



Rapport Annuel 2024

Mot de Taoufik Rabbaa – CEO Citibank Maghreb



L'année 2024 a été marquée par des défis persistants sur les plans économique et géopolitique, mais également par de nombreuses opportunités que Citibank Maghreb a su saisir avec agilité et détermination. Aussi, 2024 a confirmé la solidité de notre engagement au service du développement économique du Maroc.

Dans un environnement en mutation rapide, Citibank Maghreb a su rester un partenaire de confiance, soutenant la croissance de ses clients grâce à des solutions innovantes, un réseau mondial solide, et une connaissance approfondie du tissu économique marocain.

A l'aube de 2025 et avec une vision claire à horizon 2030, nous réaffirmons notre volonté d'accompagner les secteurs clés qui façonnent l'avenir du Royaume : l'industrie automobile, fer de lance des exportations marocaines ; les énergies renouvelables, vecteurs de souveraineté énergétique et de durabilité ; ou encore les infrastructures logistiques, leviers majeurs de compétitivité régionale pour notre pays.

Nos performances cette année témoignent de la confiance de nos clients et de l'engagement exemplaire de nos collaborateurs. Ensemble, nous préparons l'avenir, avec la conviction que le rôle de notre banque va au-delà des services bancaires : il s'agit de contribuer activement et de façon durable à la transformation positive du Maroc.

Je vous remercie pour votre fidélité et votre confiance renouvelée. Ensemble, nous continuerons à bâtir une banque responsable, innovante et tournée vers l'avenir.

Taoufik

Mission et proposition de valeur

Une mission favorisant la croissance et le progrès

Ce que vous pouvez attendre de nous, et ce que nous attendons de nous-mêmes.

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. Nos activités principales consistent à protéger des actifs, prêter de l’argent, effectuer des paiements et accéder aux marchés financiers au nom de nos clients. Depuis plus de 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 leur système de paie ou pour 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 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 ne ménageons aucun effort pour gagner et conserver la confiance de nos partenaires 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



Être toujours systématiquement responsables

Our Leadership principles are the qualities we need to deliver on our mission.

We Take Ownership

We challenge one another to a higher standard in everything we do.

We Deliver with Pride

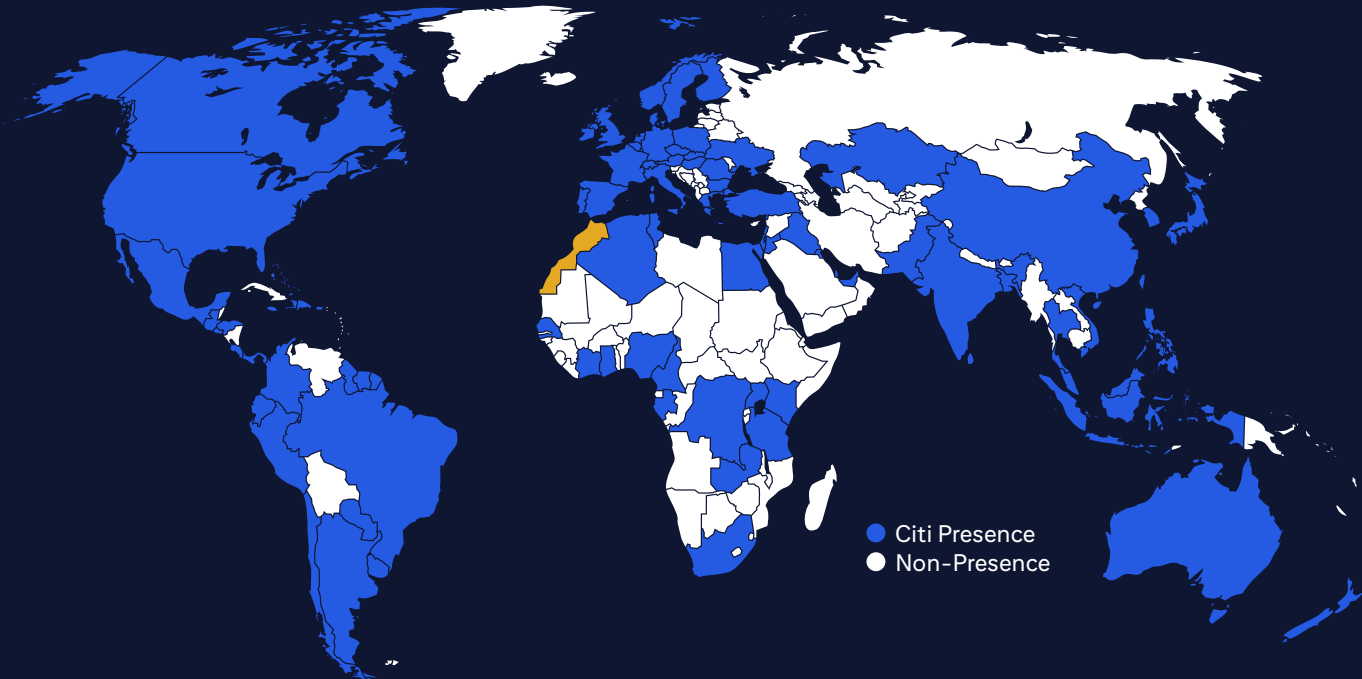
We strive for client excellence, controls excellence and operational excellence.

We Succeed Together

We value and learn from difference perspectives to surpass stakeholder expectations.

Citi's Global Reach

Citi is present on the ground in nearly 100 countries.



Stratégie de Citibank Maghreb

Citi est présente au Maroc depuis 1967 en tant qu’Etablissement de Crédit avec une licence bancaire universelle. Actuellement, la banque compte une soixantaine d’employés et possède deux bureaux à Casablanca et Rabat. Grâce à un réseau établi dans plus de 160 pays et territoires, Citi est l’une des entreprises offrant les services financiers les plus mondialisés au Maroc.

Notre priorité stratégique consiste à continuer à favoriser le progrès et à aider nos clients à atteindre leurs objectifs par l’entremise de ces grands secteurs d’activité : Banque d’Entreprises, Marchés de Capitaux et Activités de Conseils. Nos produits couvrent le cash management, les opérations de commerce international, les besoins de gestion de trésorerie, les opérations de salle de marché ou encore des solutions de financement structuré.

Notre clientèle institutionnelle de référence est composée de filiales de multinationales, d’institutions financières comme les banques, sociétés de leasing, compagnies d’assurances et de microfinance ou encore les grandes entreprises locales publiques et privées.

