

# KOUADIO ALEXANDRE N'DRI

Directeur de Succursale Nsia Banque Sénégal

## « Nous faisons de la qualité de service le cœur de toutes nos actions »



Nsia Banque Sénégal est une banque solide et pérenne, avec des fondamentaux robustes, qu'il nous appartient de renforcer davantage. C'est ce qu'a confié Kouadio Alexandre N'DRI, qui dirige l'établissement financier depuis maintenant neuf mois. Dans cette interview, il s'engage à intensifier la présence de la banque sur le marché des particuliers et des entreprises, avec une attention particulière portée aux Pme/Pmi. Pour cela, il dit compter sur une équipe managériale compétente et expérimentée, ainsi que sur des collaborateurs jeunes, bien formés et engagés, qui partagent et portent cette vision.

**- Monsieur le Directeur, vous avez pris les rênes de la Nsia Banque Sénégal depuis neuf mois. Comment comptez-vous faire pour consolider les activités de la banque dans un environnement financier devenu de plus en plus concurrentiel ?**

La concurrence est intense et ne faiblira pas. Il faut apprendre à composer avec. Pour ma part, je la considère comme une source de motivation et d'innovation supplémentaires. Notre modèle économique mettra désormais l'accent sur le financement des entreprises, en particulier des Pme/Pmi, avec une offre de services financiers sur mesure, que nous avons enrichie cette année par des services non financiers, afin de jouer pleinement notre rôle d'éducateur financier.

Nous sommes bien conscients qu'évoluer dans un environnement aussi concurrentiel, où les acteurs rivalisent d'innovations, exige que la qualité de service soit notre principal facteur de différenciation. C'est pourquoi nous faisons de la qualité de service le cœur de toutes nos actions, comme en témoigne notre certification ISO 9001.

Notre proximité avec la clientèle constituera sans aucun doute, un facteur clé de distinction par rapport à la concurrence. Nous enrichissons constamment notre offre en diversifiant nos canaux de distribution, tant physiques, à travers nos nouvelles implantations, que digitaux, avec la plateforme monétique adossée à Visa qui renforce la performance de nos cartes bancaires à l'international, ainsi que les Gab et Tpe récemment installés. De plus, la maintenance évolutive de notre plateforme de banque en ligne est en cours, afin d'améliorer encore la satisfaction de nos clients.

**- Nsia Banque Sénégal est dans une nouvelle phase d'expansion avec des approches inno-**

**vantes pour créer de la valeur ajoutée. Quelle est la stratégie de croissance de la banque dans les prochaines années ?**

À l'image de notre groupe, nous sommes une banque solide et pérenne, avec des fondamentaux robustes, qu'il nous appartient de renforcer davantage.

Cela passera nécessairement par la fidélisation de notre clientèle existante et la conquête de nouveaux segments, grâce à une approche commerciale à la fois agressive et ciblée.

Cette approche s'appliquera autant au segment des entreprises, qu'au marché des particuliers et des très petites entreprises, avec comme objectif, l'accroissement de notre produit net bancaire (Pnb), l'amélioration de notre part de marché et le renforcement de notre positionnement.

Dans ce contexte, la rentabilité de nos financements face à des ressources de plus en plus rares et coûteuses, l'amélioration continue de l'expérience client, la gestion maîtrisée des risques, et la valorisation de l'image de marque de la banque seront des priorités majeures.

Évidemment, tout cela repose sur l'engagement de nos collaborateurs, dont le renforcement des compétences et l'amélioration des conditions de vie sont au cœur de notre dispositif.

**- L'EXPÉRIENCE CLIENT, LA GESTION MAÎTRISÉE DES RISQUES, ET LA VALORISATION DE L'IMAGE DE MARQUE DE LA BANQUE SERONT DES PRIORITÉS MAJEURES ».**

**Le financement du segment Tpe/Pme reste une grande préoccupation dans le secteur financier et économique. Comment Nsia Banque Sénégal entend-elle apporter des réponses appropriées à cette lancinante problématique ?**

Les Pme/Pmi jouent un rôle incontestable en tant que mo-

teurs de la croissance dans nos économies. Pourtant, l'accès de ce segment au financement bancaire classique demeure un défi majeur.

