

CORONAVIRUS COVID - 19

FAQ

1- Mesures prises par la BMCI

• Quels sont les efforts citoyens fournis par la BMCI pour aider dans ce contexte de crise ?

Le Groupe BMCI a participé à l'élan de solidarité nationale et a contribué au Fonds Spécial pour la Gestion de la pandémie du Coronavirus, créé sur Hautes instructions de **Sa Majesté le Roi Mohammed VI** à hauteur de **85 Millions de dirhams**.

Par ailleurs, en anticipation de cette crise et pour accompagner la reprise de l'activité économique au travers de la distribution de crédits et en tenant compte de l'effet multiplicateur qui existe entre le montant des fonds propres et le montant des crédits alloués, le Conseil de Surveillance de la BMCI a décidé de renoncer à la proposition de distribution d'un dividende exceptionnel de 505 Millions de dirhams (38 dirhams par action) au titre de l'exercice 2019.

La **fondation BMCI** a également décidé de venir en aide aux populations fragilisées en soutenant **l'association Jood** par un don de **250 000 dirhams** pour venir en aide à **250 familles** sans revenus et non déclarées à la CNSS. La **Banque Alimentaire** a également été soutenue à hauteur de **250 000 dirhams** par la fondation BMCI. Ce sont ainsi, **4086 centres sociaux** de l'Entraide Nationale, qui ont été servis et qui redistribueront des produits de première nécessité aux bénéficiaires.

Un don de **100 000 dirhams** a également été accordé par la fondation BMCI à l'association **INSAF** pour la distribution de **500 colis alimentaires** à des familles vulnérables dans les communes d'Aghbar, Ighlil, Ijoukak, Timazgadiouine et Ifalayassen. L'association **Bidawa+** a été soutenue par le don de **50 ordinateurs** destinés à des élèves de familles défavorisées de Casablanca pour leur faciliter l'enseignement à distance.

Par ailleurs, compte tenu des besoins continus des hôpitaux publics en consommables et autres produits médicaux et paramédicaux, la fondation BMCI a marqué son accord pour l'achat de **kits de protection** (masques, gants ...), d'une valeur de **200 000 dirhams** à destination du personnel soignant du **CHU IBN ROCHD de Casablanca**.

Par ailleurs, notre banque est mobilisée, via l'ensemble de son réseau, dans la distribution des aides versées par l'Etat Marocain pour percevoir l'indemnité CNSS ou pour les bénéficiaires du RAMED. Nos agences, dans tout le Royaume sont engagées pour mettre en place et faciliter ce dispositif.

• Quelles sont les mesures commerciales prises par la BMCI pour lutter contre cette crise sanitaire ?

Dans ce contexte de crise sanitaire, la BMCI, en tant que Banque Citoyenne et Opérateur d'Importance Vitale (OIV), a mis en place un ensemble de mesures via tout son réseau d'agences, de Centres d'Affaires et son Centre de Relation Client ou Service d'Assistance aux Entreprises :

- La BMCI offre à ses clients (Entreprises, Particuliers et Professionnels) impactés financièrement par la crise COVID-19, la possibilité de reporter leurs échéances de crédits (crédit consommation, crédit immobilier, CMT et Leasing) jusqu'au mois de juin 2020.
- Toutes les agences de la BMCI sont ouvertes du Lundi au Vendredi de 9h15 à 14h15 dans le respect des mesures d'hygiène.
- Le site internet bmci.ma, l'application BMCI Mobile et le Centre de Relation Client via le 2828 sont également à disposition des clients souhaitant se connecter à distance pour effectuer leurs demandes.
- La BMCI met à disposition de ses clients le paiement des charges (salaires, fournisseurs, etc.) de façon dématérialisée et sécurisée via E-Banking. Tout nouvel abonnement est gratuit jusqu'au 30/06/2020.
- Le Service d'Assistance aux Entreprises est disponible pour traiter les demandes à distance en contactant le **05 29 07 07 07** (abonnement et service gratuit jusqu'au 30/06/2020).
- La BMCI offre à ses clients PME & TPE impactés par la crise, la possibilité de bénéficier d'un découvert de trésorerie exceptionnel à un taux préférentiel adossé à la garantie **Damane Oxygène de la CCG** remboursable in fine et ce, au plus tard le 31 Décembre 2020.



CORONAVIRUS COVID – 19

FAQ

2- Report des échéances de crédit

• Qui est éligible au report des échéances de crédit ?

La BMCI a mis en place, très rapidement, un dispositif spécifique pour faciliter le report des échéances. Nous proposons ainsi le report des crédits habitat et consommation aux clients Particuliers qui subissent :

- Un chômage technique ;
- Un travail partiel ;
- Une baisse significative de leurs revenus.

Pour les Professionnels, un report des échéances de crédit est également possible si une baisse d'activité est constatée.

Les Entreprises directement impactées par la crise (baisse significative d'activité, fermeture temporaire, etc.), peuvent également bénéficier d'un report d'échéance des crédits d'investissement ou de certains crédits court terme (refinancement en devises ou en MAD, crédits dit Spot...).

• Comment demander un report d'échéances et quels documents fournir ?

