

Les documents de
L'ECONOMISTE



Crédit à la consommation

Moteur de croissance



Crédit à la consommation

Un moteur pour l'économie depuis près d'un siècle

■ Plus de 200 milliards de DH au service de la consommation des ménages

■ A lui seul, le crédit à la consommation en a mobilisé 66 milliards de DH

VÉRITABLE pilier de l'économie marocaine, le secteur du crédit à la consommation a, durant ces dernières années marquées par une «permacrise», œuvré à la stimulation de la consommation intérieure contribuant ainsi, à son niveau, à la croissance économique.

En 2022, les sociétés de financement membres de l'APSF ont, en effet, mobilisé plus de 200 milliards de dirhams (202,1 milliards) au service de la consommation des ménages, de l'investissement et du cycle d'exploitation des entreprises et des professionnels, une enveloppe en hausse de 9,2 milliards ou 4,7% par rapport à fin 2021. Les concours à l'économie des sociétés de financement ont dépassé en 2022 les 200 milliards de dirhams, représentant respectivement 15% du PIB et 16% des concours de l'ensemble des établissements de crédit, révèlent les statistiques de l'Association professionnelle des sociétés de financement (APSF). A lui seul, le crédit à la consommation a mobilisé 66 milliards de dirhams du total, en hausse de 4,6 milliards ou 7,5%.



Prêts personnels et leur répartition selon le mode de remboursement (En millions de DH)

	2018	2019	2020	2021	2022	Variation 22/21	
						Montant	%
DDP	2.700	3.034	2.459	4.968	3.069	-27	-0,9
CMR	4	958	765	991	893	-98	-9,9
Conventions privées	641	595	396	521	499	-22	-4,2
OP Bancaire	2.106	2.135	1.803	2.740	2.628	-112	-4,1
TOTAL Prêts personnels	5.451	6.722	5.423	7.348	7.089	2.559	-3,5

Les prêts personnels, représentant 41% des prêts, se sont renforcés de 6,1% à 27 milliards de dirhams. Ceux octroyés pour achat de véhi-

cules, avec une part de 58%, ont augmenté de 8,8% après 11,1% en 2021.

Dispositifs significatifs visant à faciliter l'accès

C'est dire l'importance du secteur du crédit à la consommation dans un contexte perturbé suite aux répercussions de la crise sanitaire et les multiples crises géopolitiques qui ont

(Voir suite en page III)

Petit lexique

LE crédit à la consommation permet le financement d'achats de biens de consommation ou de biens d'équipement à crédit. Il prend la forme de prêts affectés, de prêts non affectés, de crédits renouvelables ou de location avec option d'achat.

■ **Prêt affecté:** le prêt affecté est un crédit dont l'octroi est subordonné à l'acquisition d'un bien ou service.

■ **Prêt non affecté:** le prêt non affecté ou crédit direct, appelé également prêt personnel, est proposé directement par la société de crédit ou son correspondant agréé. Les sommes prêtées sont utilisées librement par l'emprunteur.



■ **Crédit renouvelable:** le crédit renouvelable, appelé aussi crédit revolving, offre une réserve d'argent permanente au client qui l'utilise en partie ou en totalité, les intérêts n'étant dus que sur le montant effectivement utilisé. Le client dispose alors d'une carte qui lui est confiée par la société, destinée à régler des achats auprès de commerçants affiliés.

■ **Location avec option d'achat (LOA):** la LOA est parfois aussi appelée location avec promesse de vente ou bail avec option d'achat. C'est une formule destinée à l'acquisition de biens d'équipements tels que les véhicules ou les ordinateurs, qui permet au client de jouir du bien sans en être propriétaire, avec possibilité de l'acquérir en fin de contrat. Locataire du bien, l'utilisateur doit s'acquitter néanmoins des charges, comme s'il en était propriétaire. □

Source: APSF



À VOS

RÊVES

PRÊTS, PARTEZ !



*Étude Approche Client - Inspire Research réalisée du 28 Août au 18 Novembre 2023 - plus d'informations sur www.esdda.ma

Wafasalaf Société Anonyme à Directeur et à Conseil de Surveillance, au capital de 113.179.500 DH Agrément n°1211-96 du 1er Satar 1417 (18 Juin 1986) tel que modifié et complété
Siège Social : 72, angle rue Ram Allah et bd Abdelmoumen, Casablanca - RC 48.409 - I.F. 01084019 - Patente 37900182 - ICE : 001527456000081

Wafasalaf est toujours à vos côtés et vous accompagne dans la réalisation de tous vos projets de vie.

