

Le Courrier du



# BANQUIER

N° 29 Juin 2020



**LUTTE CONTRE LE COVID-19 :  
l'APBEF apporte sa contribution.**

- **VIE DES BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS**
- **DOSSIERS**

# SOMMAIRE



## DIRECTION DE PUBLICATION

M. Bréhima Amadou HAIDARA (Président de l'APBEF)

## DIRECTEUR DE RÉDACTION

Boubacar THIAM (Directeur exécutif de l'APBEF)

## REDACTEUR EN CHEF

Sidi Modibo COULIBALY

## SECRETAIRE DE REDACTION

Fousséni J.W. TRAORE (PACT Afrique)

## COMITE DE REDACTION

M. Mary BAH (APBEF) - M. Youssouf TOURE (BDM SA) -  
Moussa CAMARA (BNDA) Tiémoko DEMBELE (ECOBANK) -  
Aïssata BA (BIM s.a.) - Mme SYLLA Safiatou DOUMBIA  
(ORABANK) - Mme HAIDARA Habibatu KASSAMBARA  
(FGHM-SA) - Mme KOUMA Fatoumata DIAWARA (BSIC) - Mme  
BERTHE Maïmouna KANOUTÉ (BOA Mali) - M. Amadou AW  
(BCS) - Oumou FANÉ (BAM) - Mory Badian KANE (BCI) -  
Fousseyni SIDIBE (BMS-sa) - Mahamadou MADANA (Alios  
Finance) - Mme SEYE Namissa LY (BICIM sa) - Mme TRAORE  
Kady BOLY (Coris BANK) - Mohamed SANGARE (FGHM) -  
Maimouna OUMRANI (UBA)

## CONCEPTION & IMPRESSION

PACT Afrique Mali - Tél. +223 76 23 23 06 / 20 28 08 39

## TIRAGE

3 000 exemplaires

Page 3	Editorial
Page 4	Vie des banques et établissements financiers Banque Atlantique
Page 5	Vie des banques et établissements financiers. BCS-sa
Page 6	Vie des banques et établissements financiers. BDM-sa
Page 7	Vie des banques et établissements financiers. BICIM
Page 8	Vie des banques et établissements financiers. BIM sa
Page 9	Vie des banques et établissements financiers. BNDA
Page 10	Vie des banques et établissements financiers. BMS sa
Page 11	APBEF News Cérémonie de remise d'un chèque géant
Page 12	Vie des banques et établissements financiers. CORIS BANK
Page 13	Vie des banques et établissements financiers. BOA
Page 14	Vie des banques et établissements financiers. BSIC
Page 15	Vie des banques et établissements financiers. ECOBANK
Page 16	Vie des banques et établissements financiers. ORABANK
Page 17	Dossier : les limites aux condamnations des Banques au paiement des causes de la saisie»
Page 18	Vie des banques et établissements financiers. ALIOS
Page 19	Vie des banques et établissements financiers. UBA
Page 20	Vie des banques et établissements financiers. FGHM sa
Page 21	Vie des banques et établissements financiers. FGSP sa
Page 22	Dossier : Qualité de service, un levier de réussite pour les banques
Page 23	Bande dessinée sur les avantages de la bancairisation.



## M. Brehima Amadou HAIDARA

Président de l'Association Professionnelle  
des Banques et Etablissements  
Financiers du Mali



*Très chers lecteurs,*

Je voudrais, tout d'abord, rendre un grand hommage à mes collègues directeurs généraux de banques et d'établissements financiers du Mali pour leur dévouement pour la cause de l'APBEF. C'est le lieu aussi, pour moi, d'adresser à mes prédécesseurs toute ma gratitude et de louer les efforts consentis pour le rayonnement de notre association.

Depuis le début de l'année 2020, le monde dans sa presque totalité traverse une crise sans précédent du point de vue sanitaire. En effet, de simple épidémie ayant affecté une localité d'une province chinoise, la maladie à coronavirus ou COVID-19 s'est vite muée en une pandémie mondiale.

De l'Asie à l'Amérique en passant par l'Europe et aujourd'hui notre continent, l'Afrique, le virus se répand partout et par tous les moyens avec son lot de malades profondément atteints et malheureusement son lot de morts de tous âges et de toutes catégories sociales.

Conséquence des razzias de ce tueur invisible, la moitié de l'humanité se trouve aujourd'hui confinée et donc l'économie mondiale est aussi confinée, en arrêt total dans beaucoup de secteurs.

Face à une telle maladie sans remède scientifique dument prouvé, le seul moyen de limiter les dégâts c'est la prévention par le ralentissement de la propagation du virus.

Dans ce sens, le secteur des banques et établissements financiers du Mali a, dès l'annonce des premières mesures gouvernementales de prévention, mesuré l'ampleur de la situation. L'Association professionnelle des banques et établissements financiers (APBEF-Mali) a procédé à la mise en place d'une commission de crise. Cette commission a recommandé certaines mesures pour traduire dans les faits les décisions du gouvernement concernant la lutte contre le coronavirus. Parmi ces mesures : une large information interne du personnel au niveau des différents établissements sur la gravité de la situation, les enjeux pour le secteur et la nécessité de se réorganiser en conséquence, les mesures d'hygiène à mettre en place et à observer pour réduire la circula

tion du virus. Ainsi les sièges, les agences et tous les points de vente de nos établissements ont été dotés de kits pour le lavage des mains, de thermo flashes pour la prise de température en vue de détecter les cas suspects et les porter à la connaissance des services spécialisés. La profession bancaire, compte tenu de sa très grande sensibilité et de son importance stratégique pour l'économie nationale a mis un accent particulier sur la communication à l'endroit de la clientèle à la fois pour la sensibiliser sur les gestes recommandés mais aussi pour lui proposer des solutions qui assurent la rapidité des opérations tout en réduisant au maximum les contacts physiques, facteur de prolifération du virus.

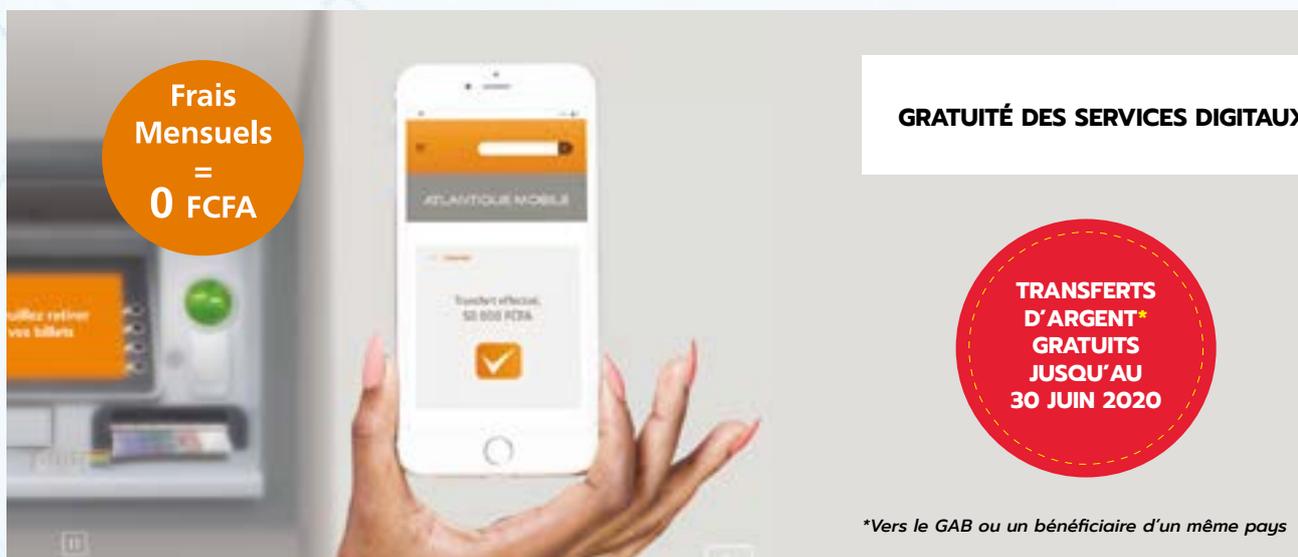
Dans cette lutte, notre secteur jouera pleinement sa partition. Ainsi, notre appui financier afin de mettre en œuvre le programme de prévention et de gestion de la pandémie, n'a pas fait défaut et ne le sera pas. Ce combat mené de concert dans la discipline et la résilience sera gagné au grand bénéfice des populations maliennes et de notre économie qui pourra se relancer de plus bel.

