

Les services de banque à distance, solution idoine dans un contexte socio-économique perturbé par la crise sanitaire et sécuritaire : Expérience de PEPELE Mobile et TMB NetBank de la TMB en ville de Beni/ Nord-Est de la DR Congo

Résumé

Ce travail se propose l'objectif de dégager l'avantage manifeste dont le client TMB en ces jours jouit avec la mise à sa disposition de ces nouveaux produits digitaux dont le « PEPELE Mobile » Banking Money de la TMB (plus consommé par les fonctionnaires de l'Etat) et le TMB NetBank très bien accueilli par la catégorie des fonctionnaires des organismes humanitaires et internationaux dont la MONUSCO.

Il a été effectué grâce aux méthodes analytique et statistique appuyées par les techniques documentaires, d'interview et de sondage.

Il en ressort que la digitalisation des services bancaires impacte significativement sur la qualité de service attendue de ses clients. PEPELE MOBILE consommée plus par la catégorie des fonctionnaires de l'Etat se révèle comme facteur désengorgeant des Agences de TMB car bon nombre dénouent désormais leurs opérations si pas au ATM de la TMB alors auprès des cash points de AI.

Par ailleurs, TMB NetBank vient de réussir le pari de rendre les clients auto producteurs des services basiques (consultation et téléchargement de son extrait de compte, opérations des virements, voire transferts sortants, commande chéquier ou carte bancaire, suivi aisé de son échéancier), situation qui se révèle appropriée avec le contexte pandémique actuel qui fait de la distanciation sociale le geste barrière le mieux indiqué pour l'espèce humaine. Évidemment qu'il en va de mieux pendant les moments tendus des villes mortes et des manifestations à la suite des massacres de la population dans la région de Beni/Nord-Est de la RD Congo.

Mots clés : Banque à distance, Mobile Money Banking dont Pepele Mobile et banque en ligne dont TMB NetBank

Date of Submission: 29-04-2021

Date of Acceptance: 13-05-2021

I. Introduction

A ces jours de crise planétaire jamais vécue par les contemporains, la distanciation sociale se révèle être un des gestes les plus salutaires pour la survie de l'espèce humaine. Après des moments les plus durs qui ont vu les gouvernements de presque tous les pays imposer un confinement total lorsqu'un premier trimestre de l'année 2020 ; d'où, l'économie planétaire s'est par conséquent effondrée avec l'arrêt de tout. Décision qui s'est révélée inefficace lorsque la maladie pandémique s'est révélée pérenne jusqu'à ces jours avec des conséquences tragiques à terme statistiques des morts au niveau de tous les continents, en tête d'affiche l'occident dont les Etats-Unis demeurent la grande victime. Ainsi à l'absence de travail, les populations du monde se sont vues frappées d'une crise économique sans précédent de notre contemporain, que les Etats ont été contraints à l'allègement de ces mesures barrières de confinement pour laisser ouvrir les trafics commerciaux progressivement selon les secteurs considérés indispensables. Parmi lesquels le secteur bancaire qui, particulièrement en R.D. Congo n'avait jamais fermé ses portes, si ce n'est de réduire les volumes horaires et intégrer l'observance stricte des gestes barrières dont « la distanciation sociale (au moins un mètre), le port de masque et le lavage par eau ou usage des produits désinfectants » afin de réduire la contamination de ce virulent virus, le COVID-19.

La revitalisation du système bancaire congolais depuis quelques années par l'Etat et les opérateurs économiques du secteur bancaire a permis la prolifération dans ce secteur d'activité, des institutions bancaires qui ont accru la concurrence dans ce secteur. Ces institutions bancaires sont appelées à la conquête des clients pour demeurer en compétition, alors que chacune d'elles se propose des stratégies pour assurer l'équilibre des flux et ainsi créer une synergie positive des opérations. En outre, il faudra après que la conquête ait eu lieu, étudier les mécanismes nécessaires permettant la rétention de cette clientèle, appelée à évoluer dans un système de compé-