Envie de se faire plaisir, de donner vie à une petite envie ou tout simplement de vous aider à aller de l'avant ? Wafasalaf vous offre toujours la solution adaptée à votre besoin et met à votre disposition de la liquidité immédiate pour concrétiser vos envies sans attendre.

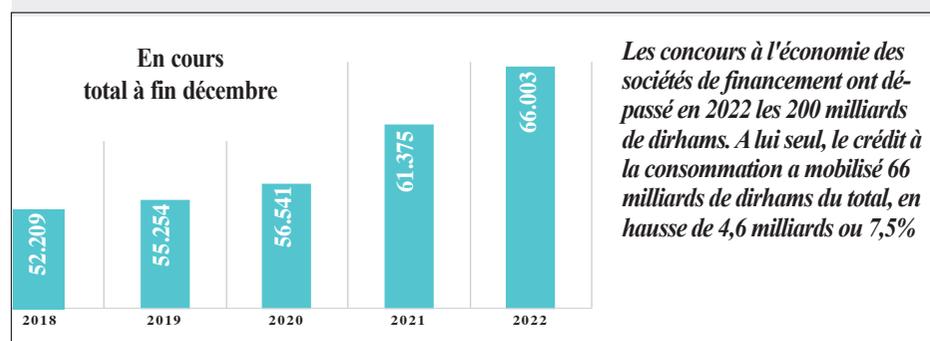
www.wafasalaf.ma | [wafasalaf](https://www.facebook.com/wafasalaf) [f](https://www.youtube.com/wafasalaf) [@](https://www.instagram.com/wafasalaf) [in](https://www.linkedin.com/company/wafasalaf) [t](https://www.tiktok.com/wafasalaf) | Infoline: 05 22 54 51 51

وفاسلاف
Wafasalaf
ديمامعك



Crédit à la consommation

Un moteur pour l'économie depuis près d'un siècle

Evolution des actifs financiers
(encours à fin 2022) (En millions de DH)

(Suite de la page II)

profondément impacté l'économie marocaine, mettant à rude épreuve les finances des ménages. La perte d'emploi, les réductions de salaire et les difficultés financières croissantes ont été le lot de nombreux citoyens. Dans ce contexte, l'accès au crédit s'est avéré crucial, notamment face à la montée de l'inflation et à la dégradation du pouvoir d'achat. Pour répondre à ces défis, les établissements financiers ont poursuivi leur mobilisation en déployant des dispositifs significatifs visant à faciliter l'accès au crédit à la consommation. Des programmes de refinancement et des offres de crédit adaptées ont été mis en place pour soutenir les ménages, en particulier ceux durement touchés par la crise économique. Ces initiatives ont pour objectif d'atténuer les effets néfastes de la conjoncture actuelle sur

les consommateurs, en leur offrant des solutions financières sur mesure.

Les sociétés de crédit à la consommation—qui sont principalement détenues par de grandes banques nationales ou internationales—bénéficient de ce soutien dans leur position en capital et leur accès au financement. Selon une récente étude de l'agence de notation Fitch Ratings, quatre sociétés, toutes détenues par des banques, accaparent 80% du marché.

PNB en hausse en 2022

Par catégorie, les sociétés de crédit à la consommation ont dégagé un PNB de 3,9 milliards de dirhams, en hausse de 3,8%, après une hausse de 9,8% l'année précédente. Cette évolution est induite par l'accroissement du résultat des opérations de LOA de 32,1% à 665 millions de dirhams. La



marge d'intérêt et la marge sur commissions ont, quant à elles, marqué un recul de 0,4% et 4,5% à 2,2 milliards et 795 millions de dirhams. Les charges générales d'exploitation de ces sociétés ont progressé de 8,4% à 1,7 milliard de dirhams, soit un coefficient moyen d'exploitation de 43,7%. Le coût du risque s'est, de nouveau, amélioré de 21% à 863 millions de dirhams, après 39,2% l'année précédente. Il a représenté ainsi 1,3% des crédits contre 1,7% l'année passée.

