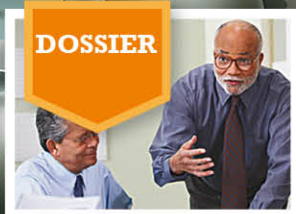


S'adapter et se renouveler



DOSSIER
Les obligations du
banquier



BNI ACTU
Les Journées du Ban-
quier



BNI ACTU
2^{ème} Anniversaire de
l'Agence BNI - Gagnoa

CHARTRE D'ACCUEIL

L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

Ainsi, je m'engage à :

1. Porter mon badge de **FAÇON APPARENTE** pour être identifiable.
2. **SOIGNER** mon apparence.
3. Décrocher le téléphone **AVANT LA 3^{ème} SONNERIE** .
4. Recevoir **CHALEUREUSEMENT** le client avec **SOURIRE** et **COURTOISIE** .
5. Être **RÉCEPTIF** , **DISPONIBLE** et **PROMPT** dans la prise en charge du client.
6. Pratiquer une **ÉCOUTE ACTIVE** .
7. Prendre en charge **PRIORITAIREMENT** les personnes vulnérables.
8. Adopter une **ATTITUDE CORRECTE** et un **LANGAGE POSITIF** face au client.
9. Prendre en charge la **REQUÊTE** du client **JUSQU'À** son **DÉNOUEMENT** .
10. Recevoir et traiter **AVEC ATTENTION** les réclamations de nos clients.
11. Assurer mon rôle de **CONSEIL** auprès des clients.
12. Donner **LA BONNE INFORMATION** aux clients.
13. Assurer **LA PROPRETÉ** et le **RANGEMENT** de mon espace de travail.
14. Être un **DIGNE AMBASSADEUR** de la BNI.

Fait à Abidjan, le 10 mars 2012
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène

Eugène Kass



Sommaire

EDITO	3
DOSSIER	4
BNI ACTU	5-6
L'AVIS ET LA VIE DES AGENTS	7-8

Directeur de publication :

Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Léa YAO-TANOH - Manuela GUINAN
Kader TOURE

Édito

L'air du temps

L'année s'achève, une nouvelle année commence ...

S'il ya une vérité contre laquelle aucun débat ne saurait prospérer, c'est bien que la **pérennité** doit rimer avec **adaptation à l'air du temps**.

Depuis plus de 50 ans, c'est cette démarche, qui guide notre chère Institution — à travers les permanentes mutations qu'elle à connue —, et doit continuer de nous guider aux grés des tendances et exigences du marché.

Renouvellement aussi pour notre BNI News !

Comme chaque année, le BNI News fait peau neuve, traduisant la dynamique de notre support. Plus de pages, de nouvelles rubriques, avec pour leitmotiv la qualité de l'information diffusée et une contribution toujours plus grande de chacun d'entre vous.

Un air de fêtes

Nous ne saurions terminer sans vous souhaiter d'excellentes fêtes de fin d'année à toutes et à tous.

Que notre engagement, notre flamme et notre créativité se renouvellent,

Que la loyauté, la solidarité et la fraternité perdurent à la BNI,

Que le succès et la prospérité symbolisent notre institution

Que nous soyons Bénis !

A vos marques pour cette exaltante nouvelle aventure qui démarre bientôt!

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

LES OBLIGATIONS DU BANQUIER



Le métier de banquier est un métier commerçant spécifique par la manipulation de sommes d'argent.

Dans le cadre de son activité, le Banquier est amené à avoir des informations personnelles sur les clients. Ce qui lui confère de fait, un certain « pouvoir ».

Le législateur a souhaité limiter ce phénomène par la mise en place de textes qui obligent le banquier à respecter :

- ♦ le secret professionnel
- ♦ la déontologie
- ♦ l'éthique.

