

**RESILIENCE DE L'ACTIVITE COMMERCIALE MALGRE  
 LE CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE**

**Activité commerciale en évolution favorable** avec des encours de crédits à la clientèle en progression de **+8,8%** en social à près de **127 milliards DH** et de **+4,1%** en consolidé à **194 milliards DH** à fin décembre 2020.

**Stabilisation des dépôts au Maroc de +0,3%** à près de **135 milliards DH**, et de **-0,1%** à **202,5 milliards DH** pour le Groupe à fin décembre 2020.

Léger repli du Produit Net Bancaire de **-1,3%** à **13,7 milliards DH en consolidé**, et de **-2,9%** en social, s'établissant à **6,3 milliards DH** au titre de l'exercice 2020.

**FAITS MARQUANTS**

**Lancement du portail de Crédit Habitat en ligne**, une plateforme de souscription au crédit immobilier en ligne : [www.credithabitat.ma](http://www.credithabitat.ma), intégrant un programme d'évolutions destiné à répondre au mieux aux attentes d'un large spectre de clients et prospects.

**BANK OF AFRICA, 1<sup>ère</sup> Banque au Maroc à proposer un service client sur WhatsApp**, un nouveau mode d'interaction clientèle qui facilite l'accès à l'information et fournit des réponses instantanées aux requêtes des clients.

Amélioration de l'expérience client dans la **nouvelle version de BMCE Direct** à travers une réorganisation simplifiée et plus de services offerts.

Attribution d'une **facilité de 10 Millions d'Euros par la BERD et le Fonds Vert pour le Climat**, une facilité octroyée sous forme de prêt secondaire aux **PME locales** qui prévoient d'investir dans des projets d'**efficacité énergétique et d'optimisation des ressources**.

**Signature d'un Accord de Partenariat avec l'IFC pour renforcer les capacités Finance Climat du Groupe**, dont l'analyse de l'impact climat des financements de projets.

**Intégration du Changement Climatique dans la Politique Risques Groupe** et création d'un Groupe de Travail visant la **première analyse des risques climatiques dans le portefeuille entreprise**.

**Renouvellement avec succès de la certification ISO 14001 de BANK OF AFRICA et maintien de la certification OHSAS 18001**, une norme internationale visant à prévenir les risques auxquels peuvent être confrontés les collaborateurs, ou toute personne sous la responsabilité de la Banque, et qui pourraient altérer leur santé physique ou psychologique.

**Signature d'une convention entre la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement et l'Institut Confucius de Tanger** permettant à l'école de Bougdour, Région de Tanger Tétouan El Hoceima, de **bénéficier de l'enseignement du mandarin**.

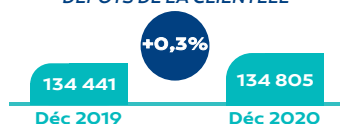
**BANK OF AFRICA primée, pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, « Élu Service Client de l'année Maroc 2021 », dans la catégorie Banque**, traduisant le **fort engagement de l'ensemble des composantes de la Banque envers ses clients et prospects** afin d'améliorer la qualité de service rendu.

**Eurafric Information**, filiale IT du Groupe BANK OF AFRICA, s'est vue décerner le titre « **Top Employer** » pour la **2<sup>ème</sup> année consécutive** par le prestigieux organisme international *Top Employer Institute* en reconnaissance des efforts continus engagés pour **développer une stratégie Ressources Humaines solide, cohérente, attentive** et se placer ainsi parmi les entreprises les plus attractives.

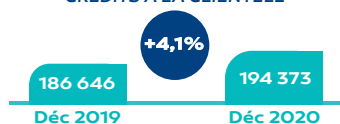
**BMCE Capital Conseil**, primée dans la catégorie « **Single Deal Local Advisor** » des « **Private Equity Africa 2020 Awards** », et **récompensée pour l'accompagnement d'un acteur de référence du secteur privé de la santé au Maroc** dans une transaction emblématique le positionnant en tant que conseiller financier de référence pour les entreprises et les institutionnels dans leurs opérations stratégiques.

**ACTIVITÉ SOCIALE\***  
 En MDH

**CRÉDITS À LA CLIENTÈLE**

**DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE**

**PRODUIT NET BANCAIRE**

**ACTIVITÉ CONSOLIDÉE\***  
 En MDH

**CRÉDITS À LA CLIENTÈLE**

**DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE**

**PRODUIT NET BANCAIRE**


\* Chiffres non audités