



RAPPORT FINANCIER ANNUEL



La banque de demain dès aujourd'hui

S O M M A I R E

- 07 Résultats financiers au 31 décembre 2021
- 45 Rapport des commissaires aux comptes pour les comptes consolidés
- 51 Rapport des commissaires aux comptes pour les comptes sociaux
- 57 Rapport spécial des commissaires aux comptes
- 65 Etat des honoraires versés aux contrôleurs de comptes
- 68 Rapport de gestion
- 108 Rapport ESG
- 186 Liste des communiqués de presse publiés au titre de l'exercice 2021

RÉSULTATS FINANCIERS

Au 31 Décembre 2021

www.cihbank.ma

RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021 DU GROUPE CIH BANK

Chiffres sociaux

Dépôts clientèle : 57 MMDH (+14,4%)
Crédits clientèle : 61 MMDH (+14,4%)
PNB : 2.506 MDH (+ 11,1%)
RN : 467 MDH (+87,1%)

Sous la Présidence de M. Lotfi SEKKAT, le Conseil d'Administration de CIH Bank s'est réuni le jeudi 10 Mars 2022 pour examiner l'activité et les résultats sociaux et consolidés au 31 Décembre 2021, ainsi que les divers points inscrits à son ordre du jour.

Faits marquants de l'année 2021

Au titre de l'exercice 2021, le Groupe CIH BANK a continué sa contribution active dans le financement de l'économie destinée à relancer l'activité des entreprises, particulièrement les TPME ainsi que l'accompagnement des jeunes entrepreneurs.

Sur le volet activité, le Groupe CIH BANK poursuit sa dynamique commerciale portée par le développement continu des offres orientées vers le digital, la satisfaction des besoins de la clientèle et par l'extension de son réseau avec 6 nouvelles agences et 63 automates de retraits et de dépôts supplémentaires.

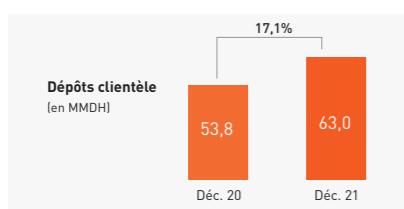
L'année 2021 a été également marquée par le lancement d'une nouvelle version d'ouverture des comptes à distance selon un processus entièrement digitalisé, et par l'enrichissement de son canal digital avec de nouvelles offres et fonctionnalités de CIH Mobile & CIH Net.

La Banque a aussi renouvelé sa quadruple certification ISO 9001 V 2015 des activités : Monétique, Crédits Immobiliers, Bancassurance et Financement des entreprises.

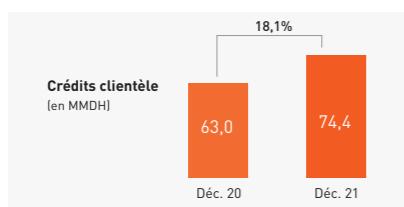
Résultats commerciaux (Chiffres consolidés)

Avec une collecte nette de 9,2 MMDH, les dépôts clientèle progressent de +17,1% par rapport à Décembre 2020, et s'établissent à 63 MMDH. Sur base individuelle, ces dépôts sont composés essentiellement de ceux de CIH BANK à hauteur de 57,5 MMDH et de ceux d'UMNIA BANK à concurrence 3 MMDH.

La collecte annuelle en ressources à vue a progressé de +21,3 % par rapport à 2020, constituant ainsi 78% de la collecte globale.



En hausse de 18,1% par rapport à Décembre 2020, les encours crédits consolidés ont atteint 74,4 MMDH. Sur base individuelle, les crédits de CIH BANK s'établissent à 60,2 MMDH, tandis que SOFAC et UMNIA BANK contribuent respectivement à hauteur de 9,4 MMDH et 4,8 MMDH.



Représentant 56,4% de l'encours des crédits consolidés, les crédits hors immobilier enregistrent une hausse de 28 % par rapport à Décembre 2020, pour s'établir à 41,9 MMDH. La Banque consolide ainsi sa politique de diversification des emplois clientèle.

Le Conseil a décidé de proposer à l'Assemblée Générale la distribution d'un dividende ordinaire de 14 dirhams par action, payable à compter du 1er juillet 2022.

Le Conseil d'Administration note avec satisfaction les performances commerciales et financières réalisées par la Banque courant l'année 2021 et ce en dépit du contexte difficile.

Le Conseil d'Administration félicite l'ensemble des équipes du Groupe CIH BANK pour leur engagement et leur mobilisation en faveur de la clientèle.

Les actionnaires du Crédit Immobilier et Hôtelier sont convoqués au siège social, 187 avenue Hassan II – Casablanca, en Assemblée Générale Ordinaire :

à l'effet de délibérer et de statuer sur l'ordre du jour suivant :

AVIS DE CONVOCATION A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Les actionnaires du Crédit Immobilier et Hôtelier sont convoqués au siège social, 187 avenue Hassan II – Casablanca, en Assemblée Générale Ordinaire :

Le Mercredi 15 Juin 2022, à 15 Heures

à l'effet de délibérer et de statuer sur l'ordre du jour suivant :

1. Ratification des modalités de convocation ;
2. Lecture et examen du rapport de gestion du Conseil d'Administration au titre de l'exercice clos le 31/12/2021 ;
3. Examen et approbation des comptes de l'exercice clos le 31/12/2021 ;
4. Lecture et examen du rapport général des Commissaires aux comptes au titre de l'exercice clos le 31/12/2021 ;
5. Lecture et examen du rapport spécial des Commissaires aux comptes au titre de l'exercice clos le 31/12/2021 ;
6. Affection du résultat ;
7. Jetons de présence ;
8. Programme d'émissions obligataires ;
9. Pouvoirs en vue des formalités légales.

Modalités de participation à l'Assemblée :

Les actionnaires titulaires d'actions nominatives ont le droit d'assister à cette Assemblée sur simple justification de leur identité dès lors qu'ils s'inscrivent sur le registre des actions nominatives de la Société depuis au moins cinq (5) jours avant la date de la réunion.

Les actionnaires détenteurs d'actions au porteur qui souhaitent participer à cette Assemblée doivent être munis d'une pièce d'identité ainsi que d'un certificat attestant le dépôt d'au moins une (1) action auprès d'un établissement agréé cinq (5) jours au moins avant la date de l'Assemblée.

Modalités de vote par procuration

Les actionnaires peuvent se faire représenter à l'Assemblée Générale en procédant à la signature d'un pouvoir dont le modèle est mis à leur disposition au Secrétariat Général du Groupe CIH Bank au siège social de la banque. Ce modèle de pouvoir peut être également téléchargé sur le site internet du CIH Bank : <http://www.cihbank.ma/corporate/espace-financier/communiques> : Avis de convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire.

Modalités de vote par correspondance

Les actionnaires peuvent voter au moyen du formulaire de vote qui est mis à la disposition des actionnaires au Secrétariat Général du Groupe CIH Bank. Ce formulaire de vote par correspondance peut être également téléchargé sur le site internet du CIH Bank : www.cihbank.ma/corporate/espace-financier/communiques : Avis de convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire.

Les textes et projet de résolutions ainsi que l'ensemble des documents et informations visés aux articles 121 et 121 bis de la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes, telle que modifiée et complétée, sont mis à la disposition du public sur le site internet du CIH : www.cihbank.ma.

Les actionnaires réunissant les conditions exigées par l'article 117 de la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes disposent d'un délai de 10 jours à compter de la publication du présent avis pour demander l'inscription de projet de résolutions à l'ordre du jour de l'assemblée. Leurs demandes doivent être adressées sous pli recommandé, avec accusé de réception, au siège social, à l'adresse de contact donnée ci-dessous.

Les actionnaires seront accueillis au siège social du Crédit Immobilier et Hôtelier, 187, avenue Hassan II, le mercredi 15 juin 2022, à partir de 15 heures.

Il est à rappeler, à cet égard, que les états de synthèse au titre de l'exercice 2021 ont été publiés dans le journal suivant dûment habilité à recevoir les annonces légales :

• Le Matin : 14 Mars 2022

Données de contact :

• M. AMAL MOUHOUB

• Tel : 05 22 47 94 24

• Adresse : Siège Social du Crédit Immobilier et Hôtelier, 187 Avenue Hassan II

Projet de résolutions à présenter à l'Assemblée Générale Ordinaire

PREMIÈRE RÉSOLUTION :

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générations Ordinaires, l'Assemblée Générations Ordinaire délègue, en vertu de l'article 294 de la loi N°17-95 au Conseil d'Administration, avec faculté de subdélégation, dans les limites légales et réglementaires, les pouvoirs nécessaires à l'effet :

• De procéder, aux périodes qu'il jugera convenables avant l'expiration du délai de cinq (5) ans à l'émission d'un ou plusieurs emprunts obligataires ;

• D'arrêter les proportions, conditions et modalités du ou des emprunts obligataires présentement autorisés selon ce qu'il jugera convenable et conforme à l'intérêt social, dans la limite du montant de 6 milliards de dirhams.

Cette délégation conférée par l'Assemblée Générations Ordinaire au conseil d'administration est valable pour une durée de 5 ans à compter de la date de la tenue de la présente Assemblée.

NEUVIÈME RÉSOLUTION :

L'Assemblée Générations confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du présent procès-verbal à l'effet d'accomplir les formalités légales ou administratives et faire tous dépôts et publicité prévus par la législation en vigueur.

EXTRAITS DES NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDÉS AU 31/12/2021

En application de la circulaire n° 56/G/2007 émise par Bank Al Maghrib en date du 08 octobre 2007, notamment l'article 2 relatif à la date d'entrée en vigueur du chapitre 4 « Etats financiers consolidés », les états financiers consolidés du Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier sont préparés en conformité avec les normes comptables internationales IAS/IFRS.

Pour établir et publier les présents états financiers consolidés, le Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier applique :

- Les dispositions du chapitre 4 du Plan Comptable des Etablissements de Crédit (PCEC) publié en date du 08 octobre 2007 ;
- Le référentiel de l'IASB (International Accounting Standards Board), qui comprend :
 - Les normes IFRS (International Financial Reporting Standards) et IAS (International Accounting Standards), ainsi que leurs annexes et guides d'application ;
 - Les interprétations IFRIC (International Financial Reporting Interpretation Committee) et SIC (Standards Interpretation Committee).

NORMES, PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

Bases d'évaluation

Les états financiers consolidés sont présentés en milliers de dirhams, arrondis au millier le plus proche. Ils sont établis sur la base des conventions de la juste valeur et du coût historique :

- Juste valeur : pour les actifs financiers à la juste valeur par résultat, les actifs financiers à la juste valeur par Capitaux Propres et les instruments dérivés.
- Coût : pour les autres actifs financiers tels que les prêts et créances et les dettes
- Coût : pour les autres actifs et passifs non financiers.

Bases de présentation

Les états financiers du Groupe sont présentés en retenant le modèle IFRS préconisé par Bank Al Maghrib au niveau du chapitre 4 du Plan Comptable des Etablissements de Crédit.

Méthodes d'évaluation

IMMobilISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont inscrites au coût d'acquisition initial diminué du cumul des amortissements et des éventuelles pertes de valeur.

Les immobilisations incorporelles identifiables acquises dont la durée d'utilité est définie sont amorties linéairement en fonction de leur propre durée d'utilité dès leur mise en service.

Les éléments comptabilisés en immobilisations incorporelles portent essentiellement sur les logiciels acquis. Les logiciels acquis sont comptabilisés à leur coût d'acquisition diminué des amortissements ou des dépréciations constatées depuis leur date d'acquisition.

Immobilisations corporelles

Conformément à la norme IAS 16, les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût d'acquisition historique, diminué du cumul des amortissements et, le cas échéant, du cumul des pertes de valeur. Certaines catégories d'actifs telles que les terrains et constructions sont évaluées à la juste valeur.

Les coûts d'emprunts relatifs aux capitaux utilisés pour financer les investissements, pendant la période de construction ou d'acquisition, sont intégrés dans le coût historique lorsque les actifs concernés sont éligibles selon la norme IAS 23 « coûts d'emprunts ».

Les coûts d'entretien courants sont comptabilisés en charges de la période à l'exception de ceux qui prolongent la durée d'utilisation ou augmentent la valeur du bien concerné qui sont alors immobilisés. Les amortissements sont pratiqués selon le mode linéaire en fonction des durées d'utilité des immobilisations corporelles ou de leurs composants.

Immeubles et constructions Exploitation :

Catégorie	Composants	Durée d'utilité
Catégorie A	Gros œuvre, terrassement	50
Catégorie B	Façade, menuiserie, revêtements et aménagements extérieurs, faux plafond	30
Catégorie C	Etanchéité, électricité, précablage	15
Catégorie D	Ascenseurs, plomberie et sanitaire, climatisation, réseau téléphonique	10

Conformément à l'option offerte par la norme IAS 16, les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût amorti qui correspond au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des éventuelles pertes de valeurs.

IMMEUBLES DE PLACEMENT

Les immeubles de placement sont les biens immobiliers détenus pour en retirer des loyers, pour valoriser le capital ou les deux, plutôt que pour les utiliser dans la production et la fourniture de biens et de services ou à des fins administratives ou les vendre dans le cadre de l'activité ordinaire.

Conformément à l'option offerte par la norme IAS 40, les immeubles de placement sont comptabilisés au coût diminué du cumul des amortissements et des éventuelles pertes de valeur, avec indication de la juste valeur en annexes.

Les amortissements des immeubles de placement sont pratiqués selon le mode linéaire en fonction des durées d'utilité suivantes :

Immeubles et constructions Hors Exploitation

Catégorie	Composants	Durée d'utilité
Catégorie A	Gros œuvres terrassement, structure métallique	50
Catégorie B	Menuiserie, revêtement, cloisons amovibles et aménagement extérieurs	15
Catégorie C	Ascenseurs, plomberie et sanitaire, climatisation, équipements cuisines, étanchéité, électricité	10
Catégorie D	Equipements hôteliers, mobilier, équipements piscine, peinture	5

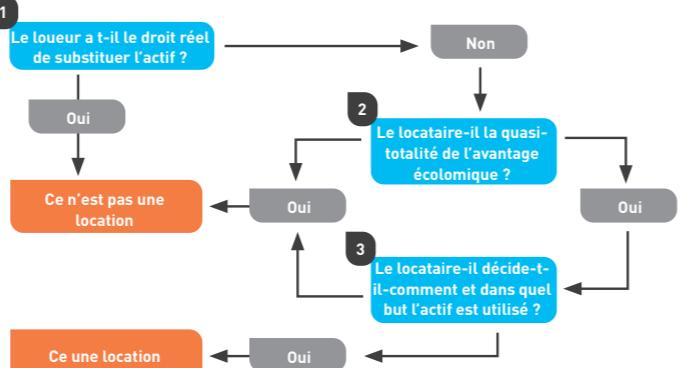
CONTRATS DE LOCATION

La norme IFRS 16 « Contrat de Location » remplace la norme IAS 17 à compter du 1er janvier 2019. Elle modifie la comptabilisation des contrats de location.

Pour tout contrat de location simple et de financement, le preneur devra reconnaître à son bilan un actif représentatif du droit d'utilisation du bien loué et une dette représentative de l'obligation de paiement des loyers. Dans le compte de résultat, la charge d'amortissement de l'actif est enregistrée au compte de résultat sur la ligne « Charges des autres activités » ainsi que la charge d'intérêt sur la dette.

Options retenues :

Pour identifier les contrats de location qui entrent dans le périmètre de la norme, voici les critères retenus :



Le Groupe a utilisé les deux mesures de simplification proposées par la norme IFRS 16 portant sur les contrats à court terme (durée de 12 mois ou moins) et sur les contrats à actifs sous-jacents de faible valeur, dont la valeur est inférieure ou égale au seuil proposé par l'IASB, à savoir 5000 USD.

Durée retenue : La durée pendant laquelle le Groupe a généralement utilisé des types particuliers de biens (loués ou détenus en propre) auparavant et les raisons économiques sous-jacentes ont été utilisées pour déterminer si le groupe a la certitude raisonnable d'exercer une option ou de ne pas l'exercer.

Le passif lié au contrat de location est égal à la valeur actualisée des paiements de loyers et des paiements estimés à la fin du contrat (pénalités de résiliation le cas échéant et la garantie de la valeur résiduelle si applicable).

Le taux utilisé pour l'actualisation de ces paiements est le taux d'endettement marginal qui correspond au taux de refinancement sur le marché financier sur des durées équivalentes à celles des dettes locatives.

TEST DE DÉPRECIATION ET PERTES DE VALEUR DES ACTIFS

Conformément aux dispositions de la norme IAS 36, le Groupe examine au moins une fois par an les valeurs comptables des immobilisations corporelles et incorporelles à durée d'utilité définie afin d'appréhender s'il existe un quelconque indice montrant que ces actifs ont pu perdre de la valeur. Si un tel indice existe, la valeur recouvrable

de l'actif est estimée afin de déterminer, s'il y a lieu, le montant de la perte de valeur. La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre sa juste valeur diminuée des coûts de vente et sa valeur d'utilité.

Les Goodwill et immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée font l'objet d'un test de dépréciation annuel. Un test de dépréciation complémentaire est réalisé à chaque fois qu'un indice de perte de valeur a pu être identifié.

Lorsque la valeur recouvrable d'une unité génératrice (UGT) de trésorerie est inférieure à sa valeur comptable, une perte de valeur est alors comptabilisée en résultat. Cette perte de valeur est affectée en premier lieu à la valeur du goodwill au bilan. Le reliquat est affecté au reste des actifs inclus dans l'UGT au prorata de leurs valeurs comptables.

La valeur recouvrable des UGT est déterminée à partir des projections actualisées des flux de trésorerie futurs d'exploitation sur une période de 5 ans et le calcul d'une valeur terminale. Le calcul de cette valeur est effectué via la projection du cash flow normatif à l'infini. Le taux d'actualisation retenu est déterminé par la méthode du coût moyen pondéré du capital.

JUSTE VALEUR DES ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS

Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et passifs financiers sont évalués à leur juste valeur telle que définie par la norme IFRS 13. Celle-ci correspond au prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché, sur le marché principal ou le marché le plus avantageux, à la date d'évaluation.

Après la comptabilisation initiale, les actifs et passifs financiers sont évalués en fonction de leur classification soit au coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif (TIE), soit à leur juste valeur telle que définie par IFRS 13.

La norme classe les justes valeurs selon trois niveaux en fonction de l'observabilité des données d'entrée utilisées dans l'évaluation.

• **Niveau 1 :** justes valeurs correspondant à des cours sur des marchés actifs. Sont présentés en niveau 1 les instruments financiers directement cotés sur des marchés actifs pour des actifs et des passifs identiques auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation. Il s'agit notamment des actions et obligations cotées sur un marché actif.

• **Niveau 2 :** justes valeurs évaluées à partir de données directement ou indirectement observables, autres que celles de niveau 1. Sont présentés en niveau 2 les actions et obligations cotées sur un marché considéré comme inactif, ou non cotées sur un marché actif, mais pour lesquelles la juste valeur est déterminée en utilisant une méthode de valorisation couramment utilisée par les intervenants de marché (tels que des méthodes d'actualisation de flux futurs) et fondée sur des données de marché observables ;

• **Niveau 3 :** justes valeurs pour lesquelles une part significative des paramètres utilisés pour leur détermination ne répond pas aux critères d'observabilité.

INSTRUMENTS FINANCIERS

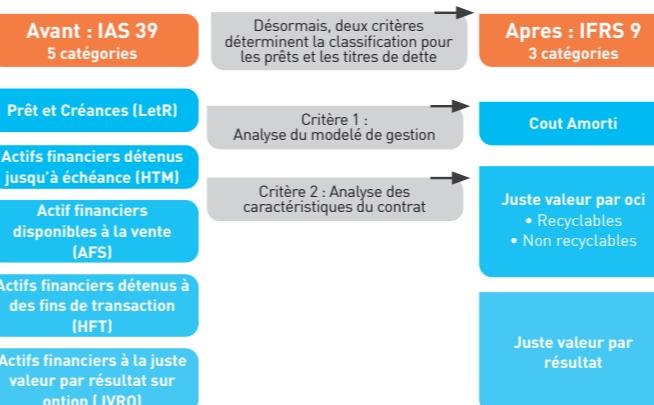
La norme IFRS 9 « Instruments financiers », remplace la norme IAS39 « Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation » dès le 1er janvier 2018. Elle modifie en profondeur les règles actuelles de classement et d'évaluation des instruments financiers, ainsi que le modèle de dépréciation applicables à ces actifs. Elle aligne également davantage la comptabilité de couverture et la gestion des risques des entreprises.

Méthodologie de classification et d'évaluation des actifs financiers :

Les éléments saillants apportés par la norme consistent en :

- La réduction du nombre de catégories d'actifs : trois au lieu des quatre proposées par IAS 39 (coût amorti, juste valeur par capitaux propres et juste valeur par résultat, qui devient la catégorie par défaut) ;
- La classification selon deux critères : le modèle de gestion et les caractéristiques des flux de trésorerie des actifs financiers considérés.

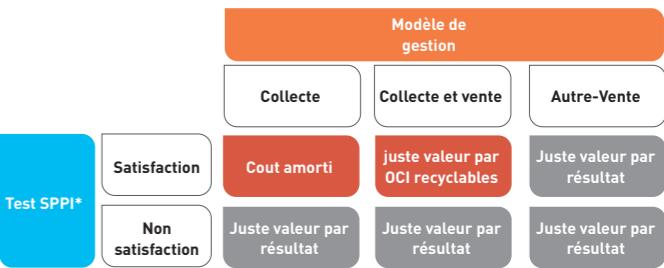
Liens entre le classement sous IAS 39 et le classement sous IFRS 9 :



Le premier critère vise à comprendre la manière dont sont gérés, par le métier, les actifs au niveau du portefeuille. Le modèle de gestion correspond à la stratégie de gestion définie par le management.

L'établissement détermine le modèle de gestion selon l'une des trois options définies par la norme :

- La collecte des flux de trésorerie contractuels soit le modèle de gestion « Collecte » ;
- La collecte des flux contractuels et la vente des actifs soit le modèle de gestion « Collecte et Vente » ;
- Les autres intentions de gestion soit le modèle de gestion « Autre / Vente ».



(*) Le test SPPI+ permet d'analyser les caractéristiques des flux de trésorerie d'un contrat/produit et d'apprécier (au regard des dispositions de la norme) si ceux-ci sont composés uniquement du remboursement du principal et d'intérêts sur le principal restant dû.

La grille d'analyse du modèle de gestion, grille dédiée à la première application de la norme IFRS 9, permet de documenter le modèle de gestion, selon les critères IFRS 9, en considérant notamment les axes suivants :

- Description de la nature d'activité de chaque portefeuille : stratégie, intention de gestion, catégories d'instruments utilisés ;
- Analyse des opérations de cession ;
- Analyse des indicateurs de performance de l'activité. Cette grille d'analyse est renseignée par portefeuilles homogènes.

Dépréciation des actifs sous IFRS9

Le modèle de dépréciation prévoit d'une part, l'anticipation des pertes en se basant sur les pertes attendues (ECL) et d'autre part, la prise en compte de prévisions macro-économiques dans la détermination des paramètres de risque (Forward looking).

Le périmètre d'application du modèle de dépréciation d'IFRS 9 concerne l'ensemble des prêts et des créances de la banque (Bilan et Hors Bilan) comptabilisés au coût amorti. Ainsi, le périmètre d'application de la norme IFRS 9 pour le CIH concerne :

- Les créances envers la clientèle
- Les créances envers les établissements bancaires
<li

- Bucket 3 (Encours des crédits douteux ou litigieux ou créances en défaut) → Comptabilisation d'un dépréciation égale aux pertes de crédit attendues sur la durée de vie résiduelle de l'actif financier.

DECOMPTABILISATION D'ACTIFS OU DE PASSIFS FINANCIERS

Un actif financier tel que défini par la norme IFRS 9 « Instruments financiers » est sorti du bilan en tout ou en partie lorsque le Groupe n'attend plus de flux de trésorerie futurs de celui-ci et transfère la quasi-totalité des risques et avantages qui lui sont attachés.

Le Groupe décomptabilise un passif financier seulement lorsque ce passif financier est éteint, c'est-à-dire lorsque l'obligation précisée au contrat est éteinte, est annulée ou est arrivée à expiration.

DETTES

Les dettes émises par le Groupe sont enregistrées initialement à leur coût qui correspond à la juste valeur des montants empruntés nets des frais de transactions. Ces dettes sont évaluées en date de clôture à leur coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif et sont enregistrées au bilan en Dettes envers les établissements de crédits, en Dettes envers la clientèle ou en Dettes représentées par un titre.

Les dettes envers les établissements de crédit et la clientèle sont ventilées d'après leur durée initiale ou la nature de ces dettes : dettes à vue [dépôts à vue, comptes ordinaires] et dettes à terme pour les établissements. Ces titres intègrent les opérations de pension, matérialisée par des titres ou des valeurs, effectuées avec ces agents économiques.

Dans le cas des dettes financières issues de la comptabilisation des contrats de location-financement, la dette financière constatée en contrepartie de l'immobilisation corporelle est initialement comptabilisée à la juste valeur du bien loué ou, si celle-ci est inférieure, à la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location.

Les titres de créances émis comprennent les dettes représentées par des titres cessibles émis par le Groupe CIH (certificats de dépôt, obligations, Bons HBM,...), à l'exception des bons de caisse et des dettes subordonnées.

Les dettes subordonnées comprennent les dettes émises par le Groupe CIH (tels que les emprunts obligataires subordonnés). Le remboursement desdits emprunts subordonnés, en cas de liquidation, ne peut intervenir qu'après le désintéressement de tous les autres créanciers.

COMPTE DE REGULARISATION ET AUTRES ACTIFS ET PASSIFS

Comptes de régularisation et autres actifs

Les comptes de régularisation comprennent, notamment, les comptes de règlement et d'encaissement relatifs aux opérations sur titres, les charges constatées d'avance et les produits à recevoir. Les autres actifs comprennent, notamment, les créances sur le personnel, les créances sur les organismes sociaux, les sommes dues à l'Etat (hors passifs d'impôt exigible et différé), les valeurs et emplois divers et les comptes de débiteurs divers qui ne figurent pas dans les autres postes de l'actif.

Comptes de régularisation et autres passifs

Les comptes de régularisation comprennent, notamment, les comptes de règlement et d'encaissement relatifs aux opérations sur titres, produits constatés d'avance et charges à payer. Les autres passifs comprennent, notamment, les dettes envers le personnel, les dettes envers les organismes sociaux, les sommes dues à l'Etat (hors passifs d'impôt exigible et différé) et les comptes de créateurs divers qui ne figurent pas dans les autres postes du passif.

ACTIFS ET PASSIFS EVENRTUELS

Actifs éventuels

Un actif éventuel est un actif potentiel résultant d'événements passés et dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance (ou non) d'un ou plusieurs événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle du Groupe. Les actifs éventuels ne sont pas comptabilisés par le Groupe CIH mais font l'objet d'une communication de cette éventualité d'entrée d'avantages économiques, lorsque leur montant est significatif.

Passifs éventuels

Un passif éventuel est :

- une obligation potentielle résultant d'événements passés et dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance (ou non) d'un ou plusieurs événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle de l'entité ; ou
- une obligation actuelle résultant d'événements passés mais qui n'est pas comptabilisée car :
 - Il n'est pas probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques soit nécessaire pour éteindre l'obligation ; ou
 - Le montant de l'obligation ne peut être évalué avec une fiabilité suffisante

Les passifs éventuels ne sont pas comptabilisés (sauf dans le cadre d'un regroupement d'entreprise conformément à la norme IFRS 3) mais font l'objet d'une communication en notes annexes lorsque leur montant est significatif.

AVANTAGES AU PERSONNEL

Le Groupe CIH offre un certain nombre d'avantages à ses employés et portant essentiellement sur les éléments suivants:

- Prime de fin de carrière ;
- Prime d'ancienneté ;
- Indemnité de départ à la retraite anticipé.

Régimes à prestations définies

L'engagement porte sur un montant ou niveau de prestations prédefini. La méthode des unités de crédit projetées est utilisée pour les régimes à prestations définies. Cette méthode permet d'imputer, au compte de résultat, le coût de la prestation sur la durée d'activité prévue du salarié.

La méthode dite du « corridor » a été supprimée à partir du 1^{er} janvier 2013 avec l'obligation de reconnaître les écarts actuariels en capitaux propres (autres éléments du résultat global) et avec l'application d'une table de mortalité prospective.

Régimes à cotisations définies

Dans le cas de régimes à cotisations définies, le montant est comptabilisé en charge de l'exercice. L'obligation du Groupe CIH se limite à payer le montant que le groupe a accepté de verser aux organismes de prévoyance sociale pour le compte des salariés.

Indemnités de départ à la retraite anticipé

Une provision pour indemnités de fin de contrat de travail doit être comptabilisée dans le seul cas où le Groupe est fermement engagé à mettre fin à l'emploi avant la date normale de mise à la retraite ou à octroyer des indemnités de fin de contrat de travail dans le cadre d'une offre faite pour encourager les départs volontaires. Le CIH doit avoir un plan formalisé et détaillé de licenciement sans possibilité réelle de se rétracter.

Principales hypothèses retenues	indemnités de départ à la retraite		Autres avantages long terme	
	31-Déc-21	31-Déc-20	31-Déc-21	31-Déc-20
Hypothèses (moyennes pondérées)	-	-	-	-
Taux d'actualisation	3,10%	4,40%	3,10%	3,50%
Taux d'augmentation des salaires	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
Rendement attendu à long terme des actifs	-	-	-	-
Nombre de bénéficiaires :	-	-	-	-
- Actifs	2343	2192	2343	2192
- Retraités	-	-	-	-
Composition de l'actif de régime	-	-	-	-

IMPOTS DIFFERES

La norme IAS 12 impose la comptabilisation d'impôts différés pour l'ensemble des différences temporelles existantes entre les valeurs fiscales et comptables des actifs et des passifs du bilan, à l'exception des goodwill.

Les taux d'impôt retenus sont ceux dont l'application est attendue lors de la réalisation de l'actif ou du passif dans la mesure où ces taux ont été adoptés ou quasi adoptés à la date de clôture de l'exercice. Le montant d'impôts différés est déterminé au niveau de chaque entité fiscale.

Les actifs d'impôts relatifs aux différences temporelles et aux reports déficitaires ne sont comptabilisés que dans la mesure où il est probable qu'un profit taxable futur déterminé avec suffisamment de précision soit dégagé au niveau de l'entité fiscale.

Les impôts exigibles et/ou différés sont comptabilisés au compte de résultat de la période sauf s'ils sont générés par une transaction ou un événement comptabilisé directement en capitaux propres.

Le calcul des impôts différés ne fait pas l'objet d'une actualisation.

IFRIC 23

IFRIC 23 « Incertitude relative aux traitements fiscaux » est une interprétation qui précise la manière dont les risques liés aux impôts sur le résultat doivent être présentés dans les comptes annuels.

Elle clarifie les dispositions d'IAS 12 « Impôt sur le résultat » concernant la comptabilisation et l'évaluation, lorsqu'une incertitude existe sur le traitement de l'impôt sur le résultat.

IFRIC 23 donne le choix aux entreprises d'appliquer la norme, pour la première fois au 1^{er} janvier 2019, selon l'une des deux approches suivantes :

- Approche totalement rétrospective selon la norme IAS 8, si une entité peut le faire sans avoir recours à des connaissances à posteriori ;
 - Approche partiellement rétrospective, avec prise en compte de l'effet cumulatif de la première application dans le RAN ou dans d'autres éléments appropriés des capitaux propres du bilan d'ouverture ;
- Le Groupe CIH a opté pour l'approche rétrospective partielle en comptabilisant l'effet cumulatif de l'application initiale dans les capitaux propres du bilan d'ouverture.

PRODUITS DES ACTIVITES ORDINAIRES TIRES DE CONTRATS CONCLUS AVEC DES CLIENTS

La norme IFRS 15 « Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients » remplace les normes IAS 11 « Contrats de construction », IAS 18 « Produits des activités ordinaires », ainsi que toutes les interprétations liées IFRIC 13 « Programmes de fidélisation de la clientèle », IFRIC 15 « Contrats de construction de biens immobiliers », IFRIC 18 « Transferts d'actifs provenant de clients » et SIC 31 « Produits des activités ordinaires - opérations de troc impliquant des services de publicité ».

Pour la première application de la norme IFRS 15, CIH BANK a choisi la méthode rétrospective modifiée sans comparatif au niveau de l'exercice 2017.

L'application de la norme IFRS 15 n'a pas eu d'impact significatif sur le résultat et les capitaux propres.

PROVISIONS

Le Groupe comptabilise une provision dès lors qu'il existe une obligation légale ou implicite envers un tiers qui se traduira par une sortie de ressources, sans contrepartie attendue, nécessaire pour éteindre cette obligation et pouvant être estimée de façon fiable. Les montants comptabilisés en provisions tiennent compte d'un échéancier de décaissements et sont actualisés lorsque l'effet du passage du temps est significatif.

Les passifs éventuels, hors regroupement d'entreprises ne sont pas provisionnés. La mention en annexe est obligatoire lorsque le passif ou l'actif éventuel est significatif.

PRODUITS ET CHARGES D'INTERETS

Les produits et charges d'intérêts sont comptabilisés dans le compte de résultat pour tous les instruments financiers évalués au coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

PRODUITS NETS DE COMMISSIONS

Le Groupe enregistre en résultat les produits et charges de commissions sur prestations de services en fonction de la nature des prestations auxquelles elles se rapportent. Les commissions rémunérant des services continus, telles certaines commissions et frais de dossiers relatifs à l'octroi de crédit, sont en principe établis en résultat sur la durée de la prestation rendue. Les commissions rémunérant des services ponctuels, telles les commissions relatives aux droits de garde sur titres en dépôt, ou les commissions sur gesticions de titres, sont intégralement enregistrées en résultat, quand la prestation est réalisée, au niveau de la rubrique Produits de commissions- Prestation de services et autres.

Compte tenu de l'impact non significatif des commissions, la banque n'a pas procédé à leur étalement.

FRAIS DE PERSONNEL

La rubrique frais de personnel comprend l'ensemble des dépenses liées au personnel ; elle intègre notamment les rémunérations du personnel, les provisions au titre des avantages à long terme et indemnités de départ, ainsi que les charges sociales y afférentes.

COUT DU RISQUE

La rubrique « coût du risque » comprend les dotations nettes des reprises aux dépréciations pour risques de contrepartie et provisions pour litiges. Les dotations nettes aux provisions sont classées par nature dans les rubriques du compte de résultat correspondantes.

RESULTAT DES AUTRES ACTIVITES

Produits des autres activités

Il s'agit des produits provenant des autres activités à l'exclusion de ceux ayant le caractère d'intérêt ou la nature de commission. Il s'agit notamment, des produits des opérations de location-financement, d'exploitation directe générées par les unités hôtelières du Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier, des produits sur opérations de promotion immobilière et des produits liés aux immeubles de placements (reprises de dépréciation, variations de valeur positives et autres produits).

Charges des autres activités

Il s'agit des charges provenant des autres activités à l'exclusion de ceux ayant le caractère d'intérêt ou la nature de commission. Il s'agit notamment, des charges des opérations de location-financement, des activités hôtelières des filiales, des charges sur opérations de promotion immobilière et des charges liées aux immeubles de placements (dotations aux amortissements, variations de valeur négatives et autres charges).

IMPÔT SUR LES RESULTATS

La charge d'impôt de l'exercice correspond à la somme des deux composantes suivantes : impôt exigible et impôt différé. L'impôt exigible est le montant des impôts sur le bénéfice payables (récupérables) au titre du bénéfice imposable (perte fiscale) d'un exercice. La charge (ou le produit) d'impôt différé correspond aux montants d'impôts sur le résultat payables (ou recouvrables) au cours de périodes futures au titre de différences temporelles imposables (ou déductibles).

RESULTAT PAR ACTION

Le résultat de base par action est calculé en divisant le résultat net part du Groupe par le nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice. Le nombre moyen d'actions en circulation de la période et des exercices antérieurs présentés est calculé hors actions éventuelles d'auto détention et actions détenues dans le cadre de plans d'options d'achat.

TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

Afin d'élaborer le tableau des flux de trésorerie, la trésorerie est l'équivalent de trésorerie comprenant les comptes de caisse, les dépôts et les prêts et emprunts à vue auprès des banques centrales et des établissements de crédit.

PRINCIPES DE CONSOLIDATION

Les comptes consolidés du Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier sont établis trimestriellement à partir des comptes individuels du Crédit Immobilier et Hôtelier et de toutes les entités sur lesquelles il exerce un contrôle ou une influence notable.

Filiales

Les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce un contrôle sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale. Le contrôle s'entend comme le fait de détenir le pouvoir sur l'entité, d'être exposé ou de bénéficier de droits sur les rendements variables vu l'implication dans l'entité et, enfin, le fait d'avoir la capacité d'influer sur ces rendements eu égard du pouvoir détenu. Les états financiers des sociétés contrôlées sont consolidés dès que le contrôle devient effectif et jusqu'à ce que ce contrôle cesse.

La quote-part de résultat net et de capitaux propres revenant aux tiers vient respectivement en déduction du résultat net et des capitaux propres de l'ensemble consolidé et est présentée sur la ligne « intérêts minoritaires ».

Participations dans les entreprises associées

Les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce une influence notable sur la gestion et la politique financière sont consolidées selon la méthode de la mise en équivalence; l'influence notable étant présumée lorsque plus de 20% des droits de vote sont détenus. Selon la méthode de la mise en équivalence, les titres de participation sont comptabilisés au coût, ajusté des modifications post-acquisition dans la quote-part de l'investisseur dans l'entité détenue, et des éventuelles pertes de valeurs de la participation nette. Les pertes d'une entité consolidée selon la méthode de la mise en équivalence qui excèdent la valeur de la participation du groupe dans cette entité ne sont pas comptabilisées, sauf si :

- Le groupe a une obligation légale ou implicite de couvrir ces pertes ; ou
- Le groupe a effectué des paiements au nom de l'entreprise associée.

Tout excédent du coût d'acquisition sur la quote-part du groupe dans la juste valeur des actifs, passifs et passifs éventuels identifiables de l'entreprise associée à la date d'acquisition, est compt

Le goodwill est comptabilisé à l'actif du bilan. Il n'est pas amorti et fait l'objet de test de pertes de valeur annuel ou dès l'apparition d'indices susceptibles de remettre en cause la valeur comptabilisée au bilan. Les pertes de valeur enregistrées ne peuvent pas faire l'objet d'une reprise ultérieure.

Lorsque la quote-part de la juste valeur des actifs, passifs et passifs éventuels acquise excède le coût d'acquisition, un écart d'acquisition négatif est immédiatement comptabilisé en résultat, et ce après revue et ré-estimation de l'évaluation des actifs, passifs et passifs éventuels identifiables.

Lors de la cession d'une filiale, le montant du goodwill attribuable à la filiale est inclus dans le calcul du résultat de cession.

Pour les regroupements d'entreprise intervenus avant le 1er janvier 2007, le goodwill est maintenu à son coût présumé qui représente le montant comptabilisé selon les principes comptables marocains. Le classement et le traitement des regroupements d'entreprises qui ont eu lieu avant le 1er janvier 2007 n'ont pas été modifiés à l'occasion de l'adoption des normes IFRS au 1er janvier 2007 conformément aux dispositions de la norme IFRS 1.

Recours À des estimations

Certains montants comptabilisés dans les comptes consolidés reflètent les estimations et les hypothèses émises par la Direction notamment lors de l'évaluation en juste valeur des instruments financiers et lors de l'évaluation des écarts d'acquisition, des immobilisations incorporelles, des dépréciations d'actifs et des provisions.

Le Groupe procède à ces estimations et appréciations de façon continue sur la base de son expérience passée ainsi que de divers autres facteurs jugés raisonnables qui constituent le fondement de ces appréciations.

Les montants qui figurent dans ses futurs états financiers consolidés sont susceptibles de différer de ces estimations en fonction de l'évolution de ces hypothèses.

Les principales estimations significatives faites par le Groupe portent notamment sur les éléments ci-après :

- Provisions pour dépréciation des créances clients ;
- Goodwill ;
- Provisions pour risques et charges ;
- Avantages au personnel.

OPERATIONS DE TITRISATION

La titrisation est une technique financière permettant à un établissement de crédit de vendre ses créances en les transformant en titres liquides et négociables. L'établissement cédant, vend un lot de créances à une structure '**'Entité Structurée'** : le Fonds de Placement Collectif en Titrisation [FPCT].

Le FPCT émet des parts représentatives de ces créances. Ces parts sont placées auprès d'investisseurs. Les créances s'amortissent, et les flux ainsi générés, intérêt comme capital, sont rétrocédés au FPCT par le recouvreur. Les sommes ainsi versées sont affectées au remboursement et à la rémunération des parts.

Le Fonds est couvert contre les risques de défaut des débiteurs par un ensemble de garanties et de sûretés telles que les sûretés réelles attachées aux créances, la constitution du Fonds de réserve, l'émission de la part résiduelle et enfin les avances techniques.

La Titrisation est une technique financière qui offre plusieurs avantages et opportunités dans des conditions normales du marché et des banques.

En effet, la Titrisation est un moyen efficace pour essentiellement :

1. Augmenter la capacité de financement d'un établissement : La Titrisation est un moyen qui permet d'alléger le bilan et de réaliser une économie en fonds propres pour le CIH. C'est une alternative efficace à l'augmentation du capital et au financement obligataire.
2. Gérer les risques de crédit, de liquidité et de taux ;
3. Profiter des opportunités que le marché offre et améliorer ainsi la rentabilité de la banque.

Le CIH a initié la création du premier fonds de titrisation au Maroc permettant d'externaliser le risque de crédit et de ne conserver que les avantages y afférents. Le premier FPCT a été émis par le CIH en avril 2002, portant sur un montant de 500 millions de dirhams, le deuxième Fonds a été émis en juin 2003, portant sur un montant de 1 000 millions de dirhams, le troisième fonds a été émis en décembre 2008 portant sur 1 500 millions de dirhams et le quatrième fonds a été émis en avril 2014 portant sur un montant de 1 200 millions de dirhams.

En normes IFRS, les Fonds de Placement Collectifs en Titrisation constituent des entités structurées au sens des dispositions de l'IFRS 10, et à ce titre font l'objet d'une consolidation. Les principaux éléments de ces fonds sont récapitulés comme suit :

FPCT	Nature des actifs	Année de création	Nominal à l'origine*	Solde au 31/12/2021*
Crédilog III	Prêts hypothécaires	2008	1.500	211.5

* En millions de dirhams

SECTEURS OPERATIONNELS

La norme IFRS 8 préconise aux entités de fournir des informations qui permettent aux utilisateurs des états financiers d'évaluer la nature et les effets financiers des activités auxquelles elles se livrent et les environnements économiques dans lesquels elles opèrent. Les secteurs opérationnels du Groupe CIH comprennent :

- L'activité banque ;
- L'activité de crédit-bail et de crédit à la consommation (activité portée essentiellement par les filiales SOFAC et Maroc Leasing) ;
- Autres activités : hôtellerie, courtage en assurance, ...etc.

RISQUES LIES AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

PARTIE I : GOVERNANCE ET GESTION DES RISQUES AU SEIN DU CIH

Le dispositif de gestion des risques de CIH BANK s'inscrit dans le cadre du respect des dispositions réglementaires émises en la matière par le régulateur national. Ce dispositif se fixe comme objectif d'assurer une veille permanente concernant les meilleures pratiques en matière de gestion des risques afin d'en assurer le déploiement progressif de manière à garantir un équilibre permanent entre le développement des activités de CIH BANK et la maîtrise des risques y afférents.

I. GOUVERNANCE DES RISQUES

Le mode de gouvernance de la banque a connu une évolution au cours du 1er semestre 2009 qui s'est matérialisé à travers :

a. La transformation juridique du CIH en SA à Conseil d'Administration :

Après promulgation de la loi ayant modifié la loi N° : 17/95 relative aux sociétés anonymes, et afin de tirer profit de ses apports en matière de gouvernance, et sur proposition du Conseil de Surveillance, l'Assemblée Générale Mixte du 28 05 2009 a décidé la transformation juridique du CIH en Société Anonyme à Conseil d'Administration, effective à partir de la date du 28 mai 2009 et l'adoption de nouveaux statuts de la banque.

b. Modalité d'exercice de la Direction Générale :

- Conformément à la loi N°17-95 telle qu'elle a été modifiée par la Loi 20-05 promulguée par le Dahir n°1-08-18 du 23 mai 2008 et conformément aux nouveaux statuts adoptés par l'Assemblée Générale Mixte du 28 Mai 2008, le Conseil d'Administration décide que la direction générale de la société sera assumée, sous sa responsabilité, par un Directeur Général.

- Conformément aux dispositions de la loi n°17-95 telle qu'elle a été modifiée par la loi 20-05 sur les sociétés anonymes, Le Conseil d'administration du 07 Octobre 2009 a décidé que le mode d'exercice de la Direction Générale est dorénavant exercé par un Président Directeur Général.

- L'Assemblée Générale du 11 Novembre 2009 a pris acte que le mode d'exercice de la Direction Générale choisi par le Conseil d'Administration en date du 28 mai 2009 est modifié par le Conseil d'Administration du 07 Octobre 2009 conformément aux dispositions de la loi n°17-95 telle qu'elle a été modifiée par la loi 20-05 sur les sociétés anonymes.

Le système de gouvernance des risques adopté par CIH BANK s'inscrit dans le respect des dispositions émises en la matière par Bank Al-Maghrib, notamment les circulaires et directives portant sur le contrôle interne et sur la bonne Gouvernance des établissements de crédit.

Rôle du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est responsable en dernier ressort de la solidité financière de CIH BANK. Il arrête les orientations stratégiques de la banque et assure la surveillance de la gestion de ses activités.

Il approuve, sur proposition du Président Directeur Général, la stratégie globale de CIH BANK et sa politique de gestion des risques.

Il s'assure de la mise en œuvre, par le Président Directeur Général, d'un système de mesure, de maîtrise, de surveillance et de contrôle des risques et valide les limites globales d'exposition aux risques fixées par la Direction Générale.

Le Conseil d'Administration est tenu régulièrement informé des expositions aux risques de CIH BANK à travers, notamment, le Comité des Risques et le Comité d'Audit.

Rôle de la direction générale

La Direction Générale est responsable de la mise en œuvre de la stratégie risque fixée par le Conseil d'Administration. Elle décline cette stratégie en politique et limites et veille à leur application dans les processus de gestion et d'allocation des fonds propres.

La Direction Générale définit les pouvoirs, les responsabilités et les compétences des différentes entités impliquées dans la gestion des risques et s'assure de la mise en place d'un système de contrôle interne indépendant et efficient.

Elle s'assure de l'existence d'un système de Reporting approprié qui lui permet de disposer d'informations pertinentes et régulièrement mises à jour sur l'exposition de CIH BANK aux différents risques.

La Direction Générale se fait assister dans ces missions par des structures dédiées à la gestion des risques et au contrôle et par des Comités spécialisés de suivi et de surveillance des risques.

Rôle des structures et Comités spécialisés dans la gestion des risques et le contrôle

Le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne est organisé autour de plusieurs structures dédiées à la gestion des risques et au contrôle des aspects réglementaires et des normes et procédures internes. Ces structures rendent compte régulièrement à des Comités relevant de la Direction Générale en charge du suivi des aspects risques et contrôles.

Structures et Organisation

Le Dispositif de gestion des risques est organisé comme suit :

- La Direction Gestion et Contrôle des Risques, La Direction Risque Opérationnel et Contrôle permanent, la Direction des Engagements et le Pôle Recouvrement sont rattachés à La Gestion Globale des Risques et Recouvrement.
- La Direction Contrôle de gestion et ALM est rattachée aux Finances, Services à la Clientèle & Canaux Alternatifs.
- L'entité Lutte Anti Blanchiment est rattachée au Pôle Conformité.
- L'entité Sécurité des Systèmes d'Information est rattachée à la DSi.
- Le Contrôle périodique est pris en charge par le Pôle Audit et Inspection Générale.

Les Comités relevant de la Direction Générale

- Le Comité de Management des Risques ;
- Le Comité Contrôle Interne ;
- Le Comité Risques Opérationnels et Contrôle Permanent ;
- Le comité de pilotage des risques de crédit ;
- Le Comité des Engagements ;
- Le Comité de Recouvrement ;
- Le Comité Suivi des Risques sensibles ;
- Le Comité de Suivi des Affaires Spéciales ;
- Le Comité de Suivi du Contentieux ;
- Le Comité de Provisionnement ;
- Le Comité ALM ;
- Le Comité Trésorerie et placement ;
- Le Comité Nouveaux produits.

Les Comités émanant du Conseil d'Administration :

- Le Comité des Risques ;
- Le Comité d'Audit ;
- Le Comité des Grands Engagements et Investissements.

II. PROCESSUS DE GESTION DES RISQUES

En ligne avec les exigences de Bâle II et de Bâle III et des dispositions réglementaires en vigueur, CIH BANK a procédé à la formalisation des politiques des risques qui fixent, pour l'ensemble des risques, les règles et bonnes pratiques de gestion à respecter à chaque étape des processus de décision et de gestion à savoir, l'identification, la mesure, la maîtrise et le contrôle. Ces politiques sont régulièrement mises à jour et font l'objet de validation par le Conseil d'Administration de CIH BANK.

Identification

L'identification des risques constitue une étape clé dans les processus de gestion des risques de CIH BANK. A ce titre, la banque a lancé d'importantes actions pour constituer une cartographie par nature de risque.

Mesure

CIH BANK a acquis des progiciels de mesure et de gestion des risques. Pour le risque de crédit, principal risque de la banque, le progiciel permet à CIH BANK de disposer, pour chaque client de la banque, d'une vision exhaustive de l'ensemble des engagements bilan et hors bilan, les techniques d'atténuation du risque crédit et les provisions qui leur sont associées ainsi que l'exigence en fonds propre requise.

Pour l'évaluation du risque de crédit à l'octroi, CIH BANK a mis en place un système de notation interne pour les crédits aux particuliers, les crédits à la promotion immobilière et les crédits aux entreprises. Des modèles de notation sont également élaborés pour les segments professionnels, banques et assurances.