tion. Voilà pourquoi toutes les banques commerciales se veulent orientées vers les clients en comprenant que leurs tâches ne consistent pas seulement à gérer les produits et services, mais des relations. Elles ne s'arrêtent pas à la vente réalisée mais à entretenir et à fidéliser leurs clientèles en leur offrant un service de bonne qualité et performant. Ainsi, les récentes études ont montré que la clé de la réussite pour les entreprises plus performantes est de savoir comment satisfaire les besoins et les désirs des clients visés, en s'appuyant sur les offres plus compétitives.¹ La Trust Merchant Bank, TMB en sigle, en tant que l'une des banques implantées dans la ville de Beni, évoluent dans un environnement concurrentiel, n'est pas épargnée des impératifs liés à la maximisation de la satisfaction de la clientèle. Pour ce faire, elle est appelée à prendre des stratégies pour se maintenir face à cette concurrence farouche qui agit dans le secteur bancaire et doit offrir des services de bonne qualité pour que sa clientèle en soit satisfaite et ce, dans le but de rendre la banque performante.

C'est dans cette optique que la TMB, au-delà de la mise en place des mesures actuellement universelles se retrouve avec deux produits innovants qui tombent au point nommé dans un domaine de services financiers de « *Banque à distance* ».

Dans notre étude, il est question de relever ces efforts innovants mis en place par la TMB dans l'optique FINTECH et leurs rendements afin de faire de ses clients plus autonomes de ses services bancaires. La bancarisation des Congolais restant au cœur de la stratégie d'expansion de cette institution, ces dernières années l'ont vu investir dans la révolution digitale en rendant disponible deux produits : la nouvelle plateforme **NetBank** et **Pepele Mobile**.

Par inclusion financière, elle entend redonner aux Congolais la confiance dans le système bancaire tout en leur rendant des utilisateurs autonomes et les accompagner dans leurs projets d'avenir.

En choisissant d'aborder ce thème si crucial à terme de son importance dans l'actualité COVID-19 car il n'y est d'aucune transaction dans notre économie marchande qui ne fasse impérativement appel à l'usage de la monnaie, généralement physiquement à travers les papiers monnaies (monnaie fiduciaire) ou alors les instruments qui véhiculent la monnaie scripturale comme les chèques et les ordres de virement voire des procurations dont font quotidiennement recourt les banques dans leur gamme des services financiers classiques.

Afin de rendre les comptes accessibles de partout et à n'importe quel instant à leurs avoirs en banques commerciales, les dispositifs des cartes bancaires étaient les seuls instruments d'innovation mis en place par les institutions financières il y a peu. « Ceci au point que ces dernières années, les paiements par carte ont connu une croissance telle que la carte est devenue le premier moyen de paiement en occident essentiellement »². « Tous les ans, le nombre et le montant des opérations réalisées par carte augmentent fortement. En France, par exemple, le pays a enregistré en 2008 déjà 52 millions de cartes en circulation qui réalisent plus de 5 milliards d'opérations par an. La part du marché de la carte qui s'élevait à 40 % contre 27 % pour le chèque. A nos jours il est clair que la tendance s'est déjà creusée davantage en faveur des outils électroniques »³.

Ce travail par contre se circonscrit dans le cadre de développement en ingénierie bancaire à l'air de la dématérialisation monétaire et de ce fait de certains services de **Banque à distance** pour mieux s'adapter à l'environnement technologique actuel.

Avec toutes ces considérations, il nous convient de nous lancer finalement de questionnement suivant :

Pourquoi a-t-il été opportun pour la TMB de se lancer dans la démarche de la révolution digitale au travers les deux produits d'étude ? Ces produits ont-ils influencé positivement la qualité de service que la TMB offrirait à sa précieuse clientèle ? Y'a-t-il de segments de sa clientèle qui s'approprieraient les deux produits innovants ?

Avec l'allure des afflux des clients que regorgent au quotidien les agences TMB que le Pepele Mobile et TMB NetBank se révèlent comme des offres appropriées afin de contribuer significativement au désengorgement. En outre, le Pepele Mobile permet à la Banque de réduire ses coûts de déploiement de ses équipes lors des paies mensuelles des fonctionnaires de l'Etat, et ce grâce à l'accroissement des Agents indépendants (avec eux leurs cash points) sur qui elle s'appuie d'un côté.

