

Rapport du Conseil d'Administration relatif à l'exercice
clos le 31/12/2019

Rapport Annuel 2019

Chiffres Clés 2019

[TND'000]	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Activité						
Total Bilan	1 348 724	936 351	611 492	509 009	454 764	470 968
Dépôts Clientèle	761 595	422 782	370 751	326 869	294 130	302 980
Crédits Clientèle	557 304	410 664	235 912	159 820	138 871	148 084
Résultats						
Marge d'intermédiation	23 087	18 646	10 827	9 314	8 985	8 688
Commissions	10 587	6 238	10 584	8 069	5 786	3 865
Produit Net Bancaire	33 674	24 884	21 411	17 383	14 771	12 553
Frais Généraux	26 368	22 185	18 316	14 292	12 230	9 915
Résultat d'Exploitation	6 770	1 984	3 483	4 715	979	2 715
Résultat Net	4 463	1 974	201	3 098	992	2 724
Fonds Propres						
Fonds Propres Nets	80 742	77 266	75 292	75 091	71 993	71 001
Ratios Financiers						
[Total Crédits Directs / Total Bilan]	41.3	43.9	38.6	31.4	30.5	31.4
[Total Crédits Directs / Total Dépôts Clientèle]	73.2	97.1	63.6	48.9	47.2	48.9
[PNB / Total Bilan]	2.5	2.7	3.4	3.4	3.2	2.7
[PNB / Capitaux Propres]	41.7	32.2	27.2	23.1	20.5	17.7
Ratios Réglementaires						
Ratio de Couverture des Risques	23.0	26.0	30	37	48	47
Ratio de Liquidité	147.5	161.0	283	258	80	122
Ratio de Solvabilité	6.0	8.3	12.3	14.8	15.8	15.1
Ratio d'Immobilisation	16.6	10.7	9.2	5.8	4.4	2.5
Effectif et Nombre d'Agences						
Effectif Permanent	200	199	186	172	147	125
Nombre d'Agences	17	16	16	15	12	8

Communication d'Entreprise :

Campagne Parrainage

La campagne Parrainage 2019 s'est déroulée du 18 février jusqu'au 30 avril 2019. Ce concept consiste à ce que le parrain, client de la banque, recommande Bank ABC à une ou des personnes de son entourage, qui seront donc ses filleuls et bénéficie d'avantages spécifiques dans le cadre d'une démarche de fidélité.

Lancement Epargne ++

Bank ABC étoffe son offre de produits d'épargne en lançant le compte « Epargne ++ » destinée à la clientèle de particuliers.

Le compte « Epargne++ » est un compte d'épargne permettant aux souscripteurs de bénéficier d'une rémunération attractive et évolutive qui augmente en fonction du montant épargné, les intérêts sont décomptés, capitalisés et servis à chaque arrêté trimestriel.

Jeu Eknez +

A l'occasion du lancement du nouveau Produit "Epargne++", Bank ABC a lancé un jeu promotionnel et une campagne média du 15 juin au 14 juillet 2019 à travers les médias Radio,

A la fin du jeu, 37 heureux participants ont gagné sur la plateforme de jeu <http://eknezplus.com/> via la page fan Facebook de Bank ABC Tunisie et sur la station Mosaïque FM pour remporter des livrets d'épargne Fidélité d'une valeur de 1000dt et des comptes "Epargne++" d'une valeur de 2500dt.

Les nouvelles cartes bancaires CONTACTLESS

Toujours dans le cadre de l'innovation de ses produits et services monétiques, Bank ABC Tunisie lance le paiement sans contact grâce aux cartes bancaires intégrant la fonctionnalité innovante du paiement « CONTACTLESS ».

Grâce à cette technologie, les clients équipés de cartes bancaires ont la possibilité d'effectuer leurs paiements de manière simple, rapide et sécurisée.