De ce fait, le résultat courant a progressé de 18,5% à 1,3 milliard de dirhams. De même, le résultat net s'est apprécié de 18,5% à 855 millions de

Cartographie du secteur

L'APSF compte 26 sociétés membres réparties par métier:

- Crédit à la consommation SCC: 12
 - 5 filiales de banques
 - 1 filiale de compagnie d'assurances
 - 1 captive automobile
 - 5 indépendantes
- Crédit-bail SCB: 8 toutes filiales de banques
- Affacturage: 3 (toutes filiales de banques)
- Immobilier: 2 (toutes filiales de banques)
- Garantie Finea: 1 (filiale de la CDG)
- Financement des Associations de microcrédit jaida: 1 (filiale de la CDG)
- Financement des Fellah Tamwil El Fellah: 1 (filiale du Crédit Agricole)

dirhams, soit un rendement moyen des actifs (ROA) de 1,3% et un rendement moyen des fonds propres (ROE) de 12,9%. □

F.T.

Chantiers importants

L'ASSOCIATION professionnelle des sociétés de financement (APSF) travaille sur des chantiers importants pour développer le secteur, notamment ceux relatifs à la dématérialisation des procédures d'immatriculation des véhicules automobiles financés à crédit et d'authentification des mainlevées suivent leur cours en partenariat avec la NARSA (Agence nationale de la sécurité routière) et l'ADD (Agence de développement du digital). Pour ce qui est des relations avec Bank Al-Maghrib, la concertation a porté en particulier sur la protection du consommateur, à travers l'édiction de règles éthiques en matière d'intermédiation en crédit à la consommation. La banque centrale a conféré à l'APSF le soin de tenir

un registre des seuls intermédiaires recrutés pour le respect des standards de la profession et veillant avant tout à l'intérêt de la clientèle.

En ce qui concerne la Trésorerie générale du Royaume et la CMR (Caisse marocaine des retraites), la coopération a continué à porter sur l'amélioration des services rendus aux fonctionnaires et agents de l'Etat en activité et à la retraite. Il en sera de même avec le RCAR (Régime collectif d'allocation de retraite). Pour rappel, l'APSF a été instituée par la loi du 6 juillet 1993 régissant l'activité et le contrôle des établissements de crédit et a été confirmée par la loi du 24 décembre 2014 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés. L'Association regroupe toutes

les sociétés de financement, qui sont considérées, au sens des lois précitées, comme des établissements de crédit au même titre que les banques. Les sociétés de financement exercent selon un agrément délivré par Bank Al-Maghrib plusieurs métiers, allant du crédit-bail au crédit à la consommation, en passant par l'affacturage, le cautionnement et la mobilisation de créances, le financement des associations de microcrédit, le financement du développement agricole solidaire ou le crédit immobilier.

En vertu de la loi, l'APSF étudie les questions intéressant l'exercice de la profession, notamment l'amélioration des techniques de crédit, l'introduction de nouvelles technologies, la création de services communs. □

Croissance
ralentie en 2023

LA croissance enregistrée en 2022 a été quelque peu ralentie durant l'année précédente. Ainsi et selon les premières données disponibles concernant l'année 2023, les crédits à la consommation n'ont progressé que de 0,4% à fin décembre dernier, contre une hausse de 3,9% un an plus tôt, selon BAM. Un ralentissement qui est justifié par l'impact de la hausse des taux. Durant le deuxième trimestre de 2023, le coût des crédits à la consommation est monté à 6,95% contre 6,40% au dernier trimestre 2022 et 6,50% au premier trimestre de cet exercice. Par ailleurs, les créances en souffrance ont progressé de 4,9% à plus de 93,16 milliards de dirhams en 2023. □

Crédits bancaires: Les encours en hausse

• La dette des ménages a atteint 398,8 milliards de DH à fin 2022

• La part des crédits à la consommation s'est maintenue à 35%

À fin 2022, la dette bancaire des ménages a totalisé 398,8 milliards de DH. Elle a représenté près de 35% des concours des établissements de crédit. Son niveau par rapport au PIB s'est, pour sa part, stabilisé à 30%. Les banques détiennent près de 83% de cette dette, contre 17% pour les sociétés de financement. Sur ce total, la part des crédits à la consommation s'est maintenue à 35% et celle du financement à l'habitat à 65%. L'encours brut des financements à la consommation s'est établi à 141,4 milliards de DH,