De l'autre côté, les clients pépélisés y gagneraient en dénouant les transactions rapidement également auprès des AI ou aux DAB de la Banque sans avoir besoin d'une éventuelle carte bancaire.

Quant à l'usage de TMB NetBank par les clients, ces derniers y gagnent à terme de temps d'exécution des transactions quel que soit l'heure et le lieu où se situent les utilisateurs, ainsi ils deviennent autonomes à l'essentiel de services financiers dont ils bénéficient.

Notre étude s'étend de Janvier 2020 pendant que les deux produits de Banque à distance en investigation étaient déjà encours de commercialisation. Il sera question des clients du réseau TMB où qu'ils se situent dès lorsqu'ils

¹ KOTLER, P. et DUBOIS, B., *Marketing management*, 10^{ème} éd Publi-Union, Paris, 1998, p.37

² BEGUIN J.M. et BERNARD A, *L'essentiel des techniques bancaires*, Editions d'organisation, Paris 2008, p.52

³ MONNIER P. et MAHIER LEFRANCOIS S, *Les techniques bancaires, Pratiques – Applications corrigées*, Edition Dunod, Paris 2008, p. 78.

sont souscripteurs et usagers de ces produits, ou l'un d'eux, et cela en RD Congo ou en-dehors du territoire national.

II. Cadre conceptuel

- **Banque à distance (banque par téléphone, par internet)⁴**

Alors que l'économie monétaire se développe aussi bien en Afrique subsaharienne qu'en Inde, seulement une petite portion des flux financiers est facilitée électroniquement. Le téléphone mobile fait partie de grands terminaux qui favorisent la distribution de masse – terminal d'argent liquide/ porte-monnaie électronique/carte.⁵

La Banque à distance permet d'effectuer des interrogations de compte, des virements (internes ou externes), d'éditer des RIB, de simuler en ligne un prêt, d'avoir des devis d'assurance, de télécharger l'historique de ses comptes, d'obtenir des renseignements sur les produits et services. Les sites de **banque à distance** sont également des interfaces privilégiés pour communiquer avec le client et lui permettre de prendre contact avec un conseiller.

De nos jours, la banque à distance est à mesure de faciliter également le passage des ordres de bourse, permet d'accéder à son portefeuille, de suivre la valorisation des contrats d'assurance-vie détenus par exemple.

La Banque à distance c'est également l'utilisation du téléphone portable qui permet d'effectuer des opérations courantes mais aussi de recevoir des SMS d'alerte.

Enfin, les banques développent par ailleurs des offres complémentaires pour sécuriser les paiements sur internet (générer des cartes à usage unique de sorte que le numéro qui est communiqué lors d'une transaction n'est pas le numéro de la carte physique). Ces offres sont source de commission et diminuent le risque de fraude dont pourraient être victimes des clients que la Banque devrait alors indemniser.

- **Pepele Mobile⁶**

Pepele Mobile est la solution de Mobile Banking Made in Congo de la Trust Merchant Bank. PPLM, un compte en banque accessible sur n'importe quel type de téléphone, fait de la TMB la première banque digitale en RDC. Multi réseau, Multi canal, multi devise, multi langue, il permet d'effectuer de nombreuses opérations sans se rendre obligatoirement en agence.

Plus de trois mille agents indépendants PEPELE Mobile sont opérationnels sur le réseau le plus large du pays. Sélectionnés pour leur accueil, leur professionnalisme et la relation de confiance qui les unit à leur quartier, ils constituent l'un des moteurs du développement contenu de PPL M et de la TMB. Répartis sur tout le territoire, les points focaux PPL M assurent le suivi des AI au quotidien. Proposer des services qui fonctionnent parfaitement, assurer un suivi des opérations efficace et offrir une facilité d'utilisation aux clients est la base sur laquelle PPL M construit son expansion. En plus des investissements qui se poursuivent pour ces objectifs initiaux, le produit intègre aujourd'hui de nouvelles fonctionnalités pour une expérience digitale toujours plus riche.

