

RAPPORT

ESG

2 0 2 5



LA BANQUE DES NOUVELLES GÉNÉRATIONS





SOMMAIRE

03 **MOT DU PRÉSIDENT**

04 **MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE**

05 **PRÉAMBULE**

18 **1. UN MODÈLE FINANCIER ET DE GOUVERNANCE
ROBUSTE ET RÉSILIENT, SOCLE DE CONFIANCE**

45 **2. UNE FINANCE RESPONSABLE ET INCLUSIVE,
MOTEUR DE NOTRE CROISSANCE**

59 **3. UNE CULTURE D'EXCELLENCE, D'ÉQUITÉ ET
D'ENGAGEMENT**

74 **ANNEXES**

MOT DU PRÉSIDENT



LOTFI SEKKAT

Président Directeur Général

L'année 2025 marque une étape charnière pour CIH BANK. Dans la continuité de notre trajectoire de croissance responsable, nous avons engagé des chantiers structurants qui consolident notre démarche et lui donnent une nouvelle impulsion : l'élaboration d'une nouvelle stratégie RSE, pleinement imbriquée dans notre stratégie d'entreprise Impulse 2030, et l'intégration des enjeux climatiques dans notre stratégie, notre gouvernance et nos processus de gestion des risques.

Cette nouvelle stratégie RSE n'est pas un exercice parallèle à notre stratégie d'entreprise. Elle a été conçue dans le prolongement direct d'Impulse 2030, avec la conviction que performance économique et responsabilité sociétale ne s'opposent pas, mais se renforcent mutuellement. Pour structurer la supervision de cette démarche, nous avons créé en 2025 un Comité de Durabilité, directement rattaché au Conseil d'Administration. Notre nouvelle feuille de route RSE s'articule autour de trois ambitions : un modèle financier robuste ancré dans une gouvernance exigeante, une finance responsable et inclusive au service du plus grand nombre, et une culture d'excellence, d'équité et d'engagement qui place nos collaborateurs au cœur de notre démarche.

Le changement climatique transforme durablement les économies, les marchés et les responsabilités des institutions financières. En 2025, CIH BANK a franchi une étape décisive dans le renforcement de son dispositif climatique, avec la réalisation d'un premier bilan carbone de son portefeuille de financement et d'une cartographie des risques physiques et de transition sur ses principaux secteurs d'exposition. La gouvernance climatique, la gestion des risques et la décarbonation progressive de notre portefeuille constituent les trois leviers complémentaires de notre engagement. Dans le sillage des engagements climatiques du Maroc et de la CDN 3.0, nous entendons accompagner nos clients dans leur transition.

Sur le plan sociétal, nous avons poursuivi notre engagement en faveur de l'inclusion financière et fait progresser notre démarche en faveur de l'équité professionnelle, couronnée par l'obtention de la certification EDGE Move en matière d'égalité de genre. Nos collaborateurs demeurent au cœur de notre stratégie, soutenus par un investissement renforcé dans la formation, le bien-être et un dialogue social structuré.

À travers ce rapport ESG 2025, nous partageons avec transparence nos réalisations et notre vision d'avenir. La valeur que nous créons ne peut être dissociée de l'impact positif que nous générons pour nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires, notre environnement et notre pays. En bâtissant dès aujourd'hui la Banque de référence des nouvelles générations, nous agissons avec la conviction que chaque décision compte pour notre avenir commun.

MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

La gouvernance constitue un pilier central du modèle de développement de CIH BANK et un levier déterminant de sa performance durable. Elle s'inscrit dans le respect des standards les plus exigeants, fondés sur la transparence, la rigueur des processus décisionnels, la qualité des organes de gouvernance et une gestion proactive des risques.

CIH BANK veille en permanence au renforcement de son dispositif de gouvernance, afin d'en garantir la robustesse, l'efficacité et l'alignement avec les meilleures pratiques. Cette exigence se traduit par une structuration claire des responsabilités, un cadre de contrôle interne renforcé et une supervision étroite des enjeux stratégiques du Groupe.

2025 a été à cet égard une année marquante. La création du Comité de Durabilité, directement rattaché au Conseil d'Administration, traduit la volonté d'ancrer les enjeux RSE au plus haut niveau de décision. L'équipe Durabilité a coordonné l'analyse de double matérialité, exercice choisi pour sa pertinence et son alignement avec les standards internationaux les plus récents, qui fonde notre nouvelle stratégie RSE, construite en cohérence avec le plan Impulse 2030. Elle a, en outre, accompagné la montée en charge du dispositif climatique. Ces avancées illustrent la complémentarité entre gouvernance et durabilité.

Dans ce cadre, les considérations environnementales, sociales et de gouvernance sont progressivement intégrées aux mécanismes de pilotage et de décision, assurant une prise en compte cohérente des intérêts de l'ensemble des parties prenantes.

L'intégration des risques climatiques s'inscrit dans cette évolution et contribue à l'adaptation continue de notre cadre de gestion des risques, permettant à la Banque de mieux appréhender les transformations économiques, réglementaires et environnementales qui redessinent le secteur financier.

À travers cette approche globale et cohérente, CIH BANK affirme son engagement en faveur d'une gouvernance exemplaire, au service d'une performance responsable, résiliente et durable.



MOUNA HAMMOUD
Secrétaire Générale



A. À PROPOS DE CIH BANK

06

B. MODÈLE ÉCONOMIQUE

07

C. CHAÎNE DE VALEUR

08

D. CIH BANK, HISTORIQUEMENT ENGAGÉE DANS L'INCLUSION ET PORTÉE PAR UNE TRAJECTOIRE RSE RECONNUE

11

E. ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ : FONDEMENT DE NOTRE DÉMARCHE RSE 2026-2030

12

F. NOTRE STRATÉGIE RSE 2026-2030

15

G. NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD

16

PRÉAMBULE

À PROPOS DE CIH BANK

Depuis plus d'un siècle, CIH BANK s'impose comme un acteur majeur du secteur bancaire marocain, plaçant l'innovation et la proximité au cœur de sa stratégie. Créée en 1920, la Banque accompagne les particuliers et les entreprises dans la concrétisation de leurs ambitions, contribuant ainsi au développement économique et social du Maroc.

Au fil des années, CIH BANK a démontré sa solidité et sa capacité d'adaptation face aux mutations économiques et sociales qu'a connues le pays. La Banque s'appuie sur un large réseau d'agences réparties sur l'ensemble du territoire, ainsi qu'une offre digitale complète, mettant ainsi à disposition de la clientèle des solutions bancaires accessibles, sécurisées et adaptées aux nouveaux usages.

Nos métiers & expertises

Historiquement tourné vers les secteurs de l'immobilier et de la promotion hôtelière, CIH BANK a développé une offre complète de services bancaires, financiers et technologiques, afin de répondre aux besoins d'une clientèle diversifiée et connectée.

Ainsi, le Groupe propose aujourd'hui de larges gammes de produits et services financiers couvrant différents domaines d'expertise complémentaires.

- > Services bancaires
- > Crédits aux particuliers (crédits immobiliers et à la consommation, crédits participatifs, etc.)
- > Financement des entreprises (crédits d'investissement et d'exploitation, leasing, etc.)
- > Assurances
- > Salle des marchés

Filiales

Le positionnement de la Banque est renforcé par un écosystème de filiales spécialisées couvrant plusieurs domaines stratégiques, permettant au Groupe d'élargir son périmètre d'expertise et de consolider sa présence sur un marché en pleine croissance.

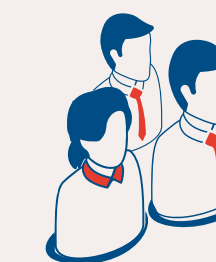


CIH COURTAGE
Assurance

CIH PATRIMMO
Fond OPCI

Chiffres clés

2 469
collaborateurs
dont



49 %
de femmes

337
agences



2,8M
de clients
actifs dont



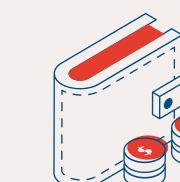
46 %
de femmes

5 422,5
MMAD



PNB

99,5
Md MAD



Dépôts
clientèle

118,1
Md MAD



Crédits
clientèle

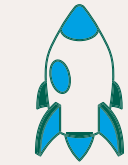
MODÈLE ÉCONOMIQUE

Nos Valeurs



RÉSPÉCT

S'élever dans le Respect de notre ADN et de notre environnement.



INNOVATION

Se révéler par l'Innovation, la performance et le renouvellement continu.



SOLIDARITÉ

Se dresser Solidaires pour notre bien, celui de nos clients et de nos concitoyens.



ENGAGEMENT

Réussir nos Engagements avec combativité & intelligence.



EXCELLENCE

Avancer avec Excellence en repoussant nos limites et en cultivant l'ambition du meilleur, chaque jour.