I / LE SECRET PROFESSIONNEL

La loi fait obligation au banquier de révéler les secrets dont il est détenteur lorsque la loi l'y oblige et l'y autorise. Il existe des cas limitatifs dans lesquels le banquier est relevé de cette obligation :

- **La procédure pénale** officialisée par un juge d'instruction avec une commission rogatoire. Ce sont les services de police et de gendarmerie qui se chargent de la procédure et qui reçoivent des informations du banquier;
- **Certaines procédures civiles** : les ordonnances de compulsoires intervenant au cours de certaines affaires civiles ou le juge requiert la banque de lui fournir des éléments d'information;
- **L'enquête des douanes** au cours de laquelle les douanes sont habilitées à obtenir les justificatifs de transfert de fond, l'origine des fonds crédités sur un compte ;

- **Le contrôle fiscal**, les services fiscaux sont habilités à obtenir toutes informations sur le fonctionnement du compte. Ce pouvoir est limité à la collecte d'information ;

- **La saisie attribution** signifiée par huissier amène la banque à lever en partie le secret professionnel ; c'est-à-dire à communiquer essentiellement le solde du compte sous réserve d'opérations en cours ;

- **L'Avis à Tiers Détenteur (ATD)**, c'est une requête des services fiscaux qui oblige le banquier à fournir uniquement le solde positif ou négatif du compte du client contribuable. ;

- **L'enquête des autorités de tutelle**, (Commission bancaire) destinée à obtenir des informations concernant les valeurs détenues par les clients, les circonstances, les quantités ; les ratios prudentiels;

- **La lutte contre le blanchiment d'argent** liée à la Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières dite CENTIF. Le banquier est amené à communiquer à cette cellule certaines informations sur des mouvements suspects.

La frontière entre « information commerciale » et « information soumise au secret professionnel » est très étroite. Il ne faut ni être trop en retrait ni trop en avant.

Précautions à prendre : consulter la hiérarchie la plus directe et/ou la Direction Juridique et du Contentieux.

II / LA DEONTOLOGIE

C'est la morale professionnelle ; c'est la théorie des devoirs et des droits dans l'exercice d'une profession.

Cela signifie que le banquier ne doit jamais agir au détriment du client ou d'un tiers.

Elle amène le banquier à se fixer des règles de conduite avant même que les textes législatifs ne s'en chargent.

Ex :

- *lorsqu'un banquier veut rompre une relation commerciale, il doit l'indiquer clairement et laisser suffisamment de temps au client pour se retourner.*

- *la non ingérence ;*

- *le marché financier : respect des règles de fonctionnement établies pour protéger l'épargnant et garantir l'égalité entre les parties. Il y a trois dispositions de protection particulières :*

- ♦ *délit d'initié : utilisation par le Banquier d'information non communiquée au public*
- ♦ *délit de diffusion de fausses informations (notamment pour maintenir la cotation d'une action)*
- ♦ *délit de manipulation de cours : induire en erreur un tiers pour entraver la bonne cotation d'un titre à son profit.*

En cas de non respect, il y a un risque de sanctions disciplinaires ainsi que la mise en jeu de la responsabilité personnelle du salarié.

III / L'ETHIQUE

Elle relève de l'usage (convention écrite). L'éthique est fixée par des règles écrites.

Par exemple, dans le cadre de la convention de compte, il pèse sur le banquier l'obligation de tenir le compte, l'obligation de conseil, d'information et de renseignement, l'obligation de rendre compte, de surveillance dans le fonctionnement du compte ■

L. YAO-TANOH

DJC / BNI - lea.tanoh@bni.ci

LES JOURNÉES DU BANQUIER

16-17 DEC 2013

Rendez vous annuel des acteurs du monde bancaire, la 2ème édition des Journées du Banquier a tenu toutes ses promesses. Comme l'année dernière, c'est le site de l'espace CRRAE – UMOA qui a abrité les articu-

lations de cet évènement du lundi 16 au mardi 17 décembre 2013 ; sous le thème « **Financement des PME, levier de croissance économique** »

Les activités ont débuté par une cérémonie officielle, présidée par le 1er Ministre M. Kablan DUNCAN.

En plus des différents ateliers qui ont permis à plus d'un participant, d'avoir des éclaircissements sur certaines pratiques, les différentes banques, à l'instar de la BNI, ont profité de cette plateforme pour promouvoir leurs différentes offres à travers les animations de stands.