Les systèmes de notation font l'objet de revue et back-testing réguliers. Aussi, dans un objectif d'industrialisation et d'amélioration de ses traitements, CIH BANK a mis en place une base Engagements qui centralise l'ensemble des données des contrats d'engagements de la clientèle et les informations y afférentes. En effet, cette base permet de mettre à niveau les outils de pilotage et de reporting et de faciliter le processus de production et d'accès à l'information clé.

CIH BANK a également lancé un projet d'automatisation des crédits corporatifs. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la stratégie de digitalisation, de certification et de monitoring des activités de la banque et aussi afin de créer une nouvelle dynamique lui permettant d'améliorer son efficience interne et par conséquent la qualité du service de ses clients.

Maîtrise

Une fois les risques identifiés et mesurés, il s'agit de veiller à leur maîtrise en vue de leur atténuation à travers des mesures dédiées à cet effet (politiques de gestion des risques, limites, plans d'urgence, ...).

Limites

L'objectif des limites est de contenir les risques à des niveaux compatibles avec les politiques internes et les seuils de tolérance aux risques fixés par le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

En plus des limites réglementaires, le dispositif de limites, actuellement en vigueur à CIH BANK, couvre les différents risques, dont les risques de crédit, de concentration, de marché, de taux et de liquidité.

Par ailleurs, CIH BANK a déployé le dispositif ICAAP et appétence au risque. En effet, l'appétence au risque constitue le type et le niveau de risque que la banque est prête à assumer, dans le cadre de son développement et la mise en œuvre de sa stratégie. Elle est exprimée au moyen d'indicateurs clés tels que la solvabilité, la rentabilité, la liquidité et le risque de crédit. Des limites et des seuils d'alerte sont ainsi définis sur ces indicateurs clés ayant pour but de définir l'appétit au risque et de limiter la prise de risque.

Les indicateurs de Risk Appetite et les seuils d'alerte associés seront utilisés par la Direction pour anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'activer les leviers d'action appropriés en cas d'atteinte des niveaux d'alerte de l'appétence au risque de la banque.

Plan d'urgence

Un plan d'urgence permet, en cas de crise, de déclencher certaines actions permettant de limiter les conséquences liées aux risques. Ce plan couvre des risques spécifiques, comme le risque de liquidité ou la continuité d'activité (PCA et PSI) en cas de survenance d'événements majeurs.

Aussi, CIH BANK a mis en place un dispositif PRCI Plan de redressement interne qui s'inscrit dans un cadre réglementaire régi par la circulaire n°4/W/2017 publiée en Juillet

2017. Il permet d'élaborer des mesures adéquates qui garantissent la viabilité financière de la banque en réaction à d'éventuels chocs extrêmes et de documenter ces mesures dans un plan de redressement avant qu'une crise ne se produise.

En plus des attentes du régulateur, le PRCI présentera des opportunités pour la banque lui permettant d'anticiper les chocs et se préparer à leur gestion, de renforcer la confiance du régulateur dans la banque, et d'identifier les éléments structurels permettant de rationaliser l'organisation et gagner en efficacité. Il constitue également un outil d'aide à la stratégie et à l'optimisation de l'allocation des ressources financières.

Contrôle et surveillance

Pour l'ensemble des activités de la banque, un contrôle de premier niveau est assuré par les opérationnels (Surveillance Permanente) et un contrôle de deuxième niveau par la Conformité et le Contrôle Permanent pour ce qui est du risque de non-conformité et les autres acteurs du contrôle interne pour les autres catégories de risque (Direction Gestion et Contrôle et des Risques, Direction Risque Opérationnel et Contrôle Permanent, Direction de la Comptabilité, RSSI...). Le Pôle Audit et Inspection Générale assure un contrôle de troisième niveau.

Par ailleurs, l'une des missions de la Direction gestion et contrôle des risques et de la Direction Risque opérationnels et contrôle Permanent, consiste à suivre et à reporter régulièrement les expositions de la banque aux différents risques et le respect des limites fixées à travers un système de Reporting.

PARTIE II : DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

- Comité risques sensibles ;
 - Comité de pilotage risque de crédit ;
 - Comité risque nouveaux produits et services
 - Comité Management des risques.
- Les Comités émanant du Conseil d'Administration, notamment le Comité des Risques, le Comité d'Audit et le Comité des Grands Engagements et Investissements.

d. Procédures Engagements

Le processus d'octroi de crédit chez CIH BANK est encadré par un ensemble de procédures détaillant le mode opératoire des processus et les contrôles à réaliser.

Le processus d'octroi, tel que décrit dans nos procédures repose, entre autres, sur les principes suivants :

- Connaissance du client,
- Analyse du dossier juridique,
- Appréciation du secteur d'activité,
- Niveau d'endettement,
- Relation avec la banque,
- Garanties proposées,
- Analyse technique si nécessaire,
- Qualité de la contrepartie,
- Formalisation de la décision via le Comité Compétent,
- Respect de nos politiques risques,
- Respect du système de délégation des pouvoirs,
- Respect du dispositif de contrôle.

Le processus de mise en place des crédits s'articule autour des principales actions suivantes, respectant le principe de séparation des tâches :

- Elaboration des contrats par la Direction du Support Juridique et Contrôle par la Direction des Engagements ;
- Vérification des garanties par la Direction Traitement des Prêts ;
- Visite technique si nécessaire par la Direction des Engagements ;
- Déblocage / Mise en place par la Direction Traitement des Prêts.

Ce processus s'appuie sur un système d'information interne permettant la traçabilité et l'auditabilité des traitements.

e. Digitalisation du processus de gestion du risque de crédit

De par l'orientation de CIH BANK d'être une banque universelle et digitale, le processus risque de crédit aux particuliers est actuellement dématérialisé et digitalisé.

Dans la continuité de sa stratégie de digitalisation, CIHBANK a lancé un projet d'industrialisation des crédits corporate.

f. Surveillance et pilotage du risque de crédit

Organisation de la fonction Gestion du risque de crédit

Le suivi de la gestion du risque de crédit à CIH BANK est assuré par la Gestion Globale des risques et recouvrement, notamment :

- La Direction Gestion et Contrôle des risques, au travers des entités suivantes : Pilotage du risque de crédit, Pilotage de la solvabilité et solidité financière, Risk Analytics et Modélisation.
- La Direction des Engagements : entités : Secrétariat des Comités de crédit et de recouvrement, et Evaluation & Analyse du risque de contrepartie.
- En plus des banques commerciales, notamment : Banque des Particuliers & Professionnels, Banque de l'Entreprise, de l'Immobilier et de l'Investissement.

Parallèlement aux structures centrales en charge de la gestion des risques de crédit, les structures de back office engagements distribués par les Banques opérant dans les différents segments assurent notamment un suivi quant aux conditions d'éligibilité des clients et produits relevant de leur domaine de compétence et interviennent conformément aux règles et procédures encadrant l'octroi et la gestion courante des engagements se rapportant à leur portefeuille.

Dispositif de suivi du risque de crédit

Le suivi du risque de crédit relève aussi bien des structures commerciales que de celles en charge de la gestion du risque. En plus du suivi assuré au quotidien par les structures commerciales, un suivi en central est assuré par la Direction contrôle et gestion des Risques et la Direction des Engagements. En effet, CIH BANK assure un suivi des crédits par dossier et sur base agrégée à travers :

- L'analyse du risque de contrepartie lors du renouvellement ;
- La renotation annuelle du portefeuille de crédits ;
- Le suivi technique des projets immobiliers ;
- La production régulière de tableaux de bord d'indicateurs de suivi du risque de crédit ;
- Le suivi des impayés, des soldes irréguliers et des domiciliations par le risque et les métiers ;
- Le suivi des seuils réglementaires, des limites internes, des limites groupe, des ratios prudentiels et du coût du risque ;
- Des Comités spécifiques pour le suivi des risques sensibles ;
- Le déclassement automatisé des dossiers de crédits aux particuliers, et le déclassement des dossiers de grandes branches par décision du Comité Compétent.

Des reporting sont régulièrement adressés au comité des Risques, au comité de management des risques et au comité de pilotage des risques de crédit.

Système de notation de la banque

CIH BANK a mis en place des modèles et systèmes de notation par marché notamment pour les Particuliers, les Entreprises, la Promotion Immobilière, les Professionnels, les assurances, et les établissements de crédit.

Tout dossier de crédit est noté. La note est une résultante de critères quantitatifs et qualitatifs, reflétant la solvabilité dudit client et donnant une indication sur la tarification. La dégradation des notes est un critère d'inscription au comité risques sensibles et d'inscription en bucket 2 et bucket 3 selon la norme IFRS 9.

Les modèles de notation font l'objet de backtesting et de revue. L'appréciation de l'évolution du portefeuille crédit de la banque par le système de notation interne fait l'objet d'un reporting adressé et présenté aux comités internes compétents et au comité des risques.

Un outil intégrant à la fois les différents modèles de notation des entreprises, de la promotion immobilière, des professionnels ainsi que des Banques et assurances a été déployé en 2021.

- Modèle de notation des particuliers :

La notation des prêts des particuliers consiste en l'affectation d'une note aux crédits à l'habitat et à la consommation destinés aux clients particuliers sur la base de critères relatifs, d'une part à la signalétique client (Age, Situation familiale, ...) et d'autres relatifs au comportement prêt et compte (montant du prêt, durée du prêt, impayé...).

La notation des Particuliers est basée sur une approche statistique et conforme au dispositif Bâle II. La note ainsi générée reflète le niveau de risque de la contrepartie. Les notes des prêts sont générées et mises à jour automatiquement par le système d'information de la banque sur la base des données mises à jour mensuellement.

- Modèle de notation des entreprises :

Le modèle de notation pour les entreprises est à dires d'experts et a été actualisé et backtesté. A cet effet, un nouveau modèle de notation entreprises a été ainsi mis en place en 2019.

Le calcul de la note tient compte de critères quantitatifs financiers issus du bilan de l'entreprise, de critères qualitatifs tenant compte de la qualité du client, de son secteur d'activité et de critères liés au comportement interne et externe du client. La note est actualisée à l'occasion du renouvellement des autorisations ou du dépôt d'une nouvelle demande par le client et/ou de la revue annuelle du portefeuille des Entreprises.

- Modèle de notation de la promotion immobilière :

Le modèle de notation de la Promotion immobilière est à dire d'expert. La note étant la résultante d'une note promoteur et d'une note projet. D'autres critères sont examinés lors de la revue des notes, notamment le déroulement des projets gérés par le promoteur. Une renotation est conduite par le Middle office de la banque de l'immobilier à l'occasion d'un report et/ou de la revue annuelle du portefeuille de la promotion immobilière.

- Modèle de notation des Professionnels :

Le modèle de notation des professionnels consiste, d'une part, en une notation de comportement des clients professionnels de CIH BANK vis-à-vis de leurs engagements envers la banque et d'autre part, la notation à l'octroi des clients souhaitant bénéficier de nouveaux crédits.

- Modèle de notation des Banques et Assurances :

Le modèle de notation des banques et assurances s'appuie sur le profil financier de ces dernières. En effet, le premier pilier du processus d'évaluation est la prise en compte de la situation financière de l'institut (de crédit ou d'assurance) à noter. La note financière se basant sur des ratios à calculer à partir des bilans consolidés selon deux dimensions : la solvabilité et la liquidité. Après le calcul de la note finale, celle-ci peut être forcée sur la base des critères d'ajustement définis.

Revue des garanties

Le suivi de la valorisation des garanties est assuré d'une part, par la Direction traitement des prêts et d'autre part par la Direction Gestion et Contrôle des Risques lors des travaux de provisionnement trimestriels ou par le Pôle Recouvrement lorsque les dossiers leur sont transférés.

Dispositif de suivi du risque de concentration

La banque réalise un suivi particulier en ce qui concerne le risque de concentration non seulement pour se conformer aux exigences de la division des risques mais aussi dans une logique de diversification et de maîtrise des risques. Ce suivi est concrétisé via un dispositif de limites et une attention particulière accordée aux engagements dépassant 5% des fonds propres pour un même bénéficiaire via le Comité Grands Risques. Ce dispositif est étayé par le processus ICAAP et appétence aux risques.

Limites fixées en termes de risque de crédit

Le suivi du risque de crédit et de concentration est étayé d'un dispositif de limites permettant de mieux piloter l'activité et les actions à entreprendre. Le dispositif de limites, actuellement en vigueur au CIHBANK, couvre les volets suivants, en plus des ratios réglementaires dont le Coefficient Maximum de Division des Risques (CMDR) :

- Limites par segment : des limites sont fixées pour la branche entreprise, et la branche promotion immobilière en pourcentage des fonds propres.
- Limites par groupe ;
- Limites par regroupement de ligne ;
- Limites de contrepartie (activité de marché).
- Limites définies dans le cadre de l'ICAAP et de l'appétence au risque.

Ces limites sont validées par les Comités Compétents. La politique de risques du CIHBANK prévoit une révision annuelle éventuelle ou à l'occasion de tout changement dans les spécificités relatives à l'activité du crédit ou à l'aversion de la banque au risque de crédit.

Coefficient Maximum de Division des Risques (CMDR)

Les exigences réglementaires, en termes de coefficient maximum de division des risques CMDR, imposent que les risques pondérés encourus sur un même bénéficiaire ne doivent pas excéder 20% des fonds propres. Cet indicateur est fortement suivi par BAM et les instances de gouvernance. En cas de dépassement, le montant sera déduit des fonds propres.

Au 31/12/2021, le CMDR est inférieur à 20% pour l'ensemble des contreparties et est, par conséquent, conforme aux exigences réglementaires.

Processus de traitement des créances sensibles

La Direction Contrôle et Gestion des Risques procède, trimestriellement, à une sélection des risques de crédit devenus sensibles en fonction de critères qualitatifs et quantitatifs définis.

Les risques de crédit devenus sensibles sont recensés trimestriellement en fonction de critères qualitatifs et quantitatifs définis, alimentant la Watch-List des risques sensibles de la Banque. Ils font l'objet de fiches établies par les métiers et sont présentés au Comité de Suivi des Risques Sensibles qui se réunit trimestriellement pour examiner les affaires en question et proposer, le cas échéant, les transferts au Pôle Recouvrement, les déclassements ou reclassements des créances et leurs couvertures par les provisions.

Les propositions de ce Comité sont soumises au Comité de Provisionnement trimestriel pour approbation ou au comité recouvrement ou au comité engagements.

A partir de 2020, CIHBANK a ajouté, au niveau de la cartographie des risques, une nouvelle classe interne de suivi du risque appelée Weak List. Cette nouvelle classe permet d'assurer un suivi pertinent et rapproché des créances sensibles. Elle est constituée par toutes les créances détectées par le processus de suivi des risques sensibles, indépendamment de leur intégration ou non dans la Watch List.

En plus du traitement des créances sensibles, les portefeuilles gérés par le Pôle Affaires Spéciales et Recouvrement font l'objet d'une analyse par le Comité de suivi des Affaires Spéciales et le Comité de Suivi du recouvrement aimable et contentieux. Ces Comités trimestriels examinent l'évolution des portefeuilles gérés et, en particulier, les affaires à risques significatifs et décident des réajustements en termes de classification et de couverture des créances les concernant.

Système de délégation de pouvoirs

Les pouvoirs de décision en matière d'engagements sont exercés dans le respect des règles régissant les produits et services et des procédures d'instruction et de mise en place des crédits à la clientèle. En effet, CIH BANK dispose d'un recueil des pouvoirs par Banque métier (Banque de l'Entreprise, Banque de l'Immobilier, Banque des Particuliers et Professionnels), définissant les délégations de pouvoir attribuées.

Les pouvoirs des Banques métiers, en matière d'octroi de crédit et de modification des conditions de crédit, s'exercent dans le cadre de Comités correspondant à chacune desdites Banques. Les autres pouvoirs sont exercés individuellement.

Il est à préciser que les pouvoirs de décision, délégués en matière de crédit, ne s'exercent que pour la clientèle en situation régulière et pour laquelle aucune information négative ne se dégage de la consultation des diverses sources d'informations sur les risques d'origine interne (ex : incidents de paiement) ou externe (ex : Centrale des risques), la notation/score. Dans le cas contraire, la demande de crédit est soumise au Comité Compétent ;

Les décisions d'engagement s'accompagnent de l'obligation d'en assurer le suivi en vue de la récupération dans les meilleures conditions (recouvrement des impayés, suivi des dépassements...);

Lavis réservé ou défavorable de la Gestion globale des Risques et Recouvrement/Direction des Engagements est bloquant pour la décision d'octroi du crédit et nécessite un pouvoir de délégation supérieur.

Qualité du portefeuille de crédit

Le volume global des créances en souffrance (CES) est en baisse continue depuis 2004. Le taux de CES s'est élevé à 6,40% en Décembre 2021 contre 6,48% en Juin 2021 et 6,98% en Décembre 2020. (En créances nettes d'agios réservés).

II. RISQUE OPERATIONNEL

Définition du risque opérationnel

CIH BANK définit le Risque Opérationnels comme étant « Le risque de pertes résultant de carences ou de défaillances attribuables à des procédures, au personnel, aux systèmes internes, ou à des événements extérieurs ». Cette définition du risque opérationnel inclut le risque légal et juridique mais exclut le risque stratégique et de réputation.

Dans certains cas, les risques de crédit ou de marché pouvant tenir leur origine d'un risque opérationnel, cette catégorie de risque nommée « risque frontière » est traitée en tant que risque opérationnel proprement dit.

a. Principes de Gestion des Risques Opérationnels

Les Principes directeurs de Gestion des Risques Opérationnels se déclinent comme suit :

1. La Gestion des risques opérationnels est la responsabilité de tous : Toutes les entités de CIH BANK, les responsables opérationnels ainsi que les employés à tous les niveaux sont concernés par la gestion des risques opérationnels relevant de leur responsabilité et de la mise en œuvre des actions permettant de gérer ces risques.

2. L'approche par les processus et l'unicité du référentiel : Le dispositif de gestion des risques opérationnels est construit autour d'une approche par les processus : La cartographie des processus étant un référentiel commun et unique au sein de CIH BANK.

3. Articulation des contrôles : La cartographie des risques est l'axe principal autour duquel s'articule la mise en place des contrôles de premier et de deuxième niveau.

4. La hiérarchisation des risques opérationnels : Le dispositif de gestion de risques opérationnel doit permettre de traiter de manière prioritaire les risques opérationnels importants pour CIH BANK.

5. La gestion des risques opérationnels est un processus intégré aux autres processus : La gestion des risques opérationnels est un élément à part entière de la planification de la stratégie et de la gestion opérationnelle.

6. Le processus de gestion des risques opérationnels est un processus évolutif, en amélioration constante :

Le processus de gestion des risques opérationnels doit être constamment amélioré afin de refléter les meilleures pratiques et d'augmenter la performance de CIH BANK. La performance du processus de gestion des risques opérationnels pourra être évaluée suivant ces critères : Implication des dirigeants, participation étendue à l'ensemble de la banque, démarche structurée, suivi continu et reporting régulier, informations sur les risques relatifs à tous les niveaux d'activités et fonctions.

7. La gestion des risques opérationnels est un processus supervisé : Les organes d'administration de la gestion de risques (Conseil d'administration et Comité Risques) doivent obtenir régulièrement une vision de l'état des lieux sur les risques opérationnels majeurs et sur le dispositif de contrôle qui leur est associé.

8. Le processus de gestion des risques opérationnels est auditabile : Le contrôle de l'efficacité du processus de gestion des risques opérationnels doit être effectué de manière indépendante.

Les reportings produits par la Direction Risques Opérationnels et Contrôle Permanent sont adressés au Comité Risques Opérationnels (trimestriel), au Comité Management des Risques (Trimestriel), au Comité Contrôle Interne, au Comité Risques, au Comité d'Audit (trimestriel).

b. Politiques et procédures risques opérationnels

Conformément à la réglementation et aux bonnes pratiques, la gestion des risques opérationnels est encadrée par une politique risque opérationnel, qui est une déclinaison la politique globale de gestion des risques, et par des notes de procédures spécifiques à la gestion des risques opérationnels détaillant les règles et modalités pratiques de cette politique risques opérationnels.

Des révisions de la présente politique risques opérationnels pourront être effectuées à l'initiative de la banque ou à la demande du Comité des Risques ou Comité d'Audit.

Aussi, les risques opérationnels de type Crise - interruption de processus, sont-

Un volet cybercriminalité est suivi au niveau des comités suivants : Comité Organisation et SI, Comité risque opérationnel et Comité des Risques.

d. Le plan de Continuité des Activités

Le plan de continuité des activités est piloté par la direction des Risques Opérationnels et du Contrôle permanent. Ce dispositif est documenté, et comporte les procédures et les systèmes nécessaires pour poursuivre ou rétablir les opérations de l'établissement de façon planifiée en cas de perturbations opérationnelles majeures.

Le dispositif PCA est encadré par une Politique de continuité d'activité, et constitué entre autres d'un plan de gestion de crise, de plans de continuité opérationnels, d'un plan d'hébergement...

Aussi, des tests et exercices périodiques sont-ils réalisés afin de valider le caractère opérationnel du PCA et instaurer la culture de continuité d'activité.

Depuis sa conception initiale, le plan de continuité d'activité couvre aujourd'hui les processus vitaux de la banque, le siège et les agences CIH Bank. Il fait l'objet d'une mise à jour continue au regard des évolutions que connaissent les activités critiques de la Banque. Subséquemment, CIH BANK a finalisé un projet de mise à niveau et revue de tout le dispositif PCA et PSI.

e. Gestion des risques liés aux activités externalisées

Courant l'année 2021, CIH Bank a mis en place un dispositif d'évaluation et de suivi des risques liés aux activités externalisées, dont les principes directeurs et les modalités de fonctionnement sont formalisés dans une politique dédiée.

À ce titre, le dispositif d'évaluation des risques d'encadrement des activités externalisées s'articule autour des trois phases suivantes :

- La gestion en amont,
- La gestion courante de la prestation et l'exercice d'évaluation/réévaluation annuelle,
- L'évaluation post contractuelle.

Dans le cadre d'une externalisation, toute entité propriétaire de prestations externalisées doit les piloter, procéder au suivi des risques qui les bordent et veiller à la mise en œuvre de l'ensemble des dispositifs de maîtrise des risques prévus. Ce suivi est coordonné avec la « Direction Patrimoine, Achat et logistiques ».

La direction des Risques Opérationnels et du Contrôle Permanent pilote des exercices d'évaluation/ réévaluation périodique de la criticité des activités externalisées et du niveau de maîtrise des prestataires aux regard des risques identifiés.

Cet exercice permet d'avoir une visibilité sur la qualité des prestations fournies et du niveau d'engagement des prestataires et permet de montrer le niveau d'exposition au risque liés aux activités externalisées et de mettre en place les plans d'actions adéquats.

f. Gestion des Risques Nouveaux produits

Courant 2021, CIH Bank a veillé à renforcer son processus de lancement des nouveaux produits/services et nouvelles activités et étendre son cadre aux nouveaux processus. Il vise principalement à établir un cadre sécurisé de lancement en permettant notamment de :

- S'assurer que l'analyse spécifique des risques a été conduite de manière rigoureuse dans le but de les couvrir et de prendre en compte les risques résiduels ;
- S'assurer que l'ensemble nouveaux produits et services, processus et nouvelles activités sont bien couverts par l'évaluation des risques avant leur mise en production/ marché ;

Le périmètre d'application couvre les nouveaux produits, services, nouvelles activités, Nouveaux processus et tout changement significatif sur l'offre existante.

Le processus d'évaluation et de suivi des risques inhérents à un nouveau produit/ Service/Activité/Processus s'imbrique avec les principales étapes qui cadencent le processus de son lancement : Le cadrage, la conception et mise en œuvre du nouveau produit, la phase de lancement et la phase de bilan post lancement

Ce processus, coordonné par la direction des Risques Opérationnels et du Contrôle Permanent permet d'évaluer l'ensemble des risques potentiels : Non-conformité, crédit, marché, opérationnels, financiers, juridiques, fiscaux, de réputation, environnemental et social...

Ainsi, une première analyse des risques est effectuée, et permet de fournir une évaluation du niveau d'exposition aux différents risques induits par le nouveau produit, et de définir les plans d'atténuation à mettre en œuvre pour maîtriser les risques significatifs.

Un bilan des réalisations relatives aux plans d'atténuation des risques est réalisé et permet donc d'évaluer le risque résiduel. Cette information est nécessaire à la prise de décision quant au lancement du nouveau produit, qui peut alors être avec ou sans réserve.

III. RISQUE DE MARCHE

Définition du risque de marché

On entend par risque de marché, les risques de pertes liées aux variations des prix du marché. Ils recouvrent :

- Les risques relatifs aux instruments inclus dans le portefeuille de négociation ;
- Le risque de change et le risque sur produits de base encourus sur l'ensemble des éléments du bilan et du hors bilan, autres que ceux inclus dans le portefeuille de négociation.

Stratégie et Politique Risques

a. Politique Risque de marché

Dans le cadre de la stratégie globale de gestion des risques et en concomitance avec le développement substantiel qui connaît l'activité de la salle des marchés de la banque, CIH BANK a mis en place un dispositif de maîtrise des risques portant sur les risques de taux, de change, et de contrepartie.

CIH BANK exerce ces activités soit pour le compte propre de la banque, soit pour le compte de la clientèle.

A cet effet, la politique CIH BANK couvre les opérations et éléments de marché suivants :

- Opérations Change et monétaires avec Banques locales : Change spot, Change à terme, Prêt/Emprunt Dirhams ou Devises.
- Opérations Change et monétaires avec Banques étrangères (Change spot, Prêt/ Emprunt en Devises) : Pour la gestion de la position de change ou la trésorerie devises de CIH Bank, la SDM traite des opérations spot ou termes devises vs devises, et des opérations de prêt/Emprunt en devises.
- Opérations de change avec les clients (Change Spot, Change à terme) : La position de change doit respecter l'équilibre en Panier (60% EUR, 40% USD). Le risque de marché de la position de change est le risque du niveau du Panier contre le cours central. La marge de fluctuation du Panier est de +/-5% contre le cours central tel que défini par Bank Al-Maghrib au 09 Mars 2020.
- Portefeuilles Compte Propre : PTF de négociation, PTF d'investissement et PTF de placement.

CIH BANK a le statut de teneur de marché de change selon la circulaire LC/BKAM/2018/1 de Bank Al Maghrib et doit respecter l'obligation de cotation ferme de l'USDMAD avec un minima journalier convenu avec la banque centrale.

L'activité de marché est encadrée par une politique risque de marché et un code déontologique signé par les différents intervenants concernés.

b. Organisation de la gestion du risque de marché

Les activités de Marchés des Capitaux s'articulent autour d'un nombre d'entités et de directions qui interagissent pour la réalisation, la validation, le dénouement, la comptabilisation des opérations et la gestion des risques et des limites y afférent :

- Banque de l'Entreprise, de l'Immobilier et de l'Investissement : Pôle Investissement :
 - Direction Marché des Capitaux,
 - Direction Corporate Finance,
- Direction Finances, Services à la Clientèle et Canaux alternatifs :
 - Direction Contrôle de gestion et ALM,
 - Direction Comptabilité et fiscalité,
 - Direction Flux et transactions (BO).
- Direction Gestion et Contrôle des Risques :
 - Entité Risques de marché,
 - Le Middle office salle des marchés.

Rôle de la Salle Des Marchés/ Direction Marché des Capitaux

La Salle des Marchés est en charge de la mise en œuvre de la politique de refinancement de la banque à travers le marché, de la gestion de la trésorerie et des portefeuilles titres de la banque et de la gestion de la couverture de la position de change.

Cette entité participe à l'élaboration de la stratégie de refinancement de la banque et elle est chargée de veiller au respect des limites et des ratios réglementaires relatifs à l'activité de la Salle des marchés.

Par ailleurs, cette entité répond aux besoins de la clientèle en termes de couverture du risque de change ou matières premières et fructifie les portefeuilles de transaction et de négociation de la banque. Elle intervient également dans la gestion du portefeuille en tenant compte des ratios de liquidité de la banque.

La direction marché des capitaux a pour principales missions :

- Traitement des opérations de change de la clientèle,
- Structuration de placements pour les clients,
- Gestion des portefeuilles pour compte propre,
- Gestion et optimisation de la trésorerie de la banque.

La Direction Corporate Finance est en charge de la gestion du portefeuille Actions pour compte propre.

Rôle de la Direction Contrôle et Gestion des Risques

Dans le cadre des activités de marché, la direction Gestion et Contrôle des Risques a pour rôle l'évaluation des Risques de Marché. A ce titre, elle décline la stratégie risque en politiques et limites sur les risques de marché et met en place les indicateurs de surveillance et de suivi. Par ailleurs, elle est en charge du contrôle et confirmation des opérations, des positions, et des limites, la production quotidienne des résultats et la gestion du référentiel (Tiers, valeur & indice, Forex, Titres, Limites...). Deux entités sont en charge du suivi des activités de marché :

- Entité Risques de marché pour le renforcement du contrôle et du suivi des risques liés aux activités de marché, et des limites et la production des reporting réglementaires et internes ainsi que la production des alertes.

- Le Middle office salle des marchés pour assurer le contrôle et la confirmation des opérations, des positions, des limites de contrepartie et de la production quotidienne des résultats ainsi que la gestion du référentiel (Tiers, valeur & indice, Forex, Titres, Limites...).

c. Périmètre des activités de marché

Les activités de marchés chez CIH BANK portent sur quatre marchés : le marché monétaire, le marché de change, le marché obligataire et le marché des matières premières.

CIH BANK exerce ces activités soit pour le compte propre de la banque, soit pour le compte de la clientèle.

CIH BANK a le statut de teneur de marché de change selon la circulaire LC/BKAM/2018/1 de Bank Al Maghrib et doit respecter l'obligation de cotation ferme de l'USDMAD avec un minima journalier convenu avec la banque centrale.

CIH BANK dispose d'un catalogue de produits de la Salle des Marchés contenant les fiches de produits. Ce catalogue est élaboré par la Direction Marchés des Capitaux (Salle des Marchés), revu par la Direction Gestion et Contrôle des Risques et par le Comité de Trésorerie et de Placements puis validé par le Comité des Engagements.

Le catalogue est enrichi au fur et à mesure du développement des activités de marché.

Dispositif de gestion, de suivi et de mesure des risques de marché :

Sur l'activité pour compte propre, CIH BANK dispose au 31/12/2021 de :

- Un portefeuille de négociation dont l'encours est de 7 961 MDH.
- Un portefeuille d'investissement MAD dont l'encours est de 2 630 MDH.
- Un portefeuille d'investissement en devises dont l'encours est de 2257 MDH.
- Des titres de placement :

- Un portefeuille obligataire dont l'encours est de 220,3 MDH.
- Un portefeuille OPCVM MAD dont l'encours est de 124 MDH.
- Un portefeuille OPCVM en devises dont l'encours est de 47 MDH.
- Un portefeuille OPCI dont l'encours est de 507 MDH.

Le portefeuille d'investissement a pour objectif de réaliser des plus-values régulières à moyen et long terme, et est constitué de titres qui doivent être détenus jusqu'à échéance. Les orientations de ce portefeuille sont données par le comité de trésorerie et de placement et l'entité Gestion Actif Passif rattachée aux Finances, Moyens et Traitements.

Le portefeuille de placement a pour objectif de réaliser des plus-values ou des rendements élevés, et est constitué de titres pouvant être cédés à n'importe quel moment.

Le portefeuille de négociation a pour objectif de réaliser des plus-values en prenant des positions suivant l'évolution du marché, la liquidité et de la courbe des taux. Il est constitué de titres dont la durée de détention ne pouvant dépasser 6 mois.

Ces portefeuilles sont séparés au niveau de gestion (Système d'information) et au niveau comptable.

Sur l'activité pour le compte de la clientèle, la position de change du CIH BANK s'établit à 87 MDH au 31/12/2021.

Ces activités sont suivies au quotidien par le front Office, le middle Office salle des marchés et les risques de marché. Un Comité de placement hebdomadaire est tenu afin d'assurer le suivi et l'analyse de l'activité de marché.

a. Mesure et gestion des risques de marché

CIH BANK a mis en place un dispositif de mesure des risques de marché reposant sur le calcul de la Value at Risk (VaR) et un système de limites.

Value at Risk

Le modèle de VaR utilisé est la VaR historique calculée via des scénarios historiques des facteurs de risques inhérents au portefeuille de négociation.

Cette perte maximale (VAR) au titre du 4^{ème} trimestre 2021 affiche les résultats suivants :

- **Activité Taux** : La perte maximale à 1 jour avec un niveau de confiance de 99% ressort à 5,7 Millions de dirhams en moyenne sur le trimestre.
- Le back-testing effectué durant le 4^{ème} trimestre 2021 n'affiche aucun dépassement avec une perte maximale de 4,06 Millions de dirhams constatée durant le trimestre.

- **Activité Change** : La perte maximale à 1 jour avec un niveau de confiance de 99% ressort à 1,2 Million dirhams en moyenne sur le trimestre.

Le back testing effectué durant le 4^{ème} trimestre 2021 affiche un dépassement (avec une perte maximale de 388 Mille dirhams constatée durant le trimestre).

Système de limites :

L'activité de marché est-elle encadrée par des limites réglementaires et d'autres internes :

- Limites réglementaires définies par Bank Al Maghrib (10% des Fonds Propres par devises, et 20% des Fonds Propres pour la position de change globale longue ou courte).
- Limites internes : change en nominal, tailles des portefeuilles, sensibilité, par type de produit, par contrepartie et des seuils d'alerte STOP loss et STOP win.

Situation des portefeuilles de marché :

- Le Portefeuille de transaction affiche au 31/12/2021 : 7 961 MDH
 - Structure du PTF: constitué de minimum 95,92 % BDT,
 - Sensibilité: 2,29; en cas de hausse de la courbe des taux de 100 point de base, la moins-value serait de 182,8MMAD,
 - Duration du PTF: 2,34 ans
 - P&L Net : 31 884 KDH
- Portefeuille d'investissement MAD au 31/12/2021 : 2 630 MDH
 - Sensibilité: 2,12;
 - Duration du PTF: 2,16 ans
 - Coupons encaissés : 67 531 KDH
- Portefeuille d'investissement DEVISE au 31/12/2021 : 2 257 MDH
 - Coupons encaissés : 38 807 KDH
- Placement - Portefeuille obligataire au 31/12/2021 : 220,3 MDH
 - Sensibilité PTF : 6,14.

- Duration du PTF: 6,43 ans.

- P&L : 7 539 KDH.

- Placement – OPCVM MAD au 31/12/2021 : 124 MDH

- Rendement PTF : 1,01%.

- P&L : 41 062 KDH

- Placement – OPCVM en devises au 31/12/2021 : 47 MDH

- Rendement PTF : -3,49%.

- P&L : -168 KDH

- Position de change au 31/12/2021 : 87 MDH

- P&L : 187 650 KDH

b. Outils de gestion du risque de marché :

Les activités de Marchés s'appuient sur des outils permettant le traitement sécurisé des opérations, notamment :

- Application Front to Back (KONDOR) qui permet

En cas de dépassement, la banque met en place des solutions pour atténuer les gaps de taux et respecter les limites.

c. Limites taux

Les limites en termes de taux d'intérêt sont proposées par la Direction Contrôle et Gestion des risques et validées par le Comité des Risques, sont les suivantes :

- Limite de la sensibilité court terme (des tombées des gaps de taux fixe sur les maturités inférieures ou égales à un an) : fixée à un pourcentage du MNI prévisionnel.
- Limite de la sensibilité de la VAN des tombées des gaps de taux fixe sur toutes les maturités, fixée à pourcentage des Fonds Propres de base T1.
- Limite de la sensibilité de la VAN des tombées des gaps de taux fixe sur toutes les maturités, rapportée au total Bilan.

d. Evaluation du risque global de taux

La méthode d'évaluation du risque de taux d'intérêt utilisée par CIH Bank se base sur le calcul des gaps de taux fixe (tombées ressources à taux fixe moins tombées emplois à taux fixe) sur chaque maturité (JJ, 2 à 7 J, 8 à 15 J, 16 à 30 J, 1 à 3 mois, 3 à 6 mois, 6 à 9 mois, 9 à 12 mois, 1 à 2 ans, 2 à 3 ans... 15 à 20 ans et plus de 20 ans). Ces gaps sont ensuite actualisés.

La variation entre la VAN calculée avec les taux actuels et la VAN calculée sous chaque scénario de choc, permet de déduire la sensibilité des fonds propres aux variations des taux.

Il se dégage de l'application de cette méthode au 31/12/2021 :

- Une sensibilité de l'EVE, à une variation de la courbe des taux, de -245 MDH, soit 4,65% des fonds propres de base T1 ;
- Une sensibilité MNI, à une variation de +200 pb, de 84 MDH, soit 4,38% de la MNI prévisionnel.
- Une sensibilité MNI, à une variation de -200 pb, de -84,5 MDH, soit 4,40% de la MNI prévisionnel.

e. Outils de gestion du risque de taux

Pour assurer la gestion des risques de taux, l'entité ALM utilise des applications Excel alimentées par le système d'informations de la banque.

f. Résultats des stress tests internes relatifs aux risques de taux d'intérêt sur le portefeuille bancaire

La sensibilité EVE, aux variations de la courbe des taux à fin décembre 2021 :

- En cas de hausse parallèle des taux de 2%, une sensibilité de +213 MDH soit 4,04% des fonds propres de base T1 ;
- En cas de baisse parallèle des taux de 2%, une sensibilité de -81 MDH soit 1,54% des fonds propres de base T1 ;
- En cas de hausse des taux courts de 3%, une sensibilité de +242 MDH soit 4,59% des fonds propres de base T1 ;
- En cas de baisse des taux courts de 3%, une sensibilité de -245 MDH soit 4,65% des fonds propres de base T1 ;
- En cas d'aplatissement de la courbe, une sensibilité de +253 MDH soit 4,82% des fonds propres de base T1 ;
- En cas de pentification de la courbe, une sensibilité de -154 MDH soit 2,92% des fonds propres de base T1.

Risque de Liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la banque ne puisse pas, à un moment donné, faire face à ses engagements en liquidité dans des conditions acceptables. Ce risque s'applique à l'ensemble du bilan et doit être apprécié en conditions normales et exceptionnelles.

a. Politique en matière de gestion du risque de liquidité

CIHBANK est doté d'un dispositif de mesure et de surveillance du risque de liquidité dont les principes sont explicités dans la politique ALM.

La gestion du risque de liquidité au CIHBANK se déroule selon un schéma organisationnel défini dans la politique ALM. Plusieurs organes et entités y participent directement ou indirectement.

Une saine gestion des risques ALM implique la mise en place d'une stratégie formalisée basée sur les fondamentaux suivants :

- Une évaluation de l'impact de la stratégie commerciale sur l'évolution du bilan en volume et en structure jumelée à une politique adéquate de financement ;
- Les objectifs en termes de performance financière et de politique de tarification ou de placement avec leurs contraintes ;
- Le niveau de couverture à assurer en termes de liquidité et les alternatives de financement sur des horizons court, moyen et long terme ;
- Les impacts maximums admissibles sur la valeur et la marge de CIH BANK quelle que soit l'évolution de la courbe des taux.

b. Indicateurs de suivi du risque de liquidité

CIH BANK a mis en place des indicateurs permettant de faire un suivi rapproché en matière de risque de liquidité, notamment :

- Le calcul des Gaps de liquidité sur les maturités court et moyen et long termes (en flux et en encours) ;
- La mise en place de limites relatives au risque de liquidité avec les dépassements éventuels ;

En cas de dépassement, la banque met en place des solutions pour atténuer les gaps de liquidité et respecter les limites.

c. Limites liquidité

Ces limites proposées par la Direction Gestion et Contrôle des Risques et validées par le Comité d'audit, sont les suivantes :

- Limite du gap statique de liquidité à 1 mois.
- Limite du gap de liquidité dynamique sur l'exercice en cours.
- Limites de transformation.

d. Le ratio de liquidité

Le ratio LCR en social s'établit à 222% à fin Décembre 2021 contre 218,36% en juin 2021. Il est conforme aux exigences de Bank Al Maghrib.

Par ailleurs, en juin 2021, CIH BANK a entamé le calcul du ratio LCR en consolidé qui s'établit à 216,1% en Décembre 2021 contre 225,8% en juin 2021.

e. Evaluation du risque de liquidité

Le suivi du risque de liquidité est assuré via l'évaluation de la trésorerie immédiate et de la trésorerie prévisionnelle.

La gestion de la trésorerie immédiate (court terme) est assurée par la salle des marchés. Un tableau de bord quotidien est établi par le trésorier de la banque. Il permet de calculer le gap quotidien de la trésorerie en fonction de la réserve monétaire exigée, de notre solde chez BAM, des flux entrants et sortants des agences et de nos emprunts/prêts sur le marché monétaire.

La gestion de la liquidité (MLT) est assurée par l'entité ALM. Elle s'articule autour des axes suivants :

- Calcul des gaps de liquidité (encours des ressources moins encours des emplois) sur les maturités allant de JJ à la maturité à plus de 20 ans, selon les time-band définis par la réglementation
- Présentation, au comité ALM, du tableau de bord ALM incluant les gaps de liquidité.

f. Stress tests liquidité

CIHBANK effectue, conformément aux recommandations réglementaires et à la politique ALM des stress tests sur le risque de liquidité. Ces Stress Tests sont réalisés avec une fréquence mensuelle et font l'objet d'un suivi régulier par le comité ALM, le comité des Risques et le comité Management des risques.

Les stress tests sur le risque de liquidité consistent à appliquer plusieurs stress scénarii avec des niveaux de chocs différents d'un scénario à l'autre. L'impact est ensuite mesuré sur le besoin additionnel de trésorerie, le ratio besoin de trésorerie/total actifs liquides et réalisables.

A fin décembre 2021, les actifs liquides et disponibles permettent de couvrir le besoin éventuel de liquidité suite aux différents chocs.

Couverture des gaps de taux et de liquidité

Le Comité ALM décide, en cas de besoin, des mesures à prendre afin d'atténuer les gaps de taux fixe et les gaps de liquidité et de respecter les limites ALM. Ces mesures peuvent se traduire, entre autres, par :

- Le lancement d'opérations d'emprunts obligataires subordonnés ou classiques ;
- Le lancement d'opérations de titrisation de prêts hypothécaires ;
- L'émission de certificats de dépôts
- L'utilisation du portefeuille des bons du trésor comme moyen de couverture (cession ou acquisition en fonction du besoin) ;
- Le changement de la structure du portefeuille des prêts et emprunts en matière de nature de taux et de durée des prêts ;
- Le recours à des lignes de financement auprès d'intermédiaires financiers ;
- La mise en place, le cas échéant, d'engagements de refinancement auprès des actionnaires de référence.

Suivi des risques de taux et de liquidité

Le suivi des risques de taux et de liquidité est assuré par le Comité ALM, à travers un reporting trimestriel. En outre, un suivi régulier de ces risques est assuré par la Direction Gestion et Contrôle des Risques. Ce suivi est renforcé par des limites d'exposition à ces risques et un système de reporting régulier.

Un comité trésorerie hebdomadaire est tenu pour le suivi, entre autres, de la liquidité de la banque.

Les données risques sont agrégées périodiquement afin que la Direction Générale et le Conseil d'Administration puissent disposer d'une vue globale de l'ensemble des risques de taux d'intérêt et de liquidité de CIH Bank. Ces données sont présentées au Comité ALM, au Comité Management des Risques et au Comité Risques.

Note 14 : Informations qualitatives liées aux instruments financiers du groupe

L'impact de l'application de la norme IFRS9 sur le processus de crédit et des provisions se traduit par :

- La notation périodique de l'ensemble du portefeuille de crédit et des contreparties.
- L'intégration de la classification en Buckets 1, 2 et 3, dans le processus de traitement des risques sensibles.
- L'intégration de la dimension IFRS9 dans le processus de traitement des provisions.
- Dans ce sens, le portefeuille titrisé fait désormais l'objet de notation et de traitements IFRS9.
- Projet d'amélioration des traitements des garanties.

- Le système de décision d'octroi des crédits pour les grandes branches tient compte de la provision des lignes à mettre en place même si elles sont saines.
- Amélioration du suivi des dépassements et des renouvellements des lignes.

RATIO DE SOLVABILITE ET ACTIFS PONDÉRES

En application des dispositions de la circulaire 14/G/2013 relative aux fonds propres des établissements de crédit, les fonds propres prudentiels du CIH BANK sont composés des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2. Les fonds propres réglementaires sur base consolidée arrêtées au 31/12/2021 s'établissent à 8 125 MDH contre 8 077 MDH à fin Décembre 2020, soit une hausse de 47 MDH.

Les fonds propres de catégorie 1 sur base consolidée s'établissent 5,53 milliards de dirhams intégrant 3,94 milliards de dirhams d'instruments de Fonds propres éligibles en tant que fonds propres CET1, de 993 millions de dirhams de réserves et de résultats

non distribués et 308 millions de dirhams d'intérêts minoritaires et de 817 millions d'instruments de fonds propres additionnels versés.

Les déductions opérées sur les fonds propres de base comprennent du Goodwill pour un montant de 299 MDH, les Immobilisations Incorporelles y compris les logiciels pour un montant de 233 millions de dirhams et 41 MDH relatives aux ajustements découlant des filtres prudentiels.

L'application des dispositions transitoires afférentes aux impacts du FTA de la norme IFRS 9 a généré l'intégration de 46 MDH correspondant à 20% du montant résultant de la différence entre le montant des provisions calculées sous la norme IAS 39 au 31 Décembre 2017 et celui calculé selon la norme IFRS 9 au 01/01/2018.

Avec l'application du lissage de l'impact du FTA de la norme IFRS 9, Le Ratio de fonds propres Tier 1 s'établit à 9,90% au lieu de 9,82%.

Les fonds propres de catégorie 2 sur base consolidée s'établissent à 2,6 milliards de dirhams composés d'emprunts obligataires.

Au 31 décembre 2021, le ratio de solvabilité sur base consolidée s'établit à 14,53% contre 15,10% au 31/12/2020.

Le ratio CET1 prévisionnel à fin 2022 et 2023 est estimé respectivement à 8,62% et 8,14% sur base consolidée et à 9,71% et 9,48% sur base sociale.