Faits marquants 2024



En février 2024, Citi a lancé un programme de cartes commerciales au Maroc, permettant d’améliorer l’expérience client et la gestion des frais professionnels. Cette solution innovante, qui inclut des cartes de voyage et de divertissement (Travel and Entertainment) ainsi que des cartes d’achat, permettra aux entreprises d’accroître leur efficacité opérationnelle et leur flexibilité financière, tout en apportant rapidité, transparence et sécurité aux transactions commerciales.



Citi a été mandatée en tant que Joint Lead Manager et Joint Bookrunner dans l’emprunt obligataire émis à l’international par l’acteur mondial leader des fertilisants.



La Fondation Citi a attribué un don de 500.000 \$ à la Fondation Jood dans le cadre du Global Innovation Challenge, pour soutenir la reconstruction de logements permanents ainsi que la réhabilitation d’infrastructure au profit de familles sinistrées par le séisme d’Al Haouz.



En 2024, Citi Maroc a été honorée par deux distinctions Euromoney Trade Survey, confirmant l’engagement constant de la banque envers la qualité, l’innovation et la satisfaction de ses clients.

- Morocco – Market Leader
- Morocco – Best Service

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.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 2024, 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.

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 régional et locale de Citigroup 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.

En 2024, les administrateurs étaient :

- Taoufik Rabbaa : Président du Conseil d’Administration, PDG de Citibank Maghreb S.A.
- Henri Seigle : Directeur Grands Comptes, Citi France
- Taher Hbaieb : Directeur Financier pour l’Afrique du Nord, Citi
- Nuhad Saliba : Administrateur indépendant
- Akinsowon Dawodu : Directeur Général pour la région Afrique subsaharienne ; Citi
- Jaya Dutt : Directrice Salle des Marchés pour la région CEEMEA, Citi
- Pryia Rajendran : Directrice des Opérations pour la région Afrique du Nord, Levant et Asie Centrale, Citi
- Ramz Hamzaoui : Directeur Général pour l’Afrique du Nord, Citi (Jusqu’au mois de mai 2024)
- Mehdi Bouhabel : Directeur de la Banque d’Entreprises en charge des Multinationales, Citibank Maghreb S.A.
- Asmaa Hallouty : Directrice Département Teneur de Comptes, Citibank Maghreb S.A.

2. Comité d’Audit et des Risques

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.

3. 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 conformité, de surveillance et de 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	se tient trimestriellement afin de revoir en détail la situation du portefeuille crédit en prenant en compte les expositions, concentrations, renouvellements et mises en place de lignes de financement, notations, Risque pays, ainsi que les critères de déclassement en vigueur, ainsi que des règles de crédit internes telles que prévues par 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 plus 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 portefeuille 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.



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

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 résilience du portefeuille de la Banque. Ces tests sont réalisés par la Direction des Risques et la Direction Financière. Les résultats sont revus au sein du comité des risques.

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 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 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 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.

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

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.

De même, Citibank Maghreb s'est dotée 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.

7. ICAAP

Conformément aux dispositions de la circulaire 45/G/2007 et de la Directive 3W2021 relatives au processus d'évaluation de l'adéquation des fonds propres internes, la Banque s'est dotée d'un processus ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment 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)

En nous consacrant à nos clients et en veillant à ce que leurs expériences soient uniques, nous faisons appel à notre vaste réseau mondial afin de proposer des solutions de fusion et d'acquisition et des solutions de financement stratégiques, ainsi que des services aux émetteurs. En servant ces entreprises, nous les aidons à grandir et à créer des emplois et par conséquent une valeur économique réelle, au niveau local et à l'international.

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.

Une équipe qui travaille sans relâche pour le compte de ses clients, qu'il s'agisse d'entreprises privées, filiales de multinationales ou grandes entreprises marocaines, institutions financières ou entreprises issus du secteur public, afin d'offrir une large gamme de solutions stratégiques et de conseil qui répondent à leurs besoins, quelle que soit leur complexité. Des solutions adaptées 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 BCMA, et celle 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 cybersécurité.



	Description	Principales lignes de produits
Cash Management	Solutions de fonds de roulement	• Encaissements • Paiements • Cartes de paiement internationales • Gestion de liquidité et placement • Service de banque électronique
Commerce International	Services Trade Supply Chain Finance	• Service Trade • Trade Finance • Export et Agency Finance
Offre Multi-Products	Solutions Intégrées de paiement	• Analytics • Paiements • Trade Finance • Channel Services • Supplier Onboarding

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 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 termes 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

Avec une présence physique dans 94 pays, Citi est une des banques les plus importantes au monde avec plus de 210 ans d’expérience et plus de 55 ans d’existence au Maroc. Citi est aussi l’une des institutions bancaires les plus primées, notamment pour ses activités des marchés des capitaux.

Grâce à un processus de gestion et des standards technologiques de haut niveau, Citi, à travers son département de trésorerie et d’opérations de marchés, continue à jouer un rôle primordial dans l’accompagnement de la gestion de trésorerie et des risques de marchés de ses clients. Elle brille aussi par sa participation notable à animer le marché monétaire et le marché de change dans le cadre défini par la banque centrale du Royaume.

Citibank se distingue aussi en continuant à servir ses clients notamment les entreprises multinationales, à travers des gammes de produits et de services en offrant des infrastructures bancaires sûres et performantes et à haute valeur technologique.

Lancées début 2024 au Maroc, les cartes commerciales de Citi offrent une solution efficace et sécurisée pour la gestion des dépenses professionnelles. Elles permettent un meilleur contrôle budgétaire grâce à des outils de reporting détaillés, simplifient les processus de paiement et réduisent les coûts administratifs.

En plus de renforcer la transparence des transactions, elles offrent plusieurs avantages tels que des délais de paiement étendus, une acceptation mondiale et un support client dédié, ce qui en fait un levier stratégique pour optimiser la gestion des dépenses professionnelles.



En effet, la crise sanitaire et les restrictions liées au Covid-19 ont démontré l'intérêt grandissant des clients pour les technologies transactionnelles digitales à l'instar des plateformes Velocity® et Citi Fx pulse®, qui offrent un accès sûr et permanent aux dernières informations du marché local et international, ainsi qu'une offre instantanée de prix compétitifs.

Chaque jour, les équipes locales basées à Casablanca se joignent aux équipes régionales basées à New York, à Londres ou encore à Dubaï, pour répondre au mieux aux besoins de ses clients à travers des solutions innovantes.

