



Red Note

Newsletter De UBA Congo
Février 2023 - N°23

Sommaire

News group

Nos produits

UBA Inside

Vocabulaire bancaire

News group

▼ Tony Elumelu s'adresse à la communauté RH de Heirs Holdings.



Le 9 février dernier, **Tony Elumelu** s'est adressé à la communauté des Ressources Humaines de Heirs Holdings.

Voici in extenso sa communication:

« La communauté RH apporte un grand soutien à la trajectoire de croissance de HH, et j'aime le bonheur qui règne dans tout le groupe, notamment grâce à la récente annonce de promotions. Cela n'est possible que grâce à un processus GEPEC rigoureux que vous avez tous mené respectivement. Alors, bravo ! Cependant, nos ambitions

sont énormes et la gestion des personnes est l'aspect clé de notre croissance. Nous venons de conclure une session de définition des orientations et de vision de haut niveau pour le groupe à Dubaï. Les résultats confirment la nécessité d'accorder la plus grande attention à la gestion des talents et à l'acculturation.

Le rôle des ressources humaines :

Comment identifier de manière proactive les besoins en capacités pour notre prochaine phase de croissance ? Comment nous assurer que nous préparons nos collaborateurs à acquérir ces capacités à l'avance ? Comment donner la priorité au développement des talents internes plutôt qu'aux recrutements externes coûteux ? Nous sommes des investisseurs à long terme, et nous investissons dans nos collaborateurs. Comment créer le bon calibre de leaders avec notre ADN bien ancré ? Comment retenir nos bons éléments ? C'est un privilège d'être chez HH. Comment garantir des carrières passionnantes et gratifiantes, en tirant parti des diverses opportunités disponibles dans notre groupe ? Comment mettre le feu à nos collaborateurs - créer la passion et la performance ? Comment créons-nous, gérons-nous et fournissons-nous des données en temps réel sur les personnes pour permettre aux dirigeants de prendre des décisions éclairées en matière de personnel lorsque le besoin s'en fait sentir ?



Construire la bonne culture de gestion

Tout ne doit pas être fait par la seule communauté RH. Vous êtes des facilitateurs - les RH sont la responsabilité de tous. Votre travail consiste à convertir nos dirigeants en meilleurs gestionnaires de personnes et à leur donner les outils nécessaires pour y parvenir. Vous taisez-vous lorsque les dirigeants tuent la motivation, la passion et l'enthousiasme de nos collaborateurs ? Permettez-vous à nos dirigeants de créer et d'instiller la peur chez nos concitoyens ? Comment, en tant que gardiens de nos pratiques

RH, fournissez-vous un lieu sûr pour que les employés puissent exprimer leurs frustrations, leurs préoccupations, leurs questions et même leurs idées ? Par exemple, les stagiaires diplômés récemment déployés dans les entreprises. Veillez-vous à ce que leurs superviseurs les fassent participer, les fassent progresser et les encouragent à s'épanouir ? Voilà quelques-unes des questions sur lesquelles j'aimerais que la communauté RH de HH se concentre pendant votre session de stratégie.

Résultats de l'évaluation du leadership à 360 degrés

Nous avons institutionnalisé l'évaluation du leadership à 360 degrés après le processus inaugural de l'année dernière. Les résultats ont été très révélateurs, mais qu'avons-nous fait pour aider nos dirigeants à combler leurs lacunes en matière de leadership ? Comment pouvons-nous tirer parti de cette innovation ? Quelles interventions avons-nous mises en place pour garantir que les résultats de l'évaluation de cette année montrent une amélioration significative ? À quand la prochaine ?

Conclusion

Je considère les RH comme un rôle d'assurance - similaire à celui de l'audit, des finances et de la gestion des risques - nécessaire pour faciliter l'alignement sur une culture d'entreprise commune et sur les meilleures pratiques de gestion du personnel à l'échelle du Groupe. Nous mettrons donc en place un processus permettant à nos responsables RH de faire remonter les problèmes critiques de personnel non résolus dans leurs entreprises sans craindre d'être subjugués par leurs supérieurs. L'évaluation des performances de nos responsables RH se fera donc avec une contribution importante du centre, et les sanctions prises à l'encontre de tout responsable RH devront être ratifiées par le centre afin de garantir que nos responsables RH sont dûment protégés et autonomes.