	ENKDH	Décembre 2021
Fonds Propres CET1	4,717,156	
Fonds Propres TIER 1	5,534,040	
Fonds Propres TIER 2	2,591,031	
Fonds Propres Admissibles	8,125,072	
Total des Actifs Pondérés	55,907,309	
Risques de Crédit pondérés	48,915,640	
Risques de Marché pondérés	1,764,822	
Risques Opérationnels pondérés	5,226,847	
Ratio de fonds propres CET1 (minimum exigible 8%)	8.44%	
Ratio de fonds propres T1 (minimum exigible 9%)	9.90%	
Ratio de fonds propres total (minimum exigible 12%)	14.53%	

CARACTÉRISTIQUES CONTRACTUELLES DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DES FONDS PROPRES

Les caractéristiques des dettes subordonnées se présentent comme suit au 31/12/2021 : (en milliers MAD)

	Au 31/12/2021		
Date Emission	Taux Actuel	Durée (Ans)	Capital Restant Dû en Kdh
09/01/2015	4,75%	10	53 300
18/05/2018	4,02%	10	82 600
09/01/2015	4,75%	10	626 500
09/01/2015	3,19%	10	320 200
15/12/2016	3,82%	10	39 400
15/12/2016	2,62%	10	960 600
18/05/2018	4,02%	10	417 400
18/05/2018	2,87%	10	500 000
28/12/2018	6,23%	10	150 000
28/12/2018	4,33%	10	350 000

RISQUE DE CREDIT

En application de l'approche standard, les risques pondérés au titre du risque de crédit à fin Décembre 2021 représentent 48,92 milliards de dirhams soit 87% de l'ensemble des risques rapportés aux fonds propres, pour une exigence en fonds propres

COMPTES CONSOLIDÉS AU 31/12/2021

(en milliers MAD)

BILAN CONSOLIDÉ		
ACTIF IFRS	2021.Déc	2020.Déc
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, CCP	3.462.289	2.247.453
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	9.306.900	8.268.513
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	8.459.573	6.955.731
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	847.326	1.312.782
Instruments dérivés de couverture	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	841.281	696.314
Instruments de dette à la JV par capitaux propres recyclables	258.441	201.988
Instruments de KP à la JV par capitaux propres non recyclables	582.840	494.326
Titres au coût amorti	4.887.459	3.796.436
Prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés, au coût amorti	6.186.532	3.926.548
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	74.406.732	62.983.367
Ecart de réévaluation actif des portefeuilles couverts en taux	-	-
Placements des activités d'assurance	-	-
Actifs d'impôt exigible	329.849	269.063
Actifs d'impôt différé	486.153	445.015
Comptes de régularisation et autres actifs	2.366.447	2.370.571
Actifs non courants destinés à être cédés	-	-
Participations dans les entreprises mise en équivalence	3.750	462.357
Immeubles de placement	1.069.706	1.253.245
Immobilisations corporelles	2.274.677	2.155.605
Immobilisations incorporelles	496.054	392.445
Ecart d'acquisition	299.428	299.428
TOTAL ACTIF	106.417.254	89.566.358

NOTE-A2-BIS - CATEGORIES D'ACTIFS FINANCIERS		
	2021.12	2020.12
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	9.306.900	8.268.513
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	8.459.573	6.955.731
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	847.326	1.312.782
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	841.281	696.314
Instruments de dette à la JV par capitaux propres recyclables	258.441	201.988
Instruments de KP à la JV par capitaux propres non recyclables	582.840	494.326
Actifs financiers au coût amorti	85.480.723	70.706.350
Prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés, au coût amorti	6.186.532	3.926.548
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	74.406.732	62.983.367
Titres au coût amorti	4.887.459	3.796.436
Autres actifs financiers détenus au coût amorti	-	-

BILAN CONSOLIDÉ		
PASSIF IFRS	2021.Déc	2020.Déc
Banques centrales, trésor public, service des chèques postaux	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	-	-
Passifs financiers détenus à des fins de transactions	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Instruments dérivés de couverture	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	16.119.633	12.278.279
Dettes envers la clientèle	62.953.110	53.769.117
Titres de créance émis	11.430.017	10.175.730
Ecart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux	-	-
Passifs d'impôt exigible	398.358	331.469
Passifs d'impôts différés	373.733	237.897
Compte de régularisation et autres passifs	4.871.195	3.117.905
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance	-	-
Provisions pour risques et charges	733.214	510.452
Subventions et Fonds assimilés	-	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	3.691.298	3.721.265
Capitaux propres	5.846.695	5.424.245
Capital et réserves liées	2.832.474	2.832.474
Réserves consolidées	2.283.071	2.493.693
Réserves consolidées - Part du groupe	1.787.794	1.945.508
Réserves consolidées - Part des minoritaires	495.277	548.185
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	109.144	53.381
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres - Part du groupe	109.144	53.381
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres - Part des minoritaires	-	-
Résultat net de l'exercice	622.007	44.698
Résultat net de l'exercice - Part du groupe	603.036	80.655
Résultat net de l'exercice - Part des minoritaires	18.971	-35.957
TOTAL PASSIF	106.417.254	89.566.358

NOTE-A8 - TITRES AU COÛT AMORTI		
	2021.Déc	2020.Déc
Obligations, bons du trésor et valeurs assimilées	2.630.960	2.642.283
Titres Cotés	-	-
Titres non Cotés	2.630.960	2.642.283
Autres titres de créance	2.256.499	1.154.153
Titres Cotés	-	-
Titres non Cotés	2.256.499	1.154.153
Juste valeur au bilan	4.887.459	3.796.436

NOTE-A9 - IMPÔTS DIFFÉRES		
	2021.Déc	2020.Déc
Actifs d'impôts différés	486.153	445.015
Passifs d'impôts différés	373.733	237.897
Position nette	112.419	207.118

COMPTÉ DE PRODUITS ET CHARGES IFRS CONSOLIDÉS		
	2021.Déc	2020.Déc
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	3.508.410	3.100.195
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	-1.232.383	-1.237.121
MARGE D'INTERETS	2.276.027	1.863.074
Commissions [produits]	458.996	345.413
Commissions [charges]	-172.437	-142.988
MARGE SUR COMMISSIONS	286.559	202.425
Gains ou pertes nets résultants des couvertures de position nette	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	379.400	552.730
Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction	134.811	214.871
Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat	244.589	337.859
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	30.429	16.527
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	2.351	14.613
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables(dividendes)	28.079	1.914
Gains ou pertes nets des instruments financiers disponibles à la vente	-	-
Gains ou pertes nets résultants de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti	-	-
Gains ou pertes nets résultants du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la JVR	-	-
Gains ou pertes nets résultants du reclassement d'actifs financiers à la JV par KP en actifs financiers à la JVR	-	-
Produits nets des activités d'assurance	-	-
Produits des autres activités	419.982	324.146
Charges des autres activités	-285.841	-199.230
PRODUIT NET BANCAIRE	3.106.557	2.759.674
Charges générales d'exploitation	-1.558.485	-1.533.581
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-159.399	-162.303
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1.388.674	1.063.790
Coût du risque de crédit	-456.529	-996.600
RESULTAT D'EXPLOITATION	932.145	67.190
Quote-part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence	5.953	-1.645
Gains ou pertes nets sur autres actifs	69.034	46.573
Variations de valeurs des écarts d'acquisition	-	-
RESULTAT AVANT IMPÔTS	1.007.131	112.118
Impôts sur les bénéfices	-385.125	-67.420
Résultat net des d'impôts des activités arrêtées ou en cours de cession	-	-
RESULTAT NET	622.007	44.698
Résultats Minoritaires	18.971	-35.957
RESULTAT NET PART DU GROUPE	603.036	80.655
RÉSULTAT PAR ACTION (EN DIRHAM)	21	2,8
RÉSULTAT DILUÉ PAR ACTION (EN DIRHAM)	1	2,8
NOTE-A5 - PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS		
	2021.Déc	2020.Déc
A VUE	2.168.497	1.782.665
Comptes ordinaires	2.137.318	1.801.389
Prêts et comptes au jour le jour	51.984	0
Valeurs reçues en pensions au jour le jour	-	-
Autres prêts et créances	-20.805	-18.724
A TERME	4.019.685	2.145.399
Comptes et prêts à terme	4.010.983	2.142.172
Prêts subordonnés et participants	-	-
Valeurs reçues en pensions à terme	-	-
Créances rattachées	8.702	3.227
Autres prêts et créances à terme	-	-
TOTAL BRUT	6.188.182	3.928.063
D		

CAPITAUX PROPRES

	Capital	Réserves liés au Capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes comptabilisées directement en capitaux propres	Capitaux propres part du groupe	Intérêts minoritaires	Total capitaux propres
Capitaux propres au : 2019.décembre	2.832.474	-	-	1.969.187	53.380	4.855.040	488.047	5.343.087
Autres changements de méthodes comptables et corrections d'erreurs et utres mouvements	-	-	-	56.977	-	56.977	24.181	81.158
Capitaux propres corrigés : 2019.décembre	2.832.474	-	-	2.026.164	53.380	4.912.017	512.228	5.424.245
Opérations sur capital	-	-	-	-703	-	-703	-	-703
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-226.598	-	-226.598	-	-226.598
Réultat de l'exercice	-	-	-	603.036	-	603.036	18.971	622.007
Immobilisations corporelles et incorporelles : réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transfert en résultat	-	-	-	-50.967	55.764	4.796	-	4.796
Ecarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	-	-	-	-	-
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	-50.967	55.764	4.796	-	4.796
Variation de périmètre	-0	-	-	17.030	-	17.030	-	17.030
Capitaux propres au : 2020.décembre	2.832.474	-	-	2.367.961	109.144	5.309.578	531.198	5.840.777
Autres changements de méthodes comptables et corrections d'erreurs et autres mouvements	-	-	-	5.517	-	5.517	402	5.919
Capitaux propres corrigés : 2020.décembre	2.832.474	-	-	2.373.478	109.144	5.315.095	531.600	5.846.695

NOTE-A6 - PRETS ET CREANCES SUR LA CLIENTELE

PRETS ET CREANCES SUR LA CLIENTELE	Secteur public	Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle	2021.Déc	2020.Déc
Crédit de trésorerie	361.599	7.715	9.715.206	341.069	10.425.589	9.211.101
comptes à vue débiteurs	-	-	2.647.936	48.175	2.696.110	2.689.648
créances commerciales sur le maroc	-	-	1.173.288	-	1.173.288	792.680
crédits à l'exportation	-	-	153.118	-	153.118	184.192
autres crédits de trésorerie	361.599	7.715	5.740.865	292.894	6.403.073	5.544.580
Crédits à la consommation	-	-	-	11.789.621	11.789.621	9.320.274
Crédits à l'équipement	-	-	-	9.103.950	-	8.101.153
Crédits immobiliers	-	-	8.386.994	21.174.762	29.561.757	27.906.249
Autres crédits	-	9.108.884	6	42.527	9.151.417	4.935.686
Créances acquises par affacturage	1.180.528	-257	226.173	2.736	1.409.179	1.165.708
Intérêts courus à recevoir	-	-	129.953	37.593	167.546	147.563
Créances en souffrance	-	-	877.599	5.114.778	5.992.376	5.340.665
Dépréciation des prêts et créances sur la clientèle	-	-	-361.425	-2.850.891	-3.212.316	-3.163.168
sur base individuelle	-	-	-361.425	-2.850.891	-3.212.316	-3.163.168
sur base collective	-	-	-	-	-	-
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-	-
Créances subordonnées	-	-	-	-	-	-
Créances issues des opérations de location financement	-	-	-	-	-	-
Créances relatives aux opérations de réassurance et les avances faites aux assurés	-	-	-	-	-	-
Autres prêts et créances	-	-	-	17.612	17.612	18.136
TOTAL	1.542.127	9.116.341	28.078.455	35.669.808	74.406.732	62.983.367

INFORMATIONS SUR LES CONTRATS DE LOCATION

	2020. Déc	Augmentation	Diminution	Autres flux	2021. Déc
Valeur brute	186.505	26.856	-	4.603	217.964
Amortissement et dépréciation	-54.734	-26.360	8.946	2.767	-69.381
TOTAL IMMOBILISATIONS CORPORELLES	131.771	497	8.946	7.370	148.584
Valeur brute	295.167	69.242	-8.946	-	355.462
Amortissement et dépréciation	-66.793	-27.132	-	-	-93.926
TOTAL IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	228.374	42.109	-8.946	-	261.537
TOTAL IMMOBILISATIONS	360.144	42.606	-	7.370	410.120

Actifs au titre de droits d'utilisation (Preneur)

	2021.Décembre	2020.Décembre
Immobilisations corporelles	2.274.677	2.155.605
Dont: droit d'utilisation des contrats de location	57.953	66.553
Immobilisations incorporelles	496.054	392.445
Dont: droit d'utilisation des contrats de location	352.168	293.591

Passifs au titre de dettes locatives

	2021.Décembre	2020.Décembre
Comptes de régularisation et autres passifs	4.871.195	3.117.905
Dont: dettes locatives	39.094	361.332

Détail des charges de contrats de location

	2021.Décembre	2020.Décembre
Intérêts et charges assimilées	-1.232.383	-1.237.121
Dont: charges d'intérêts sur dettes locatives	-17.769	-17.083
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-159.399	-162.303
Dont: dotations aux amortissements sur droits d'utilisation	-3.644	-64.879

ALLOCATION DES PERTES ATTENDUES AU 31/12/2021

Portefeuille Créances sur les Etablissements de Crédit				Portefeuille Titres au Coût Amorti				
	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3		Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3	
Encours Bilan au 31/12/2021	6.188.182	-	-	6.188.182	Encours Bilan au 31/12/2021	4.887.459	-	4.887.459
Encours Hors Bilan au 31/12/2021	-	-	-	-	Encours Hors Bilan au 31/12/2021	-	-	-
Provisions Bilan sous IFRS 9 au 31/12/2021	1.649	-	-	1.649	Provisions Bilan sous IFRS 9 au 31/12/2021	-	-	-
Provisions HB sous IFRS 9 au 31/12/2021	-	-	-	-	Provisions HB sous IFRS 9 au 31/12/2021	-	-	-

Portefeuille Créances sur la Clientèle CONSO			
--	--	--	--

NOTE-A15 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2021.Décembre			2020.Décembre		
	Valeur brute comptable	Cumul des amortissements et pertes de valeur	Valeur nette comptable	Valeur brute comptable	Cumul des amortissements et pertes de valeur	Valeur nette comptable
Terrains et constructions	1.984.844	426.863	1.557.981	1.698.828	188.026	1.510.802
Équipement, mobilier, installations	727.089	501.053	226.036	662.699	461.079	201.620
Biens mobiliers donnés en location	-	-	-	-	-	-
Autres immobilisations	1.051.399	560.739	490.660	960.207	517.025	443.182
TOTAL	3.763.332	1.488.655	2.274.677	3.321.735	1.166.130	2.155.605

NOTE-A16 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

	2020.Décembre	Impact variation périphérie	Acquisitions	Cessions ou retraits	2021.Décembre
Valeur brute	754.063	-7.308	146.469	-10.058	883.166
Amortissement et dépréciation	-361.618	3.591	-29.085	-	-387.112
NET	392.445	-3.718	117.385	-10.058	496.054

NOTE-PER - ENGAGEMENTS SOCIAUX ET AVANTAGES DU PERSONNEL

Détail des charges	2021.12	2020.12
Salaires	542.448	500.375
Charges du personnel des exercices antérieurs	101	1
Cotisations sociales	195.167	172.248
Autres rémunérations du personnel	78.469	75.031
TOTAL	816.184	747.655
Effectif fin de période	2021.12	2020.12
Employés	606	834
Cadres	1.575	1.745
TOTAL	2.181	2.579

	2021.12
Montant (Provisions) au 1er Janvier 2019	(191.974)
Dotations de l'exercice / charges de l'exercice	(21.446)
Reprise pour utilisation / prestations payées	9.626
Ecart actuel	(188)
Variation de périmètre	-
Business combination (seulement si significatif)	-
Ecart de conversion	-
Montant (Provisions) au 31 Décembre 2019	(203.983)
	2020.12
Montant (Provisions) au 1er Janvier 2020	(203.983)
Dotations de l'exercice / charges de l'exercice	(20.143)
Reprise pour utilisation / prestations payées	12.927
Ecart actuel	13.344
Variation de périmètre	-
Business combination (seulement si significatif)	-
Ecart de conversion	-
Montant [Provisions] au 31 Décembre 2020	(197.855)

Indemnités de départ à la retraite	Autres avantages sociaux accordés postérieurement à l'emploi	2021.12	2020.12
31-déc-21	31-déc-20	31-déc-21	31-déc-20
Engagement net	64.928	79.334	99.174
Limitation de l'actif de retraite	-	-	-
Coûts des services passés non reconnus	-	-	-
Gains/Pertes actuariels non reconnus	-	-	-
Actif/Provision net figurant au bilan	64.928	79.334	99.174

SENSIBILITÉ DE L'ENGAGEMENT PAR RAPPORT AU TAUX D'ACTUALISATION

Indemnités de départ à la retraite	Autres avantages sociaux accordés postérieurement à l'emploi	31-déc-21	31-déc-20
31-déc-21	31-déc-20	31-déc-21	31-déc-20
Sensibilité de l'engagement	-7%	-6%	-11% -15%
Sensibilité du coût des services	-10%	-10%	-9% -11%
Sensibilité de la charge d'intérêt (taux d'actualisation)	19%	16%	11% 9%

NOTE-R4 - PRODUITS ET CHARGES DES AUTRES ACTIVITES

	2021.Déc	2020.Déc
Produits de la promotion immobilière	-	-
Produits de l'activité hôtelière	-	37.914
Produits sur opération de location simple	-	-
Charges de l'activité hôtelière	-1.130	-4.778
Variations de juste valeur des immeubles de placement	-	-
Participation aux résultats des assurés bénéficiaires de contrat d'assurance	-	-
Dotations & reprises sur immeubles de placement	-64.859	-29.840
Variation des provisions techniques des contrats d'assurances	-	-
Autres produits	419.982	286.232
Autres charges	-219.852	-164.612
Produits et charges des autres activités	134.142	124.916

NOTE-R5 - CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION

	2021.Décembre	2020.Décembre
Charges de personnel	823.401	756.670
Impôts et taxes	47.319	54.333
Services extérieurs et autres charges	687.766	722.578
Charges d'exploitation	1.558.485	1.533.581

NOTE-R8 - GAINS ET PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS

	2021.Déc	2020.Déc
Immobilisations corporelles et incorporelles d'exploitation	14.592	23.415
Plus value de cession	14.604	23.704
Moins value de cession	-12	-288
Titres de capitaux propres consolidés	33.373	-
Plus value de cession	-	-
Moins value de cession	33.373	-
Gains ou pertes sur autres actifs	21.069	23.158
GAINS OU PERTES SUR AUTRES ACTIFS	69.034	46.573

NOTE-R2 - MARGE SUR COMMISSIONS

	2021.Décembre			2020.Décembre		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Commissions nettes sur opérations	98.217	44.700	53.517	83.977	40.676	43.302
Sur opérations avec les établissements de crédit	-	3.169	-3.169	-	5.303	-5.303
Sur opérations avec la clientèle	71.794	-	71.794	65.734	-	65.734
Sur opérations sur titres	2.371	1.515	856	29	18	11
Sur opérations de change	24.052	40.016	-15.964	18.214	35.355	-17.140
Sur opérations sur instruments financiers à terme	-	-	-	-	-	-
Prestation de services bancaires et financiers	360.779	127.737	233.042	261.436	102.312	159.124
Produits nets de gestions d'OPCVM	9.141	-	9.141	7.634	-	7.634
Produits nets sur moyens de paiement	220.632	-	220.632	145.948	93.947	52.001
Autres	131.005	127.737	3.268	107.854	8.365	99.489
Produits nets des commissions	458.996	172.437	286.559	345.413	142.988	202.425

COUT DU RISQUE

	20

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Dénomination sociale	Pays	31-déc-21	% intérêts	% contrôle	31-déc-20	% intérêts	% contrôle	Méthode de consolidation
CIH	Maroc	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Société mère
CIH COURTAJE	Maroc	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Intégration globale
CIH PATRIMMO	Maroc	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Intégration globale
MAGHREB TITRISATION	Maroc	-	-	-	29,33%	29,33%	29,33%	Sortie du périmètre
MAROC LEASING	Maroc	-	-	-	34,01%	34,01%	34,01%	Sortie du périmètre
SOFAC	Maroc	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	Intégration globale
SOFASSUR	Maroc	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	Intégration globale
SOFAC STRUCTURED FINANCE	Maroc	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	66,30%	Intégration globale
TIVOLI	Maroc	89,36%	89,36%	89,36%	89,36%	89,36%	89,36%	Intégration globale
CREDITLOG 3	Maroc	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Intégration globale
CREDITLOG 4	Maroc	-	-	-	N/A	N/A	N/A	Sortie du périmètre
UMNIA BANK	Maroc	40,00%	100,00%	40,00%	100,00%	40,00%	100,00%	Intégration globale
GHOSN ENNAKHIL	Maroc	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	Intégration globale
SANGHO	Maroc	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Intégration globale
AJARINVEST	Maroc	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	Mise en équivalence

SECTEURS OPÉRATIONNELS

	BILAN	Activité bancaire	Activité de financement spécialisé	Autres	Eliminations	Total au 2021. Décembre
TOTAL BILAN	96.344.597	10.847.503	965.371	-1.740.217	106.417.254	
Dont	-	-	-	-	-	-
ELEMENTS D'ACTIF	-	-	-	-	-	-
Valeurs en caisse, banques centrales, trésor public, ccp	3.460.332	1.452	505	-	3.462.289	
Prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés, au coût amorti	7.257.931	58.418	124.085	-1.253.902	6.186.532	
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	65.354.554	9.413.930	11.794	-373.546	74.406.732	
Immobilisations corporelles	800.155	307.516	1.167.005	-	2.274.677	
Immobilisations incorporelles	458.662	33.397	3.994	-	496.054	
ELEMENTS DU PASSIF	-	-	-	-	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	14.907.516	2.330.161	293.375	-1.411.419	16.119.633	
Dettes envers la clientèle	60.255.623	2.519.479	269.436	-91.428	62.953.110	
Titres de créance émis	7.582.898	3.847.118	-	-	11.430.017	
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	3.560.337	182.944	-	-51.983	3.691.298	
Capitaux propres	5.292.552	511.614	42.529	-	5.846.695	

SECTEURS OPÉRATIONNELS

	BILAN	Activité bancaire	Activité de financement spécialisé	Autres	Eliminations	Total au 2021. Décembre
Marges d'intérêt	1.833.910	447.817	-5.699	-	2.276.027	
Marge sur commissions	240.535	76.511	-2.780	-27.708	286.559	
Produit net bancaire	2.489.132	520.341	179.270	-82.187	3.106.557	
Résultat d'exploitation	589.259	270.599	71.873	413	932.145	
Résultat net	399.227	164.383	58.397	-0	622.007	
Résultat net part du groupe	443.592	108.986	50.458	-0	603.036	

NOTE-P5 - DETTES ENVERS LA CLIENTELE

	secteur public	Entreprises Financières	Entreprises non financières	Autre clientèle	2021.Décembre	2020.Décembre
Comptes ordinaires créditeurs	-	205.622	2.661.628	33.603.654	36.470.903	30.153.077
Comptes d'épargne	-	-	-	8.208.567	8.208.567	7.081.451
Dépôts à terme	1.035.023	431.000	2.387.499	9.706.866	13.560.388	13.094.256
Autres comptes créditeurs	100	317.185	119.445	2.285.406	2.769.493	1.999.670
Intérêts courus à payer	-	10.359	34.634	123.827	168.819	162.735
Autres dettes envers la clientèle	456	294.814	313.375	1.103.385	1.774.939	1.277.928
TOTAL	1.035.579	1.258.980	5.516.580	55.031.705	62.953.110	53.769.116

NOTE-P6 - TITRES DE CRÉANCE ÉMIS

		2020.Décembre	Augmentation	Diminution	2021.Décembre
Titres du marché interbancaire		-	-	-	-
Titres de créances négociables		8.770.933	2.278.000	-934.667	10.114.267
Intérêts courus non échus / titres de créances négociables		89.674	-	-	80.606
Emprunts obligataires		1.000.000	-	-	1.000.000
Intérêts courus non échus / emprunts obligataires		29.322	-	-	27.515
Autres dettes représentées par un titre		223.393	-88.568	-	134.825
Intérêts courus non échus / autres dettes représentées par un titre		62.407	-	-	72.803
TOTAL		10.175.730	2.189.432	-934.667	11.430.017

NOTE-P13 - PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

	2020.12	Augmentation	Diminution	Autres	2021.12
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature	2.434	-	-	171.129	173.564
Provisions pour risques et charges	304.035	74.943	-13.659	-3.524	361.795
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires	203.983	20.143	-12.927	-13.344	197.855
TOTAL	510.452	95.086	-26.586	154.261	733.214

ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE

ENGAGEMENTS	31/12/2021	31/12/2020
Engagements de financements et de garantie donnés	12.681.349	10.368.756
Engagements de financement en faveur d'établissements de crédit et assimilés	210.257	-
- Crédits documentaires import	-	-
- Acceptations ou engagements de payer	-	-
- Ouvertures de crédit confirmés	210.257	-
- Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
- Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
- Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements révocables sur produits participatifs	-	-
Engagements de financement en faveur de la clientèle	8.908.259	8.307.375
- Crédits documentaires import	595.432	623.274
- Acceptations ou engagements de payer	670.861	-
- Ouvertures de crédit confirmés	4.979.214	6.101.815
- Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
- Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
- Autres engagements de financement donnés	2.662.753	1.582.285

COMPTES SOCIAUX AU 31/12/2021

Etat des principales méthodes d'évaluation appliquées

Les comptes sociaux du CIH-BANK arrêté au 31/12/2021 ont été établis conformément aux dispositions du Plan Comptable des Etablissements de Crédit (PCEC).

PRINCIPES COMPTABLES ET METHODES D'EVALUATION

Les états de synthèse sont établis dans le respect des principes comptables généraux applicables aux établissements de crédit. Et, ils sont présentés conformément aux dispositions du PCEC.

CREANCES ET ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE :

Classification des créances :

Les créances sont présentées en deux catégories, les créances sur les établissements de crédit et assimilés et les créances sur la clientèle. La première catégorie est ventilée selon la durée initiale de la créance en créances à vue et créances à terme. Alors que la deuxième catégorie est ventilée selon l'objet économique de la créance en crédits de trésorerie et de consommation, crédits à l'équipement, crédits immobiliers, créances acquises par affacturage et autres crédits.

Les intérêts courus sur les créances sont portés en compte de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Engagements par signatures :

Les engagements par signature comptabilisés en hors bilan correspondent à des engagements irrévocables de financement et à des engagements de garantie. Les valeurs et sûretés reçues en couverture des opérations de crédit réalisées avec la clientèle sont comptabilisées, au même titre que les garanties reçues des fonds et institutions marocains de garantie des crédits en hors bilan.

Créances en souffrance sur la clientèle :

Les créances en souffrance sont classées en créances pré-douteuses, douteuses ou compromises, selon les degrés de risque prévus à la circulaire de Bank Al Maghreb. Ces créances sont comptabilisées et évaluées conformément à la réglementation bancaire en vigueur. Et, elles sont logées au niveau des « autres crédits » déduction faite des provisions et des agios réservés.

Les principales dispositions appliquées se résument comme suit :

- Les créances en souffrance sont, après déduction des agios réservés et des quotités de garantie prévues par la réglementation en vigueur, provisionnées à hauteur de :
 - 20% pour les créances pré-douteuses ;
 - 50% pour les créances douteuses ;
 - 100% pour les créances compromises.
- Les créances en souffrance sont réinscrites en encours sain quand les règlements reprennent de façon régulière pour les montants correspondant aux échéances contractuelles d'origine ;
- Dès leur déclassement, les créances en souffrance donnent lieu à la constatation d'agios réservés ;
- Les pertes sur créances irrécouvrables sont constatées à l'occasion d'accords transactionnels pour solde de tout compte ou à l'issue de procédures judiciaires ;
- Les reprises de provisions pour créances en souffrance sont constatées lorsque les créances en souffrance enregistrent une évolution favorable (remboursement total ou partiel, restrukturage, apurement...) ;
- Les dotations et reprises des provisions pour dépréciation des créances, de même que les charges couvertes par ces provisions figurent au compte de résultat parmi les éléments relatifs au coût du risque ;
- Les provisions constituées au titre des créances ayant fait l'objet de restructuration, ne sont reprises qu'à l'expiration du délai d'observation de six mois après la date d'échéance du premier règlement convenu.

Généralement, les estimations des garanties sont effectuées en interne par les services de la Banque compte tenu de son expertise en la matière. Pourtant, La banque recourt de plus en plus aux rapports des expertises judiciaires et de manière ponctuelle à des experts indépendants pour l'évaluation des gages d'une valeur importante. Il est à noter que le CIH-Bank retient la valeur la plus faible lorsqu'il dispose de plusieurs estimations (estimations internes/externes/Judiciaires).

PORTEFEUILLE DE TITRES

Les opérations sur titres sont comptabilisées et évaluées conformément aux dispositions du PCEC. Les titres sont classés d'une part en fonction de leur nature juridique du titre (titre de créance ou titre de propriété) et d'autre part par en fonction de l'intention (titre de transaction, de placement, d'investissement ou de participation).

Titres de transaction :

Sont des titres acquis en vue de leur revente à court terme dans le but d'en tirer un profit et qui sont négociables sur un marché actif.

A leur date d'achat, les titres de transaction sont comptabilisés à leur prix d'acquisition, frais de transaction exclus et coupon couru inclus.

A chaque arrêté comptable, les titres sont évalués au prix de marché du jour le plus récent. Le solde global des différences, résultant des variations de prix de marché, est porté au compte de produits et charges.

Titres de placement :

Sont considérés comme des titres de placement, les titres à revenu fixe ou à revenu variable détenus dans une optique de placement pour une période indéterminée et que l'établissement peut être amené à céder à tout moment.

A leur date d'acquisition, ces titres sont inscrits au bilan à leur prix d'acquisition, frais inclus et coupon inclus.

Les primes et décotes sur titres de placement, résultant de la différence entre le prix d'acquisition et la valeur de remboursement des titres à revenu fixe, font l'objet d'un étalement sur la durée de vie résiduelle des titres par la méthode actuarielle.

A chaque arrêté comptable, les titres sont évalués par référence au prix du marché du jour le plus récent. Les moins-values latentes sont constatées par voie de provision, tandis que les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées.

Titres d'investissement :

Sont les titres assortis d'une échéance fixée, acquis ou qui proviennent de la catégorie « titres de placement », avec l'intention manifeste de les détenir jusqu'à leur échéance.

A leur date d'acquisition, ces titres sont enregistrés à leur prix d'acquisition, frais inclus et coupon couru inclus. Les primes et décotes constatées sur titres d'investissement font l'objet d'un étalement sur la durée de vie résiduelle des titres par la méthode actuarielle.

A chaque arrêté comptable, les moins-values latentes ne font pas l'objet de provisions et les plus-values latentes ne sont pas constatées.

Titres de participation :

Sont classés parmi ces valeurs, les titres dont la possession durable est estimée utile à l'activité de la banque, permettant ou non d'exercer une influence notable, un contrôle conjoint ou un contrôle exclusif sur la société émettrice.

Les titres de participation et emplois assimilés sont comptabilisés et évalués conformément aux règles générales d'évaluations du PCEC.

Les plus et moins-values de cessions sur titres de participation sont enregistrées pour le montant net de l'opération de cession en « plus values ou moins values de cession sur actifs immobilisés » et en aval du résultat brut d'exploitation.

OPÉRATIONS LIBELLÉES EN DEVISES

Les opérations libellées en devises sont comptabilisées et évaluées conformément aux dispositions du PCEC. Ces opérations sont enregistrées dans des comptes ouverts et tenus dans chacune des devises utilisées.

A chaque arrêté comptable, les avoirs en billets de banque étrangers, traveller's chèques et lettres de crédit sont convertis en dirhams sur la base du cours rachat aux banques communiqué par Bank Al-Maghrib à la date d'arrêté des comptes. Alors que les autres éléments d'actif, de passif et de hors bilan libellés en devises sont convertis en dirhams sur la base de la moyenne des cours acheteurs et vendeurs des devises cotées par Bank Al-Maghrib lors de la clôture du marché, à la date d'arrêté des comptes ou à la date la plus récente en ce qui concerne les devises non cotées le jour de l'arrêté.

A chaque arrêté comptable, les différences entre d'une part, les montants résultant de l'évaluation des comptes de positions de change et d'autre part, les montants inscrits dans les comptes de contre-valeur des positions de change sont portées au compte de produits et charges. La contrepartie de ces enregistrements est inscrite dans les comptes de contre-valeur de positions de change.

Les produits et charges courus en devises relatifs aux prêts, aux emprunts, aux titres ou aux opérations de hors bilan sont comptabilisés, après leur conversion en dirhams sur la base du cours au comptant de la devise concernée, en comptes de produits et charges.

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES

Les immobilisations d'exploitation sont inscrites à leur coût d'acquisition. Elles sont amorties selon la méthode linéaire. Par ailleurs, les immobilisations hors exploitation ne sont pas amorties mais font l'objet du cas échéant de provisionnement en fonction des conclusions des rapports d'expertise externe réalisés chaque année pour un certain nombre de gages et des informations disponibles à la date de l'arrêté comptable.

A l'exception des actifs immobiliers acquis par voie de dation en paiement, de vente à réméré et d'adjudication qui sont logés en autres actifs, précisément en valeurs & emplois assimilés. Ces derniers sont gérés selon les dispositions de la directive de Bank Al-Maghrib n°4/W/2021.

DETTE À VUE ET À TERME

Les dettes envers les établissements de crédit et assimilés ainsi que celles sur la clientèle sont présentées dans les états de synthèse selon leur durée initiale ou la nature de ces dettes :

- Dettes envers les établissements de crédit et assimilés : dettes à vue et à terme ;
- Dettes envers la clientèle : Comptes à vue créditeurs, comptes d'épargne, dépôts à terme et autres comptes créditeurs de la clientèle.

Les intérêts courus relatifs à ces dettes sont enregistrés en compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

Ce poste comporte les provisions qui permettent de constater l'existence de pertes et charges dont la réalisation est probable mais l'évaluation incertaine, ou qui ne font pas face à la dépréciation d'un actif identifié.

BILAN SOCIAL

Libellé	déc-21	déc-20
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2.881.632	1.835.279
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	6.806.938	4.696.019
- A vue	1.493.251	1.030.635
- A terme	5.313.687	3.665.384
Créances sur la clientèle	59.480.217	52.043.621
- Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	12.669.970	11.085.569
- Crédits et financements participatifs à l'équipement	9.246.910	8.393.952
- Crédits et financements participatifs immobiliers	26.336.926	25.633.757
- Autres crédits et financements participatifs	11.226.411	6.930.343
Créances acquises par affacturage	1.428.318	1.176.295
Titres de transaction et de placement	8.867.901	7.851.715
- Bons du Trésor et valeurs assimilées	7.634.420	6.159.233
- Autres titres de créance	547.199	530.158
- Certificats de Sukuk	-	-
- Titres de propriété	686.282	1.162.323
Autres actifs	2.689.972	1.579.865
Titres d'investissement	4.887.459	3.796.436
- Bons du Trésor et valeurs assimilées	2.617.911	2.631.125
- Autres titres de créance	2.269.547	1.165.310
- Certificats de Sukuk	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	2.504.686	3.026.158
- Participation dans les entreprises liées	2.069.453	2.589.846
- Autres titres de participation et emplois assimilés	435.233	436.312
- Titres de Moudaraba et Mousharaka	-	-
Créances subordonnées	-	-
Dépôts d'investissement et Wakala Bil Istithmar placés	442.232	340.000
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations données en Ijara	-	-
Immobilisations incorporelles	161.150	106.031
Immobilisations corporelles	1.262.248	2.305.172
Total de l'Actif	91.412.752	78.756.591

HORS BILAN

Libellé	déc-21	déc-20
ENGAGEMENTS DONNÉS	11.670.339	10.207.359
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	110.111	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	8.009.592	8.145.977
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	1.670.534	629.340
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	1.880.101	1.432.042
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS RECUS	16.411.512	10.527.804
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	16.411.512	10.527.804
Titres vendus à réméré	-	-
Autres titres à recevoir	-	-
Titres de Moudaraba et Mousharaka à recevoir	-	-

Au 31/12/2021, l'établissement a constitué une provision pour risques généraux d'un montant de 1 034 millions de Dirhams pour faire face aux risques probables de l'activité bancaire et plus particulièrement aux risques liés à la crise sanitaire « Covid19 ». La démarche de la banque a été d'évaluer la tendance du risque sur l'année et d'anticiper les impacts de la pandémie sur les engagements de la banque.

PRISE EN COMPTE DES INTÉRÊTS ET COMMISSIONS DANS LES COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

Intérêts :

Sont considérés comme intérêts, les produits et charges calculés sur des capitaux effectivement prêtés ou empruntés.

Les intérêts courus sur les capitaux effectivement prêtés ou empruntés sont constatés dans les comptes de créances et dettes rattachés les ayant générés en contrepartie du compte de résultat.

Commissions :

Les produits et charges qui rémunèrent une prestation de service, sont constatés en tant que commissions dès leur facturation.

(en milliers MAD)

Libellé	déc-21	déc-20
---------	--------	--------

CHARGE GENERALES D'EXPLOITATION

RUBRIQUE	MONTANT
Charges de personnel	614.464
Salaires et appointements	261.262
Primes et Gratifications	46.146
Autres rémunérations du personnel	854
Charges d'assurances sociales	67.233
Charges de retraite	36.643
Charges de formation	14.582
Autres charges de personnel	187.743
Impôts et taxes	31.107
Taxe urbaine et taxe d'édition	3.577
Patente	20.504
Taxes locales	-
Droits d'enregistrement	-
Timbres fiscaux et formules timbrées	-
Taxes sur les véhicules	41
Autres impôts et taxes, droits assimilés	6.984
Charges extérieures	317.676
Loyers de crédit-bail	54.655
Loyers de location simple	107.865
Frais d'entretien et de réparation	78.763
Rémunération du personnel intérimaire	-
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	53.948
Primes d'assurance	8.654
Frais d'actes et de contentieux	539
Frais d'électricité, eau, chauffage et combustible	13.253
Transport et déplacement	272.047
Transport et déplacement	26.826
Mission et réception	705
Publicité, publication et relations publiques	51.433
Frais postaux & de télécommunication	40.371
Frais de recherche et de documentation	6.817
Frais de conseil et d'assemblée	-
Dons et cotisations	37.576
Fournitures de bureau et imprimés	5.350
Autres charges externes	102.969
Autres charges d'exploitation	24.709
Frais préliminaires	6.167
Frais d'acquisition d'immobilisation	7.778
Autres charges à répartir sur plusieurs exercices	3.395
Pénalités et délits	-
Rappels d'impôts autres qu'impôts sur les résultats	-
Dons libéralités et lots	-
Subventions d'investissement et d'exploitation accordées	-
Charges générales d'exploitation des exercices antérieurs	173
Diverses autres charges générales d'exploitation	7.197
Dotations aux amortissement et aux provisions des immobilisations corporelles et corporelles	116.897
Immobilisations incorporelles d'exploitation	6.815
Immobilisations incorporelles hors exploitation	-
Immobilisations corporelles d'exploitation	99.911
Immobilisations corporelles hors exploitation	10.171
Prov.p/immobilisations incorporelles d'exploitation	-
Prov.p/immobilisations incorporelles hors exploitation	-
Prov.p/dépréciation immobilisations incorporelles d'exploitation	-
Prov.p/dépréciation immobilisations incorporelles hors exploitation	-

RESULTATS ET AUTRES ELEMENTS DES TROIS DERNIERS EXERCICES

	déc-21	déc-20	déc-19
CAPITAUX PROPRES ET ASSIMILÉS	5.243.127	5.002.970	5.150.368
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE			
1- Produit net bancaire	2.506.246	2.255.484	2.016.649
2- Résultat avant impôts	749.720	464.550	637.738
3- Impôts sur les résultats	283.162	215.402	186.338
4- Bénéfices distribués	226.598	396.546	372.513
5- Résultats non distribués (mis en réserve ou en instance d'affectation)	0	0	0
RESULTAT PAR TITRE (en dirhams)			
Résultat net par action ou part sociale	8	9	16
Bénéfice distribué par action ou part sociale	14	14	14
PERSONNEL			
Montants des rémunérations brutes de l'exercice	614.464	578.327	558.435
Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice	-	-	-

ETAT DES SOLDES DE GESTION

Libellé	déc-21	déc-20
+ Intérêts et produits assimilés	2.862.091	2.563.653
- Intérêts et charges assimilées	1.007.694	1.066.779
MARGE D'INTERET	1.854.397	1.496.874
+ Produits sur financements participatifs	-	-
- Charges sur financements participatifs	-	-
MARGE SUR FINANCEMENS PARTICIPATIFS	-	-
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Résultat des opérations d'Ijara	-	-
+ Commissions perçues	372.371	276.258
- Commissions servies	126.380	96.188
Marge sur commissions	245.991	180.071
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	138.700	218.610
+ Résultat des opérations sur titres de placement	16.095	52.018
+ Résultat des opérations de change	236.110	237.644
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
Résultat des opérations de marché	390.905	508.271
+ Résultat des opérations sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
+ Divers autres produits bancaires	133.993	164.575
- Diverses autres charges bancaires	119.039	94.603
PRODUIT NET BANCAIRE	2.506.246	2.255.188
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-18.784	-100
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	47.170	340.853
- Autres charges d'exploitation non bancaire	25	-
- Charges générales d'exploitation	1.376.901	1.280.557
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1.157.706	1.315.385
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-142.104	-234.851
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	-227.588	-584.871
RESULTAT COURANT	788.014	495.663
RESULTAT NON COURANT	-38.294	-30.801
- Impôts sur les résultats	283.162	215.517
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	466.559	249.345

Libellé	déc-21	déc-20
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	466.559	249.345
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	116.897	112.692
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	1.190	100
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	494.066	529.922
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Repriases de provisions	427.331	18.900
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	3.240	325.120
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	12	-
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	17.594	-
- Repriases de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	665.746	548.038
- Bénéfices distribués	226.598	396.546
AUTOFINANCEMENT	439.148	151.492

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE

Libellé	déc-21	déc-20
Produits d'exploitation bancaire perçus	3.999.958	3.550.935
Récupérations sur créances amorties	32.430	14.024
Produits d'exploitation non bancaire perçus	41.517	15.733
Charges d'exploitation bancaire versées	(1.713.448)	(1.408.853)
Charges d'exploitation non bancaire versées	(53.975)	(30.801)
Charges générales d'exploitation versées	(1.260.004)	(1.167.865)
Impôts sur les résultats versés	(283.162)	(215.517)
Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	763.316	757.656
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	(2.110.919)	(982.942)
Créances sur la clientèle	(7.710.369)	(8.617.150)
Titres de transaction et de placement	(1.046.566)	(153.997)
Autres actifs	(1.110.107)	(504.546)
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	3.392.253	4.581.966
Dépôts de la clientèle	7.200.320	8.689.867
Titres de créance émis	84.569	445.345
Autres passifs	1.563.875	(1.155.128)
Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	263.055	2.303.415
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	1.026.371	3.061.071
Produit des cessions d'immobilisations financières	1.042.676	100.000
Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	58.166	476.387
Acquisition d'immobilisations financières	(522.394)	(3.369.441)
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	(436.724)	(318.918)
Intérêts perçus	-	-
Dividendes perçus	104.857	103.026
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	246.581	(3.008.947)
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
Emission de dettes subordonnées	-	-
Emission d'actions	-	-
Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
Intérêts versés	-	-
Dividendes versés	(226.598)	(396.546)
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	(226.598)	(396.546)
VARIATION NETTE DE LA TRESORERIE	1.046.353	(344.422)
TRESORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	1.835.279	2.179.701
TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	2.881.632	1.835.279

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

Lib

CREANCES SUR LA CLIENTELE

CREANCES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS DE TRESORERIE	500.000	-	9.830.377	333.532	10.663.909	9.411.557
- Comptes à vue débiteurs	-	-	2.880.884	51.726	2.932.610	2.890.104
- Créances commerciales sur le Maroc	-	-	1.151.978	-	1.151.978	792.680
- Crédits à l'exportation	-	-	131.478	-	131.478	584.193
- Autres crédits de trésorerie	500.000	-	5.666.037	281.806	6.447.843	5.144.580
- Autres financements participatifs de trésorerie	-	-	-	-	-	-
CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS A LA CONSOMMATION	-	-	-	1.985.715	1.985.715	1.662.638
- Crédits à la consommation	-	-	-	1.985.715	1.985.715	1.662.638
- Mourabaha à la consommation	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre à la consommation	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs à la consommation	-	-	-	-	-	-
CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS A L'EQUIPEMENT	-	-	9.146.304	-	9.146.304	8.315.498
- Crédits à l'équipement	-	-	9.146.304	-	9.146.304	8.315.498
- Mourabaha à l'équipement	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre à l'équipement	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs à l'équipement	-	-	-	-	-	-
CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS IMMOBILIERS	180.085	-	8.444.660	17.699.694	26.324.439	25.621.939
- Crédits immobiliers	180.085	-	8.444.660	17.699.694	26.324.439	25.621.939
- Mourabaha immobilière	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre immobilière	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs immobiliers	-	-	-	-	-	-
AUTRES CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS	-	9.139.840	3.967	7.463	9.151.270	4.935.921
CREANCES ACQUISES PAR AFFACTURAGE	1.184.533	-	243.785	-	1.428.318	1.165.708
INTERETS COURUS A RECEVOIR	-	-	129.953	12.487	142.440	126.403
CREANCES EN SOUFFRANCE	-	-	299.423	1.766.717	2.066.140	1.980.253
- Créances pré-douteuses	-	-	48.511	335.213	383.724	474.188
- Créances douteuses	-	-	34.959	134.468	169.427	208.170
- Créances compromises	-	-	215.953	1.297.036	1.512.989	1.297.895
TOTAL	1.864.618	9.139.840	28.098.469	21.805.608	60.908.535	53.219.917

VENTILATION DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT PAR CATEGORIE D'EMETTEUR

TITRES	Etablissements de crédit et assimilées	Emetteurs publics	Emetteurs privés		Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
			financiers	non financiers		
TITRES COTES	2.255.614	-	50.875	-	2.306.490	26.867
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	2.255.614	-	-	-	2.255.614	-
OBLIGATIONS	2.255.614	-	-	-	2.255.614	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DE SUKUK	-	-	-	-	-	-
TITRES DE PROPRIETE	-	-	50.875	-	50.875	26.867
TITRES NON COTES	375.271	10.427.841	628.887	-	11.432.000	11.563.333
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	-	10.344.521	-	-	10.344.521	8.748.070
OBLIGATIONS	369.333	83.321	-	-	452.654	807.823
AUTRES TITRES DE CREANCE	5.938	-	-	-	5.938	875.836
CERTIFICATS DE SUKUK	-	-	628.887	-	628.887	1.131.603
TITRES DE PROPRIETE	-	-	-	-	-	-
ICNE	13.345	3.525	-	-	16.870	57.280
TOTAL	2.644.231	10.431.366	679.763	-	13.755.360	11.647.480

DETTE SUBORDONNEES

Rubriques	Montant global	Non apparentés	Apparentes				EXERCICE 2021	EXERCICE 2020
			Ets. de crédi. & Assim.	Eses financières	Eses non financières	Autres apparentés		
Dettes subordonnées	3.500.000	-	3.500.000	-	-	-	3.500.000	3.500.000
Dettes subordonnées à durée déterminée	3.000.000	-	3.000.000	-	-	-	3.000.000	3.000.000
Titres subordonnées à durée déterminée	-	-	-	-	-	-	-	-
Emprunts subordonnées à durée déterminée auprès des établissements de crédit	3.000.000	-	3.000.000	-	-	-	3.000.000	3.000.000
Emprunts subordonnées à durée déterminée auprès de la clientèle	-	-	-	-	-	-	-	-
Dettes subordonnées à durée indéterminée	500.000	-	500.000	-	-	-	500.000	500.000
Titres subordonnées à durée déterminée	-	-	-	-	-	-	-	-
Emprunts subordonnées à durée déterminée auprès des établissements de crédit	400.000	-	400.000	-	-	-	400.000	400.000
Emprunts subordonnées à durée déterminée auprès de la clientèle	100.000	-	100.000	-	-	-	100.000	100.000
Intérêts courus à payer	60.337	-	60.337	-	-	-	60.337	64.916

DETAIL DES AUTRES ACTIFS

RUBRIQUE	MONTANT	COMMAN-
		TAIRE
Instruments optionnels	-	-
Opérations diverses sur titres(débiteur)	5.767	-
Sommes réglées à récupérer auprès des émetteurs	-	-
Autres comptes de règlement relatif aux opérations sur titres	5.767	-
Débiteurs divers	486.716	-
- Sommes dues par l'Etat	456.225	-
- Sommes dues par les organismes de prévoyance	-	-
- Sommes diverses dues par le personnel	887	-
- Comptes clients de prestations non bancaire	-	-
- Divers autres débiteurs	29.604	-
Valeurs et emplois divers	1.063.002	-
- Valeurs et emplois divers	1.063.002	-
Comptes d'ajustement de hors bilan(débiteur)	139.829	-
Comptes d'écart sur devises et titres(débiteur)	-	-
Pertes potentielles sur opérations de couverture non dénouées	-	-
Pertes à étaler sur opérations de couvertures dénouées	-	-
Charges à répartir sur plusieurs exercices	68.306	-
"Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc (débiteur)"	-	-
Produits à recevoir et charges constatées d'avance	493.372	-
- Produits à recevoir	393.832	-
- Charges constatées d'avance	99.539	-
Comptes transitoires ou d'attente débiteurs	444.852	-
Créances en souffrance sur opérations diverses	71.239	-
Provisions pour créances en souffrance sur opérations diverses	-83.112	-
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	2.689.972	-

DETAIL DES AUTRES PASSIFS

RUBRIQUE	MONTANT
Instruments optionnels vendus	-
Comptes de règlement d'Opérations sur titres	35.278
Dettes sur titres	-
Versement à effectuer sur titres non libérés	-
Provisions pour service financier aux émetteurs	-
Sommes réglées par la clientèle à reverser aux émetteurs	-
Créditeurs divers	801.788
- Sommes dues à l'Etat	593.781
- Sommes dues aux organismes de prévoyance	47.680
- Sommes diverses dues aux actionnaires et associés.	245
- Fournisseurs de biens et service	81.244
- Divers autres Créditeurs	60.354
Comptes d'ajustement de hors bilan	70.036
Comptes d'écart sur devises et titres	-
Gains potentiels sur opérations de couverture non dénouées	-
Gains à étaler sur opérations de couvertures dénouées	-

ETAT D'AFFECTATION DES RESULTATS INTERVENUE

ORIGINE	MONTANT	AFFECTATION	MONTANT
A. ORIGINE DES RESULTATS A AFFECTER	B. AFFECTATION DES RESULTATS		
. Report à nouveau	554.713	. Réserve légale	12.467
. Résultats nets en instance d'affectation	-	. Autres réserves (FACULTATIVE)	-
. Résultats net de l'exercice	249.345	. Tantième	-
. Prélèvements sur les réserves	-	. Dividendes	226.598
. Autres Prélèvements	-	. Autres affectations	-
		. Report à nouveau	564.993

DATATION ET EVENEMENTS POSTERIEURS

I. Date de clôture (1) 31 Décembre 2021

- . Date d'établissement des états de synthèse (10) Mars 2022
- [1] Justification en cas de changement de la date de clôture de l'exercice
- [2] Justification en cas de dépassement du délai réglementaire de trois mois prévu pour l'élaboration des états de synthèse.