L'auto-inscription facilite l'accès à un compte PPL M via l'application mobile sur smartphone ou sur internet, le client peut ouvrir son compte seul, en quelques étapes. Lors de l'inscription à PPL M, un IBAN intégrant le numéro de téléphone est automatiquement généré. Cette nouveauté permet désormais à tous les clients PPL M de recevoir des transferts internationaux par SWIFT.

Parallèlement, grâce au partenariat conclu avec la messagerie financière instantanée internationale MAKURU, les clients peuvent recevoir directement sur leur compte mobile, de l'argent en provenance de certains pays de la Zone SADC (Southern African Development Community – Communauté de Développement d'Afrique Australe) à savoir l'Afrique du sud, le Botswana et la Zambie auxquels s'ajoutent le Royaume-Uni : une collaboration qui devrait en amener d'autres.

Il sied de noter également que la carte de débit PPL M, lancée en 2018, complète cet écosystème. Le client peut désormais payer chez le commerçant de son choix ou retirer de l'argent sur tous DAB, en RDC et partout dans le monde.

TMB NetBank⁷ : toujours plus loin, toujours plus proche.

En repensant en profondeur son produit TMB Net Bank, la TMB avait à cœur de proposer à ses clients une solution à la hauteur de ses ambitions en matière d'internet banking. La migration iso fonctionnelle vers la plateforme digitale oracle, garantit à ses clients utilisateurs plus de rapidité, de possibilités, une meilleure connexion et une intégration au Care Banking system de la Banque. Après notre étude minutieuse de ce produit,

4 JESSEL J. et MENDE P., *Société générale – secrets bancaires*, Ed. Larcier, 2010

5 Fonds de coopération économique Inde-Afrique, *Inclusion et intégration financiers à travers les paiements et transferts mobiles*, Banque Africaine de Développement, Ghana, 2013, p30

6 <https://www.pepele.cd>

7 Rapport annuel 2018, Trust Merchant Bank, p. 41.

nous sommes à mesure à ce niveau de faire un tour d'horizon de toutes nouveautés autour de ce produit, une application sur Google Play store et Apple App Store tels que vécus par nos enquêtés qui en sont utilisateurs.

III. Démarche méthodologique

Dans le cadre de la présente étude, les méthodes tant analytique que statistique nous ont été de grande utilité. Nous avons eu à analyser les informations ainsi que les données récoltées dans leurs moindres détails avec la première, la seconde nous a permis à quantifier et chiffrer les résultats de notre recherche et de les présenter sous forme des tableaux statistiques.

Pour y parvenir, nous avons eu à recourir aux techniques documentaire, d'interview et de sondage. Grâce à la technique documentaire, nous avons consulté des ouvrages, revues, rapports, internet et autres documents en rapport avec notre sujet.

La technique d'interview nous a été utile dans la collecte des informations complémentaires auprès de nos clients enquêtés.

Avec un questionnaire destiné à nos clients TMB usagers d'au moins un de ces services.

En outre, la TMB a attiré notre attention dans son engagement à innover davantage dans le domaine de notre recherche, Service de Banque à distance.