Nos Atouts

UNE CULTURE D'ENTREPRISE FÉDÉRATRICE

82 % des collaborateurs ont exprimé leur plein engagement envers la Banque³

UN MODÈLE D'INCLUSION FINANCIÈRE PIONNIER

337 Agences
~3/4 de clients bénéficiant de la gratuité

361 M de connexions à CIH Online & CIH Mobile

UN LEADERSHIP HISTORIQUE DU FINANCEMENT IMMOBILIER

7 941 logements financés dans le cadre de Fogarim et Villes Sans Bidonvilles¹

LA BANQUE DE RÉFÉRENCE DE LA JEUNESSE MAROCAINE

45 % de clients âgés de moins de 30 ans

UN ACTIONNARIAT ANCRÉ DANS L'ÉCONOMIE NATIONALE²



50 % Massira Capital Mgmt

25,9 % Flottant

10 % AtlantaSanad

5,1 % Caisse de Dépôt et de Gestion

5,47 % RCAR

3,36 % Personnel CIH Bank

0,12 % Holmarcom

¹ Depuis 2023

² Données à 11/2025

³ Enquête interne menée par le BCG

IMPULSE 2030 Nos 3 Ambitions Stratégiques

Accompagner les nouvelles générations

Jeunes

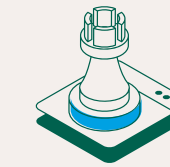
Entrepreneurs

Promoteurs



Notre création de valeur

La banque de demain dès aujourd'hui au service des nouvelles générations



UN MODÈLE FINANCIER ET DE GOUVERNANCE ROBUSTE ET RÉSILIENT, SOCLE DE CONFIANCE

33 % de femmes parmi les administrateurs

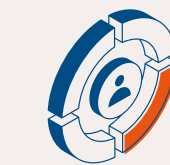
33 % d'administrateurs indépendants

100 % de taux de traitement de la cellule d'écoute

0 condamnation pour violation des lois anti-corruption

100 % des alertes SOC traitées dans les délais

8 campagnes de sensibilisation au Hacking social



UNE FINANCE RESPONSABLE ET INCLUSIVE, MOTEUR DE NOTRE CROISSANCE

46 % de femmes parmi la clientèle

93 % de taux de satisfaction client

41,3 MMAD d'encours de financements aux TPE

3 374 MMAD accordés pour l'autoroute de l'eau



UNE CULTURE D'EXCELLENCE, D'ÉQUITÉ ET D'ENGAGEMENT

6 J. de formation par employé/an

49 % de femmes parmi les effectifs

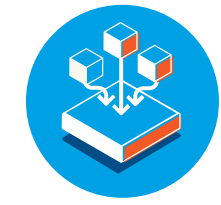
47 % des nouvelles recrues fraîchement diplômées

10,4 % part des primes dans la masse salariale

14,08 MMAD consacrés aux œuvres sociales

1 535 bénéficiaires de la Fondation CIH BANK

CHAÎNE DE VALEUR



COLLECTE & RESSOURCES

- Clients
- Bailleurs de fonds
- Actionnaires/Investisseurs
- Autorités de régulation

DÉPÔTS & COMPTES

- Comptes courants et chèques
- Dépôts à terme

ÉPARGNE & PLACEMENT

- Épargne éducation
- Épargne retraite
- OPCVM et produits de placement
- Comptes sur carnet

RESSOURCES INSTITUTIONNELLES

- Lignes de refinancement bailleurs
- Refinancement Bank Al-Maghrib
- Marché interbancaire
- Émissions obligataires



FINANCEMENT

- Clients
- Partenaires commerciaux

PARTICULIERS

- Crédit immobilier & logement social
- Crédit consommation

PROFESSIONNELS

- Financement de l'investissement
- Financement de l'exploitation
- Crédit-bail & leasing

ENTREPRISES

- Financement de l'investissement
- Financement de projets
- Financement de l'exploitation
- Cautions & garanties



SERVICES & OFFRE ÉLARGIE

- Clients
- Paires et correspondants
- Partenaires commerciaux
- Filiales
- Fournisseurs & sous-traitants

BANCASSURANCE

- Offres thématiques
- Assurance vie & retraite
- Assurance dommages & prévoyance
- Assistance

INTERNATIONAL & FLUX

- Opérations à l'international
- Gestion de flux
- Change & CIH FX Trading
- Transferts MDM⁴ temps réel

CARTES BANCAIRES

- Cartes multiservices
- Cartes de dépôt
- Cartes prépayées
- Cartes internationales



DISTRIBUTION & RELATION CLIENT

- Collaborateurs & représentants du personnel
- Clients

RÉSEAU PHYSIQUE

- Agences & centres d'affaires
- Conseillers dédiés entreprises

DIGITAL

- CIH Online/CIH Mobile
- CIH Online Corporate/Pro
- CIH Pay - Paiement mobile
- CIH Express
- CIH e-TRADE
- Bourse en ligne
- CIH FX TRADING
- Virements temps réel

INNOVATIONS

- CIH Géo Assist
- E-Cert
- INTELAW
- Récupération IR



PILOTAGE, RISQUES & CONFORMITÉ

- Actionnaires/Investisseurs
- Administrateurs
- Agences de notation & analystes
- Pouvoirs publics & autorités de régulation
- Organisations professionnelles
- Société civile
- Médias
- Monde académique
- Environnement

PILOTAGE FINANCIER

- Stratégie de rating financier & extra-financier
- Gestion de portefeuille
- Pilotage actif/passif

RISQUES & CONFORMITÉ

- Gestion des risques
- Conformité & audit
- Communication régulateurs

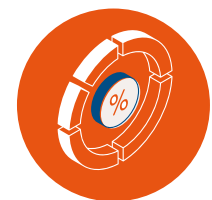
GESTION DU CAPITAL & RELATION INVESTISSEURS

- Augmentation de capital
- Gestion des fonds propres et ratio de solvabilité
- Relations avec les actionnaires et investisseurs institutionnels
- Communication financière & extra-financière (AMMC)
- Notation et rating

CHAÎNE DE VALEUR CLIENTÈLE

PILOTAGE & RÉGLEMENTATION

COLLABORATEURS & REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL • FOURNISSEURS & SOUS-TRAITANTS



OPÉRATIONS PROPRES

IMMOBILIER & LOCAUX

- Agences et centres d'affaires
- Siège et bureaux
- Data centers

SYSTÈMES D'INFORMATION

- Infrastructure réseau & SI
- Cybersécurité

ACHATS PROPRES & LOGISTIQUE

- Énergie et fluides
- Biens mobiliers
- Constructions et rénovations
- Prestations intellectuelles
- Flotte et mobilité

RESSOURCES HUMAINES

- Formation & développement des compétences
- Diversité & inclusion
- Qualité de vie au travail
- Dialogue social

Cartographie des parties prenantes et modalités d'engagement



COLLABORATEURS & REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Entretiens annuels d'évaluation et de développement
- Enquêtes d'engagement et baromètre social
- Comités de dialogue social et réunions syndicales
- Intranet
- Événements internes et conférences thématiques

QUALITÉ DE LA RELATION

- Taux de participation aux enquêtes internes
- Taux d'engagement des collaborateurs
- Taux de turnover et d'absentéisme

ATTENTES PRIORITAIRES

- Diversité des collaborateurs & équité
- Culture d'entreprise & nouvelles compétences
- Qualité de vie au travail & dialogue social



CLIENTS (PARTICULIERS, PROFESSIONNELS, ENTREPRISES)

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Enquêtes de satisfaction et mesure NPS
- Centres de relation client, agences et centres d'affaires
- Applications digitales
- Plateforme de réclamations et canaux digitaux
- Communication commerciale et événements clients

QUALITÉ DE LA RELATION

- Scores de satisfaction client (NPS)
- Taux de réclamations et délais de traitement
- Taux d'adoption des services digitaux

ATTENTES PRIORITAIRES

- Finance inclusive & éducation financière
- Expérience clients & transparence
- Accompagnement des TPE/Startups
- Cybersécurité et protection des données



FOURNISSEURS & PRESTATAIRES DE SERVICES

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Clauses contractuelles et cahiers des charges RSE
- Politique d'achats responsables
- Évaluations et audits fournisseurs
- Réunions de suivi de la performance
- Partenariats et conventions cadres

QUALITÉ DE LA RELATION

- Respect des clauses contractuelles et SLA
- Performance qualité et délais de livraison
- Conformité aux exigences RSE de la Banque

ATTENTES PRIORITAIRES

- Achats responsables
- Éthique des affaires



ACTIONNAIRES, ADMINISTRATEURS & INVESTISSEURS

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

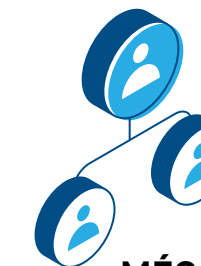
- Assemblée Générale annuelle
- Réunions du Conseil d'Administration
- Publications financières et rapports annuels (ESG inclus)
- Roadshows et réunions investisseurs
- Annonces AMMC et communication boursière

QUALITÉ DE LA RELATION

- Retour sur capitaux propres (ROE) et dividendes
- Résultats des votes en Assemblée Générale
- Notation ESG et intégration au MASI ESG

ATTENTES PRIORITAIRES

- Performance financière et création de valeur
- Gouvernance & gestion des risques ESG
- Éthique des affaires
- Transparence



FILIALES

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

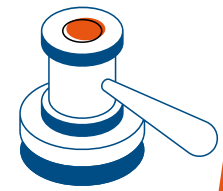
- Comités de gouvernance et de pilotage Groupe
- Reporting financier consolidé
- Politiques et procédures Groupe
- Échanges opérationnels réguliers

QUALITÉ DE LA RELATION

- Conformité aux politiques Groupe
- Performance financière et opérationnelle des filiales
- Intégration des enjeux RSE dans les filiales

ATTENTES PRIORITAIRES

- Gouvernance & gestion des risques ESG
- Harmonisation des pratiques RSE



POUVOIRS PUBLICS & AUTORITÉS DE RÉGULATION

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Rapports réglementaires périodiques (AMMC, Bank Al-Maghrib)
- Participation aux consultations et groupes de travail sectoriels
- Dialogue bilatéral avec les autorités de tutelle
- Contribution aux politiques publiques

QUALITÉ DE LA RELATION

- Conformité réglementaire et absence de sanctions
- Qualité et délais des reporting réglementaires
- Participation constructive aux travaux réglementaires

ATTENTES PRIORITAIRES

- Conformité du reporting
- Éthique des affaires
- Cybersécurité et protection des données personnelles
- Finance inclusive & éducation financière
- Finance & immobilier durables
- Intégration des critères ESG aux financements et investissements
- Atténuation du changement climatique
- Gestion des risques climatiques physiques et de transition



BAILLEURS DE FONDS & PARTENAIRES COMMERCIAUX

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Conventions de partenariat
- Lignes de financement dédiées
- Reporting d'impact et ESG
- Réunions de suivi des programmes financés
- Participation aux conférences et forums internationaux

QUALITÉ DE LA RELATION

- Performance commerciale des partenariats
- Respect des conditions et clauses ESG des conventions
- Qualité du reporting d'impact transmis aux bailleurs
- Renouvellement et élargissement des lignes de financement

ATTENTES PRIORITAIRES

- Mobilisation commerciale du réseau
- Conformité du reporting
- Éthique des affaires
- Finance inclusive & éducation financière, en particulier pour les femmes
- Finance & immobilier durables
- Intégration des critères ESG aux financements et investissements
- Atténuation du changement climatique



ANALYSTES & MÉDIAS

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Conférences de presse et communiqués officiels
- Rapports annuels (ESG inclus) et publications financières
- Réponses aux demandes d'information