II. EVENEMENTS NUS POSTERIEUREMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE NON RATTACHEABLES A CET EXERCICE ET CONNUS AVANT LA 1ERE COMMUNICATION EXTERNE DES ETATS DE SYNTHESE

Dates	Indications des événements
	Défavorables Néant

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES

Immobilisations	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions au cours de l'exercice	Montant des cessions ou retraits au cours de l'exercice	Montant brut au début de l'exercice	Amortissements et/ou provisions			Montant net à la fin de l'exercice	
					Montant des amortissements et/ou provisions au début de l'exercice	Dotations au titre de l'exercice	Montant des amortissements et/ou provisions sorties		
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	288.877	65.791	8.058	347.190	183.426	6.815	4.200	186.041	161.150
Droit au bail	77.343	-	-	77.343	100	-	-	100	77.243
Immobilisations en recherche et développement	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	203.568	65.791	92	269.847	179.126	6.815	-	185.941	83.906
Immobilisations incorporelles hors exploitation	7.965	-	7.965	-	4.200	-	4.200	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	1.871.027	155.933	17.715	2.008.664	787.422	99.911	7.425	879.328	1.129.336
IMMEUBLES D'EXPLOITATION	719.007	33.965	-	752.972	170.797	24.197	-	194.993	557.979
Terrain d'exploitation	91.312	17.686	-	108.998	-	-	-	-	108.998
Immeubles d'exploitation, Bureaux	626.881	16.279	-	643.160	169.982	24.197	-	194.178	448.981
Immeubles d'exploitation, Logements de fonction	815	-	-	815	815	-	-	815	-
MOBILIER ET MATERIEL D'EXPLOITATION	428.551	68.157	8.960	487.167	260.666	37.026	7.425	289.687	197.480
Mobilier de bureau d'exploitation	64.455	3.859	60	68.253	38.774	4.021	60	42.734	25.519
Matériel de bureau d'exploitation	39.184	16.760	90	59.109	26.693	4.826	90	31.429	27.681
Matériel Informatique	303.056	47.336	7.040	339.517	178.319	25.639	5.516	198.442	141.075
Matériel roulant rattaché à l'exploitation	6.699	-	1.770	4.930	4.784	860	1.758	3.885	1.045
Autres matériels d'exploitation	15.157	202	-	15.358	11.516	1.681	-	13.196	2.162
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES D'EXPLOITATION	723.468	53.811	8.755	768.524	355.959	38.688	-	394.648	373.877
IMMOBILISATIONS CORPORELLES HORS EXPLOITATION	1.399.671	44.711	1.200.086	244.296	181.361	35.527	102.509	114.378	129.917
Terrains hors exploitation	499.619	38.056	537.074	602	11.300	25.273	36.573	-	602
Immeubles hors exploitation	808.586	5.028	661.961	151.653	132.595	6.311	64.918	73.988	77.665
Mobilier et matériel hors exploitation	34.797	875	1.016	34.656	20.848	2.603	1.012	22.439	12.217
Autres immobilisations corporelles hors exploitation	56.670	751	35	57.386	16.617	1.341	7	17.951	39.434
ECART DE FUSION ACTIF	2.994	-	-	2.994	-	-	-	-	2.994
TOTAL	3.562.569	266.434	1.225.859	2.603.144	1.151.628	142.253	114.135	1.179.747	1.423.397

TABLEAU DES PLUS ET MOINS VALUES / CESSIONS DES IMMOBILISATIONS

Immobilisation	valeur comptable brute	Cumul des amortissements et/ou des provisions pour dépréciation	Valeur comptable nette	Proudit de la cession	Plus-value de cession	Moins-value de cession
Immobilisation corporelles hors exploitation	44.945	2.965	41.980	57.973	16.013	21
Immobilisation incorporelles hors exploitation	-	-	-	-	-	-
Immobilisation corporelles d'exploitation	7.441	7.425	16	193	182	5
Immobilisation incorporelles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
TOTAL	52.386	10.390	41.996	58.166	16.195	25

DEPOTS DE LA CLIENTELE

DEPOTS	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
COMPTES A VUE CREDITEURS	-	1.448.334	6.910.529	26.489.710	34.848.573	28.527.817
COMPTES D'EPARGNE	-	-	-	8.208.567	8.208.567	7.081.451
DEPOTS A TERME	1.035.023	431.000	2.387.499	8.739.523	12.593.045	11.659.764
AUTRES COMPTES CREDITEURS	558	360.805	383.521	709.665	1.454.549	2.641.460
INTERETS COURUS A PAYER	-	10.359	34.634	123.827	168.819	162.742
TOTAL	1.035.581	2.250.498	9.716.183	44.271.292	57.273.553	50.073.234

DETTE ENVERS LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES

DETTES	Etablissements de crédit et assimilés au Maroc			Etablissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/21	Total 31/12/20
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
COMPTES ORDINAIRES CREDITEURS	-	-	-	81.100	628.578	709.678
VALEURS DONNEES EN PENSION	10.340.289	-	-	-	10.340.289	4.867.173
- au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- à terme	10.340.289	-	-	-	10.340.289	4.867.173
EMPRUNTS DE TRESORERIE	1.421.000	-	-	269.261	-	1.690.261
- au jour le jour	-	-	-	269.261	-	1.110.000
- à terme	1.421					

TITRES DE CREANCES EMIS AU 31/12/2020 (y compris les dettes subordonnées)

NATURE DES TITRES	DATE EMISSION	TX %	DURÉE (ANS)	MODE REMBOURSEMENT	TVA O/N	Dernière échéance	Jours	ECH FINALE	MONTANT EMIS	MONTANT NON AMORTI	IC N.E	MT NON AMORTI + IC N.E
Obligations ordinaires non garanties	08/05/2012	5,3	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	08/05/2022	615.000	615.000	21.254	636.254
Obligations ordinaires non garanties	2012/05/08	2,46	Taux Révisable	Annuelle	-	10	In Fine	08/05/2022	385.000	385.000	6.261	391.261
Obligations subordonnées	09/01/2015	4,75	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	09/01/2025	53.300	53.300	2.476	55.776
Obligations subordonnées	18/05/2018	4,02	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	18/05/2028	82.600	82.600	2.074	84.674
Obligations subordonnées	09/01/2015	4,75	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	09/01/2025	626.500	626.500	29.107	655.607
Obligations subordonnées	09/01/2015	2,49	Taux Révisable	Annuelle	-	10	In Fine	09/01/2025	320.200	320.200	7.907	328.107
Obligations subordonnées	15/12/2016	3,82	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	15/12/2026	39.400	39.400	70	39.470
Obligations subordonnées	15/12/2016	2,62	Taux Révisable	Annuelle	-	10	In Fine	15/12/2026	960.600	960.600	1.021	961.621
Obligations subordonnées	18/05/2018	4,02	Taux Fixe	-	-	10	In Fine	18/05/2028	417.400	417.400	10.481	427.881
Obligations subordonnées	18/05/2018	2,19	Taux Révisable	Annuelle	-	10	In Fine	18/05/2028	500.000	500.000	6.935	506.935
Obligations subordonnées perpétuelles	28/12/2018	6,23	Taux Révisable	Annuelle	-	-	Perpétuel	Perpétuelle	150.000	150.000	102	150.102
Obligations subordonnées perpétuelles	28/12/2018	4,33	Taux Révisable	Annuelle	-	-	Perpétuel	Perpétuelle	350.000	350.000	164	350.164
SOUS TOTAL EMPRUNTS OBLIGATAIRES									4.500.000	4.500.000	94.238	4.594.238
BHBM	10/04/2004	5,83	Taux Fixe	-	-	18	Annuités Constantes	10/04/2022	146.968	12.924	549	13.473
BHBM	13/03/2005	5,49	Taux Fixe	-	-	18	Annuités Constantes	13/03/2023	254.136	41.018	1.814	42.832
BHBM	13/07/2005	5,31	Taux Fixe	-	-	18	Annuités Constantes	13/07/2023	242.700	39.373	985	40.358
BHBM	17/01/2004	5,89	Taux Fixe	-	-	18	Annuités Constantes	17/01/2022	99.306	8.650	487	9.137
BHBM	20/01/2004	5,83	Taux Fixe	-	-	18	Annuités Constantes	20/01/2022	378.453	32.865	1.816	34.681
SOUS TOTAL BONS HBM A LONG TERME									1.404.100	223.393	9.640	233.033
CDN	20/01/2017	3,3	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	20/01/2022	30.000	30.000	938	30.938
CDN	25/04/2017	3,3	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	25/04/2022	600.000	600.000	3.616	613.616
CDN	05/05/2017	3,33	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	05/05/2022	300.000	300.000	6.596	306.596
CDN	28/09/2017	3,3	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	28/09/2022	605.000	605.000	5.196	610.196
CDN	18/05/2020	2,63	Taux Fixe	-	-	2	In Fine	18/05/2022	634.000	634.000	10.416	644.416
CDN	18/05/2020	2,97	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	18/05/2025	950.000	950.000	17.625	967.625
CDN	18/05/2020	1,94	Taux Révisable	Annual	-	5	In Fine	18/05/2025	235.000	235.000	2.887	237.887
CDN	29/07/2020	2,25	Taux Fixe	-	-	3	In Fine	01/08/2023	240.300	240.300	2.266	242.566
CDN	29/07/2020	2,53	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	01/08/2025	530.000	530.000	5.621	535.621
CDN	29/09/2020	2,59	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	29/09/2025	556.000	556.000	3.709	559.709
CDN	25/06/2021	2,37	Taux Fixe	-	-	5	In Fine	01/07/2026	188.000	188.000	2.319	190.319
CDN	25/06/2021	2,61	Taux Fixe	-	-	7	In Fine	25/06/2028	485.000	485.000	6.589	491.589
CDN	22/11/2021	2,63	Taux Fixe	-	-	7	In Fine	22/11/2028	981.000	981.000	2.827	983.827
SOUS TOTAL CERTIFICATS DE DEPOT									6.334.300	6.334.300	80.606	6.414.906

REPARTITION DU CAPITAL SOCIAL

Nom et prénom ou dénomination sociale	Adresse personnelle ou du siège social	Activité	Nbre d'actions ou de parts sociales détenues	Pourcentage du capital détenu	Pourcentage des droits de vote détenu
A - ACTIONNAIRES MAROCAINS					
MASSIRA CAPITAL MANAGEMENT	Place Moulay EL Hassan, RABAT	HOLDING	17.530.419	61,89%	61,89%
CDG EP	Place Moulay EL Hassan, RABAT	Institution Financière	1.702.511	6,01%	6,01%
RCAR	Ryd Business Center Avenue Annakhil Hay Riad - B.P 2038 - Rabat	Regime de retraite	1.251.490	4,42%	4,42%
Groupe HOLMARCOM	20 Rue Mostafa El Maani, Casablanca	HOLDING	35.525	0,13%	0,13%
ATLANTASANAD	181, Bd d'anfa, Casablanca	ASSURANCES	3.390.664	11,97%	11,97%
FLOTANT EN BOURSE	-	-	4.414.126	15,58%	15,58%
Total			28.324.735	100%	100%

CREANCES SUBORDONNEE

Rubriques	Montant global	Apparentes				Exercice 2021	Exercice 2020
		Ets. De cred. & Assim.	Eses financiere	Eses non financiere	Autres apparentes		
Créances subordonnées	442.232	442.232	-	-	-	442.232	340.000
Titres subordonnés des établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-	-	-
Titres subordonnés de la clientèle	-	-	-	-	-	-	-
Prêts subordonnés aux établissement de crédits et assimilés	442.232	442.232	-	-	-	442.232	340.000
Prêts subordonnés à la clientèle	-	-	-	-	-	-	-
Créances subordonnées en souffrance	-	-	-	-	-	-	-
Agios réservés sur créances subordonnées	-	-	-	-	-	-	-
(-) Provisions pour créances subordonnées en souffrance	-	-	-	-	-	-	-

TITRES ET AUTRES ACTIFS GERES OU EN DEPOTS

TITRES	Nombre de comptes		Montants en milliers de DH	
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
Titres dont l'établissement est dépositaire	-	-	-	-
Titres gérés en vertu d'un mandat de gestion	-	-	-	-
Titres d'OPCVM dont l'établissement est dépositaire	40	39	11.406.685	8.710.254
Titres d'OPCVM gérés en vertu d'un mandat de gestion	-	-	-	-
Autres actifs dont l'établissement est dépositaire	-	-	-	-
Autres actifs gérés en vertu d'un mandat de gestion	-	-	-	-
2° semestre 2021	4.124.869	2.050.059	2.25	

ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE			
ENGAGEMENTS	31/12/2021	31/12/2020	
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE DONNES	11.670.338	10.207.359	
Engagements de financement en faveur d'établissement de crédit et assimilés	110.111	-	
Crédits documentaires import	-	-	
Acceptations ou engagements de payer	-	-	
Ouvertures de crédit confirmés	110.111	-	
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-	
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-	
Engagements révocables sur produits participatifs	-	-	
Autres engagements de financement donnés	-	-	
Engagements de financement en faveur de la clientèle	8.009.592	8.145.977	
Crédits documentaires import	595.432	623.274	
Acceptations ou engagements de payer	670.861	-	
Ouvertures de crédit confirmés	4.251.481	6.101.815	
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-	
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-	
Engagements révocables sur produits participatifs	-	-	
Autres engagements de financement donnés	2.491.818	1.420.888	
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	1.670.534	629.339	
Crédits documentaires export confirmés	-	-	
Acceptations ou engagements de payer	-	-	
Garanties de crédits données	-	-	
Autres cautions, avals et garanties données	1.670.534	629.339	
Engagements en souffrance	-	-	
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	1.880.101	1.432.042	
Garanties de crédits données	1.221.610	1.416.915	
Cautions et garanties en faveur de l'administration publique	-	-	
Autres cautions et garanties données	639.714	-	
Engagements en souffrance	18.777	15.127	
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE RECUS	16.411.512	10.432.184	
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-	
Ouvertures de crédit confirmés	-	-	
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-	
Autres engagements de financement reçus	-	-	
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-	
Garanties de crédits	-	-	
Autres garanties reçues	-	-	
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	16.411.512	10.432.184	
Garanties de crédits	16.411.512	10.432.184	
Autres garanties reçues	-	-	
MARGE D'INTERET	Libellé	31/12/2021	31/12/2020
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	84.473	74.130	
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	2.637.543	2.393.434	
Intérêts et produits assimilés sur titres de créances	140.076	96.089	
Total intérêts et produits assimilés	2.862.091	2.563.653	
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	154.415	154.727	
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	639.824	664.923	
Intérêts et charges assimilés sur titres de créances	213.454	247.129	
Total intérêts et charges assimilées	1.007.694	1.066.779	
Marge d'intérêts	1.854.397	1.496.874	

VENTILATION DE L'ACTIF, PASSIF ET HORS BILAN EN MONNAIES ETRANGERES		
DESIGNATION	MONTANT	
ACTIF :		
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	21.815	
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	4.367.104	
Créances sur la clientèle	2.663.982	
Titres	4.772	
Autres actifs	-	
Titres de participation et emplois assimilées	-	
Créances subordonnées	-	
TOTAL ACTIF	7.057.673	
PASSIF:		
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1.732.352	
Dépôts de la clientèle	299.556	
Autres passifs	-	
TOTAL PASSIF	2.031.908	
HORS-BILAN:		
ENGAGEMENTS DONNES	1.285.010	
ENGAGEMENTS RECUS	-	

	D≤ 1 mois	1 mois <D≤ 3 mois	3 mois <D≤ 1 an	1 an <D≤ 5 ans	D> 5 ans	TOTAL
ACTIF						
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	4.613.687	700.000	-	-	5.313.687
Créances sur la clientèle	15.199.409	1.700.550	12.607.110	10.489.561	14.585.956	54.582.586
Titres de créance	-	-	8.474.730	3.259.704	1.960.615	13.695.049
Créances subordonnées	-	-	-	-	442.232	442.232
Crédit-bail et assimilé	-	-	-	-	-	-
TOTAL	15.199.409	6.314.237	21.781.840	13.749.265	16.988.803	74.033.554
PASSIF						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	10.340.289	961.000	595.485	548.088	220.847	12.665.709
Dettes envers la clientèle	1.685.906	2.600.118	8.062.189	244.831	-	12.593.044
Titres de créance émis	-	71.510	3.151.924	2.779.691	1.466.000	7.469.125
Emprunts subordonnées	-	-	-	1.000.000	2.500.000	3.500.000
TOTAL	12.026.195	3.632.628	11.809.598	4.572.610	4.186.847	36.227.878

Concentration des risques sur un même bénéficiaire (risques > 10% FP)					
Nombre de bénéficiaires	Montant brut global des risques	Dont crédits par décaissement	crédits par signature (de financement et de garantie données)	Montant des titres détenus dans le capital du bénéficiaire	Risque net après application des techniques ARC et déductions
2	2.461.513	1.851.618	120.730	412.857	2.204.356

PRODUITS SUR TITRES DE PROPRIETE		
RUBRIQUE	MONTANT	COMMEN-TAIRE
Produits sur titres de placement (de propriété)	53.197	-
- Dividendes sur titres OPCVM	40.541	-
- Dividendes sur autres titres de propriétés	1.225	-
- Autres produits sur titres de propriété	11.431	-
Produits sur titres de participation et emplois assimilés	104.583	-
- Dividendes sur titres de participation	103.632	-
- Dividendes sur participations liées	-	-
- Autres produits sur titres de propriété	951	-
RESULTAT DES OPERATIONS DE MARCHE		
RUBRIQUE	MONTANT	COMMEN-TAIRE
Gains sur titres de transaction	258.352	-
Perte sur titres de transaction	119.652	-
Résultat sur titres de transaction	138.700	-
Plus-values de cession sur titres de placement	46.490	-
Moins-values de cession sur titres de placement	30.395	-
Résultat sur titres de placement	16.095	-
Produits sur engagement sur titres	-	-
Charges sur engagement sur titres	-	-
Résultat sur engagements sur titres	-	-
Produits sur engagement sur produits dérivés	-	-
Charges sur engagement sur produits dérivés	-	-
Résultat sur engagements sur produits dérivés	-	-
Produits sur opérations de change	426.384	-
Charges sur opérations de change	190.274	-
Résultat sur opérations de change	236.110	-

VENTILATION DES RESULTATS PAR METIER OU PAR POLE D'ACTIVITE ET PAR ZONE GEOGRAPHIQUE			
POLE D'ACTIVITE	PRODUIT NET BANCAIRE	RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	RESULTAT AVANT IMPOT
- Activité bancaire	2.511.386	1.376.901	749.720
- Autres activités	-	-	-
TOTAL	2.511.386	1.376.901	749.720
2. VENTILATION PAR ZONE GEOGRAPHIQUE			
POLE D'ACTIVITE	PRODUIT NET BANCAIRE	RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	RESULTAT AVANT IMPOT
- MAROC	2.511.386	1.376.901	749.720
- Autres zones	-	-	-
TOTAL	2.511.386	1.376.901	749.720

TABLEAU DE PASSAGE RC AU RF

Résultat Brut Avant Impôt	464.862
Réintégitations	A +B 543.236
Pénalités et majorations	167
Charges sur ex antérieurs	556
Amortissement non déductible sur matériel roulant et de service	-
A Total réintégitations 1	724
Provision pour risques généraux	529.922
Impôt contribution cohésion sociale	12.590
B Total réintégitations 2 provisions autres que CES	542.512
Déductions	C+D 425.619
Produits des participations	98.561
Plus values cession OPCI	306.586
C Total déductions 1	405.147
Reprises provisions	20.471
Autres reprises provisions	
Reprises sur PRG	
D Total deductions 2	20.471
Résultat Brut Fiscal	I+II-III 582.479
Reports Déficitaires antérieurs	
Amortissements fiscalement différés	0,00
Déficit exploitation reportable	0,00
Résultat Net Fiscal	IV-V 582.479
IS Brut avant imputation crédit CM	VI*%IS 215.517
Credit cotisation minimale	
IS de l'exercice	VII-VIII 215.517
Résultat Net	I-IX 249.345

COMPTES DE LA CLIENTELE

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes courants	56.919	48.752
Comptes chèques des marocains résidant à l'étranger	29.635	27.212
Autres comptes chèques	2.039.257	1.627.493
Comptes d'affacturage	-	-
Comptes d'épargne	503.011	384.132
Comptes à terme	2.603	2.458
Bons de caisse	693	715
Autres comptes de dépôts	3.129	304

DETAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE

NATURE	Solde au début de l'exercice 1	Operations comptables de l'exercice 2	Declarations TVA de l'exercice 3	Solde fin d'exercice (1+2-3=4)
A. TVA collectée	261.301	309.621	309.035	261.887
B. TVA à récupérer	32.668	151.158	155.988	27.838
Sur charges	26.028	117.722	122.046	21.705
Sur immobilisations	6.640	33.436	33.942	6.133
C. TVA due ou crédit de TVA (A-B)	228.632	158.464	153.047	234.049

ETAT DES CREANCES EN SOUFFRANCES ET DES PROVISIONS

Rubrique	31/12/2021		31/12/2020	
	Créance en souffrance (*)	Provisions	Créance en souffrance (*)	Provisions
Créances pré-douteuses	414.131	30.406	515.041	40.853
Créances douteuses	197.010	27.583	245.960	37.789
Créances compromises	3.447.384	1.934.395	3.189.995	1.892.101
TOTAL	4.058.525	1.992.384	3.950.996	1.970.743

AUTRES PRODUITS ET CHARGES

RUBRIQUE	MONTANT	COMMEN-TAIRE
Autres produits bancaires	42.646	-
Divers autres produits bancaires	42.641	-
Quote-part sur opérations bancaires faite en commun	-	-
Produits des exercices antérieurs	-	-
Divers autres produits bancaires	42.641	-
Reprise de provisions pour dépréciation des titres de placement	6	-
Autres charges bancaires	151.758	-
Divers charges sur titres de propriété	-	-
Frais d'émission des emprunts	-	-
Autres charges sur opérations sur titres	-	-
Autres sur prestations de services	2.333	-
Divers autres charges bancaires	119.039	-
Quote-part sur opérations d'exploitation bancaires	-	-
Cotisation au fonds de garantie des déposants	89.653	-
Produits rétrocédés	-	-
Charges des exercices antérieurs	-	-
Divers autres charges bancaires	29.386	-
Dotations aux provisions pour dépréciation des titres de placement	30.386	-
Produits d'exploitation non bancaires	47.170	-
Produits sur valeurs et emplois assimilés	-	-
Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
Plus-values de cession sur immobilisations corporelles et incorporelles	16.195	-
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle même	-	-
Produits accessoires	4.817	-
Subventions reçues	-	-
Autres produits d'exploitation non bancaires	26.158	-
Charges d'exploitation non bancaires	17.620	-
Charges sur valeurs et emplois assimilés	-	-
Moins-values de cession sur immobilisations financières	17.608	-
Moins-values de cession sur immobilisations corporelles et incorporelles	12	-
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	309.595	-
Dotations aux provisions pour créances en souffrances sur établissements de crédit et assimilés	-	-
Dotations aux provisions pour créances en souffrances sur clientèle	306.751	-
Dotations aux provisions pour créances en souffrances sur titres de placement	-	-
Dotations aux provisions pour créances en souffrances sur valeurs immobilisées	-	-
Dotations aux provisions pour autres créances en souffrance	-	-
Dotations aux provisions pour risques d'exécution d'engagement par signature	2.844	-

AUTRES PRODUITS ET CHARGES

RUBRIQUE	MONTANT	COMMEN-TAIRE
Pertes sur créances irrécouvrables	150.399	-
Pertes sur créances irrécouvrables couvertes par des provisions	147.053	-
Pertes sur créances irrécouvrables non couvertes par des provisions	3.346	-
Autres dotations aux provisions	653.350	-
Dotations aux provisions pour dépréciations des immobilisations financières	1.190	-
Dotations aux provisions pour dépréciations des autres risques et charges	601.950	-
Dotations aux provisions réglementées	-	-
Dotations aux autres provisions	50.210	-
Reprises de provisions pour créances en souffrance	285.461	-
Reprises de provisions pour créances en souffrance sur les établissements crédit et assimilés	-	-
Reprises de provisions pour créances en souffrance sur la clientèle	285.001	-
Reprises de provisions pour créances en souffrance sur les titres de placement	-	-
Reprises de provisions pour créances en souffrance sur valeurs immobilisées	-	-
Reprises de provisions pour autres créances en souffrance	-	-
Reprises de provisions pour risques d'exécution d'engagement par signature	459	-
Récupération sur créances amorties	32.430	-
Autres reprises de provisions	424.572	-
Reprises de provisions pour dépréciation des immobilisations financières	-	-
Reprises de provisions pour dépréciation des immobilisations corporelles et incorporelles	-	-
Reprises de provisions pour autres risques et charges	424.572	-
Reprises de provisions réglementées	-	-
Reprises de provisions	-	-
Produits non courants	15.681	-
Reprises non courantes des amortissements	15.681	-
Reprises non courantes des provisions	-	-
Autres produits non courants	-	-
Charges non courantes	53.975	-
Dotations non courantes aux amortissements	-	-
Dotations non courantes aux provisions	-	-
Autres charges non courantes	53.975	-

PASSAGE DU RESULTAT NET COMPTABLE AU RESULTAT NET FISCAL (Etablissements financiers)

INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
*Bénéfice net	466.559	-
*Perte nette	-	-
II. REINTEGRATIONS FISCALES	798.269	-
REINTEGRATIONS FISCALES	798.269	-
REINTEGRATIONS FISCALES COURANTES	174	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
IS de l'exercice	283.162	-
REINTEGRATIONS FISCALES NON COURANTES	-	-
CM de l'exercice 2020	-	-
Provision pour risque généraux	494.066	-
Contribution à la cohésion social	20.387	-
Dotations pour risque et charges	-	-
Penalités et amendes fiscales	481	-
III. DEDUCTIONS FISCALES	499.526	-
DEDUCTIONS FISCALES	-	-
DEDUCTIONS FISCALES COURANTES	-	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
Revenus des titres de participation exonérés	-	83.255
Revenus des titres de placement exonérés	-	-
Surcis d'imposition Plus value OPCI	-	-
Provision pour congés dus au 31/12/2020	-	-
DEDUCTIONS FISCALES NON COURANTES	416.270	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
Total	-	-
IV. RESULTAT BRUT FISCAL	765.302	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
Bénéfice brut si T1→T2 (A)	765.302	-
Déficit brut fiscal si T2→T1 (B)	-	-
V. REPORTS DEFICITAIRES IMPUTES (C) (1)	-	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
* Exercice n-4	-	-
*Exercice n-3	-	-
*Exercice n-2	-	-
*Exercice n-1	-	-
VI - RESULTAT NET FISCAL	-	-
INTITULES	MONTANT(+)	MONTANT(-)
/ Bénéfice net fiscal (A - C) (OU)	765.302	-
/ Déficit net fiscal (B)	-	-
VII. CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFERÉS	-	-



Rapport des commissaires aux comptes pour les comptes consolidés



Fidaroc
 **Grant Thornton**
 Fidaroc GRANT THORNTON
 7, Boulevard Driss Slaoui
 20 160 Casablanca
 Maroc

Aux Actionnaires du
CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER (CIH)
 187, avenue Hassan II
 Casablanca

RAPPORT D'AUDIT SUR LES ETATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021

Audit des états financiers consolidés

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints du Crédit Immobilier et Hôtelier et ses filiales (Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier), qui comprennent le bilan au 31 décembre 2021, ainsi que le compte de résultat global, l'état des variations des capitaux propres et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris un résumé des principales méthodes comptables. Ces états financiers consolidés font ressortir un montant de capitaux propres consolidés de KMAD 5 846 695, dont un bénéfice net consolidé de KMAD 622 007.

Ces états ont été arrêtés par votre Conseil d'Administration tenu en date du 10 mars 2022 dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19, sur la base des éléments disponibles à cette date.

Nous certifions que les états financiers consolidés cités au premier paragraphe ci-dessus donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière consolidée du Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier au 31 décembre 2021, ainsi que de sa performance financière consolidée et de ses flux de trésorerie consolidée pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés » du présent rapport. Nous sommes indépendants du groupe conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers consolidés au Maroc et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états financiers consolidés de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états financiers consolidés pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

mazars
 MAZARS AUDIT ET CONSEIL
 101 boulevard Abdelloumen
 Casablanca
 Maroc

Evaluation du risque de crédit sur les crédits à la clientèle

Risque identifié	Réponse d'audit
<p>Les prêts et créances à la clientèle sont porteurs d'un risque de crédit qui expose le Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier à une perte potentielle si les clients ou les contreparties s'avèrent incapables de faire face à leurs engagements financiers. Le Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier constitue des provisions pour dépréciations destinées à couvrir ce risque.</p> <p>Ces dépréciations sont déterminées selon les dispositions de la norme IFRS 9 Instruments financiers et le principe des pertes de crédit attendues. L'évaluation des pertes de crédit attendues pour les portefeuilles de prêts à la clientèle requiert l'exercice du jugement notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Déterminer les critères de classement des encours en Bucket 1, Bucket 2 ou Bucket 3 ; ○ Estimer le montant des pertes attendues en fonction des différentes Buckets ; ○ Etablir des projections macro-économiques qui sont intégrées à la fois dans les critères de dégradation et dans la mesure des pertes attendues. <p>Les informations concernant notamment la reconnaissance et les modalités d'estimation des pertes de crédit attendues sont principalement détaillées dans la note « Dépréciation des actifs sous IFRS 9 » de l'annexe aux comptes consolidés.</p> <p>Au 31 décembre 2021, l'encours total des prêts à la clientèle par décaissement exposés au risque de crédit s'élève à 77.793 MMAD ; Le montant total des dépréciations y afférentes s'élève à 3.212 MMAD. En ce qui concerne les engagements hors bilan à la clientèle, les dépréciations pour pertes attendues s'élèvent à 174 MMAD.</p> <p>Nous avons considéré que l'appréciation du risque de crédit et l'évaluation des dépréciations et provisions constituaient un point clé de l'audit, compte tenu de l'importance du montant de ces actifs dans les comptes du Groupe CIH et du fait que ces éléments font appel au jugement et aux estimations de la Direction, en particulier pour les financements accordés aux entreprises dans les secteurs économiques les plus sensibles.</p>	<p>Nous avons pris connaissance du dispositif de contrôle interne du Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier et testé les contrôles clés relatifs à l'appréciation du risque de crédit et à l'évaluation des pertes attendues.</p> <p>Nous avons concentré nos travaux sur les encours et/ou portefeuilles de prêts à la clientèle les plus significatifs et notamment sur les financements accordés aux entreprises dans des secteurs sensibles.</p> <p>Sur les aspects de dépréciation, nos travaux d'audit ont notamment consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Étudier la conformité à la norme IFRS 9 Instruments financiers des principes mis en œuvre par le groupe ; ○ Prendre connaissance du dispositif de Gouvernance et des contrôles clés mis en place au niveau du groupe ; ○ Analyser les principaux paramètres et règles retenus par le Groupe Crédit Immobilier et Hôtelier pour la classification des encours au 31 décembre 2021 (buckets 1, 2 et 3) ; ○ Tester le calcul des pertes attendues sur une sélection de crédits en buckets 1 et 2 ; ○ Tester les principales hypothèses retenues pour l'estimation de dépréciations relatives à des crédits classés en bucket 3.

Responsabilités de la Direction et des responsables de la Gouvernance à l'égard de l'audit des états financiers consolidés

La Direction est responsable de la préparation fidèle de ces états financiers consolidés, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la présentation des états financiers consolidés exempts d'anomalie significative, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la Direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du groupe à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions se

rapportant à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la Direction a l'intention de liquider le groupe ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la Gouvernance de surveiller le processus d'information financière du groupe.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes de la profession au Maroc permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes de la profession au Maroc, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la Direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états de synthèse au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le groupe à cesser son exploitation ;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.
- nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant les informations financières des entités et activités du groupe pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la Direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du groupe. Nous assumons l'entièvre responsabilité de l'opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables de la Gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Casablanca, le 11 mars 2022

Les Commissaires aux Comptes

FIDAROC GRANT THORNTON

FIDAROC GRANT THORNTON
Membre Réseau Grant Thornton
International
7 Bd. Driss Slama - Casablanca
Tél : 05 22 54 48 00 Fax : 05 22 29 66 70

Ghali GUESSOUS

Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelloumen
20360 Casablanca
Tél : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Taha FERDAOUS

Associé



Rapport des commissaires aux comptes pour les comptes sociaux



Fidaroc
 **Grant Thornton**

7, Boulevard Driss Slaoui
 20 160 Casablanca
 Maroc

Aux Actionnaires du
CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER (CIH)
 187, avenue Hassan II
 Casablanca

RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021

Audit des états de synthèse

Opinion

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH), qui comprennent le bilan au 31 décembre 2021, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que l'état des informations complémentaires (ETIC). Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant KMAD 8 803 464, dont un bénéfice net de KMAD 466 559 relève de la responsabilité des organes de gestion de la banque.

Ces états ont été arrêtés par le Conseil d'administration le 10 mars 2022 dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19, sur la base des éléments disponibles à cette date.

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) au 31 décembre 2021 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états de synthèse » du présent rapport. Nous sommes indépendants du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états de synthèse au Maroc et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

2



MAZARS AUDIT ET CONSEIL
 101 boulevard Abdelmoumen
 Casablanca
 Maroc

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états de synthèse de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états de synthèse pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Evaluation du risque de crédit sur les crédits à la clientèle

Risque identifié	Réponse d'audit
Les crédits à la clientèle sont porteurs d'un risque de crédit qui expose CIH Bank à une perte potentielle si les clients ou les contreparties s'avèrent incapables de faire face à leurs engagements financiers. La banque constitue des provisions destinées à couvrir ce risque.	Nous avons évalué le dispositif de contrôle interne de CIH BANK et testé les contrôles clés relatifs à la classification des créances et à l'évaluation des provisions y afférentes.
Ces provisions sont déterminées et comptabilisées en application des principes du Plan Comptable des Etablissements de Crédit (PCEC), des dispositions de la circulaire 19/G/2002 de Bank Al Maghrib relative à la classification des créances et à leur couverture par les provisions et des règles de Bank Al Maghrib relatives au provisionnement des créances sensibles. L'évaluation des provisions en couverture des créances requiert de :	Sur les aspects de classification et de provisionnement des créances, nos travaux d'audit ont notamment consisté à :
<ul style="list-style-type: none"> ○ Classer les encours de créances en créances saines, créances sensibles et créances en souffrance ; ○ Evaluer le montant des provisions en fonction des différentes catégories de classification des créances. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre connaissance du dispositif de Gouvernance et des contrôles clés mis en place au niveau de la banque, notamment des décisions prises par les comités internes en charge du suivi, du déclassement et du provisionnement des créances de la banque ; ○ Etudier la conformité des principes appliqués par la banque au PCEC et notamment aux dispositions de la circulaire 19/G/2002 de Bank Al Maghrib ; ○ Tester le calcul des provisions sur une sélection d'encours de créances sensibles (watchlist) et en souffrance en prenant en compte notamment les financements accordés aux entreprises dans des secteurs sensibles.
Les informations concernant les règles de classification et de provisionnement des créances sont présentées dans l'état « principales méthodes comptables » de l'Etat des Informations Complémentaires (ETIC).	
Au 31 décembre 2021, l'encours brut total des créances à la clientèle s'élève à 62 901 MMAD (y compris les créances acquises par affacturage) ; le montant total des provisions y afférentes s'élève à 1.992 MMAD.	
Nous avons considéré que l'appréciation du risque de crédit et l'évaluation des dépréciations et provisions constituaient un point clé de l'audit, compte tenu (i) de l'importance du montant de ces actifs dans les comptes de la banque (ii) et du fait que ces éléments font appel au jugement et aux estimations de la Direction, en particulier pour les financements accordés aux entreprises dans les secteurs économiques les plus sensibles.	

3

Responsabilités de la Direction et des responsables de la Gouvernance à l'égard de l'audit des états de synthèse

La Direction est responsable de la préparation et la présentation fidèle des états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation des états de synthèse exempts d'anomalies significatives, que celle-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états de synthèse, c'est à la Direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la Direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la Gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la société.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états de synthèse

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états de synthèse pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes de la profession au Maroc permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états de synthèse prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes de la profession au Maroc, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états de synthèse comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la société ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;

- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la Direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états de synthèse au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser son exploitation ;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états de synthèse, y compris les informations fournies dans l'ETIC, et apprécions si les états de synthèse représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la Gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la sincérité et de la concordance, des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la société.

Casablanca, le 11 mars 2022

Les Commissaires aux Comptes

FIDAROC GRANT THORNTON

FIDAROC GRANT THORNTON
Membre Réseau Grant Thornton International
7 Bd. Driss SLAOUI - Casablanca
Tél : 05 22 54 48 00 | Fax : 05 22 29 88 70

Ghali GUESSOUS
Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tel : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Taha FERDAOUS
Associé

Rapport spécial des commissaires aux comptes



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca



7, Boulevard Driss Slaoui
Casablanca

Aux actionnaires du
Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH)
187, avenue Hassan II
Casablanca

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre banque, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 56 à 59 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le Président de votre Conseil d'Administration ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimées nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DE L'EXERCICE 2021

Néant

2. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DES EXERCICES ANTERIEURS ET DONT L'EXECUTION S'EST POURSUIVIE DURANT L'EXERCICE 2021

2.1 Convention entre le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) et SOFAC.

Entités et personnes concernées :

- CIH actionnaire majoritaire de SOFAC.

2.1.1. Convention de recouvrement avec SOFAC.

Nature, objet et modalités de la convention

Ladite convention a pour objet la sous-traitance auprès de SOFAC de la gestion des relances téléphoniques des clients ayant des échéances impayées dont le nombre est inférieur ou égal à 4. Ainsi, SOFAC assurera la gestion des relances téléphoniques des clients mettant à la disposition du CIH son savoir-faire en matière de démarchage téléphonique dans le domaine du recouvrement.

La charge relative à l'exercice 2021 s'élève à 2 292 KMAD hors taxes. Le montant des prestations réglées en 2021 est de 3 398 KMAD hors taxes.

2.1.2. Convention de gestion des crédits à la consommation par SOFAC.

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention entre CIH et SOFAC a pris effet le 03 juin 2014. Elle a pour objet la sous-traitance d'une partie de la chaîne de traitement des crédits à la consommation en faveur de SOFAC. Ainsi, SOFAC assurera la gestion pour compte en mettant à la disposition de CIH son savoir-faire en matière des crédits à la consommation. CIH distribuera les crédits et portera leurs encours sur ses livres. Le contrat a été signé le 16/05/2016.

La charge relative à l'exercice 2021 s'élève à 24 006 KMAD hors taxes. Le montant des prestations réglées en 2021 est de 28 921 KMAD hors taxes.

2.2 Convention entre le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) et la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).

Entités et personnes concernées :

- La Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) actionnaire du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH BANK)

2.1.3. Mise en place d'un contrat d'emprunt signé entre la CDG et le CIH.

Nature, objet et modalités de la convention

La convention a pour objet la mise en place d'un contrat d'emprunt dans le cadre de l'article 20 de la circulaire 14/G/2013 relative aux fonds propres des établissements de crédits. Les Conditions et modalités de rémunération se présentent comme suit :

- Montant de l'emprunt : 269 261 020 MAD.
- Durée : indéterminée.
- Date départ : 15 octobre 2020. Taux d'intérêt : équivalent au taux des BDT à maturité de 52 semaines + spread de 280 Bps, révisable chaque six mois sur la base du TMP S-1 des BDT 52 semaines.
- Rémunération : les intérêts seront servis selon une fréquence trimestrielle.

Le montant des intérêts comptabilisés en charges au titre de l'exercice 2021 s'élève à 17 995 KMAD, dont 17 995 KMAD servis au cours de l'exercice.

2.3 Convention entre le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) et Atlanta-Sanad.

Entités et personnes concernées :

- Groupe Holmarcom actionnaire d'Atlanta-Sanad et du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH BANK).

2.3.1 Mise en place d'un emprunt signé entre Atlanta-Sanad et le CIH.

Nature, objet et modalités de la convention

La convention a pour objet la mise en place d'un contrat d'emprunt dans le cadre de l'article 20 de la circulaire 14/G/2013. Les conditions et modalités de rémunération se présentent comme suit :

- Montant de l'emprunt : 47 356 568 MAD ;
- Durée : indéterminée.
- Date départ : 07 octobre 2020
- Taux d'intérêt : équivalent au taux des BDT à maturité de 52 semaines + spread de 280 Bps, révisable chaque six mois sur la base du TMP S-1 des BDT 52 semaines.
- Rémunération : les intérêts seront servis selon une fréquence trimestrielle.

Le montant des intérêts comptabilisées en charges au titre de l'exercice 2021 s'élève à 2 574 KMAD.

2.4 Convention conclue entre le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) et Umnia Bank.

Entités et personnes concernées :

- CIH Bank actionnaire d'Umnia Bank

2.4.1 Convention d'Assistance Technique.

Nature, objet et modalités de la convention

L'objet de la convention est la fourniture par le CIH des services requis pour qu'Umnia Bank puisse réaliser ses activités. Les modalités de facturation varient selon les prestations.

Le montant des prestations comptabilisées en produits au titre de l'exercice 2021 s'élève à 11 131 KMAD hors taxes. Le montant réglé au titre de 2021 est de 6 787 KMAD hors taxes.

2.5 Convention conclue entre le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH) et ses Administrateurs.

Entités et personnes concernées :

- CIH Bank, membre du Conseil d'Administration du CIH BANK.

2.5.1 Rémunération d'administrateurs.

Nature, objet et modalités de la convention

Le Conseil d'Administration du 19 février 2020, a autorisé la rémunération des administrateurs membres des comités suivants :

- Le Comité de Nomination et de Rémunération,
- Le Comité Stratégique,
- Le Comité d'Audit,
- Le Comité des Risques.

- Eligibilité : tout administrateur membre d'un des quatre comités précédents ou de tout comité venant à être créé par le Conseil d'Administration et ne rentrant pas dans le champ de l'exclusion suivante :
- Exclusion : Ne bénéficient pas de cette rémunération :

- Les Administrateurs et mandataires sociaux, salariés de C.I.H ;
- Les Administrateurs et mandataires sociaux, salariés de l'actionnaire majoritaire.

➤ Montant de la rémunération tel que modifié en 2020 :

- En tant que membre d'un comité : 20.000 Dh brut /séance de comité ;
- En tant que Président d'un comité : 30.000 Dh brut /séance de comité.

➤ Règle d'attribution :

- Participation à la réunion du comité sous forme physique, par visio-conférence ou par messagerie,
- La participation est justifiée par feuille de présence signée.

➤ Champ d'application :

- Application au titre de l'activité des comités de l'exercice 2020 et des années postérieures.

➤ Formalisme de mise en œuvre :

- Le paiement se fait par la banque, à la fin de chaque semestre civil, sur la base des feuilles de présence dûment signées.
- Cette rémunération est portée aux charges de la banque.
- Elle donne lieu aux prélèvements fiscaux en vigueur.

Le montant comptabilisé en charges en 2021 s'élève à 960 KMAD hors taxes. Le montant décaissé aux administrateurs en 2021 s'élève à 1 300 KMAD.

2.6 Établissement de la convention de garantie entre le Crédit Immobilier et Hôtelier et l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA

- **Parties concernées :** Le Crédit Immobilier et Hôtelier est actionnaire et administrateur de l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA.

- **Nature et objet de la convention :** Aux termes d'opérations d'apport en nature des actifs par le Crédit Immobilier et Hôtelier à l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA d'un ensemble d'actifs, en contrepartie de la souscription par le Crédit Immobilier et Hôtelier des actions de l'OPCI et de la prise à bail des actifs par le Crédit Immobilier et Hôtelier, en qualité de locataire.

Le Crédit Immobilier et Hôtelier et l'OPCI ont souhaité couvrir notamment les dépenses, coûts, perte de valeur, résultant des mises en conformité.

Dans ce contexte, à titre de condition essentielle et déterminante de la signature, par l'OPCI du traité d'apport, le CIH a accepté de faire certaines déclarations et de donner certaines garanties se rapportant aux actifs et d'indemniser l'OPCI selon les termes et les conditions définis dans la convention.

- **Date d'effet :** 30/12/2019

- **Conditions de rémunération :** le montant cumulé des préjudices pour lesquels le bénéficiaire pourrait réclamer l'indemnisation au garant, au titre des mises en conformité prescrites dans le rapport d'audit technique, ne pourra dépasser pendant la durée de l'engagement de garantie, le montant de 19.000.000 MAD.

2.7 Établissement de la convention de garantie entre le Crédit Immobilier et Hôtelier et l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA

- Parties concernées :** Le Crédit Immobilier et Hôtelier est actionnaire et administrateur de l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA.
 - Nature et objet de la convention :** Aux termes d'opérations d'apport en nature des actifs par le Crédit Immobilier et Hôtelier à l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA d'un ensemble d'actifs, en contrepartie de la souscription par le Crédit Immobilier et Hôtelier des actions de l'OPCI et de la prise à bail des actifs par le Crédit Immobilier et Hôtelier, en qualité de locataire.
- Le Crédit Immobilier et Hôtelier et l'OPCI ont souhaité couvrir notamment les dépenses, coûts, perte de valeur, résultant des mises en conformité.
- Dans ce contexte, à titre de condition essentielle et déterminante de la signature, par l'OPCI du traité d'apport, le Crédit Immobilier et Hôtelier a accepté de faire certaines déclarations et de donner certaines garanties se rapportant aux actifs et d'indemniser l'OPCI selon les termes et les conditions définis dans la convention.
- Date d'effet :** 28/12/2020
 - Conditions de rémunération :** le montant cumulé des préjudices pour lesquels le bénéficiaire pourrait réclamer l'indemnisation au garant, au titre des mises en conformité prescrites dans le rapport d'audit technique, ne pourra dépasser les plafonds annuels d'indemnisation détaillés dans le tableau suivant :

Année	Plafond Annuel d'Indemnisation
2021	Vingt millions (20.000.000) dirhams
2022	Quinze millions (15.000.000) dirhams
2023	Dix millions (10.000.000) dirhams
2024	Cinq millions (5.000.000) dirhams

2.8 Établissement d'un contrat de bail entre l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA et le Crédit Immobilier et Hôtelier

- Parties concernées :** Le Crédit Immobilier et Hôtelier est actionnaire et administrateur de l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA.
- Nature et objet de la convention :** L'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA donne à bail au Crédit Immobilier et Hôtelier, un ensemble de locaux, pour usage de siège social de CIH Bank et à toutes activités connexes ou complémentaire.
- Date d'effet :** 28/12/2020
- Modalités de la convention :** 19.241.112 DH HT (Loyer annuel hors TSC)
- Montant comptabilisé en charge en 2021 :** 21.261.428,76 DH
- Montant décaissé en 2021 :** 25.513.714,51 TTC
- Solde de la dette au 31 décembre 2021 :** Néant

2.9 Établissement d'un contrat de bail entre l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA et le Crédit Immobilier et Hôtelier

- Parties concernées :** Le Crédit Immobilier et Hôtelier est actionnaire et administrateur de l'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA.

- Nature et objet de la convention :** L'OPCI CIH PATRIMMO SPI-RFA donne à bail au Crédit Immobilier et Hôtelier, un ensemble de locaux, pour l'exercice d'une activité bancaire.
- Date d'effet :** 13/01/2020
- Modalités de la convention :** Loyer payable semestriellement et d'avance
- Montant comptabilisé en charge en 2021 :** 38.532.247,13 DH
- Montant décaissé en 2021 :** 46.238.696,55 DH TTC
- Solde de la dette au 31 décembre 2021 :** Néant

Casablanca, le 11 mars 2022

Les Commissaires aux Comptes

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tél : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Taha FERDAOUS
Associé

FIDAROC GRANT THORNTON

Ghali GUESSOUS
Associé

FIDAROC GRANT THORNTON
Membre Réseau Grant Thornton International
7 Bd. Driss Slama - Casablanca
Tél : 05 22 54 48 00 Fax : 05 22 29 66 70



400



Etat des honoraires versés aux contrôleurs de comptes

Etat des honoraires versés aux contrôleurs de comptes (Montants HT)

	CAC 1						CAC 2						Total	
	Montant/Année			Pourcentage*/Année			Montant/Année			Pourcentage*/Année				
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
"Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés"	550.000,00	550.000,00	650.000,00	100%	100%	100%	550.000,00	550.000,00	650.000,00	100%	100%	100%	3.500.000,00	
Émetteur	550.000,00	550.000,00	650.000,00											
Filiales														
"Autres diligences et presrations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes"														
Émetteur														
Filiales														
Sous Total	550.000,00	550.000,00	650.000,00				550.000,00	550.000,00	650.000,00				3.500.000,00	
Autres presrations rendues														
Autres														
Sous Total														
Total	550.000,00	550.000,00	650.000,00	100%	100%	100%	550.000,00	550.000,00	650.000,00	100%	100%	100%	3.500.000,00	

(*): Part de chaque ligne dans le total général de l'année concernée



RAPPORT DE GESTION - CIH BANK 2021

www.cihbank.ma



CRÉDIT IMMOBILIER ET HÔTELIER

SOCIETE ANONYME AU CAPITAL DE 2.832.473.500 DIRHAMS
SIEGE SOCIAL : 187, AVENUE HASSAN II, 20019 - CASABLANCA -
www.cihbank.ma

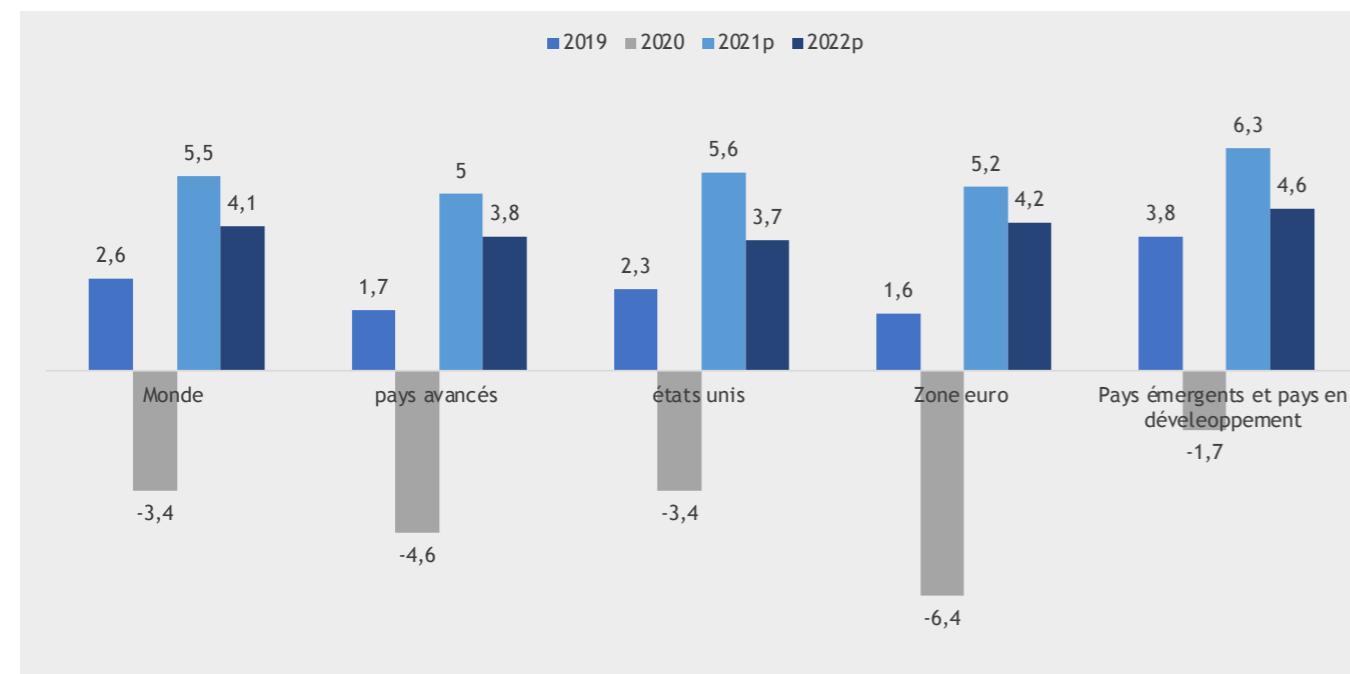
ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE INTERNATIONAL

Après une récession profonde en 2020 suite à la crise sanitaire, l'économie mondiale aurait enregistré un fort rebond de « rattrapage » en 2021. Cette reprise devrait marquer le pas dans un contexte marqué par la propagation de la COVID-19 avec différents risques qui limitent toutefois les perspectives de croissance tels que l'apparition de nouveaux variants du coronavirus et l'anticipation d'inflation et des tensions financières.