C'est par un dîner gala, que les rideaux sont tombés sur l'édition 2013 des « Journées du Banquier ». Le compte rendu en images...



Intervention du 1er Ministre, Kablan DUNCAN



Vue des participants avec M. KASSI N'Da DG de la BNI au premier plan



Photo de famille à l'issue de la cérémonie d'ouverture



Coupe du ruban, ouvrant les expositions, par le Premier Ministre



Le stand de la BNI



Allocution de bienvenue du président de l'APBEF-CI, M. DIARRASSOUBA



Table...



... des représentants...



... de la BNI



Prix de la BNI reçu par M. Malik TIO-TOURE, DGA



L'ouverture du bal



La salle du dîner gala

Remise des lots, Challenge Caissiers MoneyGram

Le Mardi 10 Décembre 2013, s'est tenue sous le coup de 16 h à URBAN CHIC, la cérémonie de remise des lots aux 18 gagnants des différentes banques du Consortium (BACI, BNI, BIAO, BSIC, SIB, UBA) en raison de 03 lauréats par banque.

Pour rappel, ce premier Challenge MoneyGram du genre, initié en vue de récompenser les Caissiers, prenait en compte les moyennes des réalisations exclusivement en « Envois », des mois de Juillet et Aout 2013.

Conformément aux principes retenus, ont atteint leurs objectifs les agences de Yopougon, Zone 4, Treichville, Adjamé et Ottawa ; dégageant de ce fait 14 caissiers nominés, desquels devaient sortir les trois lauréats de la BNI.

Ainsi à l'issue du tirage au sort supervisé par Maître TITRO huissier de justice, les 03 gagnants de la BNI ont été désignés. Il s'agit de :

- ELLOYE EHOUMAN EVELYNE de l'agence d'Adjamé

- DAMBO EKRA LUCIEN de l'agence de Yopougon
- BEDIKON KASSI de l'agence d'OTTAWA

Ils ont reçu respectivement, une Tablette, un Portable Smartphone, un Bon d'Achat de 100.000 FCFA

Cette cérémonie a été rehaussée, outre la participation du Député de Marcory, par la présence du Vice Président et du Directeur Régional Afrique de l'Ouest et Maghreb de MoneyGram International.

Félicitations aux lauréats 2013!



M. CHOMEL, Vice Président et ...



...M. PEREY, Directeur Afrique et Maghreb, lors des allocutions



Photo des Lauréats



Une partie de la délégation de la BNI...



...venue soutenir les lauréats



DAMBO Lucien livrant ses impressions à la radio Ivoire FM



L'honorable HEILMS, Député de Marcory



L'Imam de Biétry



Photo de famille

2^{ème} Anniversaire de l'Agence BNI - Gagnoa

15 Décembre 2011 – 15 Décembre 2013. Cela fait 02 ans que l'agence BNI de Gagnoa a démarré ses activités, au service du développement de la localité. Aussi pour marquer cet heureux événement, l'agence a-t-elle joint l'utile à

l'agréable. Le lundi 16 Décembre 2013, tous les agents qui animent cette agence étaient parés aux couleurs de l'institution (polo ou pagne BNI). Ce jour a été dédié spécialement à la clientèle. Ces derniers ont reçu des présents symbo-

liques confectionnés à cet effet par le « cordon bleu local » en la personne de Mlle Sandrine Hoba, dans le somptueux hall relooké pour la circonstance.

Happy Birthday BNI Gagnoa !



Distribution de gadgets aux clients par le Chef d'Agence Kokora



L'Equipe BNI Gagnoa

BNI News fait peau neuve en 2014...

Comme annoncé, BNI News effectuera sa mue, dès le mois de Janvier ; tant dans la forme que dans le fond. En effet, de huit pages initialement, vous aurez maintenant droit, à 12 pages.

En ce qui concerne les rubriques, de nouvelles ferons leurs apparitions, afin d'englober les différentes nouvelles déclinaisons d'articles.

La plume sera donnée aux Directions, Départements et Services, afin de promouvoir et éclairer tout un chacun sur les subtilités et rouages de leurs activités. C'est un véritable jeu d'incursions qu'il nous sera donné de vivre en 2014.