Les nouvelles cartes émises par Bank ABC Tunisie, en l'occurrence les cartes Platinum Business Nationale, Platinum Business Internationale, Infinite Internationale et Classique Nationale sont désormais équipées par cette technologie. Les clients peuvent les utiliser auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement sans contact.

Lancement Call Center

Nouveau Call Center Bank ABC 7J/7 et 24H/24

En mars 2019, Bank ABC a lancé son call center opérationnel 7J/7 et 24H/24 au 70 29 22 22.

A travers cette nouvelle plateforme, Bank ABC Tunisie s'adapte aux évolutions des comportements des clients en améliorant son offre multicanal.

Bank ABC étend ainsi les opportunités de contact avec les clients et prospects grâce à une qualité de service premium et dans l'objectif d'une satisfaction totale.

Lancement Package

Toujours désireuse d'offrir les meilleures solutions à ses clients, Bank ABC lance l'offre packagée destinée aux personnes physiques, aux professionnels et aux petites entreprises.

Les Packages sont des offres qui regroupent un ensemble de produits et de services commercialisés à un tarif unique et très avantageux prélevé mensuellement.

Les packages permettent de répondre aux besoins quotidiens et essentiels du client, et de bénéficier de services et de produits gratuits exclusivement dans le cadre du package. Chaque Package comprend une carte de débit au choix et le service de banque à distance ABC Digital.

Participation à la 6ème édition de Riyeda : Booster l'esprit entrepreneurial

Bank ABC Tunisie a participé à Riyeda du 12 au 14 février 2019 dans le but de se rapprocher de sa cible des professionnels.

Riyeda, l'événement de l'entrepreneuriat en Tunisie a accueilli environ 15 000 visiteurs durant 3 jours, avec plus de 80 exposants et plus de 100 conférenciers attendus qui ont présenté les histoires les plus inspirantes de dirigeants, d'entrepreneurs et d'idées dans le but d'inciter le leadership et de motiver l'esprit entrepreneurial des participants.

Les équipes Wholesale et Retail étaient présentes à l'événement pour la prospection et la promotion de la marque Bank ABC.

HR Expo 2019 : Leadership, Gouvernance & Culture de performance

Pour la deuxième année consécutive, Bank ABC Tunisia a participé à HR Expo, le 20 et 21 février 2019, en tant que sponsor Bronze. Le stand a été coordonné conjointement par les équipes RH et Retail.

Cet événement est un rassemblement de professionnels des RH, pour l'échange de savoir-faire et pour discuter des tendances RH, des dernières technologies RH et des problèmes et solutions qui se posent dans ce domaine.

C'est aussi un moyen de rencontrer des demandeurs d'emploi, une chance pour Bank ABC de promouvoir sa marque employeur et d'identifier des demandeurs d'emploi à fort potentiel pour de futurs recrutements.

Tunisia Digital Summit:

Après deux années successives couronnées de succès, Tunisia Digital Summit poursuit avec sa 3ème édition dédié à la transformation digitale de l'entreprise et de l'économie.

Cet événement, qui s'est tenu du 2 au 3 avril 2019, a réuni des experts et des penseurs novateurs du digital afin de proposer des solutions innovantes, des services personnalisés...

Bank ABC Tunisie a également été au rendez-vous avec un stand customisé et animé par une équipe commerciale pour représenter la banque, présenter ses produits & services, conseiller les visiteurs sur les différentes solutions de financement, placement ... et profiter des opportunités de contacts avec les participants à savoir des start up, PME, PMI.. Tous secteurs confondus ainsi que les particuliers.

La présence de Bank ABC Tunisie fut une occasion pour mettre en avant le dernier né ABC Digital et qui vient conforter le positionnement d'une banque innovante et proche de ses clients.

Bank ABC participe à la 35ème édition de la Foire Internationale du Livre de Tunis

Bank ABC Tunisie a participé à la 35ème édition de la Foire du livre de Tunis (FILT2019) qui qui s'est tenu du 5 au 14 avril 2019 au Parc des expositions du Kram.