QUALITÉ DE LA RELATION

- Tonalité et exactitude de la couverture médiatique
- Qualité des analyses de marché publiées
- Veille e-réputation

ATTENTES PRIORITAIRES

- Transparence et qualité de l'information publiée



ORGANISMES PROFESSIONNELS & FÉDÉRATIONS SECTORIELLES

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

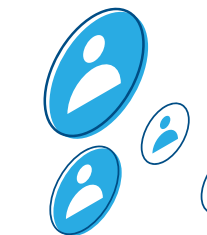
- Adhésion et participation active aux instances sectorielles
- Contribution aux groupes de travail et commissions
- Participation aux événements et conférences du secteur
- Représentation dans les organisations professionnelles bancaires

QUALITÉ DE LA RELATION

- Niveau d'implication dans les travaux collectifs
- Contribution aux positions sectorielles communes

ATTENTES PRIORITAIRES

- Évolutions réglementaires et normes sectorielles
- Pratiques responsables dans le secteur bancaire
- Partage des bonnes pratiques RSE



SOCIÉTÉ CIVILE & COMMUNAUTÉS

MÉCANISMES D'ENGAGEMENT

- Programmes de la Fondation CIH BANK
- Partenariats avec associations et ONG
- Partenariats avec le monde académique
- Engagement des collaborateurs (bénévolat)

QUALITÉ DE LA RELATION

- Impact des programmes sociaux, académiques et culturels
- Nombre de bénéficiaires des actions de la Fondation
- Niveau de satisfaction des partenaires

ATTENTES PRIORITAIRES

- Soutien aux communautés et engagement collaborateurs
- Soutien de l'innovation
- Accompagnement des Startups
- Rôle sociétal de la Banque

CIH BANK, HISTORIQUEMENT ENGAGÉE DANS L'INCLUSION ET PORTÉE PAR UNE TRAJECTOIRE RSE RECONNUE

La RSE n'est pas une démarche récente pour CIH BANK. Depuis sa création, la Banque a inscrit dans son modèle une vocation d'utilité sociale et économique, d'abord à travers le financement du logement et du tourisme dès les années 1920, puis en accompagnant les grandes priorités nationales : logement social et résorption de l'habitat insalubre dans les années 2000, inclusion territoriale et accès à la propriété pour les ménages modestes dans les années 2010.

C'est à partir de 2021 que cette trajectoire se structure formellement : première stratégie RSE, création de la Fondation CIH BANK, institutionnalisation de la fonction RSE, reconnaissance par l'intégration du MASI ESG et du prix du meilleur rapport ESG. La période 2023-2025 marque une nouvelle étape : intégration explicite des enjeux climatiques avec la réalisation du bilan carbone et la mise en œuvre d'un plan de réduction des émissions de GES liées au fonctionnement propre, engagement en faveur de la parité avec la Charte du Genre et la Certification EDGE niveau MOVE, et création d'un Comité Durabilité émanant directement du Conseil d'Administration.

Cette légitimité est le résultat d'un engagement continu sur plus d'un siècle, que la stratégie RSE vient prolonger et amplifier.



1920
∨
1990

Accès au logement

- Création du Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH)
- Mise en place des premiers mécanismes de financement du logement au Maroc
- Financement de projets hôteliers et touristiques
- Contribution au développement économique par le tourisme



2000
∨
2010

Logement social et habitat insalubre

- Financement des programmes nationaux de logement social
- Villes Sans Bidonvilles, résorption de l'habitat insalubre



2010
∨
2020

Inclusion territoriale

- Financement de villes nouvelles et de projets d'aménagement urbain
- Solutions de financement pour primo-accédants et ménages à revenus modestes
- Banque Gratuite, Digitale et Inclusive



2021
∨
2023

Stratégie RSE

- 1^{re} Stratégie RSE
- Création de la Fondation CIH BANK
- Création de la fonction RSE
- Intégration du MASI ESG
- Prix du meilleur rapport ESG
- Lancement de la crèche d'entreprise



2023
∨
2025

Climat & Durabilité

- Réalisation du Bilan carbone et plan de réduction des émissions de GES de la Banque
- Charte du Genre et Certification EDGE niveau MOVE
- Création du Comité Durabilité émanant du Conseil d'Administration

ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ : FONDEMENT DE NOTRE DÉMARCHE RSE 2026-2030

Dans le cadre de la construction de notre stratégie RSE 2026-2030, nous avons conduit, entre fin 2025 et début 2026, une analyse de double matérialité avec le soutien d'un cabinet expert indépendant.

Cette analyse permet d'identifier les enjeux de durabilité les plus significatifs pour notre organisation, selon deux lectures simultanées et complémentaires : l'impact de nos activités sur l'environnement et les personnes d'une part, l'incidence financière de ces enjeux sur notre modèle de création de valeur d'autre part.

C'est cette double lecture qui fonde la robustesse de l'exercice et lui confère sa valeur décisionnelle.

Matérialité d'impact

Impact de l'entreprise sur l'environnement et les personnes. Illustrée par les **impacts** (positifs et négatifs).

CIH BANK



ENJEUX RSE

Matérialité financière

Impact des enjeux environnementaux et sociaux sur la création de valeur financière de l'entreprise. Illustrée par les **risques et les opportunités**.



ENJEUX RSE

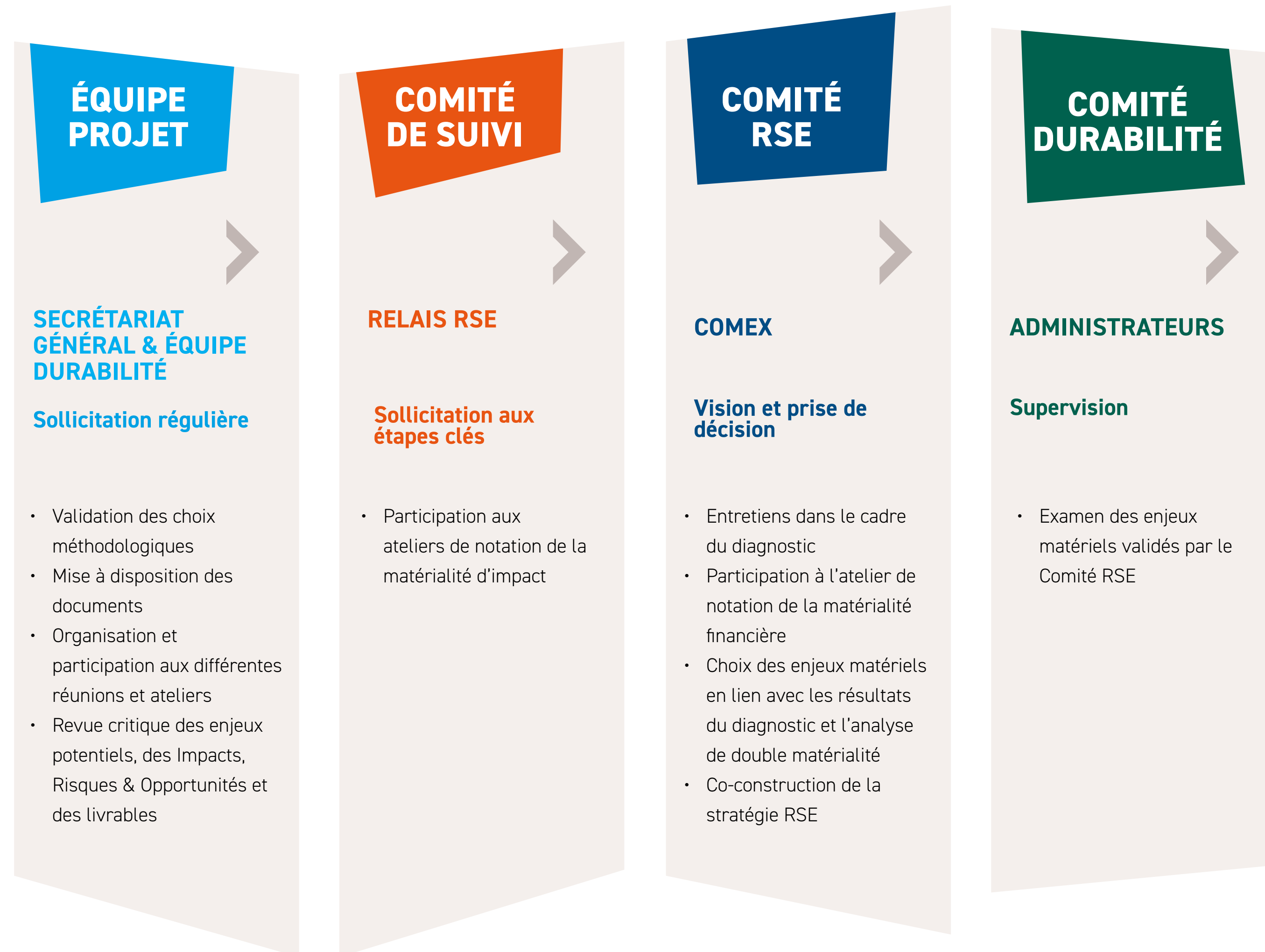


CIH BANK



La gouvernance du projet

La conduite de cette analyse a mobilisé plusieurs instances internes, selon un partage de rôles structuré.



Une méthodologie en six étapes clés

La démarche s'est articulée en six étapes successives, depuis la revue documentaire jusqu'à la restitution. Une revue documentaire et un benchmark sectoriel à l'échelle internationale ont permis de pré-identifier 21 enjeux potentiels, répartis en quatre thématiques : Gouvernance,

Offre, Social et Environnement. Ces enjeux ont ensuite été qualifiés en termes d'impacts, de risques et d'opportunités (IRO), les trois dimensions analytiques au cœur du cadre des European Sustainability Reporting Standards (ESRS).