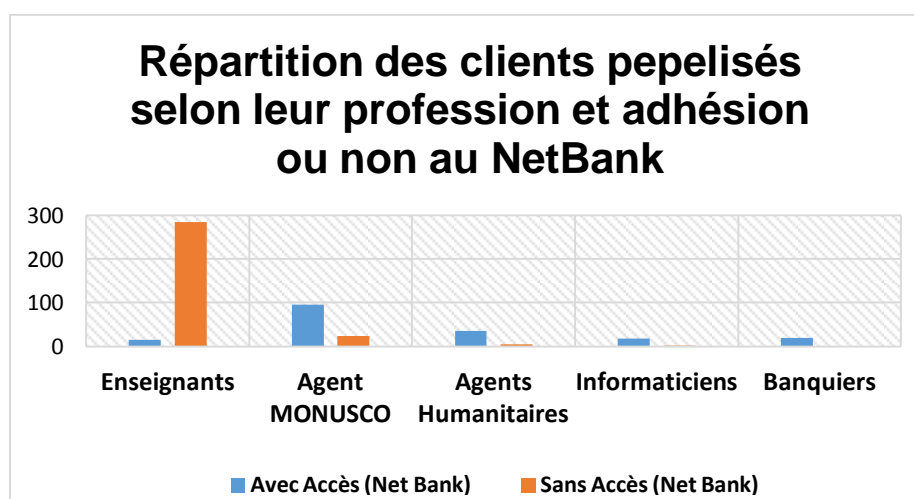
IV. Résultats

TMB NetBank et PPL M placent la TMB au rang de prestigieux des banques digitales en RD Congo. Pour prétendre que la TMB rivalise au mieux avec les grandes banques mondiales dans ce domaine digitale, il est temps de faire parler les réalités vécues par la clientèle TMB face aux défis numériques leur proposés.

Tableau I : Répartition des clients pépélisés selon leur profession et adhésion ou non au Net Bank

	Avec Accès (Net Bank)	Sans Accès (Net Bank)	Total
Enseignants	15	285	300
Agent MONUSCO	96	24	120
Agents Humanitaires	36	4	40
Informaticiens	18	2	20
Banquiers	20	0	20
Total	185	315	500

Visualisons ces données sur le graphique suivant :



De ce tableau il ressort que parmi les 500 clients de la banque contactés, 185 utilisent le Netbank en plus de l'accès PPL. Ce qui est un score moins négligeable vu qu'il s'agit d'un nouveau service payant (à prix accessible de 10 dollars américain l'an) et qu'il implique l'usage des outils technologiques à prix honorés (Android, tablette, ordinateurs) qui doivent avoir un accès internet lors de l'usage. Ces derniers critères rendent privilégiés les clients évoluant dans le secteur humanitaire dont les agents de la MONUSCO (71,3 % des clients usagers de ce service).

A l'autre extrême se trouve la catégorie constituée d'enseignants (8,10 % des usagers de ce service déjà).

En parallèle, cette dernière est la plus représentative (60 %) de nos enquêtés par rapport au produit PPL Mobile soit 300 de nos 500 enquêtés. Toutefois force de constater que seulement 5 % de ces Enseignants se sont faits enrôlés sur NetBank.

Plusieurs raisons concourent ce contraste dont :

✓ La quasi-totalité de ces enseignants y ont été poussé à l'adhésion par la banque pour y percevoir facilement leurs salaires mensuels. Grâce à PPL M, les enseignants dénouent leurs transactions en-dehors des agences ou guichets habituels. Ainsi, ils ont autres choix d'accès à leurs comptes depuis les différents cash point PPL Mobile (chez BAKAT, CREPAC, Papeterie DOXA, etc.) et surtout depuis le DAB de la TMB, et cela 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Ce qui représente un avantage réciproque de taille grâce à cette ingénierie financière.

✓ L'aspect payant du NetBank et son exigence d'accès internet, le fait pour les Enseignants de n'avoir à recourir à la banque que pour récupérer les salaires à valeur moindre que leurs besoins au quotidien font d'eux les moins intéressés du NetBank et de ses avantages,...