Avant de terminer, je voudrais au nom des banques et établissements financiers adresser tous mes vœux de très bonne guérison à tous nos compatriotes atteints du COVID-19 et, exprimer toutes mes condoléances aux familles des personnes décédées.

Ensemble, nous vaincrons le COVID-19 et notre économie se développera au grand bonheur de tous.

Très bonne lecture.

*Je vous remercie.*



**Frais Mensuels = 0 FCFA**

**GRATUITÉ DES SERVICES DIGITAUX**

**TRANSFERTS D'ARGENT\* GRATUITS JUSQU'AU 30 JUIN 2020**

*\*Vers le GAB ou un bénéficiaire d'un même pays*

Dans le cadre du renforcement des mesures prises par la Banque Centrale des Etats d'Afrique de L'Ouest (BCEAO), **Banque Atlantique offre la gratuité des opérations sur ses principaux services digitaux jusqu'au 30 juin 2020 afin de soutenir la lutte contre le Covid-19.**

Ainsi, les transferts d'argent vers le guichet automatique que ce soit avec la Carte Bancaire, l'application Atlantique Mobile ou à partir de la solution Atlantique Net, sont totalement gratuits, ainsi que les virements au sein d'un même pays.

Aussi, nous recommandons à nos clients d'utiliser les services de banque à distance pour toutes les opérations ne nécessitant pas de déplacement en agence.

Consciente que la protection de la santé des citoyens est l'affaire de tous, Banque Atlantique, à l'instar des autres filiales du Groupe BCP, a pris des mesures strictes destinées à limiter la propagation de cette épidémie au sein des différents points de vente et agences à travers le renforcement des dispositifs d'hygiène et de sécurité.



**CIKAN**  
VOTRE BANQUE INSTANTANEMENT

- Demande de solde
- Demande de mini relevé
- Détail des écritures
- Périodiques solde
- Périodiques mini relevé
- Services de gestion
- Service des relevés
- Extraits du mois
- Alertes

Juste un sms et ma banque s'ouvre.

**B.C.S.-SA**  
BANQUE COMMERCIAL DU SAHEL

## 69<sup>EME</sup> SESSION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA BDM-SA



La Banque de Développement du Mali (BDM SA) a tenu, ce samedi 18 avril 2020, la 69e session de son Conseil d'Administration dans la salle de réunion de son siège sous la présidence de son Excellence Monsieur Ahmed Mohamed AG HAMANI, Ancien Premier Ministre du Mali.

Compte tenu de la situation de crise sanitaire, les travaux se sont déroulés par vision conférence.

Après adoption et examen des points inscrits à l'ordre du jour, le Conseil a apprécié les performances réalisées par le 1er Groupe Bancaire malien au titre de l'arrêté des comptes annuels au 31 décembre 2019.

Le Conseil s'est aussi penché sur la nouvelle situation créée par la survenance de la pandémie du COVID -19 et ses répercussions sur les économies notamment le secteur bancaire.

A cet effet, les Administrateurs ont été informés par la Direction Générale des mesures prises pour assurer la protection du personnel et de la clientèle sur l'ensemble du réseau de la BDM SA.

A cet égard, le plan de continuité de l'activité adopté par la cellule de crise a été partagé avec les membres du conseil.

De même les actions de soutien au Gouvernement dans le cadre de lutte contre le COVID-19 ont été rappelées. Il s'agit entre autres, de l'appui général apporté par le secteur bancaire au fonds gouvernemental STOPCOVID s'élevant à plus de 750 Millions de F CFA dont 100 Millions de contribution de la BDM SA.

A l'issue des débats, le Conseil d'Administration a félicité la Direction Générale de la banque pour les initiatives pertinentes prises pour à la fois assurer la protection du personnel, de la clientèle tout en assurant les services bancaires essentiels à la population.

A titre exceptionnel, les Administrateurs représentant les actionnaires de la banque ont décidé à l'unanimité d'accorder à l'Etat malien un don de 01Milliard 300 millions FCA dans le cadre de la lutte contre le COVID-19. Ce fonds sera prélevé sur les dividendes des différents actionnaires de la banque.

Le Conseil a salué les efforts de la Direction Générale et de l'ensemble du personnel en vue de conforter les résultats exceptionnels réalisés et la position de la banque dans un contexte difficile et de plus en plus concurrentiel.

## OPERATION RAMADAN SOLIDAIRE : La BDM-SA toujours plus généreuse

Le 18 Mai 2020, la Banque de Développement du Mali (BDM SA) a procédé à sa traditionnelle « Opération Ramadan solidaire » à l'endroit des mosquées de Bamako.

L'édition 2020 a concerné 10 mosquées, soit trois de plus qu'en 2019. Il s'agit de :

- La mosquée des 300 Logements de quartier Mali,
- La mosquée Quartier Mali- Torokorobougou,
- La mosquée Nimaga de N'golonina,
- La Grande mosquée de Bamako,
- La Zawiya de Dar -salam,
- La mosquée Kalapo de hamdallaye,
- La mosquée fula misiri de Djélibougou.
- Deux mosquées à Daoudabougou et la mosquée du quartier Zerny à Yirimadio.

Chaque mosquée a reçu conformément aux instructions de la Direction Générale : Un bœuf d'une valeur de 400 000 F CFA, 200 Kilos de riz, 250 kilos de sucre, 40 litres d'huile et une enveloppe de 150. 000 F FA. Le cout total de l'opération s'élève à 10 Millions de F CFA.

Rappelons que dans le cadre du fonds de lutte contre la COVI-19, la BDM SA a apporté une contribution de 100 millions de F CFA. A cela est venu s'ajouter le don exceptionnel fait par les actionnaires de la BDM SA à l'Etat malien pour un montant de 1 Milliard 300 Millions de F CFA.



## LA BICIM OFFRE DU MATÉRIEL ET DES DENRÉES ALIMENTAIRES À L'ÉCOLE DES JEUNES AVEUGLES YOUSSEUF DIAKITÉ DE MISSALA



première institution scolaire en Afrique de l'Ouest qui reçoit des enfants aveugles et voyants dans la même classe. Elle compte un effectif de trente et un élèves dont douze non-voyants, qui sont en régime résidentiel, répartis entre trois classes.

Son promoteur M. Youssouf Diakité, non-voyant total de naissance et fruit de l'Institut National des Jeunes Aveugles du Mali (IJA) est confronté à des difficultés dans la prise en charge de l'internat pendant toute l'année scolaire (nourriture, hébergement et transport des élèves non-voyants et des enseignantes).