Nos équipes commerciales se basent sur une bonne connaissance de nos clients et sur une analyse sectorielle des activités grâce à une cartographie précise réalisée par nos équipes d'experts dès la mise en place de ce dispositif exceptionnel. Pour chacun des secteurs, nous apportons une analyse particulière et étudions les besoins de chacun de nos clients.

Pour les clients Professionnels et Entreprises, les demandes de report sont traitées sur la base d'un modèle de courrier qui peut être transmis idéalement par mail, au conseiller ou au Relationship Manager.

Dans le cas des clients Particuliers, nous analysons la situation de leur employeur et l'impact sur leurs revenus récurrents. Par ailleurs, si le client Particulier est impacté, même partiellement, nous acceptons le report au vu du contexte de crise. Les reports de crédits à la consommation se font en appelant le Centre de Relation Client au 2828. Les reports des crédits habitat sont traités sur la base d'un modèle de courrier envoyé par simple mail au conseiller en agence.

• Peut-on demander le report de plusieurs crédits si notre situation financière a été fragilisée par la crise ?

La BMCI reste pleinement mobilisée auprès de l'ensemble de ses clients pour étudier leurs besoins pendant cette crise et y répondre au mieux.

Tout ménage qui est affecté ou toute entreprise qui subit les effets directs ou indirects de cette crise trouvera auprès de nos équipes appui et assistance.

Nous sommes engagés à étudier tous les cas de figure notamment les cas de reports de plusieurs crédits amortissables. Par ailleurs, dans le cas d'un crédit habitat basé sur les revenus du ménage, il est possible, si l'un des deux emprunteurs se retrouve en difficulté suite à cette crise, de bénéficier des mesures de report d'échéances.

• Quel est le délai d'instruction d'un dossier de report d'échéances de crédit ?

Les demandes de report sont traitées dès réception du dossier. La BMCI instruit chaque demande en fonction de la situation du client et des accords de report d'échéances ont été accordés dès le mois de mars. Des process spécifiques ont été mis en place pour fluidifier les traitements de dossiers et nos équipes, malgré un nombre important de demandes, sont fortement mobilisées pour y répondre dans les plus brefs délais.

• Quels sont les coûts associés au report des échéances de crédit ?

Le Groupe BMCI est respectueux des recommandations émises par le Comité de Veille Economique. Aucun frais ni pénalités ne seront appliqués dans le cadre du traitement des demandes de report d'échéances pour les clients en difficulté. Il n'y a aucune majoration du taux contractuel, cependant, pour les clients qui demandent un report des échéances sur une durée de 3 mois, les sommes reportées seront productives d'intérêts et plusieurs options seront proposées aux clients. Nos équipes commerciales se tiennent à la disposition des clients pour les conseiller sur les différents scénarios possibles.



BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

CORONAVIRUS COVID - 19

FAQ

3- CNSS et RAMED

- **Comment bénéficier de l'indemnité CNSS ?**

Les clients BMCI et bénéficiaires de l'indemnité CNSS, servie dans ce contexte de crise, recevront cette indemnité par virement sur leurs comptes dans les délais impartis.

- **Comment bénéficier de l'indemnité RAMED ?**

Pour les ménages travaillant dans le secteur de l'informel, en situation de perte d'emploi suite à la crise COVID 19, la BMCI propose aux personnes ayant reçu un sms de la banque de s'orienter vers l'agence BMCI la plus proche de leur domicile pour récupérer le montant de l'aide de subsistance promise par l'état.

4- Solidité de la banque et Continuité des activités

- **Dans ce contexte de crise, comment se porte la BMCI ? A quel point le secteur bancaire est-il touché ?**

La banque est un service essentiel au bon fonctionnement de l'économie. Depuis le début de cette crise, les équipes sont fortement mobilisées pour assurer une continuité d'activité. La BMCI a de très bons ratios de solvabilité et de liquidité en lien avec une bonne gestion anticipative qui nous caractérise. Par ailleurs, la BMCI bénéficie de l'appui et de la solidité du Groupe BNP Paribas, banque de premier plan en Europe avec un rayonnement international.

Face aux conséquences négatives de la pandémie, les régulateurs financiers ont pris des mesures pour soutenir l'économie et pour améliorer la liquidité sur les marchés financiers.

- **En dehors des demandes de report d'échéances, la banque continue-t-elle à traiter des demandes classiques d'investissements, de financement d'un bien immobilier ou de crédits à la consommation... ?**

Au quotidien, l'activité commerciale et administrative au niveau national est fortement impactée depuis le début de la crise. A la BMCI, nous maintenons nos services et l'ensemble de notre offre de produits. En tant que banque responsable, nous restons à l'écoute des besoins en financement de nos clients.

Nous avons trois principaux objectifs, le premier est de porter assistance à nos clients par le report des échéances et le besoin en financement des charges d'exploitation pendant cette période de crise, le deuxième est de continuer à financer tous les projets en cours et d'étudier les initiatives en place. Le troisième objectif, qui est tout aussi crucial, est d'accompagner nos clients et préparer le redémarrage après cette phase de fort ralentissement économique.

- **Quel est l'impact de cette crise sur le programme INTELAKA ?**

Ce programme demeure inscrit dans nos priorités. Nous sommes en phase avec les recommandations du Ministre des Finances et de l'Economie dans le sens où même si ce programme est actuellement en stand-by, il reste l'un des chantiers importants qu'il faudra accélérer dès le retour à la normalité.