Chez Nsia Banque Sénégal, filiale du Groupe panafricain Nsia, reconnu pour son engagement dans la promotion des Pme et de l'entrepreneuriat, nous avons mis en place plusieurs initiatives stratégiques pour répondre à cette priorité. Celles-ci incluent des conventions de financement avec des organismes internationaux et régionaux, tels que la Sfi et l'Agf, ainsi que des partenariats avec des structures de soutien et d'accompagnement telles que le Fongip, la Der et l'Adepme.

De plus, nous proposons des solutions de crédit sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques des Pme/Pmi, à travers des programmes dédiés (Pp Cautions sur marché, Avances sur facture, Escompte de traites, etc.).

Ces actions traduisent notre engagement à soutenir efficacement ce segment essentiel de l'économie sénégalaise.

**- La lenteur dans la cadence de traitement des réclamations est souvent déplorée par la plupart des clients du secteur bancaire. Que leur répondez-vous pour le cas de la Nsia Banque ?**

La gestion des réclamations dans le secteur bancaire est souvent perçue comme lente, et nous en sommes conscients. Cependant, il est important de souligner que l'un des principaux défis réside dans le manque de coordination entre les différentes banques. Lorsqu'une transaction échoue chez un guichet automatique d'une banque partenaire, il nous



**«LA CONFORMITÉ JOUE UN RÔLE ESSENTIEL DANS LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES CLIENTS AU SEIN DE NSIA BANQUE ».**

?

La conformité joue un rôle essentiel dans le renforcement de la

protection des clients au sein de Nsia Banque. Elle consiste à s'assurer que toutes les actions de la banque respectent les législations bancaires, financières, ainsi que les normes internes et déontologiques. Cette vigilance est fondamentale pour protéger les intérêts de la clientèle, qui constitue l'actif central de l'activité bancaire.

Premièrement, la conformité assure la prévention des fraudes en mettant en place des systèmes de contrôle stricts, pour identifier et bloquer toute activité suspecte, garantissant ainsi la sécurité des fonds et des transactions des clients.

Deuxièmement, elle veille à ce que les informations fournies aux clients soient transparentes et conformes à la réglementation, évitant toute ambiguïté ou pratique trompeuse. Cette clarté permet aux clients de prendre des décisions éclairées.

Troisièmement, avec l'essor du numérique, la gestion des données personnelles est devenue un enjeu crucial. La conformité garantit la sécurité et la confidentialité des informations des clients, en veillant à ce qu'elles soient protégées contre tout usage abusif ou non autorisé.

Enfin, en cas de litige, la conformité assure que les clients disposent de mécanismes de recours transparents et équitables, en accord avec les lois en vigueur.

Ainsi, la conformité ne se limite pas à une obligation réglementaire, mais constitue un véritable levier pour renforcer la confiance, fidéliser les clients et garantir un environnement sécurisé et éthique.

est souvent difficile d'obtenir un retour rapide, ce qui allonge les délais de traitement.

En outre, l'organisation interne des circuits de gestion des réclamations peut parfois contribuer à ces retards, un constat partagé par de nombreuses banques.

Chez Nsia Banque, nous travaillons activement à optimiser ce processus, afin d'améliorer la réactivité et la satisfaction de nos clients, tout en cherchant, par ailleurs à renforcer la coopération avec nos partenaires bancaires pour fluidifier les échanges.

**- Le modèle de la banque est entrain de connaître un autre tournant avec le développement de la digitalisation des produits et services. Comment la Nsia Banque amorce-t-elle cette transition numérique ? Par rapport à votre réseau, quels sont les avantages comparatifs de cette digitalisation ?**

La digitalisation est déjà une réalité incontournable dans notre

environnement bancaire, portée qu'elle est, par l'accès croissant à Internet et l'émergence des Fintech. Nous sommes pleinement engagés dans cette transition avec des projets structurants pilotés par le Groupe, et qui visent à moderniser notre infrastructure informatique (SI) pour intégrer des services digitaux en constante évolution.

En parallèle, nous développons nos propres produits et services digitaux à forte valeur ajoutée, tout en nouant des partenariats stratégiques avec des Fintech pour offrir des solutions innovantes à nos clients. Cette digitalisation nous permet non seulement de renforcer notre proximité avec nos clients, mais aussi de simplifier leur quotidien, en leur offrant des services plus accessibles, rapides et adaptés à leurs besoins

**- La conformité occupe une place importante dans le dispositif organisationnel de la banque. En quoi la conformité pourrait-elle jouer un rôle pour le renforcement de la protection des clients**