Les équipes de trésorerie de Citi sont aussi engagées de manière proactive et permanente à établir des relations solides et durables avec les clients. Ce résultat est aujourd'hui atteint avec succès grâce à l'attention permanente des managers de la Franchise Citi Maroc et des équipes locales. Ces équipes s'efforcent d'être en permanence informées des changements des conditions de marchés, et des évolutions réglementaires afin de garantir la sécurité et la solidité des activités avec les clients.

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.

Direction Teneur de Comptes

La Direction Teneur de Comptes, désormais nommée Securities Services, de Citibank Maghreb S.A. est une direction au sein du pôle Services. Ces services sont destinés aux investisseurs nationaux et internationaux.

Nous comptons principalement parmi nos clients des institutions financières étrangères (Global Custodians), des intermédiaires en Bourse (International Broker Dealers) et des clients Platinum.

Citi offre les services Teneur de Comptes à travers un réseau qui s'étend sur les 5 continents, dans 64 pays au monde. Le Maroc est un hub régional important de cette chaîne.

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

A travers sa Direction Teneur de Comptes, Citibank Maghreb offre une panoplie de 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 sur instruments financiers titres;
- La gestion des opérations sur titres (OST) y compris le vote par procuration ;
- Les synergies intragroupes dans le but d'optimisation des ressources du groupe et du partage d'expertise.

Notre part de marché est estimée à plus de 90 % 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.

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, elle joue aussi un rôle primordial qui permet à Citi d'atteindre ses objectifs de croissance à travers sa stratégie. Celle-ci fournit aussi une variété de services et de support pour soutenir ses activités : le traitement des paiements et la gestion de trésorerie, le service partagé et l'approvisionnement, le service à la clientèle, la sécurité de l'information et la résilience de l'entreprise.

La fonction O&T au Maroc est entièrement alignée à la stratégie régionale et global de la Citi pour assurer un soutien intégré et une concentration pour servir davantage nos clients et nos partenaires.

Au cours des dernières années, la stratégie de Citi consiste à améliorer d'avantage l'efficacité opérationnelle en tirant parti des nouvelles technologies, pour aller au-delà de l'automatisation traditionnelle des processus afin d'améliorer l'expérience et servir mieux nos clients.

La banque continue à déplacer ses supports technologiques vers ses centres d'excellence, pour optimiser et continuer à augmenter sa productivité, et servir les clients de la même manière dans tous les pays dans lesquels ils opèrent, tout en maintenant un environnement de risque et de contrôle solides.

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.

CitiService

CitiService est un département dédié au service client, doté d'une équipe compétente et d'outils informatiques de pointe lui permettant le traitement et le suivi des demandes reçues par la clientèle avec comme finalité une résolution rapide de leur requête.

Traitement des requêtes

Les requêtes sont soit initiées par téléphone, par courrier ou par un moyen électronique (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 en termes de qualité de service. Enfin, une enquête de satisfaction est envoyée après chaque interaction, aux clients afin de vérifier leur niveau de satisfaction par rapport au service rendu.

Procédure de réclamation

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. Citibank dispose d'un délai 10 jours ouvrés pour se prononcer sur l'irrecevabilité de la réclamation et de 40 jours ouvrés pour traiter la réclamation et d'adresser une réponse au plaignant. En cas de prolongation de délai de traitement de la réclamation, Citibank devra en tenir informé le Client et lui communiquer le nouveau délai d'instruction de sa Réclamation.

Si le Client ne reçoit pas de réponse à sa réclamation de la part de Citibank ou s'il n'est pas satisfait de la réponse de, le plaignant peut s'adresser au centre marocain de médiation bancaire (CMMB) qui a pour rôle de permettre une résolution amiable des litiges existants entre la clientèle et les établissements de crédit et ce à titre gratuit.

Le Client peut saisir le centre marocain de médiation bancaire :

- a. soit en consultant le site web www.cmmb.ma soit en téléchargeant et envoyant la réclamation via la rubrique « Recours à la médiation - Demande de médiation »
- b. Ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : LE CENTRE MAROCAIN DE MÉDIATION BANCAIRE Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca
- c. Ou un e-mail à l'adresse électronique du centre marocain de médiation bancaire cmmb@cmmb.ma
- d. Ou Déposer le dossier auprès des guichets CMMB, au niveau de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc et de la Chambre de Commerce de Casablanca-Settat

Le Client peut saisir Bank Al-Maghrib après épuisement des voies de recours qui lui sont offertes auprès de son établissement bancaire et auprès du CMMB. Le Client devra présenter l'ensemble des justificatifs nécessaires permettant l'étude et l'analyse de sa doléance conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière.

- a. D'abord, télécharger et remplir le formulaire disponible sur le site web de la Banque : www.bkam.ma via la rubrique « Services rendus au public - Résolution des réclamations entre les établissements de crédit et leur clientèle »
- b. Soit Déposer le dossier directement après de l'agence Bank Al-Maghrib la plus proche.
- c. Ou envoyer le dossier par courrier à : BANK AL-MAGHRIB DIRECTION SUPERVISION BANCAIRE. Service suivi des réclamations de la clientèle. Tour Casablanca Finance City, 24ème étage, lot 57, quartier, Casa-Anfa, Hay Hassani
- d. Ou envoyer le dossier par mail à l'adresse : reclamations_clientele@bkam.ma

Conformité

1. Gestion des risques de conformité

En tant que filiale de Citibank N.A., Citibank Maghreb applique la Politique de Gestion des Risques de Conformité du Groupe afin de prévenir les risques liés aux violations ou non-conformités vis-à-vis des lois locales et internationales, des règlements, ainsi que des politiques internes. Cette politique vise à promouvoir une culture de conformité, à garantir une conduite éthique, et à assurer la cohérence avec l'appétit au risque défini par Citi.

Les objectifs fondamentaux de cette politique sont :

- Respecter les lois locales, transfrontalières, ainsi que les politiques internes du Groupe ;
- Appuyer les opérations de la Banque dans la gestion des risques de conformité, tous secteurs confondus ;
- Concevoir, intégrer et exécuter un cadre robuste de gestion des risques de conformité, y compris le contrôle de la bonne conduite.

Ces objectifs sont déclinés à travers un programme de conformité structuré, comprenant des actions de formation et de sensibilisation régulières.