Par ailleurs, l'opportunité sera offerte à travers la colonne de la tribune libre, à quiconque voudra traduire des impressions, s'essayer à l'écriture, à la prose ou même partager une passion entre autre. Ce sera un bon mélange ludique et didactique que nous nous attèlerons à vous servir chaque mois.

En somme, le BNI News nouvelle cuvée ne sera plus que l'affaire de l'équipe de rédaction, mais une mosaïque, reflet de nos inspirations.



MESSAGE QUALITE

Randonnée au cœur de l'AWARD «AMBASSADEUR BNI»

De quoi s'agit-il exactement ?

Identifier et célébrer l'Agent de la BNI qui, sans être à une position de commercial, contribue à l'action commerciale, prescrit l'Institution et réalise spontanément la promotion de la banque, des produits et services, parraine de nombreux clients à l'ouverture de comptes à la BNI.

Quelles sont les personnes concernées ?

Tous les agents hors personnel des agences, le Front office de J.A, le DCM, le Comité d'Evaluation des Awards, les Directeurs et les Chefs de Départements.

Comment sont identifiés les nominés ?

Les nominés sont proposés par les commerciaux de la DCPR et de la DCE sur la base des qualificatifs de l'Ambassadeur BNI.

Comment le lauréat est-il désigné ?

Le lauréat est choisi parmi les nominés par le Comité d'Evaluation des Awards avec prise en compte de critères supplémentaires tels que la moralité, l'image reflétée, l'habillement, etc. Une pondération est ainsi faite pour ces différents critères.

PETIT RAYON DE SOLEIL



Bébé KONE Grâce-Juliana, fille de OUATTARA Madjata, caissière à l'agence BNI de FERKE.

Bienvenue au bébé et félicitations aux parents

Agenda

Les anniversaires du mois de janvier

- 01 Janv. : DOSSO Siomana, TANO André, GUEBY D. Noël, COULIBALY Nabaga, COULIBALY Nanga, DOUGROU Jeanne, KOUAKOU N'Guessan, BROU Kouassi Jérémie, KOFFI Y. Eugène, KONAN K. Denis, TOURE Salia, ATTETE K. Edouard, ZAHUI Emmanuel, DOLEMON Hervé, BROU K. Norbert, TOURE Gaoussou, COULIBALY Reine, AKROMA Charles, KOUASSI Bruno, TCHEMELE Sonia
- 03 Janv. : TRA BI Goandie, BOIDY Ida Marcelle
- 04 Janv. : KONE Bakayoko Alimata
- 05 Janv. : LOUKOURY Hortense
- 07 Janv. : DANON Vanessa
- 09 Janv. : KOUADIO Théodore
- 10 Janv. : WALLO Bruno, KOUTELAY Yohou Magguy
- 12 Janv. : TCHIMOU Achi Rémi
- 13 Janv. : SEREBOU Gomez Yvette, COULIBALY Natogoma, KONÉ Dothe, BARRY Oumar Cherif
- 15 Janv. : COULIBALY Daouda, M'BIA Marianne.
- 16 Janv. : BROU Marie Josée, SYLLA Cheickna, TRAORE D. Wadja
- 16 Janv. : Koffi Gnanloh Constant
- 19 Janv. : TIO-TOURE Malick, AKOMIAN Marie Josée
- 20 Janv. : DATTE Euloge, KOUASSI K. Charles, NONDIGUI Denise
- 21 Janv. : BESSE Vincent, SANOGO Seydou
- 24 Janv. : KOFFI Djénéba, KOKORA Guillaume, BOUA Romaric
- 25 Janv. : MAWUTION Laetitia, N'DAKPRI Aline, OUATTARA Fatoumata
- 26 Janv. : SILUE Kady, GOSSAN Désirée
- 27 Janv. : KOUYATE Abdoulaye
- 28 Janv. : KARABOUALI Alimata, N'GOUAN Fabrice
- 29 Janv. : NIAGNE Bertrand Gildas
- 30 Janv. : KONAN Agathe, ASSANDE Thierry
- 31 Janv. : KOUADIO Brou Yvonne

DÉPART

0

ARRIVÉE

.....