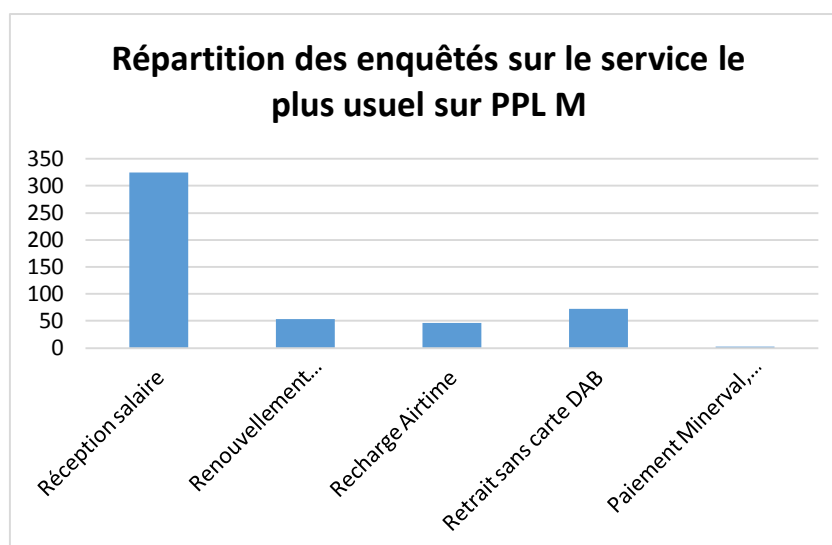
En outre ceux qui adhèrent à ce service soutiennent en quasi-totalité y être suite à l'avantage incontestable de ces services à distance s'il faut considérer la fameuse mesure de distanciation sociale désormais d'application dans les rapports humains à nos jours. Or personne n'ignore le fait que la banque soit un lieu d'attroupement que NetBank et PPL M relèvent tant soit peu déjà ce défi de désengorgement des agents TMB.

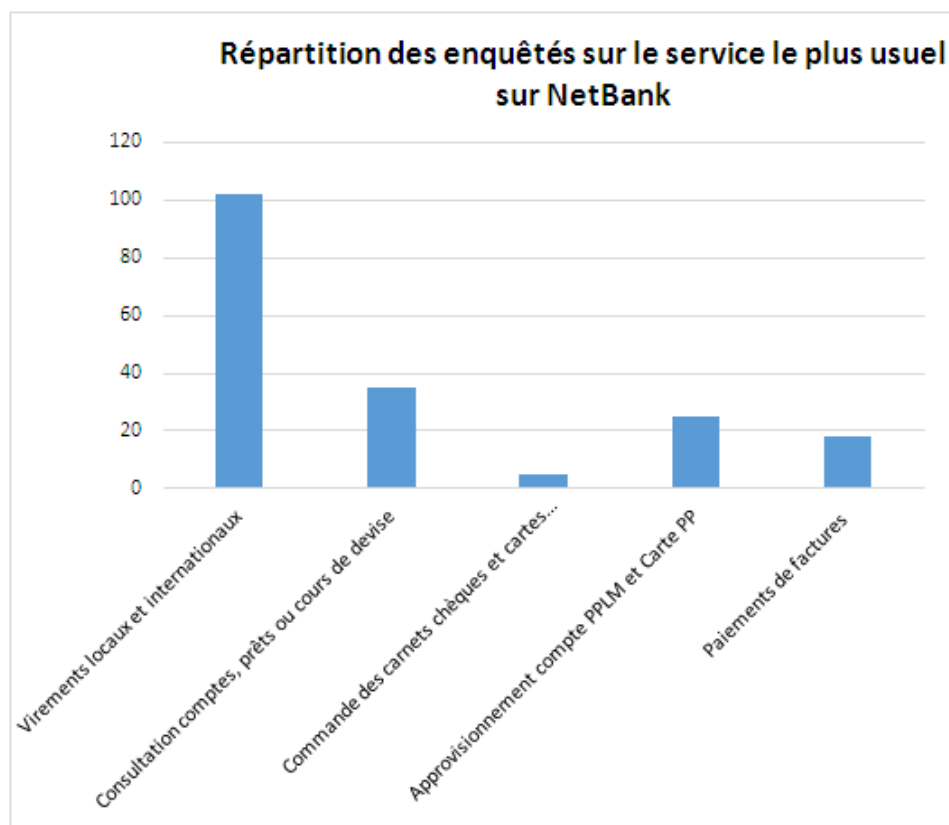
Tableau II. Répartition des enquêtés sur le service le plus usuel sur PPL M

Pepele Mobile	Effectif	NetBank	Effectif
Réception salaire	325	Virements locaux et internationaux	102
Renouvellement Canal +	54	Consultation comptes, prêts ou cours de devise	35
Recharge Airtime	46	Commande des carnets chèques et cartes bancaires	5
Retrait sans carte DAB	72	Approvisionnement compte PPLM et Carte PP	25
Paiement Minerval, énergie, impôts et taxes	3	Paiements de factures	18
Total	500	Total	185