Tous les collaborateurs doivent comprendre les piliers suivants du cadre de gestion des risques de conformité de Citi :

1. Gouvernance et organisation
2. Exigences de conformité
3. Processus et activités
4. Ressources et capacités

Ce cadre repose sur le modèle des trois lignes de défense du Groupe, avec un dispositif renforcé d'identification, de mesure, de surveillance et de contrôle des risques de conformité.

2. Gestion du risque Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC/FT)

Dans un contexte de renforcement continu de la réglementation marocaine, Citibank Maghreb adapte en permanence son programme LBC/FT pour répondre aux exigences de Bank Al-Maghrib et de l'AMMC, tout en respectant les standards du Groupe.

L'approche LBC/FT de Citi repose sur :

- La conformité aux lois et réglementations locales ;
- La mise en œuvre des politiques et procédures Groupe ;
- La coopération avec les autorités de supervision et d'application de la loi ;
- Le développement d'offres alignées avec l'appétit au risque LBC/FT du Groupe.

Le dispositif comprend également un contrôle renforcé des activités et des clients, via l'évaluation continue des risques et l'intégration dans les trois lignes de défense.

Ethique, déontologie et code de conduite

L'intégrité est au cœur de notre identité.

Notre code de conduite et nos principes déontologiques guident les comportements et décisions de l'ensemble de nos collaborateurs, dans tous nos pays de présence, y compris le Maroc, et à tous les niveaux de responsabilité.

Notre code de conduite définit les standards de comportement attendus, notamment en matière de :

- Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts
- Protection des données et confidentialité
- Conformité réglementaire
- Respect des droits humains et des règles de concurrence loyale

Chaque collaborateur est tenu de lire, comprendre et respecter notre code de conduite. Ce code est régulièrement mis à jour pour intégrer les évolutions légales, réglementaires et sociétales.

Des formations systématiques

Chaque année, tous les employés de Citi suivent une formation obligatoire sur l'éthique professionnelle et les règles de conformité. Par ailleurs, des modules spécifiques sont proposés selon les fonctions, afin d'adapter la sensibilisation aux risques propre à chaque métier.



Ressources Humaines

En 2024, Citibank Maghreb a poursuivi ses efforts pour renforcer son capital humain, dans un contexte de transformation continue du secteur bancaire. Nos collaborateurs sont au cœur de notre stratégie : leur engagement, expertise et diversité sont les piliers de notre performance durable.

Développement des talents

Nous continuons de soutenir la formation et l'accompagnement de nos collaborateurs à travers des programmes ciblés de développement des compétences, en particulier dans les domaines de la transformation digitale, du leadership et de la conformité réglementaire.



Nos collaborateurs ont accès à des programmes de mentorat, une plateforme de e-learning ainsi que plusieurs webinaires de formation tout au long de l'année.

Au Maroc, Citi dépasse les objectifs fixés en termes de gender diversity, avec 61% de l'équipe constituée de femmes et 50% parmi le comité de direction.

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 examine et approuve les recommandations relatives à la rémunération variable pour tous les employés.

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.

Perspectives d'avenir

En 2025, nous poursuivons nos efforts pour faire de l'expérience collaborateur un levier stratégique de performance et d'innovation. Nous croyons que notre capacité à anticiper les évolutions du monde du travail, à accompagner nos collaborateurs dans leurs parcours et à cultiver une culture inclusive et engagée ; restera un facteur déterminant de notre succès collectif.

Responsabilité Sociale

Dans le cadre de notre engagement en faveur d'un développement durable et inclusif, Citi a poursuivi en 2024 ses initiatives en matière de responsabilité sociale.

Fidèle à ses valeurs de citoyennement d'entreprise, la banque a mis en œuvre plusieurs actions visant à soutenir l'inclusion financière, l'entrepreneuriat des jeunes, la sécurité alimentaire ainsi que l'aide des personnes sans-abris.

Ces efforts traduisent la volonté de Citibank Maghreb de contribuer activement au progrès économique et social du Royaume, en partenariat avec nos partenaires institutionnels et associatifs locaux et régionaux.

Le Global Innovation Challenge

Dans le cadre de son initiative appelée Global Innovation Challenge, la Fondation Citi a renouvelé en 2024 son engagement envers l'innovation sociale à travers le monde.

Pour la deuxième année consécutive, une association marocaine a été parmi les bénéficiaires de ce programme d'envergure : La Fondation Jood s'est ainsi vu attribuer un don de 500.000 \$ pour soutenir un projet à fort impact social.

Grâce à ce financement, Jood sera en mesure de développer des solutions de logement permanent et durable au profit de familles qui ont perdu leurs maisons suite au tragique tremblement de terre d'El Haouz, et de donner accès à des installations d'hygiène, tout en contribuant à l'amélioration des infrastructures locales et à la création d'opportunités d'emploi pour les jeunes. Ce projet couvrira 22 villages des zones rurales de Ouirgane et d'Imgdal, assurant un logement permanent à 197 personnes.

Cette reconnaissance internationale témoigne de la pertinence des actions menées localement de l'engagement de Citi à promouvoir des solutions durables et inclusives.



La promotion de l'employabilité des jeunes marocains

En octobre 2024, Casablanca a accueilli le sommet régional MENA YES! – un événement phare organisé par Education For Employment, avec le support de la Fondation Citi.

Ce sommet a réuni plus de 250 participants issus de 21 pays, représentant le secteur privé et public, des organisations de jeunesse et des entités internationales, pour réfléchir à des solutions innovantes face aux défis de l'employabilité des jeunes dans la région MENA, et présenter une feuille de route visant à renforcer l'inclusion des jeunes dans le marché du travail, et à aligner leurs compétences avec les besoins des entreprises.

Cet événement témoigne de l'engagement continu de la Fondation Citi en faveur de l'employabilité des jeunes.



Global Community Day

Le Global Community Day est une initiative phare de Citi, mobilisant collaborateurs, alumni, famille et amis, pour participer à des activités de bénévolats au sein des communautés locales. Depuis sa création en 2006, le Global Community Day a vu la participation de centaines de milliers de bénévoles à travers le monde, contribuant à des projets variés allant de l'éducation, la protection de l'environnement ou encore la santé mentale.

Au Maroc, en 2024, les employés de Citi se sont mobilisés aux côtés de la Fondation Jood pour préparer et distribuer des repas chauds et équilibrés aux sans-abris. Cette initiative a permis non seulement d'apporter un soutien concret et immédiat aux plus démunis, mais aussi de renforcer le lien entre les collaborateurs de Citi et leur communauté, en favorisant l'empathie, la solidarité et l'action citoyenne.

