

Citibank Maghreb S.A.  
Rapport Annuel 2020





In 1967, we opened our first office in Casablanca to support economic investment in Morocco.

Today, we're prouder than ever to be here, helping you open doors to new opportunities for progress wherever you aspire to succeed.



*Welcome what's next*

# Sommaire

## Contents

Mot du Président Directeur Général	4
Mission et proposition de valeur	5
Stratégie de Citibank Maghreb	5
Actionnariat et Gouvernance	6
Organisation	7
Dispositif de gestion des risques	7
Banque d'Entreprises, Marchés de Capitaux et Activités de Conseils (BCMA)	9
Treasury and Trade Solutions	10
Marchés et Trésorerie	10
Direction des services Teneur de Comptes	11
Opérations et Technologies	12
CitiService	13
Procédure de réclamation	13
Conformité et principes déontologiques	13
Ressources Humaines	15
Responsabilité Sociale	16
Performance Financière de l'exercice 2020	18



**Taoufik Rabbaa**  
Président  
Directeur Général  
Citibank Maghreb S.A.

## Mot du Président Directeur Général

2020 fut une année de grands défis pour le monde entier, suite à la crise sanitaire liée au COVID 19, sommée par les balbutiements d'une crise économique et sociale, qui ont mis à l'épreuve notre détermination et notre résilience.

Ce rapport annuel 2020 de Citibank Maghreb capitalise sur des engagements et des accomplissements de la Banque qui nous rendent extrêmement fiers car ils dénotent de notre capacité à nous adapter à des circonstances inédites. Malgré les effets tumultueux de la pandémie, Citi dans le monde et au Maroc a réussi à assurer un environnement de travail adéquat pour garantir la sécurité de ses collaborateurs, et accompagner ses clients afin de continuer à réaliser des résultats financiers solides dans un environnement opérationnel encore plus incertain et difficile.

En termes de performance, l'exercice 2020 a mis à l'épreuve mais aussi démontré notre résilience opérationnelle. En effet, nous avons pu, en un temps record, adapter nos processus et mettre en valeur nos solutions numériques pour continuer à servir nos clients et les aider à mener à bien leurs opérations de manière quasi-normale, sûre et contrôlée. Nos solutions nous ont même permis de convertir de nouveaux flux grâce à nos plateformes offrant à la fois l'automatisation et un haut niveau de contrôle et de sécurité pour les clients.

Sur l'engagement clients, nous sommes restés à l'écoute et avons ainsi soutenu nombre de nos clients à l'échelle locale et globale à faire face à la volatilité des marchés, à reconfigurer les chaînes d'approvisionnement et à accéder à la liquidité quand cela était nécessaire. Nous avons également partagé de nombreux contenus d'entreprise et organisé des sessions avec nos équipes Debt Capital Market (DCM), notre économiste Africain et d'autres experts de l'industrie pour certains grands clients.

Par ailleurs, dans un contexte exceptionnel, Citibank Maghreb a adopté un modèle de télétravail opérant ainsi depuis mi-mars 2020 avec un personnel restreint représentant uniquement les collègues dont la présence sur site est critique, et garantissant que le reste des collègues puissent servir la banque et nos clients depuis leur domicile. Pour les collègues opérant depuis le bureau, des mesures strictes d'hygiène et de distanciation sociale sont imposées en permanence. Cette décision nous a permis de tester la connectivité et la productivité du personnel en télétravail et de résoudre tout problème éventuel de manière proactive.

Conscients de notre responsabilité envers les communautés que nous servons, Citi dans le monde a mobilisé ses employés et des contributions majeures à travers des dons d'entreprise et des financements par le biais de la Fondation Citi pour soutenir les causes liées à la pandémie, dépassant ainsi les 100 millions de dollars en 2020 à l'échelle mondiale incluant le Maroc.

A cet effet, Citibank Maghreb a contribué au fonds COVID-19 en mai 2020 et a continué le travail de proximité et les partenariats solides œuvrant à la création d'emploi et d'opportunités économiques pour les jeunes et les femmes dans le besoin ainsi que l'encouragement à l'entreprenariat.

Enfin, pour l'année 2021, nous restons confiants que le monde sortira graduellement et encore plus fort de cette crise et nous continuerons à tout mettre en œuvre pour soutenir nos clients, nos partenaires et notre communauté au Maroc et dans les marchés où Citi est implantée.

## Mission et proposition de valeur

Une mission favorisant la croissance et le progrès

Citi a pour mission d'agir comme un partenaire de confiance envers ses clients en offrant de manière responsable des services financiers qui favorisent la croissance et le progrès économique.

Depuis 200 ans, nous aidons nos clients à affronter les défis les plus complexes et à profiter des meilleures occasions qui s'offrent à eux. Nous sommes Citi, banque mondiale - une institution reliant des millions de personnes de centaines de villes et de pays du monde entier.

Nous travaillons avec les entreprises afin d'optimiser leurs opérations quotidiennes, qu'elles aient besoin de fonds de roulement pour leurs paies ou l'exportation de leurs biens. En prêtant aux entreprises, nous contribuons à leur croissance, ce qui favorise la création d'emplois et une réelle valeur économique ici et dans les communautés du monde entier. Nous offrons du soutien et du financement aux gouvernements de tous les paliers pour leur permettre de bâtir des infrastructures viables.

Ces capacités nous obligent à agir de manière responsable, à faire tout notre possible pour créer des résultats optimaux et à gérer le risque avec prudence. Nous faisons tout en notre pouvoir pour gagner et conserver la confiance du public en adhérant continuellement aux normes éthiques les plus élevées. Nous demandons à nos collègues de veiller à ce que leurs décisions passent trois tests : être dans l'intérêt de nos clients, créer une valeur économique et toujours être systématiquement responsables. Lorsque nous atteignons tous ces objectifs, nous avons un impact social et financier positif dans les communautés que nous servons et nous démontrons ce dont une banque mondiale est capable.

Les valeurs de Citi sont les suivantes:

### But Commun

Une équipe, un seul objectif : servir nos clients et les parties prenantes.

### Finance responsable

Une conduite transparente, prudente et fiable.

### Ingéniosité

L'amélioration de la vie des clients par une innovation qui met à profit l'ampleur et la portée des renseignements, du réseau international et des produits de classe mondiale.

### Leadership

Des employés talentueux qui ont reçu la meilleure formation qui soit et qui se développent à partir d'une méritocratie élargie exigeant excellence, initiative et courage.

## Stratégie de Citibank Maghreb

Citibank Maghreb est établie au Maroc depuis 1967 en tant qu'Établissement de Crédit avec une licence bancaire universelle. Toutefois, ses activités au Maroc sont alignées sur celles du groupe, et sont donc principalement portées sur la Banque d'Entreprises, Marchés de Capitaux et Activités de Conseils.

Citibank Maghreb dispose de deux agences: une à Casablanca et l'autre à Rabat, et se focalise sur quatre segments de clientèle : **les filiales des multinationales étrangères, les grands groupes Marocains, les banques Marocaines, et le secteur public.**

Grâce à sa dimension internationale, à la coordination de ses métiers et à ses expertises solides, Citibank Maghreb offre à ses clients une gamme complète de solutions innovantes adaptées à leurs besoins. Ces solutions couvrent le cash management, les opérations de commerce international, les besoins de gestion de trésorerie, les besoins de salle de marché, les financements traditionnels ou spécialisés.

## Citi's Value Proposition: A Mission of Enabling Growth and Progress

**Citi's mission is to serve as a trusted partner to our clients by responsibly providing financial services that enable growth and economic progress.**

Our core activities are safeguarding assets, lending money, making payments and accessing the capital markets on behalf of our clients. We have 200 years of experience helping our clients meet the world's toughest challenges and embrace its greatest opportunities. We are Citi, the global bank – an institution connecting millions of people across hundreds of countries and cities.

We protect people's savings and help them make the purchases – from everyday transactions to buying a home – that improve the quality of their lives. We advise people on how to invest for future needs, such as their children's education and their own retirement, and help them buy securities such as stocks and bonds.

We work with companies to optimize their daily operations, whether they need working capital, to make payroll or export their goods overseas. By lending to companies large and small, we help them grow, creating jobs and real economic value at home and in communities around the world. We provide financing and support to governments at all levels, so they can build sustainable infrastructure, such as housing, transportation, schools and other vital public works.

These capabilities create an obligation to act responsibly, do everything possible to create the best outcomes, and prudently manage risk. If we fall short, we will take decisive action and learn from our experience.

We strive to earn and maintain the public's trust by constantly adhering to the highest ethical standards.

**We ask our colleagues to ensure that their decisions pass three tests:**



**They are in our clients' interests**



**Create economic value**



**Are always systemically responsible**

When we do these things well, we make a positive financial and social impact in the communities we serve and show what a global bank can do.

[citi.net/mission](https://citi.net/mission)  
[citi.com/mission](https://citi.com/mission)

En termes de perspectives, et malgré le contexte de ralentissement général de l'activité économique, la Banque compte consolider sa part de marché sur le segment des Grands Groupes multinationaux et locaux.

Dans une optique de continuité des activités, la Banque continue de suivre de près les développements et l'impact liés à cette pandémie, qui demeurent toujours incertains. Durant cette pandémie, la Banque est restée bien positionnée d'un point de vue Capital et Liquidité, et a maintenu de solides activités commerciales.

## Actionnariat et Gouvernance

### Actionnariat de Citibank Maghreb S.A.

Citibank Maghreb S.A. (« Citibank Maghreb » ou « la Banque ») est un établissement de crédit dont le capital est détenu à hauteur de 98,62% par Citibank N.A « Citi ».

### Gouvernance

Le système de gouvernance de Citibank Maghreb s'inscrit dans le cadre général défini par Citi.

En plus du conseil d'administration et du comité d'audit, le système de gouvernance comprend plusieurs comités de gestion.

Les administrateurs évaluent annuellement le fonctionnement de l'organe d'administration et de ses sous-comités et les résultats de ces évaluations sont discutés lors des réunions du conseil d'administration.

#### 1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration se réunit au moins deux fois par an et est investi de tous les pouvoirs nécessaires à l'administration de la Banque. Il procède à l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne sur la base des informations qui lui sont remontées, notamment par le rapport de contrôle interne préparé par l'organe de direction ainsi que les conclusions et insuffisances remontées via le comité d'audit et le comité des risques.

La nomination des membres du conseil d'administration est sujette à l'approbation préalable des comités de nomination de Citigroup EMEA (Londres) et de Citibank Maghreb. Une fois approuvée, elle est soumise à l'approbation du conseil d'administration de la Banque et à la non-objection de Bank Al-Maghrib.

Conformément aux dispositions de la circulaire **1/W/2014**, le conseil d'administration de la Banque comprend un administrateur indépendant.

Les administrateurs actuels sont:

---

#### Taoufik Rabbaa

Président du Conseil d'Administration  
PDG de Citibank Maghreb S.A.

---

#### Mathieu Gelis

Directeur Général, Citi France

---

#### Taher Hbaieb

Directeur Financier pour l'Afrique du Nord, Citi

---

#### Mounir Belkouch

Directeur de la salle des marchés, Citibank Maghreb S.A.

---

#### Mohamed Amine Cherkaoui

Chef d'entreprise

---

#### Nuhad Saliba

Administrateur indépendant

---

#### Ramz Hamzaoui

Directeur Général pour l'Afrique du Nord, Citi

---

#### 2. Comité d'audit

Le comité d'audit est une instance de gouvernance qui a été créé en vue de conformer la Banque aux dispositions réglementaires. Il relève directement du conseil d'administration. Les réunions de ce comité se tiennent trimestriellement. Ses travaux portent notamment sur la revue des activités de contrôle interne ainsi que l'application des règles et procédures internes et les aspects des risques conformément aux dispositions de la circulaire 4/W/2014. Il revoit également les états de synthèse périodiquement avant leur approbation par le conseil d'administration.

#### 3. Comité des risques

Le comité de risque est un comité spécialisé créé en vue de conformer la Banque aux dispositions réglementaires et relève directement de l'organe d'administration. Le comité des risques est chargé d'accompagner l'organe d'administration en matière de stratégie et de gestion des risques conformément à l'article 12 de la circulaire 4/W/2014 sur le contrôle interne. Les réunions de ce comité se tiennent chaque semestre.

#### 4. Comité de nominations

Le comité de nomination est chargé d'assister l'organe d'administration dans le processus de nomination et de renouvellement de ses membres ainsi que de ceux de l'organe de direction. Ce comité veille également à ce que ce processus de nomination et de réélection soit organisé d'une manière objective, professionnelle et transparente.

#### 5. Comités de gestion

**Comité de coordination:** se réunit une fois par mois et regroupe l'ensemble des directeurs des entités de la banque et traite essentiellement des questions relatives au développement stratégique, à l'évaluation de la performance, etc.

**Comité de conformité, de surveillance et du contrôle des risques:** se réunit une fois par trimestre et couvre en détails les questions liées au risque opérationnel, au contrôle interne, à la réglementation et questions juridiques, à la conformité et à la gestion de risque.

**Comité de gestion actif passif:** se réunit une fois par trimestre et traite des questions relatives à la gestion du bilan de la banque, le suivi des limites, etc. Il examine et approuve chaque année le plan de financement, les limites en matière de gestion de la liquidité, les paramètres du marché ainsi que les hypothèses utilisées.