21

enjeux évalués, répartis en 4 catégories : Gouvernance, Offre, Social et Environnement

67

parties prenantes internes et externes consultées

16

entretiens individuels avec des parties prenantes externes

I

IMPACTS

Incidences positives ou négatives des activités de l'entreprise sur l'environnement et l'humain

R

RISQUES

Incidences financières négatives liées aux questions environnementales, sociales ou de gouvernance

O

OPPORTUNITÉS

Incidences financières positives des questions de durabilité

FOCUS

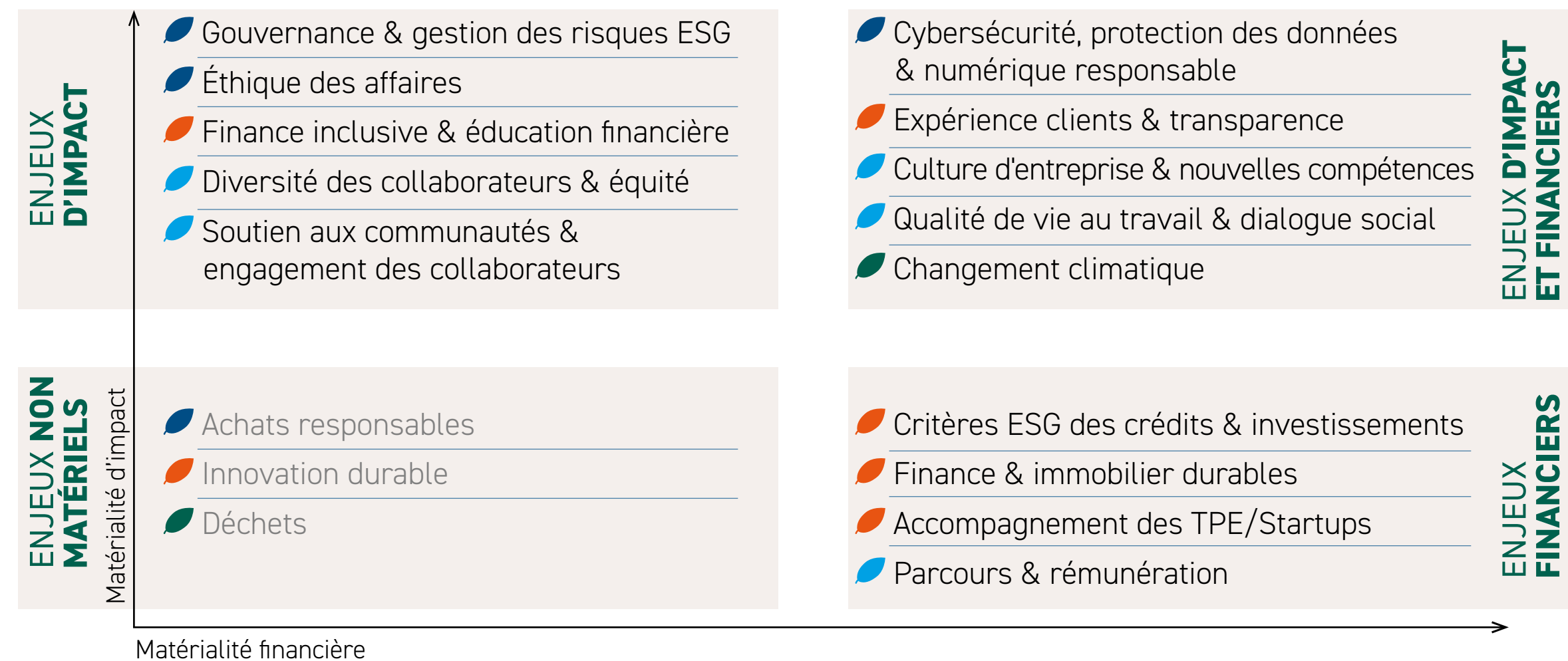
La consultation des parties prenantes

Sur la base des 21 enjeux potentiels, une consultation structurée a été conduite auprès de 67 parties prenantes internes et externes, sous forme d'ateliers de notation et d'entretiens individuels. Chaque participant a été invité à se prononcer sur le sens des incidences, leur importance et la probabilité qu'elles se matérialisent, ainsi qu'à formuler des observations qualitatives. Les parties prenantes externes mobilisées sont issues de diverses catégories : clients, fournisseurs, administrateurs, partenaires, bailleurs de fonds internationaux, actionnaires société civile, etc.

Les réponses ont été traitées selon une méthode d'équi-pondération : chaque répondant a exercé

une influence identique sur les résultats finaux, quelle que soit son appartenance catégorielle. Des échanges du Comité RSE sur les seuils de matérialité et la confrontation aux résultats qualitatifs issus des entretiens et ateliers ont permis de procéder à des arbitrages, en termes de réintégration et de regroupement de certains enjeux fortement interdépendants. À l'issue de cette analyse, 14 enjeux ont été sélectionnés comme matériels et stratégiques par le Comité RSE, puis examinés par le Comité de Durabilité. La lecture de la matrice ajustée révèle une structuration claire en trois catégories.

Les résultats



Gouvernance | Offre | Social | Environnement

Les enjeux d'impact et financiers occupent le quadrant supérieur droit de la matrice : ils sont simultanément perçus comme significatifs par l'impact sur nos parties prenantes et déterminants pour notre modèle d'affaires. Ce sont des enjeux structurants pour le fonctionnement de la Banque, qui conditionnent la continuité de service, et sur lesquels nous sommes déjà fortement engagés.

Les enjeux d'impact se concentrent dans le quadrant supérieur gauche. La matérialité

d'impact porte ici sur la confiance dans la Banque à travers sa conduite des activités et son rôle sociétal.

Les enjeux financiers se situent dans le quadrant inférieur droit : ils touchent directement à l'intégration des enjeux ESG dans notre modèle d'affaires et à notre offre.

Ces 14 enjeux matériels constituent le socle de notre rapport ESG 2025 et le point d'ancrage de notre stratégie RSE 2026-2030.

FOCUS

La qualification des IRO

Pour chacun des 14 enjeux matériels identifiés à l'issue de la matrice de double matérialité, une qualification IRO a été conduite afin de préciser le sens des incidences associées.

	IRO	ENJEU MATÉRIEL
GOUVERNANCE	I+ O	Gouvernance & gestion des risques ESG
	I+ R	Éthique des affaires
OFFRE	I+ R	Cybersécurité, protection des données & numérique responsable
	I+ R	Expérience clients & transparence
	I+ O	Critères ESG des crédits & investissements
	I+ O	Finance & immobilier durables
	I+ O	Accompagnement des TPE/Startups
	I+ O	Finance inclusive & éducation financière
	I+ O	Culture d'entreprise & nouvelles compétences
SOCIAL	I+ O	Diversité des collaborateurs & équité
	I+ O	Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs
	I+ O	Qualité de vie au travail & dialogue social
	I- R	Parcours & rémunération
ENVIRONNEMENT	I- R	Changement climatique

■ Impact Positif
 ■ Impact Négatif
 ■ Opportunité
 ■ Risque

NOTRE STRATÉGIE RSE 2026-2030

Nos 14 enjeux matériels dessinent, dans leur cohérence, les contours d'une trajectoire stratégique : celle d'une banque qui entend assumer pleinement son rôle d'acteur de référence au service des nouvelles générations, dès aujourd'hui.

Notre stratégie RSE 2026-2030 s'articule autour de trois ambitions, directement issues de la lecture des résultats de la double matérialité :

Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance, en développant une offre qui intègre les critères ESG à nos crédits et investissements, accompagne les TPE et Startups, accélère la finance et l'immobilier durables, et renforce l'inclusion financière et l'expérience client.

Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance, en consolidant notre gouvernance et la gestion de nos risques ESG, en maintenant le plus haut niveau d'exigence éthique

dans nos pratiques, en renforçant notre maîtrise des risques cyber et numériques, et en intégrant le changement climatique dans notre gestion prospective des risques.

Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement, en investissant dans la diversité et l'équité de nos collaborateurs, en développant les compétences nécessaires aux transformations en cours, en allant plus loin dans la qualité de vie au travail et le dialogue social, et en amplifiant notre rôle sociétal auprès des communautés que nous servons.

Ces trois ambitions reposent sur un socle de valeurs qui constitue l'ADN de la Banque : Respect, Innovation, Solidarité, Engagement pour l'Excellence. C'est à l'aune de ces valeurs que nos engagements RSE sont pilotés, évalués et rendus publics dans le présent rapport.

LA BANQUE DE DEMAIN DÈS AUJOURD'HUI AU SERVICE DES NOUVELLES GÉNÉRATIONS

01. UN MODÈLE FINANCIER ET DE GOUVERNANCE ROBUSTE ET RÉILIENT, SOCLE DE CONFIANCE

- Gouvernance & gestion des risques ESG
- Éthique des affaires
- Cybersécurité, protection des données & numérique responsable
- Changement climatique

02. UNE FINANCE RESPONSABLE ET INCLUSIVE, MOTEUR DE NOTRE CROISSANCE

- Finance inclusive & éducation financière
- Accompagnement des TPE/Startups
- Expérience clients & transparence
- Finance & immobilier durables
- Critères ESG des crédits & investissements




03. UNE CULTURE D'EXCELLENCE, D'ÉQUITÉ ET D'ENGAGEMENT

- Diversité des collaborateurs & équité
- Culture d'entreprise & nouvelles compétences
- Qualité de vie au travail & dialogue social
- Parcours & rémunération
- Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs





VALEURS > RESPECT, INNOVATION, SOLIDARITÉ, ENGAGEMENT POUR L'EXCELLENCE

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD

Notre contribution aux objectifs de développement durable est analysée au niveau des cibles, et non des seuls objectifs globaux, afin d'ancrer notre engagement dans la réalité de nos activités et de garantir la traçabilité du lien avec nos enjeux matériels. Pour chacune, nous identifions une contribution chiffrée, rendant compte de manière concrète de l'impact de nos actions.