La BICIM a fait don, le mardi 03 mars 2020, de matériels et de denrées alimentaires à l'École des Jeunes Aveugles Youssouf Diakité (EJADYM) de Missala dans la sous-préfecture de Kalabancoro (région de Koulikoro).

Le don en nature et en espèce remis par le Secrétaire Général de la BICIM, Mme Deh Assa, entre dans le cadre de la politique RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) de la BICIM. Il est composé de sacs de riz, de mil, de haricot, de sucre, de lait en poudre, de cartons de pâtes alimentaires. Des tables bancs, des matelas, des lits doublement superposés et des armoires (pour internat et salles de classes) ainsi qu'un chèque pour le « prix des condiments » sur une année font également partie du don.

« Ce don est le plus important que nous ayons reçu depuis la création de l'école en 2017. La BICIM contribue ainsi au bonheur des enfants en leur permettant d'étudier dans de bonnes conditions », s'est réjoui M. Diakité.

L'École des Jeunes Aveugles Youssouf Diakité de Missala est la

DANS UN MONDE QUI CHANGE,  
**VOTRE TÉLÉPHONE  
EST PARTOUT  
AVEC VOUS**



**BICIM**  
GROUPE BNP PARIBAS

**BICIM MOBILE**

Téléchargez l'application BICIM Mobile et effectuez vos :  
- transactions via accès sécurisé par Digipass  
- virements bancaires  
- demandes de chèquiers

bicim.ml | 20 70 07 00

Disponible sur  
Google Play

Disponible sur  
App Store

## AGENDA BIM s.a.

Le 1er semestre 2020 a été un chamboulement total pour le monde entier avec la survenance de la pandémie COVID-19 sans aucun remède à ce jour.

Les actions de la BIM s.a. ont donc été focalisées sur les dispositions idoines de prévention et de lutte contre la COVID-19 aussi bien pour préserver les collaborateurs que les clients, fournisseurs et autres partenaires au sein de l'ensemble des zones d'implantation, à savoir :

- Kit de lavage des mains aux entrées des Agences
- Prise de température des visiteurs
- Apposition de Distributeurs Automatiques de gel hydro-alcoolique tout au long du parcours clients et/ou collaborateurs
- Mise à disposition de cinq (5) masques au profit de chaque collaborateur
- Protection du front office (Guichets) par des bales vitrées
- Mesures de distanciation dans l'enceinte des Agences ;

- Désinfection régulière des locaux sur tout le territoire malien
- Kit de nettoyage au niveau des Gabs
- Spots de respect des gestes barrières en français et bambara diffusés sur le Top 5 des radios
- ANP des nouveaux horaires de travail assortis de rappel sur les mesures barrières, etc.

En marge de ces actions et en sa qualité de banque citoyenne, la BIM s.a. a fait des dons de kits contre le COVID-19 (Lavage des mains, Gels hydro-alcooliques et masques personnalisés, Savons liquides, etc.) à des hôpitaux, à la Direction Nationale de la Police, aux clients, aux journalistes, etc. et ce, dans le cadre de sa politique RSE.

Elle a aussi apporté son appui financier au Gouvernement pour cette lutte contre le COVID-19.



**« La propagation de la Covid-19 ne passera pas. Nous respectons les règles d'hygiène et de sécurité. »**



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### La BNDA réalise un résultat net de près de 10 milliards de F CFA et se classe parmi les trois premières banques de la place.

La Banque Nationale de Développement Agricole du Mali (BNDA) a réalisé un résultat avant impôt de 12,3 milliards de F CFA et un résultat net de près de 10 milliards de FCFA avant de porter ses fonds propres et assimilés à 66 milliards de FCFA en 2019, en augmentation de 11%. La BNDA a amélioré ses performances financières en créant une valeur ajoutée plus importante. Ainsi, le Produit Net Bancaire (PNB) passe de 35,5 milliards FCFA à 40 milliards FCFA en 2019, soit une augmentation de 10%. Pendant ce temps, l'on note un coefficient d'exploitation de 51% en baisse. Avec un total de bilan de 496 milliards FCFA, la BNDA améliore sa position dans le peloton de tête du système bancaire malien tout en demeurant le premier partenaire financier de l'agriculture malienne.

Ces performances ont été réalisées grâce à une adaptation constante des moyens de production aux nombreux défis. Elle a su améliorer ses performances malgré un contexte difficile marqué par la rareté et le renchérissement des ressources financières et la crise sécuritaire accentuant l'insolvabilité des clients. Dans le même temps, la banque a poursuivi le projet digital, la réforme organisationnelle et la mise en œuvre des réformes réglementaires.

En effet, l'exercice 2019 est l'année de confirmation de l'engagement de l'exécutif, à travers les orientations franches et éclairées des administrateurs, à créer plus de valeurs à court, moyen et long terme pour nos actionnaires d'une part, et d'autre part à renforcer la structure financière permettant de faire face aux éventuelles crises à venir.

#### 267 milliards FCFA en 2019 dans le financement de l'agriculture

Fidèle à sa vocation de banque agricole, elle a injecté 267 milliards FCFA en 2019 dans le financement de l'agriculture pendant qu'elle a consacré 80 milliards de F CFA au financement des équipements et de l'habitat des particuliers. Quant aux PME-PMI, le volume des engagements en leur faveur a augmenté de 44% en passant de 87 milliards 099 millions de F CFA en 2018 à 125 milliards 703 millions de F CFA en 2019.

Pendant l'année écoulée, la BNDA a accordé 29 milliards de F CFA à des entreprises appartenant à des femmes ou gérées par elles, des groupements féminins ou des femmes salariées du public, du privé, de l'armée ou para militaire.

Au même moment, la banque a accompagné sept (7) institutions de micro finance pour un montant de 2 milliards 929 millions de F CFA contre 2 milliards 600 millions de F CFA en 2018, soit une augmentation de 12%.

Qui plus est, la banque verte a contribué à la solidarité nationale notamment à travers les impôts payés à l'État en nette progression conformément à l'évolution de l'activité. Les impôts payés totalisent 13 milliards de F CFA en 2019 contre 12 milliards FCFA en 2018. En matière de dépôt, les clients font davantage confiance à la BNDA comme en témoigne l'évolution des dépôts des différents segments de la clientèle. Les dettes à l'égard de la clientèle (y compris dettes rattachées) augmentent de 5 % (16 milliards) et s'établissent à 325 milliards FCFA au 31 décembre 2019.

#### L'économie financée à hauteur de 506 milliards de F CFA dont 53% pour l'agriculture

De même, l'activité crédit se développe et s'adresse à tous les secteurs de l'économie malienne, l'agriculture demeurant le cœur de métier de la banque. Le financement annuel de l'économie malienne par la BNDA augmente de 10% (45 milliards) et s'établit à 506 milliards FCFA en 2019, dont 53% pour l'agriculture. L'institution financière a augmenté son volume global d'activité et amélioré son positionnement par rapport à la concurrence.

Elle détient 11,2% des dépôts bancaires, 12,5% des crédits bancaires au 30 septembre 2019.

#### Banque de proximité

La BNDA comptait 331 084 clients au 31 décembre 2019 en progression de 6% soit 18 557 nouveaux clients. Elle demeure une banque de proximité et contribue à l'amélioration de la bancarisation de la population malienne à travers 48 points de vente, 72 Guichets Automatiques (GAB) et des services diversifiés offerts.

Il faut noter que l'exercice clos au 31 décembre 2019 représente le premier exercice d'application complète des instructions relatives aux circulaires de la BCEAO, des réformes de Bâle 2 et 3. C'est aussi la quatrième année du Plan de Développement à Moyen Terme 2016-2020 de la BNDA (PMT6) et qui servira comme référence pour le prochain PMT7 2021-2025.