**Comité de gestion du portefeuille de crédit:** se tient trimestriellement afin d'étudier en détail la situation du portefeuille des clients prenant en compte les critères de déclassement en vigueur, ainsi que des règles de crédit internes telles que prévues par la Citibank au niveau international.

**Comité de gouvernance du reporting réglementaire:** se tient trimestriellement et s'assure que le reporting aux autorités de tutelle se fait conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et que les standards minimums de contrôle sont en place.

**Comité de gestion des activités externalisées:** se tient trimestriellement et veille au respect des procédures internes et de la réglementation en vigueur en matière d'externalisation des activités.

## Organisation

L'organisation de la Banque s'articule autour d'entités rattachées hiérarchiquement au Président Directeur Général et fonctionnellement à différents responsables métiers au niveau du Groupe.

En sus des fonctions ci-dessus, certaines activités sont externalisées auprès de certaines filiales du Groupe et ce, en application de la politique du Groupe qui consiste à développer des centres d'excellence spécialisés dans certains métiers.

Les principales fonctions externalisées sont :

**Gestion du risque de crédit :** Cette entité dénommée CRMS (Credit Risk Management Services) est en charge du suivi et contrôle du risque de crédit ainsi que de l'application des règles de crédit internes.

**Gestion du risque de marché :** Cette entité s'occupe notamment de la gestion du risque marché.

**Gestion du risque opérationnel :** Cette entité s'occupe notamment de la gestion du risque opérationnel.

Il est à noter que la réalisation de ces activités se fait dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires applicables en la matière, notamment, les dispositions de la circulaire de Bank Al-Maghrib 4/W/2014 relative au contrôle interne, qui régit dans son chapitre 12, les risques liés aux activités externalisées.

Ci-après l'organigramme de la Banque :

## Dispositif de gestion des risques

La Banque adopte les différentes familles de risques inhérents à la nature de son activité et définis par le Groupe. Les dispositifs de mesure et de surveillance mis en place sont approuvés par l'organe d'administration. En effet, les actions menées et les conclusions soulevées par rapport aux risques identifiés, sont présentées lors de la réunion des comités d'audit et des risques pour discussion et validation avant qu'elles soient présentées au conseil d'administration.

La Banque a identifié plusieurs familles de risques :

### 1. Risque de crédit

La gestion du risque de crédit est partagée entre la fonction commerciale, la direction des risques, ainsi que les services de gestion du risque de crédit.



La politique générale de crédit est décrite dans le Plan de Gestion du Risque de Crédit. Ce plan, qui est revu chaque année, s'articule autour des éléments suivants :

- Description des changements intervenus dans les procédures d'octroi et de gestion de crédit,
- Description des attributions de tous les intervenants dans le processus de crédit,
- Description du segment de clientèle cible et la stratégie de développement de la Banque,
- Description du contexte économique, politique, social et réglementaire du pays,

Le contrôle et le suivi du risque de crédit permet de :

- Contrôler les informations et les documents indispensables à l'approbation des crédits,
- S'assurer du respect des délégations de pouvoirs et des limites internes et réglementaires,
- Vérifier la fiabilité des flux d'informations,
- Contrôler les dépassements et leur régularisation,
- Conserver les garanties reçues.

La Banque dispose de plusieurs systèmes permettant la mesure et le reporting du risque de crédit. Ces systèmes interfacés permettent :

- La mise en place des lignes de crédit,
- Le calcul des ratios et des projections financières,
- Le suivi des notations internes,
- Le suivi des lignes de crédit ainsi que leurs utilisations,
- L'étude du portefeuille de crédit,
- Etc.

Le système de notation de la Banque se déploie sur une échelle de 1 à 10, et est regroupé selon 3 classes de risques : la première classe de 1 à 4- regroupe les contreparties de bonne qualité de risque, la classe 5+à 6- pour les clients plus risqués et les clients à haut risque sont notés de 7+ à 10.

Des stress tests sont effectués en vue d'évaluer la réaction du portefeuille de la Banque. Ces tests sont réalisés par la direction des risques. Les résultats sont revus au sein du comité des risques.

En termes d'utilisation des fonds propres, il est à préciser que le risque de crédit en est le plus grand consommateur. Compte tenu de la structure de la banque et de sa politique en matière de distribution des dividendes, le niveau actuel des fonds propres est adéquat.

## 2. Risque de marché

Les activités de marchés sont la responsabilité de plusieurs entités, notamment, le front-office, le back-office et l'entité délocalisée de contrôle des produits. Les limites en matière de risque de marché sont fixées et approuvées par un comité constitué de la direction de trésorerie locale, du directeur général de la Banque, et de la direction régionale de risque de marché. Ces limites sont

revues et modifiées annuellement et à chaque fois qu'un élément majeur, susceptible d'affecter le portefeuille de la Banque, intervient dans le marché. Les contrôles journaliers portent notamment sur la détermination des positions et le calcul des résultats.

## 3. Risque de taux d'intérêt

La gestion du taux d'intérêt se fait sur la base de rapports quotidiens à partir du système d'information de la Banque. Ce rapport étudie l'impact potentiel d'un mouvement de taux d'intérêt sur les comptes du bilan et du hors bilan. Il couvre les principales sources du risque de taux d'intérêt et évalue les effets des évolutions des taux d'intérêt. Les hypothèses retenues, généralement en mouvement de taux de 100bps et 200bps, sont approuvées par le management.

Le Trésorier établit un rapport annuel sur l'évolution prévisionnelle du marché des capitaux en vue d'approcher les risques pouvant découler de fortes variations des taux sur le marché, et ceci en fonction du niveau d'activité de la Banque sur les différents marchés. Des limites de perte cumulée sur le mois et sur l'année sont contrôlées quotidiennement.

## 4. Risque de liquidité

Des « stress scenarii » sont générés trimestriellement afin de mesurer la capacité de la Banque à faire face à des sorties importantes de liquidité. Des rapports contenant les projections de maturité des composantes du bilan et du hors bilan et faisant ressortir les excédents et les déficits futurs de liquidité par maturité, sont générés quotidiennement. Les écarts de liquidité sont gérés dans le cadre des limites internes fixées par la Banque.

Les scénarii envisagés par la banque sont les suivants :

- Problèmes opérationnels : ceux-ci diminueraient l'habilité de la banque à attirer les dépôts et garder les dépôts des clients sensibles à ce genre de problèmes,
- Dégradation du rating à long terme de Citigroup : ceci entraînerait une perte de confiance du client et un retrait progressif des dépôts,
- Dégradation du rating à court terme de Citigroup : ceci entraînerait une perte de confiance du client et un retrait accéléré des dépôts,
- Événement local : les clients disposant de liquidité pourraient retirer leurs dépôts suite à une perte de confiance dans le système et craignant un effondrement du secteur bancaire dans sa totalité.

## 5. Risque Pays

Par risque-pays, on entend la possibilité qu'une contrepartie souveraine d'un pays donné ne soit pas en mesure ou refuse et que les autres contreparties de ce pays ne soient pas en mesure de remplir leurs obligations à l'égard de l'étranger pour des considérations d'ordre sociopolitique, économique ou financier.

Un dispositif de contrôle a été mis en place et les expositions ont été distinguées en plusieurs catégories.



Pour chaque catégorie, des limites exprimées en pourcentage des fonds propres ont été déterminées.

Le suivi de ces limites est effectué mensuellement.

### 6. Risques opérationnels

Le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes, de systèmes ou de facteurs humains inadéquats ou défectueux, ou d'événements externes.

Cela inclut les risques de réputation et de franchise associés aux pratiques commerciales de Citi ou celles du marché. Cela inclut également le risque de ne pas se conformer aux lois, réglementations, normes éthiques ou politique et règles de Citi. Le risque opérationnel ne comprend pas le risque stratégique ni le risque de perte résultant uniquement des jugements et décisions autorisés sur la prise de risque de crédit, de marché, de liquidité ou d'assurance.

La responsabilité principale de l'élaboration et de la mise en œuvre des contrôles de gestion du risque opérationnel incombe à la haute direction de la Banque, qui est ensuite confiée aux responsables des unités, départements ou succursales. Cette responsabilité s'appuie sur l'élaboration de normes et standards de la Banque pour la gestion du risque opérationnel.

La gestion des risques opérationnels est assurée par le système d'auto-évaluation des risques et des contrôles et par les indicateurs clés de risques. Ces systèmes sont gérés dans le cadre du comité des risques de l'entreprise, du contrôle et de la conformité.

L'approche adoptée pour l'évaluation des exigences de fonds propres est l'approche des indicateurs de base.

En ce qui concerne l'utilisation des fonds propres, il convient de noter que le risque opérationnel vient en second lieu après le risque de crédit. De même, Citibank Maghreb dispose d'un plan de continuité d'activités (PCA) qui décrit de manière exhaustive le plan d'action à suivre par chaque département en cas de perturbation opérationnelle. Ce plan est évalué au moyen d'un test annuel qui a lieu dans les locaux alternatifs.

### 7. ICAAP

Conformément aux dispositions de la circulaire 45/G/2007 relative au processus d'évaluation de l'adéquation des fonds propres internes, la Banque s'est dotée d'un

processus ICAAP (Internal Capital Adequacy Agreement Process) permettant de s'assurer que les fonds propres couvrent correctement l'ensemble des expositions aux risques et qu'ils sont maintenus, en permanence, à un niveau compatible avec le profil de risque.

Ce processus est revu annuellement et est approuvé par le Conseil d'administration.

## Banque d'Entreprises, Marchés de Capitaux et Activités de Conseils (BCMA)

Citibank Maghreb dispose d'une équipe de chargés d'affaires BCMA (Banking, Capital Markets and Advisory – Banque d'Entreprises, Marchés de Capitaux et Activités de Conseils) basés à Casablanca. En 2020, Citibank Maghreb continue de renforcer sa base de clientèle cible et notamment parmi les grands groupes industriels et bancaires marocains, les filiales de multinationales et le secteur public.

Notre approche consiste à sonder les besoins complexes des grands groupes nationaux ainsi que des filiales de multinationales présentes sur le territoire marocain, en vue d'offrir des solutions adaptées que ça soit en matière de financement, de gestion du risque de change, de gestions des flux et du commerce international ou d'accès aux marchés étrangers des capitaux.

S'appuyant sur l'expertise des équipes de CMA, et celui des spécialistes par produits, par industrie, ou par géographie, qu'ils soient basés localement ou dans les grandes métropoles mondiales, l'équipe de Citibank Maghreb œuvre à servir sa clientèle à travers des produits et des services de très grande qualité et en toute transparence et confidentialité.

Les équipes de chargés d'affaires font de la présence de Citi sur le continent africain et à travers le monde, leur cheval de bataille, afin d'accompagner les entreprises nationales dans leur internationalisation, tout en continuant à mettre en avant les thèmes d'actualité tel que la digitalisation des moyens de paiements, les priorités ESG, la gestion des risques, ainsi que la cyber-sécurité.

	Description	Principales lignes de produits
Cash Management	Solutions de fonds de roulement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaissements</li> <li>• Paiements</li> <li>• Cartes de paiement Internationales</li> <li>• Gestion de liquidité et placement</li> <li>• Service de banque électronique</li> </ul>
Commerce International	Services Trade Supply Chain Finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Trade</li> <li>• Trade Finance</li> <li>• Export et Agency Finance</li> </ul>
Offre Multi-Produits	Solutions intégrées de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analytics</li> <li>• Paiements</li> <li>• Trade Finance</li> <li>• Channel Services</li> <li>• Supplier Onboarding</li> </ul>

## Treasury and Trade Solutions

Depuis sa création en 1967, Citibank Maghreb a réussi à construire une réputation autour de la force de ses produits de gestion de trésorerie et de transactions bancaires.

A travers sa ligne de métier Citi Treasury and Trade Solutions (TTS), Citibank Maghreb offre une gamme complète de solutions de cash management et commerce international à sa clientèle qui est composée d'entreprises multinationales, des institutions financières et des organisations du secteur public.

Les produits offerts incluent les solutions de gestion de trésorerie, les paiements, les encaissements, la gestion de liquidité et produits de placement, les cartes de paiement et le financement en devise.

Avec une solide histoire, TTS a adopté une stratégie performante afin de mettre à la disposition de ses clients une gamme complète de produits et services qui répondent aux exigences locales et aux standards internationaux.

Cette stratégie répond aux besoins bancaires des entreprises locales tout en respectant à la fois les exigences réglementaires locales et en même temps une approche globale cohérente en terme de systèmes utilisés, d'implémentation et de service client.

Ainsi, nous nous assurons que nos clients au Maroc ont accès aux meilleurs produits, solutions et services bancaires en général. Répondant à un environnement de marché en constante évolution, les clients TTS au Maroc recherchent des solutions intégrées qui rassemblent des solutions pour le Cash Management, Commerce International et Financement.

Citi s'engage à combiner innovation et connaissances locales afin de fournir à ses clients des services de qualité. Nous avons développé une expertise et un leadership

dans les services de gestion de trésorerie et de commerce international, et nous continuons à investir dans les technologies d'appoint afin de doter nos clients des outils leur permettant de relever les défis d'un environnement en pleine évolution.