ODD AUXQUELS NOUS CONTRIBUONS	CIBLES	ENJEUX MATÉRIELS	NOTRE CONTRIBUTION CHIFFRÉE
	<p>1.2 D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tous âges souffrant d'une forme ou l'autre de pauvreté, telle que définie par chaque pays.</p> <p>1.4 D'ici à 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage, aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adaptés à leurs besoins, y compris la microfinance.</p>	<p>Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs</p> <p>Finance inclusive & éducation financière</p> <p>Finance & immobilier durables</p>	<p>7 941 logements sociaux financés dans le cadre de FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles⁵</p> <p>622 millions de dirhams débloqués dans le cadre des programmes FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles⁵</p> <p>3 374 millions de dirhams accordés pour l'autoroute de l'eau</p>
	<p>5.5 Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.</p> <p>5.a Entreprendre des réformes visant à donner aux femmes les mêmes droits aux ressources économiques, ainsi qu'à l'accès à la propriété et au contrôle des terres et d'autres formes de propriété, aux services financiers, à l'héritage et aux ressources naturelles, dans le respect du droit interne.</p>	<p>Diversité des collaborateurs & équité</p> <p>Parcours & rémunération</p>	<p>35,7 % de femmes dans le CODG</p> <p>49 % de femmes parmi les effectifs</p> <p>46 % de femmes parmi la clientèle</p>
	<p>7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.</p> <p>7.3 D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique.</p>	<p>Finance & immobilier durables</p>	<p>En cours de calcul</p>

⁵ Depuis 2023

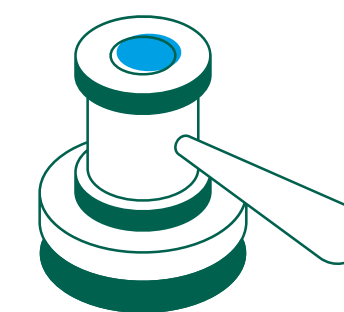
ODD AUXQUELS NOUS CONTRIBUONS	CIBLES	ENJEUX MATÉRIELS	NOTRE CONTRIBUTION CHIFFRÉE
	<p>8.3 Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers.</p> <p>8.10 Renforcer la capacité des institutions financières nationales de favoriser et généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers et aux services d'assurance.</p> <p>8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale.</p> <p>8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.</p> <p>8.b D'ici à 2020, élaborer et mettre en œuvre une stratégie mondiale en faveur de l'emploi des jeunes et appliquer le Pacte mondial pour l'emploi de l'Organisation internationale du Travail.</p>	<p>Accompagnement des TPE/Startups</p> <p>Finance inclusive & éducation financière</p> <p>Diversité des collaborateurs & équité</p> <p>Qualité de vie au travail & dialogue social</p> <p>Parcours & rémunération</p>	<p>-3/4 de la clientèle bénéficiant de la gratuité</p> <p>100 % de la main-d'œuvre propre couverte par un système de gestion santé-sécurité</p> <p>47 % des nouvelles recrues sont fraîchement diplômées</p>
	<p>9.3 Accroître, en particulier dans les pays en développement, l'accès des entreprises, notamment des petites entreprises industrielles, aux services financiers, y compris aux prêts consentis à des conditions abordables, et leur intégration dans les chaînes de valeur et sur les marchés.</p>	<p>Accompagnement des TPE/Startups</p>	<p>41 295 062 MAD d'encours de financements aux TPE</p>
	<p>10.2 D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre.</p> <p>10.4 Adopter des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, et parvenir progressivement à une plus grande égalité.</p>	<p>Finance inclusive & éducation financière</p> <p>Diversité des collaborateurs & équité</p> <p>Qualité de vie au travail & dialogue social</p> <p>Parcours & rémunération</p>	<p>45 % de la clientèle jeune de moins de 30 ans</p> <p>14 080 000 MAD consacrés aux œuvres sociales (hors santé, prévoyance et retraite)</p>
	<p>13.1 Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat.</p>	<p>Changement climatique</p>	<p>3 374 millions de dirhams accordés pour l'autoroute de l'eau</p>
	<p>16.4 D'ici à 2030, réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée.</p> <p>16.5 Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes.</p> <p>16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux.</p> <p>16.7 Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions.</p>	<p>Éthique des affaires</p> <p>Gouvernance & gestion des risques ESG</p>	<p>0 condamnations pour violation des lois anti-corrupcions</p> <p>0 incidents de corruption</p>

01

**UN MODÈLE FINANCIER
ET DE GOUVERNANCE
ROBUSTE ET RÉSILIENT,
SOCLE DE CONFIANCE**

A . Gouvernance & gestion des risques ESG

19



33 % de femmes parmi les administrateurs

33 % d'administrateurs indépendants

B. Éthique des affaires

29



100 % de taux de traitement des remontées à la cellule d'écoute

0 condamnations pour violation des lois anti-corruption

C. Cybersécurité, protection des données & numérique responsable

32



100 % des alertes sécurité remontées par le SOC traitées dans les délais

8 campagnes de sensibilisation au Hacking social

D. Changement climatique

36



46 % du portefeuille corporate exposé à un risque physique élevé ou extrême

28 % du portefeuille corporate exposé à un risque de transition élevé

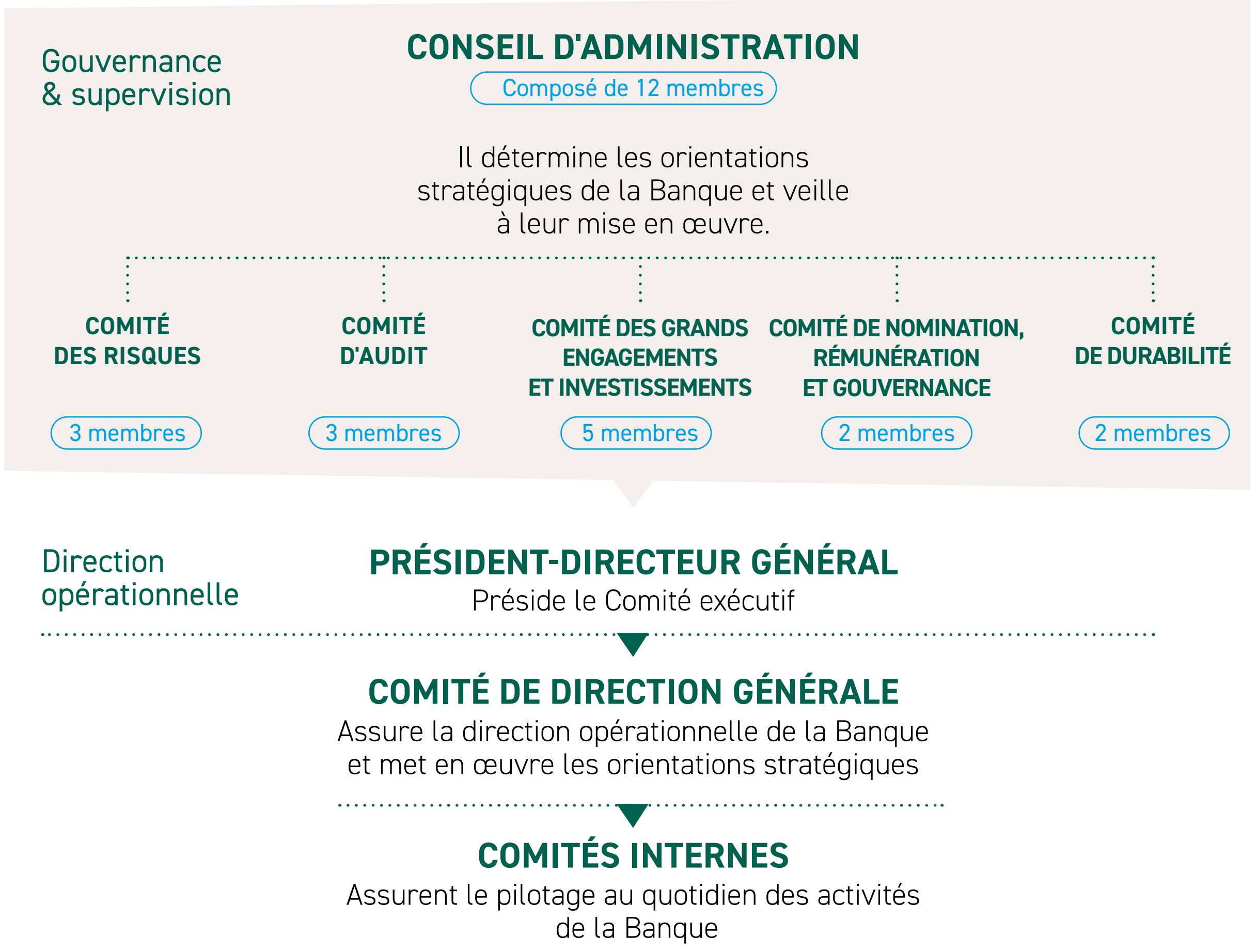


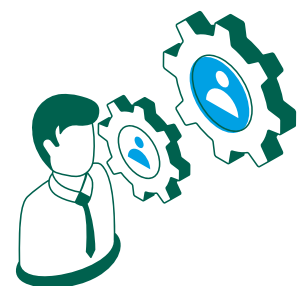
Gouvernance & gestion des risques ESG

NOS INSTANCES DE GOUVERNANCE

La gouvernance de CIH BANK repose sur un Conseil d'Administration de 12 membres, assisté de 5 comités spécialisés qui lui rendent compte directement. Parmi ceux-ci, le Comité de Durabilité, créé en 2025, qui marque une

étape structurante : en émanant directement du Conseil d'Administration, il ancre les enjeux RSE au plus haut niveau de décision de la Banque et garantit leur intégration dans les orientations stratégiques.