Ce salon est notoire pour la grande affluence des visiteurs de toutes les villes, de tous les âges et en particulier les intellectuels. Il a été marqué cette année par la participation d'un grand nombre d'exposants tunisiens et étrangers ainsi qu'un programme culturel riche et varié 10 jours durant.

A cet effet, une équipe Retail s'est relayée pour l'animation du stand et la prospection des visiteurs en mettant en avant les produits et services de la banque destinés aux différents profils.

Bank ABC Tunisie a profité des opportunités de contacts avec le grand public assurant à la marque une plus grande notoriété et davantage de proximité auprès de ses cibles.

Forum de l'Officine

Bank ABC a participé à la 3ème édition du Forum de l'Officine, organisé par le Syndicat des Pharmaciens d'Officine de Tunisie, qui a eu lieu les 18 et 19 octobre 2019 au parc des Expositions du Kram.

Cette édition tournant autour de « l'Officine en Tunisie, Exigences d'évolution », a accueilli non seulement des intervenants nationaux et internationaux afin d'animer les conférences plénières mais aussi des exposants d'industries pharmaceutiques et parapharmaceutiques, grossistes répartiteurs, équipementiers et agences d'Officines, éditeurs de logiciels et des institutions financières.

Dans le cadre de sa stratégie de développement et de prospection, l'Equipe Retail a animé le stand Bank ABC et a présenté les produits et services répondant aux attentes de la cible en termes de banque au quotidien, financement, épargne et valorisation de capital.

La présence de Bank ABC à cet événement conforte sa position de partenaire stratégique auprès des professionnels.

Bank ABC lance l'Agence Digitale

Toujours au cœur de l'innovation, Bank ABC Tunisie a présenté à ses clients, lors d'un cocktail convivial, son nouveau concept d'Agence Digitale. A l'instar des autres entités du Groupe Bank ABC, la Jordanie, l'Egypte et l'Algérie, Bank ABC Tunisie a donné le jour à deux agences digitales Ariana et Laico incarnant la nouvelle identité visuelle du Groupe.

Ce nouveau concept d'agence digitale est fondé sur deux expériences client distinctes mais complémentaires : " Inspire " se traduisant par un environnement épuré où les clients peuvent réaliser leurs opérations grâce à de nouvelles technologies bancaires. Ensuite, " Embrace " qui consiste en un espace plus chaleureux et plus axé sur les échanges permettant aux clients d'interagir avec leur chargé de clientèle en toute confidentialité.

La première agence pilote en Tunisie fut l'Agence Ariana qui a ré-ouvert ses portes, en mai 2019, après plusieurs semaines de travaux. L'agence a été entièrement rénovée selon les standards du Groupe Bank ABC offrant un univers digital en plus d'un Espace Libre-Service ouvert 7/7j de 6h à 22h, fournissant ainsi davantage de flexibilité aux clients.

La nouvelle « Agence Laico » est, quant à elle, une immersion dans le futur avec un espace digital entièrement habillé d'écrans numériques et de tablettes connectées, un compartiment salon pour les Chargés d'Affaires Particuliers, un guichet pour les opérations bancaires et un étage dédié au Centre d'Affaires Entreprises et à la clientèle VIP.

L'agence digitale répond à des critères hautement ciblés pour une relation client à forte valeur ajoutée. Les équipes demeurent le levier de réussite de Bank ABC grâce à leurs compétences, leur savoir-faire et leur sens de l'écoute garantissant ainsi un niveau de service premium.

Sponsoring & RSE

Bank ABC a toujours joué un rôle important dans les actions de solidarité et de soutien de diverses causes et associations favorisant son positionnement en tant qu'acteur citoyen en Tunisie.

Cet engagement responsable vise à donner de l'espoir, concrétiser des projets, motiver les talents, accompagner les initiatives citoyennes, appuyer la société civile... et lutter contre l'obscurantisme.