## Marchés et Trésorerie

Opérant dans plus de 96 pays, Citibank demeure une des banques les plus importantes au Monde avec plus de 200 ans d'expérience et déjà plus de 53 années d'existence au Maroc. Citibank est aussi l'une des institutions bancaires les plus primées au monde, notamment à travers ses activités des marchés des capitaux. En effet, Citibank a été nommée par Risk Magazine en tant que « Derivatives house of the year »; « Interest rate derivatives house of the year »; « Equity derivatives house of the year ».

<https://www.risk.net/awards/7742966/derivatives-house-of-the-year-citi>

En 2020, et malgré l'impact de la crise, Citibank s'est vu décerner le prix de la meilleure banque de financement au monde. Un prix qui reflète encore une fois l'engagement de la banque envers sa clientèle et ce, malgré les conditions de marchés exceptionnelles.

Ainsi, avec plus de 53 ans de présence au Maroc, Citi et à travers sa succursale, Citibank Maghreb a pu se hisser au rang des grandes institutions financières du royaume, en maintenant une position de leader dans le secteur des multinationales. Reconnue à la fois par les régulateurs du pays mais aussi par ses confrères, Citibank Maghreb a su se doter durant des années d'expérience dans le royaume d'un savoir-faire puisé dans son expertise mondiale.



Cette expertise lui a permis de s'adapter en période de crise pandémique à la fois aux exigences de performances pour ses clients et aux exigences de sécurité pour ses employés.

Ainsi, grâce à un processus de gestion et des standards technologiques de hauts niveaux, la banque à travers son département de trésorerie et d'opérations de marchés a pu continuer à jouer son rôle primordial et à animer le marché monétaire et de change dans le cadre défini par la banque centrale du Royaume. Ce même département a continué à servir ses clients notamment les entreprises multinationales en offrant une gamme distinguée de produits et de services à travers des infrastructures bancaires sûres et performantes.

En effet, aujourd'hui avec le défi pandémique, l'intérêt des clients pour les dernières technologies transactionnelles va en grandissant. Citibank accorde à ses clients, via web Velocity®, plateforme et Citi Fx pulse® un accès sur et permanent aux dernières informations du marché local et international et à des prix compétitifs.

Citibank Maghreb dispose aussi d'équipes locales et régionales basées à New York, à Londres ou encore à Dubaï, afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients à travers des solutions innovantes.

A rappeler que Citibank a participé à la première transaction dérivée du gouvernement au Maroc ainsi que la première transaction dérivée G10 du secteur public.

L'équipe de trésorerie de Citibank Maghreb est aussi engagée de manière proactive et permanente à établir des relations solides et significatives avec nos clients. Ce résultat est aujourd'hui atteint avec succès grâce à l'attention permanente de l'équipe locale et l'exploitation de nos capacités et expertises à l'international. Ces équipes sont en permanence informées des changements des conditions de marchés, et de la constante évolution de la réglementation afin de garantir la sécurité et la solidité activités avec les clients.

## Direction des services Teneur de Comptes

La Direction des services Teneur de Comptes, nommée Direct Custody and Clearing (DCC), de Citibank Maghreb S.A. est une direction au sein du pôle Institutional Clients Group, Securities Services.

Ces services sont destinés aux investisseurs aussi bien nationaux qu'internationaux. Nos clients sont essentiellement des institutions financières étrangères (Global Custodians), des Intermédiaires en Bourse (International Broker Dealers) et des clients Platinum.

Citi offre les services DCC à travers un réseau qui 64 pays représentant les cinq continents du monde. Le Maroc représente un maillon très important de cette chaîne.

Citibank Maghreb S.A. est un affilié au Dépositaire Central, Maroclear, et également un élément clé de la Commission Titres du Groupement Professionnel des Banques au Maroc (GPBM).

A travers sa Direction DCC, Citibank Maghreb offre une panoplie des services notamment la tenue de comptes et la garde des titres à travers Maroclear; La conservation des titres physiques non-éligibles à Maroclear; le dénouement des transactions par Règlement/Livraison; les opérations de changes relatives aux opérations titres; la gestion des opérations sur titres (OST) y compris le vote par procuration.

Notre part de marché est estimée à plus de 50% en Foreign Custody. Notre mission principale consiste à offrir à nos clients la meilleure qualité de services et de travailler en étroite collaboration avec les autorités de tutelle pour le développement du marché des capitaux au Maroc et, dans la mesure du possible, l'élimination des barrières qui pourraient freiner les investissements étrangers tout en veillant au respect des lois et réglementations en vigueur.

Notre objectif est de continuer à soutenir les autorités de marché dans leurs efforts à promouvoir le marché des capitaux marocain dans le but d'offrir aux investisseurs, aussi bien locaux qu'étrangers, plus d'opportunités d'investissement tout en maintenant un environnement

## Opérations et Technologies

Au Maroc, la fonction des Opérations et technologie (O & T) joue un rôle central dans la valorisation de Citi et de ses clients. O & T fournit la base qui permet à Citi d'atteindre son fonctionnement quotidien et ses objectifs de croissance à long terme.

O & T fournit ainsi une variété de services pour soutenir les activités de Citi, y compris l'infrastructure technologique, la gestion des fournisseurs de la fonction O & T, le traitement des paiements et la gestion de trésorerie, le service partagé et l'approvisionnement, le service à la clientèle, le développement de logiciels et d'applications, la sécurité de l'information et la résilience de l'entreprise.

La fonction O & T au Maroc est entièrement alignée à la fonction O & T centrale et aux autres unités à Citi pour assurer un soutien intégré et la continuité des opérations. Cet alignement de la fonction O & T avec les autres unités renforce la responsabilisation entre les fonctions qui gèrent les relations clientèle et les fonctions qui les soutiennent, vis à vis des mêmes priorités dans Citi, ce qui se traduit par une efficacité et une échelle accrue.

Au cours des dernières années, la stratégie de Citi consiste à améliorer l'efficacité opérationnelle en tirant parti des nouvelles technologies pour aller au-delà de l'automatisation traditionnelle des processus afin d'améliorer l'expérience client. La banque a réussi à déplacer nombre de ses supports technologiques vers ses centres d'excellence, pour optimiser et continuer à augmenter sa productivité, ses plates-formes de stockage et passer à la prochaine génération de réseaux tout en maintenant un environnement de risque et de contrôle solides.

Depuis l'an 2018, le taux d'automatisation des processus des transactions a atteint 90%, le taux le plus élevé dans la région MENA.

### Mission, stratégie et objectifs de la fonction O&T

La mission de la fonction O & T est de permettre l'exécution de la stratégie de Citi et de générer une valeur significative pour les actionnaires en tant que source d'avantage compétitif durable. Notre mission et notre proposition de valeur, est d'être un partenaire de confiance pour nos clients en fournissant des services financiers qui permettent la croissance et le progrès économique.

Être le meilleur pour nos clients, c'est la manière dont nous remplissons notre mission. L'un des objectifs est de développer une technologie utilisée dans différentes

régions, d'optimiser nos processus et d'utiliser les solutions innovantes fournies par nos partenaires pour mieux servir nos clients.

Nos normes de leadership: sont les qualités dont nous avons besoin pour réaliser nos missions.

Productivité: automatisation intelligente, stratégie de localisation et concentration sur la numérisation.

Résilience et stabilité opérationnelle: stabilité des applications et dynamisation des efforts de résilience des services opérationnels et commerciaux.

### Nos principes d'exécution

**Simple** : Simplicité dans la livraison des solutions Citi à nos clients ; et le rendant plus simple pour les clients à interagir avec leur écosystème

**Globale** : Livrant la pleine valeur de notre, réseau mondial ; et aider les clients atteindre leurs aspirations mondiales

**Digitale** : Numérisation et livraison des solutions Citi à nos clients ; et aider nos clients à réussir dans la L'ère numérique

### La stratégie de la fonction O&T est axée sur:

- La sécurité et solidité en cours, résilience des entreprises et sécurité de l'information
- La capacité numérique qui renforce la position concurrentielle de Citi;
- Le processus, la technologie et l'infrastructure communs
- Réduction des interventions manuel dans nos processus d'exécution des transactions
- L'amélioration continue de la qualité des données et de la qualité du service
- L'amélioration de l'efficacité opérationnelle pour réduire les coûts
- L'amélioration de la qualité des données grâce à la technologie en cours et à la standardisation de l'architecture
- Le développement et offre des capacités commerciales qui le renforce ment de la position concurrentielle de Citi
- L'innovation en tant que facilitateur de la mise en œuvre de la stratégie O & T
- Développer des talents de classes mondiales, cultiver une culture de haute performance; et
- Amélioration du niveau de service clientèle

## CitiService

### CitiService

Citi a mis en place un département dédié au service client « CitiService » avec des personnes compétentes et des outils informatiques leur permettant le traitement et le suivi des demandes reçues par la clientèle afin d'assurer un temps de résolution rapide.

### Traitement des requêtes

Les requêtes sont soit initiées par téléphone ou par un moyen électronique (fax, email, SWIFT).

Lorsqu'une requête est initiée, elle est saisie sur un logiciel spécialement développé pour la gestion du service client et elle est référencée pour mieux faire son suivi. Cette plateforme facilite le suivi des investigations et constitue une base de données des requêtes permettant de traquer le statut et le temps de réponse afin d'actualiser en temps réel les progrès relatifs aux requêtes.

Citi s'assure qu'une réponse est apportée à toutes les requêtes dans les délais les plus courts, tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Enfin, une enquête de satisfaction est envoyée régulièrement aux clients afin de vérifier leur niveau de satisfaction par rapport au service.

## Procédure de réclamation

Le département de « CitiService » est chargé du traitement des différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation des conditions de comptes ou des relations avec Citibank Maghreb S.A.

Les Réclamations pourront être adressées à CitiService par courrier, e-mail ou fax. Une fois la déclaration recevable, Citibank dispose d'un délai de quarante jours ouvrés pour adresser une réponse au plaignant. En cas de non-respect de ce délai, Citibank devra en tenir informé le client et lui communiquer le nouveau délai d'instruction de sa Réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la Réclamation, le plaignant peut saisir la Médiation Bancaire conformément au règlement du dispositif de la Médiation Bancaire du Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM) en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception aux services du Médiateur, sis au 8 Avenue My Rachid - Espace Porte d'Anfa, Casablanca, Maroc.

Pour plus d'informations sur le Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB), prière de consulter le site officiel : <https://cmmb.ma/>

## Conformité et principes déontologiques

### Gestion des risques de conformité:

En tant que filiale de Citibank N.A, Citibank Maghreb continue de suivre la Politique de Gestion des Risques de Conformité du Groupe afin de (1) gérer les risques découlant de violations ou de non-conformité aux normes locales ou globales, des lois et réglementations locales et internationales, des politiques et procédures internes du Groupe ou d'autres standards de conduite, et (2) d'encourager un comportement compatible avec la mission et la proposition de valeur de Citi et son appétit au risque.

Les principaux objectifs de la conformité sont les suivants:

- les lois, les réglementations locales et transfrontalières, les politiques et procédures internes du Groupe, et les standards de conduite;
- Soutenir les opérations de la Banque en aidant à la gestion des risques liés à la conformité pour tous les produits, secteurs d'activité, et fonctions, en s'appuyant sur les systèmes et processus du Groupe,
- Gérer et superviser la conception, l'intégration et l'exécution du cadre de gestion des risques de conformité, de contrôle et de bonne conduite.



Ces objectifs sont réalisés à travers un programme de conformité incluant les différentes actions de formation et de sensibilisation. Tous les membres du personnel doivent comprendre et connaître les principaux aspects du cadre de gestion des risques de conformité de Citi, composé des quatre (4) éléments clés suivants:

- 1) gouvernance et organisation;
- 2) les exigences de risque de conformité;
- 3) processus et activités; et
- 4) Ressources et capacités.

Ces composants clés sont ancrés dans le modèle de trois (3) lignes de défense de Citi, qui spécifie les responsabilités permanentes en matière d'identification, de mesure, de surveillance et de contrôle du risque de conformité.

En sus, Citi devant se conformer aux nombreuses obligations qui régissent nos activités et opérations, la Banque adhère à une procédure globale de Gestion de Réglementations (Global Regulations Management Procedure) qui est mise en place pour établir un cadre global des risques de conformité et avoir une base fondamentale de la gestion des risques de conformité pour les trois lignes de défense.

#### Gestion de Risque Lutte Anti-Blanchiment des Capitaux:

Compte tenu de l'évolution constante de la réglementation au Maroc, afin de renforcer la protection des institutions financières locales contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT) et d'accroître la vigilance des acteurs du secteur bancaire, Bank Al Maghrib et l'AMMC (autorité de marché) ont renforcé leurs circulaires respectives 5 / W / 2017, 3/W/2019 et 01/2018. Citibank Maghreb continue de renforcer son programme LBC/FT pour se conformer aux exigences des régulateurs et continue de respecter l'approche de Citi en matière de maîtrise du risque LBC/FT.

Citibank Maghreb adhère à la politique Globale de Lutte anti-blanchiment des Capitaux (LBC) de Citi qui établit les principes directeurs et les exigences minimales pour protéger Citi contre toute instrumentalisation pour des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. Cette politique permet la mise en place des contrôles LBC/FT, la surveillance de la qualité des processus de contrôle LBC/FT, l'établissement des politiques / normes / procédures du groupe afin d'identifier, mesurer, surveiller et gérer les risques LBC/FT sur les trois (3) lignes de défense et en l'évaluation du programme LBC/FT de la banque. Cette politique impose un cadre de conduite pour tous les employés de Citi lors de l'exercice de leur fonction et ce conformément aux lois et réglementations sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme.