Le Conseil d'Administration au 31/12/2025

NOM	ÂGE	DATE DE DÉBUT DE MANDAT	DATE D'EXPIRATION DE MANDAT	NOMBRE DE MANDATS	PARTIE PRENANTE REPRÉSENTÉE	TAUX DE PRÉSENCE EFFECTIVE AUX RÉUNIONS DU CONSEIL
M. Lotfi SEKKAT	62	11/06/2019	2030	9	Président Directeur Général Président du Conseil d'Administration	100 %
M. Khalid SAFIR	59	13/09/2022	2027	25	CDG	83 %
M. Mahmoud BERRICHI	42	24/02/2024	2027	6	CDG	92 %
M. Mohamed ALI BENSOUDA	53	16/11/2023	2029	16	CDG	100 %
M. Mohamed Hassan BENSALAH	56	11/03/2015	2027	44	Holmarcom	0 %
M. Karim CHIOUAR	63	19/02/2020	2026	40	Holmarcom	0 %
Mme Laïla MAMOU	62	16/05/2024	2030	4	CDG	100 %
M. Lhassane BENHALIMA	67	19/05/2023	2029	1	Administrateur indépendant	100 %
Mme Dayae OUDGHIRI	49	13/11/2019	2030	9	CDG	100 %
Mme Myriem TAZI	53	16/11/2022	2028	6	Administratrice indépendante	100 %
Mme Assia BENHIDA	56	17/12/2025	2031	4	Administratrice indépendante	NA
M. Hassan BOULAKNADAL	59	18/06/2025	2031	49	Administrateur indépendant	75 %



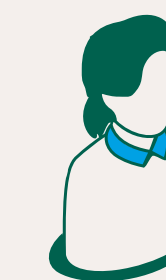
12
administrateurs



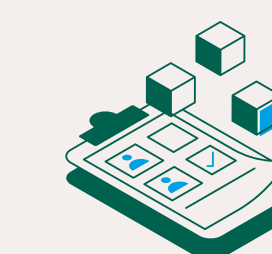
57
ans âge moyen



33 %
d'indépendants



33 %
de femmes



12 réunions,
dont
2 avec la RSE à
l'ordre du jour

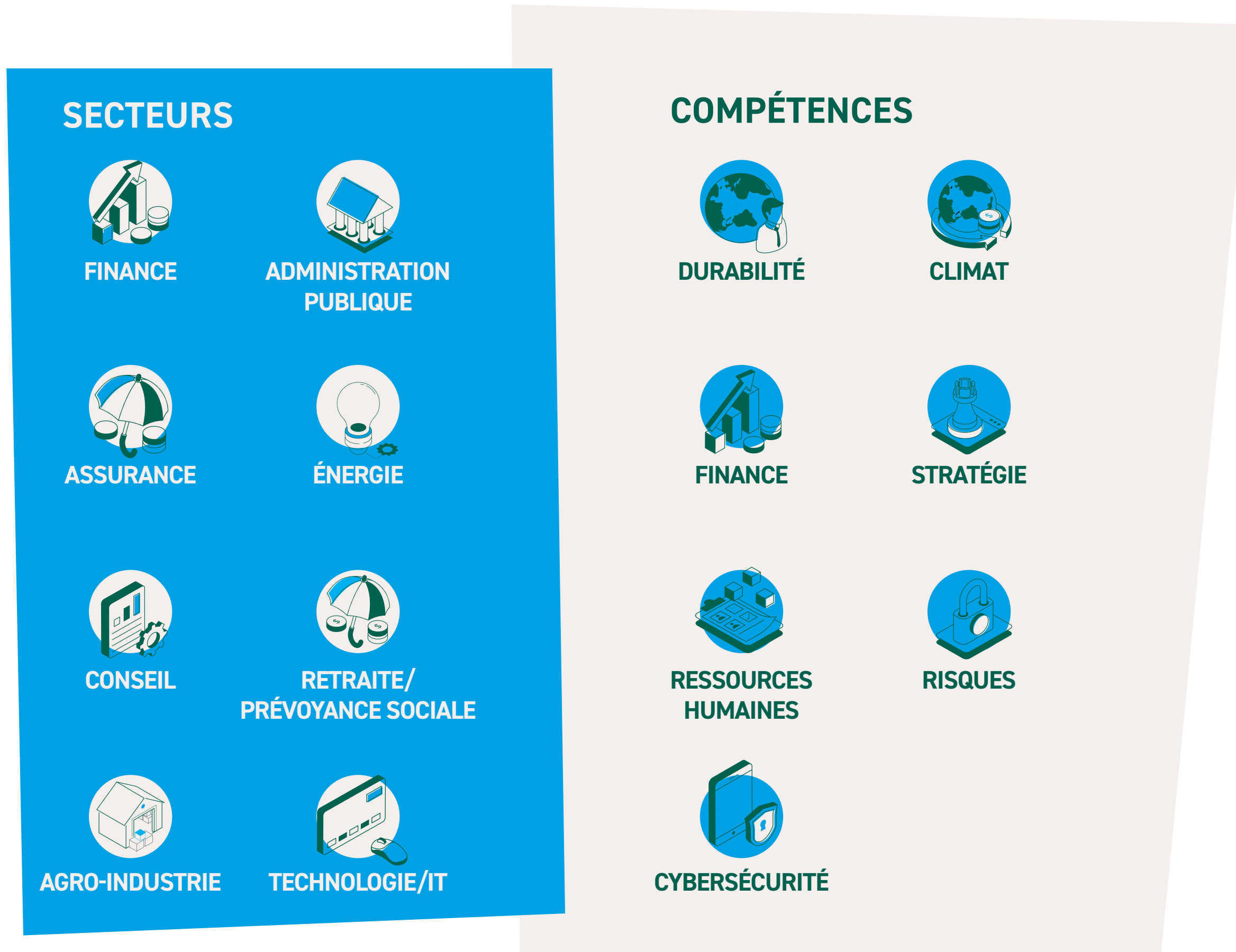


77 %
taux de présence
aux réunions

Les compétences du Conseil d'administration

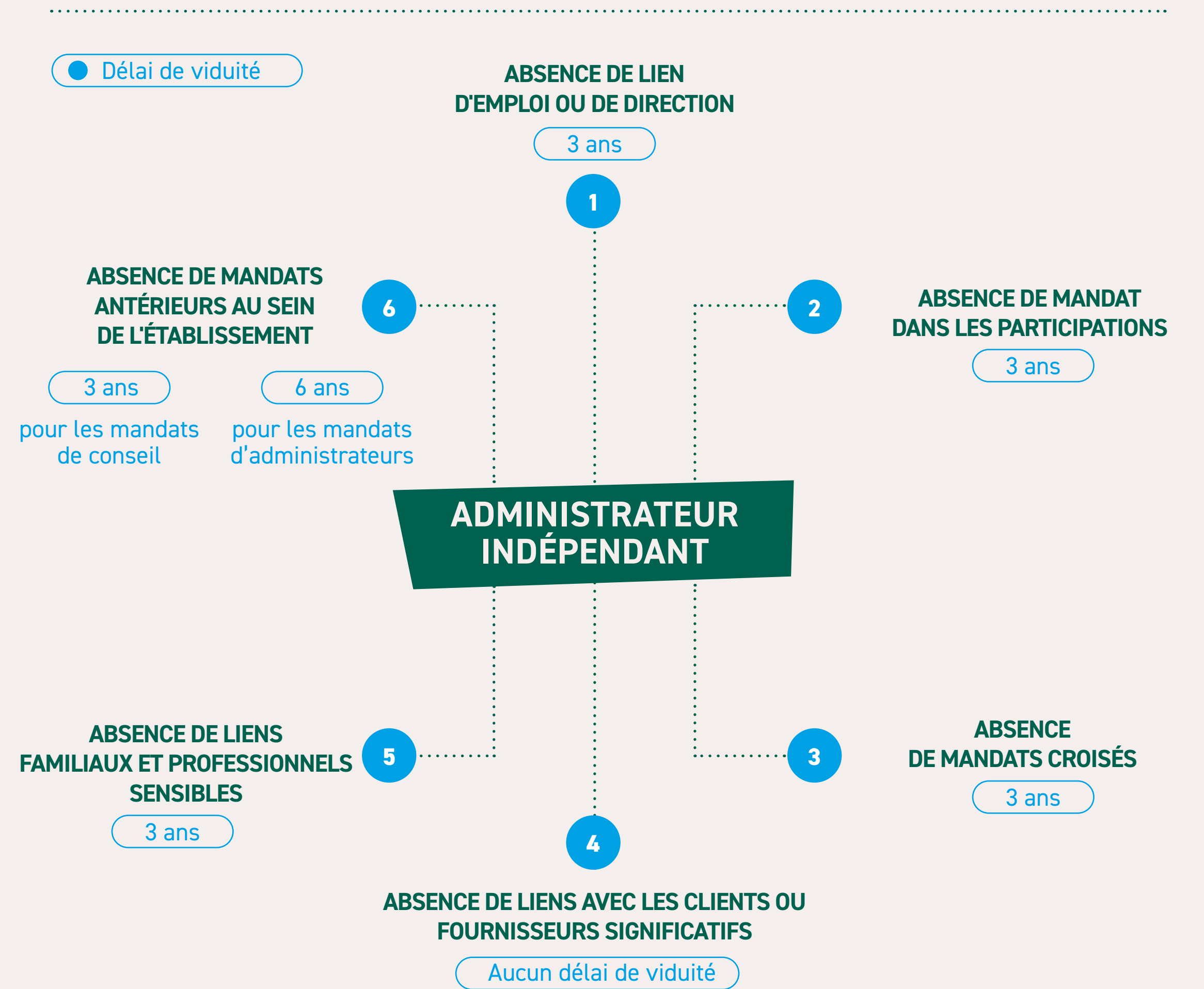
La composition du Conseil d'Administration reflète la volonté de CIH BANK de disposer d'une gouvernance à la fois diversifiée et tournée vers les enjeux de transformation. En 2025, 3 nouveaux administrateurs dotés d'une expertise en durabilité ont été recrutés, renforçant la

capacité du Conseil à piloter la stratégie RSE 2026-2030 et à superviser les engagements pris dans ce cadre.



L'indépendance

Pour recruter ses administrateurs indépendants, CIH BANK suit strictement les critères définis dans la Circulaire n° 5/W/16 dont voici les grands principes :





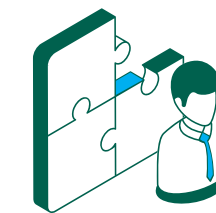
FOCUS

L'évaluation du Conseil d'Administration

L'Institut Marocain des Administrateurs (IMA) a accompagné CIH BANK dans la conduite de l'auto-évaluation de ses organes de gouvernance entre janvier et février 2025, conformément aux recommandations du Code Marocain de Bonne Gouvernance d'Entreprise (édition 2008).

La démarche a reposé sur une revue documentaire, suivie de l'administration d'un questionnaire en ligne soumis à l'ensemble des membres du Conseil d'Administration. Les thématiques couvertes ont porté sur les missions et responsabilités du Conseil, sa composition et son fonctionnement, la qualité de l'information des administrateurs, les relations avec les comités spécialisés, la déontologie et les

obligations des administrateurs, la gouvernance RSE, ainsi qu'une synthèse sur l'adéquation entre les objectifs stratégiques et l'efficacité de la gouvernance. Les conclusions ont été restituées au Président puis au Conseil lors de sa réunion du 17 avril 2025. L'IMA considère les pratiques alignées avec les recommandations du Code et les exigences réglementaires, tout en identifiant des axes d'amélioration sur la gouvernance RSE. En réponse à ces enseignements, CIH BANK a créé en juin 2025 un Comité de Durabilité émanant directement du Conseil d'Administration, et a formalisé une charte de durabilité assortie du dispositif de gouvernance associé.