Sponsoring Association Sportive de La Marsa

Bank ABC a réitéré son soutien à l'Avenir Sportif de La Marsa qui a fêté son 80ème anniversaire en 2019, en sponsorisant l'équipe Football senior pour la deuxième année consécutive (2018-2019). Les joueurs ont porté le logo de Bank ABC sur le dos de leur maillot. Un grand panneau aux couleurs de la banque a été également visible au niveau du Tennis Club de la Marsa sur la GP9.

Sponsoring du Golf de Carthage

Bank ABC Tunisie a conclu un partenariat de sponsoring avec l'Association du Golf Country Club de Carthage.

Fondé à la fin des années Vingt et s'étendant sur 30 hectares dans un site exceptionnel de la Soukra, le Golf de Carthage compte un parcours de Golf de 18 Trous, un Practice, des Ateliers & une Golf Académie. Il abrite les plus grands tournois nationaux et internationaux ainsi que les tournois des sociétés multinationales installées en Tunisie.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre du renforcement de l'image et du positionnement de Bank ABC en tant que banque premium et la conquête du segment high value fortement présent dans ce golf.

Sponsoring du Croissant Sportif Chebbien - CSCH

Le Croissant Sportif Chebbien fondé en 1960 et basé dans la ville de Chebba vient de connaître une évolution historique en accédant à la ligue 1 grâce à une équipe dirigeante, compétente, jeune et dynamique œuvrant au développement du football à Chebba et surtout très ambitieuse au niveau sportif. Bank ABC Tunisie, à travers un sponsoring symbolique, espère contribuer au succès de ce Club et au bonheur de ses fans.

« Bank ABC en Tunisie, une banque citoyenne »

Sponsoring de l'Association de Sauvegarde de la Médina de Mahdia

Dans le cadre de soutenir notre belle Tunisie et la préservation de ses plus belles villes et son précieux héritage, Bank ABC a mis le cap sur la ville de Mahdia en collaboration avec l'Association de Sauvegarde de la Médina de Mahdia.

En effet, cette association, créée depuis plus de 30 ans, a pour but de veiller sur l'environnement sous tous ses aspects, ainsi plus de 40.000 habitants pourront jouir d'une qualité de vie pure et saine dans une ville propre et agréable et de faire de la ville de Mahdia une destination touristique attractive créant ainsi une certaine dynamique économique.

Les projets prévus durant les deux années 2019-2020 consistent à la mise en place d'un terrain de Beach Ball, un terrain de pétanque et une aire de sport.

Bank ABC étant une banque citoyenne et responsable n'a pas hésité à contribuer à l'essor de la ville de Mahdia, une des perles de la Tunisie.

Parrainage FACE

Bank ABC Tunisie est activement impliquée dans la «promotion de l'égalité professionnelle Homme /Femme à travers sa forte association avec la Fondation FACE Tunisie (Fondation Agir Contre l'Exclusion). En 2019, Bank ABC a accompagné FACE dans plusieurs actions stratégiques notamment, le nouveau programme de formation « Pour une meilleure autonomisation économique des femmes de Joumine » ayant pour objectif le renforcement des capacités des femmes rurales dans l'entrepreneuriat et la création de l'entreprise et ce, à travers des formations sur la transformation laitière au profit de 35 femmes rurales de la région de Joumine et d'autres sessions de formations techniques aux femmes spécialisées dans la distillation des plantes aromatiques et médicinales et en couture /broderie / tissage

Nous citons une autre action d'envergure intitulée « Projet Ebni - Appui à l'insertion socio-professionnelle des jeunes sortants des prisons » en partenariat avec l'Union Européenne visant à faciliter la réintégration des jeunes dans le milieu professionnel grâce à la mobilisation des acteurs économiques et des instances de tutelle dans les différentes régions.