**POUR VOUS,**  
des GABs disponibles  
24h/24 - 7j/7

#### GAB MULTISERVICES :

- Retrait
- Versement
- Virement
- Transfert



20 29 64 64

[www.bnba-mali.com](http://www.bnba-mali.com)



## CEREMONIE DE REMISE DE DONS « BMS KA DÔN » 4ème EDITION

La quatrième cérémonie traditionnelle de « BMS KA DÔN » s'est déroulée le 21 Avril dernier dans l'enceinte de la Banque Malienne de Solidarité, en présence du Directeur Général M. Alioune COULIBALY, des Directeurs Généraux Adjointes et des hautes personnalités représentant les structures bénéficiaires des dons.



C'est à ce titre que le Directeur Général M. Alioune COULIBALY a procédé à la remise des dons d'une valeur de FCFA 15 Millions composés de denrées alimentaires de première nécessité (sucre, riz, huile) aux veuves et orphelins des militaires ; de produits alimentaires et d'entretiens (lait, céréale, sucre, huile, eau minérale, couches pour bébés, savon liquide, savon en poudre, eau de javel) et un chèque de FCFA 3 Millions, soit un total de FCFA 10 Millions à la pouponnière de NIAMANA et des denrées alimentaires, produits d'entretiens (riz, mil, pâtes alimentaires, savon, moustiquaires) pour une valeur totale de FCFA 10 millions remis au représentant des déplacés Peulhs et Dogons.

La cérémonie de remise d'un don total de FCFA 35 Millions s'est déroulée dans le strict respect des mesures barrières, en cette période de pandémie à covid-19.

Le Directeur Général de la BMS S.A. a rappelé que cette journée de communion et de partage dénommée « BMS KA DÔN », qui en est à sa quatrième édition, s'inscrit dans le cadre d'un élan de solidarité et de reconnaissance en faveur de ceux qui en ont le plus besoin. Au-delà du geste symbolique de la cérémonie destinée à soutenir les familles éprouvées et la pouponnière, la journée se doit d'être considérée comme celle du recueillement et de l'humilité placée sous le signe de l'honneur et de l'entraide.

Par la vocation d'entreprise citoyenne, la BMS S.A. sera toujours en première ligne pour aider les plus fragiles.



### LUTTE CONTRE LA PANDÉMIE DU CORONAVIRUS AU MALI : l'APBEF apporte sa contribution.



**M. Brehima Amadou HAIDARA**  
Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers du Mali

Depuis fin 2019, le monde entier vit une crise sanitaire sans précédent à cause de l'apparition suivie d'une propagation rapide de la maladie à coronavirus. Chaque jour qui passe est un jour de deuil pour l'humanité, car ce sont des milliers d'êtres humains qui décèdent et des centaines de milliers qui tombent malades. Cette situation n'est pas sans conséquences économiques. Les analyses économiques ont démontré que ces conséquences sont comparables sinon dépassent celles de la crise économique de 1929. Aucun pays n'échappe à cette situation. C'est pourquoi dès l'enregistrement des premiers cas positifs dans notre pays, les plus hautes autorités ont pris des mesures énergiques dont la mise en place d'un fonds spécial de lutte contre le COVID-19 ouvert à toutes les filles et tous les fils qui voudront bien apporter leur contribution.

C'est dans ce cadre et conscient de la place primordiale qu'il joue dans l'économie nationale que le secteur des banques et finances a apporté sa contribution. Ce fut au cours d'une cérémonie de remise d'un chèque géant de 670 500 000 F CFA dans la salle de conférence de la primature. Etaient présents à cette cérémonie du 08 avril 2020 le Président de l'association professionnelle des banques et établissements financiers du Mali (APBEF-MALI) accompagné des directeurs généraux des établissements de crédit.

Aux cotés du Premier ministre, ministre de l'économie et des finances, on notait la présence de la Ministre déléguée chargée du budget.

Dans son allocution, Bréhima Amadou Haidara, président de l'APBEF a rappelé

les dispositions prises par sa structure dès l'annonce des premières mesures

prises par le gouvernement. Il s'agit entre autres de la mise en place d'une commission de crise ; d'une large campagne d'information du personnel du secteur ; d'une dotation de kits de lavage des mains des sièges, des agences et des points de vente ; d'une sensibilisation accrue de la clientèle ; etc. Selon, le président de l'APBEF « la croisade contre la pandémie du coronavirus n'est pas le combat du seul gouvernement, mais aussi le nôtre, celui de l'ensemble des maliens à tous les niveaux, toutes les catégories sociales confondues car il s'agit d'une lutte de survie ». Avant de remettre le chèque au Premier ministre, ministre de l'économie et des finances, Bréhima Amadou Haidara a donné le détail du montant comme suit : BDM-SA (100 millions de Fcfa) ; BMS (100 millions de Fcfa) ; BNDA (75 millions de Fcfa) ; ECOBANK (60 millions de Fcfa) ; BOA (50 millions de Fcfa) ; BSIC (50 millions de F cfa dont 20 millions comme appui direct du siège au gouvernement du Mali) ; BAM (100 millions dont 50 millions dans la cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises) ; ORABANK (35 millions de Fcfa) ; BIM (30 millions de Fcfa) ; BCS (20 millions de Fcfa) ; BICIM (10 millions de Fcfa) ; FGSP(5 millions de Fcfa) ; FGHM (3 millions de F cfa) ; ALIOS FINANCES (2,5 millions de Fcfa) ; soit 670 500 000 Fcfa. En intégrant les contributions déjà versées avant cette cérémonie de CORIS BANK (20 millions de Fcfa) et UBA (58 millions de Fcfa) le montant global sera de 748 500 000 F CFA .

Après avoir reçu le chèque, le Premier ministre Dr Boubou Cissé, a remercié l'APBEF pour ce geste patriotique. Il s'est réjoui de cette rencontre avec le secteur bancaire et, a saisi l'occasion pour exprimer l'urgence et la nécessité d'une collaboration entre l'Etat et le système bancaire. Il a invité ses hôtes à faire en sorte que l'économie du pays continue de fonctionner afin de pouvoir sauver certaines PME et PMI qui sont sur le point de fermer. Selon Dr Boubou Cissé, pour éviter cette situation, un accompagnement significatif des banques est nécessaire.

En terminant son intervention, le premier ministre a affirmé que les premières évaluations pour aider les entreprises à faire face à la situation sont estimées à près de 400 milliards de Fcfa et, que des mesures fiscales, sociales, économiques seront annoncées par le gouvernement. Il a conclu que ces mesures vont profiter aux secteurs les plus touchés comme l'hôtellerie, les transports, la restauration, les PME et PMI, etc.

*Sidi Modibo Coulibaly.*



PUBLI-RÉDACTIONNEL

# CORIS DAY 2020

## CORIS BANK INTERNATIONAL MALI PERSÉVÈRE DANS SON ENGAGEMENT SOCIAL

Coris Bank International organise chaque année une journée dédiée aux activités sociales. C'est pourquoi, cette année et dans le contexte que le Mali vit face à la maladie à CORONAVIRUS (COVID 19), elle a décidé d'apporter son soutien au Ministère de la Santé et des Affaires Sociales à travers un don de 20 millions de FCFA. Le don a été remis par le Directeur Général, Mme SIDIBÉ Aissata Koné et reçu par le Ministre de la Santé, M. Michel SIDIBÉ Hamala. À l'instar du Ministère de la Santé et des Affaires Sociales, Coris Bank International a également fait un don à l'Association « Faghaalou Alher » pour soutenir les déplacés de guerre, qui sont à Taoudéni et qui vivent dans des conditions difficiles. Pour Coris Bank International, ces différents dons ont pour but d'apporter un soutien aux populations comme chaque année, et surtout afin de respecter un de ses engagements à savoir, la Sociabilité.