Les Comités spécialisés au 31/12/2025

Comité des Risques



Lhassane BENHALIMA
Président



Karim CHIOUAR
Membre



Mahmoud BERRICHI
Membre

Le Comité assiste le Conseil d'Administration dans la définition de la stratégie globale des risques et du niveau d'appétence au risque, ainsi que dans le suivi de cette stratégie, la gestion et la surveillance des risques et des niveaux d'exposition auxquels CIH BANK est soumise.

3 membres

6 réunions dont
une mixte

1 membre
indépendant

Comité d'Audit



Dayae OUDGHIRI
Présidente



Laïla MAMOU
Membre



Karim CHIOUAR
Membre



Assia BENHIDA
Membre

Le Comité assiste le Conseil d'Administration et assure le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières ainsi qu'à la surveillance de l'efficacité des systèmes de contrôle interne.

Il veille également à l'intégrité de l'information financière diffusée par la Banque en s'assurant de la pertinence et de la cohérence des normes comptables appliquées pour l'établissement des comptes individuels et consolidés.

4 membres

9 réunions dont
une mixte

75 % de
femmes

Comité des Grands Engagements et Investissements



Lotfi SEKKAT
Président



Mahmoud BERRICHI
Membre



Mohamed Hassan BENSALAH
Membre



Myriem TAZI
Membre



Hassan BOULAKNADAL
Membre

Le Comité a pour mission de statuer sur les grands engagements et investissements de la Banque.

5 membres

20 réunions

20 % de
femmes

2 membres
indépendants

Comité de Nomination, de Rémunération et de Gouvernance



Khalid SAFIR
Président



Hassan BOULAKNADAL
Membre

Le Comité est chargé d'émettre un avis sur le recrutement, la nomination, la révocation et la rémunération du Président du Conseil d'Administration et des membres du Conseil d'Administration, ainsi que des dirigeants de la Banque.

2 membres

2 réunions

1 membre
indépendant

Comité de Durabilité



**Lhassane
BENHALIMA**
Président



Laïla MAMOU
Membre

Créé fin 2025, le Comité de Durabilité est chargé de suivre le déploiement des orientations stratégiques de CIH BANK en matière de RSE et de veiller à la mise en œuvre du dispositif de gestion des risques financiers liés au changement climatique, conformément à la Directive 5/W/2021 de Bank Al-Maghrib. Il s'assure de l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les activités et processus de la Banque, examine les rapports de durabilité ainsi que les engagements en matière de décarbonation, et encourage la mise en place d'un dispositif de finance verte et inclusive.

Le Comité de Durabilité se réunit au moins quatre fois par an, et aussi souvent qu'il l'estimera nécessaire.

1 réunion

1 membre
indépendant

50 % de
femmes

Lhassane BENHALIMA

Administrateur indépendant
et Président du Comité de
Durabilité

Âge :

67 ans

Date début de mandat :

19/05/2023

Date expiration de mandat :

2029

Taux de présence aux réunions du Conseil :

100 %

Laïla MAMOU

Administratrice et membre
du Comité de Durabilité

Âge :

62 ans

Date début de mandat :

16/05/2024

Date expiration de mandat :

2030

Taux de présence aux réunions du Conseil :

100 %

Docteur en droit de l'Université Robert Schuman de Strasbourg, **Lhassane BENHALIMA** est Directeur Général de la Société Marocaine de Gestion des Fonds de Garantie des Dépôts Bancaires (SGFG) depuis 2017. Il a consacré l'essentiel de sa carrière à Bank Al-Maghrib où il a occupé successivement les fonctions de Directeur de la Supervision Bancaire (2014-2017), Adjoint au Directeur de la Supervision Bancaire (2009-2014), et Responsable du département de la réglementation et des agréments (2006-2009).

Il est par ailleurs membre de plusieurs instances internes à Bank Al-Maghrib (Comité système de paiement, Comité d'éthique, Comité de stabilité financière, etc.), et depuis octobre 2022, Président du Comité régional MENA et membre du Comité exécutif de l'International Association of Deposit Insurers (IADI).

Il intervient régulièrement en tant que formateur et expert auprès de grandes institutions internationales (Banque Mondiale, FMI, BERD, GAFI, IFSB, AFI, etc.) sur les thématiques de supervision bancaire, de réglementation, de finance participative et de lutte contre le blanchiment.

Titulaire d'un DESS en Gestion des administrations et des services publics (IAE de Caen, 1987) et certifiée en administration par l'Institut Marocain des Administrateurs, **Laïla Mamou** dispose de plus de 30 ans d'expérience dans le secteur de la finance et du crédit. Elle est actuellement Directrice de l'Engagement Citoyen du Groupe Crédit Agricole Consumer Finance (CACF), Présidente du Fonds de dotation For Youth et Membre du Comité Exécutif du Groupe CACF depuis octobre 2018. Elle a été Présidente du Directoire de Wafasalaf S.A. de 2004 à 2018, où elle a fait de l'entreprise le leader du crédit à la consommation au Maroc. Elle est par ailleurs certifiée en coaching et accompagnement des transformations culturelles et membre actif du Club des Femmes Administrateurs.

Autres mandats :

Administratrice de BforBank, Crédit Agricole Payment Services (CAPS) et Uni Medias
Présidente du Comité des Parties Prenantes du Groupe AVRIL

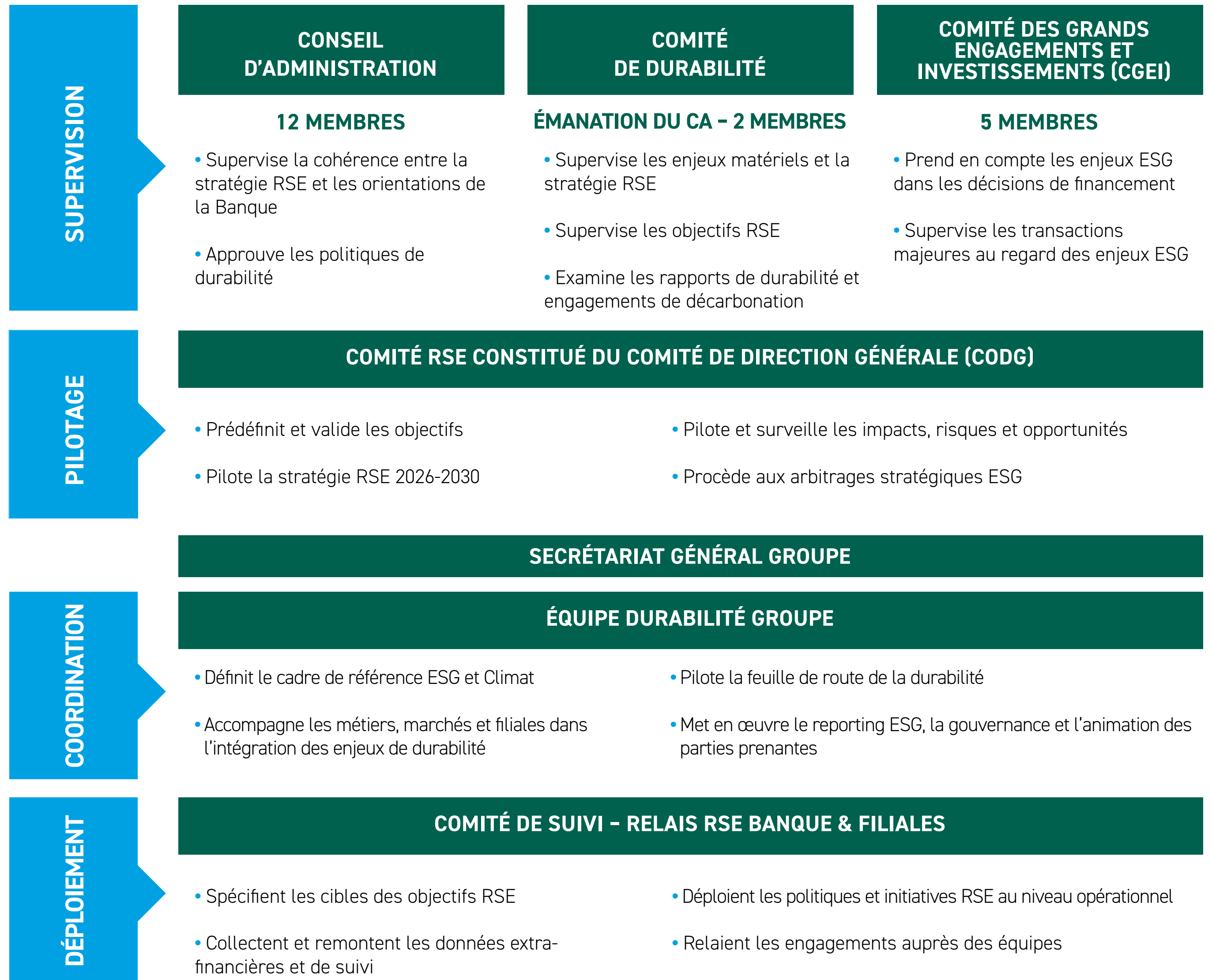
Administratrice indépendante de Madaef et de la Compagnie Générale Immobilière (Groupe CDG) au Maroc



FOCUS

La gouvernance RSE

La gouvernance RSE de CIH BANK s'articule autour de quatre niveaux – supervision, pilotage, coordination et déploiement – garantissant l'intégration des enjeux de durabilité à chaque échelon de l'organisation. Il est par ailleurs prévu que le Comité des Risques prenne en charge la supervision spécifique des risques climatiques, renforçant ainsi l'ancrage des enjeux environnementaux dans le dispositif de gestion des risques de la Banque.



100 %

des administrateurs et des membres du CODIR formés aux risques climatiques et aux critères ESG

Le Comité de Direction Générale (CODG)

Le Comité de Direction Générale de CIH BANK est constitué de 14 membres dont 5 femmes.



L'enveloppe globale de rémunération annuelle des administrateurs s'élève à 2 200 KMAD hors taxes. Les dirigeants de CIH BANK, définis comme les 14 membres de son Comité de Direction Générale, ont perçu une rémunération globale de 33 897 KMAD brut en 2025.

