

ÉPARGNE

Au Maroc, CFG fait désormais dans le détail

La banque d'affaires fait **son entrée sur le marché des banques commerciales**, déjà très concurrentiel. Elle pourrait cependant tirer son épingle du jeu grâce aux nouvelles technologies...

Alors que la Bourse sombre dans la léthargie et que les banques d'affaires s'y font aussi discrètes que les deals, CFG Group trouve le moyen de faire parler de lui. Cet acteur indépendant sur la place casablancaise, qui fête cette année ses 23 ans, vient de s'ouvrir à la banque de détail et d'adopter un nouveau nom : CFG Bank. Plus question pour l'établissement de réserver ses services à des personnes fortunées, seules capables de mettre sur la table quelques centaines de milliers de dirhams pour bénéficier des conseils avisés de ses gestionnaires de patrimoine. Désormais, le groupe financier se met à la portée d'une plus large clientèle de particuliers. « La plus grande force de CFG, c'est son expertise dans le domaine de la banque d'affaires, qui va lui permettre de capitaliser sur la qualité de service », commente Mustapha Hassani, responsable de gestion chez Valoris Management.

HYBRIDE. Pour Souad Benbachir, coadministratrice-directrice générale de CFG Bank, cette nouvelle activité s'inscrit dans la logique du positionnement stratégique de l'entreprise sur le segment des particuliers. « Le succès enregistré depuis quinze ans par les activités de sa filiale Dar Tawfir [« la maison de l'épargne »] ou encore de la banque privée nous a convaincus d'élargir notre offre à une cible plus large, avec l'ambition de proposer une nouvelle expérience bancaire », nous explique-t-elle. Théoriquement, CFG Group pouvait se lancer dans la banque de détail depuis 2012, lorsqu'il a décroché son agrément auprès de Bank Al-Maghrib, la banque

centrale. Mais les managers ont pris le temps de peaufiner le modèle économique. « Nous nous demandions si nous devions être une banque directe, présente uniquement sur internet, ou plutôt investir dans un réseau. Nous avons finalement opté pour une banque multicanal », confie Younes Benjelloun, coadministrateur-directeur général de CFG Bank.

Cet établissement se définit désormais comme une banque hybride. Son réseau, qui passera de quatre agences opérationnelles aujourd'hui à six dès le début de 2016, ne devrait pas dépasser la vingtaine de guichets à l'horizon 2020. « Nous faisons de la banque universelle, mais nous voulons rester à taille humaine afin de fournir un service premium à une clientèle exigeante », justifie le management de CFG Bank, conscient qu'il

sera difficile de s'imposer sur un marché où la concurrence entre les grandes enseignes du secteur fait déjà rage. On compte plus de 5 800 guichets bancaires au Maroc, où les trois plus grands établissements – Attijariwafa Bank, BMCE Bank of Africa et Banque populaire – accaparent les deux tiers des dépôts grâce à l'étendue de leur réseau.

« CFG Bank n'a pas la prétention de rattraper en quelques années plus de cinquante ans d'histoire ni de rivaliser avec ses illustres consœurs qui ont façonné et structuré l'économie nationale et apporté une contribution décisive à son développement », ajoutent ses responsables. Mais la dernière-née des banques de détail du Maroc a investi massivement dans son système d'information pour prétendre au titre d'établissement le plus high-tech de la place.

▼ **Début 2016, six agences devraient être opérationnelles, avec des automates de dernière génération.**



« Nous avons des automates de dernière génération, des guichets automatiques qui permettent non seulement de retirer des espèces mais aussi de déposer du cash et, encore mieux, des chèques, que l'on peut visualiser dans la demi-heure sur son compte », souligne-t-on à la direction de la banque. Autres arguments que CFG Bank met en avant : son centre téléphonique, sur lequel diverses opérations peuvent être directement effectuées, ainsi que ses agences, ouvertes de 8 h 15 à 19 heures pour garder un contact humain avec les clients.

CITADINS. Avec son service à la carte et son réseau qui restera limité aux grandes villes du royaume, CFG Bank cible d'abord la niche des clients citadins intéressés par des services bancaires simplifiés, mais aussi des produits d'épargne éducation, des crédits à l'habitat ou encore des plans d'épargne retraite. « Nous espérons conquérir 8 000 à 10 000 nouveaux clients par an sur les cinq prochaines années », annonce Younes Benjelloun. Un objectif modéré, mais qui permettra malgré tout de doper les indicateurs financiers de CFG Bank. Il faut dire que la société a dû miser gros pour créer sa banque de détail. Depuis deux ans, la société supporte le poids des investissements – quelque 300 millions de dirhams (environ 28 millions d'euros) – et accumule les déficits. Elle a d'ailleurs clôturé l'exercice 2014 sur une perte de 34 millions de dirhams.

Mais grâce à cette nouvelle activité, CFG Bank entend bien redresser la barre. « La banque commerciale devrait nous permettre d'accroître significativement notre base de clients et représenter environ 50 % de nos revenus », nous explique le duo d'administrateurs du groupe financier. Ils espèrent également rentabiliser rapidement le projet : « Nous prévoyons que ces activités seront bénéficiaires dans deux ou trois ans. » ●

FAHD IRAQI