Afin de refléter les exigences réglementaires et législatives du Maroc, Citibank Maghreb a sa Politique LBC rattachée à la politique Globale LBC du groupe.

La politique LBC du Maroc fait référence aux lois et réglementations LBC du Maroc qui incluent aussi les dispositions locales relatives aux sanctions internationales et la corruption.

Les principes LBC/FT de Citi comprennent les principes clés suivants:

- La conformité aux lois et réglementations LBC/FT;
- Coopérer avec les organismes de réglementation et les organismes chargés de l'application de la loi et les soutenir dans leurs efforts pour prévenir, détecter et contrôler la criminalité financière;
- Servir les clients et fournir des produits et services conformes à l'appétit pour le risque LBC/FT de Citi et à son engagement envers une finance responsable et aux normes éthiques les plus élevées; et
- Respect des exigences du programme LBC/FT Global de Citi.

#### Principes déontologiques

Notre mission et notre proposition de valeur reflètent notre vision d'un monde interconnecté, du réseau international qui compose notre banque mondiale et par lequel nous collaborons à titre de partenaires de confiance avec nos clients, nos actionnaires et nos collègues.

Cette vision se base sur notre engagement à incarner nos valeurs et à inciter les autres à nous emboîter le pas. Afin de préserver la confiance de nos actionnaires et d'être à la hauteur de notre mission et de notre proposition de valeur, nous devons nous astreindre aux normes éthiques et aux comportements professionnels les plus stricts. La récente mise à jour de notre code

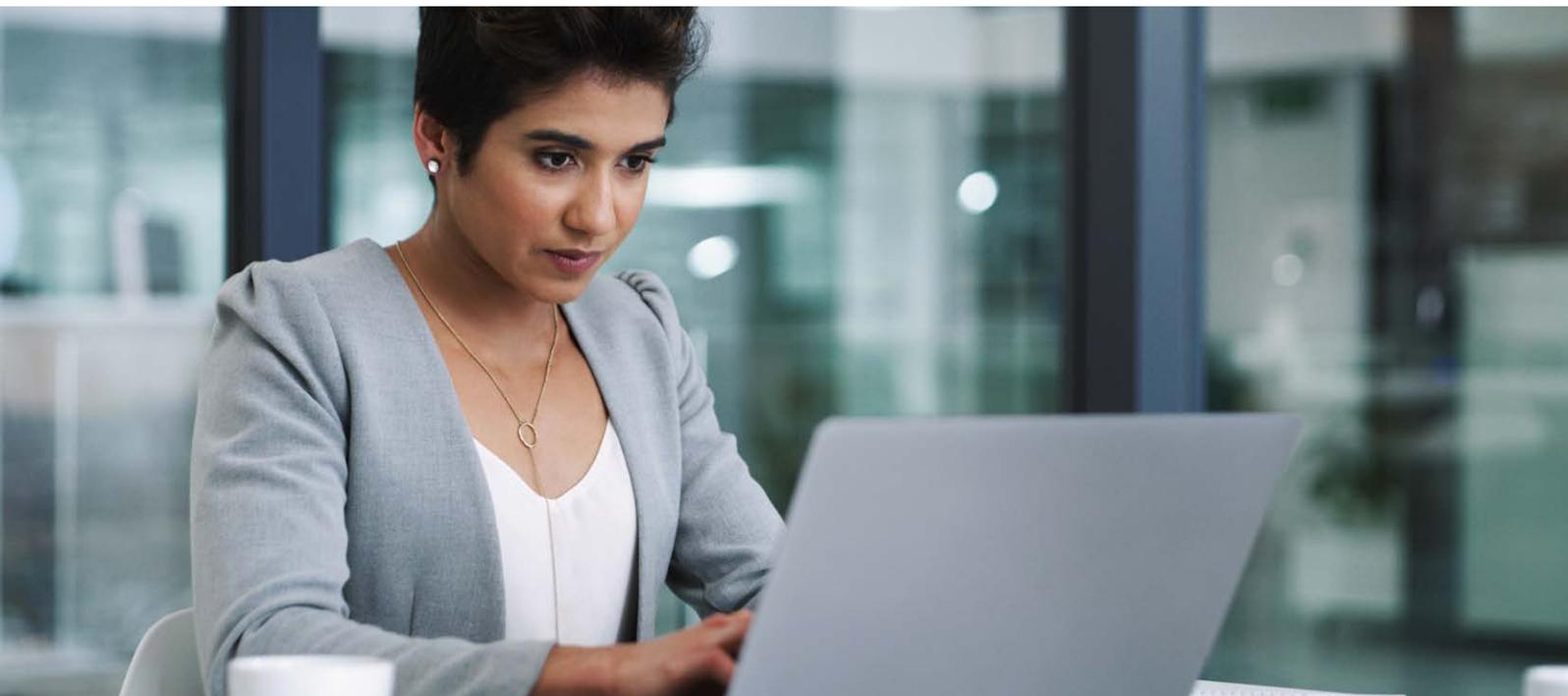
Le code de conduite de Citi définit les exigences, valeurs et principes de conduite éthique de Citi afin de préserver la confiance de nos parties prenantes et de remplir notre mission et notre proposition de valeur. Il illustre ainsi notre engagement continu à respecter les normes et les valeurs qui ont fait de Citi une entreprise florissante et un partenaire fidèle depuis plus de 200 ans.

Citi s'attend à ce que tous ses employés respectent les normes d'éthique et de comportement professionnel les plus strictes. Le code de Citi est basé sur les valeurs et principes fondamentaux de Citi et constitue une ressource importante pour les aider à la compréhension des principes et des politiques fondamentaux qui s'appliquent à toutes les ramifications de notre société internationale et à prendre les bonnes décisions et des mesures dans l'esprit de la mission et de la proposition de valeur de Citi.

Le code de conduite actuel se trouve sur le site Web de Citi.

[https://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct\\_frc.pdf](https://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct_frc.pdf)

[http://www.citigroup.com/citi/investor/corporate\\_governance.html](http://www.citigroup.com/citi/investor/corporate_governance.html)



## Ressources Humaines

Avec la pandémie déclarée en 2020, l'attention de la fonction des Ressources Humaines à Citi s'est vite adaptée et focalisée sur la continuité de l'activité de la banque dans le respect des nouvelles restrictions et normes d'hygiène et de sécurité des employés.

Dès le début de la pandémie, Citi a mis en place le travail en distanciel avec tous les supports informatiques nécessaires pour que les collaborateurs continuent à avoir accès à tous les systèmes de la banque et qu'ils puissent rester connectés entre eux et ce malgré leurs distances les uns des autres.

Tout au long de l'an 2020, une attention particulière a été portée sur le maintien d'une bonne cohésion entre les équipes malgré le travail en mode virtuel. L'accent a aussi été mis sur la nécessité de permettre une certaine flexibilité aux employés et de nombreuses formations ont été mises en place introduisant de nouveaux outils de gestion des équipes spécifique au contexte dans l'objectif d'améliorer la résilience des managers dans la gestion de la crise sanitaire.

Malgré la pandémie, la fonction des Ressources Humaines a réussi à maintenir tous les processus de la banque opérationnels continuant à offrir le support nécessaire aux collaborateurs et aux managers. Un grand nombre de recrutements s'est aussi concrétisé et les managers ont pu gagner en expérience quant à l'utilisation du nouveau système Workday pour une meilleure autonomie.

Dans ce contexte exceptionnel, il était primordial de mesurer la satisfaction et l'engagement des

collaborateurs notamment quant aux différentes mesures prises par la banque, en relation avec la crise du COVID. Les résultats de la Citi au Maroc se sont bien améliorés par rapport à 2019 et pour quelques questions par rapport à l'année d'avant.

Au niveau global, la banque a entamé une grande transformation dans différents domaines dans le but d'améliorer ses contrôles et gestion de risques. La fonction Ressources Humaines participe à cette transformation à différents niveaux, notamment la conception d'organisation de la banque, les rôles et responsabilités et surtout l'évolution de la Culture d'entreprise pour accompagner cette transformation.

### Politique de rémunération

La politique de rémunération de Citi est conçue dans le respect des règles applicables prescrites par les régulateurs au niveau mondial. Son objectif principal est d'attirer et de retenir les talents et de rémunérer de manière compétitive et juste. Citi au Maroc adhère aux mêmes principes et participe régulièrement aux Enquêtes Salariales pour avoir en permanence accès aux données du marché et notamment aux grandes tendances des pratiques de rémunération pour ajuster sa propre stratégie le cas échéant. Chaque année, le comité de rémunération de la Citi à New York examine et approuve les recommandations relatives à la rémunération variable pour tous les employés au niveau mondial; cela inclut les employés de Citi au Maroc. L'examen est basé sur la performance de la banque en général, sur la performance de la fonction au niveau mondial et local et sur la performance individuelle ainsi que la capacité de la banque de payer ces primes.

## Responsabilité Sociale

Citi, en tant que banque mondiale, employeur et philanthrope, accorde une attention particulière à la stimulation d'une croissance durable en tablant sur la transparence, l'innovation et des solutions basées sur les besoins du marché.

La banque, à travers sa fondation, s'appuie ainsi sur une démarche qui consiste à aller au-delà de la philanthropie « More than philanthropy » et mobilise des ressources financières et humaines de taille afin de soutenir les communautés à faible revenu un meilleur accès aux produits et services financiers ainsi qu'au capital.

Etre une entreprise citoyenne étant une partie intégrale de notre éthique de travail, Citi au Maroc, fait également la promotion du progrès économique et investit dans des efforts qui visent à favoriser l'inclusion financière, à encourager les possibilités d'emploi auprès des jeunes et à aider la communauté à devenir économiquement prospère.

A cet effet, des centaines de jeunes à travers le Maroc bénéficient de nos programmes communautaires, financés par la fondation Citi et mis en œuvre en collaboration avec nos partenaires que ce soient des organisations locales ou régionales.

Cette année, la crise liée au COVID a exacerbé ce besoin et a renforcé la mobilisation de Citi, de ses employés et de ses partenaires pour garantir à la jeunesse un accès à des opportunités économiques et les outiller afin de relever les défis liés à un marché de l'emploi en pleine mutation et de plus en plus digital.



**La mobilisation en temps de crise :** Dans le cadre de l'élan de solidarité en faveur de la lutte contre le COVID-19, Citibank Maghreb, filiale de la banque américaine Citi au Maroc, a rejoint l'effort d'autres institutions privées et publiques pour contribuer au Fonds spécial pour la gestion et la réponse au COVID-19. La Banque a pu également mobiliser ses ressources à travers des actions d'engagement social notamment en offrant aux employés des opportunités de bénévolat pour soutenir la communauté la plus vulnérable à l'impact de la pandémie COVID-19.

**À travers l'initiative "Pathways to Progress" :** (Les Voies du Progrès), lancée en 2014, la Fondation Citi vise à accompagner un million de jeunes à travers le monde vers l'autonomie financière d'ici 2023 par des programmes d'emploi et d'entrepreneuriat. En réponse à la crise liée au COVID, la fondation a d'ailleurs annoncé en septembre 2020 une extension de cet investissement à l'échelle mondiale à hauteur de \$100 millions pour une période de trois ans. Au Maroc le programme « Pathways to Progress » est implémenté à travers trois partenariats phares:

### La promotion de l'employabilité des jeunes marocains :

La Fondation Marocaine de l'Éducation pour l'Emploi (EFE-Maroc) et la Fondation Citi ont célébré leur septième année de collaboration dans le cadre du programme « Decent Jobs for the Digital Future » visant à outiller la jeunesse des compétences du 21ème siècle pour leur offrir un tremplin vers le marché du travail. Le partenariat de la Fondation Citi et la fondation de l'Éducation pour l'Emploi a, depuis 2013, contribué à préparer près de 1.200 chercheurs d'emploi à travers des formations axées sur les besoins du secteur privé et menant à l'insertion des lauréats du programme dans des secteurs et métiers porteurs.





**L'Encouragement de l'entrepreneuriat social :** En 2020, la Fondation Citi et ENACTUS ont clôturé une deuxième édition du programme Impact@Work pour la promotion d'entrepreneuriat social. Impact@work est un programme signature de la fondation Citi et qui s'intègre dans la région touchant 4000 jeunes en 18 mois dans 4 pays en Afrique à savoir : l'Algérie, le Maroc, la Tunisie et le Sénégal. Impact@work a pour objectif d'autonomiser les jeunes en les appuyant dans le développement des compétences nécessaires en matière de business, tout en leur permettant de transformer leurs projets en startups à fort impact social. En 2020, le programme Impact@work a réussi à engager et former plus de 1000 jeunes au Maroc, soit un total de 80 projets accompagnés.

**Le développement des compétences entrepreneuriales des jeunes marocains :** Citi au Maroc et Injaz Al Maghrib ont relevé le défi du développement des compétences entrepreneuriales des jeunes marocains à travers un partenariat solide de plus d'une dizaine d'années en mobilisant les ressources et employés de la banque au Maroc afin de former des centaines de jeunes dans le cadre de deux programmes phares à savoir le company program et l'innovation camp.