### Remise de chèque au Ministère de la Santé et des Affaires Sociales pour lutter contre le Coronavirus



Ce don effectué dans le cadre du CORIS DAY 2020 a pour objectif de soutenir les initiatives prises par le Ministère afin de lutter le plus efficacement possible contre le Coronavirus (COVID-19) sur le territoire malien. Un fléau qui a déjà fait 2 décès depuis l'annonce officielle de cas confirmés, ces derniers jours. Face à cette situation alarmante, la banque a souhaité témoigner de son soutien par cette aide qui « sera utilisée de façon très transparente » selon les mots du Ministre, M. SIDIBÉ Michel Hamala. Ce dernier s'est réjoui de cette action solidaire émanant de Coris Bank International Mali, première entreprise au Mali à effectuer une

donation au Ministère depuis que la présence du Coronavirus est avérée dans notre pays.



### Remise de chèque à l'Association des femmes réfugiées de Taoudéni « Faghaalou Alher »

Reçue par Mme le Directeur Général de CBI Mali, Mme SIDIBÉ Aïssata KONÉ au siège de la banque situé au Quartier du Fleuve, la présidente de l'association Lalla Zahra Mint Touhami a témoigné de sa reconnaissance envers Coris



Bank International Mali. Ce don s'inscrivant dans le cadre de cette même journée de donation, CORIS DAY 2020, permettra à l'association des femmes réfugiées de Taoudéni « Faghaalou Alher » de subvenir aux besoins de ces femmes qui, selon la présidente, « sont dans des situations précaires et essaient tant bien que mal de s'en sortir au quotidien ».



Coris Bank International Mali, depuis son lancement au Mali en 2014, s'est engagée à être un des acteurs clés du développement économique et social au Mali en étant à l'écoute de son environnement social et en continuant, cette année encore, à témoigner de ses valeurs par ces dons en faveur du Ministère de la Santé et des Affaires Sociales et à l'Association Faghaalou Alher.

La Banque Autrement  
[www.corisbank.ml](http://www.corisbank.ml)

 **CORIS  
BANK**  
INTERNATIONAL



# TOUS À L'ÉCOLE

Le prêt pour payer l'école de vos enfants



\* Jours ouvrés

## TOUS SOLIDAIRES FACE AU COVID-19

BANK OF AFRICA – MALI et sa fondation s'engagent dans la lutte contre le COVID-19 à hauteur de 125 M F CFA :

- Donation au Fonds Spécial de Solidarité COVID19, créé par le Gouvernement malien : 50 millions de F CFA
- Actions de la Fondation envers les populations les plus impactées par la crise : 75 millions de F CFA

La première action a été un don de vivres, de masques, de savons et de pagens destinés à des familles déplacées du nord vivant dans l'insalubrité et la précarité, d'une valeur de 25 millions de F CFA.

Une cérémonie de remise, organisée en partenariat avec le Rotary Club, s'est déroulée sur 3 sites (Centre Malibé, Sénou et Niamana) les 19, 20, 21 mai en présence de la Direction Générale de la Banque, de la Fondation, des autorités locales et des bénéficiaires.



ENSEMBLE  
CONTRE LE COVID-19





## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

# **Lutte contre le COVID 19 au Mali : La BSIC fait don de 50 millions FCFA**

© BSIC.com.mli

Le monde traverse une crise sanitaire sans pareille, aux multiples conséquences, plus imprédictibles les unes que les autres.

Pour faire face à cette pandémie et à ses impacts multidimensionnels, le Gouvernement de la République du Mali a mis en place, le 30 mars 2020, un fonds spécial de riposte au coronavirus. Ce fonds vise à soutenir les autorités publiques dans leur lutte contre les effets du virus COVID 19.

C'est dans ce cadre que la BSIC Mali a remis un chèque de 30 millions de FCFA à travers l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers du Mali (APBEF) et un chèque de 20 millions de FCFA qui est la contribution du Siège de la BSIC, dans le cadre de sa responsabilité sociétale. Il a été mis dans le compte ouvert à cet effet, à la BMS par les autorités maliennes.

" Aujourd'hui, plus que jamais, notre premier devoir à la BSIC est de soutenir les autorités publiques et sanitaires ainsi que les forces de l'ordre dans leur lutte contre le virus COVID 19.

Nous devons aussi nous mobiliser davantage pour protéger nos clients et nos salariés en veillant au respect scrupuleux des mesures barrières édictées par les autorités sanitaires. "

**TOUS ENSEMBLE CONTRE LE COVID 19**

 **BSIC**  
BANQUE SAHÉLO-SAHARIENNE  
POUR L'ÉCONOMIE ET LE COMMERCE  
**La banque au service  
de vos ambitions**

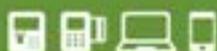


Nous sommes là pour vous  
**Soutenir les PME en  
ces temps exceptionnels**

En réponse à la perturbation générale causée par le COVID-19, nous avons désormais introduit une série de mesures pour accompagner nos clients durant cette période sans précédent.

Pour discuter des options qui s'offrent à vous ainsi que les termes et conditions applicables, veuillez contacter directement votre chargé de relations client.

ecobank.com



**Ecobank**  
La Banque Panafricaine

## COVID-19 : ORABANK MALI CONTRIBUE À LA PROTECTION DE SES COLLABORATEURS ET CLIENTS

Dans le cadre de la lutte contre l'épidémie du COVID 19 en République du Mali, Orabank Mali a contribué à hauteur de 35 millions de francs CFA, aux efforts de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF) qui a fait don aux autorités maliennes de la somme totale de 768,6 millions de francs CFA. Le chèque a été remis par le président de l'APBEF, Bréhima Amadou HAIDARA au Ministre Délégué Chargé du Budget, Mme Barry Aoua SYLLA en présence du Premier Ministre, Ministre de l'Economie et des Finances, Dr Boubou CISSE. La cérémonie a eu lieu le mercredi 8 avril 2020 dans la salle de conférence de la Primature. Cette action de solidarité et de citoyenneté a enregistré la présence de Directeurs Généraux de banques et d'établissements financiers.

Face à la propagation du COVID 19 dans le monde et particulièrement au Mali, Orabank Mali s'engage à respecter les mesures préventives instaurées par le Conseil Supérieur de la Défense Nationale du Mali tout en continuant à servir au mieux ses clients.

A l'échelle du Groupe Orabank, plusieurs mesures préventives et de sensibilisation ont été prises depuis plusieurs semaines comme la limitation des déplacements internes/externes et l'optimisation des réunions d'équipes, l'équipement de nos locaux en solutions hydroalcooliques et une communication par affichage dans les agences et sur les réseaux

sociaux des règles de conduite pour limiter la propagation du virus. Chers clients, nous demeurons un véritable partenaire, plus que jamais à votre écoute et nous vous renouvelons les recommandations suivantes :

- Privilégier les opérations de retrait aux guichets automatiques de banque
- Utiliser les services de banque à distance sur Internet (sur [www.orabank.net](http://www.orabank.net) avec Ora@net) ;
- Contacter par téléphone les gestionnaires de comptes pour tout besoin spécifique ;
- Si un déplacement en agence s'avère indispensable, suivre les consignes en agence, permettant de respecter la distance sociale ;
- Se laver les mains à l'entrée de nos agences et bureaux et utiliser le gel hydroalcoolique disponible dans tous les locaux abritant nos guichets automatiques.