Un Repas Pour Chaque Tunisien – URPT – Ramadan 2019

Depuis 3 ans, Bank ABC soutient l'association Un repas pour chaque tunisien – URPT qui aide les plus démunis à se nourrir correctement. A sa création, elle offrait des repas de rupture du jeûne à des familles défavorisées du côté de la Soukra ensuite grâce à la générosité des donateurs, elle a étendu son activité à d'autres localités sur le Grand Tunis et le Kef.

Au mois de ramadan, Bank ABC a reconduit son l'action de solidarité en faveur du Centre des handicapés de Cité Ettadhamen en assurant les repas durant tout le mois Saint.

Spring Fair de l'Ecole Américaine de Tunis

Comme à l'accoutumé, Bank ABC Tunisie a participé à l'ACST Spring Fair. Il s'agit de la kermesse annuelle de l'école américaine sise en Tunisie, ouverte au public (adultes et enfants) et regorgeant d'activités ludiques et d'animations inédites ainsi qu'une tombola auquel participe Bank ABC avec 10 livrets d'épargne.

Les fonds collectés sont dédiés au financement des organisations estudiantines : learning programs...

Bank ABC a saisi cette occasion pour aller à la rencontre de la communauté des expatriés et faire connaître son éventail de produits et services.

Association Femmes de Ksar Hellal

Dans le cadre de ses actions de mécénat, Bank ABC Tunisie a apporté son soutien à l'association « Femmes de mon Pays- Ksar Hellal » qui oeuvre à contribuer et soutenir les intérêts de la Femme en menant régulièrement des actions sociales, culturelles et économiques.

Bank ABC a contribué à la 2ème édition de l'action Hiver Chaud 2 (Chita Dafi2), campagne de collecte et de distribution de dons menée au profit de 100 familles nécessiteuses et à revenu limité dans les villes de Ksar Hellal, Sayada, Jammel, Moknine, Beni Hassen, Touza, Zaremndine et Bouhjar à savoir des aides alimentaires, des couvertures, des habits et des médicaments. Les aides ont été distribués selon les besoins spécifiques de chaque famille.

Bank ABC sponsorise Art Fair d:ONE

Bank ABC, acteur dans la promotion de l'art en Tunisie. Cette année, a sponsorisé TUNIS ART d: ONE, la première foire professionnelle B2B et privée en Tunisie, réservée à l'art contemporain qui a eu lieu du 17 au 20 avril à l'hôtel Dar El Jeld - Tunis. C'est un forum qui a regroupé les acteurs les plus influents du monde de l'art contemporain en Tunisie et ailleurs dans la région.

Ce fut un panorama à travers des expositions organisées par les galeries de la place, visites d'ateliers, de lieux d'expositions et de collections ayant pour but de faire rayonner l'art contemporain tunisien à l'international et ouvrir des perspectives professionnelles pérennes et structurées en faveur des jeunes artistes tunisiens.

Bank ABC parraine le Forum of L'Economiste Maghrébin

Dans le cadre de son engagement à soutenir le développement économique de la Tunisie, Bank ABC Tunisie a parrainé la XXI édition du «Forum de l'économiste du Maghreb» qui s'est tenu à Tunis du 02 au 03 mai 2019 sur le thème: «La Tunisie et le nouveau monde ordre de négociation ».

Ce forum, organisé en partenariat avec la délégation de l'Union européenne et la Fondation Friedrich Naumann pour la liberté, s'est concentré sur trois axes: la Tunisie, l'Europe et la mondialisation; un multilatéralisme commercial compromis et les défis et réponses de la Tunisie.

IHEC Fête de fin d'année

Bank ABC a participé à la fête des remises des diplômes de la prestigieuse université « Institut des Hautes Etudes Commerciales de Carthage » où enseignants, étudiants et partenaires ont rendu hommage aux lauréats en licences et en Masters ainsi qu'aux clubs et associations.

Ce fut l'occasion à Bank ABC de conforter son positionnement de marque Employeur grâce à sa proximité avec le milieu étudiant.