**« Global Community Day » :** A travers la journée mondiale du bénévolat de Citi « Global Community Day », Citi a pu mobiliser et comptabiliser, depuis 2006, plus de 5 millions d'heures de bénévolat, dans plus de 450 villes dans le monde.

**Journée internationale de l'engagement envers la communauté :** La crise pandémique à laquelle a fait face le monde entier a souligné l'importance de soutenir les communautés les plus impactées. Ainsi, Citibank Maghreb a soutenu les efforts de l'association JOOD au Maroc pour venir en aide aux sans-abris et aux personnes vulnérables pour la commémoration de sa 15ème journée mondiale du bénévolat de Citi intitulé le « Global Community Day », qui se tient chaque année dans plus de 90 pays et territoires. Cette action caritative pour la dignité inclut la prise en charge de packs de produits sanitaires, d'hygiène et de vêtements au profit de 300 bénéficiaires visant ainsi à diminuer le risque sanitaire qui s'accroît auprès d'une population des plus vulnérables. En sus de la contribution de la banque, les employés et leurs familles se sont mobilisés pour contribuer, à travers différentes donations, durant cet événement caritatif organisé pour la première fois à distance et dans le respect des gestes barrières et préventifs.

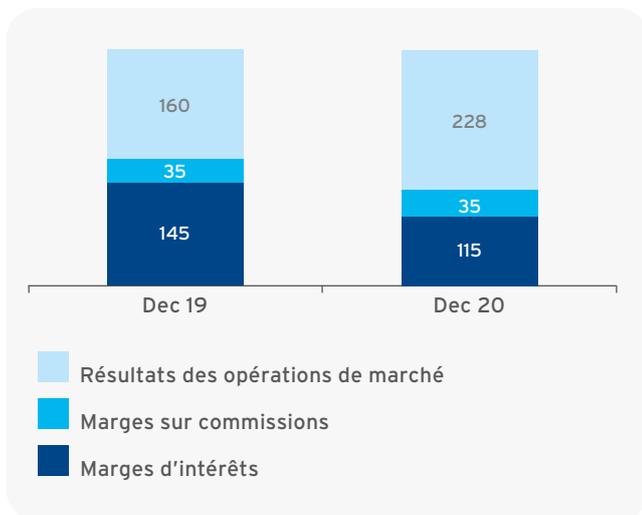
## Performance Financière de l'exercice 2020

### SITUATION ET ACTIVITE DE LA SOCIETE

#### 1. Comptes de Produits et Charges

##### Produit Net Bancaire

Le Produit Net Bancaire de Citibank Maghreb S.A. ressort à 368 millions de dirhams en 2020 contre 332 millions de dirhams en 2019, soit +11%. Une croissance qui s'explique par les variations suivantes :



##### Marge d'intérêts

La marge d'intérêts globale affiche une baisse de -21% par rapport à 2019. Cette situation trouve son origine dans l'effet conjugué des variations suivantes :

- Baisse des produits sur les opérations avec la clientèle de 5 millions de dirhams en corrélation avec la baisse des encours moyens (-64 millions de dirhams) combinée avec la baisse du taux de rendement qui est passé de 3.99 % en 2019 à 3.86% en 2020.
- Les produits de placements s'établissent à 18 millions de dirhams contre 74 millions de dirhams en 2019. Cette baisse trouve son origine dans la baisse des revenus sur les placements interbancaires (-38 millions de dirhams), suite à la baisse du taux de rendement moyen combinée avec la baisse de l'encours moyen (-454 millions de dirhams) ainsi que la baisse des produits relatifs aux opérations de prises en pensions de 17 millions de dirhams, suite à la baisse de l'encours moyen (-579 millions de dirhams) combinée avec la baisse du taux de rendement moyen qui est passé de 2.23% en 2019 à 1.66% en 2020.
- Les produits sur Bons du Trésor sont en hausse de 25 millions de dirhams et s'établissent à 54 millions de dirhams contre 29 millions de dirhams en 2019, et

ce principalement en raison de la hausse de l'encours moyen (+1 112 millions de dirhams) combinée avec une hausse du taux de rendement moyen.

##### Marge sur commissions

La marge sur commissions enregistre une légère baisse de -2.6%, passant de 35.5 millions de dirhams en 2019 à 34.6 millions de dirhams en 2020, due essentiellement à :

- La hausse des commissions sur virement reçus de (+ 0.3 millions de dirhams) en conséquence de la croissance des volumes.
- La baisse des commissions sur transferts en monnaie étrangère de (- 1.3 millions de dirhams) en conséquence de la diminution des volumes transférés.

##### Résultat des opérations de marché

Les produits de change se sont accrus de 41% pour atteindre 226 millions de dirhams en 2020 contre 160 millions de dirhams en 2019 en raison des opérations exceptionnelles réalisées en 2020, ainsi que la hausse des marges.

##### Charges générales d'exploitation

Les Charges générales d'exploitation affichent une baisse de -5% soit -5 millions de dirhams, induisant un coefficient d'exploitation en diminution, s'établissant ainsi à 24% en 2020 contre 29% en 2019.

La baisse des charges d'exploitation est due principalement à la baisse des charges externes de -28% (-7 millions de dirhams) due principalement à la baisse des frais juridiques de (-1.3 millions de dirhams), et des frais de déplacement du personnel à l'étranger de (-2.4 millions de dirhams), ainsi que la reprise de certaines charges à payer constituées au titre des exercices 2018 et 2019 devenues sans objet de 3.4 millions de dirhams. Par ailleurs, les charges de personnel affichent une augmentation de +7% due principalement à l'augmentation annuelle des salaires et des provisions pour congés payés. Les autres charges générales d'exploitation ont diminué de 2 millions de dirhams en raison de la reprise des provisions des charges dues à Citibank Hongries relatives aux prestations HRSS au titre des exercices 2016, 2017 et 2018 suite à une décision régionale de les payer directement par Citibank Londres.

Les charges Intra-Groupe font l'objet d'un suivi particulier et sont rémunérées conformément aux règles de transferts de prix du Groupe. Au 31 décembre 2020, elles représentent 0.01% du Produit Net Bancaire de la Banque.

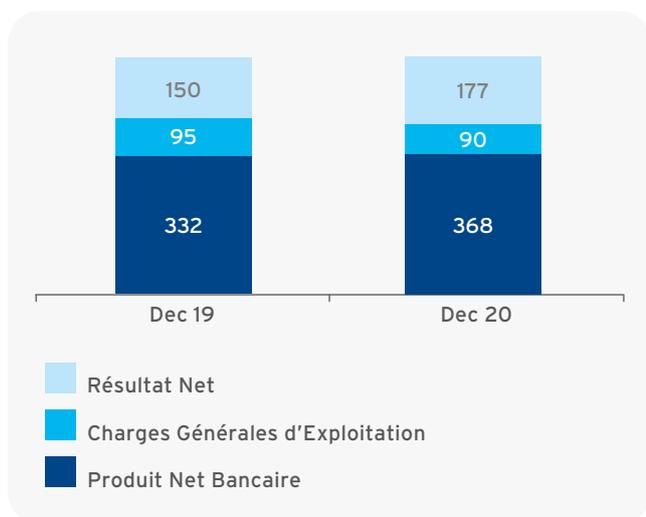
##### Coût du risque

Les dotations nettes des provisions affichent une baisse de -24.7 millions de dirhams due notamment aux facteurs suivants :

- Comptabilisation d'une provision pour créances sensibles calculée sur la base de 10% des encours

présentant des symptômes de déclassement, soit une variation nette de +14.9 millions de dirhams,

- Comptabilisation d'une récupération sur créances amorties d'un montant de 35.4 millions de dirhams reçu de Citibank New York suite à la liquidation judiciaire de Bata Distribution.
- Au final, le Résultat Net ressort, à 177 millions de dirhams, en croissance de 27 millions de dirhams.



## 2. Bilan

Les emplois totalisent 7 937 millions de dirhams au 31 décembre 2020 contre 7 236 millions de dirhams au 31 décembre 2019 de l'exercice précédent, soit une hausse de 9.7%.

Les Capitaux Propres de Citibank Maghreb S.A. se sont établis à 994 millions de dirhams au 31 décembre 2020 contre 817 millions de dirhams au 31 décembre 2019.

Il est à noter que la Banque n'a pas distribué des dividendes en 2020 suite au courrier reçu de Bank Al-Maghrib en date du 8 mai 2020 en vertu duquel il a été demandé de suspendre, jusqu'à nouvel ordre, la distribution des dividendes au titre des résultats de l'exercice 2019.

Les capitaux propres de la Banque sont constitués de capital Tier 1. Le ratio Tier 1 et le ratio de solvabilité sont à hauteur de 14.8% au 31 décembre 2020 (Compte non tenu des résultats de l'exercice 2019 et 2020).

### Créances sur la clientèle

clients globaux. Au 31 décembre 2020, ces derniers représentent 99.9% de l'encours total.

En termes de créances sensibles, un processus est en place en vue de les identifier. Elles représentent 72% du portefeuille total des crédits.

Le déclassement des créances et leur provisionnement se font en conformité avec les critères de classification des créances en souffrance institués par la circulaire n°19 de Bank Al-Maghrib. Au 31 décembre 2020, les créances en souffrance représentent 4% de l'encours total des crédits.

### Titres de placement

L'encours des titres de placement au 31 décembre 2020 est de 2 564 millions de dirhams constitués principalement de bons de trésor. Ils sont comptabilisés à leur valeur d'acquisition et valorisés, à la date d'arrêt, à leur valeur de marché.

### Dépôts de la clientèle

Les Dépôts de la clientèle se sont accrus de +5% au 31 décembre 2020, s'établissant à 6 211 millions de dirhams contre 5 926 millions de dirhams en 2019.

En termes de structure des dépôts, la part des dépôts rémunérés représente près de 5% du total des ressources à fin décembre 2020.



### Liquidité

Le ratio de liquidité « LCR » s'affiche à 427% au 31 décembre 2020, en conséquence d'une base de dépôts stable dont la proportion dans ressources non rémunérées est de 95%. Les dépôts en devises constituent 33% du total des dépôts.

En termes d'activités externalisées, Citibank Maghreb sous-traite certaines activités à des entités du Groupe. Ces services font l'objet d'un suivi particulier dans la mesure où des contrats sont en place et sont approuvés par l'OA avant leur exécution. La rémunération de ses services se fait selon les règles du Groupe. Il est à noter qu'au 31 Décembre 2020, ces prestations représentaient 0.01% du PNB de la Banque.

### Dettes fournisseurs

Les dettes fournisseurs, par échéance, au 31 décembre 2020 sont détaillées ainsi :

(En milliers de MAD)	Montant des dettes échues (selon modalité des délais précités)					
	(A) Montant des dettes fournisseurs à la clôture	(B) Montant des dettes non échues	(C) Dettes échues de moins de 30 jours	(D) Dettes échues entre 31 et 60 jours	(E) Dettes échues entre 61 et 90 jours	(F) Dettes échues de plus de 90 jours
Date de clôture Exercice 2019	35,575	35,575	-	-	-	-
Date de clôture Exercice 2020	32,588	32,588	-	-	-	-

Pour les transactions avec les entités du Groupe, elles comprennent essentiellement les comptes Nostro, les placements interbancaires, ainsi que des créances indirectes (i.e. : Garanties reçues). En termes d'activités externalisées, Citibank Maghreb sous-traite certaines activités à des entités du Groupe. Ces services font l'objet d'un suivi particulier dans la mesure où des contrats sont en place et sont approuvés par l'OA avant leur exécution. La rémunération de ses services se fait selon les règles du Groupe. Il est à noter qu'au 31 Décembre 2019, ces prestations représentaient 0.5% du PNB de la Banque.