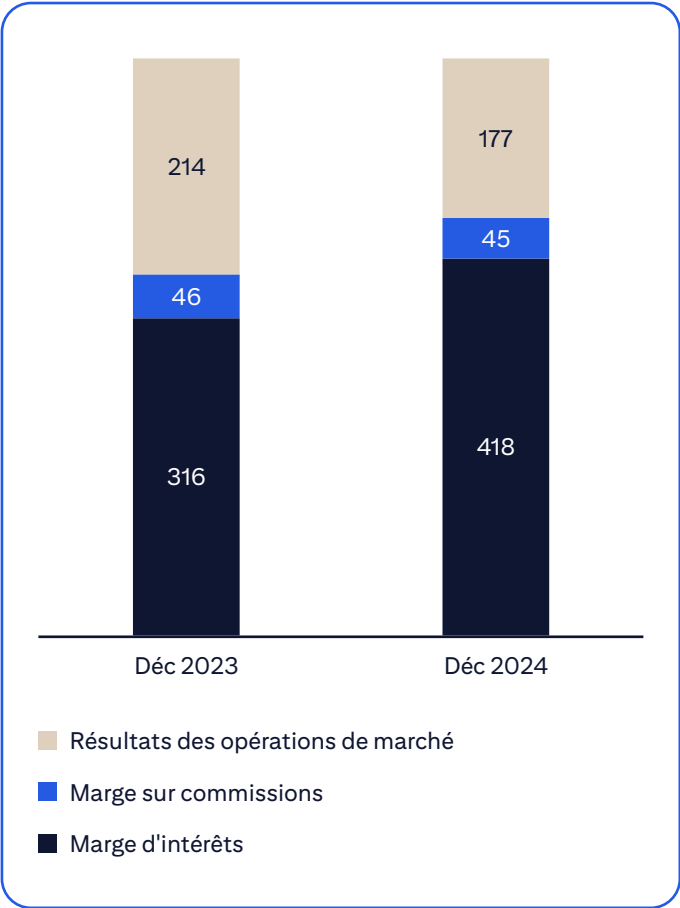


SITUATION ET ACTIVITE DE LA SOCIETE

1. Comptes de Produits et Charges

Produit Net Bancaire

Le Produit Net Bancaire de Citibank Maghreb S.A. ressort à 623 millions de dirhams en 2024 contre 555 millions de dirhams en 2023, soit +12%. Une hausse qui s'explique par les variations suivantes :



Marge d'intérêts

La marge d'intérêts globale affiche une hausse de 32% par rapport à 2023. Cette situation trouve son origine dans l'effet conjugué des variations suivantes :

- Hausse des produits sur les opérations avec les établissements de crédit de 86 millions de dirhams en corrélation avec la hausse des placements interbancaires de 95 millions de dirhams suite à la hausse des encours moyens de 1,594 millions de dirhams, provenant principalement de la hausse des encours moyens relatifs aux opérations en USD (+1,808 millions de dirhams) et en EUR (-170 millions de dirhams), compensée par la baisse des revenus sur les valeurs reçues en pension de 13 millions de dirhams. A noter que le taux de rendement moyen des prêts de trésorerie en devises est passé de 4.2% en 2023 à 4.8% en 2024.
- Hausse des produits sur les opérations avec la clientèle de 24 millions de dirhams en corrélation avec la hausse des encours moyens relatifs aux découverts de 113 millions de dirhams, générant une hausse d'intérêts de 9 millions de dirhams, la hausse des encours moyens des crédits de trésorerie à court terme de 96 millions de dirhams, générant une hausse d'intérêts de 5 millions de dirhams, ainsi que la hausse des intérêts sur les autres crédits de trésorerie de MAD 10 millions. Cette évolution est également corroborée par la hausse des taux de rendement moyen.
- Les produits sur Bons du Trésor sont en hausse de 27 millions de dirhams et s'établissent à 158 millions de dirhams contre 131 millions de dirhams en 2023 en corrélation avec la hausse des encours moyens de 15% passant de 4,167 millions de dirhams en 2023 à 4,799 millions de dirhams en 2024, conjuguée à la hausse du taux de rendement moyen qui s'est établi à 3.13% en 2024 contre 2.69% en 2023.

Marge sur commissions

La marge sur commissions a connu avec une légère baisse de 2%, passant de 46 millions de dirhams en 2023 à 45 millions de dirhams en 2024. Elle est composée principalement des commissions Cash (hausse en corrélation avec l'augmentation des transactions avec la clientèle) et des commissions teneur de comptes en corrélation avec la progression des actifs gérés. Ces hausses ont été compensés par la hausse de la commission de change suite aux corrections opérées en 2023 et la hausse des volumes de change.

Résultat des opérations de marché

Les produits de change ont connu une baisse de 18% pour atteindre 172 millions de dirhams en 2024 contre 214 millions de dirhams en 2023 en corrélation avec la hausse des changes partiellement compensée par l’impact de la correction de la commission en 2023.

Charges générales d’exploitation

Les Charges générales d’exploitation affichent une hausse de 11% soit 12 millions de dirhams, induisant un coefficient d’exploitation en hausse, s’établissant ainsi à 19% en 2024 contre 20% en 2023.

Les charges externes ont connu une hausse de 8% (+3 millions de dirhams) due principalement à la hausse des frais liés aux cartes commerciales et aux licences de 1 million de dirhams, la hausse des honoraires de 0.7 millions de dirhams incluant principalement les frais légaux conjuguée à la hausse des frais postaux et de télécommunications de 1 million de dirhams, et la hausse des frais d’entretien et réparations de 0.7 millions de dirhams. A noter que le taux de récupération de TVA s’est établi à 49% en 2024 contre 28% en 2023.

Par ailleurs, les charges de personnel affichent une hausse de 11% (+7 millions de dirhams) due principalement à l’augmentation annuelle des salaires et des différents recrutements opérés durant l’année, ainsi que l’augmentation de la charge de restructuration.

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 2024, elles représentent 0.3% du Produit Net Bancaire de la Banque.