- 398,8 milliards de DH est le montant de la dette des ménages à fin 2022
- 35% est la part des crédits à la consommation
- 141,4 milliards de DH est l'encours brut des financements à la consommation
- 80% des dossiers ont une maturité supérieure à 5 ans
- 42% des dossiers sont initiés par des personnes de plus de 50 ans
- 46% des dossiers de financement concernent des salariés

en hausse de 3,7%. Cette tendance reflète une hausse de 6,8% des financements accordés par les sociétés de crédit à la consommation et un ralentissement à 1,1% de ceux octroyés par les banques. L'encours de financement octroyé par les banques et fenêtres participatives, sous forme

de Mourabaha, destinés à l'acquisition de véhicules, a augmenté de 4,1% à 1,2 milliard de DH. Par maturité, les financements à la consommation de maturité supérieure à 5 ans ont vu leur part augmenter de 2 points à 80%, marquant une tendance à l'allongement des durées de

financement. Le montant moyen des financements à la consommation se chiffre à 61.000 DH, en hausse de 8.000 DH d'une année à l'autre. Par âge, les bénéficiaires de plus de 50 ans représentent 42% des dossiers, en hausse de 2 points par rapport à l'année précédente. Pour ce qui est du revenu, les personnes disposant d'un revenu inférieur à 4.000 DH représentent près de 32% des dossiers, contre 23% pour celles à revenu compris entre 4.000 et 6.000 DH, et 45% pour celles ayant un revenu supérieur à 6.000 DH. Près de la moitié des dossiers de financement à la consommation ont concerné les salariés (46%), en baisse de 2 points par rapport à 2021. Le reste est partagé entre les retraités (9%), les artisans et commerçants (6%) et les professions libérales (5%). Sur le total des dossiers, la moitié est concentrée entre Casablanca (30%) et Rabat (20%). □

M.A.M.

OFFRE FONCTIONNAIRES

FINANCEMENT IMMÉDIAT!
Payez après 2 mois

60 000 Dhs

999 Dhs / Mois

SOFAC
Crédit & Leasing

www.sofac.ma

Offres soumises à conditions. Sous réserve d'acceptation de votre dossier de crédit par Sofac. Offres valables jusqu'au 15/04/2024. Pour 60 000 DHS sur 86 Mois. Mensualité TTC : 999 dhs. Frais de dossier TTC : 300 dhs. TEG TTC : 7,887%. Frais d'assurance mensuelles TTC : moins de 60 ans 0,08%, moins de 75 ans 0,11%, moins de 78 ans 0,3%. (2 Mois de différé). Sofac Société de Financement d'achat à crédit / S.A au capital de 210.450.000 de DH / 57, Bd. Abdelmoumen / Casablanca 20 000 / Maroc / Tél.: (+212) 5 22 42 96 96. CCP: Rabat 580.33 / RC 29.095 / CNSS : 1720649 / IF : 01084026 / ICE : 001524470000096.

La digitalisation au cœur de l'évolution du secteur

■ Celui-ci maîtrise de plus en plus la gestion du risque

■ La collecte interne de data pertinente, régulière et détaillée

DANS un environnement particulièrement perturbé suite aux nombreuses crises ayant caractérisé ces dernières années, pandémie, conflit en Ukraine, inflation... mettant à mal le pouvoir d'achat des ménages, le secteur du crédit à la consommation s'en est plutôt bien sorti. Les défis n'ayant pas entravé sa croissance, mais ont plutôt mis en lumière sa résilience et son adaptabilité.

Selon Mostafa Melsa, délégué général de l'Association des professionnels des sociétés de financement (APSF), «il est difficile de comparer les performances du secteur pendant une crise exceptionnelle avec celles observées en période de stabilité». En 2022, le crédit à la consommation a enregistré une progression notable, mobilisant 66 milliards de dirhams, soit une augmentation de 7,5% par rapport à l'année précédente. Mais au-delà des chiffres, comme le souligne Melsa, le rôle des sociétés de crédit consiste en le financement de l'acquisition de biens de consommation utile par les ménages et l'investissement créateur de richesse des professionnels et des entreprises ainsi que leur cycle d'exploitation. Leur rôle est d'accompagner ces catégories de population à chaque fois que c'est nécessaire, comme cela a été le cas face aux difficultés rencontrées du fait du Covid-19 et des répercussions du conflit en Ukraine. «Mais aussi plus récemment suite au tremblement de terre qui a touché la région d'El Haouz où les sociétés de crédit à la consommation ont mis en place un



L'APSF a lancé en 2002 un système d'aide à l'appréciation du risque, pour aider les entreprises à évaluer les risques liés à leurs clients demandant un crédit et à surveiller le comportement de leurs propres clients ayant des problèmes de remboursement (Ph. privée)

moratoire pour les personnes ayant été touchées par le séisme», est-il indiqué du côté de l'APSF.

