

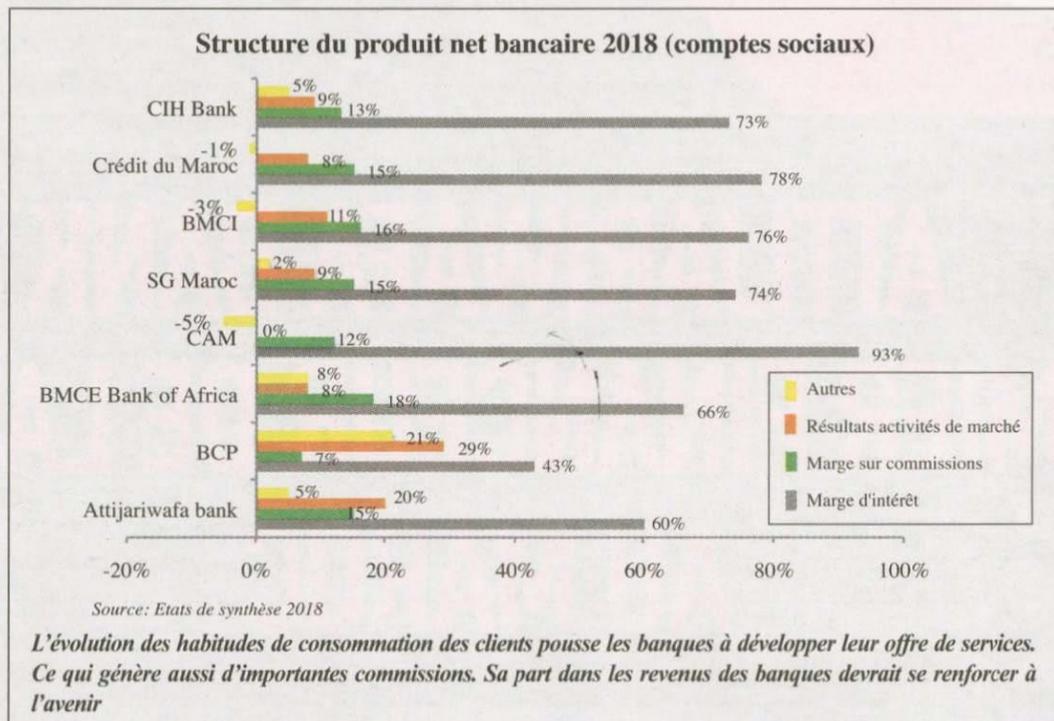
# Les commissions montent dans les revenus

• 5,3 milliards de DH perçus en 2018, en hausse de 6%

• Trois moteurs: l'extension de l'assiette des services, du parc client et les ajustements tarifaires

• Elles représentent autour de 15% des revenus des banques

**M**ALGRÉ la baisse des taux d'intérêt guidée par l'orientation de la politique monétaire et le renforcement de la concurrence sur certains segments, notamment le crédit à l'habitat, les revenus des banques (en social) ont augmenté de 3% à 38,8 milliards de DH en 2018. Une bonne partie du stock de crédit a été accordée à



des conditions plus avantageuses, ce qui permet d'amortir l'impact du contexte actuel

sur la marge d'intérêt, colonne vertébrale du compte d'exploitation des banques. La conjoncture pousse aussi les établissements bancaires à développer les autres sources de revenus, les commissions et les activités de marché. L'apport du résultat des opérations de marché est tributaire de la santé des marchés financiers. Les banques n'ont pas réellement de prise sur les conditions de marché et doivent donc gérer l'impact de la

tés de marché prennent plus d'importance dans les revenus de l'entité sociale avec une part de 29% alors que la marge d'intérêt pèse 43%. La marge sur commissions compte pour 15% dans le produit net bancaire d'Attijariwafa bank, Société Générale et Crédit Agricole, 13% à CIH Bank, 16% à BMCI et 18% à BMCE Bank of Africa.



volatilité des marchés sur leurs revenus. La performance de Crédit Agricole du Maroc ces trois dernières années l'illustre bien. Les revenus tirés des activités de marché sont passés de 866 millions de DH en 2016 à 378 millions de DH en 2017 puis -13 millions de DH l'année dernière. Ils ont baissé à deux chiffres chez BMCE Bank et BCP en 2018.