## COMMUNICATION FINANCIÈRE

## CITIBANK MAGHREB S.A.

## ETATS DE SYNTHESE AU 31 DECEMBRE 2020



## BILAN ACTIF

ACTIF	En milliers de DH	
	31-Dec-20	31-Dec-19
<b>Valuers en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux</b>	<b>206 482</b>	<b>206 725</b>
<b>Créances sur les établissements de crédit et assimilés</b>	<b>4 221 141</b>	<b>3 246 788</b>
. A vue	4 221 141	3 246 788
. A terme	-	-
<b>Créances sur la clientèle</b>	<b>896 561</b>	<b>1 589 170</b>
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	896 463	1 588 997
. Crédits et financements participatifs à l'équipement	-	-
. Crédits et financements participatifs immobiliers	90	173
. Autres crédits et financements participatifs	-	-
<b>Créances acquises par affacturage</b>	-	-
<b>Titres de transaction et de placement</b>	<b>2 564 342</b>	<b>2 148 663</b>
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	2 564 326	2 148 645
. Autres titres de créances	-	-
. Certificats de Sukuks	16	18
. Titres de propriété	-	-
<b>Autres actifs</b>	<b>38 291</b>	<b>34 295</b>
<b>Titres d'investissement</b>	-	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-
. Autres titres de créance	-	-
. Certificats de Sukuks	-	-
<b>Titres de participation et emplois assimilés</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
. Participation dans les entreprises liées	-	-
. Autres titres de participation et emplois assimilés	84	84
. Titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
<b>Créances subordonnées</b>	-	-
<b>Dépôts d'investissement placés</b>	-	-
<b>Immobilisations données en crédit-bail et en location</b>	-	-
<b>Immobilisations données en Ijara</b>	-	-
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>603</b>	<b>746</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>9 441</b>	<b>9 246</b>
<b>Total de l'Actif</b>	<b>7 936 945</b>	<b>7 235 717</b>

## BILAN PASSIF

PASSIF	En milliers de DH	
	31-Dec-20	31-Dec-19
<b>Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux</b>	-	-
<b>Dettes envers les établissements de crédit et assimilés</b>	<b>505 440</b>	<b>376 380</b>
. A vue	505 440	376 380
. A terme	-	-
<b>Dépôts de la clientèle</b>	<b>6 211 065</b>	<b>5 926 290</b>
. Comptes à vue créditeurs	5 588 105	5 203 116
. Comptes d'épargne	-	-
. Dépôts à terme	326 681	579 912
. Autres comptes créditeurs	296 279	143 262
<b>Dettes envers la clientèle sur produits participatifs</b>	-	-
<b>Titres de créance émis</b>	-	-
. Titres de créance négociables	-	-
. Emprunts obligataires	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-
<b>Autres passifs</b>	<b>201 218</b>	<b>105 816</b>
<b>Provisions pour risques et charges</b>	<b>25 157</b>	<b>10 175</b>
<b>Provisions réglementées</b>	-	-
<b>Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie</b>	-	-
<b>Dettes subordonnées</b>	-	-
<b>Dépôts d'investissement reçus</b>	-	-
<b>Ecarts de réévaluation</b>	-	-
<b>Réserves et primes liées au capital</b>	<b>170 778</b>	<b>20 578</b>
<b>Capital</b>	<b>204 128</b>	<b>204 128</b>
<b>Actionnaires. Capital non versé (-)</b>	-	-
<b>Report à nouveau (+/-)</b>	<b>442 150</b>	<b>442 098</b>
<b>Résultats nets en instance d'affectation (+/-)</b>	-	-
<b>Résultat net de l'exercice (+/-)</b>	<b>177 009</b>	<b>150 252</b>
<b>Total du Passif</b>	<b>7 936 945</b>	<b>7 235 717</b>

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

	En milliers de DH	
	31-Dec-20	31-Dec-19
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE</b>	<b>420 519</b>	<b>405 213</b>
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	18 007	73 629
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	60 494	65 260
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	54 196	29 205
Produits sur titres de propriété (1) et certificats de Sukuks	1	1
Produits sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
Commissions sur prestations de service	34 661	35 895
Autres produits bancaires	253 160	201 223
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus	-	-
<b>CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE</b>	<b>53 011</b>	<b>73 713</b>
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	16 414	17 396
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	1 430	6 090
Intérêts et charges assimilés sur titres de créance émis	-	-
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Autres charges bancaires	35 167	50 226
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus	-	-
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>367 508</b>	<b>331 500</b>
Produits d'exploitation non bancaire	1	227
Charges d'exploitation non bancaire	-	-
<b>CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION</b>	<b>89 567</b>	<b>94 618</b>
Charges de personnel	65 828	61 443
Impôts et taxes	1 428	1 505
Charges externes	18 228	25 413
Autres charges générales d'exploitation	1 433	3 458
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	2 650	2 799
<b>DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES</b>	<b>22 400</b>	<b>43 064</b>
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-	-
Pertes sur créances irrécouvrables	-	35 564
Autres dotations aux provisions	22 400	7 500
<b>REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES</b>	<b>42 903</b>	<b>38 866</b>
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-	35 564
Récupérations sur créances amorties	35 403	2 802
Autres reprises de provisions	7 500	500
<b>RESULTAT COURANT</b>	<b>298 445</b>	<b>232 911</b>
Produits non courants	509	7 711
Charges non courantes	5 727	12 294
<b>RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS</b>	<b>293 227</b>	<b>228 328</b>
Impôts sur les résultats	116 218	78 076
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>177 009</b>	<b>150 252</b>

## ETAT DES SOLDES DE GESTION

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS	En milliers de DH	
	31-Dec-20	31-Dec-19
<b>TABEAU DE FORMATION DES RESULTATS</b>		
+ Intérêts et produits assimilés	132 697	168 094
- Intérêts et charges assimilés	17 844	23 486
<b>MARGE D'INTERET</b>	<b>114 853</b>	<b>144 608</b>
+ Produits sur financements participatifs	-	-
- Charges sur financements participatifs	-	-
<b>MARGE SUR FINANCEMENTS PARTICIPATIFS</b>	-	-
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
<b>Résultat des opérations de crédit-bail et de location</b>	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
<b>Résultat des opérations d'Ijara</b>	-	-
+ Commissions perçues	57 476	67 003
- Commissions servies	22 902	31 500
<b>Marge sur commissions</b>	<b>34 574</b>	<b>35 503</b>
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	-	-
+ Résultat des opérations sur titres de placement	2 137	-203
+ Résultat des opérations de change	225 755	159 704
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
<b>Résultat des opérations de marché</b>	<b>227 892</b>	<b>159 501</b>
<b>(+/-) Résultat des opérations sur titres de Moudaraba et Moucharaka</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
+ Divers autres produits bancaires	2 325	2 607
- Divers autres charges bancaires	12 136	10 719
<b>(+/-) PART DES TITULAIRES DE COMPTES DE DEPOTS D'INVESTISSEMENT</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>367 508</b>	<b>331 500</b>
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-	-
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	1	227
- Autres charges d'exploitation non bancaire	-	-
- Charges générales d'exploitation	89 567	94 618
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>277 942</b>	<b>237 109</b>
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	35 403	2 802
+ Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-14 900	-7 000
<b>RESULTAT COURANT</b>	<b>298 445</b>	<b>232 911</b>
<b>RESULTAT NON COURANT</b>	<b>-5 218</b>	<b>-4 583</b>
- Impôts sur les résultats	116 218	78 076
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>177 009</b>	<b>150 252</b>
<b>II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT</b>		
<b>CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT</b>		
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	177 009	150 252
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	2 650	2 799
- Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	-	-
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	-	-
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	582	500
- Reprises de provisions	500	7 711
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	-	225
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
+ Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	179 741	145 615
- Bénéfices distribués	-	154 400
+ AUTOFINANCEMENT	179 741	-8 785

## COMMUNICATION FINANCIÈRE



## CITIBANK MAGHREB S.A.

## ETATS DE SYNTHESE AU 31 DECEMBRE 2020

## PRINCIPALES METHODES D'EVALUATION APPLIQUEES

## INDICATION DES METHODES D'EVALUATION APPLIQUEES PAR L'ETABLISSEMENT

Application des méthodes d'évaluation prévues par le plan comptable des établissements de crédit (PCEC) entré en vigueur le 01/01/2000.  
Il est à noter que les engagements par signature comptabilisés en hors bilan correspondent à des engagements irrévocables de financement et à des engagements de garantie. Au titre de la partie non utilisée d'un crédit de fonctionnement (i.e: Découverts ou crédits de trésorerie), l'engagement hors bilan n'est comptabilisé que s'il existe une obligation juridique (confirmation par écrit) entre la banque et la contrepartie.

## HORS BILAN

	31-Dec-20	31-Dec-19
<b>ENGAGEMENTS DONNES</b>	<b>3 203 149</b>	<b>2 621 815</b>
Engagements de financement données en faveur d'établissement de crédit et assimilés	3 552	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle (*)	2 874 912	2 208 205
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	324 685	413 610
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	-	-
<b>ENGAGEMENTS RECUS</b>	<b>1 067 561</b>	<b>1 303 324</b>
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	1 067 561	1 303 324
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-
Titres vendus à réméré	-	-
Autres titres à recevoir	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-

(\*) Ce montant correspond à la partie non utilisée des engagements de financement et de garantie confirmés par écrit par la banque à ses clients.

## CREANCES SUR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES

CREANCES	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc	Etablissements de crédit à l'étranger	Total	
					31/12/2020	31/12/2019
<b>COMPTES ORDINAIRES DEBITEURS</b>	200 063	3	-	1 431 879	1 631 945	1 837 603
<b>MALEURS RECUES EN PENSION</b>	1 400 051	-	-	1 400 051	1 400 051	400 017
- au jour le jour	1 400 051	-	-	1 400 051	1 400 051	400 017
- à terme	-	-	-	-	-	-
<b>PRETS DE TRESORERIE</b>	287 144	-	1 122 005	1 122 005	1 389 149	1 207 296
- au jour le jour	287 144	-	1 122 005	1 122 005	1 389 149	1 207 296
- à terme	-	-	-	-	-	-
<b>PRETS FINANCIERS</b>	-	-	-	-	-	-
<b>CREANCES SUR FINANCEMENTS PARTICIPATIFS</b>	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha	-	-	-	-	-	-
- Salam	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs	-	-	-	-	-	-
<b>CREANCES IMPAYEES</b>	-	-	-	-	-	-
<b>AUTRES CREANCES (y compris Hamish Al Jiddiya)</b>	-	-	-	-	-	-
<b>INTERETS COURUS A RECEVOIR</b>	-	54	-	5	59	83
<b>CREANCES EN SOUFFRANCE</b>	-	-	-	-	-	-
- Dont Créances en souffrance sur financements participatifs	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>200 063</b>	<b>1 667 252</b>	<b>1 122 005</b>	<b>2 553 889</b>	<b>4 421 204</b>	<b>3 444 889</b>

## DEPOTS DE LA CLIENTELE

DETTES	Secteur public	Secteur privé			Total	
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle	31/12/2020	31/12/2019
<b>COMPTES A VUE CREDITEURS</b>	1 521	35 699	5 548 175	-	<b>5 585 395</b>	<b>5 199 637</b>
<b>COMPTES D'EPARGNE</b>	-	-	-	-	-	-
<b>DEPOTS A TERME</b>	-	-	326 668	-	<b>326 668</b>	<b>579 660</b>
<b>AUTRES COMPTES CREDITEURS (y compris Hamish Al Jiddiya)</b>	-	-	298 989	-	<b>298 989</b>	<b>146 741</b>
<b>INTERETS COURUS A PAYER</b>	-	-	13	-	<b>13</b>	<b>252</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 521</b>	<b>35 699</b>	<b>6 173 845</b>	<b>-</b>	<b>6 211 065</b>	<b>5 926 290</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE

	31-Dec-20	31-Dec-19
1.(+) Produits d'exploitation bancaire perçus	420 519	405 213
2.(+) Récupérations sur créances amorties	35 403	2 802
3.(+) Produits d'exploitation non bancaire perçus	1	157
4.(-) Charges d'exploitation bancaire versées	-53 011	-73 713
5.(-) Charges d'exploitation non bancaire versées	-5 144	-11 794
6.(-) Charges générales d'exploitation versées	-86 917	-91 820
7.(-) Impôts sur les résultats versés	-116 218	-78 076
<b>I.Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges</b>	<b>194 633</b>	<b>152 770</b>
Variation des :		
8.(a) Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-974 353	1 262 816
9.(a) Créances sur la clientèle	692 609	-379 924
10.(a) Titres de transaction et de placement	-415 679	-1 300 524
11.(a) Autres actifs	-3 996	-9 400
12.(-) Titres Moudaraba et Moucharaka	-	-
13.(a) Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
14.(+) Immobilisations données en l'ara	-	-
15.(+) Dépôts d'investissement placés auprès des établissements de crédit et assimilés	-	-
16.(a) Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	129 060	-220 867
17.(a) Dépôts de la clientèle	284 775	602 896
18.(+) Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	-	-
19.(a) Titres de créance émis	-	-
20.(a) Autres passifs	95 488	-17 845
<b>II.Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation</b>	<b>-192 096</b>	<b>-62 857</b>
<b>III.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION (I+II)</b>	<b>2 537</b>	<b>89 913</b>
21.(+) Produit des cessions d'immobilisations financières	-	-
22.(+) Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-	225
23.(-) Acquisition d'immobilisations financières	-	-
24.(-) Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-2 780	-1 763
25.(+) Intérêts perçus	-	-
26.(+) Dividendes perçus	-	-
<b>IV.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT</b>	<b>-2 780</b>	<b>-1 538</b>
23.(+) Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
24.(+) Emission de dettes subordonnées	-	-
25.(+) Dépôts d'investissement reçus	-	-
26.(+) Emission d'actions	-	-
27.(-) Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-154 400
28.(-) Dépôts d'investissement remboursés (2)	-	-
29.(-) Intérêts versés	-	-
30.(-) Rémunérations versées sur dépôts d'investissement (3) (4)	-	-
31.(-) Dividendes versés	-	-
<b>V.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT</b>	<b>-</b>	<b>-154 400</b>
<b>VI.VARIATION NETTE DE LA TRESORERIE (III+ IV + V)</b>	<b>-243</b>	<b>-66 025</b>
<b>VII.TRESORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE</b>	<b>206 725</b>	<b>272 750</b>
<b>VIII.TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE</b>	<b>206 482</b>	<b>206 725</b>

## CREANCES SUR LA CLIENTELE

CREANCES	Secteur public	Secteur privé			Total	
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle	31/12/2020	31/12/2019
<b>CREDES ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS DE TRESORERIE</b>	-	-	895 468	-	895 468	1 586 589
- Comptes à vue débiteurs	-	-	705 768	-	705 768	1 099 266
- Créances commerciales sur le Maroc	-	-	1 154	-	1 154	3 408
- Crédits à l'exportation	-	-	-	-	-	-
- Autres crédits de trésorerie	-	-	188 546	-	188 546	483 915
- Salam	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs de trésorerie	-	-	-	-	-	-
<b>CREDES ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS A LA CONSOMMATION</b>	-	-	-	-	-	-
- Crédits à la consommation	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha à la consommation	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre à la consommation	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs à la consommation	-	-	-	-	-	-
<b>CREDES ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS A L'EQUIPEMENT</b>	-	-	-	-	-	-
- Crédits à l'équipement	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha à l'équipement	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre à l'équipement	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs à l'équipement	-	-	-	-	-	-
<b>CREDES ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS IMMOBILIERS</b>	-	-	-	98	98	173
- Crédits immobiliers	-	-	-	98	98	173
- Mourabaha Immobilière	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha pour donneur d'ordre Immobilière	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs Immobiliers	-	-	-	-	-	-
<b>AUTRES CREDITS ET FINANCEMENTS PARTICIPATIFS</b>	-	-	-	-	-	-
<b>CREANCES ACQUISES PAR AFFACTURAGE</b>	-	-	-	-	-	-
<b>INTERETS COURUS A RECEVOIR</b>	-	-	995	-	995	2 408
<b>CREANCES EN SOUFFRANCE</b>	-	-	-	-	-	-
- Créances pré-douteuses	-	-	-	-	-	-
- Dont créances pré-douteuses sur financements participatifs	-	-	-	-	-	-
- Créances douteuses	-	-	-	-	-	-
- Dont créances douteuses sur financements participatifs	-	-	-	-	-	-
- Créances compromises	-	-	-	-	-	-
- Dont créances compromises sur financements participatifs	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>896 463</b>	<b>98</b>	<b>896 561</b>	<b>1 589 170</b>

## COMMUNICATION FINANCIÈRE



CITIBANK MAGHREB S.A.

