUX

Envoyez de l'argent à vos proches facilement et en toute sécurité



9.1. Quatre objectifs stratégiques

FINCA RDC à travers le département des Produits Mobiles et Digitaux a mis en place différents produits et services pour atteindre 4 objectifs stratégiques, notamment :

1. Inclusion financière
2. Mobilisation des épargnes
3. Diversification des sources de revenu
4. Promotion de l'expérience client, ce, en offrant des solutions numériques au plus grand nombre possible des personnes en RDC.



CLICK
PAR FINCA®



9.2. La révolution digitale

CLICK & LONA O DEFA

Le Canal de distribution mobile de FINCA qui regorge les produits révolutionnaires CLICK et LONA O DEFA permet aujourd'hui que FINCA, ses produits ainsi que ses services financiers se rapprochent davantage de ses clients, de telle sorte que ceux-ci soient effectivement en mesure de consommer la finance digitale partout et sans avoir la peine de se déplacer.

En d'autres termes, les clients de FINCA n'ont plus besoin, grâce à la finance digitale, de gaspiller leur énergie, argent et temps, devant des longs trajets à parcourir ou longues files d'attentes de salles bancaires.

Avec CLICK, Application mobile de FINCA RDC, disponible sur USSD *455 # ou en boutique Play Store et App store, le client est en mesure d'ouvrir son compte à partir de son téléphone, envoyer et recevoir de l'argent facilement. Mais, le client est aussi en mesure d'emprunter de l'argent à tout moment et quand il en a besoin.

Avec LONA O DEFA, tout utilisateur de M-pesa obtient un compte au moment de son enregistrement quel que soit l'endroit où il est localisé en République Démocratique du Congo. Il peut donc épargner, mais aussi, emprunter de l'argent en cas de besoin ou urgence.



**Transfère l'argent de
ton compte FINCA à
ton compte M-Pesa**

**Na loni
Na defi
Na sepeli**

Composez *1122* et suivez les instructions

Plus d'infos au 1111



m-pesa

9.3. Impact de canaux digitaux de FINCA face à la pandémie COVID-19

L'avènement de la pandémie à COVID-19 en 2020 ayant conduit aux confinements a permis au canal mobile de montrer sa raison d'existence et même son pesant d'or, permettant à FINCA RDC de renforcer sa communication autour de l'utilisation des produits digitaux comme un des moyens efficaces de se protéger contre le Corona virus.



9.4. Chiffres-Clé 2020 de la Finance Digitale

Comparativement à 2019 avec ses 131.103 clients, l'année 2020 a affiché 216.121 clients enregistrés dans les listes de produits digitaux de FINCA RDC.

PRODUITS/CANAU	FIN 2020	FIN 2019
CLICK	137.507 Clients	83.909 Clients
LONA O DEFA	78.614 Clients	47.194 Clients
NOUVEAUX CLIENTS ENREGISTRES EN 2020		
CLICK	53.598 Clients	
LONA O DEFA	31.420 Clients	

Balance dépôt en USD de compte bancaires mobiles

PRODUITS/CANAU	FIN 2020	FIN 2019
CLICK	2.492.017 USD	887.600 USD
LONA O DEFA	46.322 USD	30.102 USD

9.5. Réseau d'agents bancaires « FINCA eXpress »

Dans le cadre de l'inclusion financière et de la stratégie de rapprocher les produits et services de ses clients, FINCA RDC compte à travers la République Démocratique du Congo plus de 1,600 Agents Bancaires dans son réseau d'agents dits FINCA eXpress Full Option, à la clôture de l'année 2020.

Tout au long de l'année 2020, le réseau d'agents bancaires a continué de s'étendre même dans les coins les plus reculés où il n'y a pas d'agence classique, le cas de Kwango, Kwilu, Madimba, Kimpese, Tshela, Seke-Banza, Mbanza-Ngungu, Bunkeya, Lwambo, Kakanda, Fungurume, Kapolowe et Isiro.

Il supporte plus de 60% de toutes les transactions qui passent dans tous les canaux de distributions de FINCA RDC, notamment les Agences classiques, le POS et le canal Mobile avec l'Application CLICK Agent qui offre une large plage de commercialisation en faveur des Agents bancaires.