Notre organisation RH doit faire preuve d'un haut niveau de confidentialité sur les questions relatives au personnel. Les RH doivent faire preuve de franchise en guidant les chefs d'entreprise dans la prise de décisions relatives aux personnes - honnêteté - franchise - nous ne pouvons pas faire de compromis sur le capital humain et la culture. Les RH doivent faire preuve d'un haut niveau de prudence et de diligence, notamment lors des recrutements et des négociations. Nous devons nous assurer que nous faisons entrer les bonnes personnes dans l'organisation de manière à ne pas susciter la désaffection du personnel existant ou entrant en raison d'un mauvais placement - il faut que l'adéquation soit parfaite dès le départ ! Pour être honnête, aucun groupe ne devrait se rapprocher de Heirs Holdings en matière de développement complet et solide du personnel ou de lieu de travail agréable. Nous ne devons pas viser moins. Je vous souhaite le meilleur pour votre session de définition de l'agenda RH 2023 pour notre groupe. Le groupe Heirs Holdings dépend des résultats. J'attends avec impatience de recevoir les résultats clés pour notre considération au bureau du groupe.

Nos produits

▼ Tout savoir sur le E-Statement

Description:

E-Statement est un service qui vous permet de recevoir vos relevés de compte par mail selon votre préférence (journalier, hebdomadaire ou mensuel).

Avantages:

- Relevé reçu en temps réel où que l'on se trouve
- Possibilité de s'informer de sa situation financière aussi souvent qu'on le désire
- Facilitation dans le rapprochement quotidien des comptes bancaires
- Gain de temps pour prendre rapidement des décisions de gestion

Prix:

Le service E-Statement est facturé mensuellement à 1189 FCFA.

Conditions d'adhésion :

- Disposer d'un compte UBA
- Avoir une adresse E-mail valide
- Remplir le formulaire de souscription

Obtenez le **relevé bancaire**
de votre compte par email
24h/24 et 7j/j en souscrivant
à **eStatement** !



Tout savoir sur nos produits digitaux: le TPE

Description:

Le TPE est un terminal de paiement électronique qui facilite les paiements de biens et de services sur les sites marchands à l'aide de cartes de paiement émises par toutes les banques du réseau. Vous pouvez grâce à ces terminaux installés par UBA dans les magasins, les supermarchés et autres, faire vos opérations sans utiliser des espèces en toute sécurité.

Avantages:

- Augmentation des ventes : les acheteurs dépensent plus avec des cartes
- Satisfaction du client : les titulaires de carte seront flexibles de paiement
- Vitesse de paiement : Plus de files d'attente, plus de temps à perdre pour le remplissage des chèques
- Sécurité : Avec moins de liquidité, vous êtes moins ciblé pour les vols ou les braquages
- Gagnez des revenus sur les transactions 'Cash-back'. Cash out
- Éviter les problèmes d'encaisses.
- Réduire les flux d'encaissement
- Intégrer le programme de fidélité afin de permettre à tous porteurs de cartes UBA de passer faire des achats en bénéficiant des réductions même sur les articles non promotionnels .
- Intégrer le monde digital

Cible :

- Toute entreprise ou magasin offrant des biens et de services.
- Les commerçants doivent avoir un siège social, remplir un formulaire KYC et un formulaire de demande suivi des conditions requises pour le déploiement et avoir un compte pour le dépôt direct par le PDS assigné.

Les commerçants, les magasins, les PME, la chaîne de magasins de détail, la chaîne de distribution de grandes entreprises.

Commerçants / magasins : Supermarchés, Pharmacies, Informatique / IT & Alliés, Électronique, etc...

- Services : entreprises de messagerie, hôpitaux, nettoyage à sec, transports organisés, restaurants, établissements de restauration rapide, salons de beauté, hôtels, compagnies aériennes, magasins dans les aéroports, agence de voyage, location de voitures, etc.

- Pétrole : stations d'essence, marchands de pétrole, services de livraison de diesel, stations de vente de gaz, etc...

Conditions d'adhésion:

- Remplir le formulaire d'inscription
- Rédiger un courrier stipulant son désir d'acquisition de TPE
- Ouvrir un compte courant au nom de ladite structure dans les livres de la Banque et sous compte (sans agios).



UBA Inside

- ▼ Au sein de la Direction de Customer Service
- ▼ Présentation de l'Agence de Bacongo
- ▼ Promo Saint Valentin « Célébrez l'amour avec UBA Congo »
- ▼ Résultats du Challenge Saint Valentin en interne

Au sein de la Direction de l'Expérience Client

Avant de vous présenter la composition de cette direction, parlons des origines de la philosophie du client ou « Expérience client) au sein de la banque UBA.