Gestion du risque

L'un des défis majeurs du secteur est sans conteste la gestion du risque. Le risque est au cœur de l'activité de crédit. En accorder, c'est prendre le risque que l'emprunteur ne s'acquitte pas du remboursement aux dates convenues. Contrairement aux banques qui ouvrent des comptes à leurs clients où sont domiciliés leurs revenus, notamment les salaires, les sociétés de crédit à la consommation, qui ne sont pas autorisées à ouvrir des comptes, doivent assurer le recouvrement de leurs créances par des moyens appropriés, qui présentent le moins de risques possibles. A cet effet, l'APSF a lancé en 2002 le SAAR, un système d'aide à l'appréciation du risque, pour aider les entreprises à évaluer les risques liés à leurs clients demandant un crédit et à surveiller le comportement de leurs

propres clients ayant des problèmes de remboursement. Ce système, indique l'Association, fonctionne grâce à l'échange d'informations sur les incidents de remboursement entre les entreprises, avec des détails sur les montants et la gravité. Il est alimenté par les membres de l'APSF et consulté par ces mêmes membres via des utilisateurs mandatés. En parallèle, Bank Al-Maghrib a externalisé la gestion de son service de centralisation des risques à Experian en 2007, créant ainsi un Credit Bureau. Ce bureau recense les engagements et incidents de remboursement des clients des établissements de crédit et des associations de micro-crédit, fournissant ainsi un outil d'aide à la décision pour mieux gérer les risques de défaut de paiement. Le Credit Bureau est opérationnel depuis janvier 2010, avec une obligation de consultation préalable pour les établissements assujettis avant l'octroi de tout financement. □

F.T.

Accélérer la transformation

«**L**E digital n'est pas une panacée en soi, pas plus que ne l'ont été la révolution industrielle, l'invention de la lettre de change ou ne le sera la révolution de l'énergie à base de l'hélium et autres découvertes du moment et à venir de tel ou tel gisement... En nous engageant dans l'organisation de ces assises nous nous sommes, tout naturellement, enquis de ce qu'en dit l'état de l'art, à commencer par notre tutelle et les Institutions que l'Etat a créées telle l'ADD (Agence de développement du digital), ainsi que les stratégies en la matière telle la SNIF (Stratégie nationale d'inclusion financière), et celles contenues dans le NMD (Nouveau modèle de développement)», avait notamment déclaré Abdellah Benhamida, Président de l'APSF lors de son discours d'ouverture des 5e Assises de l'APSF, le 29 novembre 2023, sous le thème «Les sociétés de financement à l'ère du digital, Enjeux et perspectives». Ces assises ont été l'occasion d'un échange d'expériences entre les sociétés de financement et les partenaires de l'APSF mais aussi de découvrir des solutions technologiques en faveur de la transformation digitale. Celle-ci devant être accélérée afin de gagner en compétitivité et répondre aux attentes des usagers. □

Surveillance constante des marchés et de l'activité

LE développement du secteur est corrélé à une gestion efficace des établissements et une surveillance constante de l'environnement et des marchés, ainsi que de l'activité. En pratique, cela implique la collecte interne de data pertinentes, régulières et de plus en plus détaillées notamment en ce qui concerne la gestion des risques. La digitalisation est au cœur de ce processus. Sous la houlette de l'APSF, les sociétés de financement se sont progressivement engagées dans un processus de dématérialisation de toutes les opérations et de la data inhérentes à leur métier tant en interne que dans leurs relations avec leurs partenaires institutionnels et privés. Il en est ainsi au niveau de ces relations avec, notamment, les partenaires. La digitalisation était d'ailleurs le thème central des dernières assises de l'APSF organisées en novembre 2023. Ces Assises étaient l'occasion de faire le point sur le niveau de maturité de la digitalisation des services financiers dans les sociétés de financement et d'examiner les défis à relever pour tirer le meilleur profit des opportunités qu'offrent les nouvelles technologies. □