Provinces	Nombre d'Agents
HAUT KATANGA	259
KASAI	38
KASAI CENTRAL	24
KINSHASA	876
KONGO CENTAL	163
LWALABA	61
NORD KIVU	80
SUD KIVU	64
TSHIOPO	45
TOTAL	1.610



CLICK
PAR FINCA



**Je suis mon propre
banquier**

J'ouvre mon compte.
Je transfère à qui je veux.

**Tapez *455# ou téléchargez
l'application CLICK par FINCA**



GET IT ON

Google Play



Download on the

App Store



FINCA®

Construire l'Avenir Ensemble



0815558554



fincardc



finca_rdc



www.finca.cd



0817003844

X. NOS PARTENAIRES

Dans le développement de son business, et visant un accès aux capitaux nécessaires et considérables, qui lui permettraient d'élargir son offre des services financiers et impacter ses clients actuels et des milliers d'autres personnes, FINCA RDC, lancée en 2003, se tisse des liens pour se constituer un réseau solide. Actuellement, FINCA RDC compte plus de 10 partenaires avec lesquels elle partage les mêmes valeurs sociales, parmi lesquels :



XI. EXPÉRIENCE CLIENT



En 2020, l'expérience client a été essentiellement digitale, pour des clients qui de temps en temps, ont été servis à distance, utilisant des canaux et services mis en place devant la brusque réalité de COVID-19 qui caractérise notre monde actuellement.

Les produits digitaux de FINCA RDC ont joué un rôle prépondérant dans la protection des clients et agents face à COVID-19, avec des canaux développés permettant des transactions diverses à distance.

Et même dans les salles bancaires, FINCA RDC a développé des outils de communication « guide-Pas » et installé des coins et postes pour lavages des mains, diffusant même sur différents médias des courtes vidéos invitant au respect des gestes-barrières, tout en offrant des services financiers innovants.

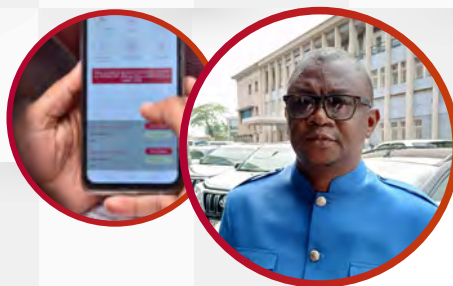
Enfin, FINCA, sans tenir compte d'appartenir à sa clientèle, offre à tous l'opportunité de trouver du travail en rendant digital et accessible à tous le formulaire de candidature aux offres d'emploi. Voir lien suivant :

<https://fincacd.simplicant.com/>

FINCA offre même des formations en ligne sur l'éducation financière, à travers son site web, <https://finca.cd/quiz-education-financiere/> et ses différentes pages des médias sociaux à travers lesquels elle s'est bâtie une communauté de plus de 120.000 personnes. Facebook et Twitter : FINCARD C.

Enfin, elle tient mordicus à la formation de ses clients internes, qui sont ses agents, en leur fournissant régulièrement des cours en ligne par son outil international, FINCA LEARNING ZONE, pour ainsi permettre à son équipe de donner la meilleure expérience-client qui soit.

(IMAGES : Différents visuels et formations pour meilleure expérience-client, pour protection et prévention contre la pandémie)



Papy LUBINGA
et son entreprise
« ENVOL BUSINESS »

Opérateur économique œuvrant dans le Commerce, Déclaration douanière et Transports à longs véhicules, Papy LUBINGA voyage en tout temps et partout, en RDC comme à l'étranger. Il est client épargnant de FINCA depuis des années. Son bureau de travail comme ses autres activités sont établis sur l'avenue du Commerce dans la commune de Gombe à Kinshasa.

« Bien avant, j'éprouvais des difficultés quant aux transactions à opérer çà et là, et surtout en milieu où FINCA n'est pas présente. Je devais par exemple sortir des fonds pour des paiements en liquide, soit transférer de l'argent pour résoudre telle ou telle autre situation. Heureusement que FINCA a lancé CLICK. De Moanda ou Lufu ou partout où je me retrouve, je peux basculer mon argent de FINCA vers M-PESA grâce à CLICK. Et, ça marche ! D'ailleurs, c'est plus intéressant vu que bien avant, je devais passer par des frais exorbitants pour transacter des fonds d'un point vers un autre. CLICK, c'est formidable !