Dans cette crise sanitaire mondiale et exceptionnelle, œuvrons tous ensemble pour faire reculer cette pandémie.

*La Direction Générale*



Avec Orabank,  
pour une Tabaski réussie !

Tél: 00 (223) 20 70 61 00 - [www.orabank.net](http://www.orabank.net)

Retrouvez-nous à l'adresse Groupe Orabank sur : 

Orabank, un partenaire à votre écoute



## LES LIMITES A LA CONDAMNATION DES BANQUES AU PAIEMENT DES CAUSES DE LA SAISIE EN DROIT OHADA



Dans le cadre d'encourager l'évolution et l'accroissement économiques au sein des États parties, l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du droit des Affaires, OHADA en sigle, a mis en place, à travers ses actes uniformes et le traité, un droit des affaires unifiées, harmonisées, simples, modernes et adaptées aux exigences de la mondialisation et de la compétitivité économique. Ce mécanisme a pour but d'améliorer le climat des affaires, notamment, d'inciter les investissements et de faciliter l'activité des entreprises, mais aussi d'attirer les capitaux au sein des États parties.

A cet égard, le droit de recouvrement des créances occupe une place de choix car il permet d'une part, aux créanciers de faire recours à des procédures de recouvrement plus simples, plus rapides et plus efficaces en vue d'assurer la croissance de leurs activités économiques et, d'autre part, de contenir les manœuvres des débiteurs qui, en tout temps, n'ont jamais hésité de manipuler les mêmes dispositifs légaux dans le but d'organiser leur insolvabilité.

Dans ce combat judiciaire qui oppose le créancier à son débiteur, il arrive fréquemment qu'une personne étrangère au litige y joue un rôle déterminant : c'est le tiers saisi. Il y est impliqué, bon gré, mal gré. Pourtant, il peut, par son attitude, faciliter ou compromettre gravement le recouvrement des créances. Dans ce cercle des tiers saisis, les banques et autres établissements de crédit sont les plus sollicités dans cette procédure (les opérations de saisie).

Par ailleurs, il faut veiller à ne pas, non plus, par un régime fort sévère, livrer le tiers saisi de bonne foi en pâture aux créanciers qui peuvent, malicieusement, obtenir leurs condamnations pour la circonstance, souvent, à la suite des petites erreurs d'inattentions ou de méconnaissances ; qui ne dénotent nullement d'une quelconque mauvaise foi.

Dès lors, quelles sont les exceptions à la responsabilité civile du tiers saisi au paiement des causes de la saisie ? Le présent article nous aidera à y apporter quelques réponses, dont nous l'espérons, utiles.

L'étude des limites à la condamnation des banques en tant que tiers saisi aux causes de la saisie nécessite une définition de ce qu'il faut comprendre par "tiers saisi" avant de déterminer l'étendue de ses obligations et de sa responsabilité (Voir l'article 156 de l'AUPSRVE) comme indiquée dans le courrier du banquier n° 25 du Décembre 2018 et de parcourir les différents cas qui le dédouanent de toute responsabilité au paiement des causes de la saisie.

QUI EST LE TIERS SAISI ?

En général, le tiers saisi est la personne, physique ou morale, de droit public ou privé qui détient les biens appartenant au débiteur saisi et entre les mains desquelles la

saisie de ces biens est pratiquée en vue du remboursement de la créance.

Le tiers saisi est ainsi, la personne dont la saisie est pratiquée entre ses mains, c'est-à-dire détient effectivement des biens pour le compte du débiteur.

Cette détention doit s'estimer au moment de la saisie. Elle ne doit pas être prétendue ou assimilée. Elle ne doit pas non plus être révolue ou future, ni encore moins incertaine. Elle doit absolument être effective entre les mains du tiers au moment de la saisie y compris les dépôts postérieurs à la saisie.

Le tiers saisi est celui qui détient l'actif et non le passif sur les avoirs du débiteur saisi.

Cependant, il y a des cas qui, en dépit d'une faute commise par le tiers saisi lors de la déclaration de l'étendue de ses obligations vis-à-vis du débiteur, empêchent, néanmoins, toute condamnation de celui-ci au paiement des causes de la saisie. Ces cas sont nombreux...

A l'aune de son installation, la CCJA avait donné le ton de la rigueur et de la sévérité des sanctions prises à l'égard des tiers saisis. De ce fait, les tiers saisis doivent donc rester passifs lors des opérations de saisie et se garder de toute attitude tendant à faire obstacle à l'exécution des saisies.

Au fil du temps, elle s'en n'est rendue compte que les tiers saisis faisaient presque toujours l'objet de condamnations des causes de la saisie même à la suite de banales erreurs commises. Cette situation anormale a eu pour conséquence d'accroître les risques, pour ces banques, de mettre la clé sous le paillason. Il fallait absolument y remédier.

C'est pourquoi la CCJA n'a pas hésité à faire un revirement de sa jurisprudence en allant dans le sens de protéger l'activité des banques et des autres établissements de crédits dont l'importance dans la stabilité économique de la région est indéniabla.

Désormais, pour être condamné au paiement des causes de la saisie, le tiers doit impérativement avoir la qualité de tiers saisi. A côté de cette condition essentielle, il en existe d'autres :

- Le tiers ne peut être condamné aux causes de la saisie en cas de déclaration régulière :

La CCJA a jugé que le tiers saisi, établissement bancaire, ne peut être condamné au paiement des causes de la saisie lorsque celui-ci a régulièrement fait ses déclarations à l'appui des pièces justificatives, le créancier saisissant ne rapportant pas la preuve de l'inobservation par ledit tiers saisi de ses obligations imposées à l'article 161 de l'acte uniforme.

(CCJA, 3ème Chambre, Arrêt n° 168/2016, du 1er décembre 2016, Affaire Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie de la Côte d'Ivoire BICICI c/ Monsieur Ake N'Guéssan Victor)

- Le tiers ne peut être condamné aux causes de la saisie lorsque l'acte de saisi est caduc.

Le défaut d'accomplissement de certaines formalités requises (l'obligation de dénoncer la saisie au débiteur et celle de la convertir) à la suite d'une saisie-attribution des créances, d'une saisie conservatoire ou d'une saisie revendication entraîne la caducité de l'acte de saisie et sans effet à l'égard du tiers saisi, même en cas d'une déclaration fautive.

A ce sujet, la CCJA a jugé que l'acte d'un Etat étranger n'ayant pas rempli des formalités d'exécutif est frappée de caducité (CCJA, 1ère Chambre, Arrêt n° 111/2016 du 9 juin 2016, Affaire Société Oikocrédit c/ Orabank Côte

d'Ivoire).

De même, est nulle pour cause de caducité et encourt mainlevée, la saisie conservatoire des créances n'ayant pas fait l'objet de signification au débiteur saisi dans le délai de 8 jours à compter de ladite saisie.

TPI de Yaoundé – Cameroun, Centre Administratif, Ordonnance n° 482/C du 2 septembre 2008, Affaire Eyone Luc c/ Ngo Som Julienne, Me Biloua Marie Fidelia, Union Bank of Cameroun, Plc et autres).

A défaut de conversion en saisie-attribution des créances en vertu d'un titre exécutoire, le tiers saisi est exonéré de toute responsabilité de paiement.