La branche qui affiche une croissance dynamique et régulière reste les commissions. Pour les huit principales banques, la marge sur commissions a augmenté de 6% à 5,3 milliards de DH en 2018. «Les banques ne sont plus uniquement des institutions qui collectent des dépôts et octroient

Les frais de tenue de compte et les commissions perçues sur les moyens de paiement constituent le socle de ces revenus. Les montants dégagés de la gestion des comptes (toutes catégories de clientèle) ont baissé en 2018. Il l'a été au moins pour cinq établissements. Le renforcement de la concurrence et l'innovation devrait tirer les prix vers le bas. Si cette source de revenus est non négligeable, les banques misent encore plus sur l'équipement des clients pour accroître le chiffre d'affaires. Les commissions tirées

de l'usage des moyens de paiement progressent à deux chiffres pour pratiquement toutes les banques. Hors Société Générale, ces commissions ont totalisé 2 milliards de DH en 2018 en hausse de 11%. Par ailleurs, le développement de l'assurance-vie ouvre des opportunités supplémentaires puisque les polices sont principalement commercialisées dans le réseau bancaire. En moyenne, les primes collectées par les banques ont augmenté de 16% l'an entre 2014 et 2017 à 9,7 milliards. La bancassurance a généré plus de 400 millions de DH de commissions en 2017 en hausse de 16% sur un an. □