« Franchement, en cette année 2020, FINCA m'a facilité les choses ! Incroyable ! Je me souviens encore d'un jour, où je me suis retrouvé dans un restaurant pour un diner d'affaires, et j'ai rencontré un souci d'argent. Là j'ai résolu d'appeler un agent bancaire FINCA eXpress Full Option. Peu de temps après, ce dernier est arrivé et j'ai été servi. Facilement. Rapidement.

Seulement, j'ai remarqué que des fois hors de Kinshasa, ce système avec des machines FINCA eXpress Full Option pose de souci de connexion. Mais, dans l'ensemble, FINCA, devrais-je le reconnaître, a révolutionné les choses ».

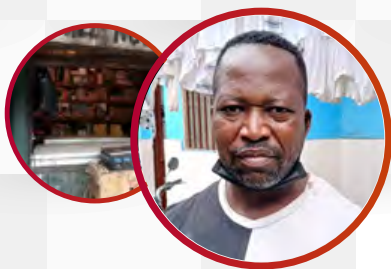


Félix MUNTUABU
et son CENTRE MEDICAL D'URGENCE
« Saint Félix-Fort »

Félix MUNTUABU est devenu client de FINCA en 2019. Il opère, comme homme d'affaires, dans le secteur de santé où il tient 2 centres médicaux d'urgence dans la commune de Limete, dont l'un à Kingabwa et l'autre au quartier Poids Lourds.

« FINCA m'a émerveillé et m'a été d'un grand secours. Tenez ! C'est en fin 2019 que j'ai résolu de rejoindre FINCA pour besoin du crédit afin de booster mon business, un centre de santé qui manquait de beaucoup d'outils, et au même moment, un autre site disponible m'était proposé pour implantation un autre centre. Et, ce crédit-là reçu en début 2020 m'a permis de renforcer les capacités de mon premier centre en équipements essentiels qui manquaient. Puis, par la suite, avec mes nouvelles productions du premier centre médical, je me suis permis d'ouvrir mon second que voici.

Pourtant, au départ, je doutais d'intégrer FINCA vu les racontars des uns comme des autres contre le crédit. Mais, un de mes amis qui est client de FINCA depuis très longtemps m'a renseigné et m'a partagé des notions d'éducation financière dont il a bénéficié de FINCA. Il m'a, par exemple, dit : Il faut placer l'argent de crédit dans le besoin pour lequel il a été sollicité ou là où il doit être affecté. En plus, il a renchéri en disant que la banque connaît ses meilleurs clients qui remboursent convenablement et tient à eux. Puis, je me suis engagé avec FINCA et ça marche. D'ailleurs, je suis en train de me préparer, pour que tout prochainement, mes agents commencent à être payés chez FINCA ».



Modeste OMELONGA et Henriette EDUMBE
avec leur Business
« ICI CHEZ NOUS »

ICI CHEZ NOUS est un business dans la commune de Limete à Kinshasa, tenu par Modeste OMELONGA et son épouse Henriette EDUMBE, clients de FINCA depuis 2010.

Pendant des longues années, Modeste et sa famille endurait des difficultés de loyer décent, de transports lointains face au site de leur boutique et même d'éducation pour leurs enfants, et le tout couronné par des pertes de temps et d'énergie.

« Mais, grâce au crédit de FINCA, nos affaires ont connu une croissance importante. Par exemple, nous avons pu, tout au long de notre parcours, transformé notre boutique en dépôt, construit près de notre business notre maison en étage avec espace pour 3 locataires qui payent mensuellement. En plus, nos enfants fréquentent des écoles de notre souhait. Un d'entre eux a d'ailleurs voyagé pour l'Europe et y réside. Et fort de tout cela, malgré le cas de vol de notre capital en 2019 dont nous étions victimes, FINCA ne nous avait pas abandonné. Au contraire, elle nous a soutenu, encadré jusqu'à notre nouvelle relance.

Du moins, l'introduction de la notion et pratique d'assurance est arrivée comme un phénomène brusque pour nous. Bien qu'informé, nous l'avons quand même trouvé un peu brusque, vu que nous ne sommes pas habitués à ces pratiques. Nous aurons souhaité en être d'abord suffisamment informé et que par la suite plus tard vienne son application ».