Après une contraction d'ampleur historique de 3,4% en 2020, la croissance économique mondiale enregistre une reprise de 5,5 % en 2021. Appuyé par des mesures de relance de grandes entreprises par les différents pays. Ainsi cette reprise reflète particulièrement le fort rebond de certaines grandes économies, notamment les États-Unis et la Chine.

Croissance économique annuelle¹



Selon les dernières Perspectives économiques mondiales, la croissance mondiale devrait sensiblement décélérer, pour s'établir à 4,1 % en 2022 contre 5,5 % en 2021, dans un contexte marqué par la persistance des flambées de COVID-19, la réduction des mesures de soutien budgétaire et monétaire à travers le monde ainsi que des problèmes d'approvisionnement persistants. La propagation rapide du variant Omicron laisse en outre prédire que la pandémie continuera probablement de perturber l'activité économique à court terme.

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE NATIONAL

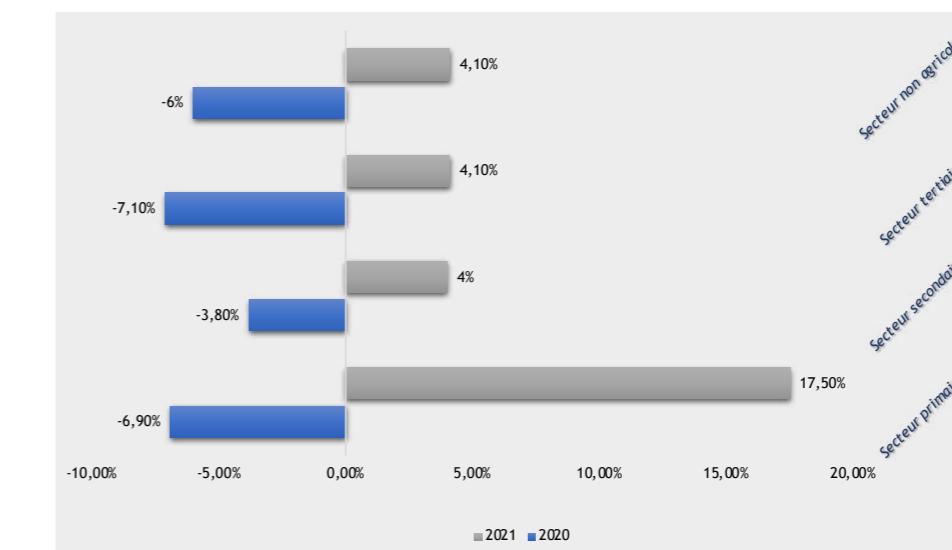
Après sa profonde récession en 2020, l'activité économique nationale aurait connu un fort rebond en 2021, bénéficiant des retombées positives de la campagne agricole et du renforcement des demandes intérieure et extérieure après le ralentissement de la situation épidémiologique.

Selon le Haut-Commissariat au Plan l'activité économique nationale se serait raffermie de 4,9% en variation annuelle après une récession en 2020 de 5,5%. Cette évolution serait imputable notamment à la hausse de la valeur ajoutée agricole par 19,1% profitant des conditions climatiques favorable de la campagne agricole 2020/2021, ainsi qu'à la valeur ajoutée non-agricole qui aurait augmenté de 2,9% en 2021 au lieu d'une diminution de 4,9% en 2020.

Du côté des finances publiques, l'année 2021 serait marquée par une sensible atténuation du déficit budgétaire pour se situer à 6,5% du PIB après sa dégradation historique en 2020 de 7,6%. Ce déficit devrait rester, toutefois, à un niveau élevé qui permet le retour à la situation d'avant la crise, un objectif difficile à atteindre, au moment où l'Etat mène une politique de relance, qui vise le soutien des secteurs productifs et la réduction des disparités sociales. Ainsi, le taux d'endettement public global devrait se situer à 90,3% du PIB en 2021, contre 92,5% en 2020. La part de la dette du trésor devrait dégager une hausse de près de 75,4% du PIB en 2021 au lieu de 76,4 % en 2020.

Analyse sectorielle

Evolution de la croissance par secteur¹



Les activités agricoles constituant l'essentiel du secteur primaire, continuent de soutenir la croissance économique globale en 2021 avec une hausse de 19,1%.

Les activités secondaires auraient ralenti, portant sa contribution à la croissance de PIB à 0,8 point. Le secteur de la construction aurait été marqué en 2021 par une augmentation de sa valeur ajoutée de 6,7% par rapport à la même période de l'année précédente. Il est à noter que la demande adressée au secteur de l'immobilier avait été relativement dynamique et les crédits à l'habitat avaient augmenté en 2021.

Par ailleurs, le secteur tertiaire aurait également contribué pour 1,5 point à l'évolution du PIB, soutenu par la bonne orientation des activités de commerce et des services publics. Enfin, le secteur agroalimentaire aurait conservé toutefois sa tendance haussière au cours de l'année 2021 avec une augmentation de 4,7% au quatrième trimestre au lieu de 2,5% un an auparavant. Profitant des résultats positifs de la campagne agricole et de l'orientation favorable de la demande.

¹Banque mondiale/ Global economic prospects/ janvier 2022

¹Haut-Commissariat au Plan : Situation économique en 2021 et ses perspectives en 2022

Perspectives économiques en 2021

Les prévisions de la croissance économique nationale pour l'année 2022 du HCP tiennent compte des nouvelles tendances de l'environnement international, notamment, de l'évolution des prix des matières premières en quasi-stabilisation. Ces projections supposent également la poursuite de l'amélioration de la demande mondiale adressée au Maroc qui devrait augmenter de près de 6,7% en 2022 après 9,3% en 2021. Toutefois, ces perspectives restent entourées de fortes incertitudes liées essentiellement à l'évolution de la situation épidémiologique et à l'aboutissement du processus de vaccination aux niveaux national et international.

- En tenant compte de ces hypothèses, le secteur primaire devrait afficher une valeur ajoutée en baisse de 1,6% en 2022 après une hausse de 17,9% en 2021. Cette faible performance s'expliquerait par la moyenne production céréalière et de la consolidation de celle des autres cultures agricoles et de l'élevage.
- Le secteur secondaire devrait de son côté, continuer d'enregistrer une valeur ajoutée en raffermissement modérée, de 3,3% en 2022 au lieu de 6,8% en 2021. En raison essentiellement de l'amélioration des secteurs du BTP, des mines et des performances des industries de transformation.
- Les activités non agricoles devraient enregistrer une valeur ajoutée en amélioration de de 3,5% en 2022 au lieu de 5,6% en 2021, en raison de la poursuite de récupération du secteur tertiaire sous l'effet du redressement des services marchands, notamment ceux du tourisme, du transport et du commerce. Le secteur tertiaire de son côté devrait s'accroître de près de 3,6% en 2022 au lieu de 5,0% en 2021.
- Compte tenu de ces évolutions et d'une hausse des impôts et taxes sur produits nets de subventions de 3,9%, le Produit Intérieur Brut devrait augmenter de 2,9% en 2022, après un rebond de 7,2% en 2021.

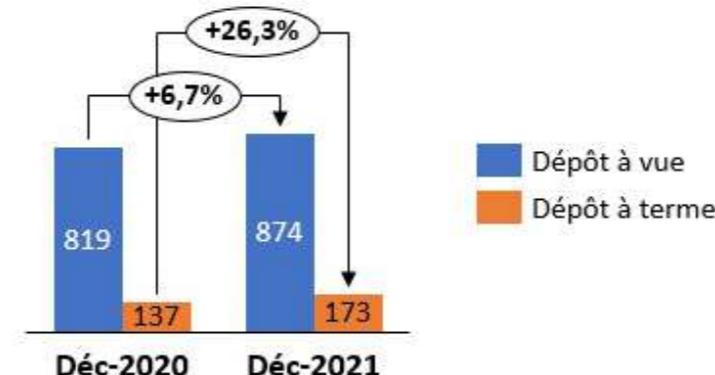
ENVIRONNEMENT BANCAIRE ET MARCHES FINANCIERS

SECTEUR BANCAIRE

Les dépôts de la clientèle du secteur bancaire ressortent en hausse de 5,2% pour s'établir à 1 061,9 milliards de dirhams en 2021.

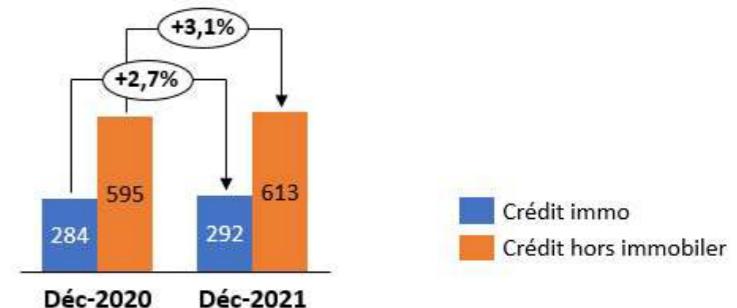
Les dépôts non rémunérés maintiennent une part majoritaire dans la structure des ressources bancaires à fin décembre 2020, avec une participation à hauteur de 67%. Les dépôts rémunérés représentent pour leur part 33% du total des ressources de la clientèle.

Les dépôts à vue s'élèvent quant à eux à 874 milliards de dirhams à fin 2021 au lieu de 819 milliards de dirhams l'année précédente, en hausse de 6,7%. Par ailleurs, les dépôts à terme augmentent de 26,2% pour atteindre 173 milliards de dirhams en 2021 contre 137 milliards de dirhams en 2020.



L'encours des crédits du secteur bancaire s'apprécie de 3% et s'établit à 988 212 millions de dirhams à fin 2021 contre 959 006 millions de dirhams à fin 2020. Les crédits bancaires maintiennent pour la cinquième année consécutive leur tendance haussière.

Cette variation est due principalement à l'appréciation de 3,1% des crédits hors immobiliers principalement due à la hausse des crédits trésorerie + 10,3% et des crédits à la consommation de 2,7% par rapport à 2020, cependant les crédits à l'équipement ont baissé de -7%.



Les crédits immobiliers quant à eux ont augmentés de 2,7% par rapport à l'année dernière pour s'établir à 291 953 millions de dirhams à fin 2021.

De leur côté, les engagements hors bilan augmentent de 10 % s'établissant à 348 023 millions de dirhams à fin 2021. Les engagements de financement participent à hauteur de 51,3% au total des engagements donnés contre 48,7% pour les engagements de garantie.

En ce qui concerne le risque de crédit, les créances en souffrance de la clientèle affichent une hausse de 4% pour s'établir à 83 474 millions de dirhams en 2021 contre 80 225 millions de dirhams en 2020.

MARCHES TAUX

Liquidité et Marché Monétaire

Le marché monétaire aurait été marqué en 2021 par un recul du rythme d'accroissement de la masse monétaire à 6,3%, imputable essentiellement à la diminution du rythme de croissance des avoirs extérieurs nets passant de 20% en 2020 à uniquement près de 3,3% en 2021. Le niveau de ces avoirs, combiné au repli du rythme d'augmentation de la circulation fiduciaire et l'amélioration des réserves de changes, aurait permis l'atténuation du déficit de la liquidité bancaire pour s'établir à 64,4 milliards de dirhams à fin 2021. Dans ces conditions, la BAM continue de satisfaire 100% de la demande bancaire permettant de maintenir les taux interbancaires en ligne avec le taux directeur à 1,5% en 2021.

Bank Al-Maghrib a jugé en particulier que le niveau actuel du taux directeur demeure approprié et a décidé ainsi de le maintenir inchangé à 1,5% en 2021.

Finances Publiques et Marché Obligataire

En 2021 Le déficit budgétaire aurait connu un allègement pour atteindre 6,5% du PIB, après son creusement en 2020. Cet allégement aurait été dû, en grande partie, à la forte croissance des impôts indirects, suite notamment à la progression de la TVA et des droits de douanes qui auraient bénéficié de la reprise de la consommation des ménages ainsi de la hausse des importations. Pour ce qui est des impôts directs, les recettes tirées des impôts sur les entreprises auraient connu un repli en 2021 sous l'effet de la contraction de l'activité en 2020.

Néanmoins, ces améliorations relatives des revenus fiscaux, auraient été accompagnées également par l'amélioration du niveau des dépenses d'investissement avec 7% du PIB.

Du côté des dépenses, les dépenses ordinaires ont augmenté de 8,7%. Cette progression aurait été liée à la hausse des dépenses de fonctionnement et à l'accroissement de 50% des charges de compensation suite à l'appréciation des cours moyens du gaz butane de près de 67%.

Toutefois, le Trésor aurait recouru à l'endettement intérieur, profitant des conditions de financement favorables. La dette intérieure aurait atteint presque 690 MMDH, soit 59,3% du PIB et 77% de la dette globale du Trésor.

Touchant, la dette extérieure garantie aurait, quant à elle, enregistré une évolution modérée en 2021 représentant 14,9% du PIB au lieu de 16,1% en 2020, à ce compte le taux d'endettement public global aurait atteint près de 90,3% du PIB après 92,5% en 2020.

MARCHE BOURSIER

Suite à l'amélioration de la situation sanitaire et économique au cours de l'année 2021, la bourse de Casablanca a cloturé l'année sur une hausse par rapport à 2020. D'ailleur les indices MASI et MSI20 clôture ainsi l'année 2021 sur une hausse respective de 18,35% et 17,40%. Contre une dépréciation annuelle respective de 7,27% et 7,52% l'année précédente. Le MSI20 remplacera définitivement le MADEX à la bourse de Casablanca et devient dès le 1 er janvier 2022 l'indice de référence du marché boursier marocain aux cotés du MASI.

La capitalisation globale de la place, elle s'est établie à 691 milliards de DH, soit une évolution de 105,7 milliards de DH (+18,1%) en comparaison avec 2020 (585 MMDH).



Sur les sociétés cotées en bourse, ci-dessous les 10 plus fortes capitalisations à fin 2021 s'accaparant plus de 71% de la capitalisation globale du marché :

Société	Capitalisation	Part
Maroc Telecom	122 589 845 163	17,75 %
Attijariwafa Bank	104 773 588 593	15,17 %
BCP	57 120 639 289	8,27 %
LafargeHolcim Maroc	51 548 728 000	7,46 %
BANK OF AFRICA	38 654 049 824	5,60 %
CIMENT DU MAROC	27 428 407 600	3,97 %
TAQA MOROCCO	24 767 969 100	3,59 %
COSUMAR	24 661 144 323	3,57 %
SODEP-Marsa Maroc	20 543 428 440	2,97 %
AFRIQUIA GAZ	18 218 750 000	2,64 %

En ce qui concerne le volume global échangé, ce dernier a atteint 74,74 milliards de dirhams contre 55,78 milliards l'année précédente. Soit une progression de 19 milliards de DH (+34,1%). Cette variation résulte de l'effet combiné de la hausse de 7,64 milliards de dirhams des transaction réalisées sur le marché des blocs et de la hausse de 23,57% du volume traité sur le marché central à 40,8 milliards de dirhams.



ANALYSE DE L'ACTIVITE ET DES RESULTATS DE CIH BANK

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS DE CIH BANK (SUR BASE INDIVIDUELLE)

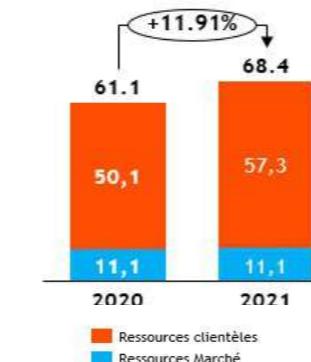
ACTIVITÉ

TOTAL BILAN

Le total bilan de CIH Bank s'établit à 91,4 milliards de dirhams en progression de 16,1% par rapport à fin 2020. Le total des actifs est représenté à hauteur de 66,6% par les prêts et les créances sur la clientèle, de 15,0% par les titres d'investissement de transaction et de placement et de 7,4% par les créances sur les établissements de crédits et assimilés. Ces rubriques contribuent ensemble à 89,1% du total des emplois.



En contrepartie, le total des passifs est représenté à hauteur de 62,7% par les ressources Clientèle, de 12,2% par les ressources Marché et de 15,0% par les dettes envers les établissements de crédits et assimilés. Ces trois rubriques contribuent ensemble à 89,9% du total des ressources.



RESSOURCES DE LA BANQUE

Les ressources de CIH Bank ont évolué de 11,9% passant de 61,1 milliards de dirhams en 2020 à 68,4 milliards de dirhams en 2021.

Les dépôts de la clientèle de CIH Bank affichent une hausse de 14,4% s'établissant à 57,3 milliards de dirhams contre 50,1 milliards de dirhams à fin 2020.

Avec une part de 63,4% du total des dépôts, les ressources non rémunérées passent de 31,0 milliards de dirhams à 36,3 milliards de dirhams et enregistrent ainsi une hausse de 17,0%. Cette progression résulte principalement de l'augmentation de 21,1% à 34,5 milliards de dirhams de l'encours des comptes chèques et des comptes courants.

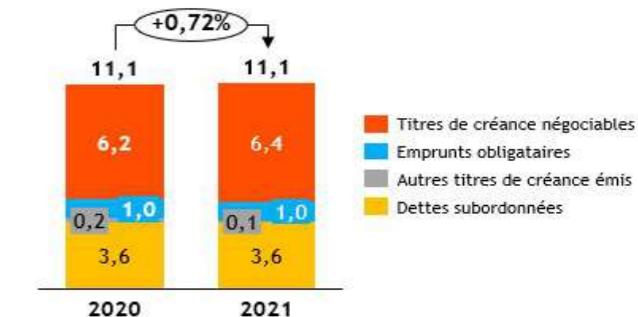
Les dépôts rémunérés participent pour leur part à hauteur de 36,6% des ressources de la clientèle. Progressant de 10,1% à fin 2021 pour s'établir à 21,0 milliards de dirhams, ces dépôts profitent principalement de l'accroissement de 15,9% à 8,2 milliards de dirhams des comptes d'épargne.

ÉVOLUTION PAR TYPE DE DÉPÔT EN MILLIONS DE DIRHAMS



Les ressources Marché enregistrent une légère hausse de 0,7%, passant de 11,0 milliards de dirhams en 2020 à 11,1 milliards de dirhams en 2021.

L'encours des dettes subordonnées s'établit à 3,6 milliards de dirhams à fin décembre 2021, en stagnation par rapport à l'exercice précédent.



CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

Les créances sur la clientèle CIH Bank s'élèvent à 60,9 milliards de dirhams en 2021 contre 53,2 milliards de dirhams en 2020, soit un bond de 14,4%. Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation à 11,2 milliards de dirhams des autres crédits tirée par la hausse des valeurs reçues en pension de la clientèle, et l'appréciation de 14,3% à 12,7 milliards de dirhams des crédits de trésorerie et à la consommation, ainsi que l'accroissement de 10,2% à 9,2 milliards de dirhams des crédits à l'équipement.

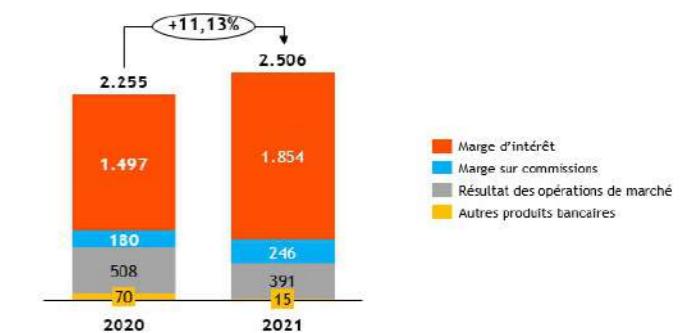
D'un autre côté, les créances en souffrance s'établissent à 4,1 milliards de dirhams et les provisions pour créances en souffrance à 2,0 milliards de dirhams, ce qui porte le taux de couverture à 49,1%.

Les créances acquises par affacturage ressortent à 1,4 milliards de dirhams en 2021, en hausse de 21,4% par rapport à l'année précédente.

RESULTATS DE CIH BANK-BASE INDIVIDUELLE :

PRODUIT NET BANCAIRE (PNB)

Le PNB s'accroît de 11,1% passant de 2 255,2 millions de dirhams en 2020 à 2 506,2 millions de dirhams en 2021.



Cette évolution résulte de l'effet combiné de l'augmentation à 1 854,4 millions de dirhams de la marge d'intérêt contre 1 496,9 millions de dirhams à fin 2020, soit un bond de 23,9%, et de l'appréciation de 36,6% à 246,0 millions de dirhams de la marge sur commissions ainsi que de la baisse de 23,1% à 390,9 millions de dirhams du résultat des opérations de marché.

MARGE D'INTERET

Représentant 74,0% du PNB, la marge d'intérêt enregistre une hausse de 23,9% pour s'établir à 1 854,4 millions de dirhams à fin 2021 au lieu de 1 496,9 millions de dirhams un an auparavant.

MARGE SUR COMMISSIONS

La marge sur commissions s'apprécie de 36,6% s'établissant à 246,0 millions de dirhams à fin 2021 contre 180,1 millions de dirhams un an auparavant, en raison de l'effet combiné de :

- La hausse de 72,9 millions de dirhams des commissions reçus sur moyens de paiement pour atteindre 216,6 millions de dirhams à fin 2021 ;
- L'accroissement des commissions sur opérations à l'international de 30,6% passant de 28,9 millions de dirhams en 2020 à 37,7 millions de dirhams à fin 2021, soit un bond de 8,8 millions de dirhams ;
- La hausse de 2,4% des commissions sur fonctionnement de comptes qui s'établissent à 42,6 millions de dirhams au lieu de 41,6 millions de dirhams en 2020 ;
- L'appréciation de 12,1 millions de dirhams des commissions sur opérations de crédits pour s'établir à 42,3 millions de dirhams à fin décembre 2021 au lieu de 30,2 millions de dirhams l'année précédente ;
- La hausse de 22,8 millions de dirhams des commissions servis sur moyens de paiement passant de 59,7 millions de dirhams en 2020 à 82,5 millions de dirhams à fin 2021 ;
- L'appréciation de 39,3 millions de dirhams des commissions monétaires qui s'établissent à 127,2 millions dirhams en 2021.

RESULTAT DES OPERATIONS DE MARCHE

Le résultat des opérations de marché enregistre une baisse de 23,1% s'établissant à 390,9 millions de dirhams en 2021 contre 508,3 millions de dirhams en 2020.

Le rendement du portefeuille de transaction se déprécie de 79,9 millions de dirhams atteignant 138,7 millions de dirhams à fin 2021.

Pour sa part, le rendement du portefeuille de placement a baissé de 35,9 millions de dirhams pour s'établir à 16,1 millions de dirhams à fin décembre 2021 contre 52,0 millions de dirhams un an auparavant.

DIVERS AUTRES PRODUITS & CHARGES BANCAIRES

Les autres produits bancaires en 2021 baissent de 18,6% passant de 164,6 millions de dirhams en 2020 à 134,0 millions de dirhams en 2021. Cette variation s'explique par :

- La baisse de 73,8% des produits sur titres de placement et de propriété pour s'établir à 6,7 millions de dirhams à fin 2021 au lieu de 25,7 millions de dirhams à fin 2020 ;
- L'appréciation de 5,0% des produits sur titres de participation

Résultat des opération de marché



Autres produits bancaires Nets



et emplois assimilés qui passent de 99,6 millions de dirhams en 2020 à 104,6 millions de dirhams en 2021 ;

- La baisse de 42,3% des divers autres produits bancaires à 22,7 millions de dirhams.

Les autres charges bancaires augmentent pour leur part de 25,8% atteignant 119,0 millions de dirhams en 2021 contre 94,6 millions de dirhams en 2020. Cette variation s'explique principalement par la hausse de la cotisation des fonds de garantie de 20,0% passant de 74,7 millions de dirhams en 2020 à 89,7 millions de dirhams à fin décembre 2021.

FRAIS DE GESTION

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse de 7,5% pour s'établir à 1 376,9 millions de dirhams en 2021 contre 1 280,6 millions de dirhams en 2020.

Charges générales d'exploitation

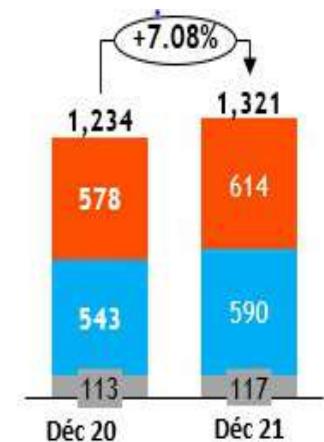


Les charges du personnel progressent quant à elles de 36,1 millions de dirhams s'établissant à 614,5 millions de dirhams suite à la hausse de 7,1% des salaires et appointements, soit un bond de 20,5 millions de dirhams, et l'accroissement de 4,8% des charges d'assurances sociales. Les charges externes évoluent quant à eux de 47,0 millions de dirhams atteignant 589,7 millions de dirhams, suite à la hausse de 36 millions de dirhams des loyers de crédit-bail et de location et de l'augmentation de 4,9% des autres charges externes (+10,2 millions de dirhams).

En ce qui concerne les dotations aux amortissements d'exploitation, celles-ci s'apprécient de 3,7% et passent de 112,7 millions de dirhams à fin 2020 à 116,9 millions de dirhams à fin 2021 sous l'effet combiné de la hausse de 4,5% des dotations aux amortissements des immobilisations corporelles et de la baisse de 6,7% des dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles.

Les charges du personnel, les charges externes et les dotations aux amortissements participent respectivement à hauteur de 44,6%, 42,8% et 8,5% du total des charges générales d'exploitation.

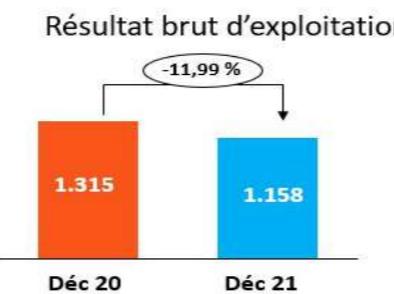
Le coefficient d'exploitation analytique s'établit à 54,9% à fin décembre 2021 contre 56,8% l'année précédente, en baisse de 1,8 point.



Legend:
■ Charges de personnel
■ Charges externes
■ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles

RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION

Le résultat brut d'exploitation affiche une baisse de 12,0% pour s'établir à 1 157,7 millions de dirhams à fin 2021 contre 1 315,4 millions de dirhams à fin 2020, en raison principalement de la dépréciation de 293,7 millions de dirhams des autres produits d'exploitation non bancaire à 47,2 millions de dirhams.



COUT DU RISQUE

Le coût du risque global s'élève à 369,7 millions de dirhams en 2021 contre 819,7 millions de dirhams en 2020. Cette variation s'explique par :

- Des dotations nettes de provisions pour autres risques et charges de 177,4 millions de dirhams en baisse de 407,5 millions de dirhams par rapport à fin 2020 ;
- Des pertes sur créances irrécouvrables de 150,4 millions de dirhams en hausse de 140,4 millions de dirhams par rapport à l'année précédente ;
- Des récupérations sur créances amorties de 32,4 millions de dirhams en 2021 au lieu de 14,0 millions de dirhams l'année précédente ;
- Des dotations nettes de provisions pour dépréciation des prêts et créances de 24,1 millions de dirhams à fin décembre 2021 au lieu de dotations nettes de 238,9 millions de dirhams un an auparavant. Les dotations aux provisions baissent à 309,6 millions de dirhams en 2021 au lieu de 363,9 millions de dirhams en 2020, tandis que les reprises s'élèvent à 285,5 millions de dirhams en 2021 contre 125,0 millions de dirhams en 2020 ;

Le taux de couverture des créances en souffrance par les provisions s'élève à 49,1% en 2021 contre 49,9% en 2020.

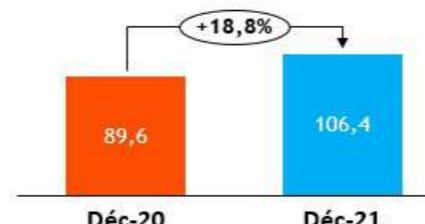
RESULTAT NET

Le résultat net de CIH Bank en 2021 affiche une hausse de 217,2 millions de dirhams pour s'établir à 466,6 millions de dirhams contre 249,3 millions de dirhams un an auparavant.

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS CONSOLIDÉS

Total Bilan

Le total bilan du Groupe CIH Bank s'apprécie de 18,8% s'établissant à 106,4 milliards de dirhams à fin 2021 contre 89,6 milliards de dirhams un an auparavant.



Le total des actifs est représenté à hauteur de 69,9% par les prêts et créances sur la clientèle au coût amorti, de 8,7% par les actifs financiers à la juste valeur par résultat et de 5,8% par les prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés au coût amorti. Ces rubriques contribuent ensemble à 84,5% du total des emplois.

La hausse de 16,9 milliards de dirhams de l'actif entre 2020 et 2021 s'explique principalement par :

- L'augmentation de 11 423,3 millions de dirhams à 74 406,8 millions de dirhams des prêts et créances sur la clientèle ;

- L'accroissement des prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés, au coût amorti de 260,0 millions de dirhams, pour s'établir à 6 186,6 millions de dirhams ;
- La hausse respective de 145,0 millions de dirhams et de 1 038,3 millions de dirhams des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres et des actifs financiers à la juste valeur par résultat. En contrepartie, le total des passifs est représenté à hauteur de 59,2% par les dettes envers la clientèle, de 10,7% par les titres de créance émis et de 15,1% par les dettes envers les établissements de crédit et assimilés. Ces trois rubriques contribuent ensemble à 85,0% du total des ressources.

Par conséquent, la progression des passifs est due à :

- La hausse de 9 184,0 millions de dirhams des dettes envers la clientèle qui ressortent à 62 953,1 millions de dirhams à fin 2021 contre 53 769,1 millions de dirhams en 2020 ;
- L'accroissement de 3 841,4 millions de dirhams des dettes envers les établissements de crédit et assimilés à 16 119,7 millions de dirhams à fin 2021 au lieu de 12 278,3 millions de dirhams en 2020 ;
- L'augmentation de 1 254,3 millions de dirhams des titres de créance émis à 11 430,0 millions de dirhams à fin 2021 contre 10 175,7 millions de dirhams en 2020.

Capitaux propres Part du Groupe

Les Capitaux propres part du Groupe CIH Bank affichent une augmentation de 8,6% pour s'établir à 5 332,4 millions de dirhams à fin 2021 au lieu de 4 912,0 millions de dirhams à fin 2020.

Crédits consolidés

Les prêts et créances sur la clientèle augmentent de 18,1% s'établissant à 74 406,7 millions de dirhams en 2021 contre 62 983,4 millions de dirhams en 2020. Cette évolution résulte notamment de la hausse des crédits de trésorerie et à la consommation, de l'accroissement des crédits à l'équipement, de l'augmentation des valeurs reçues en pension de la clientèle de CIH Bank. En effet, et conformément à la politique de diversification des emplois clientèle de la banque, les crédits hors immobilier représentent 56,4% l'encours des crédits consolidés, et enregistrent une hausse de 28% par rapport à décembre 2020 s'établissant ainsi à 41 934,9 millions de dirhams.



Cette variation résulte également de la contribution d'UMNIA Bank et de SOFAC.

Dépôts consolidés

Les dettes envers la clientèle enregistrent une hausse de 17,1% et passent de 53 769,1 millions de dirhams à fin décembre 2020 à 62 953,1 millions de dirhams à fin décembre 2021. Cette variation s'explique par la hausse de l'encours des dépôts à vue de 8 717,9 millions de dirhams et de 466,1 millions de dirhams des dépôts à terme, ainsi que de la contribution de la filiale UMNIA BANK.



Produit Net Bancaire consolidé (PNB)

Le PNB consolidé du Groupe CIH Bank s'apprécie de 12,6% à 3 106,6 millions de dirhams en 2021 contre 2 759,7 millions de dirhams en 2020.

Cette progression s'explique par :

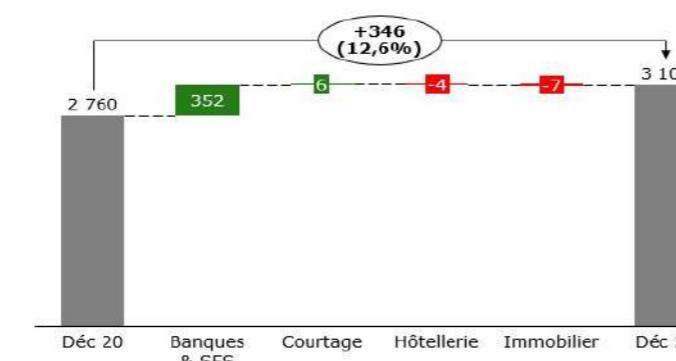
- Une augmentation de 413 millions de dirhams à 2 276,0 millions de dirhams de la marge d'intérêts ;
- Une baisse de 173,3 millions de dirhams des gains nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat pour atteindre 379,4 millions de dirhams ;
- Un accroissement de 13,9 millions de dirhams des gains nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres pour atteindre 30,4 millions de dirhams.

A fin 2021, la structure du PNB consolidé se présente comme suit :



Cette performance résulte des bonnes réalisations de la banque ainsi que de la contribution des différentes filiales en 2021 :

- Appréciation du PNB de l'activité bancaire de 277,6 millions de dirhams ;
 - Accroissement de 74,7 millions de dirhams du PNB des SFS particulièrement la contribution SOFAC ;
 - Augmentation de 6 millions de dirhams du PNB de l'activité de CIH Courtage.
- Par ailleurs, les PNB de l'hôtellerie et l'immobilier se sont dépréciés respectivement de 4,2 et 6,8 millions de dirhams.



Résultat brut d'exploitation consolidé (RBE)

Le résultat brut d'exploitation affiche une hausse de 30,5% à 1 388,7 millions de dirhams en 2021 au lieu de 1 063,8 millions de dirhams en 2020.

Les charges générales d'exploitation augmentent pour leur part de 1,6% à 1 558,5 millions de dirhams à fin 2021 contre 1 533,6 millions de dirhams à fin 2020. Les dotations aux amortissements et aux provisions affichent une baisse de 1,8% à 159,4 millions de dirhams en 2021 contre 162,3 millions de dirhams en 2020. Ainsi, le coefficient d'exploitation s'élève à 55,4% en 2020 en amélioration de 6,06 points par rapport à 2021.

Coût du risque consolidé

Le coût du risque s'élève à 456,5 millions de dirhams à fin 2021 contre 996,9 millions de dirhams en 2020. Le taux de coût de risque est en baisse de 0,97% s'établissant à 0,53% en 2021.

De leur côté, les créances en souffrance s'établissent à 5 992,4 millions de dirhams pour un total encours de 74,4 milliards de dirhams. Le taux de créances en souffrance augmente de 0,4 points à 8,1% contre 8,5% l'année dernière.

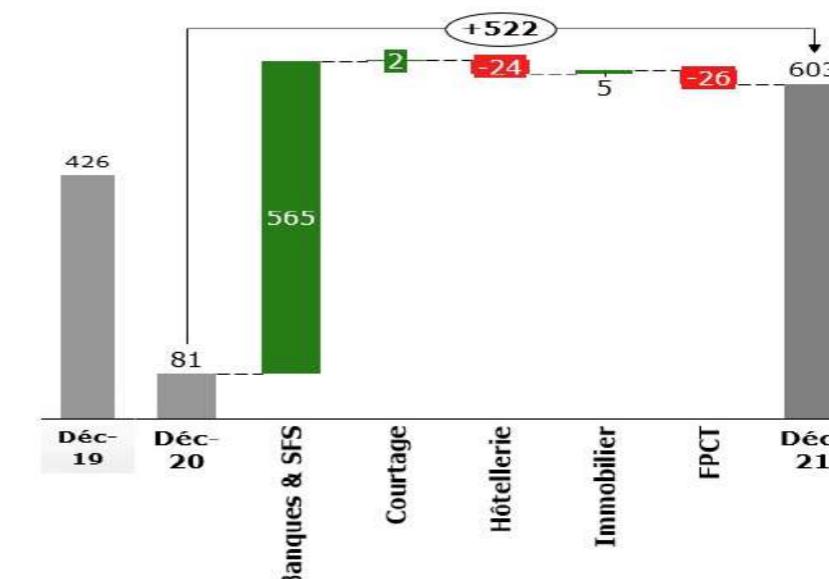
Résultat net consolidé

Le résultat net consolidé du Groupe CIH Bank ressort à 622,0 millions de dirhams à fin 2021 contre 44,7 millions de dirhams à fin 2020.

Résultat net Part du Groupe (RNPG)

Le résultat Net Part du Groupe CIH Bank ressort à 603,0 millions de dirhams à fin 2021 contre 80,7 millions de dirhams à fin 2020.

La répartition du résultat net du groupe CIH Bank se présente comme suit :



En raison de l'amélioration du résultat net, le ROAE ressort à 11,0% en 2021 au lieu de 0,8% en 2020. Le ROA augmente également à 0,58% en 2021 contre 0,05% en 2020.

RÉSULTATS ET CONTRIBUTIONS DES PRINCIPALES FILIALES DE CIH BANK

ACTIVITÉ

À fin décembre 2021, le portefeuille de participations de CIH Bank se compose de 30 entités pour un montant net de 2 504,7 millions de dirhams en baisse de 521,9 millions de dirhams par rapport à 2020. Cette variation résulte de :

- La Cession de 34,01% du capital de Maroc leasing ;
- La Cession de 24,33% du capital de Maroc Titrisation ;

Suite à ces opérations, la structure du portefeuille des participations de CIH Bank à fin décembre 2021 se présente comme suit :

En Mdh	Nombre	Valeur de souscription	Part/Total	Montant Net de Provisions	Produits* inscrits au CPC
Sociétés financières	11	1.248	47,22%	1.247	27
Sociétés hôtelières et immobilières	2	248	9,38%	68	-
Sociétés d'aménagement	12	19	0,72%	62	-
Filiales de 100%	5	1.128	42,68%	1.128	76
TOTAL	30	2643	100%	2505	103

*Correspondent uniquement aux dividendes perçus par CIH Bank

**Hors dotations diverses de la société Ghosn Ennakhl

Le volume des participations de CIH Bank dans les sociétés financières et assimilées représente la majeure partie du portefeuille des participations avec un montant de 1 248 millions de dirhams et 47,22% du total du portefeuille. Ces participations dont l'essentiel a été initié dans le cadre du plan stratégique 2010-2014, ont généré des produits sous forme de dividendes encaissés courant l'exercice 2021 à travers l'encaissement de 27 millions de dirhams.

Le portefeuille des filiales à 100% de CIH Bank est de 1 128 millions de dirhams, représentant ainsi 42,68% du portefeuille de CIH Bank.

Le portefeuille des participations hôtelières et immobilières ainsi que le portefeuille des sociétés d'aménagement n'ont fait l'objet d'aucun changement au cours de l'année 2021.

CONTRIBUTION ET RESULTATS DES PRINCIPALES FILIALES

SOFAC

La contribution de SOFAC dans le RNPG s'établit à 88,7 millions de dirhams à fin 2021 en amélioration de 120,1 millions de dirhams par rapport à 2020. En ce qui concerne le PNB consolidé, la contribution de SOFAC a évolué de 74,6 millions de dirhams pour atteindre 500,5 millions de dirhams contre 425,8 millions de dirhams en 2020.

SOFASSUR

SOFASSUR, Filiale à 100% de SOFAC, contribue au RNPG du Groupe à hauteur de 20,3 millions de dirhams à fin 2021 contre 16,7 millions de dirhams en 2020. De son côté, la contribution dans le PNB consolidé s'améliore de 21,5% à 46,3 millions de dirhams en 2021 comparativement à 38,1 millions de dirhams l'année précédente.

CIH COURTAGE

En 2021, CIH Courtage a servi à CIH Bank un dividende de 22,5 millions de dirhams contre 21,7 millions de dirhams une année auparavant. En termes de RNPG, sa contribution s'améliore de 7,3% à 24,2 millions de dirhams à fin 2021 contre 22,6 millions de dirhams en 2020. Sa contribution dans le PNB augmente quant à elle de 17,6% à 39,7 millions de dirhams en 2021 comparativement à 33,7 millions de dirhams l'année précédente.

UMNIA BANK

La contribution d'UMNIA Bank dans le PNB consolidé s'élève à 152,6 millions de dirhams en 2021, soit un bond de 48,6 millions de dirhams. Sa contribution au RNPG s'établit à 0,2 millions de dirhams à fin 2021 contre -20,9 millions de dirhams en 2020.

Affectation des résultats

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration et du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels :

- Constate que le bénéfice distribuable, compte tenu du report à nouveau créateur de 564.992.682 Dirhams est de 1.017.051.107 Dirhams ;
- Décide de fixer le montant du dividende à 14 Dirhams l'action ;
- Prend acte que le montant total à distribuer à titre de dividendes pour l'exercice 2021 s'élève à 396.546.290 Dirhams ;
- Décide d'affecter le solde du bénéfice distribuable au report à nouveau, pour un montant de 620.504.817 Dirhams ;
- Le dividende de 14 Dirhams par action est payable à partir du 1er juillet 2022.

Récapitulatif de l'affectation des résultats - exercice clos 2021

	Montants en Dirhams
Bénéfice de l'exercice	466 558 624
Déduction des pertes antérieures	0
Bénéfice de l'exercice après déduction des pertes	466 558 624
Réserve légale (-)	14 500 199
Report à nouveau bénéficiaire de l'exercice antérieur	564 992 682
Nouveau solde formant le bénéfice distribuable de l'exercice	1 017 051 107
Nombre d'actions	28 324 735
Dividende par action	14
Sommes distribuables à titre de dividendes aux actionnaires	396 546 290
Le solde non distribué affecté en totalité au compte report à nouveau	620 504 817

Perspectives

CIH Bank n'a pas cessé d'évoluer et de se réinventer pour être une banque universelle avec une panoplie d'offres compétitives adaptées aux besoins des différents marchés (Retail, Grandes entreprises, PME & TPME) et segments. A horizon 2026 CIH Bank mise sur une stratégie axée sur l'économie d'échelle et le développement des revenus tout en maîtrisant les coûts et les risques.

Aussi, CIH Bank a comme leviers de développement :

- La qualité des services orientés clients comme un vecteur de transformation transversale « Front to Back » en assurant la fiabilité, la réactivité, l'expertise, l'empathie et les moyens ;
- L'innovation axée sur les nouvelles technologies permettant d'accompagner la croissance de la banque et l'amélioration des outils de fidélisation (sécurité et disponibilité des services SI) ;
- La diversification des sources de revenue à travers de nouvelles initiatives en proposant des solutions plus simples, rapides et abordables aux clients ;
- L'optimisation de l'allocation des ressources et de l'efficacité opérationnelle ;
- La rationalisation des dépenses en optimisant l'allocation des ressources.

GOUVERNANCE

STRUCTURE ET ACTIVITÉ DES ORGANES DE GOUVERNANCE EN 2021

Le système de gouvernance mis en place respecte les principes généraux du gouvernement d'entreprise. Ce système se compose d'organes de contrôle et de gestion, issus du Conseil d'Administration.

Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de la Société et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux Assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la Société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent.

Le Conseil peut constituer en son sein, et avec le concours, s'il l'estime nécessaire, de tiers, actionnaires ou non, des comités techniques chargés d'étudier les questions qu'il leur soumet pour avis. Il est rendu compte aux séances du conseil de l'activité de ces comités et des avis ou recommandations formulés.

Le Conseil fixe la composition et les attributions des comités qui exercent leurs activités sous sa responsabilité.

Composition du Conseil d'Administration au 31 décembre 2021

Fonction	Nom et fonction	Date de nomination ou de cooptation par le Conseil d'Administration	EXPIRERA - à l'issue de l'AG appelée à statuer sur les comptes clos le 31 décembre
Président	M. Lotfi SEKKAT Président Directeur Général de CIH Bank	11/06/2019	2024
	M. Abdellatif ZAGHNOUN Directeur Général de la CDG	11/03/2015	2026
	Massira Capital Management représentée par Mme Meriam MECHAOURI	11/03/2015	2026
	Mme Latifa ECHIHABI Secrétaire Générale de la CDG	06/09/2017	2026
Administrateurs	M. Khalid EL HATTAB Directeur Pôle Finances de la CDG	19/02/2020	2025
	HOLMARCOM représentée par M. Mohamed Hassan BENSALAH	11/03/2015	2026
	M. Mustapha LAHBOUBI Pôle Stratégie et Développement de la CDG	11/03/2015	2026
	M. Karim CHIOUAR Directeur Général Délégué de HOLMARCOM	19/02/2020	2025
	M. Khalid CHEDDADI Président Directeur Général de la CIMR	22/02/2017	2022
Administrateurs Indépendants	Mme Amina BENKHADRA Directeur Général de l'Office National des Hydrocarbures et des Mines	14/12/2016	2021
	M. Ahmed Reda CHAMI Président du Conseil Économique, Social et Environnemental	13/11/2019	2024
	Mme Dayae OUDGHIRI Présidente de la Société FULGURANS	13/11/2019	2024

Activité du Conseil d'Administration au 31 décembre 2021

Le Conseil d'Administration a tenu 6 réunions, au cours desquelles il a traité notamment les points suivants :

- Arrêté des comptes de l'exercice 2020 ;
- Point sur la rentabilité économique par marché ;
- Opération de titrisation en devise ;
- Projet RSE : stratégie et objectifs ;
- Création de la Fondation CIH BANK ;
- Création d'un Comité « Technologie » ;

- Présentation de la Politique PHE et point sur le portefeuille ;
- Présentation des Politiques de lutte contre la fraude et anti-corruption ;
- Présentation sur le Système d'information de CIH : état des lieux et perspectives ;
- Budget 2022.
- PMT 2021-2025

COMITES EMANANT DU Conseil d'Administration

Comité de Nomination, Rémunération et Gouvernance

D'une périodicité annuelle, le Comité de Nomination, Rémunération et Gouvernance donne un avis sur le recrutement, la nomination, la révocation et la rémunération du Président du Conseil d'Administration et de ses membres, des dirigeants et salariés de la société.

Membre*	Fonction
M. Abdellatif ZAGHNOUN	Président du Comité - Directeur Général de la Caisse de Dépôt et de Gestion
M. Khalid CHEDDADI	Membre du comité - Président Directeur Général de la CIMR

* Au 31 décembre 2021

Ce comité examiné la rémunération des dirigeants de la banque.

Comité des grands Engagements et investissements

Présidé par le Président Directeur Général, le Comité des Grands Engagements et Investissements se réunit mensuellement et à chaque fois que nécessaire. Ce comité a pour mission de Statuer sur les Grands Engagements et Investissements de la banque.

Le Conseil d'administration a délégué une partie de ses pouvoirs au Comité des grands Engagements et investissements qui statue sur les actes de gestion ; d'octroi de crédit, d'acquisition et de cession d'éléments d'actifs et plus généralement toute question jugée importante par le Conseil d'administration.

Par ailleurs, afin de permettre au Conseil d'administration de statuer sur certaines décisions, le Comité des Grands Engagements et Investissements sera consulté pour avis, sur les sujets d'investissements ou de désinvestissements suivants :

- Politique de gestion du Patrimoine Hors Exploitation ;
- Politique d'investissement en activités connexes ;
- Politique d'investissement du portefeuille de placements ;
- Politique d'Investissements en participations.

Membre*	Fonction
M. Lotfi SEKKAT	Président du Comité - Président Directeur Général de CIH Bank
Mme. Latifa ECHIHABI	Membre du Comité - Secrétaire Générale de la Caisse de Dépôt et de Gestion
M. Mustapha LAHBOUBI	Membre du Comité - Directeur du Pôle Stratégie et Développement de la CDG
M. Mohammed Hassan BENSALAH	Membre du Comité - Président Directeur Général de HOLMARCOM
M. Khalid CHEDDADI	Membre du comité - Président Directeur Général de la CIMR

* Au 31 décembre 2021

Le Comité des Grands Engagements et investissements a tenu 12 réunions au 31 décembre 2021 au cours desquelles il a traité des sujets suivants :

- Approbations de crédits ;
- Examen de schémas de sortie de dossiers en recouvrement.

Comité d'audit

Le comité d'Audit qui se tient au moins quatre fois par an, il d'assiste le Conseil d'Administration et d'assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières ainsi que la surveillance de l'efficacité des systèmes de contrôle interne.

Membre*	Fonction
Mme Dayae OUDGHIRI	Présidente du comité - Présidente de la Société FULGURANS
M. Khalid EL HATTAB	Président du Comité - Directeur du Pôle Finances de la Caisse Dépôt et de Gestion
M. Karim CHIOUAR	Membre du Comité - Directeur Général Délégué de la société HOLMARCOM
Mme Meriam MECHAOUR	Membre du Comité - Directeur du Pôle Risk Management de la CDG
Mme Amina BENKHADRA	Membre du comité - Directeur Général de l'Office National des Hydrocarbures et des Mines

* Au 31 décembre 2021

Au 31 décembre 2021, le comité d'audit s'est réuni 05 fois au cours desquelles il a examiné les points suivants :

- Arrêté trimestriel des comptes sociaux et des comptes consolidés ;
- Ratios de solvabilités ;
- Points Contrôle Permanent ;
- Points Audit & Inspection Générale ;
- Point Sécurité Système Information 2021 ;
- Suivi des plans d'actions suite à la mission BAM sur le contrôle interne ;
- Dispositif de production de l'information Comptable ;
- Synthèse des Réclamations Clientèles ;
- Audit Sécurité SI ;
- Finance (suivi de recommandation) ;
- Plan d'action Contrôle Permanent 2022 ;
- Synthèse Conformité 2021 ;
- Plan d'audit Sécurité Système d'Information 2022 ;
- PAC 2022 -2023 Audit & Inspection Générale.

Comité des Risques

Le comité des Risques qui se tient au moins 04 fois par an, est chargé d'assister le Conseil d'Administration en matière de définition de la stratégie globale des risques et du niveau d'appétence aux risques au regard de la capacité au risque de CIH BANK. Il assiste par ailleurs le Conseil d'Administration dans le suivi de la stratégie des risques, la gestion et surveillance des risques et des niveaux auxquels CIH BANK est exposés.