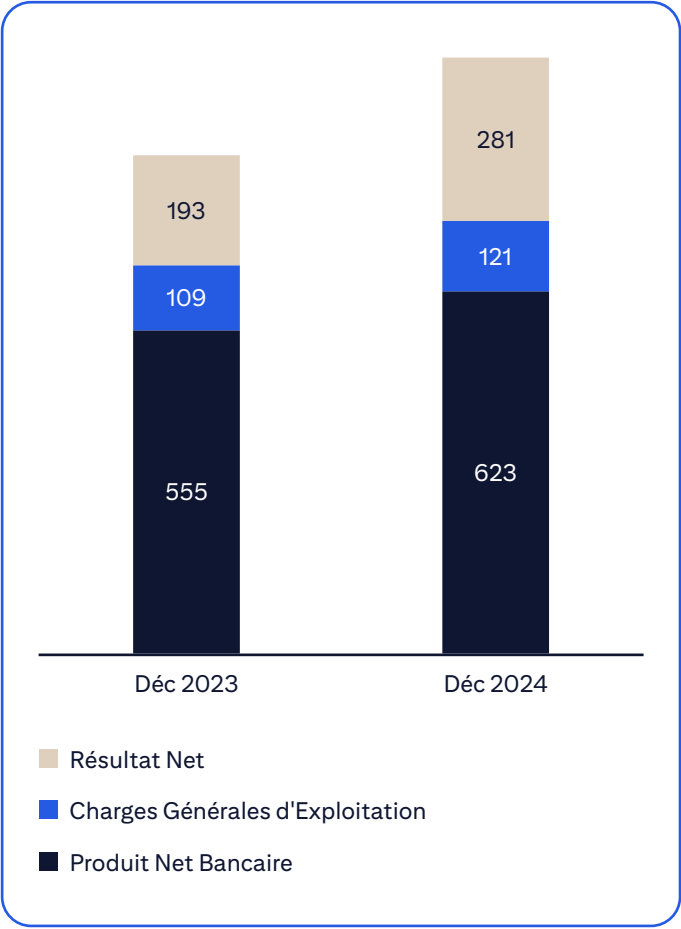
Coût du risque

Les dotations nettes des provisions affichent une baisse de 7 millions de dirhams due notamment à la comptabilisation en 2024 d’une provision pour créances sensibles calculée sur la base de 10% des encours présentant des symptômes de déclasserement, soit 7.5 millions de dirhams en 2024 contre MAD 14.5 millions en 2023.

Charges non-courantes

Les charges non courantes affichent une baisse de 65 millions de dirhams due notamment à l’impact en 2023 de la correction de la commission de change des exercices antérieurs (de mai 2020 à décembre 2022) et les provisions y afférentes de l’ordre de MAD 72 millions, compensée par la hausse de la contribution sociale de MAD 8 millions en corrélation avec la hausse du résultat net imposable.

Finalement, le Résultat Net ressort à 281 millions de dirhams, en hausse de 88 millions de dirhams.



2. Bilan

Les emplois totalisent 13 672 millions de dirhams au 31 décembre 2024 contre 9 840 millions de dirhams au 31 décembre 2023 de l'exercice précédent, soit une hausse de 39%.

Les Capitaux Propres de Citibank Maghreb S.A. se sont établis à 1 146 millions de dirhams au 31 décembre 2024 contre 860 millions de dirhams au 31 décembre 2023.

Il est à noter que la Banque n'a pas distribué de dividendes en 2024.

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 21.2% au 31 décembre 2024.

Créances sur la clientèle

L'encours des crédits à la clientèle sont principalement constitués de crédits accordés à des filiales de clients globaux.

En termes de créances sensibles, un processus est en place en vue de les identifier. Elles représentent 33% 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 2024, les créances en souffrance représentent 1.7% de l'encours total des crédits.

Titres de placement

L'encours des titres de placement au 31 décembre 2024 est de 5 222 millions de dirhams constitués principalement de bons de trésor. Ils sont comptabilisés à leur valeur d'acquisition et valorisés, à la date d'arrêté, à leur valeur de marché.

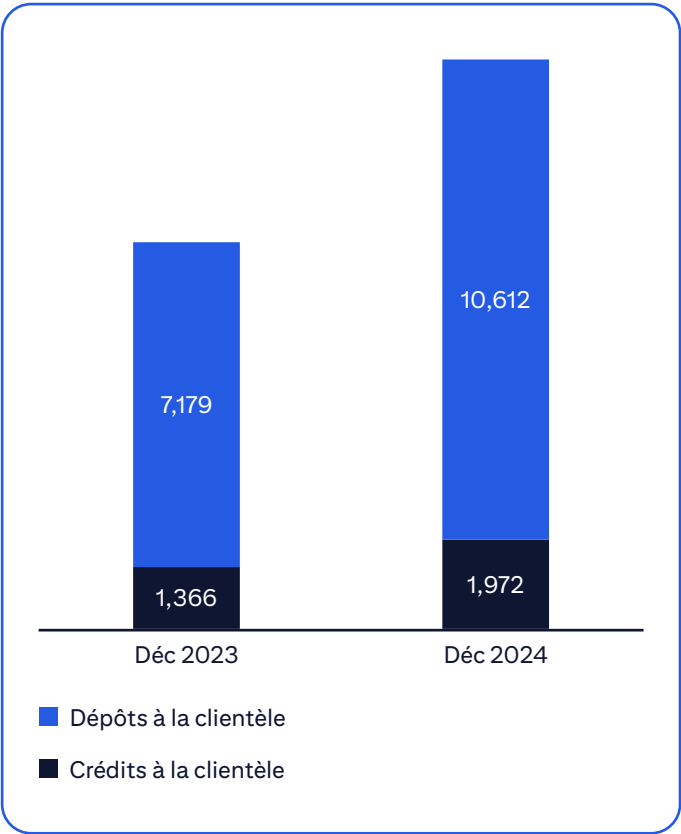
Titres de transaction

L'encours des titres de placement au 31 décembre 2024 est de 215 millions de dirhams constitués principalement de bons de trésor. Ils sont comptabilisés à leur valeur d'acquisition et valorisés, à la date d'arrêté, à leur valeur de marché.

Dépôts de la clientèle

Les Dépôts de la clientèle ont connu une hausse de 48% (+3 milliards de dirhams) et s'établissent à 10 612 millions de dirhams au 31 décembre 2024, contre 7 179 millions de dirhams en 2023.

En termes de structure des dépôts, la part des dépôts rémunérés représente près de 4% du total des ressources à fin décembre 2024.



Dettes fournisseurs

Les dettes fournisseurs, par échéance, au 31 décembre 2024 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 2023	31,511	31,511	–	–	–	–
Date de clôture Exercice 2024	61,383	61,383	–	–	–	–

Liquidité

Le ratio de liquidité « LCR » s’affiche à 511% au 31 décembre 2024, en conséquence d’une base de dépôts stable dont la proportion dans ressources non rémunérées est de 96%. Les dépôts en devises constituent 39% du total des dépôts.