Source : Nos enquêtes

Visualisons cela sur les graphiques ci-dessous :





Eu égard ces statistiques, l'essentiel des clients TMB adhérents au PPL M, y sont pour se faire payer leurs salaires respectifs soit 65 % de nos enquêtés. Par ailleurs, 14 % de ces abonnés profitent la facilité innovante qu'offrent les DAB de la TMB où les retraits PPL M s'y effectuent même sans carte bancaire. Les catégories suivantes et non négligeables renouvellent leur abonnement Canal + et se rechargent en crédits téléphoniques essentiellement grâce à l'usage de l'application Pepele.

En outre de 185 clients également utilisateurs de NetBank, plus de la moitié (55 %) sont intéressés par la fonctionnalité leur permettant d'opérer des virements tant locaux qu'internationaux depuis leurs portables, tablettes voire ordinateurs. Ils sont suivi des utilisateurs qui font usage de NetBank principalement pour être à jour par rapport à l'état de leurs comptes soit pour en savoir le solde, leurs DAT, leurs échéanciers des prêts ou encore les cours de change (18 % des clients). L'avant dernière catégorie profitent de NetBank essentiellement pour approvisionner leurs comptes PPL M ou carte PP afin d'opérer par la suite sur le DAB ou effectuer des paiements en ligne. En fin, 5 utilisateurs avouent se servir de NetBank pour s'équiper en chèquiers, cartes bancaires.

V. Discussions

En offrant ses services à distance, via PEPELE Mobile, sa solution de mobile banking, et TMB NetBank, son Internet banking, la TMB a permis à ses clients de continuer à travailler malgré les distances ou des événements perturbateurs majeurs, comme l'épidémie Ebola voire la pandémie COVID-19. Toujours à la lumière de nos résultats, prendre la voie à la digitalisation a permis à la Banque en étude de déployer une technologie adaptée au contexte de Beni, voire de la RDC. Nous sommes ainsi à mesure d'affirmer que la clientèle TMB bénéficie d'un accès à des produits bancaires de premier rang à l'échelle internationale.

Grâce à une connexion sur un smartphone, une tablette ou un ordinateur, les clients bénéficient d'une offre de services en continu, et ce, même en dehors des horaires d'ouverture des agences. Nos résultats laissent voir que les clients TMB enquêtés ont désormais la liberté d'effectuer toutes leurs transactions bancaires au moment où ils souhaitent, peu importe où ils se trouvent. PEPELE MOBILE et TMB NetBank facilitent la banque pour tous les utilisateurs, en leur donnant un accès en temps réel aux informations bancaires et états de leurs comptes. Un aspect particulièrement pertinent pour les entreprises, bien que dans cette étude seuls avantages ressentis par sa clientèle avec profil particulier y ont été abordé, est l'accès facile à la piste d'audit et la possibilité aisée de télécharger et d'examiner les données relatives aux comptes.

Cela est d'autant plus attrayant pour eux car avec ces services, la banque les a rendu autonome des services bancaires suivants :

a) Avec TMB NetBank

Dès réception de son identifiant par SMS et de son code d'accès par mail, chaque client utilisateur consulté dans nos enquêtes a été à mesure de confirmer que le produit lui rend capable seul de :

- ✓ Consulter et gérer ses comptes via TMB NetBank, commander une carte ou un carnet de chèques ;
- ✓ Approvisionner un compte Pepele Mobile ou une carte prépayée ;
- ✓ Avoir une vue sur ses dépôts à terme et ses crédits, et bien plus encore le cours de change;
- ✓ Paiement des factures de tout genre (Gardiennage, énergie, fourniture en eau, Canal+, etc.) ;
- ✓ Réalisation des virements locaux, transferts internationaux ;
- ✓ etc.