Membre*	Fonction
M. Ahmed Reda CHAMI	Président du Comité - Président du Conseil Économique, Social et Environnemental
M. Khalid EL HATTAB	Membre du Comité - Directeur du Pôle Finances de la Caisse Dépôt et de Gestion
Mme Meriam MECHAOURI	Membre du Comité - Directeur du Pôle Risk Management de la CDG
M. Karim CHIOUAR	Membre du Comité - Directeur Général Délégué de la société HOLMARCOM

* Au 31 décembre 2021

Au 31 décembre 2021, Le Comité des Risques a tenu 05 réunions au cours desquelles il a traité notamment des sujets suivants :

- Suivi des Recommandations ;
- Evolution des Engagements ;
- Evolution du coût du Risque ;
- Risques Financiers :
 - Ratios Prudentiels ;
 - Consommation des FP par Marché ;
 - Risque ALM et Liquidité ;
- Risques de Marchés ;
- Risques Opérationnels & PCA ;
- Plan d'action Sécurité des SI ;
- Indicateurs risque de crédit :
 - Notation ;
 - Matrice de Passage et Transition ;
 - Qualité de la production ;
 - Point sur l'Escompte Papier Commercial (LCN) ;

- Risque Financiers :
 - Ratios Prudentiels ;
 - Rentabilité par Marché ;
 - Rentabilité Fogarim Risque ALM et Liquidité ;
- Focus du trimestre :
 - Nouvelles circulaires de BAM ;
 - Avancement principaux chantiers GGRR ;
- Point sécurité SI- Volet Risque ;
- Coût du risque social et IFRS9.
- Projet de politique sur le dispositif d'évaluation des risques relatifs aux Nouveaux Produits/Services & Activités ;
- Synthèse des Déclarations ICCAP/Appétence aux et PRCI ;
- Risque SI et SSI ;
- Projet de réforme du dispositif de contrôle et gestion comptable ;
- Risque de Solvabilité ;
- Risque de Taux - IRRBB: analyse de l'impact de la nouvelle Directive de BAM ;
- Plan d'actions des filières : Bilan annuel et plan d'actions 2022.

Le système de gouvernance mis en place respecte les principes généraux du gouvernement d'entreprise. Ce système se compose d'organes de contrôle et de gestion, issus du conseil d'administration.

MÉDIATION INTERNE

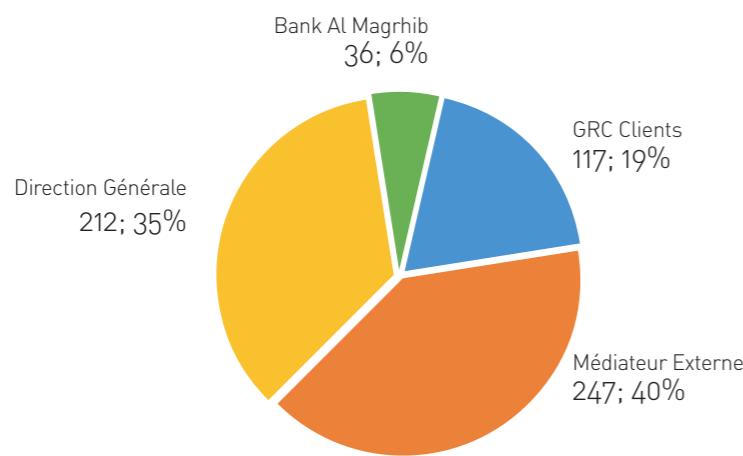
La médiation interne entre dans le cadre d'une série de mesures édictées par le Management de la banque pour améliorer la relation d'affaires CIH Bank/Clients et contribuer ainsi de manière efficace et concrète au règlement des conflits entre la clientèle et la banque. Le Médiateur, qui est force de proposition, a pour mission d'abord, de vider le conflit de sa charge émotionnelle et d'essayer de rapprocher les points de vue des parties vers des positions plus rationnelles. Passer de la confrontation à un dialogue serein et constructif augurant de bonnes conditions d'une médiation.

ACTIVITE MEDIATION INTERNE EN 2021

Réclamations reçues par la médiation interne pour l'année 2021, par origine

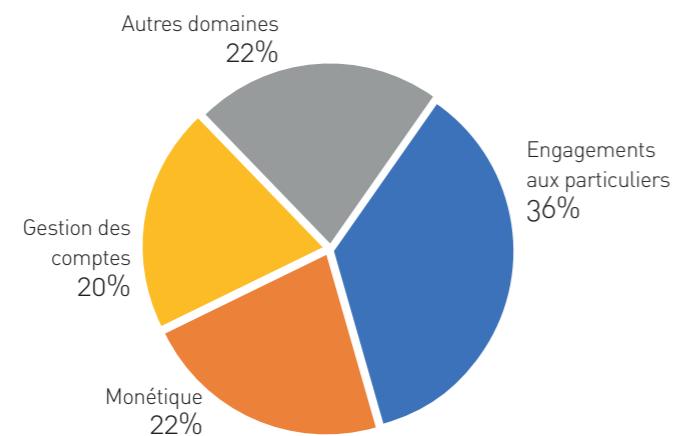
En 2021, la Médiation Interne a reçu 612 réclamations dont 247 émanant du Centre Marocain de Médiation Bancaire soit 40% du total reçu, 212 réclamations reçues par la Direction Générale soit 35% du total, 117 réclamations émanant directement de la clientèle soit 19% du total reçu et 36 réclamations de Bank Al Maghrib soit 6%.

Au titre de l'année 2021, la Médiation Interne a traité 546 réclamations.



Principaux domaines d'activité remontés pour l'année 2021

Trois domaines d'activité constituent 78% du total des sujets reçus, l'aspect engagements aux particuliers (demandes de report d'échéances, demandes de mainlevées, demandes d'arrangements, contestations d'impayés..) représente 36% du total, la monétique 22% (retraits GAB non servis, opérations E-com..), la gestion des comptes (demandes de clôtures de comptes, contestations de frais ou de solde...) 20%, suivie des autres domaines: Entrée en relation, Multicanal, Moyens de paiement, bancassurance, International, Assistance, Packs... qui totalisent 22%.



GESTION GLOBALE DES RISQUES

DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

En ligne avec les exigences de Bâle II et de Bâle III et des dispositions réglementaires en vigueur, CIH Bank a procédé à la formalisation des politiques des risques qui fixent, pour l'ensemble des risques, les règles et bonnes pratiques de gestion à respecter à chaque étape des processus de décision et de gestion à savoir, l'identification, la mesure, la maîtrise et le contrôle. Ces politiques sont régulièrement mises à jour et font l'objet de validation par le Conseil d'Administration de CIH Bank.

IDENTIFICATION

L'identification des risques constitue une étape clé dans les processus de gestion des risques de CIH Bank. A ce titre, la banque a lancé d'importantes actions pour constituer une cartographie par nature de risque.

MESURE

CIH BANK a acquis des progiciels de mesure et de gestion des risques.

Pour le risque de crédit, principal risque de la banque, le progiciel permet à CIH BANK de disposer, pour chaque client de la banque, d'une vision exhaustive de l'ensemble des engagements bilan et hors bilan, les techniques d'atténuation du risque crédit et les provisions qui leur sont associées ainsi que l'exigence en fonds propres requise.

Pour l'évaluation du risque de crédit à l'octroi, CIH BANK a mis en place un système de notation interne pour les crédits aux particuliers, les crédits à la promotion immobilière et les crédits aux entreprises. Des modèles de notation sont également élaborés pour les segments professionnels, banques et assurances.

Les systèmes de notation font l'objet de revue et back-testing réguliers.

Aussi, dans un objectif d'industrialisation et d'amélioration de ses traitements, CIH BANK a mis en place une base Engagements qui centralise l'ensemble des données des contrats d'engagements de la clientèle et les informations y afférentes. En effet, cette base permet de mettre à niveau les outils de pilotage et de reporting et de faciliter le processus de production et d'accès à l'information clé.

CIH BANK a également lancé un projet d'automatisation des crédits Corporate, notamment pour les segments entreprises, promotion immobilière et la clientèle professionnelle et TPE. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la stratégie de digitalisation, de certification et de monitoring des activités de la banque et aussi afin de créer une nouvelle dynamique lui permettant d'améliorer son efficience interne et par conséquent la qualité du service de ses clients.

Pour les risques opérationnels, CIH Bank a mis en place un progiciel pour la gestion en work-flows de ces risques.

MAÎTRISE

Une fois les risques identifiés et mesurés, il s'agit de veiller à leur maîtrise en vue de leur atténuation à travers des mesures dédiées à cet effet (politiques de gestion des risques, limites, plans d'urgence, ...).

Limites

L'objectif des limites est de contenir les risques à des niveaux compatibles avec les politiques internes et les seuils de tolérance aux risques fixés par le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

En plus des limites réglementaires, le dispositif de limites, actuellement en vigueur à CIHBANK, couvre les différents risques, dont les risques de crédit, de concentration, de marché, de taux et de liquidité.

Par ailleurs, CIH BANK a déployé le dispositif ICAAP et appétence au risque. En effet, l'appétence au risque constitue le type et le niveau de risque que la banque est prête à assumer, dans le cadre de son développement et la mise en œuvre de sa stratégie. Elle est exprimée au moyen d'indicateurs clés tels que la solvabilité, la rentabilité, la liquidité et le risque de crédit. Des limites et des seuils d'alerte sont ainsi définis sur ces indicateurs clés ayant pour but de définir l'appétit au risque et de limiter la prise de risque.

Les indicateurs de Risk Appetite et les seuils d'alerte associés seront utilisés par la Direction pour anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'activer les leviers d'action appropriés en cas d'atteinte des niveaux d'alerte de l'appétence au risque de la banque.

Plan d'urgence

Un plan d'urgence permet, en cas de crise, de déclencher certaines actions permettant de limiter les conséquences liées aux risques. Ce plan couvre des risques spécifiques, comme le risque de liquidité ou la continuité d'activité (PCA et PSI) en cas de survenance d'évènements majeurs.

Aussi, CIH BANK a mis en place un dispositif PRCI Plan de redressement interne qui s'inscrit dans un cadre réglementaire régi par la circulaire n°4/W/2017 publiée en Juillet 2017. Il permet d'élaborer des mesures adéquates qui garantiront la viabilité financière de la banque en réaction à d'éventuels chocs extrêmes et de documenter ces mesures dans un plan de redressement avant qu'une crise ne se produise.

En plus des attentes du régulateur, le PRCI présentera des opportunités pour la banque lui permettant d'anticiper les chocs et se préparer à leur gestion, de renforcer la confiance du régulateur dans la banque, et d'identifier les éléments structurels permettant de rationaliser l'organisation et gagner en efficacité. Il constitue également un outil d'aide à la stratégie et à l'optimisation de l'allocation des ressources financières.

CONTROLE ET SURVEILLANCE

Pour l'ensemble des activités de la banque, un contrôle de premier niveau est assuré par les opérationnels (Surveillance Permanente) et un contrôle de deuxième niveau par le Pôle Conformité pour ce qui est du risque de non-conformité et les autres acteurs du contrôle interne pour les autres catégories de risque (Direction des Risques, Direction de la Comptabilité, RSSI...). La Direction de l'Audit assure un contrôle de troisième niveau. Par ailleurs, l'une des missions de la Direction des risques consiste à suivre et à reporter régulièrement les expositions de la banque aux différents risques et le respect des limites fixées à travers un système de Reporting.

DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

RISQUE DE CRÉDIT

On entend par risque de crédit, le risque qu'une contrepartie ne soit pas en mesure d'honorer ses engagements à l'égard de la banque. Ce risque concerne notamment les crédits octroyés, mais aussi les titres détenus et le hors bilan.

CIH BANK a mis en place un dispositif de gestion et de maîtrise des risques de crédit, encadré par la réglementation et les bonnes pratiques et s'appuyant sur un socle de politiques et de méthodes ainsi que sur son expertise notoire dans le domaine des crédits.

Principes de base régissant l'activité de crédit

L'activité de crédit de CIH Bank s'appuie sur les principes de base suivants, en particulier :

- Respect de la réglementation et de la déontologie régissant l'activité de crédit ;
- Respect des normes internes et politiques de risques régissant l'octroi des crédits à la clientèle (quantum de financement, pourcentage d'endettement, taux de couverture par les garanties requises, etc.) ;
- Séparation des tâches notamment entre les structures commerciales, et les fonctions d'appréciation et de contrôle du risque.
- Double regard en matière d'analyse des demandes de crédits grands comptes opérée par des structures indépendantes ;
- Recours aux systèmes de notation en tant qu'outils d'aide à la prise de décisions d'octroi ou de renouvellement et de tarification ;
- Collégialité dans la prise de décision d'octroi des crédits ;
- Double signature de tous les actes liés à la mise en place des crédits autorisés ;
- Contrôle, en central, des garanties reçues avant toute utilisation des nouveaux concours accordés.
- Système de délégation de pouvoir approprié.
- Respect des valeurs dont la gestion des conflits d'intérêts notamment les crédits aux personnes physiques ou morales apparentées qui sont soumis, conformément à la réglementation, à la validation du Comité Stratégique, émanant du Conseil d'Administration.

Ces principes sont intégrés et détaillés dans les Politiques Risques. Ces politiques font l'objet de validation et de revues régulières par le Comité des Risques émanant du Conseil d'Administration.

Surveillance et pilotage du risque de crédit

• Dispositif de suivi du risque de crédit

Le suivi du risque de crédit relève aussi bien des structures commerciales que de celles en charge de la gestion du risque. En plus du suivi assuré au quotidien par les structures commerciales, un suivi en central est assuré par la Direction Gestion et Contrôle des Risques et la Direction des Engagements.

Des reporting sont régulièrement adressés aux comités compétents.

• Analyse du portefeuille des engagements

L'évolution de l'encours au 31 décembre 2021 est portée par les trois marchés :

- Entreprise : Hausse de 16,95% sur une année glissante (soit 3 435MDH).
- Promotion immobilière : Hausse de 4,84 % de l'encours hors créances en souffrance sur une année glissante (soit 555 MDH).
- Particuliers et professionnels : Légère hausse de l'encours hors créances en souffrance de 6,83% par rapport à décembre 2020 (soit 1 283 MDH).

• Système de notation de la banque

CIH BANK a mis en place des modèles et systèmes de notation par marché notamment pour les Particuliers, les Entreprises, la Promotion Immobilière, les Professionnels, les assurances, et les établissements de crédit. Tout dossier de crédit est noté. La note est une résultante de critères quantitatifs et qualitatifs, reflétant la solvabilité dudit client et donnant une indication sur la tarification.

Aussi, la dégradation des notes est-elle un critère d'inscription au comité risques sensibles et d'inscription en bucket 2 et bucket 3 selon la norme IFRS 9.

Ces modèles de notation font l'objet de backtesting et de revue.

L'appréciation de l'évolution du portefeuille crédit de la banque par le système de notation interne fait l'objet d'un reporting adressé et présenté aux comités internes compétents et au comité des risques.

Un outil intégrant à la fois les différents modèles de notation des entreprises, de la promotion immobilière, des professionnels ainsi que des Banques et assurances a été déployé en 2021.

• Qualité du portefeuille de crédit

Le volume global des créances en souffrance (CES) est en baisse continue depuis 2004. Le taux de CES s'établit à 6,40% en Décembre 2021 contre 6,48% en Juin 2021 et 6,98% en Décembre 2020. (En créances nettes d'agios réservés).

RISQUE OPERATIONNEL

CIH BANK définit le Risque Opérationnels comme étant « Le risque de pertes résultant de carences ou de défaillances attribuables à des procédures, au personnel, aux systèmes internes, ou à des événements extérieurs ». Cette définition du risque opérationnel inclut le risque légal et juridique mais exclut le risque stratégique et de réputation.

Dans certains cas, les risques de crédit ou de marché pouvant tenir leur origine d'un risque opérationnel, cette catégorie de risque nommée « risque frontière » est traitée en tant que risque opérationnel proprement dit.

• Processus de gestion des risques opérationnels

La Direction des Risques Opérationnels et Contrôle Permanent, rattachée à la Gestion globale des risques et recouvrement, est en charge de la gestion du Risque opérationnel. Elle intervient dans ce cadre à travers un processus défini dans la politique risques opérationnels se déclinant à travers :

- L'identification, évaluation et hiérarchisation des risques opérationnels ;
- Le traitement des risques opérationnels ;
- Le suivi du risque opérationnel.

CIH BANK a entamé en 2021, un projet d'implémentation d'un nouvel outil SIGR répondant à l'évolution de son processus de gestion des risques opérationnels.

Pour assurer ses interventions, la Direction a mis en place des dispositifs de gestion des risques opérationnels, notamment :

- Collecte des incidents ;
- Collecte des indicateurs clés KRI ;
- Cartographie des risques opérationnels ;
- Sécurité SI.

Un Reporting est adressé régulièrement au Comité Pilotage des Risques Opérationnels et au Comité Management des Risques ce qui permet une prise de décision sur les actions à mener pour la réduction des risques.

• Le plan de continuité des activités [PCA]

Le plan de continuité des activités est piloté par la direction des Risques Opérationnels et du Contrôle permanent. Ce dispositif est documenté, et comporte les procédures et les systèmes nécessaires pour poursuivre ou rétablir les opérations de l'établissement de façon planifiée en cas de perturbations opérationnelles majeures.

Le dispositif PCA est encadré par une Politique de continuité d'activité, et constitué entre autres d'un plan de gestion de crise, de plans de continuité opérationnels, d'un plan d'hébergement...

Aussi, des tests et exercices périodiques sont-ils réalisés afin de valider le caractère opérationnel du PCA et instaurer la culture de continuité d'activité.

Depuis sa conception initiale, le plan de continuité d'activité couvre aujourd'hui les processus vitaux de la banque, le siège et les agences CIH Bank. Il fait l'objet d'une mise à jour continue au regard des évolutions que connaissent les activités critiques de la Banque.

Subséquemment, CIH BANK a finalisé, en 2021, un projet de mise à niveau et revue de tout le dispositif PCA et PSI.

• Gestion des risques liés aux activités externalisées

Courant l'année 2021, CIH Bank a mis en place un dispositif d'évaluation et de suivi des risques liés aux activités externalisées, dont les principes directeurs et les modalités de fonctionnement sont formalisés dans une politique dédiée

A ce titre, le dispositif d'évaluation des risques d'encadrement des activités externalisées s'articule autour des trois phases suivantes :

- La gestion en amont
- La gestion courante de la prestation et l'exercice d'évaluation/réévaluation annuelle
- L'évaluation post contractuelle

• Gestion des risques nouveaux produits

Courant 2021, CIH Bank a veillé à renforcer son processus de lancement des nouveaux produits/services et nouvelles activités et étendre son cadre aux nouveaux processus. Il vise principalement à établir un cadre sécurisé de lancement en permettant notamment de :

- S'assurer que l'analyse spécifique des risques a été conduite de manière rigoureuse dans le but de les couvrir et de prendre en compte les risques résiduels ;
- S'assurer que l'ensemble nouveaux produits et services, processus et nouvelles activités sont bien couverts par l'évaluation des risques avant leur mise en production/marché ;

Le périmètre d'application couvre les nouveaux produits, services, nouvelles activités, Nouveaux processus et tout changement significatif sur l'offre existante.

RISQUE DE MARCHE

On entend par risque de marché, les risques de pertes liées aux variations des prix du marché. Ils recouvrent :

- Les risques relatifs aux instruments inclus dans le portefeuille de négociation ;
- Le risque de change et le risque sur produits de base encourus sur l'ensemble des éléments du bilan et du hors bilan, autres que ceux inclus dans le portefeuille de négociation.

Organisation de la gestion du risque de marché

Les activités de Marchés des Capitaux s'articulent autour d'un nombre d'entités et de directions qui interagissent pour la réalisation, la validation, le dénouement, la comptabilisation des opérations et la gestion des risques et des limites y afférent :

- Banque de l'Entreprise, de l'Immobilier et de l'Investissement : Pôle Investissement :

- Direction Marché des Capitaux (salle des marchés).

- Direction Corporate Finance.

• Finances, Services à la Clientèle et Canaux alternatifs :

- Direction Contrôle de gestion et ALM.

- Direction Comptabilité et fiscalité.

- Direction Flux et transactions (à travers l'entité Back Office salle des marchés)

• Direction Gestion et Contrôle des Risques :

- Entité Middle office salle des marchés.

- Entité Risques de marché.

• Rôle de la Salle des Marchés

La Salle des Marchés est en charge de la mise en œuvre de la politique de refinancement de la banque à travers le marché, de la gestion de la trésorerie et des portefeuilles titres de la banque et de la gestion de la couverture de la position de change.

La Salle des Marchés est en charge de la mise en œuvre de la politique de refinancement de la banque à travers le marché, de la gestion de la trésorerie et des portefeuilles titres de la banque et de la gestion de la couverture de la position de change.

Cette entité participe à l'élaboration de la stratégie de refinancement de la banque et elle est chargée de veiller au respect des limites et des ratios réglementaires relatifs à l'activité de la Salle des marchés.

Par ailleurs, cette entité répond aux besoins de la clientèle en termes de couverture du risque de change ou matières premières et fructifie les portefeuilles de transaction et de négociation de la banque. Elle intervient également dans la gestion du portefeuille en tenant compte des ratios de liquidité de la banque.

La direction marché des capitaux a pour principales missions :

- Traitement des opérations de change de la clientèle ;
- Structuration de placements pour les clients ;
- Gestion des portefeuilles pour compte propre ;
- Gestion et optimisation de la trésorerie de la banque.

La Direction Corporate Finance est en charge de la gestion du portefeuille Actions pour compte propre.

• Rôle de la direction Contrôle et Gestion des risques

Dans le cadre des activités de marché, la direction Gestion et Contrôle des Risques a pour rôle l'évaluation des Risques de Marché. A ce titre, elle décline la stratégie risque en politiques et limites sur les risques de marché et met en place les indicateurs de surveillance et de suivi. Par ailleurs, elle est en charge du contrôle et confirmation des opérations, des positions, et des limites, la production quotidienne des résultats et la gestion du référentiel (Tiers, valeur & indice, Forex, Titres, Limites...).

Deux entités sont en charge du suivi des activités de marché :

• Le Middle office salle des marchés pour assurer le contrôle et la confirmation des opérations, des positions, des limites de contrepartie et de la production quotidienne des résultats ainsi que la gestion du référentiel (Tiers, valeur & indice, Forex, Titres, Limites...) ;

• Entité Risques de marché pour le renforcement du contrôle et du suivi des risques liés aux activités de marché, et des limites et la production des reporting réglementaires et internes ainsi que la production des alertes.

Dispositif risques de marché

Les activités de marchés chez CIH Bank portent sur quatre marchés : le marché monétaire, le marché de change, le marché obligataire et le marché des matières premières.

CIH Bank exerce ces activités soit pour le compte propre de la banque, soit pour le compte de la clientèle.

CIH Bank a le statut de teneur de marché de change selon la circulaire LC/BKAM/2018/1 de Bank Al Maghrib et doit respecter l'obligation de cotation ferme de l'USDMAD avec un minima journalier convenu avec la banque centrale.

Sur l'activité pour compte propre, CIH BANK dispose de :

- Un portefeuille de négociation : ayant pour objectif réaliser des plus-values en prenant des positions suivant l'évolution du marché, la liquidité et de la courbe des taux. Il est constitué de titres dont la durée de détention ne pouvant dépasser 6 mois.
- Un portefeuille d'investissement.
- Un portefeuille d'investissement MAD et devises : ayant pour objectif de réaliser des plus-values régulières à moyen et long terme, et est constitué de titres qui doivent être détenus jusqu'à échéance. Les orientations de ce portefeuille sont données par le comité de trésorerie et de placement et l'entité Gestion Actif Passif rattachée aux Finances, Moyens et Traitements.
- Des titres de placement : ayant pour objectif de réaliser des plus-values ou des rendements élevés, et est constitué de titres pouvant être cédés à n'importe quel moment.

Ces portefeuilles sont séparés au niveau de gestion (Système d'information) et au niveau comptable.

Sur l'activité pour le compte de la clientèle, CIH BANK détient une position de change.

Ces activités sont suivies au quotidien par le front Office, le middle Office salle des marchés et les risques de marché. Un Comité de placement hebdomadaire est tenu afin d'assurer le suivi et l'analyse de l'activité de marché. D'autre part, CIH BANK a mis en place un dispositif de mesure des risques de marché reposant sur le calcul de la Value at Risk (VAR) et un système de limites.

Gestion Actif-Passif

EVALUATION DES RISQUES DE TAUX D'INTERET ET DE LIQUIDITE

• Evaluation du risque global de taux

La méthode d'évaluation du risque de taux d'intérêt utilisée par CIH Bank se base sur le calcul des gaps de taux fixe (tombées ressources à taux fixe moins tombées emplois à taux fixe) sur chaque maturité (JJ, 2 à 7 J, 8 à 15 J, 16 à 30 J, 1 à 3 mois, 3 à 6 mois, 6 à 9 mois, 9 à 12 mois, 1 à 2 ans, 2 à 3 ans...15 à 20 ans et plus de 20 ans) Ces gaps sont ensuite actualisés.

La variation entre la VAN calculée avec les taux actuels et la VAN calculée sous chaque scénario de choc, permet de déduire la sensibilité des fonds propres aux variations des taux.

Il se dégage de l'application de cette méthode au 31/12/2021 :

- Une sensibilité de l'EVE, à une variation de la courbe des taux, de -245 MDH, soit 4,65% des fonds propres de base T1 ;

- Une sensibilité MNI, à une variation de +200 pb, de 84 MDH, soit 4,38% de la MNI prévisionnel.
- Une sensibilité MNI, à une variation de -200 pb, de - 84,5 MDH, soit 4,40% de la MNI prévisionnel.

• Evaluation du risque de liquidité

Le suivi du risque de liquidité est assuré via l'évaluation de la trésorerie immédiate et de la trésorerie prévisionnelle.

La gestion de la trésorerie immédiate (court terme) est assurée par la salle des marchés. Un tableau de bord quotidien est établi par le trésorier de la banque. Il permet de calculer le gap quotidien de la trésorerie en fonction de la réserve monétaire exigée, de notre solde chez BAM, des flux entrants et sortants des agences et de nos emprunts/prêts sur le marché monétaire.

La gestion de la liquidité (MLT) est assurée par l'entité ALM. Elle s'articule autour des axes suivants :

- Calcul des gaps de liquidité (encours des ressources moins encours des emplois) sur les maturités allant de JJ à la maturité à plus de 20 ans, selon les time-band définis par la réglementation ;
- Présentation, au comité ALM, du tableau de bord ALM incluant les gaps de liquidité. Ce dernier est obtenu en utilisant les tableaux d'amortissement des contrats pour les postes contractuels, et les règles d'écoulement de la liquidité pour les postes non contractuels.

• Couverture des gaps de taux et de liquidité

Le Comité ALM décide, en cas de besoin, des mesures à prendre afin d'atténuer les gaps de taux fixe et les gaps de liquidité et de respecter les limites ALM. Ces principales mesures sont les suivantes :

- Le lancement d'opérations de titrisation de prêts hypothécaires ;
- L'émission de certificats de dépôts
- Le lancement d'opérations d'emprunts obligataires subordonnés ou classiques ;
- L'utilisation du portefeuille des bons du trésor comme moyen de couverture (cession ou acquisition en fonction du besoin) ;
- Le changement de la structure du portefeuille des prêts et emprunts en matière de nature de taux et de durée des prêts ;
- Le recours à des lignes de financement auprès d'intermédiaires financiers ;
- La mise en place, le cas échéant, d'engagements de refinancement auprès des actionnaires de référence.

• Suivi des risques de taux et de liquidité

Le suivi des risques de taux et de liquidité est assuré par le Comité ALM, à travers un Reporting trimestriel.

En outre, un suivi régulier de ces risques est assuré par la Direction des Risques. Ce suivi est renforcé par des limites d'exposition à ces risques et un système de Reporting régulier.

Les données risques sont agrégées périodiquement afin que la Direction Générale et le Conseil d'Administration puissent disposer d'une vue globale de l'ensemble des risques de taux d'intérêt et de liquidité de CIH BANK. Ces données sont présentées en Comité ALM, Comité Management des Risques et Comité d'Audit.

RATIO DE SOLVABILITÉ ET ACTIFS PONDÉRÉS

SUR BASE INDIVIDUELLE

Au 31 décembre 2021, en application des dispositions de la circulaire 14/G/2013 relative aux fonds propres des établissements de crédit, les fonds propres réglementaires de CIH Bank s'établissent à 8,277 milliards de dirhams. Le ratio de solvabilité s'établit à 16,70%.

Les fonds propres de catégorie 1 s'établissent 5,27 milliards de dirhams intégrant 3,94 milliards de dirhams d'instruments de Fonds propres éligibles en tant que fonds propres CET1 et de 903 millions de dirhams de réserves et de résultats non distribués. Les déductions opérées sur les fonds propres de base concernent les Immobilisations Incorporelles y compris les logiciels pour un montant de 157 millions de dirhams et les participations pour un montant global de 233 millions de dirhams.

Le Ratio de fonds propre Tier 1 s'établit à 10,64%.

Les fonds propres de catégorie 2 s'établissent à 3 milliards de dirhams composés principalement d'emprunts obligataires subordonnés pour un montant de 2,46 milliards de dirhams.

- Risque de crédit

En application de l'approche standard, les risques pondérés au titre du risque de crédit à fin décembre 2021 s'élèvent à 43,55 Milliards de dirhams, soit une augmentation de 1,29 Milliards de dirhams par rapport à Décembre 2020.

- Risque de marché

Les exigences en fonds propres au titre du risque de marché s'établissent à 1,76 milliards de dirhams au 31 Décembre 2021.

- Risque opérationnel

En application de l'approche « indicateur de base », les risques pondérés au titre du risque opérationnel représentent 4,24 milliards de dirhams en Décembre 2021 contre 3,80 milliards de dirhams à fin Décembre 2020.

SUR BASE CONSOLIDÉE

Au 31 décembre 2021, les fonds propres réglementaires de CIH Bank s'établissent à 8,125 milliards de dirhams intégrant 5,53 milliards de dirhams de fonds propres de catégorie 1 et 2,59 milliards de dirhams de fonds propres de catégorie 2. Le ratio de fonds propre Tier 1 ressort à 9,90% et le ratio de solvabilité s'établit à 14,53%.

A fin Décembre 2021, les risques pondérés s'élèvent à 55,91 Mrds de DH, soit une augmentation de 2,41 Mrds de DH par rapport à Décembre 2020.

- Risque de crédit

En application de l'approche standard, les risques pondérés au titre du risque de crédit à fin décembre 2021 s'élèvent à 48,92 milliards de dirhams, soit une augmentation de 1,65 milliards de dirhams par rapport à Décembre 2020.

- Risque de marché

Les exigences en fonds propres au titre du risque de marché s'établissent à 1,76 milliards de dirhams, soit une hausse de 23 millions de dirhams par rapport à Décembre 2020.

- Risque opérationnel

En application de l'approche « indicateur de base », les risques pondérés au titre du risque opérationnel représentent 5,23 milliards de dirhams contre 4,93 milliards de dirhams à fin Décembre 2020.



CIH  **BANK**

CRÉDIT IMMOBILIER ET HÔTELIER

SOCIETE ANONYME AU CAPITAL DE 2.832.473.500 DIRHAMS
SIEGE SOCIAL : 187, AVENUE HASSAN II, 20019 - CASABLANCA -
www.cihbank.ma



CIH  **BANK**

La banque de demain dès aujourd'hui



La banque de demain dès aujourd'hui

113-126

Mot de
M. Le Président
Présentation de
CIH BANK

1

Faciliter
l'accès aux
services
bancaires

2

Orienter ses
financements
pour préparer
le futur

147-158

139-146

A. Faciliter l'inclusion bancaire par
la digitalisation, l'accessibilité et la
proximité

B. Faciliter l'accès au crédit grâce
au digital

C. Assurer la gratuité des services
de base et facturer le juste prix des
services à valeur ajoutée en toute
transparence

D. Assurer des relations clients
bienveillantes et de qualité

A. Accélérer et libérer l'innovation

B. Soutenir la culture, la santé
et le développement social des
communautés

C. Financer l'atténuation
et l'adaptation au changement
climatique

127-138

Démarche
de responsabilité
sociétale

3

Avoir des
processus
internes
modernes

159-166

A. Mettre en place une
gouvernance de la RSE

B. Respecter l'éthique des affaires
et la déontologie

C. Améliorer les processus internes
par le digital

D. Anticiper et gérer les risques
et les crises systémiques

E. Veiller à la protection
des données clients et à la
cybersécurité

4

Être un
employeur
citoyen

167-180

A. Le profil humain

B. Assurer le bien-être et la santé
des collaborateurs

C. Développer les collaborateurs et
leurs carrières

D. Garantir une rémunération
équitable corrélée à la performance
réelle

181-184

À propos de ce rapport

Mentions réglementaires

Mot de M. Le Président



Lotfi SEKKAT
Président Directeur Général
de CIH BANK

L'année 2021 a été marquée par les retombées de la crise sanitaire liée au virus COVID-19 dans un contexte socio-économique et environnemental mondial complexe et sans précédent.

Plus que jamais le secteur financier s'est avéré un acteur majeur, non seulement dans la relance économique et l'accompagnement des secteurs et des populations impactés, mais aussi dans la lutte contre les effets du changement climatique.

CIH BANK et ses filiales ont maintenu une croissance stable durant cet exercice, tout en menant des projets structurants au bénéfice de la clientèle, des collaborateurs et de toutes les parties prenantes.

Dans ce contexte, nous avons poursuivi nos efforts de bancarisation et d'inclusion économique, par la digitalisation et la gratuité des services de base, en étendant le concept de la banque gratuite à vie à toutes les ouvertures de compte en ligne et en introduisant les services de paiement mobile par tokenisation.

L'innovation qui est aujourd'hui au cœur de notre stratégie est un moteur, qui nous permet d'offrir à nos clients des produits innovants, adaptés et responsables. En partie jeune et ultra connectée, notre clientèle conserve le besoin du contact humain dans nos agences, ainsi nous avons agrandi notre réseau, parallèlement au développement des meilleures solutions digitales.

Orienter nos financements pour préparer le futur, un engagement que nous avons pris dans le cadre de notre stratégie RSE à horizon 2025, il se matérialise aujourd'hui, par les choix que nous avons fait dans l'accompagnement des entreprises dans le financement de la transition énergétique, en mettant à leur disposition la ligne de financement GEFF, et d'autre part, en réponse aux défis sociaux auxquels notre pays est confronté, nous avons inauguré cette année, la Fondation CIH BANK, un cadre de réflexion et d'action au service de nos engagements en faveur de l'éducation, de la culture et de la solidarité.

Afin de mener à bien tous ces engagements, nous nous appuyons sur un système de gouvernance aligné aux bonnes pratiques et répondant à toutes

les dispositions réglementaires, nous avons ainsi créé en 2021, trois nouveaux comités internes : le Comité Risques Nouveaux produits, le Comité Rentabilité et le Comité RSE.

Nous menons aussi plusieurs chantiers de modernisation de notre organisation et de nos processus, en gardant le bien-être de notre capital humain au cœur de nos choix au quotidien. Malgré les retombées de la crise liée au COVID 19, nous avons continué à attirer les meilleurs talents, et à former et orienter nos collaborateurs dans leur carrière. Nous avons aussi fait le choix, d'adopter le mode de travail hybride, inspiré par le confinement de 2020, en phase avec notre stratégie digitale et innovante et en concertation avec nos dirigeants et collaborateurs.

Le dialogue social permanent et constructif, est maintenu avec le partenaire social à travers des réunions mensuelles et dans le cadre des instances représentatives du personnel. Autant d'occasions de partage et d'échange sur les projets structurants de la Banque et les attentes des collaborateurs.

Le présent rapport ESG, est le rendez vous annuel de CIH Bank, pour établir le bilan de ses performances Sociales, Environnementales et de Gouvernances, pour lesquelles nous avons créé en 2021 une fonction dédiée.

Enfin, l'année 2022 est une année « Post Covid » au cours de laquelle nous veillerons à faire croître notre activité en maintenant et en renforçant l'impact socio-économique de la Banque, par :

- une revue externe de notre gouvernance,
- le déploiement de notre stratégie RSE,
- la mise en œuvre des actions de la Fondation CIH.
- une revue de nos valeurs.

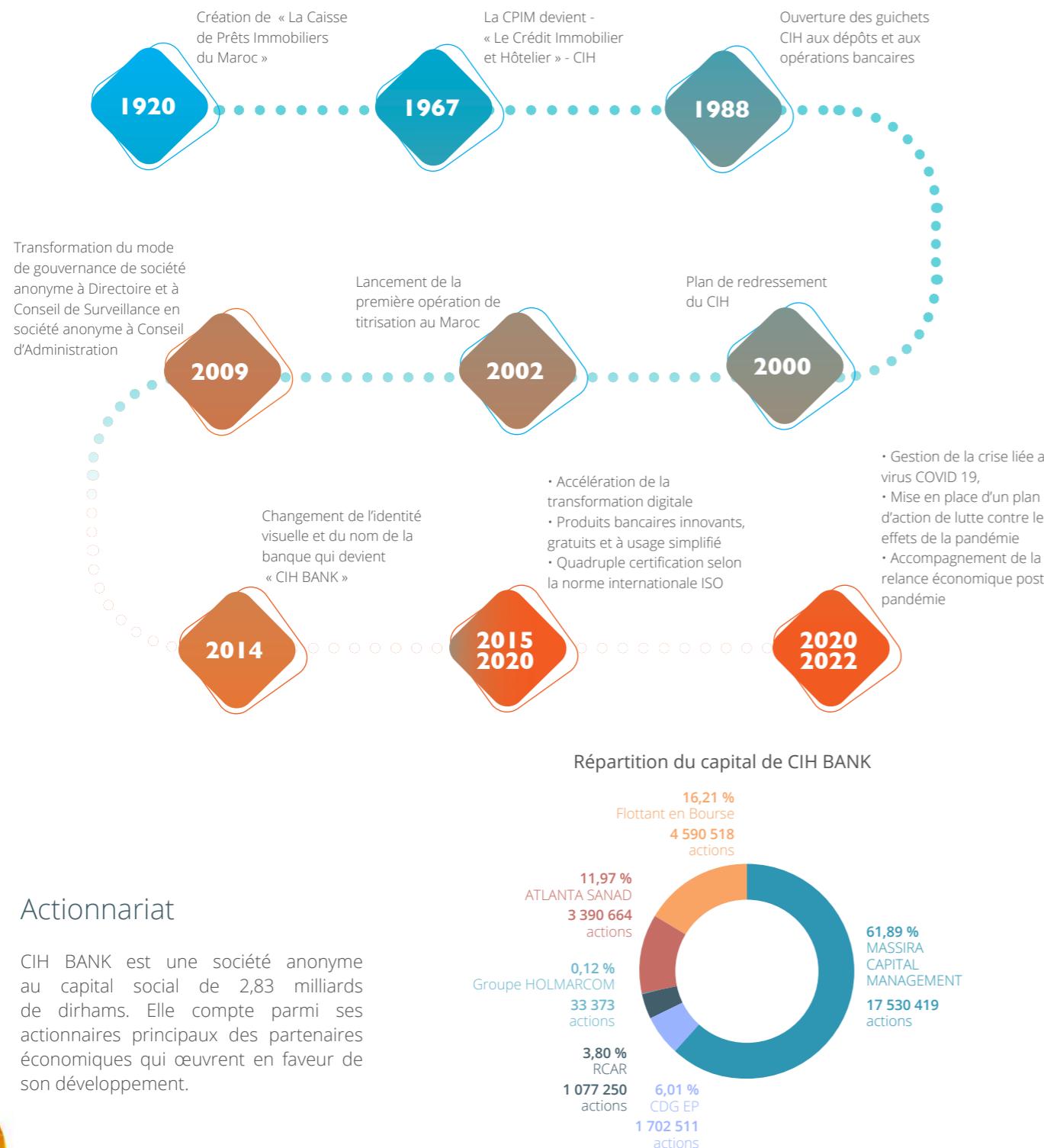
Notre engagement est de mettre à la disposition de nos clients « La Banque de Demain Dès Aujourd'hui », de grandir et faire grandir nos clients, tout en tenant compte du contexte économique complexe que nous avons vécu et que nous continuons de vivre jusqu'à présent.

The background features a photograph of a modern, multi-story building with a light-colored facade and numerous windows. A prominent sign on the left side of the building displays the letters 'CIH' in large black font, with a red horizontal bar underneath. Below that, the word 'BANK' is written in a bold, black, sans-serif font. To the right of the building, there is a large, semi-transparent graphic element. It consists of a circular shape containing a stylized globe with blue and white patterns, set against a background of diagonal white lines on a yellow-to-orange gradient. The overall composition suggests a theme of finance, technology, and global reach.

Présentation de CIH BANK

Une banque historique

Avec près de 100 ans d'existence CIH BANK est au service du développement économique et social du Royaume :



Actionnariat

CIH BANK est une société anonyme au capital social de 2,83 milliards de dirhams. Elle compte parmi ses actionnaires principaux des partenaires économiques qui œuvrent en faveur de son développement.

Faits marquants 2021

Faciliter l'accès aux services bancaires

1,76 M clients actifs (+26 %)

La **gratuité** étendue aux comptes ouverts à distance

+90,6 % de clients particuliers bénéficiant de la gratuité



1,75 M de comptes CIH ONLINE et CIH MOBILE (+16,2 %)

205,9 M de connexions à CIH ONLINE et CIH MOBILE (+97 %)

311 agences (+ 5)



Orienter ses financements pour préparer le futur

Intégration du **programme Founders 212**

Création de la **Fondation CIH BANK**

1 % du résultat net en budget de mécénat

Mise en place de la ligne de financement **Green Invest** (25 millions d'euros)



Avoir des processus internes modernes

Recrutement d'un **Responsable RSE**

2 Conseils d'administrations avec la RSE à l'ordre du jour

Mise à jour de la **politique de sécurité des systèmes d'information**

Être un employeur exemplaire

2069 collaborateurs en CDI

42 % de femmes

Mise en place de **CIH BANK Academy**

Finalisation du projet de **crèche d'entreprise**

+20,1 % de budget par salarié en médecine préventive



COVID 19

Des actions immédiates en réponse à la crise sanitaire et un engagement fort dans la relance post pandémique

Pour nos clients Particuliers

Réponses à la crise sanitaire

- Le maintien de l'activité et du service client tout au long du confinement.
- CIH BANK a offert à ses clients impactés financièrement par la pandémie Covid-19 la possibilité de reporter les échéances des crédits au logement et à la consommation pour une durée de 4 mois (Mars, Avril, Mai et juin 2020).
- Pour les clients disposant d'un crédit FOGARIM, le report s'est fait automatiquement sans aucune démarche ou demande de la part du bénéficiaire.



Pour nos clients Entreprises

Réponses à la crise sanitaire

- Pour permettre à ses clients Entreprises de faire face aux impacts économiques induits par la crise sanitaire liée au virus COVID-19, la Banque a proposé dès les débuts de la crise « l'Avance Oxygène » qui est un découvert exceptionnel qui permet de financer, à un taux avantageux, les charges courantes qui ne peuvent pas être reportées ou suspendues, à savoir les salaires du personnel, les loyers, frais généraux et achats de matières nécessaires à la production.

Un financement pouvant aller jusqu'à 20 Millions de Dirhams pour les entreprises bénéficiant déjà de lignes de fonctionnement et 5 Millions de Dirhams pour les entreprises n'ayant pas d'engagements, un remboursement in Fine jusqu'au 31/12/2020 et un taux avantageux.



Accompagnement de la relance post pandémique

Le dispositif Damane Relance pour accompagner la relance comporte deux dispositifs : « Damane Relance TPE » et « Damane Relance PME ». Par ailleurs, une forte mobilisation des chargés d'affaires professionnels, du centre de relation client et une communication ciblée, permettent de prendre en charge les dossiers, d'informer et de répondre aux interrogations de la clientèle.

Damane Relance TPE (Moins de 10 MMAD de chiffre d'affaires)

Crédit moyen terme plafonné à 1MMAD dédié au financement du besoin en fonds de roulement, assorti d'un taux bonifié et garanti par la CCG remboursable sur une durée de sept ans dont deux ans de différé.

Damane Relance PME et grandes entreprises

Crédit plafonné à 100 MMAD dédié au financement du besoin en fonds de roulement, assorti d'un taux bonifié et garanti par la CCG remboursable sur une durée de sept ans dont deux ans de différé.



Pour nos collaborateurs

Réponses à la crise sanitaire

- Mise en place d'une cellule de veille dédiée
- Mesures d'hygiène et de sécurité au niveau des agences et du siège
- Campagnes de dépistage du COVID-19
- Accompagnement de la relance post pandémique
- Mise en place du télétravail
- Campagnes de communication et de sensibilisation

Accompagnement de la relance post pandémique

- Dispositif d'accompagnement post confinement
- Flashes et kit de communication préparés et publiés par la cellule de veille
- Sensibilisation et suivi de la vaccination
- Mise à disposition des collaborateurs des capsules vidéo en développement personnel
- Transformation de la restauration sous une nouvelle forme de Lunch box
- Accompagnement du service médico-social des cas suspects, et/ou confirmés avec tenue d'un reporting par l'infirmierie.



Notre Participation à l'effort National de lutte contre le COVID 19

Participation au Fond de Solidarité COVID 19

A la suite des hautes instructions données par sa Majesté Mohammed VI pour procéder à la création d'un fonds spécial dédié à la gestion de la pandémie du Coronavirus, CIH BANK a contribué à hauteur de 150 MMAD au Fond de Solidarité COVID 19 et a mis à disposition de ses clients qui souhaitent faire un don, une rubrique spéciale COVID-19 au niveau de l'application CIH MOBILE.

Une banque créatrice de valeur durable

Nos valeurs

L'Innovation et la Digitalisation

La Performance et l'Excellence

L'esprit de Famille et la Cohésion entre les Générations

Mégal tendances

DANS UN MONDE EMPREINT D'INCERTITUDES...

- Accroissement des phénomènes climatiques extrêmes et raréfaction des ressources naturelles

- Augmentation de la fréquence des pandémies
- Incertitudes géopolitiques et économiques
- Interventionnisme des Etats et creusement des déficits publics

...ET DES SOCIETES EN MUTATION

- Inégalités sociales croissantes
- Evolution démographique et quête de sens des nouvelles générations

NOTRE METIER EST EN CONSTANTE EVOLUTION

- Fragilisation du modèle bancaire traditionnel
- Recherche du meilleur équilibre entre les interactions digitales et humaines

Nos Talents

2181 collaborateurs dont **42 %** de femmes

Notre Transformation

2015-2021 accélération de la transformation digitale & produits innovants et gratuits

Notre Réseau

311 agences

Nos clients

1 738 044 millions de clients particuliers

23 656 clients entreprises

Nos Capitaux Propres

4,75 Mds MAD

Nos ressources et atouts

Nos Métiers

La Banque des Particuliers et des Professionnels

Développer la collecte des ressources et l'octroi de crédits

La Banque de l'Entreprise et de l'Immobilier

Consolider la position historique de la Banque dans le financement de la promotion et de l'accès au logement tout en développant le nouveau métier d'accompagnement des entreprises

La Banque de Financement et d'Investissement

Développer les métiers liés aux marchés des capitaux, la Corporate Finance et le Trading, nouveaux leviers de croissance

La Banque de Demain Dès Aujourd'hui

Nos engagements RSE

1. Faciliter l'accès aux services bancaires
2. Orienter ses financements pour préparer le futur
3. Avoir des processus internes modernes
4. Être un employeur exemplaire

Notre Création de valeur

Clients

85 % (+10 pts) des clients particuliers bénéficient de la gratuité des services de base

60,9 (+14 pts) Mds MAD d'encours de crédit à la clientèle dont 7,68 (-12,5 %) Mds débloqués en 2021

46 % de femmes et **54 %** de jeunes ≤ 30 ans parmi les clients particuliers

92 % taux de satisfaction clients

Collaborateurs

259 (+77 %) nouveaux recrutements

156 (+13 %) promotions

212 (+57 %) mobilités

7,34 % (+0,34 pts) de primes dans la masse salariale

2,6 % (-0,3 pts) de la masse salariale dédiée à la formation

417 Prêt au personnel

1887 (+171 %) bénéficiaires des logements de vacances

Actionnaires

2,50 Mds MAD (+11 %) de PNB

9,6 Mds MAD (+28 %) de capitalisation boursière

466,56 MMAD (+87 %) de résultat net

226,5 MMAD (-43 %) de dividendes distribués*

Fournisseurs

96 % (+1 pts) de prestataires locaux et qui fournissent 95 % (-4 pts) des prestations en valeur

687 MMAD (-16 pts) d'achats réalisés

Autorités Publiques

928,7 MMAD (+13 %) de charges sociales et fiscales Société Civile

Communautés

4,8 MMAD (1 % du résultat net 2021) de soutien aux associations

ODD auxquels nous contribuons significativement



* relatifs à l'exercice 2020 après augmentation de capital

Anticiper les grandes évolutions

DANS UN MONDE EMPREINT D'INCERTITUDES...