F.Fa

# Les tarifs s'emballent depuis cinq ans

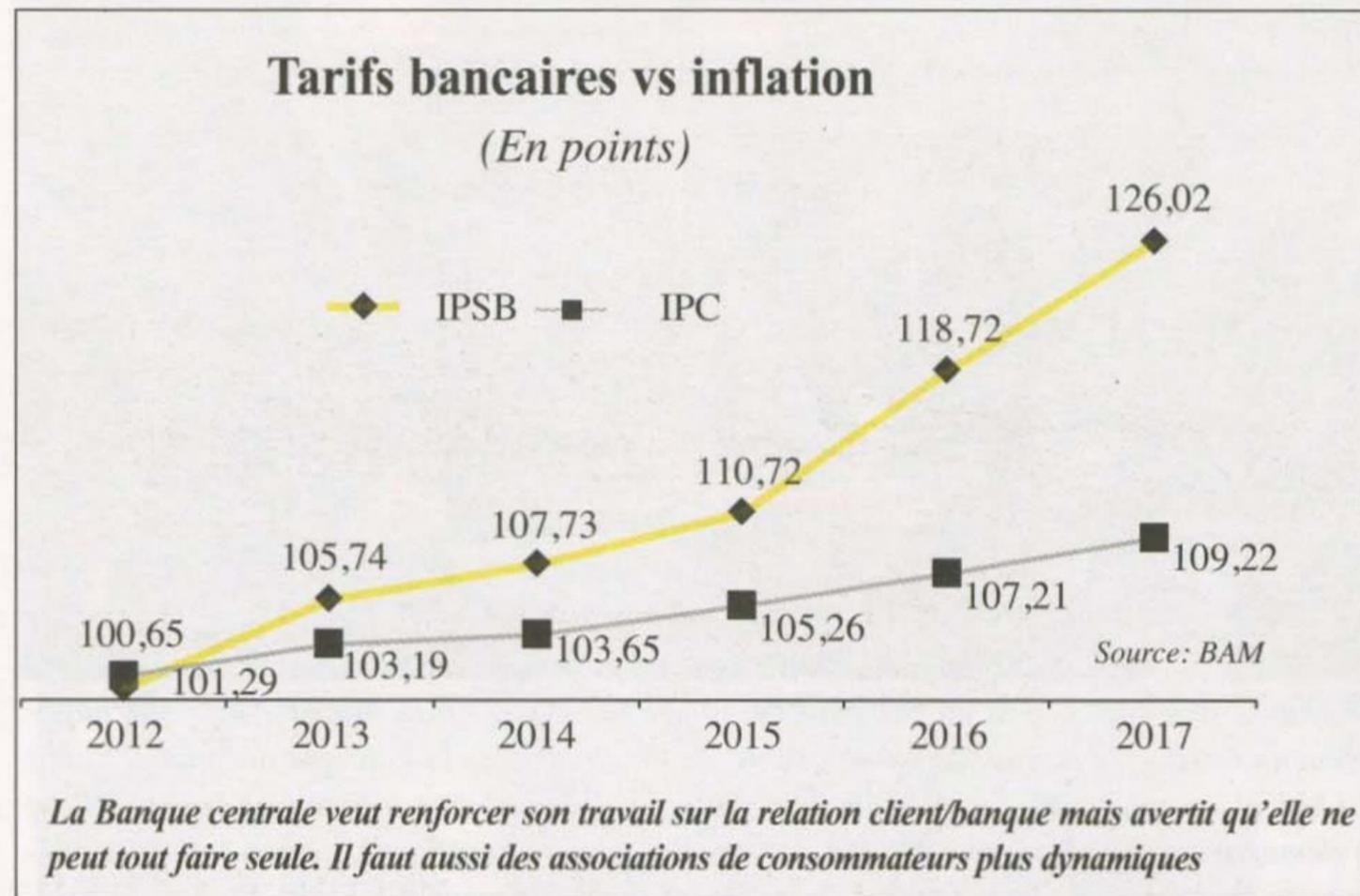


• Les hausses dépassent très largement l'inflation

• BAM veut davantage contrôler les pratiques des établissements

**M**AINS levées, mobilité, réclamations, conditions appliquées à la clientèle, commissions... La Banque centrale veut s'attaquer à la relation banque/client. En même temps, elle ne peut pas tout faire, prévient-elle. Il faut, à côté, des associations de consommateurs plus dynamiques.

Les marges de progrès en termes de transparence et sur la tarification des services bancaires restent significatives, malgré des améliorations de la qualité des prestations. De vieilles habitudes font de l'ombre aux avancées. A l'ère du digital, certaines pratiques engendrent un coût qui peut paraître exorbitant pour le client. La lettre d'injonction envoyée au client en cas de dépassement du découvert par exemple est facturée autour de 100 DH. «Les process vont basculer progressivement.



Aujourd'hui, le courrier est la solution la mieux adaptée pour ce type d'intervention. En outre, le contenu de la lettre d'injonction est complexe et réglementé, ce qui limite l'usage de certains canaux», défend un banquier.

Plus globalement, la tarification du découvert est méconnue. Or, une part très importante de la clientèle consomme régulièrement le découvert, voire dépasse le plafond autorisé. Jusqu'en mars 2020, le

taux d'intérêt appliqué à la facilité de caisse ne peut dépasser 13,57%. La tarification varie selon le client et son profil de risque. Ceci dit, il faut savoir que les conditions négociées au départ changent en cas de dépassement du découvert. «C'est comme

un malus d'un contrat qui n'est pas respecté. Le taux du découvert change de palier. Il faut qu'il y ait une discipline de part et d'autre. Un client doit gérer son compte en toute responsabilité», indique un dirigeant.

Au-delà de la tarification de certains services qui peut être jugée disproportionnée, le manque de transparence sur les frais facturés au client est le plus critiqué. Les conseillers clientèle, eux-mêmes, n'ont pas toujours la bonne information. Depuis 2011, les banques sont tenues de transmettre aux clients le récapitulatif des frais au moins une fois par an. Elles doivent également communiquer les commissions et frais adossés aux crédits, aux opérations sur titres ou encore sur les opérations de placement. Dans la pratique, il y a encore du travail.

Sur les quatre dernières années, les prix des services bancaires ont évolué plus vite que l'inflation, selon les données de l'IPSB calculé par Bank Al-Maghrib. □