Cours FLZ

1. Code de Conduite Edition 2020
2. RCSA : Support sensibilisation aux risques
3. Sensibilisation sur sécurité informatique
4. Recouvrement
5. AML : Anti Money Laundry
6. Expérience Client
7. Diversité et Inclusion
8. Meilleures pratiques de la Lutte Contre Pot de Vin et Corruption
9. Apprentissage numérique sur la découverte et l'atténuation des préjugés inconscients
10. Prétention

Briefing matinal

1. Respect des Gestes-Barrières
2. L'accueil de nos clients
3. La prise en charge de nos clients
4. La prise en charge de nos clients – Partie 2
5. Pour une gestion responsable de la performance
6. Respect de l'ordre établi au guichet
7. Connaître le nouveau produit Crédit « JUSTE pour ELLE »
8. Respectons la promesse faite aux clients
9. Communication Positive
10. Gestion des Evaluation et Rappel des Gestes Barrières

XII. FINCA RDC – ADRESSES

#	AGENCES Branch	Address
1	Siège Social _ HO	1286, Av. Tombalbaye - Crois. des av. Col. Ebeya et de l'Hôpital - C/ de Gombe - KINSHASA
2	FINCA - Gombe	1286, Av. Tombalbaye - Crois. des av. Col. Ebeya et de l'Hôpital - C/ de Gombe - KINSHASA
3	FINCA - Kintambo	152, Av. Colonel Mondjiba - Q/ Kintambo Magasin - C/ de Ngaliema - Kinshasa
4	FINCA - UPN	16007, Av. Route de Matadi - Q/Binza UPN - C/ Ngaliema - Kinshasa
5	FINCA - Victoire	12, Av. de la Victoire - C/Kasavubu - Kinshasa
6	FINCA - N'djili	152, Av. Boulevard Lumumba - Quartier 7 - C/N'djili - Kinshasa
7	FINCA - Masina	25, Av. Boulevard Lumumba - Q/SIFORCO - C/Masina - Kinshasa
8	FINCA - Ngaba	475, Av. de la Foire - C/Lemba - Kinshasa
9	FINCA - Limete	372.B, Av. Yolo - 7e Rue - Limete Résidentielle Place Commerciale - Limete - Kinshasa
10	FINCA - Katuba	22, Av. Upemba - C/ de Katuba - Lubumbashi - Katanga
11	FINCA - Lomami	211, Av. Lomami - C/Lubumbashi - Lubumbashi - Katanga
12	FINCA - Likasi	27, Av. du Marché - C/ de Likasi - Likasi - Katanga
13	FINCA - Kolwezi	309, Av. 30 Juin - Q/ Mutoshi - C/ Manika - Ville de Kolwezi - Province Lualaba/ RDC
14	FINCA - Belair	2546, Av. Chaussée de Kasenga - Q/ Bel-Air - C/Kampemba - Lubumbashi - Katanga
15	FINCA - Matadi	24, Av. Kinshasa - (Rond-Point 24/15) C/ de Matadi - Matadi - Bas Congo
16	FINCA - Boma	245, Av. Lumumba - Q/ Nzazi - C/ de Boma - Boma - Bas Congo
17	FINCA - Bukavu 1	670, Av. P.E. Lumumba - Q/Nyalukemba - C/Ibanda - Bukavu - Sud Kivu
18	FINCA - Bukavu 2	68, Av. de la presse - C/ Ibanda - ville de Bukavu
19	FINCA - Goma	01, Av. Mt Goma - Q/les volcans - C/Goma - Goma
20	FINCA - Kisangani	07, Av. Mabeti Sabiti - Q/Rshatshi - C/Makiso - Kisangani
21	FINCA - Mbuji Mayi	996, Blvd de la révolution - Q/Masanka - C/Diulu - Mbuji Mayi
22	FINCA - Kananga	32, Blvd Lumumba - Q/Malandji - C/Kananga - Kananga
23	FINCA - Durba	Blvd Mark Bruston – Q Lebere, Cité Durba – Watsa – Haut Uele
24	FINCA - Kalemie	72, Av. Lumumba – Q/Dav – C/ du Lac - Kalemie - Tanganyika



FINCA®



Merci de votre confiance



Nos contacts



1286, Av. Tombalbaye
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
Facebook : Fincardc
Twiter : finca_rdc
Whatsapp : 081 700 38 44





FINCA[®]

Construire l'Avenir Ensemble