Un accroissement des phénomènes climatiques extrêmes et raréfaction des ressources naturelles

- Forte exposition du Maroc aux conséquences du changement climatique (hau...)
- La pandémie Covid-19 est au moins la 6ème depuis 1918
- La perturbation des écosystèmes et de la biodiversité favorise les transferts viraux de la faune vers l'humain
- La multiplication des maladies infectieuses engendre des coûts sociaux et économiques plus lourds que leur prévention
- Prise de conscience de la nécessité de favoriser des pratiques de consommation durable

Opportunités

- Développement de produits verts de financement de projets et d'investissements en faveur de l'adaptation et l'atténuation au changement climatique
- Développement de produits de gestion d'actifs verts
- Développement de produits de financement d'éco-efficacité à destination des particuliers
- Commercialisation de produits d'assurance contre les risques climatiques

Risques

- Récession due aux phénomènes climatiques extrêmes (stress hydrique, inondations...)
- Fragilisation du portefeuille de financements touristiques et agricoles
- Fragilisation de l'industrie agro-alimentaire
- Mise en difficulté des clients et augmentation du défaut de crédit

Nos réponses actuelles

- Accélération du financement de projets d'EnR

Nos ambitions

- Définir une politique qui traite du risque et de l'impact climatique des crédits
- Définir un mécanisme innovant de financement en faveur du climat et des communautés

Une augmentation de la fréquence des pandémies

- La pandémie Covid-19 est au moins la 6ème depuis 1918
- La perturbation des écosystèmes et de la biodiversité favorise les transferts viraux de la faune vers l'humain
- La multiplication des maladies infectieuses engendre des coûts sociaux et économiques plus lourds que leur prévention
- Prise de conscience de la nécessité de favoriser des pratiques de consommation durable

Opportunités

- Valorisation du positionnement digital de la Banque
- Plus grande ouverture des clients au digital
- Accélération de la digitalisation interne

Risques

- Ralentissement de la captation clients et de la vente de produits à valeur ajoutée
- Conduite du changement des collaborateurs et des clients devant une digitalisation croissante des processus internes et des produits
- Augmentation des impayés et du risque crédit, difficulté à respecter les ratios financiers réglementaires

Nos réponses actuelles

- Tokenisation de la carte / souscription du compte sur carnet activable à distance / amélioration du parcours d'entrée en relation en ligne
- Digitalisation du parcours fournisseurs de l'entrée en relation aux factures, d'une partie des contrôles permanents, digitalisation croissante des échanges entre les agences et le back office

Nos ambitions

- 50 % des ouvertures de compte en ligne
- Digitaliser tous les processus internes
- 100 % du réseau "zéro archives"

Des incertitudes géopolitiques et économiques

- Phénomène de stagflation combinant faible croissance économique et inflation
- Perturbation des chaînes d'approvisionnement et du commerce international
- Remise en cause de l'interdépendance économique des nations
- Tensions géopolitiques, mondialisation mise à mal et polarisation
- Pression sur les systèmes financiers (incertitudes des taux, complexité de l'évaluation des risques)

Opportunités

- Financement d'investissements dans la production industrielle d'import substitution
- Captation des clients devant être financés pour la revue de leur business model
- Opportunités de partenariats et financements dans le cadre de nouvelles alliances géopolitiques

Risques

- Mise en difficulté des entreprises exportatrices et importatrices
- Inflation et baisse du pouvoir d'achat, augmentant le risque de défaut de crédit des particuliers et entreprises
- Baisse des rentabilités des crédits avec l'augmentation des taux directeurs

Nos réponses actuelles

- Financements spécifiques pour les importateurs pour accompagner les hausses de prix et donc le BFR croissant
- Financements en devises étrangères des exportateurs pour optimiser les coûts et neutraliser le risque de change
- Offre de Produits de Couverture Marchés : Risque de change et Risques sur matières premières (notamment pour endiguer les tensions inflationnistes)
- Développement d'un large réseau mondial de correspondants bancaires
- Partenariat avec une multitude de DFI (Development Finance Institutions)
- Digitalisation et innovation continue sur le volet Transaction Banking

Nos ambitions

- Se positionner comme banque de référence sur le TRADE FINANCE
- Renforcer notre position de banque pionnière et leader sur les financements en devises
- Consolider notre position de banque de l'innovation et du digital sur le segment Entreprises

Un Interventionnisme des Etats et un creusement des déficits publics

- Augmentation du protectionnisme (droits de douanes, nouvelles taxes...)
- Politiques dynamiques en faveur de la production et la consommation locales
- Lancement en septembre 2020 par le Ministère de l'Industrie et du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique d'une politique de substitution des importations par la fabrication locale
- Renforcement de la réglementation bancaire (solvabilité, risque de taux d'intérêt, risque climatique...)
- Augmentation des dépenses des Etats en faveur de la relance post-pandémique. Au Maroc, le déficit public s'est élevé à -6,2 % du PIB en 2021 versus -3,8 % en 2019

Opportunités

- Meilleure qualification du risque client grâce à un scoring plus poussé permettant une gestion du risque plus fine et plus analytique
- Nouveaux produits de financement subventionnés et à faible risque

Risques

- Limitation des capacités d'investissements par une maîtrise plus serrée des fonds propres
- Limitation des capacités de financement des entreprises et des ménages, impactant le développement économique
- Limitation de l'indépendance des choix de financement

Nos réponses actuelles

- Veille réglementaire proactive

Nos ambitions

- Affiner le système de scoring du risque crédit
- Intégration des risques E&S aux critères de financement des investissements et des projets

...ET DES SOCIÉTÉS EN MUTATION



Des inégalités sociales croissantes

- Des disparités sociales exacerbées par la crise sanitaire et ses retentissements sur l'emploi (Au Maroc, l'indice de Gini, qui rend compte du niveau d'inégalité, a atteint 46,4 % en 2021 contre 38,5 % avant la crise sanitaire)
- L'inflation provoque une baisse du pouvoir d'achats qui pénalise en premier lieu les classes moyennes et défavorisées
- Des systèmes éducatifs qui n'impactent pas suffisamment l'ascension sociale

Opportunités

- Recrutement de clients attirés par la gratuité des services bancaires de base

Risques

- Ralentissement de la bancarisation

Nos réponses actuelles

- Généralisation de la gratuité des services bancaires de base à l'ensemble des clients ouvrant leur compte en ligne

Nos ambitions

- Poursuite de l'inclusion financière avec un taux de croissance annuel de 30 % de notre base clientèle

Une évolution démographique et quête de sens des nouvelles générations

- Baisse des taux de fécondité et vieillissement des populations
- Au Maroc, augmentation de la proportion des jeunes en âge de travailler, "aubaine démographique" qui se prolongera jusqu'en 2040-2050. Des jeunes qui nécessitent un accompagnement adapté
- Exigences croissantes de transparence, de réactivité et d'engagement de la part des marques, en particulier chez les jeunes qui exercent une influence importante sur leur entourage
- Attention croissante aux preuves qui soutiennent le discours de communication des marques
- Croissance du pouvoir des citoyens par leurs choix de consommation

Opportunités

- Accompagnement des jeunes
- Attraction des talents et des clients par le positionnement digital et l'engagement sociétal de la Banque

Risques

- Fragilisation des systèmes de retraite
- Fidélisation des nouvelles générations
- Attentes différentes qui pourraient être mieux appréhendées par des acteurs étrangers
- Langage et langues différents (anglophone)

Nos réponses actuelles

- Offres dédiées aux jeunes
- Programme "customer voice" pour être à l'écoute de l'évolution des attentes des clients

Nos ambitions

- Nouveaux crédits dédiés aux jeunes
- Déploiement de la feuille de route RSE

Une fragilisation du modèle bancaire traditionnel

- Renforcement des leaders continentaux
- Services financiers proposés par de multiples acteurs (fintechs, opérateurs telecom...)
- Essor de l'open banking et des services financiers innovants
- Pression tarifaire et nouveaux modèles de facturation (freemium...)

Opportunités

- Partenariats avec des acteurs internationaux et des nouveaux acteurs (telecom par exemple)
- Partenariats avec les Fintechs pour proposer de nouveaux produits innovants
- Consolidation du positionnement innovant de la Banque

Risques

- Marché à terme moins protecteur du fait de l'entrée d'acteurs étrangers
- Perte du positionnement de précurseur digital et de différenciation face à des acteurs étrangers
- Entrée sur le marché d'établissements de paiement à large base de clientèle (telecom par exemple)
- Pression accrue sur la qualité des processus et la satisfaction clients
- Concurrence des Fintechs et Néobanques

Nos réponses actuelles

- Précurseur sur les services non bancaires (paiement de la vignette, paiement de factures, paiement des impôts...)
- Amélioration continue des services digitaux
- Participation au programme Founders 212
- Programme "customer voice" pour être à l'écoute de l'évolution des attentes des clients

Nos ambitions

- Créer un programme d'innovation sociale

NOTRE MÉTIER EST EN CONSTANTE EVOLUTION

Une recherche du meilleur équilibre entre les interactions digitales et humaines

- Augmentation de la pénétration d'internet, indépendamment de la classe sociale, aussi bien en milieu rural qu'urbain (+9,1 % d'internautes au Maroc entre 2020 et 2021)
- Attentes en faveur du digital au niveau des produits et de la communication
- Adoption croissante du digital pour les interactions bancaires avec une volonté parallèle de renforcer la personnalisation et la proximité
- Recherche de fluidité dans la relation

Opportunités

- Valorisation du positionnement digital de la Banque et de l'extension progressive du réseau pour une meilleure couverture du territoire
- Fluidification de la relation client
- Accompagnement des jeunes
- Innovation produits et processus

Risques

- Décalage de la transformation et de la performance des systèmes d'information
- 'Mise à l'écart' des clients non 'digitaux'
- Baisse de la qualité de service liée à des ruptures entre les canaux
- Diminution de la vente de produits à valeur ajoutée du fait des déplacements en agence moins nombreux

Nos réponses actuelles

- Projet d'agences mobiles
- Parcours entrée en relation à distance hybride application / conseiller en visio

Nos ambitions

- 1 agence mobile par région pour une couverture des zones sans agence
- Espace libre-service bancaire supervisé par un conseillé



Démarche
de responsabilité
sociétale

Dialogue avec les parties prenantes

Nous avons identifié l'ensemble des catégories de parties prenantes avec qui nous entretenons un haut degré de relation. Pour chacune d'entre elles, les modes de dialogue sont riches et complémentaires.

 Parties prenantes	 Modes de dialogue
Collaborateurs et représentants du personnel	Communication interne Intranet Dialogue social Entretiens annuels d'évaluation
Clients (particuliers, professionnels, entreprises)	Communication clients CIH Mobile et CIH Online Gestion de la relation clientèle Centre de relation clientèle Médiation interne Enquêtes de satisfaction
Fournisseurs	Clauses RSE contractuelles Plateforme NACHTARI Charte d'achats responsables Partenariats et co-développement de produits
Actionnaires et administrateurs, investisseurs	Communication financière et extra-financière Assemblée Générale, Conseil d'Administration et Comités spécialisés
Filiales	Conseil d'Administration Comités ad hoc
Pouvoirs publics et autorités de régulation	Réunions liées à l'activité bancaire et financière Réglementation
Bailleurs de fonds et partenaires commerciaux	Conventions de partenariat Reporting extra-financier
Analystes et media	Conférences et communiqués de presse Événements et forums Reporting extra-financier
Organismes professionnels, d'accréditation et fédérations sectorielles	Commissions thématiques Événements
Société civile & associations	Conventions et partenariats



Étude de matérialité

L'étude de matérialité a été l'occasion d'approfondir notre dialogue avec les parties prenantes, et de bien comprendre leurs attentes vis-à-vis de la Banque. Elle a aussi permis d'évaluer l'importance de nos impacts sur l'économie, l'environnement et la société.

La méthodologie

Une revue des bonnes pratiques de 6 banques locales et africaines ainsi que la conduite d'entretiens avec le Président et le Secrétaire Général Groupe ont donné lieu à l'identification de 30 enjeux potentiellement pertinents pour la Banque, classés en 5 thématiques.

Ces enjeux ont été soumis à la notation des membres du Comité de Direction de CIH BANK et de ses administrateurs, qui se sont prononcés sur les niveaux de performance, de risques et d'opportunités. La synthèse de cette notation a permis d'évaluer la maturité et l'importance « business » de chacun des 30 enjeux.

Les collaborateurs ainsi que les parties prenantes externes ont été consultées à travers un questionnaire en ligne, les appelant à sélectionner les enjeux prioritaires. Les collaborateurs ont, en outre, pu s'exprimer sur le niveau de performance de chacun des enjeux. La consolidation et l'analyse des résultats obtenus a permis de quantifier le niveau d'attente des parties prenantes pour chacun des enjeux. Des entretiens individuels avec des parties prenantes expertes sont venus compléter cette approche quantitative.

Catégorie	Intitulé court sur la matrice	Intitulé complet
Éthiques et procédures internes	Gouvernance RSE	Mettre en place une gouvernance de la RSE
	Éthique des affaires	Respecter l'éthique des affaires et la déontologie
	Processus internes digitalisés	Améliorer les processus internes par le digital
	Empreinte environnementale	Limiter son empreinte environnementale directe
	Principes ESG	Intégrer les principes ESG dans les financements
Capital Humain	Risques systémiques	Anticiper et gérer les risques et les crises systémiques
	Développement des collaborateurs	Développer les collaborateurs et leurs carrières
	Santé et bien-être des collaborateurs	Assurer le bien-être et la santé des collaborateurs
	Parité H/F	Favoriser la parité femme/homme
	Diversité et inclusion	Favoriser la diversité et l'inclusion
	Dialogue social	Assurer un dialogue social continu et équilibré
	Rémunération équitable	Garantir une rémunération équitable corrélée à la performance réelle
Clients	Culture d'écoute	Créer un climat favorable à l'expression et à l'engagement de tous
	Données clients	Veiller à la protection des données clients et à la cybersécurité
	Éducation financière et numérique	Promouvoir l'éducation financière et numérique
Produits	Relation clients	Assurer des relations clients bienveillantes et de qualité
	Gratuité services de base	Assurer la gratuité des services de base et facturer le juste prix des services à valeur ajoutée en toute transparence
	Logement social	Favoriser l'accès au logement social
	Inclusion bancaire	Faciliter l'inclusion bancaire par la digitalisation, l'accessibilité et la proximité
	Accès digitalisé au crédit	Faciliter l'accès au crédit grâce au digital
	Financement du changement climatique	Financer l'atténuation et l'adaptation au changement climatique
Écosystème	Produits à impact social	Promouvoir des financements et produits à impact de développement social
	Résilience économique locale	Contribuer à la vitalité et à la résilience économique locale
	Système financier formel	Favoriser le développement d'un système financier formel
	Promoteurs immobiliers	Encourager la conduite responsable des promoteurs immobiliers
	Soutien des communautés	Soutenir la culture, la santé et le développement social des communautés
	Innovation	Accélérer et libérer l'innovation
	Achats responsables	Promouvoir des achats responsables et des relations équilibrées avec les fournisseurs et sous-traitants
	Achats locaux	Privilégier les achats locaux et auprès des TPME et start-ups
	Culture de responsabilité	Promouvoir une culture de la responsabilité auprès de ses parties prenantes

Le **traitement** des données

Les données issues de la consultation ont fait l'objet d'un traitement en 4 étapes :



La matrice de **matérialité**

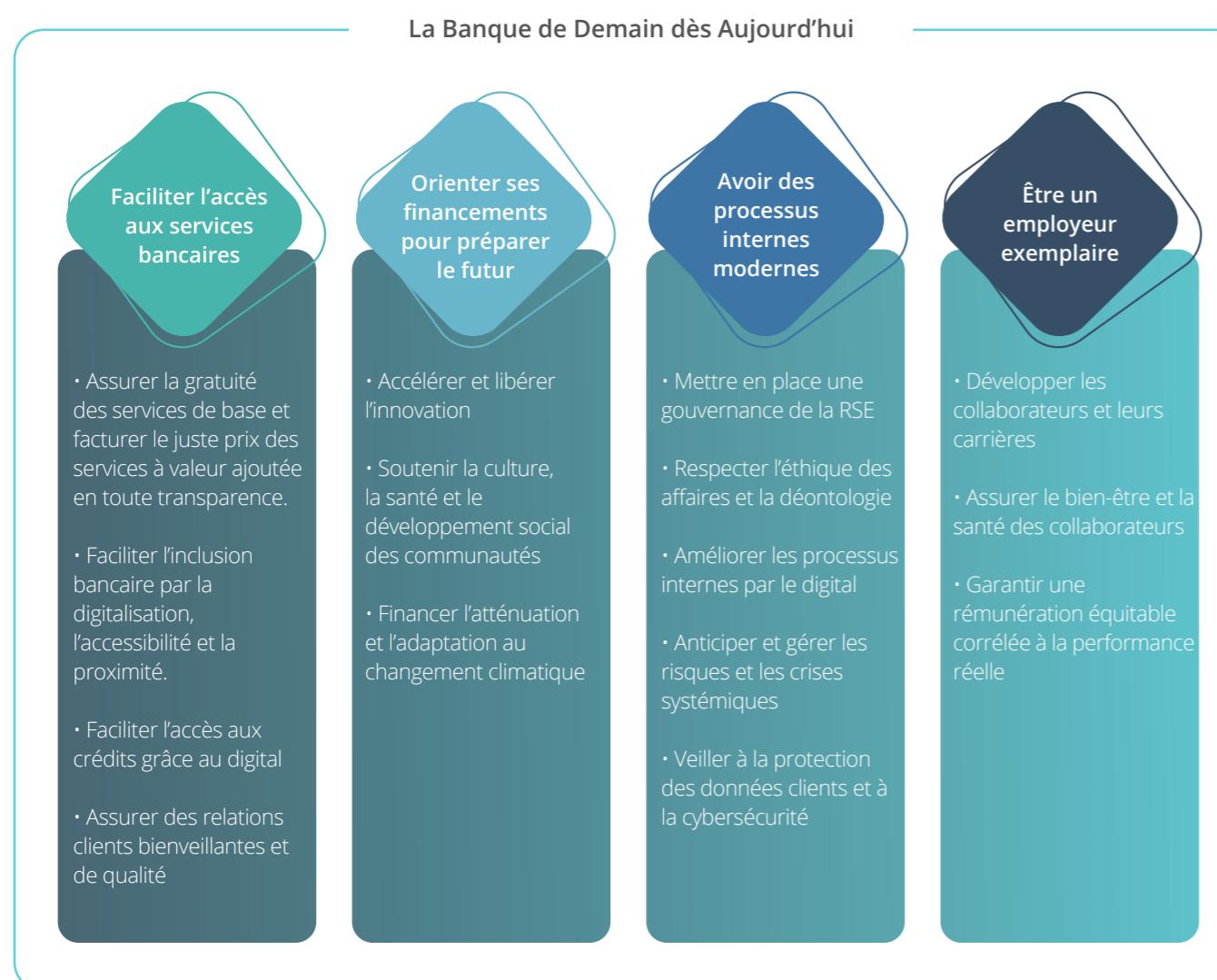
Suite au traitement des données, les 30 enjeux potentiels ont été positionnés comme suit sur la matrice de matérialité :



Sont indiqués en gras les 15 enjeux validés par le Comité de Direction. Ce dernier a retenu les enjeux très importants ou assez importants à la fois pour le business et les parties prenantes ainsi que l'enjeu 'Gouvernance RSE' qui fait l'objet d'attentes importantes de la part des parties prenantes. Il a été décidé de sélectionner par ailleurs les enjeux 'Soutien des communautés' et 'Financement du changement climatique', bien qu'assez peu importants pour les deux parties, au regard des avis d'experts et/ou de leur dimension stratégique pour le développement du Royaume.

Stratégie RSE CIH BANK

Définis en 2020, les 15 enjeux matériels de notre stratégie RSE s'articulent autour de 4 axes d'engagement, en phase avec nos valeurs et notre signature « La Banque de demain dès aujourd'hui ». La stratégie RSE de CIH BANK a donné lieu à la feuille de route RSE, constituée d'actions adossées à chaque enjeu. En 2021, nous avons créé la fonction RSE, responsable du pilotage des indicateurs et actions et qui reportera dès 2022 à un Comité de Direction dédié à la RSE.



Quelle contribution concrète de CIH BANK aux Objectifs de développement durable de l'ONU ?

En 2020, nous avions complété le questionnaire en ligne intitulé « SDG Action plan manager » développé par B Lab et le Global Compact de l'ONU avec le soutien de plusieurs organismes dont « Global Reporting Initiative ». Nous avions enrichi cette analyse par une cartographie des ODD et cibles par rapport à nos engagements stratégiques. Plus récemment, nous avons complété l'analyse par l'identification des réalisations phares, de nos contributions chiffrées ainsi que nos ambitions pour chacun des 6 ODD ci-dessous.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



1 PAS DE PAUVRETÉ

Cible

1.4 D'ici à 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage, aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adaptés à leurs besoins, y compris la microfinance

Quels engagements stratégiques ?

- Assurer la gratuité des services de base et facturer le juste prix des services à valeur ajoutée en toute transparence
- Faciliter l'inclusion bancaire par la digitalisation, l'accessibilité et la proximité
- Faciliter l'accès au crédit grâce au digital

Quelles réalisations phares ?

- Gratuité des services bancaires de base pour tous les particuliers ouvrant un compte en ligne
- Lancement de CIH PAY, 1^{er} service de paiement mobile en Afrique du Nord
- Lancement de CIH M3AK, 1^{er} service bancaire sur WhatsApp

Contribution 2021

90,6 % des clients particuliers bénéficient de la gratuité

Ambition 2025

3 millions de clients particuliers, auto-entrepreneurs et TPE actifs (dont 70 % dans les régions hors CASA)

**Cible**

5.a Entreprendre des réformes visant à donner aux femmes les mêmes droits aux ressources économiques, ainsi qu'à l'accès à la propriété et au contrôle des terres et d'autres formes de propriété, aux services financiers, à l'héritage et aux ressources naturelles, dans le respect du droit interne

Quels engagements stratégiques ?

- Assurer la gratuité des services de base et facturer le juste prix des services à valeur ajoutée en toute transparence
- Développer les collaborateurs et leurs carrières

Quelles réalisations phares ?

- Gratuité des services bancaires de base pour toutes les femmes depuis 2018
- Offre « Green Dev » en partenariat avec la BERD (25M euros) dédiée aux financements verts avec un soutien des activités qui visent à améliorer l'égalité des chances d'accès des femmes et des hommes
- Nomination de 2 nouvelles directrices et d'une nouvelle administratrice

Contribution 2021

46 % de femmes parmi nos clients
(+6,5 pts)

33 % de femmes parmi les administrateurs

Ambition 2025

- Poursuivre la féminisation des instances dirigeantes
- Partenaire de référence pour le financement et l'incubation des femmes entrepreneurs

**Cible**

10.2 D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre

10.4 Adopter des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, et parvenir progressivement à une plus grande égalité

**Cible**

16.4 D'ici à 2030, réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée

16.5 Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes

16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux

16.7 Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions

Quels engagements stratégiques ?

- Soutenir la culture, la santé et le développement social des communautés
- Développer les collaborateurs et leurs carrières
- Assurer le bien-être et la santé des collaborateurs

Quelles réalisations phares ?

- Inauguration de la Fondation CIH BANK pour coordonner les actions de soutien aux populations vulnérables, à l'éducation financière, à la santé et aux projets de développement durable
- Création de CIH BANK Academy
- Lancement du projet de classification des emplois en faveur de l'équité
- Mise en place d'une crèche d'entreprise
- Mise en place d'un mode de travail hybride (présentiel / télétravail)

Contribution 2021

4,8 MMAD de budget de mécénat
+20 % du montant moyen investi par salarié en médecine préventive

Ambition 2025

Mettre en place un mécanisme innovant de financement en faveur du climat et des communautés
90 % taux de satisfaction relatif à l'équilibre vie privée/vie professionnelle

**Cible**

7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial

7.3 D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique

Quels engagements stratégiques ?

- Financer l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

Quelles réalisations phares ?

- Offre « Green Dev » en partenariat avec la BERD (25M euros) permettant aux entreprises d'investir en efficacité énergétique et énergies renouvelables. Ce financement sur mesure comprend une subvention de 10 à 15 % du montant du prêt et une assistance technique gratuite (audit énergétique pour orienter le choix des postes à optimiser et du matériel à acquérir)

Contribution 2021

25 Millions EUR dédiée au financement de la transition énergétique

Ambition 2025

Mettre en place un mécanisme innovant de financement en faveur du climat et des communautés

**Cible****Quels engagements stratégiques ?**

- Assurer des relations clients bienveillantes et de qualité
- Respecter l'éthique des affaires et la déontologie
- Mettre en place une gouvernance de la RSE
- Améliorer les processus internes par le digital
- Anticiper et gérer les risques et les crises systémiques

Quelles réalisations phares ?

- Lancement de « Customer voice » mesurant la satisfaction à l'événement
- Mis à jour du Code d'Ethique et de Déontologie pour y intégrer spécifiquement la politique des cadeaux, de lutte contre la corruption et du devoir d'alerte
- Nouvelle politique de lutte contre la corruption
- Recrutement d'un responsable dédié à la RSE
- Mise à jour de la politique de sécurité des systèmes d'information
- Nouvelle politique de lutte contre la fraude

Contribution 2021

Aucune sanction ou allégation liées au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme

Ambition 2025

100 % du réseau et des fonctions concernées formées à la lutte contre la corruption
100 % des collaborateurs sensibilisés à la RSE
Politique de risques ESG

Un dispositif de gouvernance abouti

CIH BANK s'est inscrite depuis plusieurs années dans un processus continu de renforcement de son mode de gouvernance pour plus de transparence et de concertation. Le mode de gouvernance de CIH BANK est construit en respect de la réglementation de Bank Al Maghrib, de l'AMMC et des bonnes pratiques.

Composition du Conseil d'Administration au 31.12.2021



Fonctionnement et évaluation du Conseil

La principale mission du Conseil d'Administration est de définir la stratégie et les grandes orientations de l'activité de l'entreprise. Aussi, le Conseil contrôle la mise en œuvre de ladite stratégie et évalue la performance de l'entreprise. Un ensemble de règles régit le fonctionnement du Conseil d'Administration et de ses comités spécialisés : un règlement intérieur qui définit les missions et les modalités d'organisation et de tenue des réunions et précise la composition, la mission et le fonctionnement du Conseil ; les chartes des comités spécialisés ; une charte de l'Administrateur qui regroupe les droits et obligations liés à la fonction d'Administrateur, notamment concernant la confidentialité et la gestion d'intérêts et des opérations portant sur les valeurs de la gestion des conflits d'intérêts.



6 réunions du Conseil d'Administration

81 % de taux de présence moyen des administrateurs

Les comités spécialisés



- Assister le Conseil d'Administration et assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières ainsi que la surveillance de l'efficacité des systèmes de contrôle interne



- Assister le Conseil d'Administration en matière de définition de la stratégie globale des risques et du niveau d'appétence au risque
- Assister le Conseil d'Administration dans le suivi de la stratégie des risques, la gestion et surveillance des risques et des niveaux auxquels CIH BANK est exposée



- Statuer sur les Grands Engagements et Investissements de la Banque



- Donner un avis sur le recrutement, la nomination, la révocation et la rémunération du Président du Conseil d'Administration et des membres du Conseil d'Administration, ainsi que des dirigeants de la Banque

La rémunération des dirigeants

L'enveloppe globale de rémunération annuelle des administrateurs s'élève à 1 100 KDH hors taxes. Les dirigeants de CIH BANK, définis comme les 21 membres de son Comité de Direction, ont perçu une rémunération globale de 29 765 KDH brut en 2021. Les dirigeants ne perçoivent aucun stock option, ni rémunération en nature.

Année	Enveloppe globale	Montant principal des prêts accordés aux membres du comité de direction en KDH	Encours des prêts accordés aux membres du comité de direction en KDH
2021	29 765	51 822	38 355
2020	23 634	44 662	33 795
2019	33 938	46 848	34 556

Nom des administrateurs	Date de naissance	Date de début de mandat	Date de fin des mandats	Nombre de mandats	Partie prenante représentée	Indépendant (oui / non)
M. Lotfi SEKKAT	31/08/1964	11/06/2019	2024	1	PRESIDENT	NON
M. Abdellatif ZAGHOUN	01/01/1960	11/03/2015	2026	2	ACTIONNAIRE	NON
M. Mustapha LAHBOUBI	19/11/1967	11/03/2015	2026	2	ACTIONNAIRE	NON
Mme MERIAM MECHAOURI	11/11/1977	26/04/2006	2026	3	ACTIONNAIRE	NON
M. Khalid EI HATTAB	10/05/1977	19/02/2020	2025	2	ACTIONNAIRE	NON
Mme Latifa ECHIHABI	29/04/1962	06/09/2017	2026	2	ACTIONNAIRE	NON
M. Mohamed Hassan BENSAHALAH	21/10/1970	11/03/2015	2026	2	ACTIONNAIRE	NON
M. Karim CHIOUAR	02/01/1963	19/02/2020	2025	2	ACTIONNAIRE	NON
Mme Amina BENKHADRA	28/11/1954	14/12/2016	2021	1	ADMINISTRATEUR INDEPENDANT	OUI
M. KhalidCHEDDADI	29/10/1957	22/02/2017	2022	2	ADMINISTRATEUR INDEPENDANT	OUI
M. Ahmed REDA CHAMI	16/05/1961	13/11/2019	2024	1	ADMINISTRATEUR INDEPENDANT	OUI
Mme Dayae OUDGHIRI	03/06/1977	13/11/2019	2024	1	ADMINISTRATEUR INDEPENDANT	OUI



**Faciliter l'accès
aux services
bancaires**

A. Faciliter l'inclusion bancaire par la **digitalisation**, l'accessibilité et la proximité

Historiquement engagée dans la bancarisation à travers l'accompagnement des populations défavorisées dans l'accès au logement, CIH BANK poursuit son engagement par la bancarisation digitale. La Banque s'appuie sur une offre de produits et de services répondant aux besoins de ses clients et axée sur les meilleures évolutions technologiques.

En 2021, CIH BANK est la première banque en Afrique du Nord à lancer CIH PAY, une solution de paiement mobile sécurisée par tokenisation, confortant ainsi sa place de leader dans les services bancaires digitaux innovants. Bien que fortement engagée dans la digitalisation du parcours client, la Banque poursuit l'expansion de son réseau d'agences.

CIH PAY :
une solution
de paiement
mobile sécurisée
par tokenisation

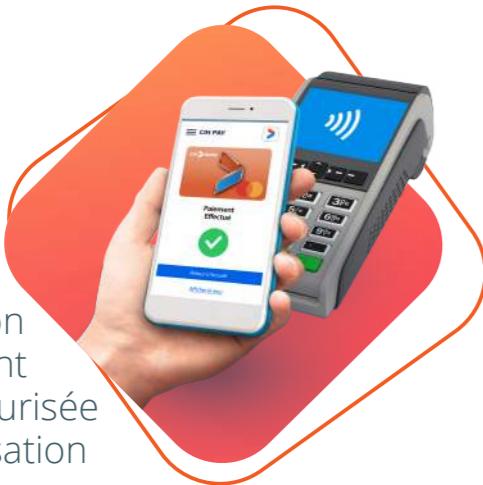
CIH PAY est une solution de mobile payment, qui offre une nouvelle expérience de paiement plus simple et sécurisée. Cette solution permet de régler avec son Smartphone, tous les achats chez les commerçants équipés de terminaux de paiement sans contact, au Maroc comme à l'étranger et exploite le dispositif de « tokenisation » veillant à sécuriser les transactions électroniques.

CIH M3AK :
premier service
bancaire sur
WhatsApp

En complément des canaux digitaux mis en place par CIH BANK, le service CIH M3AK lancé en février 2021 vient répondre aux besoins d'une cible ultra-connectée, habituée à l'usage des messageries instantanées, en lui permettant de consulter de manière gratuite, rapide et sécurisée : le solde du compte, les localisations des GAB les plus proches, le RIB, les dotations touristiques et e-commerce, la situation des crédits, l'historique des opérations, les cours de change, le solde JAWAZ, les factures à payer. Ce service sera étoffé progressivement en y incluant de nouvelles fonctionnalités.

Une nouvelle
version de
CIH Mobile

La nouvelle version de CIH Mobile, offre aux clients une navigation plus fluide, un fonctionnement cohérent et accessible, combiné à un design agréable. Elle permet d'ouvrir un compte épargne instantanément sans avoir à se déplacer en agence, de créer un virement permanent, le suspendre ou même l'arrêter définitivement. La nouvelle version de CIH Mobile permet aussi aux utilisateurs de redéfinir le code d'accès en cas d'oubli et d'éditer le reçu de paiement d'une facture à tout moment.



2021 en chiffres

+124 %

de bénéficiaires du crédit INTELAKA
en 2021/2020



**Ambition
2025**

5
nouvelles agences
en 2021

Objectif :
3 millions de clients particuliers, auto-entrepreneurs et TPE actifs (dont 70 % dans les régions hors CASA)



205,9M
de connexions à CIH ONLINE
et CIH MOBILE

97 %

de progression par rapport
à 2020

Action :
Extension de la gratuité vers de nouvelles catégories de clients

Performance

	2019	2020	2021
Nombre de comptes CIH ONLINE & CIH MOBILE	1 104 621	1 506 670	1 751 104
Nombre de connexions à CIH ONLINE & CIH MOBILE	77 742 534	104 158 620	205 975 778
Nombre d'opérations digitales (y compris espace self-service et opérations GAB)	31 166 868	39 565 973	38 593 979

	2019	2020	2021	
Nombre de clients bénéficiaires du crédit FOGARIM (et PDM)	Nombre (%)	47 669	46 976	47 916
Valeur des encours de crédit FOGARIM (et PDM)	MMAD (%)	6 472 594	6 528	6 286
Nombre de bénéficiaires du crédit Intelaka (et PDM)	Nombre (%)	-	202	454
Valeur des encours de crédit Intelaka (et PDM)	MMAD (%)	-	84,7	165
Nombre de bénéficiaires du crédit Damane Oxygène (et PDM)	Nombre (%)	-	302	308
Valeur des encours de crédit Damane Oxygène (et PDM)	MMAD (%)	-	40,4	41
Nombre de bénéficiaires du crédit Damane Relance (et PDM)	Nombre (%)	-	245	329
Valeur des encours de crédit Damane Relance (et PDM)	MMAD (%)	-	60,4	79

Réseau d'agences	2019	2020	2021
Nombre d'agences par région	299	307	311
CASA	93	96	118
CENTRE	27	27	47
NORD	25	26	26
ORIENTAL	22	23	24
SAISS	30	32	32
SUD	26	26	36
SOUSS	34	34	28
Nombre d'agences avec accès aux personnes à mobilité réduite	42	43	43

B. Faciliter l'accès au crédit grâce au digital

Etendre l'offre produits au processus relatif aux crédit de l'entrée en relation, à l'octroi puis au remboursement s'inscrit dans la stratégie de digitalisation avancée de l'offre et dans la volonté de rendre accessible le financement à tous. C'est dans ce sens que CIH BANK poursuit ses efforts pour la mise en place de nouveaux processus facilitant la demande de crédit par la numérisation, le suivi du statut de la demande et une unique visite en agence pour la signature du contrat.

C. Assurer la gratuité des services de base et facturer le juste prix des services à valeur ajoutée en toute transparence

La gratuité des services de base pour de plus en plus de catégories de clientèles est au cœur de notre stratégie de développement. Au service de la bancarisation et de l'accessibilité des produits financiers au plus grand nombre, notre vision s'appuie sur l'automatisation des services bancaires de base et la facturation au juste prix des services à valeur ajoutée. C'est donc à travers une grande transparence, la comparabilité et la lisibilité des tarifs que nous continuons à nourrir la confiance de nos clients.

La Banque gratuite à vie d'abord pour les jeunes en 2015 et successivement pour les femmes en 2018 et les fonctionnaires en 2019, s'étend à tous les particuliers ouvrant un compte en ligne depuis juin 2021. CIH BANK permet donc d'ouvrir un compte bancaire à distance, en toute sécurité, suivant un parcours totalement digitalisé sur l'application CIH Mobile. Dans une démarche de dématérialisation, CIH BANK permet également aux futurs clients de déposer leur spécimen de signature en ligne afin de compléter l'ouverture de leur compte. Le client a également la possibilité de choisir l'offre la plus adaptée à son profil. Le nouveau service d'ouverture de compte en ligne sur l'application CIH Mobile n'exige aucun versement initial et n'est soumis à aucune condition de revenu. Les données du client sont collectées et traitées conformément aux directives de Bank Al Maghrib et dans le respect des dispositions de la loi de protection des données personnelles.

Afin de garantir la transparence de nos tarifs, le lancement de chaque nouveau produit fait l'objet d'un processus rigoureux allant de la validation du Pôle conformité de tous les tarifs et fiches produits, en passant par l'affichage et la communication sur différents canaux jusqu'à la collecte de l'avis de nos clients à travers des focus groupes et des études de satisfaction.

2021 en chiffres



+17,33pts
d'évolution de la part des femmes bénéficiant de la gratuité



+72pts
d'évolution de la part des jeunes bénéficiant de la gratuité

+90,6pts
d'évolution des clients particuliers bénéficiant de la gratuité

Ambition 2025

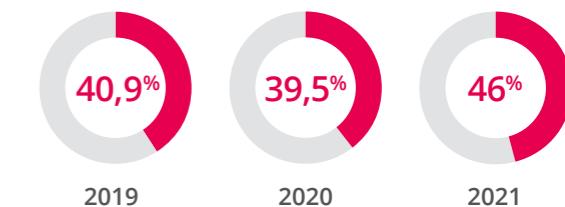
Objectif :
100 % des services à valeur ajoutée faisant l'objet d'une communication transparente

Action :
Etendre la gratuité aux clients senior +60 ans

Performance

Part des clientes femmes

Part des clientes Femmes dans total comptes



Part des jeunes (code30) particuliers

Part clients (Code 30) dans total



Nouveaux clients bénéficiant de la gratuité

	2019	2020	2021
Nb total des clients	263 931	240 363	350 768
Nb des nouveaux clients bénéficiant de la gratuité	245 466	218 103	311 865
Part nouveaux clients bénéficiant de la gratuité parmi l'ensemble des nouveaux clients	93,00 %	90,74 %	88,91 %

Part des clients bénéficiant de la gratuité



D. Assurer des relations clients bienveillantes et de qualité

CIH BANK a connu ces dernières années une forte croissance qui s'appuie essentiellement sur la digitalisation du parcours et de la relation client. De ce fait, la Banque place la satisfaction de sa clientèle au rang de priorité et organise tous les deux ans une enquête de satisfaction client de grande envergure. Par ailleurs, le centre de relation client, ainsi que le système de gestion des réclamations permettent de répondre aux doléances quotidiennes afin d'offrir une expérience client optimale. La prévention du surendettement et la prise en compte des aléas de parcours de vie de nos clients font l'objet d'une attention particulière, à travers une politique de risque crédit prudente et une étude approfondie de chaque demande de prêt.

Construire des parcours clients avec les clients



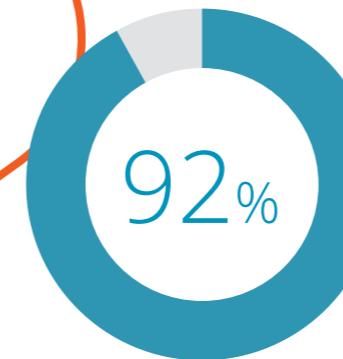
CIH BANK s'est dotée, d'une entité « Customer experience » dont la mission est d'accompagner le passage d'une culture centrée produit vers une culture centrée client. L'amélioration de l'expérience client, basée autant sur une écoute permanente de leurs attentes que sur celles des collaborateurs à leur contact au quotidien, à travers plusieurs outils tels que : « L'observatoire des clients, client voice », les visites d'agences et les sondages. Aussi, le lancement d'un modèle relationnel à destination du réseau qui a pour vocation de favoriser une démarche d'excellence relationnelle.

Quelques enseignements tirés de la dernière session de « L'observatoire du client » organisé en novembre 2021 :

- Les clients souhaitent pouvoir effectuer un maximum d'opérations en self-care ;
- Être guidés dans l'utilisation des services et des nouvelles fonctionnalités à travers des tutos in app ;
- Commande vocale pour certaines opérations ;
- Pouvoir augmenter et diminuer à sa guise le plafond de paiement.



2021 en chiffres



Taux de satisfaction des clients



Performance

Réclamations par origine	2019	2020	2021
Nombre d'opérations bancaires*	2 623 004	200.000	5.902.000
Nombre de réclamations	44496	68286	94825
Nombre de réclamations répétitives	12.865	16.185	29.778
Délais de prise en compte des réclamations clients	3,1 j	2,9 j	1,6 j
Pourcentage de résolution des réclamations clients	95%	93%	94%
Taux de clôture des réclamations dans les délais	89%	50%	70%

Etudes clients mystères



CIH Bank a réalisé en juillet 2021 614 visites clients mystères visant à évaluer la qualité du service délivré aux clients au niveau de l'ensemble de son réseau d'agences, soit deux visites par agence. Les opportunités d'amélioration identifiées à travers cette étude ont permis de dresser un plan d'actions faisant l'objet d'un suivi par toutes les parties prenantes concernées.



614

visites mystères des agences CIH BANK réalisées en 2021

La mesure de la qualité à l'événement



Pour plus de réactivité et en complément des enquêtes de satisfaction plus longues et fastidieuses, le département « Customer experience » a lancé la mesure de la qualité à l'événement à travers un court questionnaire qui fait suite à un événement tel que l'octroi d'un crédit, l'ouverture de compte ou encore la clôture d'une réclamation. Ce programme intitulé « Customer voice » vise à calculer un indice de satisfaction en fonction du « dernier moment de vérité du client », afin d'identifier précisément les parcours clients à améliorer.

Ambition 2025

Objectif :

98% de taux de clôture des réclamations clients dans les délais

Action :

- Formation des collaborateurs du réseau en matière de satisfaction clients,
- Mise en place d'un Chatbot pour le service client.

Médiation interne

Réclamations par origine	Nombre 2020	Nombre 2021
Clients / autres canaux	495	117
CCMB	101	247
Direction Générale	288	212
BAM	27	36
Réclamations par domaine	Nombre 2020	Nombre 2021
Engagements aux particuliers	236	222
Gestion des comptes	164	123
Monétique	410	132
Autres	101	135



Orienter ses
financements pour
préparer le futur

A. Accélérer et libérer l'innovation

La Banque poursuit ses actions en faveur de l'innovation, inscrite au cœur de son positionnement. Nous agissons pour cela sur deux volets : la stimulation de l'innovation interne auprès des collaborateurs et la captation de l'innovation externe en soutenant l'écosystème des start-ups

Atelier de co-construction de l'Agence de Demain

CIH BANK mise sur une orientation stratégique structurée autour des principaux moments de vie de la relation banque/client afin d'enclencher une transformation à horizon 2024, en pensant l'agence dans un environnement omnicanal et en refondant le parcours client en agence, qui a pour vocation de :

- Redéfinir les parcours de la Banque au quotidien et de vente afin de mieux gérer le flux des clients en agence
- Répondre au mieux aux attentes clients et améliorer la satisfaction à la suite d'une visite en agence
- Permettre aux conseillers de se concentrer sur des opérations complexes et leur dégager du temps
- Réduire le temps d'attente des clients en agence et leur proposer des alternatives.

Dans ce contexte, un atelier en mode design thinking a été initié afin d'embarquer l'ensemble des parties prenantes et réfléchir collectivement à des solutions concrètes répondant aux pain points des clients et des collaborateurs.



2
jours d'atelier

20
participants répartis en 4 groupes

4
moments de vie

1
board klaxoon

450
post-it

16
défis prioritaires

15
solution concrètes

Hackathons TIBU MAROC/CIH BANK

CIH Bank accompagne le premier Hackathon de TIBU Maroc, une organisation opérant dans l'éducation sportive et l'insertion socio-économique des jeunes par le sport. Sous le thème « Football & Social Innovation », ce premier Hackathon organisé par TIBU MAROC et Sport Social Innovation Lab en septembre, a connu la participation de jeunes porteurs de projets sportifs, des acteurs de la société civile ainsi que de l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation. Le Hackathon a accueilli plusieurs jeunes issus de l'ancienne Médina de Casablanca qui ont eu l'occasion de bénéficier de plusieurs ateliers ainsi que d'un accompagnement dans la conception de leurs projets. Notre Banque a également accompagné le 2ème Hackathon organisé dans le cadre du programme CIH BANK / TIBU MAROC en faveur des porteurs de projets sportifs en Novembre 2021 à Agadir et Casablanca en faveur de 140 participants.

2021 en chiffres

140

Participants au 2^{ème} Hackathon
CIH BANK TIBU

3

Projets d'innovation
interne FIKR@ en cours de
développement

Ambition 2025

Objectifs :

Déployer au moins 1 programme d'innovation interne et 1 programme d'innovation externe au bénéfice des start-ups chaque année

Actions :

- Test des capacités d'Open Banking par l'accompagnement de fintechs incubées
- Mise en place d'un Programme pour l'innovation verte et sociale
- Intégration du programme Founders 212
- Mise en place d'un mécanisme de suivi de l'impact des actions innovation

B. Soutenir la culture, la santé et le développement social des communautés

Inaugurée en Juin 2021, la Fondation CIH BANK, organisation à but non lucratif, à vocation citoyenne, vient couronner l'engagement historique du Crédit Hôtelier et Immobilier auprès des communautés dans toutes ses régions de présence. Soutenir la culture, la santé et le développement social des communautés est aujourd'hui un enjeu majeur de la Stratégie de Responsabilité Sociétale de CIH BANK et le cœur de la mission de sa Fondation. Un cadre d'actions conçu pour soutenir la création artistique et l'entrepreneuriat innovant, empreint de la culture digitale et avant-gardiste de la Banque. Aussi, la Fondation maintient-elle les engagements de soutien aux populations vulnérables, à l'éducation financière, à la santé et aux projets de développement durable.

Organisation et Gouvernance de la Fondation CIH BANK

Le Président de la Fondation est le Président Directeur Général de CIH BANK.



Trois instances de gouvernance de la Fondation :

- **Assemblée Générale :** elle comprend tous les membres fondateurs ainsi que les membres actifs. Elle a pour prérogatives de :
 - Elire les membres du Conseil d'Administration ;
 - Délibérer sur les orientations générales de la fondation ;
 - Approuver le rapport d'activité et les comptes de l'exercice arrêtés par le Conseil d'Administration ;
 - Voter le budget prévisionnel.
- **Conseil d'Administration :** il est composé de 5 à 12 membres élus par l'Assemblée Générale Ordinaire, il est investi des pouvoirs les plus étendus, sous réserve des pouvoirs statutairement réservés aux assemblées générales, pour gérer, diriger et administrer l'association dans la limite de l'objet social.
- **Bureau :** Le bureau de la Fondation est composé du Président de la Fondation et de 3 personnes nommées et révoquées par le Conseil d'Administration sur proposition du Président : (un Directeur Exécutif ; un Secrétaire Général et un Trésorier). Le bureau assure la gestion courante de l'association et veille à la mise en œuvre des décisions du Conseil d'Administration.



Evolution du budget alloué au mécénat (MAD)

2018

	Budget global	4 566 030
	Education	385 730
	Santé	3 110 000
	Autres	1 070 300

2019

	Budget global	4 447 100
	Education	166 000
	Santé	3 281 100
	Autres	1 000 000

2020

	Budget global	6 081 000
	Education	1 811 000
	Santé	3 900 000
	Autres	1 000 000

2021

	Budget global	4 786 000(*)
	Education	166 000
	Santé	3 620 000
	Autres	1 000 000

(*) impact de la contribution à l'engagement dans le cadre de la pandémie COVID 19, hausse par rapport à 2019

La santé

Fidèle à son engagement en faveur de l'accès à la santé, CIH BANK a reconduit en 2021 son soutien à la Fondation Lalla Salma de prévention et de traitement du Cancer, l'Organisation Panafricaine de lutte contre le Sida(OPALS), la Société Marocaine de Télémédecine. Un budget de 3 620 000 DH a été consacré à ce volet qui est un axe majeur du soutien communautaire de la banque.



"SHE PLAYS FOOTBALL » pour le développement du football féminin

Contribuer au développement du sport national et surtout du Football féminin au Maroc est l'objectif de notre banque dans l'accompagnement du programme « She Plays Football », en tant que sponsor des finales.

C'était un festival qui s'insère dans le contexte de la Coupe d'Afrique des Nations Féminine prévue au Maroc en juillet 2022. Le programme consiste en :

- une caravane qui sillonne plusieurs régions pour proposer des sessions de formation axées sur le Football et le Coaching pour 16 entraîneurs. Plus de 600 filles ont bénéficié en outre, d'une formation en développement personnel, leadership, hygiène féminine, égalité des genres
- un tournoi avec des phases de qualification régionales. Les équipes sélectionnées, soit 60 jeunes filles, en compagnie de 12 Coachs professionnels du Maroc et des Etats Unis, ont été accueillies et prises en charge au Club CIH BANK du 21 au 23 mai 2021 pour les matchs finaux.



L'Education et la Solidarité

Plusieurs actions ont été menées en 2021 en faveur des populations défavorisées, dans le cadre un effort de solidarité et aussi par des actions contribuant à l'éducation des jeunes.

Deux partenariats ont marqué l'année, à savoir celui avec l'Association LEAD MOROCCO pour le programme « She plays Football » et le partenariat avec TIBU Maroc. Les deux liés au sport, un secteur motivant et formateur pour les jeunes.



Hackathons TIBU MAROC

Opérant dans l'éducation sportive et l'insertion socioéconomique des jeunes par le sport, TIBU Maroc a organisé son premier Hackathon, en collaboration avec CIH BANK.

A travers cette opération, notre Banque renforce sa politique RSE en faveur de la culture et de l'éducation, tout en confortant son positionnement sur le marché bancaire, en tant que Banque des jeunes.

Organisé en deux éditions, sous le thème « Football & Social Innovation », à Casablanca puis à Agadir, respectivement en Septembre et en novembre, cet événement tournait autour de l'utilisation de la force de sport pour développer des idées de projets novatrices, capables de proposer des solutions sociales créatrices de valeurs économiques.

Les participants ont bénéficié de plusieurs ateliers ainsi que d'un accompagnement dans la conception de leurs projets sportifs. Plus de 140 participants, ont pu profiter également d'une formation sur le programme Intilaka. Riche et ambitieux, ce partenariat continuera en 2022 pour faire bénéficier plus de jeunes.



C. Financer l'atténuation et l'adaptation au **changement** **climatique**

Confronté aux conséquences du changement climatique, principalement celles liées à la rareté des ressources en eau, le Royaume du Maroc s'est engagé à déployer les efforts à même de contribuer à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation aux effets de ce dernier. C'est dans ce sens que notre Banque œuvre en faveur du financement de projets à impact environnemental tout en mettant en œuvre une gestion environnementale interne de ses propres activités.

Maitriser notre propre empreinte environnementale

Avec l'extension de nos activités et de notre réseau, l'optimisation de nos consommations d'énergie et de matière s'impose et requiert la mise en place de nouvelles actions chaque année.