Sponsoring de Econ4Tunisia

Bank ABC Tunisie est sponsor de l'événement économique ECON4TUNISIA dont la première édition a eu lieu en août 2019 à l'hôtel LAICO et s'est décliné en format mensuel afin de traiter les grands défis économiques de la Tunisie avec les meilleurs spécialistes et des économistes de renom. L'objectif est de mettre l'économie au cœur du débat public et de développer les propositions formulées avant la récente campagne électorale pour une sortie de crise imminente. Bank ABC Tunisie participe à ce grand débat en tant qu'acteur financier et économique actif, et ce, dans le but d'œuvrer à un développement économique sain et durable en Tunisie.

Communication Interne

Fête de la femme

Les femmes sont toujours source d'inspiration pour la famille et la société. A l'occasion de la Journée internationale de la femme, Bank ABC a célébré les femmes et plus particulièrement ses collaboratrices qui sont en effet exceptionnelles !

Fête des mères

Selon la tradition, chaque dernier dimanche du mois de mai est une célébration des mères à travers le pays et ailleurs. A cette occasion, Bank ABC Tunisie a honoré les mamans qui travaillent au sein de la banque pour leur professionnalisme et dévouement.

"Lammat Ramadhan 2019"

Dans l'esprit du mois sacré du Ramadhan, un esprit de générosité et de convivialité, de sincérité et d'hospitalité. Bank ABC Tunisie a organisé en l'honneur de l'ensemble de ses collaborateurs, un dîner d'Iftar suivi d'une soirée de divertissement dans une ambiance familiale.

Octobre Rose

Bank ABC Tunisie se mobilise, comme chaque année, pour l'« Octobre rose » ; l'occasion de sensibiliser au cancer du sein en termes de soutien, prévention, détection, diagnostic, traitement et accompagnement.

Assez rare, le cancer du sein existe pourtant bel et bien chez l'homme et il est le plus souvent diagnostiqué tardivement. C'est ainsi que cette année le slogan de l'Octobre rose fut intitulé : "Octobre Rose... est aussi Bleu"

Les hommes jouent également un rôle très important auprès des femmes qu'elles soient parentes ou collègues, et ce, grâce à leur soutien indéfectible et essentiel afin de les aider à surmonter la maladie et reprendre le cours de la vie aussi bien sociale que professionnelle.

C'est ainsi que Bank ABC Tunisie a travaillé sur une démarche solidaire pour rester à côtés des personnes atteintes et de leurs familles. Plusieurs actions de soutien ont été mises en place impliquant l'ensemble des collaborateurs.

Diversité & Inclusion

Dans le cadre de sa politique de promotion de l'Inclusion et de la Diversité, Bank ABC Tunisie a mis en place un programme de développement professionnel et personnel "Gender Diversity baptisé « Le cercle Elyssa » axé sur les thèmes de la Diversité comme facteur de succès organisationnel, l'Intelligence Emotionnelle pour renforcer ses compétences personnelles et managériales, la Diversité Managériale, le Leadership au Féminin et le Management Multiculturel.

Les collaborateurs Bank ABC ont interagi avec des Guests Speakers à fort Success Stories lors de workshops conviviaux.

Bank ABC Tunisie remporte le prix « HR Awards Tunisia 2019 »

La Direction des Ressources Humaines de Bank ABC Tunisie a remporté, en novembre 2019, le prix "HR AWARDS Tunisia 2019" pour les meilleures pratiques en matière de Recrutement, Management de la performance et Gestion des Talents, et ce, lors de la 6ème édition de « HR AWARDS Tunisia 2019 » organisée par l'Association des Responsables de Formation et de Gestion Humaine dans les Entreprises - ARFORGHE et la fondation KONRAD-Adnauer-Stiftung – KAS

Ce concours vise à récompenser les employeurs ayant mis en place les meilleures pratiques RH, garantissant à leurs collaborateurs les conditions de travail optimales, ainsi que leur développement sur le plan professionnel et personnel.