Etapes de demande de crédit

Des formalités souples et rapides

■ Deux grandes catégories présentes sur le marché

■ Les démarches sont quasi similaires

■ Un maître-mot: ne pas dépasser 33% des revenus

DÈS lors qu'un crédit n'est pas immobilier et qu'il est demandé par un particulier, on parle de crédit à la consommation. En clair, un crédit à la consommation est accordé à un particulier par un établissement bancaire ou une société de financement et destiné à financer autre chose que l'acquisition d'un bien immobilier. Si le montant du crédit peut démarrer à 5.000 dirhams et atteindre jusqu'à 100.000 voire 150.000 DH dans certains cas, il permet à son bénéficiaire d'en faire l'usage qu'il souhaite. On distingue toutefois deux grandes catégories de crédits à la consommation: les prêts dits affectés, c'est-à-dire un prêt dont l'utilisation est déjà connue ou les prêts dits non affectés, c'est-à-dire dont le demandeur n'a pas spécifié l'usage. Ce dernier pourra donc en disposer comme bon lui semble sans justifier ses dépenses ni en fournir aucune pièce justificative. Que ce soit pour l'un ou l'autre de ces types de crédit à la consommation, les pièces à fournir sont généralement les mêmes.

Une fois l'établissement de financement choisi, le demandeur s'adresse à un des chargés de clientèle qui lui donne l'ensemble des informations nécessaires pour remplir son dossier. Ces formalités sont en général beaucoup plus souples lorsqu'il s'agit d'établissements spé-

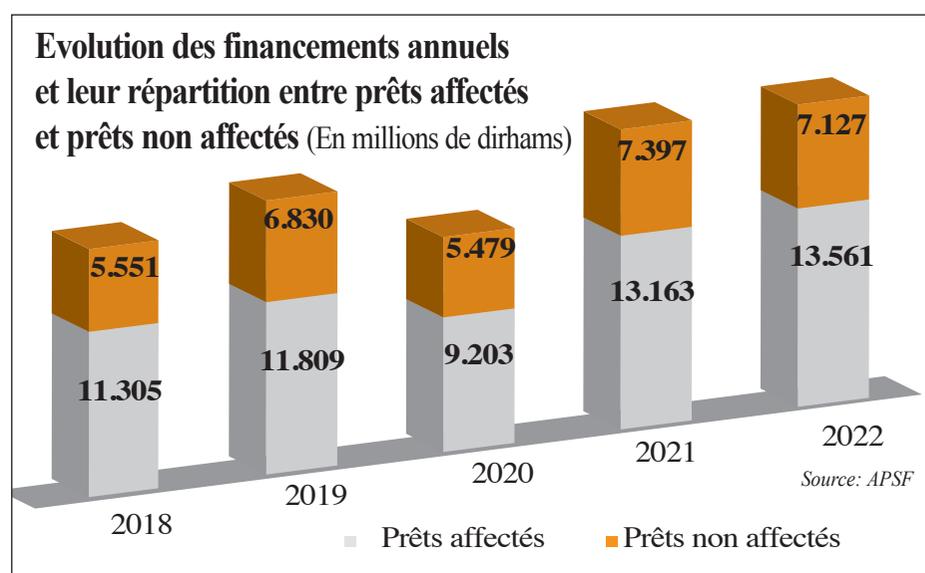
cialisés même si, actuellement, beaucoup d'entre ces derniers sont adossés à des groupes bancaires. L'activité s'est en effet filialisée ces dernières années. Dès lors que le client demande un crédit à la consommation à sa banque, il est automatiquement orienté vers la société de financement de la même banque.

Attention aux incidents antérieurs!

Le chargé de clientèle aura pour mission première d'étudier la situation financière du demandeur. Cette étude est très rapide car elle consiste à vérifier que le demandeur a un revenu et surtout que son dossier est solvable. La solvabilité implique que le client a un taux d'endettement global ne dépassant pas le tiers de ses revenus. Elle implique aussi qu'il ne dispose pas d'incidents antérieurs. Ce dernier point est très important dans les démarches à suivre. Car tout antécédent (impayé d'un crédit à la consommation antérieur, inci-



Une fois finalisés, les dossiers de demande sont étudiés en comité qui décide, in fine, d'octroyer le crédit au demandeur. Les démarches pour le crédit à la consommation sont souples et rapides. En général, la réponse est donnée dans les 48 heures qui suivent le dépôt du dossier (Ph. privée)



dent bancaire non régularisé) rend la demande automatiquement inéligible. Si ce n'est pas le cas, le client doit alors fournir un certain nombre d'attestations. L'établissement de crédit réclame la carte d'identité (ou carte de séjour lorsqu'il s'agit d'un client non marocain) du demandeur, une quittance de moins de trois mois de téléphone ou d'électricité (celle-ci atteste que le client est bien domicilié à l'adresse mentionnée), une attesta-

tion de RIB bancaire ainsi que les 3 derniers relevés bancaires.