Impact environnemental direct

Notre impact environnemental direct est issu de la construction, la rénovation et l'usage de nos bâtiments, siège et agences, ainsi que des déplacements de nos collaborateurs entre leur domicile et leur lieu de travail et durant l'exercice de leur métier. Nous consommons ainsi de l'énergie de différents types (électricité, carburant, liquides frigorigènes...) pour l'éclairage, les déplacements, la climatisation, le fonctionnement du matériel informatique, les ascenseurs, les groupes électrogènes... Nous produisons également des déchets de construction, papiers, toners, organiques et contenants alimentaires en plastique et métal. Du fait de la nature de notre activité, notre consommation d'eau est mineure.

Politique environnementale et mesures phares

Notre politique environnementale s'articule autour de deux grands axes : le choix de solutions et technologies à impact positif sur l'environnement et l'incitation des prestataires à travers une charte.

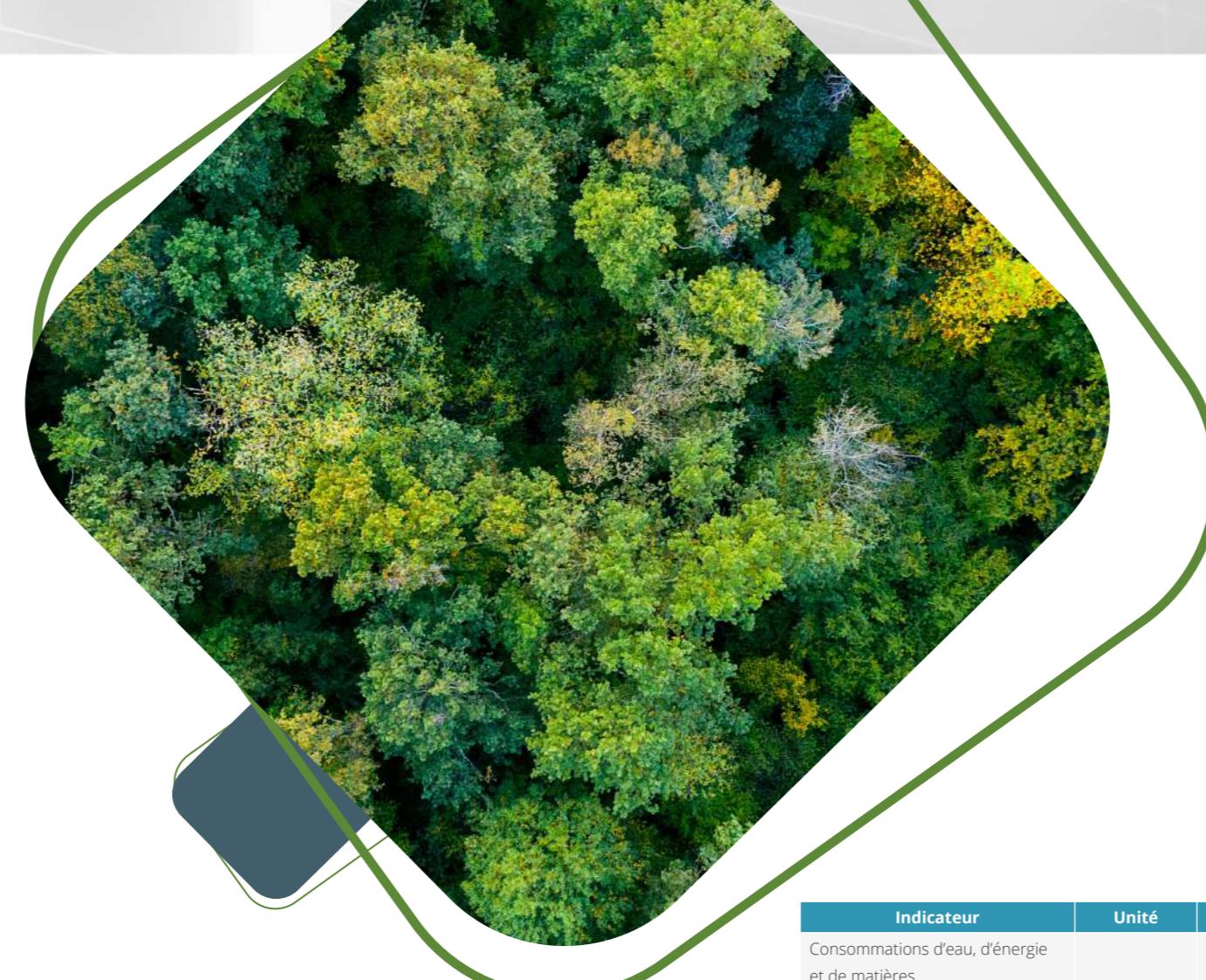
La Banque a ainsi fait depuis quelques années les choix suivants :

- Usage de matériaux et équipements durables pour la construction et la rénovation de ses bâtiments (corian, bois, verre, climatisation écoefficiente...) depuis 2017 ;
- Généralisation progressive de l'éclairage LED depuis 2017 ;
- Généralisation des imprimantes multifonctions paramétrées recto/verso par défaut et suppression des imprimantes individuelles ;
- Digitalisation des processus métiers

fortement consommateurs de papier ainsi que des comités internes et des instances sociales ;

- Digitalisation d'une partie des imprimés et des courriers adressés à la clientèle ;
- Déploiement de la politique zéro archive au niveau des agences ;
- Remplacement au fur et à mesure des serveurs informatiques par des nouveaux serveurs nécessitant moins de réfrigération ;
- Réduction du nombre de voitures du parc auto et remplacement par des voitures plus efficientes.

Ces grands projets s'accompagnent d'un suivi par agence (eau et électricité) afin de sensibiliser aux excès de consommations avec intervention pour analyse et réparation en cas de besoin (fuite d'eau par exemple).



2021 en chiffres

100 %
des imprimantes collectives

68 %
des agences équipées d'un éclairage LED

Ambition 2025

Réaliser le Bilan carbone de l'activité propre de la Banque

Performance

Indicateur	Unité	2019	2020	2021	Commentaires
Consommations d'eau, d'énergie et de matières					
Consommations d'eau du siège et extension	m3				(et par régions) Indicateur est en cours d'implémentation pour l'exercice 2022.
Consommations d'électricité du Siège et extension	KWh	2 383 209	2 095 658	1 959 583	la baisse est dûe principalement au Renouvellement des équipements de Climatisation au niveau de la salle Blanche et l'extension (4 pompes à chaleur modifiées).
Consommations d'électricité Centre de Back Up	KWh	1 085 375	651 951	379 580	Réduction de 42 % des consommations back up est dûe au renouvellement des serveurs et à la suppression d'armoires réfrigérantes (4 armoires réfrigérantes enlevées).
Déploiement LED Agence	Nb. (%)	40 %	52 %	68 %	Installation LED à fin 2021 comprend 68 % du réseau + Optimisation de puissance et nombre de lampes installées.
Consommations de refroidissement	KWh ou kj (indiquer)				NC
Consommations de chauffage (si chauffage autre qu'électrique)	KWh ou kj (indiquer)				NC
Nombre de voiture Parc Auto	Nb.		26	23	Cession de 3 anciennes voitures
Consommations de carburant	litre	33 393	21 428	25 250	La consommation est exprimée en litres et ne comprend pas les consommations du personnel (voitures de service ou personnelle). L'augmentation de 18 % est dûe principalement à la reprise d'activité post-covid.
Consommations de papier (dont part recyclée)	Kgs (consommation totale)	73 438	68 122	78 984	le poids net d'une rame est de 2,4Kg
Nombre de voiture Parc Auto	(%) recyclé	11 %	8 %	15 %	Le taux a baissé suite à : Baisse de la fréquence des Commissions de destruction (une seule en 2020 VS 5 en 2018)
Consommations de tonners (dont part recyclée)	Nb. (%)	58 unités (0 %)	14 unités (0 %)	15 unités (0 %)	Les toners au niveau du réseau sont gérés en externe ; La prestation d'impression est gérée par location
Autre ? Consommation de carton	Kgs (consommation totale)	164,14	128,44	190,23	le poids d'un carton est de 85 g

Financer des projets verts

La Banque finance plusieurs projets à bénéfice environnemental, c'est-à-dire permettant la réduction des émissions de gaz à effet de serre ou l'ajustement aux phénomènes climatiques actuels et futurs.

L'offre de financement "Green Dev" est un crédit d'investissement conçu en partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) dans le cadre de la ligne de financement GEFF (Green Economy Financing Facility), permettant aux entreprises d'investir en efficacité énergétique et énergies renouvelables.

Cette offre est une solution clé en main intégrant ce qui suit :

- Un financement sur mesure selon le besoin du client et la nature de l'investissement ;
- Une assistance technique gratuite permettant au client de bénéficier d'un audit énergétique à même de l'orienter dans le choix des postes, consommant de l'énergie, à optimiser et du matériel à acquérir ;
- Une subvention d'investissement variant de 10 % à 15 % du montant du prêt.

2021 en chiffres

25

millions d'euros dédiés aux financements verts

Ambition 2025

- Mettre en place un Système de gestion de Risques Environnement et Sociaux
- Mettre en place un mécanisme innovant de financement en faveur du climat et des communautés

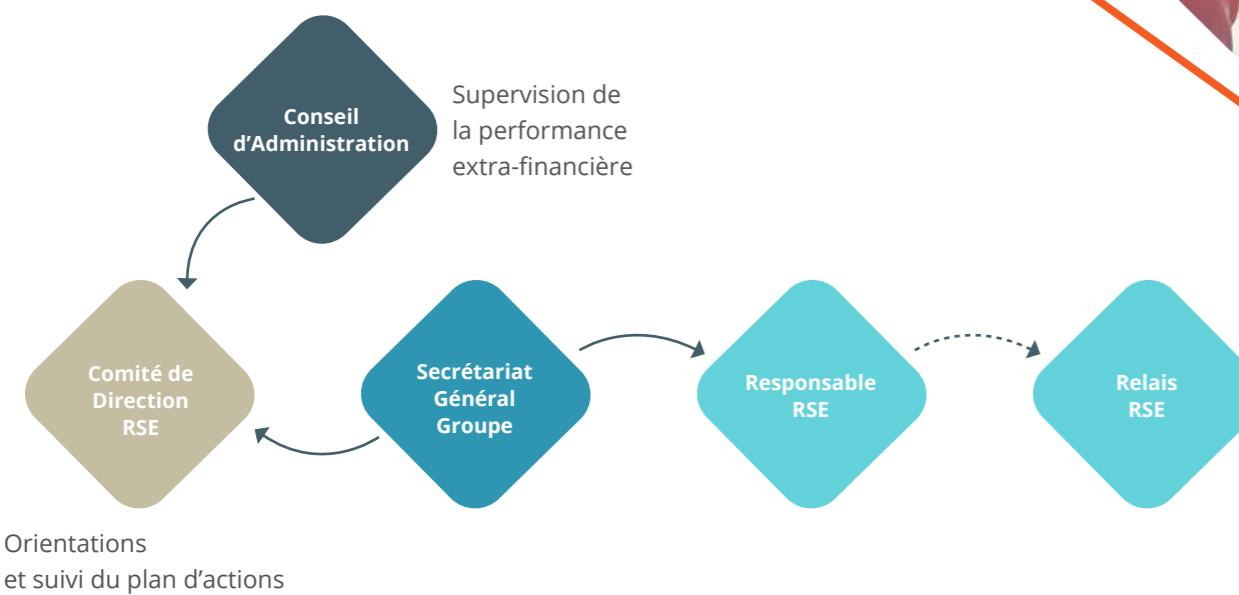


A man in a dark suit and white shirt is shown from the waist up, interacting with a futuristic digital interface. He is pointing his right index finger at a glowing blue button on a transparent screen. The screen displays a grid of various icons, including mobile phones, email, messaging, and other communication symbols. The background is a warm, blurred gradient of orange and yellow, suggesting a high-tech environment.

Avoir
des processus
internes modernes

A. Mettre en place une **gouvernance** de la RSE

La Gouvernance de la RSE au sein de CIH BANK repose sur 4 piliers : le Conseil d'Administration qui valide les orientations stratégiques, le Comité de Direction dédié à la RSE, semestriel, propose les orientations et veille à la mise en œuvre de la stratégie, la fonction RSE qui coordonne la mise en œuvre de la feuille de route, veille au reporting des performances en collaboration avec les relais RSE au sein des fonctions.



2021 en chiffres



2

Réunions du Conseil d'administration et

3

Comités de Direction avec la RSE à l'ordre du jour

1

Responsable RSE

16

relais RSE, à raison d'un relais par fonction concernée par les enjeux RSE

Ambition 2025

Objectif :

100 % des collaborateurs sensibilisés à la RSE

Actions :

- Recrutement d'une ressource dédiée à la RSE
- Points RSE réguliers en Comité d'Administration
- Intégration de critères de performance liés aux objectifs RSE dans la rémunération variable des dirigeants
- Système dématérialisé de reporting RSE (collecte des indicateurs et informations qualitatives)
- Dispositif de contrôle interne RSE à intégrer à l'audit interne ou à l'audit permanent (au sujet des risques significatifs en termes de RSE)



B. Respecter l'**éthique** des affaires et la déontologie

La conformité de ses pratiques aux lois et réglementations en vigueur a toujours été une priorité pour CIH BANK. Par ailleurs, la Banque conduit ses affaires dans le respect de l'éthique et la déontologie du métier, autant avec ses clients et collaborateurs que ses fournisseurs.

Les risques de corruption, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme inhérents au secteur bancaire sont identifiés et traités conformément aux lois et réglementations nationales et internationales.

Le Code d'Ethique et de Déontologie a été mis à jour en 2021 de façon à intégrer spécifiquement le volet relatif à la politique des cadeaux, à la lutte contre la corruption et au devoir d'alerte éthique. De même, une nouvelle politique de lutte contre la corruption ainsi qu'une politique de lutte contre la fraude ont été validées au cours de l'année 2021 par les instances de la Banque.

Aussi, nous avons renforcé notre politique de sécurité des systèmes d'information, afin d'accompagner notre transformation digitale en essor constant et de garantir la protection des données à caractère personnel de clients.



La politique d'achats responsables s'appuie sur 5 principes qui dictent les règles à observer, de l'expression du besoin à la livraison des produits et services :

- La redevabilité
- La transparence et le comportement éthique et déontologique
- Le respect des parties prenantes
- L'intégration des aspects RSE dans les pratiques d'achats
- La conformité légale et réglementaire

Pour un approvisionnement traçable et responsable

Nous suivons une procédure rigoureuse de sélection des fournisseurs, dont la conformité aux lois sociales et fiscales est vérifiée sur la base de documents administratifs.

Le processus rigoureux de sélection de nos fournisseurs, nous permet de vérifier sur base documentaire, leur conformité aux lois sociales et fiscales. Aussi, veillons-nous à la mise en concurrence des fournisseurs pour la passation des marchés pour toutes les prestations dont la Banque à besoin, celle-ci se fait sur la base d'une réponse à un cahier de prescriptions spéciales (CPS) pour prestation d'un montant supérieur à 200 000 MAD.

2021 en chiffres

Aucune sanction ou allégation liées au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme

95 %
des achats en valeur réalisés auprès de prestataire locaux

Ambition 2025

Objectif :

100 % du réseau et des fonctions Audit et Inspection Générale, Achats, etc... (fonctions à préciser selon les zones de risques) formés à la lutte contre la corruption d'ici 2025

Actions :

- Ligne d'alerte anonyme de déontologie (plateforme permettant aux collaborateurs de faire part de leurs inquiétudes éventuelles concernant tout dysfonctionnement ou infraction à la législation, aux règlements et aux politiques et procédures internes, dès lors que les canaux habituels d'expression des préoccupations sont indisponibles ou inappropriés, sans crainte de représailles)
- Dématérialisation complète du circuit de paiement des fournisseurs

C'est la réponse technique la plus aboutie par rapport à ce CPS qui est privilégiée dans la limite des estimations budgétaires.

Par ailleurs, la priorité est donnée aux entreprises marocaines ou implantées au Maroc et lorsque la prestation n'est pas disponible localement, nous n'hésitons pas à encourager le prestataire étranger à avoir une activité locale. En outre, nous privilégiions tant que possible, en veillant au respect des standards de qualité, les achats dans les régions. Le personnel de sécurité et d'entretien fait l'objet d'un recrutement local dans les différentes régions de la part des prestataires choisis.

Notre panel de fournisseurs est constitué d'entreprises de toutes tailles, avec une majorité de PME et de start ups. Nous orientons uniquement les achats nécessitant d'importants investissements vers les grandes entreprises.

Suite à l'intégration des critères RSE dans le portail digitalisé N@chtry de réponse aux appels d'offres et consultations, l'entreprise soumissionnaire doit indiquer si elle dispose d'une politique RSE. Les aspects RSE sont regardés de plus près pour les fournisseurs critiques, en particulier les prestataires d'entretien et de sécurité qui font l'objet d'une vérification continue des déclarations à la CNSS des travailleurs sur nos sites. Des critères environnementaux sont par ailleurs appliqués spécifiquement aux achats informatiques et autres équipements énergivores : efficience des serveurs informatiques et des équipements, clauses de reprise du matériel informatique... La relation avec nos fournisseurs est encadrée par une charte des prestataires qui engage tout un chacun au respect de la législation, de l'environnement et de l'éthique. L'adhésion à cette charte est un préalable au référencement de tout fournisseur

C. Améliorer les processus internes par le digital

En phase avec les nouvelles offres 100% digitales de la Banque, CIH BANK poursuit l'automatisation et la digitalisation de ses processus internes dans une agilité croissante. Consciente de cette dimension essentielle à son développement, CIH BANK a été la première banque à entamer son processus de transformation digitale dès le changement de son identité visuelle en 2014, en phase avec sa signature « La Banque de demain dès aujourd'hui ». Process par process, métier par métier, la digitalisation interne de la Banque est depuis en bonne marche.

2021 en chiffres

100 %

des nouvelles offres sont digitalisées

Dématérialisation des échanges entre agence et back office Docflow :

56 process

dématérialisés sur 60 dont 13 en 2021

Ambition 2025

Objectif :

100 % du réseau couvert par la politique zéro archive

Actions :

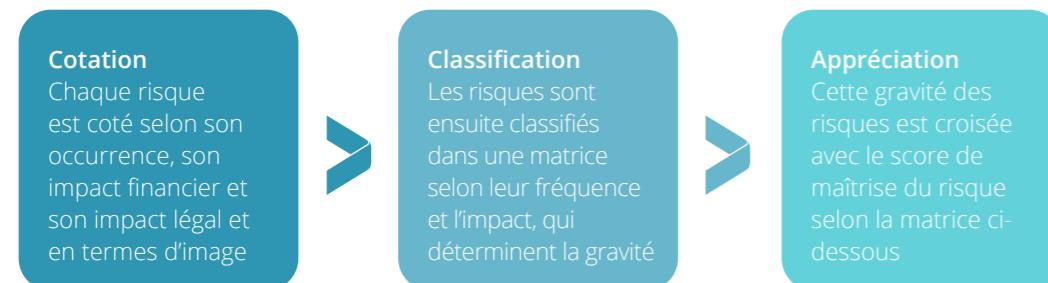
- Améliorer les applications internes et externes par le digital
- Repenser et alléger les processus internes (signature électronique, GMAO, etc.)
- Digitaliser l'instruction des crédits pour l'entreprise

D. Anticiper et gérer les risques et les crises systémiques

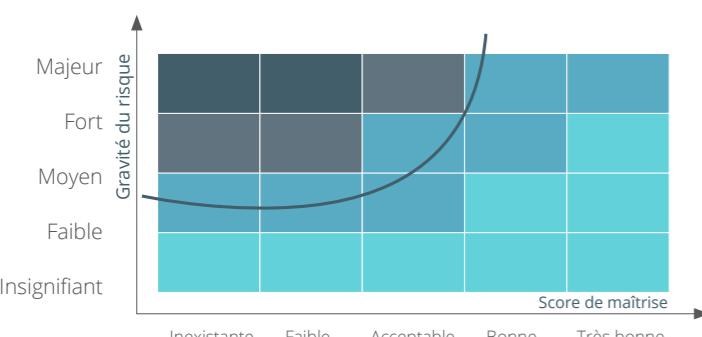
Analyser et anticiper les risques économiques, sociaux et environnementaux inhérents au système financier en vue de la pérennité de ses acteurs. C'est dans cette optique que nous mettons en œuvre tous les moyens à même de nous permettre d'identifier les signaux faibles et d'accroître notre capacité à gérer les crises éventuelles.

La Banque s'appuie, pour cela, sur deux cartographies des risques opérationnels à impact financier : l'une pour les métiers et l'autre pour les fonctions supports. Ces cartographies sont mises à jour annuellement pour prendre en compte de nouveaux risques et de nouvelles cotations. Elles sont présentées au Comité des Risques, émanant du Conseil d'Administration.

Les risques sont qualifiés selon le processus suivant :



Seuil des risques résiduels tolérables



En 2021, nous avons amorcé le processus d'intégration des risques environnementaux et sociaux dans nos activités d'octroi de prêts aux entreprises.

2021 en chiffres

135

positions (incluant 20 positions relatives aux effectifs de la DSI) identifiées comme étant critiques pour la continuité d'activité et pour lesquelles une stratégie a été mise en place pour garantir le repli.

Ambition 2025

Mise en place d'une politique de gestion des risques financiers et extra-financiers tenant compte des aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance.

E. Veiller à la protection des données clients et à la cybersécurité

Les risques de protection des données clients et de cybersécurité engendrés par la digitalisation croissante de nos produits et services et de l'ouverture des systèmes d'information bancaires font l'objet d'une gestion rapprochée et en temps réel, dans le but de préserver notre image et la qualité de la relation client. C'est ainsi que le code de déontologie et d'éthique rappelle l'importance de l'intégrité et du bon traitement des données personnelles et définit les obligations des collaborateurs.

En 2021, la Banque a procédé à une mise à jour de la politique de sécurité des systèmes d'informations s'appuyant sur une revue de la cartographie des risques de sécurité prenant en considération l'impact sur les métiers, l'image de marque, ainsi que les infrastructures sensibles. Cette politique est accompagnée d'un ensemble d'outils, dont un plan de communication à destination de tous les collaborateurs. Ce dernier est soutenu par une plateforme permettant l'automatisation, le suivi des indicateurs et le lancement de campagnes de sensibilisation situationnelles.

Capacité de détection et de réaction

Des audits de sécurité ou tests d'intrusion sont menés 3 à 4 fois par an par des « ethical hackers ».

Ces tests sont réalisés à partir de données anonymisées, ne permettant pas d'accéder aux données clients. Un comité se réunit mensuellement afin de passer en revue les incidents et vulnérabilités éventuellement détectées. A fin 2021, quelques possibilités d'intrusions majeures ont été détectées et corrigées dans la foulée.

2021 en chiffres

100 %

des traitements ont reçu un retour favorable de la CNPD.

Ambition 2025

Objectif :

Corriger 100 % des possibilités d'intrusion détectées.

Action :

Nomination d'un Data Protection Officer (spécialement assigné à la protection des données et aux politiques de conformité associées)

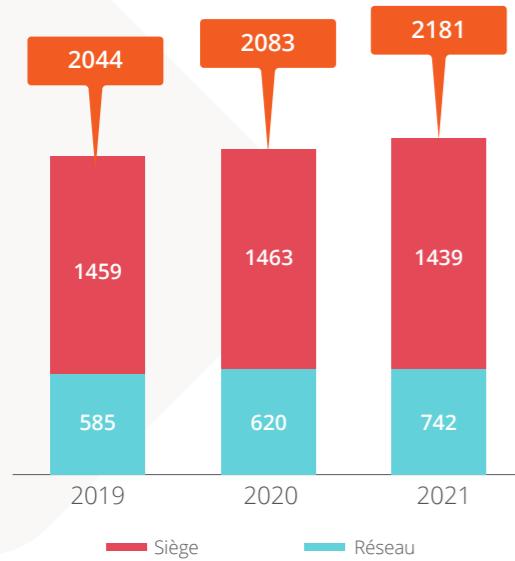


A composite image featuring a man in a dark suit and white shirt, holding a dark briefcase. He is positioned in front of a vibrant, multi-colored city skyline at night, with various skyscrapers and lights visible. The image has a slightly grainy, high-contrast look.

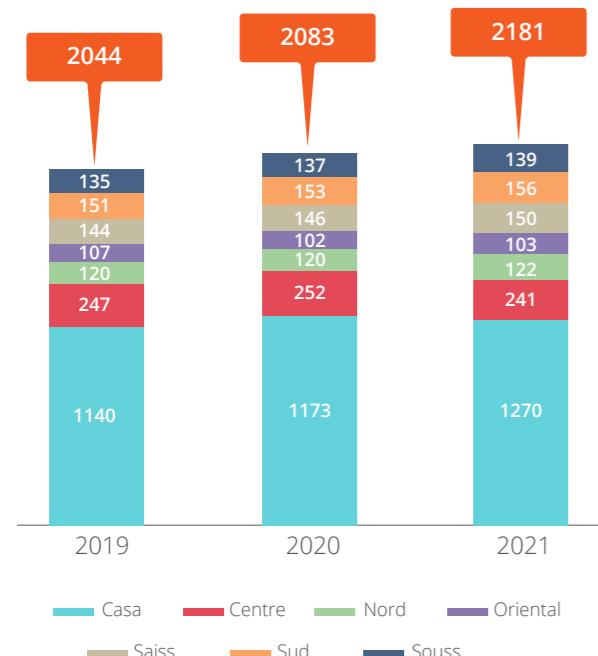
Être
un employeur
citoyen

A. Le profil humain

Les effectifs ont cru significativement en 2021 (+4,7 %) pour s'établir à 2181 collaborateurs.



Indicateur	2019				2020				2021			
	Total	Cadres responsables	Cadres	Gradés	Total	Cadres responsables	Cadres	Gradés	Total	Cadres responsables	Cadres	Gradés
Recrutements par catégorie	281	1	193	87	149	2	112	35	259	15	137	107
Démissions par catégorie	109	2	81	26	74	2	65	7	113	9	76	28
Licenciements par catégorie	1	3	4	3	0	2	1	4	1	1	3	



Casablanca concentre **58,2 %** des effectifs, chiffre en hausse du fait des nombreux recrutements au siège

La diversité de nos effectifs

Notre Code d'Éthique et de Déontologie rappelle l'importance que nous accordons au principe d'égalité des chances dès le recrutement et tout au long de la carrière, tant dans les affectations ou promotions que dans la rémunération.

“Aucune distinction ne peut se faire sur la base d'origine ethnique ou géographique, de l'âge, du genre, de la couleur, de la religion, de l'appartenance politique ou syndicale, du handicap, de la situation matérielle [...] .”

Extrait du Code d'Éthique et de Déontologie

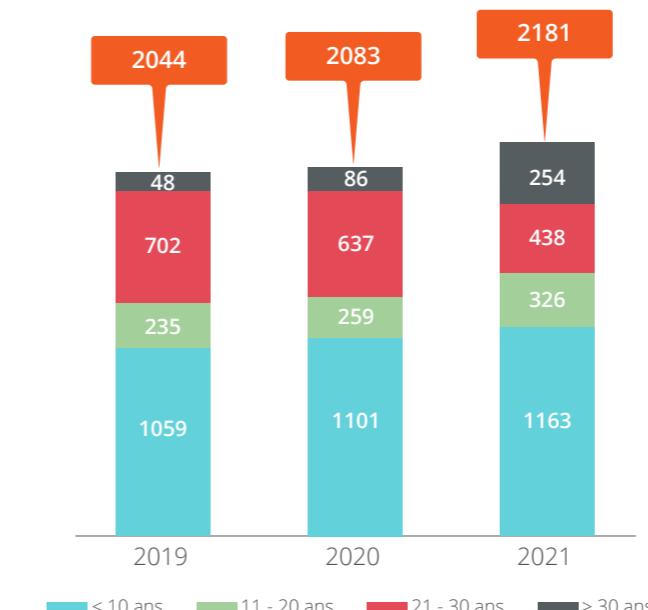
Part des femmes dans l'effectif

38,8 % 2019
39,9 % 2020
41,9 % 2021



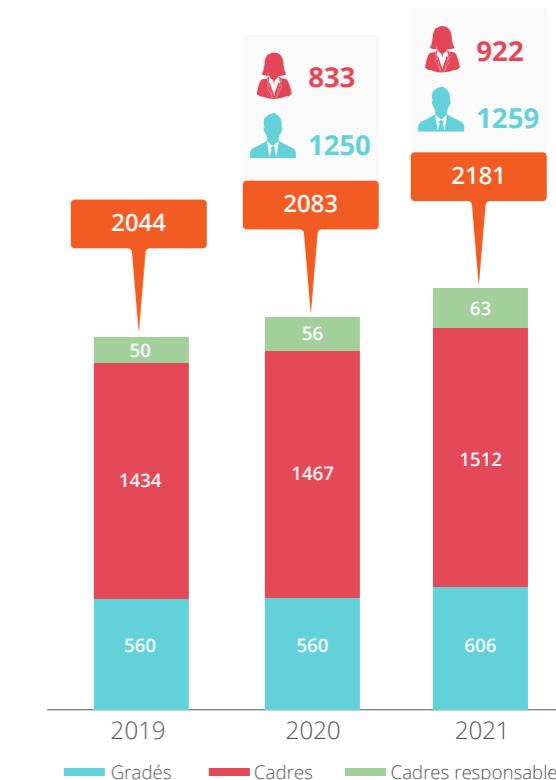
Âge

De nombreux jeunes chargés de compte et de clientèle viennent étoffer les effectifs du réseau afin d'accompagner son extension et la croissance. Les collaborateurs ayant moins de dix ans d'ancienneté comptent ainsi pour plus de la moitié de nos effectifs. La Banque va à la rencontre de ses nouvelles recrues lors des salons et forums de recrutement organisés par les écoles et universités.



Parité

La question du genre en général, et de la parité dans nos effectifs en particulier représente un chantier de progrès important de nos engagements RSE. En 2021, la part des femmes dans notre capital humain a progressé de 2 %, et nous comptons deux femmes de plus parmi nos cadres dirigeants et une femme supplémentaire au sein de notre Conseil d'Administration.



B. Assurer le bien-être et la santé des collaborateurs

Santé et sécurité

La mobilisation de tous nos employés est essentielle au déploiement de notre business model et à l'accompagnement de notre croissance. Ils sont nos meilleurs ambassadeurs auprès de nos clients et de nos parties prenantes. Leur équilibre et leur bonne santé sont une condition de notre performance.



Entité 'Action sociale'

- Mettre en place des actions visant à favoriser l'épanouissement des collaborateurs
- Veiller au respect des exigences réglementaires en matière de conditions de travail (médecine de travail, hygiène et sécurité,...)



Comité Hygiène & Sécurité

- Comité réglementaire instauré par le Code du Travail
- Traite de toutes les questions en rapport avec la sécurité, l'hygiène ou la médecine de travail.
- Lieu d'échange et de concertation, il passe en revue les actions réalisées et
- Traite et analyse les accidents du travail
- Statue sur les améliorations à apporter en matière de conditions de travail



Service médico-social

- Assister les collaborateurs en cas d'urgence et assurer les visites médicales réglementaires
- Le service se compose du médecin du travail, en charge des examens médicaux d'aptitude et des visites médicales annuelles, d'une assistante sociale chargée d'assister le personnel dans les hospitalisations et d'une infirmière en charge des soins



1.247 MAD montant moyen par salarié investi en médecine préventive en **2021**

Pour veiller à la santé de ses collaborateurs, CIH BANK leur fait bénéficier d'une couverture maladie complète, de régimes de retraite simples et complémentaires ainsi que de prestations d'assurance et de prévoyance offrant des indemnités en cas de maladie, maternité, décès, invalidité, accident du travail et responsabilité civile. Des actions de médecine préventive sont également menées chaque année, telles que la vaccination contre la grippe saisonnière et le dépistage des affections pulmonaires. Des actions de prévention spécifiques au COVID-19 ont fait passer le montant moyen par salarié investi en médecine préventive de 1037 MAD en 2020 à 1.247 MAD en 2021.



Bien-être

Au-delà de sa responsabilité de garantir la santé et sécurité pour ses salariés, CIH BANK s'applique à proposer à ses collaborateurs et collaboratrices un cadre de travail qui contribue à leur bien-être, leur équilibre et leur épanouissement.



Mise en place d'une crèche d'entreprise

Créée dans un esprit d'amélioration des prestations sociales de la Banque, principalement pour une meilleure conciliation vie professionnelle et vie personnelle, la crèche CIH BANK répond aux meilleurs standards pédagogiques. Elle est dédiée aux enfants des collaborateurs et connaîtra sa première rentrée en septembre 2022. Représentant un réel avantage pour les collaborateurs, jeunes parents, la nouvelle crèche représente une solution de garde fiable, de grande qualité et à coût abordable du fait des subventions de la Banque.



Mode de travail hybride : mise en place d'un système de télétravail

CIH BANK a recours au télétravail de manière généralisée afin d'établir une protection face à la pandémie de COVID 19. Cette bascule vers le télétravail, réalisée dans un contexte singulier, a changé les pratiques professionnelles, et les habitudes de chacun. Avec désormais presque deux années de recul et suite à une phase d'étude de plusieurs mois, nous avons décidé d'organiser le passage à un mode hybride de travail, combinant les modes présentiel et à distance. La Banque a engagé une démarche globale de transformation. Elle étend et pérennise le mode d'organisation hybride, grâce à la mise en place générale et progressive du télétravail. La Banque s'appuie par ailleurs sur l'effort de digitalisation entrepris depuis plusieurs années pour concilier le bien-être de chacun avec l'impératif d'efficacité opérationnelle qui s'impose à tous.

2021 en chiffres

20 %

taux de progression du montant investit par salarié par an en médecine préventive

714

prêts au personnel débloqués en 2021.



Dialogue social

L'année 2021 a été marquée par l'organisation des élections des délégués du Personnel à l'échelle de tout l'établissement qui a permis l'élection de 39 délégués titulaires et 39 suppléants. Cette année a connu également le renouvellement des membres du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène et de Sécurité.

Un dialogue permanent et constructif est maintenu tout au long de l'année avec le partenaire social tant à travers des réunions mensuelles que dans le cadre des instances représentatives du Personnel, notamment le CE et le CHS.

Ces rencontres sont des occasions de partage et d'échange sur les projets structurants de la Banque et les différents sujets préoccupant les collaborateurs visant l'amélioration des conditions de travail et le bien-être de ces derniers. Ainsi, ce dialogue empreint de confiance et maturité a permis la consolidation d'une paix sociale durable au sein de l'établissement.

Comme fruit de ce partenariat, l'année écoulée a été marquée aussi par une baisse de taux de 0,50 % pour les crédits accordés au Personnel, notamment les prêts relatifs au logement principal, logement secondaire, Consommation, Consolidation, In-fine, Aménagement et voiture.

Pour les litiges sociaux, un seul dossier a été enregistré au titre de l'année 2021 concernant un ex-employé de la banque.

Sur un autre registre et dans un souci de préservation de la santé de nos collaborateurs dans le contexte sanitaire particulier lié à la pandémie COVID-19 et ses variants, l'année 2021 a connu la mise en place d'un dispositif complet de gestion de télétravail en étroite collaboration avec le partenaire social.

Ambition 2025

Objectifs :

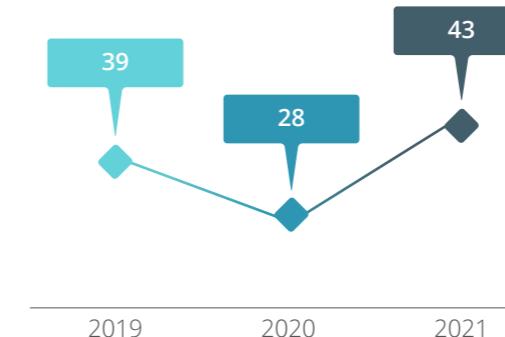
90 % de taux de satisfaction relatif à l'équilibre vie privée/vie professionnelle

Actions :

- Adoption du télétravail comme mode d'organisation alternatif
- Ouverture de la crèche d'entreprise
- Lancement d'un baromètre interne de mesure de la satisfaction des collaborateurs

Performances

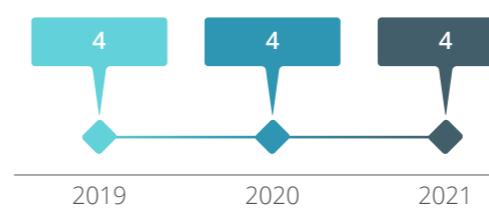
Évolution du nombre d'accidents du travail



Part du résultat net de la Banque consacré aux œuvres sociales (hors santé, prévoyance et retraite)



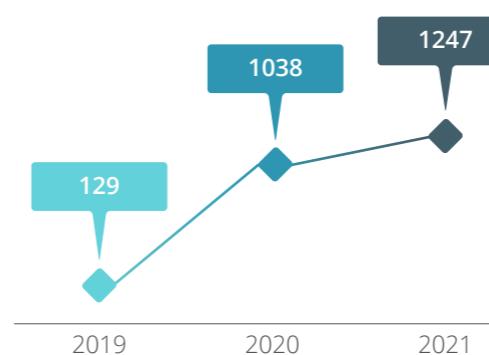
Effectif dédié à la médecine du travail (médecins, infirmières...)



Nombre de logements de vacances réservés en 2021

Nombre de centres	Nombre de bénéficiaires	Nombre de Nuités
22	1887	8724

Montant moyen par salarié investi en médecine préventive en MAD



Dialogue social	2019	2020	2021
Litiges collectifs	0	0	0
Litiges individuels	4	2	1
Le pourcentage d'employés couverts par des accords de négociation collective		100%	100%

C. Développer les collaborateurs et leurs carrières

Le positionnement innovant de la Banque, nécessite l'accompagnement de l'accélération technologique, des changements réglementaires et des mutations socio-économiques par les capacités à même de garantir la performance et la croissance attendues. La gestion de carrière accompagnée d'un parcours de formation personnalisé, demeure la meilleure réponse à nos enjeux de consolidation et d'extension du réseau, de digitalisation de nos offres et de nos processus.

Détection des talents

Nous avons continué à détecter les talents qui accompagneront notre croissance grâce à un processus de recrutement ciblé et transparent. Les postes à créer sont ainsi validés lors des approbations budgétaires, puis les besoins exprimés par les différentes entités sont agrégés. L'entité recrutement, au sein de la Direction du Capital Humain, a la charge de rechercher et de sélectionner des candidats à ces postes, parfois avec le concours de cabinets spécialisés. Des entretiens sont conduits à son niveau puis par le pôle métier au sein duquel le manager valide la candidature. L'ensemble des recrutements sont entérinés par le Comité Administratif. Les salaires sont proposés sur la base de la nouvelle grille de salaires d'embauche.

Évolution des recrutements par catégorie



Gestion de carrière et mobilité interne

En 2021, 87,5 % des employés ont bénéficié d'une revue de performance et d'évolution annuelle. Ce moment constitue un espace d'échange et de projection en faisant le bilan des réalisations et de la performance du collaborateur par rapport aux objectifs fixés un an plus tôt. Il permet aussi d'aborder les perspectives d'évolution (promotion ou mobilité) et les besoins de formation du salarié.

Chaque année, est présenté au Comité Administratif un bilan des enseignements globaux issus de ces entretiens afin d'orienter la politique en matière de gestion de carrières. Ce bilan annuel est un moment privilégié pour détecter les possibilités de mobilité interne et de promotion. Ainsi, en 2021, 156 collaborateurs ont été promus et 212 ont bénéficié d'une mobilité interne, significativement en hausse versus 2019 et 2020. La mobilité interne est particulièrement encouragée au niveau du réseau : elle permet d'acquérir une connaissance complète du métier, préalable à une promotion. Des conditions avantageuses sont octroyées, et les frais de mobilité géographique sont pris en charge afin d'accompagner l'extension de notre réseau dans toutes les régions.

Formation et développement des compétences

En 2021, 62 % de notre effectif a bénéficié d'au moins une formation, une hausse de 9 points par rapport à 2020. C'est le fruit d'un renforcement des activités de formation par CIH BANK, qui souhaite accompagner la dynamique de changement de la Banque. En 2021, le nombre de jours/hommes moyen de formation par collaborateur est de 6, en hausse de 3 points par rapport à 2020.

Lancement du projet de classification des emplois

Le projet de classification des emplois a pour objectif de revaloriser le système de classification actuel et en faire le socle de cohérence des activités RH, d'évaluer à sa juste valeur la contribution de chaque emploi dans le fonctionnement de la Banque et dans l'atteinte de ses résultats opérationnels et financiers. Par ailleurs, la nouvelle classification permettra de garantir une gestion des ressources humaines équitable (ajustée aux responsabilités et compétences de chaque emploi), de moderniser l'ensemble des pratiques de gestion du capital humain tout en tenant compte de l'évolution des métiers et de la mise en avant des nouvelles compétences par la construction de trajectoire de carrière par profil.

2021 en chiffres

156

collaborateurs ont reçu une promotion, 18 de plus qu'en 2020

Ambition 2025

Objectifs :

100 % de collaborateurs bénéficiant d'au moins une formation par an

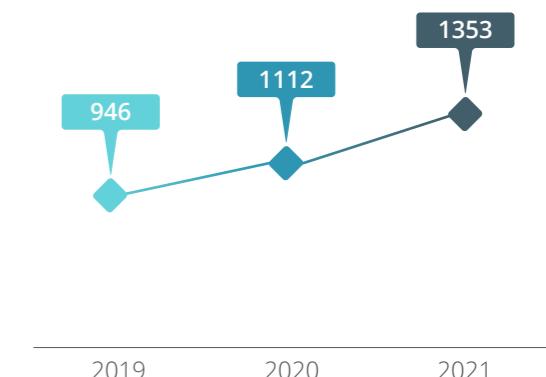
95 % des collaborateurs bénéficiant d'une revue de performance et d'évaluation annuelle

Actions :

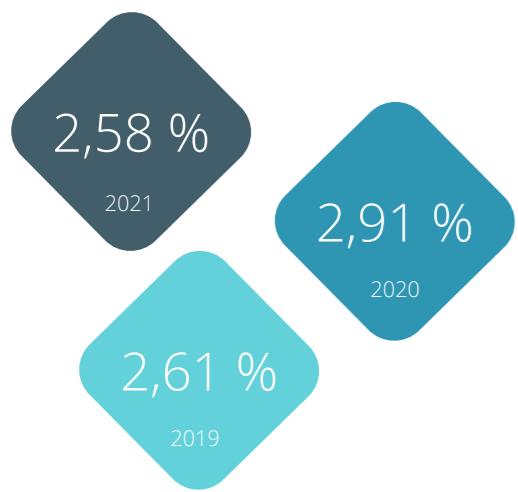
- Mise en place d'un nouveau programme d'onboarding des nouvelles recrues
- Création d'une bourse de mobilité interne
- Mise à jour du référentiel des emplois et compétences

Performances

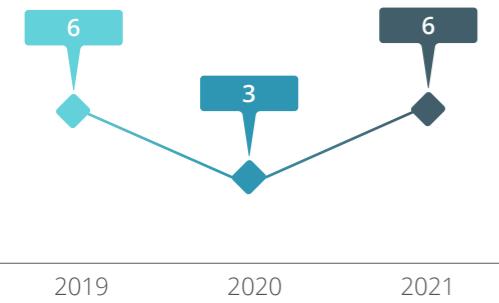
nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation



Part du budget de formation par rapport à la masse salariale



Nombre de jour/homme moyen de formation par collaborateur



Taux global de satisfaction des formations

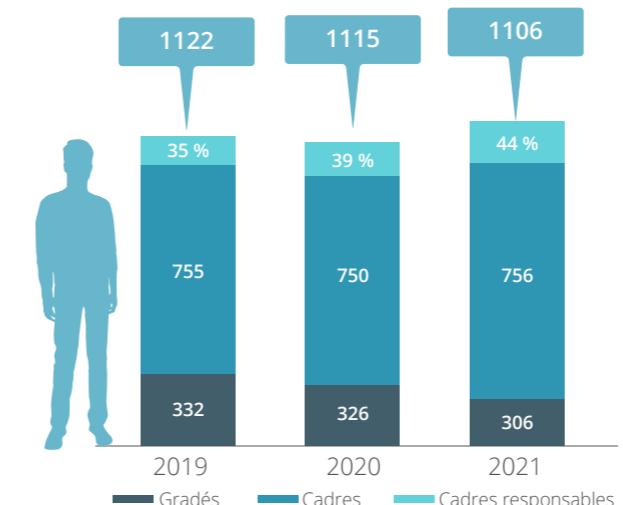
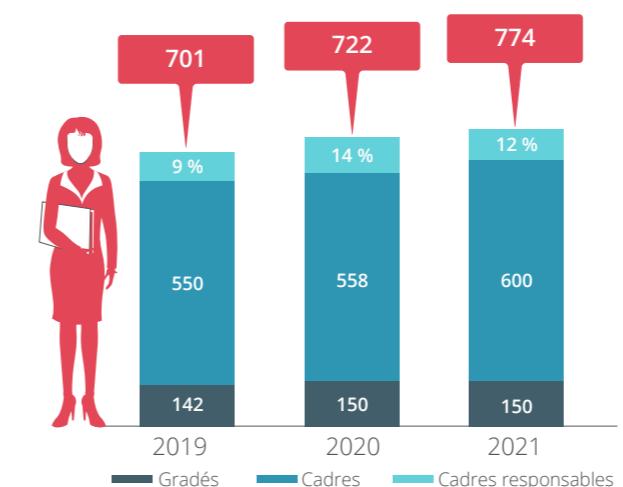


Gestion de carrière

Part des employés ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière au cours de la période de reporting par genre et catégorie



Nombre de promotions



Nombre de mobilités



D. Garantir une rémunération équitable corrélée à la performance réelle

Un système de rémunération équitable, adossé à la performance, est essentiel pour garantir l'équité, soutenir la motivation des équipes et fidéliser les talents. Ceci se traduit à la fois dans la rémunération individuelle et dans l'intéressement de tous aux résultats de la Banque, favorisant la création de valeur collective.

Notre système de rémunération s'appuie sur deux composantes complémentaires :

La rémunération fixe

Elle est issue d'une grille d'embauche et de tranches de salaires, servant de référence aux managers lors des augmentations annuelles. Ces tranches de salaires ont été définies sur la base d'une analyse fine des salaires par fonction et profil.

La rémunération variable

Elle est fonction de la performance individuelle dans un but de méritocratie. Elle s'appuie sur le taux de réalisation des objectifs pour le réseau et sur des indicateurs majoritairement qualitatifs pour le siège. Elle est aussi un levier de réduction des écarts salariaux injustifiés.

Intéressement & participation

Les collaborateurs bénéficient, en outre, d'un système d'intéressement et de participation



2021
en chiffres

7,34 %

part des primes dans la masse salariale

Ambition 2025

Objectif :

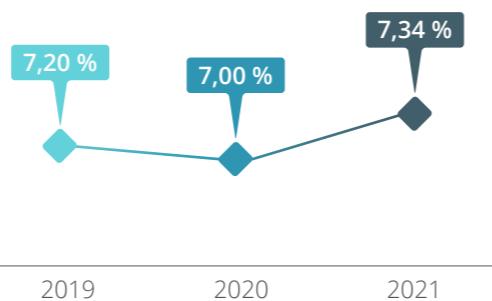
95 % des collaborateurs bénéficiant d'une revue de performance et d'évaluation annuelle

Action :

Mise à jour du référentiel des emplois et compétences (rémunération cible, minimale, médiane, variable)

Performances

Part des primes dans la masse salariale



À PROPOS



À propos de ce rapport



Référentiel de reporting

Le présent rapport se réfère à la norme internationale de reporting Global Reporting Initiative (GRI) et à la circulaire n° 03/19 du 20 février 2019 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux, à laquelle CIH BANK est soumise en tant que société cotée à la Bourse de Casablanca. Dans un souci de transparence et d'adoption des meilleures pratiques, les informations publiées sont en conformité essentielle avec GRI, dans la limite de leur disponibilité. En outre, la contribution de la Banque aux objectifs de développement durable de l'ONU, a été mesurée grâce au questionnaire SDG Action Manager développé par B Lab et UN Global Compact.



Méthodologie de reporting

Ce rapport a été préparé par la fonction RSE, sur la base des engagements stratégiques RSE pris en 2020 à horizon 2025, et de la contribution des relais RSE. L'approche managériale identifiée et les indicateurs pilotés ont été mis à jour par chaque fonction concernée dans la limite de leur disponibilité.



Périmètre de reporting et de consolidation des données

Le périmètre de reporting couvre CIH BANK. Les données qualitatives concernent majoritairement l'année 2021 et la plupart des données quantitatives sont communiquées pour la période 2019-2021. Chaque fonction a calculé et transmis ses indicateurs quantitatifs qui ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par l'équipe projet. Le contenu de ce rapport a été validé par les membres du Comité de Direction.

Contacts

Mme Hind CHIGUER

Responsable RSE CIH BANK
Hind.chiguer@cihbank.ma

Mentions réglementaires

Crédit Immobilier et Hôtelier

Société anonyme au Capital Social de 2.832.473.500 DH. Agrément N° 2348-94 du 14 Rabii 1er 1415 / 23 Août 1994. Siège Social : 187, Avenue Hassan II - 20019 - Casablanca Maroc.
R.C. : Casablanca N° 203 - C.N.S.S N° 1027805 - ID Fiscal N° 01084033 - Patente N° 34200588.
Tél. : (+212) 522 479 000 / (+212) 522 479 111 - Fax : (+212) 522 479 163.
Centre de relation clients : 47 47

Liste des communiqués de presse publiés au titre de l'exercice 2021

Communiqué des Indicateurs trimestriels au 30 Juin 2021

**Acquisition par la Banque Centrale Populaire de la participation de
CIH BANK dans Maroc Leasing et Maghreb Titularisation**

Communiqué Post Assemblée Générale Ordinaire du 16 Juin 2021

Avis de convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire

Résultats financiers au 31 Décembre 2020



La banque de demain dès aujourd'hui



La banque de demain dès aujourd'hui



La banque de demain dès aujourd'hui

187, Avenue Hassan II - 20019 - Casablanca

Tél : (+212) 0522 47 90 00

(+212) 0522 47 91 11

Fax : (+212) 0522 47 90 63

www.cihbank.ma