(Cour d'Appel d'Abidjan, Côte d'Ivoire, Arrêt n° 525 du 7 juin 2005, Affaire BICICI c/ Société Meroueh Fils et compagnie)

- Le tiers ne peut être condamné aux causes de la saisie en cas de nullité de l'acte de saisie même alors qu'il aurait fait une déclaration fautive.

(CCJA, 2ème Chambre, Arrêt n° 066/2013 du 31 octobre 2013, Affaire Etat de Côte d'Ivoire c/ Akobe Georges Armand).

Dans le même ordre d'idée, l'action en paiement des causes de la saisie contre le tiers saisi pour déclaration tardive ne peut prospérer dès lors que le procès-verbal de saisie, fondement de l'action, est nul pour défaut de mention à peine de nullité.

(CCJA, Assemblée plénière, Arrêt n° 091/2013 du 20 novembre 2013, Affaire United Bank for Africa dite UBA Cameroun c/ Maître Non-moi Tapet Thérèse).

- Le tiers ne peut être condamné aux causes de la saisie lorsque l'acte de saisi est annulé.

Entre le moment où la saisie est pratiquée et le moment où la juridiction compétente est saisie d'un contentieux d'exécution, il peut arriver dès fois que l'acte de saisie soit annulé à la suite d'une action intentée par le débiteur pour inobservation de l'une des mentions prescrites à peine de nullité.

(CCJA, 3ème Chambre, Arrêt n° 086/2012 du 4 décembre 2012, Affaire Société Générale de Banques en Côte d'Ivoire SGBCI c/ Kadjane Abo Théodore)

- Le tiers ne peut être condamné aux causes de la saisie en cas de rétractation de l'acte ou l'ordonnance autorisant la saisie.

Ainsi, de prime abord, il faut noter que cette hypothèse de non condamnation du tiers aux causes de la saisie ne peut s'envisager qu'en cas de saisie pratiquée en l'absence de titre exécutoire.

De ce fait, il faut une autorisation qui est généralement appelée ordonnance.

Toutefois, l'ordonnance autorisant la saisie ne peut être délivrée que si la créance remplit certaines conditions : d'abord, il faut que la juridiction qui autorise la saisie soit compétente. Ensuite, la créance doit paraître fondée en son principe. Enfin, en sus d'être documentée, la créance doit être certaine, liquide, exigible et son recouvrement menacé.

*M. Cheick Oumar DIAKITE*  
Juriste de la Banque BMS-sa

### à suivre...



“

Depuis plus de 20 ans, Alios Finance Mali a su développer avec succès toutes les techniques commerciales et de gestion liées à l'activité de financement. Il est devenu un acteur prépondérant dans la vie économique et sociale dans ce pays en se positionnant comme un partenaire local indispensable.

Pionnier du financement des équipements productifs par voie de Crédit-Bail, Alios Finance Mali accompagne les opérateurs économiques locaux dans la réalisation de leurs projets d'investissement.

”

## Comment ça marche?

Vous choisissez librement votre équipement et convenez avec votre fournisseur des conditions commerciales. Alios Finance l'achète et le met à votre disposition dans le cadre d'un contrat de location assorti d'une option d'achat encore appelée valeur résiduelle. Au terme de la période de location qui peut aller de 2 à 5 ans, vous devenez propriétaire de l'équipement moyennant le paiement de la valeur résiduelle fixée dès le départ.

## Avantages de l'offre :

- ✓ Vous maîtrisez l'ensemble de votre opération. Les conditions et les coûts sont clairement définis depuis le début.
- ✓ Votre trésorerie est préservée pour financer votre besoin en fonds de roulement.
- ✓ Vous supportez des frais financiers sur le prix hors taxes du matériel tandis qu'Alios Finance procède au règlement du prix toutes taxes au fournisseur.
- ✓ Vous obtenez décision rapide et une mise en place souple car le matériel financé est la première garantie de cet accompagnement.

## LE GROUPE BANCAIRE AFRICAIN UBA REAFIRME SON ENGAGEMENT EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DU CONTINENT A LA FAVEUR DE LA JOURNEE DE L'AFRIQUE



Le Groupe bancaire United Bank for Africa (UBA) a organisé le lundi 25 mai 2020 la 2<sup>e</sup> édition des UBA Africa Conversations autour du thème : « Croissance, emploi et développement durable dans un contexte de pandémie mondiale ».

Initiées en 2019, ces « conversations africaines » s'imposent désormais comme un rendez-vous incontournable dédié à célébration de la diversité du continent africain et la valorisation de son potentiel culturel et économique.

L'édition de cette année, qui a pris la forme d'une conversation virtuelle autour du PCA du Groupe UBA, M. Tony O. Elumelu, modérateur pour la circonstance, a vu la participation de panelistes de haut niveau, notamment le Président George Weah du Libéria, ainsi que des experts internationaux tels que le Prof. Okey Oramah de Afreximbank, Peter Maurer du CICR, Amir Ben Yahmed du groupe Jeune Afrique, Achim Steiner du Pnud, Georges Rebelo Pinto Chikoti de l'organisation ACP et le sénateur américain Chris Coons.

Les échanges ont essentiellement porté sur des politiques nationales, le développement régional et des menaces potentielles pesant sur la réalisation des Objectifs du Développement Durable par l'Afrique au milieu de la pandémie de COVID-19.

Les panélistes ont également abordé dans leurs discussions les mesures prises par les dirigeants africains pour atténuer les risques auxquels les entreprises africaines sont confrontées pendant cette

pandémie mondiale. Le président libérien a dévoilé les plans de son gouvernement pour assurer la médiation avec les banques, les entreprises et d'autres partenaires pour gérer le remboursement des prêts, atténuer les obstacles financiers, distribuer des mesures de relance aux citoyens pour aider à alléger les charges financières et sociales pesant sur les particuliers et les entreprises, en raison de la Pandémie de covid19.

En tant que banque panafricaine opérant actuellement dans vingt pays africains, UBA a organisé cette session de panel virtuel de haut niveau, identifier les leçons que le monde peut apprendre de l'Afrique, aborder les risques socio-économiques et mettre en évidence les visions et stratégies post-crise.

Depuis sa création, la Conversation UBA qui se tient lors de la célébration mondiale de la Journée de la libération de l'Afrique, le 25 mai, est une contribution au débat général sur les conditions de l'émergence de l'Afrique et les prérequis pour l'établissement d'un nouvel ordre mondial avec comme acteur clé le continent africain.

Retransmise en direct sur les plateformes des réseaux sociaux du Groupe UBA et sur YouTube, les UBA Africa Conversations 2<sup>e</sup> édition ont été suivies par plus de 10.000 spectateurs à travers le monde.



## TYPE F5 DUPLEX - SAMAYA

## PROGRAMME IMMOBILIER HAUT STANDING



### Atouts de la Cité SAMAYA

Le FGHM-sa a le plaisir de vous annoncer la réalisation d'un programme immobilier de Haut standing à SAMAYA.

- ▶ Cité résidentielle sécurisée en bordure de route, d'où un accès facile
- ▶ Située à 5 km du centre de l'ACI 2000 (quartier d'affaires de Bamako)
- ▶ La Cité dispose d'un niveau de viabilisation de niveau 4 (voies bitumées, réseaux d'électricité et éclairage public, adduction d'eau, évacuation des eaux pluviales)
- ▶ Sécurisation du prêt par la garantie hypothécaire que nous offrons

### PLAN





## Vie de l'entreprise

**Riposte Covid-19** : L'Etat met 20 milliards de FCFA à la disposition du FGSP-SA pour accompagner les banques à financer l'économie et atténuer l'impact.