Lancée en 2016 par le GMD/CEO de l'époque, la philosophie du client est née pour transformer l'approche de la Banque envers ses clients, s'engageant à devenir une institution véritablement centrée sur le client avec les besoins et les intérêts du client au centre de toutes les décisions commerciales. C'est ainsi qu'en 2021, le département « Expérience client » est créé pour piloter la culture « CX » (en signe en anglais) à travers le groupe. Ce département a pour mission entre autres de :

- utiliser la technologie pour améliorer et personnaliser l'expérience client sur tous les produits et canaux.

tirer parti du libre-service, du chat bot et de l'automatisation pour fournir un service efficace stimuler l'amélioration des processus et l'efficacité opérationnelle pour augmenter l'acquisition, l'activation et l'utilisation des clients sur tous les segments et canaux, la gestion des réclamations

Sa vision est d'offrir à la clientèle la meilleure expérience bancaire possible à travers tous les points de contact et rendre leur expérience mémorable.

A cet effet, l'expérience client a mis en place une charte de service composée de 7 points et signée par tous les membres du personnel en début de chaque année. La Charte de Service est régie par les sanctions applicables définies dans la grille des « Sanctions et des Récompenses » de l'expérience Client.

Pour question de précision, sachez que l'expérience client est différent du service client. Le service client est l'assistance et les conseils à un client sur les produits ou les services dont il a besoin tandis que l'expérience client est la somme de toutes les expériences à divers points de contact, entre un client et un fournisseur de produits et/ou de services, pendant toute la durée de leur relation. Le service client n'est donc qu'une partie de l'expérience globale du client.

Le Service Client est un élément du parcours du client, alors que l'Expérience Client est la somme de toutes les interactions du client avec la marque.

Enfin, l'expérience client est l'affaire de tous les membres d'une organisation donnée, chacun devant s'assurer que son intervention dans la chaîne de livraison de service ou produit apporte au client une satisfaction.



Portrait de la Responsable Expérience client

Titulaire d'un Master 2 en Marketing Management et Communication obtenu à AFI/UE de Dakar (Sénégal), Nancy Mpiere est aussi titulaire d'une certification ISO 9001 Lead implementer (PECB) suivi d'un certificat en tant que Customer Experience Specialist (CX University).

Elle entre dans le monde professionnel en travaillant dans l'aviation en tant que Chargée du Marketing à Dakar, au Sénégal, avant de rejoindre l'Institut Français du Congo en tant que Responsable de la communication. En Mars 2017, Nancy MPIERE rejoint la grande tribu UBA où elle occupe respectivement les postes de Responsable Marketing et Communication Institutionnelle (MCC), Responsable Marketing et Responsable de l'Expérience Client. En Avril 2021, elle prend la tête de la Direction Expérience client.

Porte-parole des clients au sein de la banque, Nancy pilote l'écoute client et veille à ce que les besoins et attentes des clients soient pris en compte dans les procédures de la banque. Elle cherche à concilier les objectifs de l'entreprise et les attentes des clients.

Esprit d'équipe, ténacité et rigueur saupoudrés de sens de l'humour sont des atouts qu'elle met au quotidien dans la réalisation de ses tâches.

Passionnée de voyage, de lecture, de musique et de cuisine, elle aime souvent dire que « Le client n'est pas un portefeuille sur pieds mais un être composé d'émotions ! Le client pourra oublier ce que vous lui aurez dit mais il n'oubliera jamais les émotions ressenties lors de l'interaction avec vous, laissons de bons souvenirs aux clients que nous sommes appelés à côtoyer » .

Organisation de la direction de l'expérience client

Nancy Mpiere
Responsable Expérience client

Kardelie Grâce Ebenga
Chargé de l'amélioration
continue

Présentation de l'Agence de Bacongo

Ouverte en Novembre 2014, l'agence de Bacongo est la quatrième à voir le jour dans le réseau de UBA Congo. Elle a eu comme premier chef d'agence, Rotarchy Chancel Mbemba, de 2014 à 2018.

Dès Janvier 2019, Mick Jardel Mabiata prend les rênes en tant que Chef d'Agence et dirige désormais une équipée composée de 15 staffs dont le chef d'agence lui-même , et 10 agents de vente direct (AVD) :

Chef des Opérations (BOM): Letsigo Arnaud

Agent de transfert des fonds (FTO): Karl Akouango

Chef de caisse (Cash Officer): Grâce Miombe

Gestionnaire des comptes Particuliers (RO Personnal Banking): Amandine Litsoki

Gestionnaire des comptes PME/PMI (RO SME): Ben Avoung

Gestionnaire des comptes , chargé de crédit aux particuliers (RO Consumer Lending): Edoxie Mabiata

Caissiers (Tellers): Mvoumou Darèche, Massengo Aurore, Massamba Arnaud, Raphaëlle Doless Labat, Thini Essouebe

Chargée de la clientèle (CSO): Maria Mambou et Mifa Etoo

Contrôleur Interne : Van N'kobessa

Célébrez l'amour avec UBA



Partage la vidéo de la promo* à partir de notre page Facebook ou LinkedIn et tente de gagner un dîner en amoureux pour la soirée de la Saint Valentin.