## ETATS DE SYNTHESE AU 31 DECEMBRE 2020

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

En milliers de DH

TITRES	Etablissements de crédit et assimilés	Emetteurs publics	Emetteurs privés		Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
			financiers	non financiers		
<b>TITRES COTES</b>	6	-	2	8	16	18
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	-	-	-	-	-	-
OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DE SUKUK	-	-	-	-	-	-
TITRES DE PROPRIETE	6	-	2	8	16	18
<b>TITRES NON COTES</b>	-	2 531 648	-	-	2 531 648	2 110 733
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	-	2 531 648	-	-	2 531 648	2 110 733
OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DE SUKUK	-	-	-	-	-	-
TITRES DE PROPRIETE	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2 531 648</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2 531 664</b>	<b>2 110 751</b>

## DETTES ENVERS LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES

En milliers de DH

DETTES	Etablissements de crédit et assimilés au Maroc			Etablissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
COMPTES ORDINAIRES CREDITEURS	-	-	-	216 432	216 432	376 380
VALEURS DONNEES EN PENSION	-	-	-	-	-	-
- au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- à terme	-	-	-	-	-	-
EMPRUNTS DE TRESORERIE	-	-	-	289 000	289 000	-
- au jour le jour	-	-	-	289 000	289 000	-
- à terme	-	-	-	-	-	-
EMPRUNTS FINANCIERS	-	-	-	-	-	-
DETTES SUR FINANCEMENTS PARTICIPATIFS	-	-	-	-	-	-
- Mourabaha	-	-	-	-	-	-
- Salam	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs	-	-	-	-	-	-
AUTRES DETTES (Y compris Hamish Al Jiddiya)	-	-	-	8	8	-
INTERETS COURUS A PAYER	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	<b>505 440</b>	<b>505 440</b>	<b>376 380</b>

## PROVISIONS

En milliers de DH

PROVISIONS	Encours 31/12/2019	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2020
<b>PROVISIONS, DEBITES DE L'ACTIF, SUR:</b>	<b>35 246</b>	<b>12</b>	<b>583</b>	-	<b>34 675</b>
créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-
créances sur la clientèle	34 663	-	-	-	34 663
titres de placement	583	12	583	-	12
titres de participation et emplois assimilés	-	-	-	-	-
immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-	-
autres actifs	-	-	-	-	-
<b>PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF</b>	<b>10 175</b>	<b>22 982</b>	<b>8 000</b>	-	<b>25 157</b>
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature	-	-	-	-	-
Provisions pour risques de change	-	-	-	-	-
Provisions pour risques généraux	7 500	22 400	7 500	-	22 400
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires	-	-	-	-	-
Provisions pour autres risques et charges	2 675	582	500	-	2 757
Provisions réglementées	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>45 421</b>	<b>22 994</b>	<b>8 583</b>	-	<b>59 832</b>

## CAPITAUX PROPRES

En milliers de DH

CAPITAUX PROPRES	Encours 31/12/2019	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2020
<b>Écarts de réévaluation</b>	-	-	-	-
<b>Réserves et primes liées au capital</b>	<b>20 578</b>	<b>150 200</b>	-	<b>170 778</b>
Réserve légale	20 413	-	-	20 413
Autres réserves	-	150 200	-	150 200
Primes d'émission, de fusion et d'apport	165	-	-	165
<b>Capital</b>	<b>204 128</b>	-	-	<b>204 128</b>
Capital appelé	204 128	-	-	204 128
Capital non appelé	-	-	-	-
Certificats d'investissement	-	-	-	-
Fonds de dotations	-	-	-	-
<b>Actionnaires, Capital non versé</b>	-	-	-	-
<b>Report à nouveau (+/-)</b>	<b>442 098</b>	<b>52</b>	-	<b>442 150</b>
<b>Résultats nets en instance d'affectation (+/-)</b>	-	-	-	-
<b>Résultat net de l'exercice 2017</b>	<b>150 252</b>	<b>-150 252</b>	-	-
<b>Résultat net de l'exercice 2018</b>	-	-	<b>177 009</b>	<b>177 009</b>
<b>Total</b>	<b>817 056</b>	-	<b>177 009</b>	<b>994 065</b>

## ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE

En milliers de DH

ENGAGEMENTS	31/12/2020	31/12/2019
<b>ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE DONNES</b>	<b>3 203 149</b>	<b>2 621 816</b>
<b>Engagements de financement en faveur d'établissements de crédit et assimilés</b>	-	-
Crédits documentaires import	-	-
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Autres engagements de financement donnés	-	-
<b>Engagements de financement en faveur de la clientèle</b>	<b>2 874 912</b>	<b>2 208 206</b>
Crédits documentaires import	6 554	8 308
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	2 868 358	2 199 898
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Autres engagements de financement donnés	-	-
<b>Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés</b>	<b>3 552</b>	-
Crédits documentaires export confirmés	3 552	-
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Garanties de crédits données	-	-
Autres cautions, avals et garanties donnés	-	-
Engagements en souffrance	-	-
<b>Engagements de garantie d'ordre de la clientèle</b>	<b>324 685</b>	<b>413 610</b>
Garanties de crédits données	-	-
Cautions et garanties en faveur de l'administration publique	106 306	126 907
Autres cautions et garanties données	218 379	286 703
Engagements en souffrance	-	-
<b>ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE RECUS</b>	<b>1 067 561</b>	<b>1 303 324</b>
<b>Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés</b>	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Autres engagements de financement reçus	-	-
<b>Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés</b>	<b>1 067 561</b>	<b>1 303 324</b>
Garanties de crédits	993 071	1 140 891
Autres garanties reçues	74 490	162 433
<b>Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers</b>	-	-
Garanties de crédits	-	-
Autres garanties reçues	-	-

## VALEURS ET SURETES RECUES ET DONNEES EN GARANTIE

En milliers de DH

Valeurs et sûretés reçues en garantie	Valeur comptable nette	Rubriques de l'actif ou du hors bilan enregistrant les créances ou les engagements par signature donnés	Montants des créances et des engagements par signature donnés couverts
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-
Autres titres	-	-	-
Hypothèques	98	Crédits immobiliers	98
Autres valeurs et sûretés réelles	167 000	Engagements de garantie reçus	167 000
<b>TOTAL</b>	<b>167 098</b>	-	<b>167 098</b>
Valeurs et sûretés données en garantie	Valeur comptable nette	Rubriques du passif ou du hors bilan enregistrant les dettes ou les engagements par signature reçus	Montants des dettes ou des engagements par signature reçus couverts
Bons du Trésor et valeurs assimilées	229 600	Bons de Trésor nantis en faveur de Bank AlMagrib et GSMT	229 600
Autres titres	-	-	-
Hypothèques	-	-	-
Autres valeurs et sûretés réelles	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>229 600</b>	-	<b>229 600</b>

## COMMUNICATION FINANCIÈRE



CITIBANK MAGHREB S.A.

ETATS DE SYNTHESE AU 31 DECEMBRE 2020

## VENTILATION DES EMPLOIS ET DES RESSOURCES SUIVANT LA DUREE RESIDUELLE

En milliers de DH

	D ≤ 1 mois	1 mois < D ≤ 3 mois	3 mois < D ≤ 1 an	1 an < D ≤ 5 ans	D > 5 ans	TOTAL
<b>ACTIF</b>						
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	71 924	52 790	65 043	41	-	189 798
Titres de créance	-	200 084	1 334 291	997 273	16	2 531 664
Créances subordonnées	-	-	-	-	-	-
Crédit-bail et assimilé	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>71 924</b>	<b>252 874</b>	<b>1 399 334</b>	<b>997 314</b>	<b>16</b>	<b>2 721 462</b>
<b>PASSIF</b>						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-	-
Dettes envers la clientèle	479 660	100 000	-	-	-	579 660
Titres de créance émis	-	-	-	-	-	-
Emprunts subordonnés	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>479 660</b>	<b>100 000</b>	-	-	-	<b>579 660</b>

## VALEURS DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT

En milliers de DH

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
<b>TITRES DE TRANSACTION</b>						
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	-	-	-	-	-	-
OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DU SUKUK	-	-	-	-	-	-
TITRES DE PROPRIETE	-	-	-	-	-	-
<b>TITRES DE PLACEMENT</b>	<b>2 531 677</b>	<b>2 544 489</b>	<b>2 544 489</b>	<b>12 824</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	2 531 648	2 544 461	2 544 461	12 815	-	-
OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DU SUKUK	-	-	-	-	-	-
TITRES DE PROPRIETE	29	28	28	11	12	12
<b>TITRES D'INVESTISSEMENT</b>						
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	-	-	-	-	-	-
OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
AUTRES TITRES DE CREANCE	-	-	-	-	-	-
CERTIFICATS DU SUKUK	-	-	-	-	-	-

Les états A1, A2, A3, B7, B8, B12, B15, B16 et B19 portent la mention « Néant »

## EVENEMENTS NES POSTERIEUREMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE NON RATTACHABLES A CET EXERCICE ET CONNUS AVANT LA 1ERE COMMUNICATION EXTERNE DES ETATS DE SYNTHESE

Date	Indication des événements
Mars 2021	<p>Dans son rapport annuel « formulaire SEC 10-K » au titre de l'exercice clos au 31 Décembre 2020, la maison mère de la Banque « Citigroup » a rapporté, qu'en plus des implications sur la santé publique, l'émergence de la pandémie COVID-19 a eu un impact significatif sur les conditions macroéconomiques aux États-Unis et dans le monde.</p> <p>Dans une optique de continuité des activités, la Banque continue de suivre de près les développements liés à cette pandémie. Les impacts potentiels du COVID-19 demeurent incertains, notamment, sur les conditions économiques, les entreprises et les consommateurs.</p> <p>Durant cette pandémie, la Banque est restée bien positionnée d'un point de vue Capital et Liquidité, et a maintenu de solides activités commerciales.</p> <p>Les Administrateurs sont convaincus que la Banque disposera de fonds suffisants pour continuer à faire face à ses obligations pendant au moins 12 mois à compter de la date d'approbation des Etats Financiers et, par conséquent, ont préparé ces Etats sur une base de continuité des activités.</p>

(\*): Les états publiés représentent les états de synthèse et les annexes individuels de Citibank Maghreb S.A. qui ont été préparés selon les normes en vigueur et conformément au Plan Comptable des Etablissements de Crédit «PCEC» au Maroc. Ils ne sont pas représentatifs de Citi dans les autres pays.

## ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES PERIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

Bd. Sidi Mohammed Ben Abdellah  
Bâtiment C - Tour Empire 3 - 3ème étage  
La Marina - Casablanca  
Maroc

11, Avenue Bir Kacem  
Souissi, Rabat  
Maroc

CITIBANK MAGHREB S.A.

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES  
EXERCICE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

Nous avons procédé à un examen limité des états de synthèse de CITIBANK MAGHREB S.A. comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie et une sélection des états des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020. Ces états de synthèse qui font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant KMAD 594,065 dont bénéfice net de KMAD 177,005, relèvent de la responsabilité des organes de gestion de la banque.

Ces états de synthèse ont été arrêtés par le Conseil d'Administration en date du 24 Mars 2021, dans un contexte évolutif de crise liée au Covid-19 sur la base des éléments disponibles à cette date.

Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc relatives aux missions d'examen limité. Ces normes requièrent que l'examen limité soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance modérée que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative. L'examen limité comporte essentiellement des entretiens avec le personnel de l'entité et des vérifications analytiques appliquées aux données financières ; il fournit donc un niveau d'assurance moins élevé qu'un audit. Nous n'avons pas effectué un audit et, en conséquence, nous n'exprimons donc pas d'opinion d'audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé de faits qui nous laissent penser que les états de synthèse, ci-joints, ne donnent pas une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de CITIBANK MAGHREB S.A. arrêtés au 31 décembre 2020, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Casablanca, le 30 Mars 2021

Les Commissaires aux Comptes

DELOITTE AUDIT

Hicham BELEMQADEM  
Associé

KPMG

Abderrazak MZOUGUI  
Associé

## COMMUNICATION FINANCIÈRE



CITIBANK MAGHREB S.A.

## GOUVERNANCE ET DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

**I. Système de Gouvernance**

Le système de gouvernance de Citibank Maghreb S.A. s'inscrit dans le cadre général défini par le Groupe. Citibank Maghreb est un établissement de Crédit dont le Capital était détenu, au 31 décembre 2020, à hauteur de 98,62% par Citibank N.A. En plus du Conseil d'Administration, du Comité d'Audit et des Risques, le système de gouvernance comprend plusieurs comités de gestion.

**I-1 Conseil d'administration**

Le Conseil d'Administration se réunit au moins deux fois par an et est investi de tous les pouvoirs nécessaires à l'administration de la Banque. Il procède à l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne sur la base des informations qui lui sont remontées, notamment le rapport de contrôle interne préparé par l'organe de direction ainsi que les conclusions et insuffisances remontées via le comité d'audit.

**I-2 Comité d'Audit et des Risques**

Durant l'année 2020, il a été procédé au regroupement du Comité d'Audit et du Comité des Risques en conformité avec la réglementation en vigueur. Le Comité d'Audit et des Risques relève directement du Conseil d'Administration. Les réunions de ce comité se tiennent semestriellement. Ses travaux portent notamment sur la revue des activités de contrôle et les activités de gestion des risques. Il revoit également les états de synthèse périodiquement avant leur approbation par le Conseil d'Administration.

**I-4 Comités de gestion**

**Comité de Coordination** : se réunit une fois par mois et regroupe l'ensemble des directeurs des entités de la banque et traite essentiellement les questions relatives au développement stratégique, évaluation de la performance, etc.

**Comité Risques et Contrôles** : se réunit une fois par trimestre et couvre les questions liées aux risques de contrôle, à la réglementation et à la conformité.

**Comité de Gestion actif passif** : se réunit une fois par trimestre et traite des questions relatives à la gestion du bilan de la banque, suivi des limites, etc. Il examine et approuve chaque année le plan de financement, les limites associées à la liquidité, les paramètres du marché ainsi que les hypothèses utilisées.

**Comité de gestion du portefeuille de crédit** : se tient trimestriellement et étudie en fonction de critères de déclassement en vigueur, la situation du portefeuille clientèle de la Banque.

**Comité AML** : se tient trimestriellement et fait partie intégrante du Comité Risques et Contrôles. Il traite les questions relatives au blanchiment d'argent (Nouveaux clients, nouveaux produits, contrôle des transactions, etc.).

**Comité de gouvernance du reporting réglementaire** : se tient trimestriellement et s'assure que le reporting aux autorités de tutelle se fait conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et que les standards minimums de contrôle sont en place.

**Comité de gestion des activités externalisées** : se tient trimestriellement et veille au respect des procédures internes et de la réglementation en vigueur en matière d'externalisation des activités.

**II. Dispositif de gestion des risques**

La Banque adopte les différentes familles de risques inhérents à la nature de l'activité et définis par le Groupe. Les dispositifs de mesure et de surveillance mis en place sont approuvés par l'organe d'administration. En effet, les actions menées et les conclusions soulevées par rapport aux risques identifiés, sont présentées lors des réunions du Comité d'Audit et des Risques pour discussion et validation avant qu'elles soient présentées au Conseil d'Administration.

La Banque a identifié plusieurs familles de risques :

**II-1 Risque de crédit**

La gestion du risque de crédit est partagée entre la fonction commerciale, la Direction des risques, ainsi que les services de gestion du risque de crédit.

La politique générale de crédit est décrite dans le Plan de Gestion du Risque de Crédit. Ce plan, qui est revu chaque année, s'articule autour des éléments suivants :

- Description des changements intervenus dans les procédures d'octroi et de gestion de crédit,
- Description des attributions de tous les intervenants dans le processus de crédit,
- Description du segment de clientèle cible et la stratégie de développement de la Banque,
- Description du contexte économique, politique, social et réglementaire du pays,

Le contrôle et le suivi du risque de crédit permet de :

- Contrôler les informations et les documents indispensables à l'approbation des crédits,
- S'assurer du respect des délégations de pouvoirs et des limites internes et réglementaires,
- Vérifier la fiabilité des flux d'informations,
- Contrôler les dépassements et leur régularisation,
- Conserver les garanties reçues.

La Banque dispose de plusieurs systèmes permettant la mesure et le reporting du risque de crédit. Ces systèmes interfacés permettent :

- La mise en place des lignes de crédit,
- Le calcul des ratios et des projections financières,
- Le suivi des notations internes,
- Le suivi des lignes de crédit ainsi que leurs utilisations,
- L'étude du portefeuille de crédit,
- Etc.

Le système de notation de la Banque se déploie sur une échelle de 1 à 10, et est regroupé selon 3 classes de risques : la première classe de 1 à 4- regroupe les contreparties de bonne qualité de risque, la classe 5+ à 6- pour les clients risqués et les clients à haut risque sont notés de 7+ à 10.

Des stress tests sont effectués en vue d'évaluer la réaction du portefeuille de la Banque. Ces tests sont réalisés par la direction des risques. Les résultats sont remontés au Comité d'Audit et des Risques.

En termes d'utilisation des fonds propres, il est à préciser que le risque de crédit en est le plus grand consommateur. En effet, au 31 décembre 2020, il représente 46% du total des risques. Compte tenu de la structure de la banque et de sa politique en matière de distribution des dividendes, le niveau actuel des fonds propres est adéquat.

**II-2 Risque de marché**

Les activités de marchés sont la responsabilité de plusieurs entités, notamment, le Front-office, le Back-office et l'entité délocalisée de contrôle des produits.

Les limites en matière de risque de marché sont fixées et approuvées par un comité constitué de la direction de Trésorerie locale, du Directeur Général de la Banque, et de la Direction Régionale de risque de marché.

Ces limites sont revues et modifiées annuellement et à chaque fois qu'un élément majeur, susceptible d'affecter le portefeuille de la Banque, intervient dans le marché.

Les contrôles journaliers portent notamment sur la détermination des positions et le calcul des résultats.

En termes d'utilisation des fonds propres, il est à préciser que le risque de marché vient en seconde position après le risque de crédit. Au 31 Décembre 2020, il représente 40% du total des risques.

**II-3 Risque de taux d'intérêt**

La gestion du taux d'intérêt global se fait sur la base de rapports quotidiens à partir du système d'information de la Banque. Ce rapport étudie l'impact potentiel d'un mouvement de taux d'intérêt sur les comptes de Bilan et du hors Bilan. Il couvre les principales sources du risque de taux d'intérêt et évalue les effets des évolutions des taux d'intérêt. Les hypothèses retenues sont approuvées par le management.

Le Trésorier établit un rapport annuel sur l'évolution prévisionnelle du marché des capitaux avec des différents scénarii en vue d'approcher les risques pouvant découler de fortes variations des taux sur le marché, et ceci en fonction du niveau d'activité de la Banque sur les différents marchés. Des limites de perte cumulée sur le mois et sur l'année sont mises en place.

**II-4 Risque de liquidité**

Des « stress scenarii » sont générés afin de mesurer la capacité de la Banque à faire face à des sorties importantes de liquidité. Des rapports contenant les projections de maturité des composantes du Bilan et du hors Bilan et faisant ressortir les excédents et les déficits futurs de liquidité par maturité, sont générés quotidiennement.

Les écarts de liquidité sont gérés dans le cadre des limites internes fixées par la Banque.

Les scénarii envisagés par la banque sont les suivants :

- **Problèmes opérationnels** : ceux-ci diminueraient l'habilité de la banque à attirer les dépôts et garder les dépôts des clients sensibles à ce genre de problèmes,
- **Dégradation du rating à long terme de Citigroup** : ceci entraînerait une perte de confiance du client et un retrait progressif des dépôts,
- **Dégradation du rating à court terme de Citigroup** : ceci entraînerait une perte de confiance du client et un retrait accéléré des dépôts,
- **Événement local** : les clients disposant de liquidité pourraient retirer leurs dépôts suite à une perte de confiance dans le système et craignant un effondrement du secteur bancaire dans sa totalité.

**II-5 Risque Pays**

Par risque-pays, on entend la possibilité qu'une contrepartie souveraine d'un pays donné ne soit pas en mesure ou refuse et que les autres contreparties de ce pays ne soient pas en mesure de remplir leurs obligations à l'égard de l'étranger pour des considérations d'ordre sociopolitique, économique ou financier.

Un dispositif de contrôle a été mis en place et les expositions ont été distinguées en plusieurs catégories. Pour chaque catégorie, des limites exprimées en % des Fonds propres ont été déterminées.

Le suivi de ces limites est effectuée mensuellement.

**II-6 Risques opérationnels**

La gestion des risques opérationnels est assurée à travers le dispositif d'auto-évaluation des Risques et des Contrôles ainsi que les Indicateurs des Risques Clés. Ces dispositifs sont pilotés dans le cadre du Comité Risque d'activités, Contrôle et Conformité.

L'approche retenue pour l'évaluation des exigences en fonds propres est l'approche Indicateur de base.

En termes d'utilisation des fonds propres, il est à préciser qu'au 31 Décembre 2020, le risque opérationnel représente 14% du total des risques.

De même, Citibank Maghreb s'est doté d'un plan de continuité d'activité (PCA) qui décrit de manière complète le plan d'action à suivre par département en cas de perturbations opérationnelles. Ce plan est évalué par le biais d'un test annuel qui se déroule dans les locaux alternatifs.

**II-7 ICAAP**

Conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur, la Banque s'est dotée d'un processus ICAAP (Internal Capital Adequacy Agreement Process) permettant de s'assurer que les fonds propres couvrent correctement l'ensemble des expositions aux risques et qu'ils sont maintenus, en permanence, à un niveau compatible avec le profil de risque.

Ce processus est revu annuellement et est approuvé par le Conseil d'Administration.

# Deloitte.

Bd. Sidi Mohammed Benabdellah  
Bâtiment C - Tour Ivoire 3 - 3ème étage  
La Marina - Casablanca  
Maroc

# KPMG

11, Avenue Bir Kacem  
Souissi, Rabat  
Maroc

## CITIBANK MAGHREB S.A

### ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

Nous avons procédé à un examen limité des états de synthèse de CITIBANK MAGHREB S.A comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie et une sélection des états des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020. Ces états de synthèse qui font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant KMAD 994.065 dont bénéfice net de KMAD 177.009, relèvent de la responsabilité des organes de gestion de la banque.

Ces états de synthèse ont été arrêtés par le Conseil d'Administration en date du 24 Mars 2021, dans un contexte évolutif de crise liée au Covid-19 sur la base des éléments disponibles à cette date.

Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc relatives aux missions d'examen limité. Ces normes requièrent que l'examen limité soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance modérée que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative. Un examen limité comporte essentiellement des entretiens avec le personnel de l'entité et des vérifications analytiques appliquées aux données financières ; il fournit donc un niveau d'assurance moins élevé qu'un audit. Nous n'avons pas effectué un audit et, en conséquence, nous n'exprimons donc pas d'opinion d'audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé de faits qui nous laissent penser que les états de synthèse, ci-joints, ne donnent pas une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de CITIBANK MAGHREB S.A arrêtés au 31 décembre 2020, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Casablanca, le 30 Mars 2021

#### Les Commissaires aux Comptes

**DELOITTE AUDIT**



Bd Sidi Mohammed Benabdellah  
Bâtiment C - Tour Ivoire 3 - La Marina  
Casablanca  
Tel: 05 22 22 40 25 / 05 22 22 41 34  
Fax: 05 22 22 40 18 / 41 55

**Hicham BELEMQADEM**  
Associé

**KPMG**



Avenue Bir Kacem, Souissi - Rabat  
Téléphone : 212 5 37 63 37 02 (à 0  
Télécopie : 212 5 37 63 37 11  
ICE : 001529804000091

**Abderrazzak MZOUGUI**  
Associé

Ci-joint les Etats financiers, au titre de l'exercice 2020(\*)

(\*) : Les états de synthèse individuels de Citibank Maghreb ainsi que les notes annexes sont établis selon les principes comptables applicables aux établissements de crédit au Maroc et ne sont pas représentatifs de Citi dans aucun pays.



Pour plus d'informations, prière de contacter :

**Citibank Maghreb S.A.**

Zénith Millénum, Immeuble 1

Lot Attaoufik, Sidi Mâarouf, Casablanca

Tél. : +212 5 22 48 96 85

E-mail : [hasna.boufkiri@citi.com](mailto:hasna.boufkiri@citi.com)

E-mail : [leila.attalidi@citi.com](mailto:leila.attalidi@citi.com)