En cette situation conjoncturelle incertaine, ce Fonds de Garantie spécial présente le multiple avantage pour les banques de :

- Bénéficiaire d'un dépôt de liquidités dans leurs livres pour l'octroi de crédit ;
- Bénéficiaire d'une garantie financière jusqu'à 80% en cas de défaut de remboursement ;
- Soulager leurs ratios prudentiels ;
- Prévenir la détérioration de la qualité de leurs portefeuilles.

**Crédits éligibles** : Crédits de trésorerie nouveaux, mais aussi encours rééchelonnés.

**Emprunteurs cibles** : Entreprises impactées et Systèmes Financiers Décentralisés (SFD).

**Pour en savoir plus, prenez rapidement contact avec le FGSP-SA**

## Nouveau Produit

**GARANTIE DELEGUEE (ou DE PORTEFEUILLE)** du FGSP-SA : Une nouvelle offre de garantie adaptée et souple.

Ce produit permet à la banque ou l'établissement de crédit d'inscrire directement les dossiers sur la ligne de garantie autorisée sans les soumettre préalablement au FGSP-SA, dès lors que ces dossiers respectent certains critères d'éligibilité définis dans la convention signée à cet effet entre le FGSP-SA et la banque.

Avantages de ce produit :

- Réponse aux préoccupations de délai de traitement des dossiers de financement ;
- Souplesse dans le process de décision et de mise en place du financement par la banque ;
- Développement du portefeuille PME/PMI de la banque avec une bonne maîtrise de sa qualité.

**NB** : La garantie de portefeuille peut être silencieuse en fonction de la nature des emprunteurs visés et de commun accord avec l'établissement de crédit bénéficiaire.

**Pour bénéficier de cette offre de garantie, prenez contact avec le FGSP-SA.**

## QUALITE DE SERVICE, UN LEVIER DE REUSSITE POUR LES BANQUES



La pérennité de toute entreprise dépend de sa capacité à offrir des services répondant aux besoins (implicites et explicites) de ses clients, et les banques Maliennes ne font pas exception à cette règle. Dans un environnement bancaire de plus en plus concurrentiel, la prise en charge des besoins des clients est primordiale car il ne suffit plus d'avoir une clientèle satisfaite. Les banques doivent, en effet, s'efforcer de faire de leurs clients des AMBASSADEURS auprès des autres consommateurs.

La qualité de service est un sujet faisant régulièrement l'objet de discussions au sein des entreprises en général et des banques en particulier. En effet, certaines banques ont des comités ou Directions de qualité de service en place. Leur rôle est de réfléchir sur les innovations et les bonnes pratiques que les banques doivent observer pour la fidélisation de leurs clients.

Il existe une multitude de mesures que les banques doivent prendre dans le but de satisfaire les besoins de la clientèle. Nous pouvons citer entre autres et de façon brève :

### 1- Instaurer des moments de vérité

Les moments de vérité sont des moments (cruciaux) au cours desquels les clients communiquent avec une banque dans le but d'acquérir un produit/service.

Ces moments doivent être déterminés en fonction des priorités de la banque. Par exemple, la constitution d'un Dépôt à Terme (DAT) et/ou l'ouverture d'un compte peuvent être considérées comme des moments de vérité. Un objectif du suivi de ces moments est de déterminer si la prise en charge du client a été faite selon ses exigences du métier et de corriger les insuffisances, le cas échéant.

### 2- Employer des clients mystères

Les clients mystères communiquent avec la banque afin d'acquérir des services ou d'obtenir des informations. À la suite du contact (en personne ou par téléphone) ils pourront évaluer le service reçu. La banque devra, par la suite, bien analyser sous la supervision de la direction générale les résultats de ces évaluations pour s'assurer que les normes-qualité de service sont respectées par ses employés en tout temps. Comme le dit Philip Kotler, les directions générales des sociétés comme Walt Disney ou Hilton sont « très attentives à ce que les normes soient respectées, avant même les objectifs financiers

». Selon lui, « Une implication forte de la direction générale » fait partie des meilleures pratiques en matière de gestion de la qualité de service.

### 3- Réaliser des enquêtes de satisfaction et agir

L'objectif de ces enquêtes est d'écouter davantage les clients dans le but de mieux répondre à leurs besoins. Elles permettent d'avoir une idée du degré de satisfaction des clients. Conséquemment, elles doivent être considérées comme un point de départ. Elles auront un sens seulement si la banque agit en prenant des mesures correctives, si nécessaire, qui permettront de rehausser l'expérience client.

En raison du contexte de réduction de charges, qui est une réalité dans la plupart des banques, ces idées peuvent être mises en pratique sous forme de projets pilotes avant d'être déployées à plus grande échelle après que leur efficacité ait été constatée. Les responsables du suivi de l'exécution de ces projets doivent être désignés et ledit suivi doit faire partie de leurs objectifs.

### Des mesures d'accompagnement à ne pas oublier

Les pistes ci-dessus doivent être combinées avec d'autres mesures sans lesquelles la qualité de service souhaitée ne peut être une réalité. Une mesure est l'implication du personnel qui doit se sentir concerné par les décisions prises en lien notamment avec la qualité de service. Cela peut être via le comité qualité de service auquel nous avons déjà fait référence. Ce comité doit être composé d'employés de toutes les directions et chaque membre doit recueillir les idées des collègues (de sa Direction) et les apporter aux réunions du comité. Ces idées peuvent aussi être reçues via une boîte de courriel afin qu'elles puissent être facilement conservées et analysées ultérieurement.

Une autre façon d'impliquer les employés est l'instauration d'un programme d'employé du mois, et ce, selon des critères liés à la qualité de service. Cet employé doit recevoir une récompense (qui peut être symbolique) de la direction générale.

Ces mesures d'accompagnement, entre autres, permettent de réhausser l'expérience employé, ce qui aura certainement un impact positif sur l'expérience client. En effet, il y a un rapport direct entre ces deux notions : l'expérience employé et l'expérience client. Philip Kotler déclare que « Les meilleures sociétés de services ont compris que la satisfaction de la clientèle passe par celle du personnel, compte tenu du rôle de celui-ci dans la prestation de service. Elles s'efforcent donc de maintenir une atmosphère chaleureuse en récompensant les efforts accomplis. Elles leur offrent des perspectives d'évolution de carrière et leur proposent régulièrement des formations. Elles mesurent le niveau de satisfaction de leurs employés. ». De plus, certains spécialistes de la gestion des ressources humaines estiment, à raison, qu'il y a aussi des moments de vérités dans la gestion de l'expérience employé (lors du recrutement par exemple).

Ainsi, l'avenir de nos banques passe inévitablement par la mise en place ou le renforcement des politiques de gestion de l'expérience employé et de l'expérience client. Celles qui parviendront à résoudre continuellement cette équation seront celles qui se démarqueront et dont la pérennité sera garantie.

*Mamadou Diango Cissoko,  
Chef du Service vente des produits de trésorerie  
Orabank Mali*

# Bande dessinée sur les avantages de la bancarisation.



(À SUIVRE)

MADOU  
Tel: 7621 2687



**BANQUE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE MALI SA**

**COVID-19**

**LE CORONAVIRUS COVID-19 EST UNE RÉALITÉ !  
PROTÉGEZ-VOUS ET PROTÉGEZ LES AUTRES**



Se laver  
très régulièrement  
les mains



Tousser ou éternuer  
dans son coude  
ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir  
à usage unique  
et le jeter



Saluer sans se serrer  
la main, éviter  
les embrassades



SI VOUS ÊTES MALADE  
porter un masque  
chirurgical jetable

**en cas de fièvre, toux,  
difficultés à respirer**



Composez le **36061**