Salarié ou fonctionnaire

Deux types de clients sont distingués. Si le client est un salarié, il devra aussi y rajouter les 3 derniers bulletins, une attestation de travail de moins de 3 mois. S'il est fonctionnaire, un état d'engagement est demandé. S'il s'agit de personnes à profession libérale (commerçants inclus), elles doivent aussi rajouter le dernier avis d'imposition de la patente, le modèle «j» du registre de commerce et une copie de la carte professionnelle.

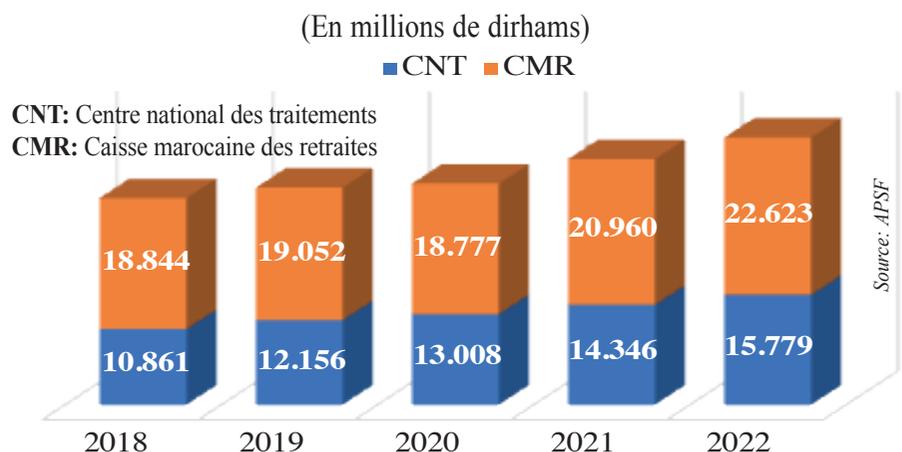
Les dossiers, une fois finalisés, sont étudiés en comité de crédit qui décide, in fine, d'octroyer le crédit au demandeur. Les démarches pour le crédit à la consommation sont donc souples et rapides. La réponse est donnée dans les 48 heures qui suivent le dépôt du dossier en général, le chargé de clientèle ayant déjà donné un aperçu sur les décisions qui pourraient émaner du comité. □

F.T.

Crédit auto

POUR les crédits affectés, les plus nombreux concernent les demandes de crédit automobile. Celui-ci permet au client de bénéficier d'un financement partiel ou total de l'établissement lors de l'achat de sa voiture. Les pièces à fournir pour obtenir un crédit auto sont entre autres le justificatif d'identité, que ce soit une carte nationale d'identité (ou une carte de séjour), un relevé bancaire, une facture d'électricité récente (moins de 3 mois) pour justifier du domicile, les 3 derniers bulletins de salaire, le dernier avis d'imposition ainsi que les tableaux d'amortissement des différents prêts. Certains établissements peuvent aussi demander un bon de commande délivré par le concessionnaire ou encore l'avis d'imposition des trois dernières années (surtout pour les personnes retraitées ou indépendantes qui ne sont pas salariées). □

Croissance de l'encours automobile à fin décembre 2022



Contentieux bancaire

Quelles voies de recours?

■ Les établissements tenus de se doter d'un dispositif interne de traitement des réclamations

■ Les procédures de médiations sollicitées essentiellement par des personnes physiques

EN cas de problème avec la banque ou l'établissement de crédit, quels sont les recours possibles pour les clients? Bank Al-Maghrib et les établissements bancaires ont prévu un dispositif de réclamation et de médiation, sollicité essentiellement par les clients personnes physiques.

Concrètement, les recours contre les banques sont régis par deux articles de la loi sur les établissements de crédit. D'abord, l'article 157 qui prévoit que ces entités «doivent se doter d'un dispositif interne permettant un traitement efficace et transparent des réclamations formulées par leur clientèle, adapté à leur taille, leur structure et la nature de leurs activités». De son côté, l'article 158 stipule que «les établissements de crédit doivent adhérer à un dispositif de médiation bancaire visant le règlement à l'amiable des litiges qui les opposent à leurs clients».

