



ENGAGEMENT



AUDACE



SERVICE CLIENT

INDICATEURS TRIMESTRIELS

Au terme du 1^{er} trimestre 2020, la production nette totalise 306 MDH, en retrait de - 8% par rapport à la même période de l'année 2019, impactée par une baisse de - 21,9% des Crédits Automobiles qui atteignent 131 MDH. Les Prêts Personnels s'élèvent à 175MDH, en hausse de 6.1% par rapport au 1^{er} trimestre 2019.

L'encours financier total au 31/03/2020 s'établit ainsi à 3 587 MDH, en baisse de - 1,6% par rapport l'exercice 2019, sous l'effet de la baisse de - 4,1% des encours des opérations de Location avec Option d'Achat (LOA) à 890 MDH au moment où l'encours des Opérations de Crédit présente un solde 2 697 MDH, globalement stable (- 0,7%) par rapport au 31/12/2019.

Le Produit Net Bancaire au 31/03/2020 s'établit ainsi à 100MDH, en recul de - 4% comparativement à la même période de l'année écoulée.

Données en KDH	31/03/2019	31/03/2020	31/12/2019	Variation vs Mars 2019	Variation vs Déc 2019
Total Crédits distribués / production nette	332 809	306 150	1 352 822	-8,0%	
Prêts personnels	165 123	175 188	725 587	6,1%	
Prêts automobile	167 686	130 963	627 235	-21,9%	
Encours financiers	3 694 092	3 587 265	3 644 264	-2,9%	-1,6%
Opérations de crédits (ODC)	2 690 276	2 697 307	2 715 891	0,3%	-0,7%
Opérations de Location avec Option d'Achat (LOA)	1 003 816	889 959	928 373	-11,3%	-4,1%
Encours Moyens	3 719 540	3 615 764	3 694 626	-2,8%	-2,1%
Opérations de crédits (ODC)	2 704 694	2 706 599	2 717 502	0,1%	-0,4%
Opérations de Location avec Option d'Achat (LOA)	1 014 846	909 166	977 124	-10,4%	-7,0%
Encours Endettement	2 064 966	2 062 039	2 060 039	-0,1%	0,1%
PNB	104 526	100 348	422 281	-4,0%	

Premiers impacts de la Crise COVID 19

Activité Commerciale du TI 2020

Après un début d'année en légère croissance de la production nette de SALAFIN de +4% à fin février 2020, la mise en place de l'état d'urgence sanitaire a donné un coup d'arrêt à cette évolution au cours de la 3^{ème} semaine de mars. Ainsi la production du mois de mars a-t-elle chuté de 37% ramenant l'évolution de la production du TI 2020 à -8% par rapport au TI 2019. C'est essentiellement la production des Financements Automobiles qui a été le plus impactée par cette crise avec une baisse de -48% de la production nette entre Mars 2019 et Mars 2020, la baisse cumulée des financements auto est de -22%. A noter que le marché des ventes de voitures particulières affiche également une baisse de -20% au titre du TI 2020.

Les Crédits Personnels ont connu une évolution légèrement plus favorable avec une baisse de -26% de mars 2019 vs mars 2020 et une croissance cumulée de 6% de TI 2020 vs TI 2019.

Une organisation mobilisée autour du traitement des reports et de l'adaptation de notre offre de crédit aux nouvelles conditions sanitaires et économiques

L'ensemble de nos ressources (front et back office) ont été mobilisées afin de traiter le plus rapidement possible les demandes de report d'échéances de nos clients impactés par la crise du COVID 19. Un process entièrement digitalisé et à distance a permis de recueillir l'accord clients sur les conditions financières des reports. Ce sont près de 10.000 demandes de report qui ont ainsi été traitées au cours du mois d'avril avec un taux de satisfaction de 85%.

Notre offre de crédit a fait également l'objet d'une adaptation à ces nouvelles conditions avec la digitalisation maximale des process d'octroi et d'échange avec les clients, ainsi que le lancement d'offres de crédit incluant des différés de remboursement et des taux d'intérêts préférentiels.

Impacts sur l'activité de distribution de crédit

L'activité du T2 2020 sera très lourdement impactée par le maintien de l'état d'urgence jusqu'au 11/06/2020 du fait du (i) net recul des ventes de véhicules neufs (-89% pour le mois d'avril 2020) (ii) l'arrêt d'activité de la plupart des secteurs productifs et la mise au chômage partiel de leurs employés (900.000 bénéficiaires d'indemnités CNSS en avril) (iii) les difficultés traversées en particulier par les secteurs de la location et du tourisme, gros contributeurs des financements automobiles (25% des ventes de véhicules).

Dans ces conditions et avec le maintien d'une date de déconfinement autour de la mi-Juin, la reprise partielle de l'activité de distribution de crédit pourrait intervenir au cours du T3 2020.

Indicateurs de risque

Les premiers indicateurs de gestion risques notamment (i) le taux de retour d'impayés (Augmentation du nombre de client en impayé) ainsi que (ii) les indicateurs de gestion de recouvrement (Confinement d'une partie des équipes de recouvrement) et (iii) du contentieux (Arrêt des activités des tribunaux...), laissent apparaître un premier niveau de détérioration à partir de la fin du mois de mars, confirmé en avril et mai 2020. De nouveaux process d'accompagnement de la clientèle en difficultés ont été élaborés et sont en cours d'implémentation en vue d'atténuer la détérioration de la gestion du risque. Les effets positifs de ces mesures pourraient commencer à se faire sentir à compter de T3/2020.