A cet effet, Bank ABC Tunisie s'est vu accordé ce prix grâce à une organisation des Ressources Humaines aux normes internationales confirmant ainsi son positionnement d'excellence de Marque Employeur.

Conformité

Bank ABC veille continuellement au respect des normes les plus élevées dans la conduite de son activité et de garantir l'adoption des meilleures pratiques pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement de terrorisme afin de sécuriser ses activités commerciales et protéger sa réputation à l'échelle nationale et internationale.

Bank ABC s'est engagée à se conformer à toutes les règles applicables en vertu de la réglementation locale en vigueur et des normes du Groupe BANK ABC.

En réponse aux exigences et aux attentes accrues du régulateur, des banques correspondantes et des défis externes, BANK ABC a considérablement investi dans la mise en place de plusieurs mesures et solutions technologiques afin de renforcer sa capacité de lutte contre le crime financier.

Ceci sans oublier le rôle actif de notre banque à l'échelle nationale afin de contribuer à faire sortir la Tunisie de la liste des pays sous surveillance du GAFI en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Activité de la structure d'Audit Interne

L'Audit Interne au sein de Bank ABC en Tunisie est une activité indépendante et objective directement rattachée hiérarchiquement au Directeur Général et fonctionnellement au Comité d'Audit de Bank ABC en Tunisie (Comité émanant du Conseil d'Administration).

En tant que troisième ligne de défense, la Direction de l'Audit Interne a mené durant l'exercice 2018 :

- 5 missions d'audit au niveau des agences ;
- 5 missions d'audit au niveau des structures centrales ;
- 10 missions d'inventaires inopinés au niveau des agences.

Par ailleurs, la Direction de l'Audit a participé à une mission thématique transversale (Account Ownership & Balance Sheet Substantiation for GL Accounts) qui a couvert toutes les unités du Groupe ABC.

A travers ces missions, la fonction de l'Audit Interne a pu donner à la Direction Générale et au Comité d'Audit de Bank ABC une assurance raisonnable sur le degré de maîtrise des opérations en apportant des recommandations pour les améliorer et ainsi contribuer à création de la valeur ajoutée.

La Direction de l'Audit Interne a mis en œuvre toutes les diligences requises par la réglementation Tunisienne en vigueur, les normes internationales de l'Institut des Auditeurs Internes (IIA) ainsi que les recommandations du Comité Bâle sur le Contrôle Interne.

L'équipe d'Audit Interne est composée de personnes ayant l'expérience et la compétence requise nécessaire au bon déroulement des travaux. Cette équipe intègre et soutient les principes d'intégrité, d'objectivité et de confidentialité énoncés par le code déontologique de l'Institut des Auditeurs Internes.

Sécurité de l'information

« Bank ABC a placé la cyber sécurité au centre de sa stratégie de développement axée sur la digitalisation avec le lancement de ABC Digital et l'inauguration des agences digitales. Afin de se prémunir contre les risques cybernétiques, Bank ABC a mis en place un programme stratégique complet couvrant les différents axes du cyber sécurité, ce programme est évalué et revu périodiquement afin d'assurer son alignement avec la stratégie de la banque, les initiatives et projets de ce programme font l'objet d'un suivi périodique par le comité de résilience opérationnelle de la banque.

En 2019, Bank ABC a continué à veiller au respect des exigences réglementaires locales et internationales en matière de la sécurité de l'information notamment la réalisation des missions d'audits périodiques de la sécurité des systèmes d'informations et la conformité au SWIFT Customer Security Programme.