TMB NetBank comprend deux solutions en ligne bien distinctes en fonction du segment de clientèle. Particuliers et entreprises ont des besoins spécifiques et TMB NetBank en tient compte. Des formulaires d'inscription, aux guides d'utilisation, en passant par la plateforme elle-même, TMB NetBank se décline réellement en deux offres dont les fonctionnalités sont adaptées aux besoins et domaines d'activité des clients.

Alors que le smartphone devient plus accessible, la TMB propose une offre attractive pour son internet Banking avec forfait annuel de 10 dollars américains pour les particuliers et 100 dollars pour la plateforme adaptée aux personnes morales et personnes physiques commerçantes.

Peut-on constater la division des prix par 25 par une personne physique en passant de 250 dollars à 10 dollars. L'idée n'est pas de faire du profit mais de démocratiser le tarif pour le rendre accessible au plus grand nombre afin de désengorger leurs agences connus pour ses afflux hors normes.

Avec l'offre vraisemblablement la moins chère du marché actuellement, la TMB prétend habituer ses clients à une nouvelle gamme de produits qui, à terme, changeront radicalement les habitudes d'utilisateur.

b) De l'autre avec Pepele Mobile (**Un téléphone, une carte et c'est parti.**)

En clair, de nos recherches il en ressort qu'avec PPL M, la TMB aujourd'hui est à mesure de créditer le téléphone d'un bénéficiaire avec de l'argent digitalisé dédié à l'achat d'une denrée alimentaire précise, à venir retirer chez un commerçant ou groupe des commerçants désignés. Le suivi pour le bailleur de fonds est ainsi de bien meilleure qualité. De plus, intégrer PPL M dans une chaîne de paiement évite de :

- ✓ Manipuler des liquidités ;
- ✓ Dépêcher des équipes dans des endroits éloignés. Ainsi, PPL M favorise l'accès aux services financiers aux personnes qui en étaient précédemment exclus.

Pepele Mobile est également une plateforme de collecte efficace. Les partenariats conclus avec des régies financières pour collecter certaines taxes et impôts sont fructueux, peu importe les montants concernés. PPL M permet de collecter mieux et plus. Le liquide est volatile, pas l'argent dématérialisé. Pour certaines taxes la hausse des taux de perception atteint 300 à 500 %. Etre détenteur d'un compte PPL M n'est pas une obligation pour le client. Il apporte ses liquidités, la banque se charge de les digitaliser. Cette digitalisation réduit considérablement le risque de fraude.

- Consultation des extraits de compte Pepele ;
- Initiation des transactions ou réception des salaires ;
- Renouvellement de votre abonnement Canal + ;
- Recharge en crédits téléphoniques chez tous les opérateurs ;
- Payement de minerval, énergie ou encore impôts et taxes ;
- Retrait sans carte bancaire aux distributeurs de billets du réseau TMB.

Références bibliographiques

- [1]. BEGUIN J.M. et BERNARD A. (2008), *L'essentiel des techniques bancaires*, Editions d'organisation, Paris, 310 p.
- [2]. ESSEL J. et MENDE P (2010)., *Société générale – secrets bancaires*, Ed. Larcier, 299 p.
- [3]. Fonds de Coopération Economique Inde-Afrique, *Inclusion et intégration financiers à travers les paiements et transferts mobiles*, Banque Africaine de Développement, Ghana, 2013
- [4]. KOTLER, P. et DUBOIS, B., *Marketing management*, 10^{ème} éd Publi-Union, Paris, 1998
- [5]. MONNIER P. et MAHIER LEFRANCOIS S.(2008), *Les techniques bancaires, Pratiques – Applications corrigées*, Edition Dunod, Paris, 298 p.
- Rapport annuel 2018, Trust Merchant Bank, 103 p.
- <https://www.pepele.cd>
- <https://tmb.cd/corporate-affairs/>

XXXX. "Les services de banque à distance, solution idoine dans un contexte socio-économique perturbé par la crise sanitaire et sécuritaire : Expérience de PEPELE Mobile et TMB NetBank de la TMB en ville de Beni/ Nord-Est de la DR Congo." *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 23(05), 2021, pp. 48-54.