PRESENTATION DES ETATS DE SYNTHESE

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 de la réunion du comité des risques pour discussion et validation avant qu'elles soient présentées au Conseil d'Administration.

La Banque a identifié plusieurs familles de risques :

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 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 2024, il représente 67% 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.

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 2024, il représente 15% du total des risques.

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 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 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.

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.

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.

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 2024, le risque opérationnel représente 18% du total des risques.

De même, Citibank Maghreb s'est dotée 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.

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.

STRATEGIE ET PERSPECTIVES

La Banque continuera à se concentrer sur l'offre de services bancaires et de crédit à quatre principaux secteurs clients à faible risque:

- Les filiales de multinationales (GSGs);
- Les institutions financières;
- Les entreprises publiques;
- Les grandes entreprises locales.

La Banque continuera d'agir en tant que correspondant pour les entités ci-après :

- Les Institutions financières internationales;
- Les Sociétés de Bourse qui maintiennent des relations avec Citibank;
- Les fonds et les institutions financières locales.

En termes de perspectives, la Banque compte consolider sa part de marché sur le segment des Grands Groupes multinationaux et locaux.

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.

Mandat des Administrateurs

NOM	PRENOM	MANDAT	DATE DE NOMINATION	EXPIRATION DE MANDAT
RABBAA	Taoufik	Administrateur / PDG	Juin 2020 (Renou-vellement)	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025
HBAIEB	Taher	Administrateur	Mai 2017 (Renouvellement)	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2024
SEIGLE	Henri	Administrateur	Septembre 2021 (Renouvellement)	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025
SALIBA	Nuhad	Administrateur indépendant	Octobre 2018 (Renouvellement)	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2024
HALLOUTY	Asmaa	Administrateur	Mai 2022 (Renouvellement)	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025
BOUHABEL	Mehdi	Administrateur	Mai 2023	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2024
DAWODU	Akin	Administrateur	Mai 2024	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025
RAJENDRAN	Priya	Administrateur	Mai 2024	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025
DUTT	Jaya	Administrateur	Mai 2024	A l'issue de l'AG statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025

PROJET DE RESOLUTIONS A L'AGO DU 26 MAI 2025

PREMIERE RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après lecture du rapport de gestion du Conseil d'Administration et du rapport général des commissaires aux comptes sur les comptes de l'exercice social clos le 31 décembre 2024, approuve les comptes et le bilan de cet exercice tels qu'ils lui ont été présentés, se soldant par un bénéfice net de 280.635.034, 31 dirhams.

DEUXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale décide, sur proposition du Conseil d'Administration, d'affecter le résultat annuel comme suit :

- Résultat de l'exercice 2024 : 280.635.034, 31 dirhams
- Report à nouveau antérieur : 635.175.197,70 dirhams
- Total à affecter : 915.810.232,01 dirhams

Affectation :

- Affectation en report à nouveau : 915.810.232,01 dirhams.

TROISIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir entendu lecture du rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées conclues ou dont l'exécution s'est poursuivie au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, approuve chacune desdites conventions, telles que celles-ci ont été régulièrement autorisées par le Conseil d'Administration.

QUATRIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale donne à tous les administrateurs quitus entier et sans réserve de leur gestion au cours de l'exercice 2024.

Elle donne, en outre, décharge à Hdid & Associés et BDO Tax & Advisory, tous deux commissaires aux comptes de la Société, pour l'accomplissement de leur mission au titre de l'exercice 2024.

CINQUIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constate la fin du mandat d'administrateur de Monsieur Tahar Hbaieb et décide, sur proposition du Conseil d'Administration, de renouveler ledit mandat pour une durée de deux (2) années devant expirer à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2026.

Monsieur Tahar Hbaieb déclare accepter les fonctions qui viennent de lui être conférées et satisfaire à toutes les conditions requises par la loi et les règlements pour l'exercice desdites fonctions.

SIXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constate la fin du mandat d'administrateur de Monsieur Nuhad Saliba et décide, sur proposition du Conseil d'Administration, de renouveler ledit mandat pour une durée de deux (2) années devant expirer à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2026.

Monsieur Nuhad Saliba déclare accepter les fonctions qui viennent de lui être conférées et satisfaire à toutes les conditions requises par la loi et les règlements pour l'exercice desdites fonctions.

SEPTIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constate la fin du mandat d'administrateur de Monsieur Mehdi Bouhabel et décide, sur proposition du Conseil d'Administration, de renouveler ledit mandat pour une durée de deux (2) années devant expirer à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2026.

Monsieur Mehdi Bouhabel déclare accepter les fonctions qui viennent de lui être conférées et satisfaire à toutes les conditions requises par la loi et les règlements pour l'exercice desdites fonctions.

HUITIEME RESOLUTION

[Questions diverses]

NEUVIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale ordinaire donne tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du présent procès-verbal pour accomplir les formalités prescrites par la Loi.

Annexe I - Bilan

ACTIF	31/12/2024	31/12/2023
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	553 643	517 390
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	5 662 993	3 230 468
. A vue	5 662 993	3 230 306
. A terme	-	162
Créances sur la clientèle	1 971 567	1 365 672
. Crédits de trésorerie et à la consommation	1 970 977	1 365 671
. Crédits à l'équipement	-	-
. Crédits immobiliers	-	-
. Autres crédits	590	1
Créances acquises par affacturage	-	-
Titres de transaction et de placement	5 436 546	4 614 464
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	5 436 524	4 614 447
. Autres titres de créances	-	-
. Titres de propriété	22	17
Autres actifs	37 254	101 697
Titres d'investissement	-	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-
. Autres titres de créance	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	84	84
Créances subordonnées	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations incorporelles	-	-
Immobilisations corporelles	10 224	9 821
Total de l'Actif	13 672 311	9 839 596

PASSIF	31/12/2024	31/12/2023
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1 450 714	1 346 344
. A vue	1 450 714	1 269 732
. A terme	-	76 612
Dépôts de la clientèle	10 612 309	7 179 284
. Comptes à vue créditeurs	9 958 767	6 733 324
. Comptes d'épargne	-	-
. Dépôts à terme	473 277	138 807
. Autres comptes créditeurs	180 265	307 153
Titres de créance émis	-	-
. Titres de créance négociables	-	-
. Emprunts obligataires	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-
Autres passifs	371 863	365 040
Provisions pour risques et charges	96 910	89 048
Provisions réglementées	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	-	-
Ecart de réévaluation	-	-
Réserves et primes liées au capital	20 577	20 577
Capital	204 128	204 128
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-
Report à nouveau (+/-)	635 175	442 252
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	280 635	192 923
Total du Passif	13 672 311	9 839 596