Consciente que son capital humain est sa première ligne de défense contre les cyber attaques, Bank ABC a mis en place un programme de formation et de sensibilisation interactif pour l'ensemble de son personnel contre les risques cybernétiques. »

Merci d'ajouter le paragraphe suivant à la liste des comités de gestion (Page 40 et suivantes du rapport de 2018):

« Le Comité de Résilience Opérationnelle est responsable de la supervision de la capacité de la banque à prévenir et à réagir face aux incidents qui peuvent entraver son activité. Le comité se réunit périodiquement afin d'assurer le suivi des mesures entreprises en relation avec la continuité d'activité, la cyber sécurité et les risques IT. »

Gestion de la Continuité d'Activité

Le Comité de la Continuité d'Activité (BCC) est responsable de la supervision et de la gestion du programme de la continuité d'activité de Bank ABC et du respect de celles-ci au sein de la Banque en proposant, approuvant et surveillant la mise en œuvre des politiques et procédures du groupe en matière de reprise après sinistre et de gestion de la continuité d'activité.

Bank ABC s'engage à assurer la continuité de ses activités critiques afin de protéger les intérêts de toutes les parties prenantes et préserver la confiance de ses clients en veillant à avoir la capacité de continuer à fonctionner de manière continue avec un minimum d'interruptions en cas de perturbation.

Pour atteindre ses objectifs Bank ABC a développé, maintient et continue à tester son Programme de Gestion de la Continuité d'Activité. Notre succès repose sur les engagements suivants en matière de continuité d'activité : la conformité réglementaire, le respect des standards du secteur et de nos indicateurs de réussite.

Durant 2019 Bank ABC a implémenté un logiciel dédié afin d'appuyer le programme de la continuité d'activité. Le nouveau logiciel est maintenant utilisé pour gérer le programme de gestion la continuité d'activité et de crise et aidera à numériser et à centraliser le processus de continuité d'activité et les plans de continuité d'activité et de secours informatique de la Banque ainsi que d'autres documents liés à la continuité d'activité.

Bank ABC est déterminée à tenir ces engagements et à tirer profit de la mise en place de dispositifs renforcés en matière de continuité d'activité en dépit des perturbations inévitables et des menaces potentielles, on ne peut absolument pas se permettre de penser que « cela ne nous arrivera jamais ».

Les Plans de la Continuité d'Activité et de reprise après sinistre informatique de Bank ABC sont régulièrement testés afin de s'assurer qu'ils sont adaptés aux besoins de la banque et de familiariser le personnel quant à leur rôle dans le cas d'une crise.

Le programme des tests annuels de plan de continuité a été enrichi par de nouveaux tests et scénarios pour garantir la résilience de la banque.

La Banque de Détail

La Banque de Détail, a continué en 2019 à développer son portefeuille, avec un nombre de clients qui passe de 14000 à 16000 clients (+14%), et un nombre de comptes qui passe de 20600 à 23400 (+14%).

Les masses bilancielle ont encore enregistré des augmentations satisfaisantes, avec :

Plus 16 % au niveau des ressources globales qui passent de 268 309 KDT à 311 299 KDT ;

Plus 24 % au niveau de l'épargne qui passe de 29 382 KDT à 36 439 KDT ;

Plus 5 % au niveau des crédits productifs qui passent de 108 742 KDT à 113 199 KDT.

Le PNB de la Banque de Détail a progressé d'une manière significative passant de 8 955 KDT à 11 854 KDT, soit une progression de 32 %.

Ces résultats ont été obtenus grâce essentiellement à la continuité dans l'optimisation organisationnelle, la rénovation et la mise à jour des produits et services existants, le lancement de 4 nouveaux produits (250 TPE, 700 comptes Epargne ++, les Packages, et les Crédits Construction), l'animation de 4 challenges commerciaux dont un avec une campagne média et un jeu promotionnel.

Les objectifs de la Banque de Détail pour 2020 demeurent toujours ambitieux ; visant un développement davantage sur le marché des professionnels et des Petites Entreprises, et une focalisation sur la collecte des dépôts pouvant assurer un développement équilibré entre emplois et ressources.

La digitalisation des services, fait partie aussi des piliers de développement avec les Particuliers, les Professionnels et les Petites Entreprises.