Selon le dernier rapport de Bank Al-Maghrib sur la supervision bancaire, celle-ci a continué à renforcer l'efficacité opérationnelle des voies de recours en cas de litige entre un client et son établissement de crédit. Cela concerne notamment la mise en place d'un Code éthique basé sur les meilleures pratiques visant à établir les règles minimales à respecter dans le cadre du recouvrement pré-judiciaire des créances à l'égard de la clientèle des personnes physiques. L'objectif est de «renforcer la confiance de la clientèle et de rehausser les standards de la profession en matière de recouvrement», est-il indiqué. Ces établissements s'engagent ainsi à «assurer une information claire et rigoureuse des débiteurs sur les créances mises en recouvre-



Créances en souffrance

POUR ce qui est des créances en souffrance détenues par les ménages, après avoir augmenté de 21% et de 9,3% en 2020 et 2021, années marquées par la crise pandémique, l'encours de ces créances, portées par les banques et les sociétés de financement sur les ménages a vu son rythme de progression décélérer à 1,1% pour s'établir à 39,3 milliards de DH, selon le dernier rapport de BAM sur la supervision bancaire. L'encours des créances en souffrance détenues par les banques sur les ménages est resté quasiment stable à 30,2 milliards de DH, après une hausse de 7,8% une année auparavant, soit un taux de risque de 9,1% contre 9,4% à fin 2021. Celles portées par les sociétés de crédit à la consommation ont ralenti à 4,4%, soit 9 milliards de DH.

ment, être à l'écoute et privilégier la recherche de solutions face aux difficultés réelles exprimées par les débiteurs, adopter un comportement respectueux et professionnel envers les débiteurs».

Pour ce qui est des doléances des clients, selon le dernier rapport de BAM, la direction de la supervision bancaire a reçu en 2022, plus de 1.009 réclamations, contre 1.210 en 2021 et 826 en 2020. Les doléances portant sur le fonctionnement des comptes arrivent en tête des dossiers reçus par BAM, totalisant 35%. Elles concernent principalement les contestations de

soldes de compte, de frais et commissions et la clôture de compte. Celles portant sur les conditions de crédit représentent 33% et celles relatives aux moyens de paiement, notamment le chèque, représentent 18%.

Sur ce total, près de 84% des réclamations émanent de personnes physiques contre 81% en 2021. Par régions, Casablanca arrive en tête avec 36%, suivie de Rabat avec 18%. En 2022, le taux des réclamations dénouées en faveur des plaignants s'est établi à 63%, au même niveau qu'en 2021. Pour ce qui est des réclamations de la clientèle des établissements de crédit traitées par le Centre de médiation bancaire, le nombre des dossiers complets reçus s'est élevé à 3.687 en 2022, en hausse de 9,7%. Sur ce total, 1.517 dossiers ont été résolus avec succès et 1.118 dossiers n'ont pas abouti à un accord transactionnel de médiation, est-il indiqué. La procédure de médiation est initiée pour 726 dossiers pour lesquels le Centre est en attente de retours des parties et 326 dossiers étaient en cours de traitement au moment de la finalisation du rapport annuel.

Près de 43% des réclamations reçues par le Centre de médiation concernent les conditions de crédit,

suivies par celles relatives au fonctionnement de compte (33,9%) puis aux moyens de paiement (16,1%). Les demandes de médiation bancaire sont principalement formulées par des clients personnes physiques (92%). 59% des demandeurs de médiation sont concentrés au niveau de l'axe Casablanca-Rabat. □

M.A.M.

Accès à l'information

BANK Al-Maghrib a édicté, en mai 2022, une directive fixant les modalités d'information des demandeurs de crédit tout au long du processus d'instruction de leur demande. Celle-ci introduit en particulier des obligations incombant aux établissements de crédit en termes d'informations à fournir aux entreprises. Les établissements de crédit sont également tenus de renseigner les entreprises sur leur notation. Ils doivent aussi mettre en place une organisation et des procédures adéquates pour fixer et suivre en interne les délais d'instruction des demandes de crédit adaptés à chaque typologie de financement. Ils sont ainsi tenus de se doter d'un dispositif de mesure des délais de réponse aux demandes de crédit et des délais de déblocage et mettre en place un dispositif d'évaluation de ces délais et le cas échéant, des mesures d'amélioration. □