ANNEXE II- Comptes de Produits et Charges

	31/12/2024	31/12/2023
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	837 506	661 492
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	228 185	141 680
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	92 653	68 900
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	158 030	130 744
Produits sur titres de propriété	1	1
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Commissions sur prestations de service	50 171	46 512
Autres produits bancaires	308 466	273 655
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	214 014	106 966
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	53 117	19 843
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	7 564	5 488
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	-	-
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Autres charges bancaires	153 333	81 635
PRODUIT NET BANCAIRE	623 492	554 526
Produits d'exploitation non bancaire	-	1
Charges d'exploitation non bancaire	-	6
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	120 718	109 103
Charges de personnel	78 355	70 856
Impôts et taxes	1 328	1 367
Charges externes	36 430	33 713
Autres charges générales d'exploitation	2 153	406
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
	2 452	2 761
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES	63 000	55 500
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-	-
Pertes sur créances irrécouvrables	-	-
Autres dotations aux provisions	63 000	55 500
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	55 500	41 000
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-	-
Récupérations sur créances amorties	-	-
Autres reprises de provisions	55 500	41 000
RESULTAT COURANT	495 274	430 918
Produits non courants	252	732
Charges non courantes	20 859	85 425
RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS	474 667	346 225
Impôts sur les résultats	194 032	153 302
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	280 635	192 923

ANNEXE III- Etat de variation des Capitaux Propres

CAPITAUX PROPRES	Encours 31/12/2023	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2024
Ecart de réévaluation	-	-	-	-
Réserves et primes liées au capital	20 577	-	-	20 577
Réserve légale	20 413	-	-	20 413
Autres réserves	-	-	-	-
Primes d'émission, de fusion et d'apport	164	-	-	164
Capital	204 128	-	-	204 128
Capital appelé	204 128	-	-	204 128
Capital non appelé	-	-	-	-
Certificats d'investissement	-	-	-	-
Fonds de dotations	-	-	-	-
Actionnaires. Capital non versé	-		-	-
Report à nouveau (+/-)	442 252	192 923	-	635 175
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-			-
Résultat net de l'exercice 2023	192 923	- 192 923	-	-
Résultat net de l'exercice 2024	-	-	280 635	280 635
Total	859 880	-	280 635	1 140 515

ANNEXE IV- Tableau de Flux de Trésorerie

	31/12/2024	31/12/2023
1.(+) Produits d'exploitation bancaire perçus	837 506	661 491
2.(+) Récupérations sur créances amorties	-	-
3.(+) Produits d'exploitation non bancaire perçus	252	103
4.(-) Charges d'exploitation bancaire versées	- 214 014 -	- 106 966 -
5.(-) Charges d'exploitation non bancaire versées	- 20 497 -	- 54 056 -
6.(-) Charges générales d'exploitation versées	- 118 266 -	- 106 342 -
7.(-) Impôts sur les résultats versés	- 194 032 -	- 153 302 -
I.Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	290 949	240 928
Variation des :		
8.(+) Créances sur les établissements de crédit et assimilés	- 2 432 525 -	- 22 353 -
9.(+) Créances sur la clientèle	- 605 895 -	- 166 186 -
10.(+) Titres de transaction et de placement	- 822 082 -	- 1 449 587 -
11.(+) Autres actifs	64 443	22 555
12.(+) Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
13.(+) Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	104 370	911 235
14.(+) Dépôts de la clientèle	3 433 025 -	- 13 193 -
15.(+) Titres de créance émis	-	-
16.(+) Autres passifs	6 823	51 261
II.Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	-251 841	-333 896
III.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION (I + II)	39 108	-92 968
17.(+) Produit des cessions d'immobilisations financières	-	-
18.(+) Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
19.(-) Acquisition d'immobilisations financières	-	-
20.(-) Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	- 2 855 -	- 2 691 -
21.(+) Intérêts perçus	-	-
22.(+) Dividendes perçus	-	-
IV.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	-2 855	-2 691
23.(+) Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
24.(+) Emission de dettes subordonnées	-	-
25.(+) Emission d'actions	-	-
26.(-) Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
27.(-) Intérêts versés	-	-
28.(-) Dividendes versés	- -	- 130 900 -
V.FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-	- 130 900
VI.VARIATION NETTE DE LA TRESORERIE (III+ IV +V)	36 253	- 226 559
VII.TRESORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	517 390	743 949
VIII.TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	553 643	517 390

ATTESTATION D'EXAMEN LIMITE DES COMPTES SOCIAUX EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2024



AC9, Rue Al Maysse, Secteur 15.
Hay Ryad. 10100 – Rabat
Maroc



4, Rue Maati Jazouli (Ex Rue Friol)
Anfa – Casablanca
Maroc

CITIBANK MAGHREB S.A.

ATTESTATION D'EXAMEN LIMITE DES COMPTES SOCIAUX EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2024

Nous avons procédé à un examen limité des états de synthèse de **Citibank Maghreb S.A.** comprenant le bilan, l'hors bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie ainsi qu'une sélection d'états de l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. Ces états de synthèse qui font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant **KMAD 1.140.515** dont un bénéfice net de **KMAD 280.635**, relèvent de la responsabilité des organes de gestion de la banque.

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 la banque 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 2024, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Casablanca, le 27 mars 2025

Les Commissaires aux Comptes

BDO Audit, Tax & Advisory S.A.


BDO S.A.
Audit, Tax & Advisory
27, rue Loubat - Quartier Coeur 20410 Casablanca
Téléphone : 212 5 22 29 33 04 / 15
Télécopie : 212 5 22 29 33 05
ICE : 001529804000091
Moutai CHAOUKI
Associé

HDID & ASSOCIÉS


HDID & ASSOCIÉS
4, Rue Maati Jazouli (Ex Rue Friol)
0522 52 29 33 04 / 15
Contact : 0522 52 29 33 05
Mohamed HDID
Associé



Pour plus d'informations, prière de contacter :

Citibank Maghreb S.A.

Zénith Millénium, Immeuble 1

Lot Attaoufik, Sidi Maarouf, Casablanca

Tél. : +212 5 22 48 96 85

E-mail : kawtar.amrani@citi.com
Public Affairs Officer