*Offre réservée aux Staffs UBA



Scanner pour télécharger La nouvelle application mobile UBA ou utiliser bit.ly/nouvelUBAmobile

www.ubacongobrazzaville.com
Africa, USA, UK, France, UAE
Africa's Global Bank

Célébrer l'amour avec UBA

Comme chaque année à la même période, la banque UBA n'a pas manqué de démontrer son attachement à sa fidèle clientèle en proposant une campagne spéciale autour de la célébration de la Saint Valentin. La promotion « célébrer l'amour avec UBA » a consisté à récompenser les clients effectuant un dépôt minimum de 200.000 FCFA au cours du mois de février, par un dîner pour deux ou un repas familial pour quatre personnes.

Grâce à deux tirages au sort organisés les 10 et 23 février, huit clients chanceux ont remporté les prix proposés.

Un challenge a aussi été organisé en interne pour récompenser les agents qui ont relayé la campagne sur leur profil sur les réseaux sociaux. Un moyen de primer les ambassadeurs pour leur engagement dans la promotion de nos activités.

Célébrez l'amour avec UBA
Organisés de la Banque Saint Valentin

Prénom	Nom	Prise de dépôt	Montant
1	Bona Pats	Heraklion	200.000
2	Joseph Ndabire	Ngazun	200.000
3	Samuel Ngarigi	Ngazun	200.000
4	Johanna Ngarigi	Ngazun	200.000
5	Yvonne Ngazun	Ngazun	200.000
6	Max Ndiye (Ngarigi)	Ngazun	200.000
7	Josephine Ndiye	Ngazun	200.000
8	Max Ndiye	Ngazun	200.000

La nouvelle application mobile UBA
bit.ly/nouvelUBAmobile

Célébrez l'amour avec UBA
Faites un dépôt minimum de 200.000* et tentez de gagner un dîner pour deux

Liste des gagnants du premier tirage de la Promo

Nom	Ville	Prix
FABRICA ESTELLE BEBECA	Brazzaville	1 Dîner pour 2 au Grand Hotel de Brazzaville
IMAZZI IRAGO SACHA SANTI ELIA	Brazzaville	1 Dîner pour 2 au Grand Hotel de Brazzaville
FERDINAND YVON LINDAL	Pondichéry	1 Dîner pour 2 au Grand Hotel de Brazzaville
ANDRÉY TANGHELO LOIC EMMANUEL	Pondichéry	1 Dîner pour 2 au Grand Hotel de Brazzaville

La nouvelle application mobile UBA
bit.ly/nouvelUBAmobile

Célébrez l'amour avec UBA
Faites un dépôt minimum de 200.000* et tentez de gagner un repas pour 4

Liste des gagnants du deuxième tirage de la Promo

Nom	Ville	Prix
FRANÇOIS ANDRÉ PIERRE	Brazzaville	1 Repas pour 4 personnes au Grand Hotel de Brazzaville
OSCAR OUSSEY	Brazzaville	1 Repas pour 4 personnes au Grand Hotel de Brazzaville
YVONNE NDIYE	Brazzaville	1 Repas pour 4 personnes au Grand Hotel de Brazzaville
YVONNE NDIYE	Brazzaville	1 Repas pour 4 personnes au Grand Hotel de Brazzaville

La nouvelle application mobile UBA
bit.ly/nouvelUBAmobile

Vocabulaire bancaire

PIN (Numéro d'Identification Personnel)

Un numéro d'identification personnel (PIN) est créé et utilisé comme un code d'accès aux finances de votre carte. Le code PIN de votre carte est comme une signature ; il vérifie votre identité lorsque vous retirez de l'argent ou faites des achats avec votre carte. Lorsque vous activez votre carte, vous devez définir le code PIN de votre carte. Pour une sécurité maximale, évitez d'utiliser des éléments de votre date de naissance, votre adresse ou des chiffres répétés.

NOS CONTACTS

- ☎ 06 697 23 32 / 06 696 99 90 / 06 697 23 13
- ✉ cfcubacongobzv@ubagroup.com
- 🌐 www.ubacongobrazzaville.com
- 🏠 Via la boîte à suggestions en agence