RESPECT DU DROIT À L'INFORMATION

CIH BANK veille au respect de l'ensemble de la réglementation en vigueur relative à l'information des actionnaires et met en œuvre une communication ponctuelle et permanente, conformément aux prescriptions de la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes.

INFORMATION FINANCIÈRE

- Publication des résultats financiers annuels et semestriels
- Mise à disposition du rapport de gestion et rapport des commissaires aux comptes
- Communication sur la performance, la gouvernance et les perspectives
- Publications réglementaires conformément aux exigences applicables aux sociétés anonymes

INFORMATION SUR LES FAITS MARQUANTS

- Communication des faits importants susceptibles d'influencer la marche de la société
- Mise à jour régulière des informations sur le site de la Banque
- Communiqués financiers et institutionnels

GOVERNANCE ET REPRÉSENTATION

- Les représentants des actionnaires principaux siègent également aux instances sociales de CIH BANK, à savoir le Conseil d'administration et ses comités techniques
- Les représentants des actionnaires participent également aux assemblées générales :
 - Présentation des rapports et des comptes
 - Présentation des projets de résolutions
 - Vote des résolutions

COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

J - 30

PARUTION DANS UN JOURNAL D'ANNONCES LÉGALES

- Ordre du jour détaillé
- Modalités de participation et de vote

J - 21

MISE À DISPOSITION DES DOCUMENTS

- Texte des projets de résolutions et leurs motivations
- Liste des administrateurs et des candidats
- Modalités de participation et formulaires de vote
- Avis de convocation mis en ligne sur le site internet
- Nombre total des droits de votes existants
- Nombre d'actions composant le capital de la société

J - 15

CONSULTATION AU SIÈGE SOCIAL

- États de synthèse (bilan, compte de résultat, annexes)
- Rapport de gestion du Conseil d'Administration
- Rapport général des Commissaires aux comptes (CAC)
- Rapport spécial des CAC
- Projet d'affectation des résultats

EN PERMANENCE

- Droit pour tout actionnaire de consulter, au siège social, les documents comptables des trois derniers exercices
- Information sur tout fait important influant sur la marche de la société (notamment via les communiqués de presse)
- Équité de traitement et accès non discriminatoire à l'information, quelle que soit la participation au capital

LA GESTION DES RISQUES ESG

Face à l'émergence de risques économiques, sociaux et environnementaux susceptibles d'affecter la stabilité du système financier, CIH BANK place la gestion des risques au cœur de sa stratégie de résilience. La conduite de l'analyse de double matérialité a constitué à cet égard une étape structurante : le travail de spécification des impacts, risques et opportunités associés à chacun des 21 enjeux potentiellement matériels, combiné à la notation par le Comité RSE et les parties prenantes, a permis de rehausser significativement la sensibilisation aux risques ESG et d'en renforcer la priorisation stratégique.

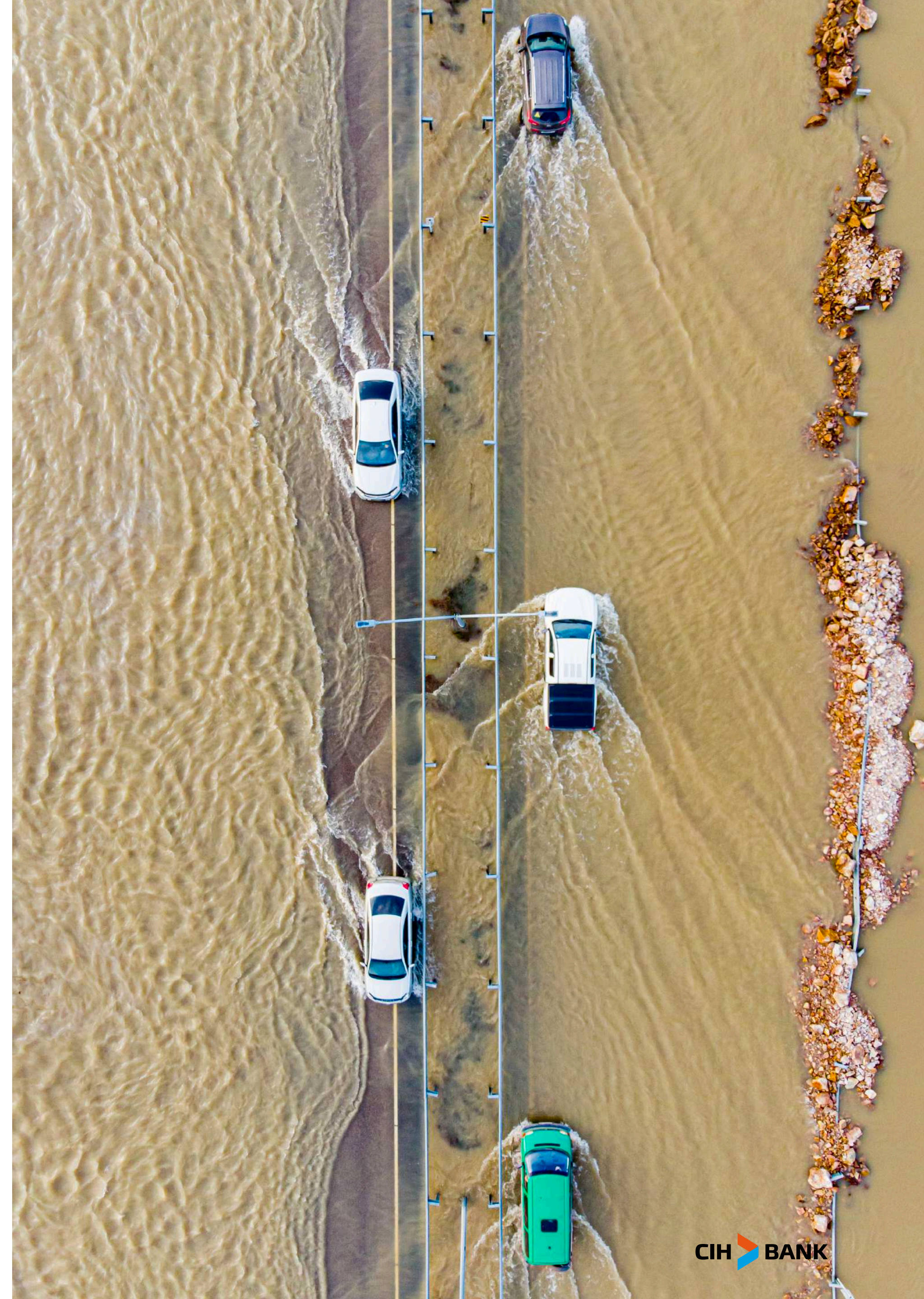
CIH BANK s'appuie sur un dispositif de cartographie des risques opérationnels, déployé à deux niveaux complémentaires : une cartographie des risques métiers, couvrant les activités opérationnelles, et une cartographie des fonctions supports, intégrant les fonctions transversales et stratégiques. Ces cartographies sont actualisées annuellement afin d'intégrer l'évolution des expositions, l'apparition de nouveaux risques et l'ajustement des cotations, et font l'objet d'un examen approfondi par le Comité des Risques.

Les risques sont qualifiés et évalués selon un processus rigoureux combinant l'identification des risques émergents,

l'analyse de leur fréquence et de leur gravité potentielle, la priorisation des plans d'action, et le suivi de leur évolution dans le temps.

Ce dispositif s'appuie sur un Plan de Continuité d'Activité (PCA) dont la robustesse est vérifiée par des tests opérationnels réalisés de façon trimestrielle. Les aléas climatiques extrêmes font partie intégrante des scénarios étudiés, en cohérence avec les exigences de la Directive 5/W/2021 de Bank Al-Maghrib relative à la gestion des risques climatiques. En 2025, les inondations survenues à Ksar Kbir ont constitué un premier cas réel de déclenchement du dispositif : réunions quotidiennes de crise, mesures immédiates de soutien aux clients affectés — retraits gratuits, report des échéances de crédit — et activation de la couverture assurance dédiée.

À l'avenir, la prise en charge par le Comité des Risques de la supervision spécifique des risques climatiques viendra renforcer ce dispositif, en ancrant la dimension environnementale dans les plus hautes instances de gouvernance de la Banque et en assurant un pilotage renforcé de ces enjeux au même titre que les risques financiers traditionnels.





Éthique des affaires

POLITIQUE

Nos politiques et pratiques d'éthique des affaires reposent sur la conformité aux lois et réglementations nationales et internationales, qui constitue le fondement de nos relations avec nos clients, collaborateurs, partenaires et fournisseurs. Les risques liés à la corruption, au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, inhérents au secteur bancaire, font l'objet d'une vigilance constante. Nous déployons les moyens nécessaires pour prévenir, détecter et sanctionner toute dérive, en nous appuyant sur des dispositifs robustes de prévention, de contrôle et de gestion des risques. La supervision des enjeux éthiques est assurée par la Direction Conformité, qui veille au respect de ces engagements à l'échelle de l'ensemble du Groupe.



La lutte anti-corruption

Notre politique en matière d'éthique des affaires repose sur un Système de Management Anti-Corruption (SMAC), certifié ISO 37001 à l'issue d'un audit conduit par l'IMANOR (Institut Marocain de Normalisation) du 15 au 19 janvier 2024. Cette certification, qui couvre l'ensemble des activités de la Banque et ses collaborateurs, atteste de notre conformité aux standards internationaux en matière de lutte contre la corruption et confirme notre alignement avec la Convention des Nations Unies contre la corruption. Un premier audit de suivi a été conduit en 2025.

Le SMAC repose sur une politique de tolérance zéro à l'égard de tout acte de corruption, active ou passive, directe ou indirecte, et s'articule autour de cinq axes :

CORPUS DOCUMENTAIRE

Des procédures et politiques encadrent l'évaluation des tiers, les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêts, les demandes de sponsoring et mécénat, ainsi que la cartographie de l'exposition aux risques de corruption.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Des formations spécifiques sont dispensées à l'ensemble des collaborateurs et des actions de sensibilisation sont assurées auprès des parties prenantes.

RÉGIME DISCIPLINAIRE

Les violations de la politique anticorruption sont passibles de sanctions disciplinaires conformément aux procédures en vigueur et au Code du Travail. Le dispositif prévoit également des enquêtes en amont en cas d'allégations.

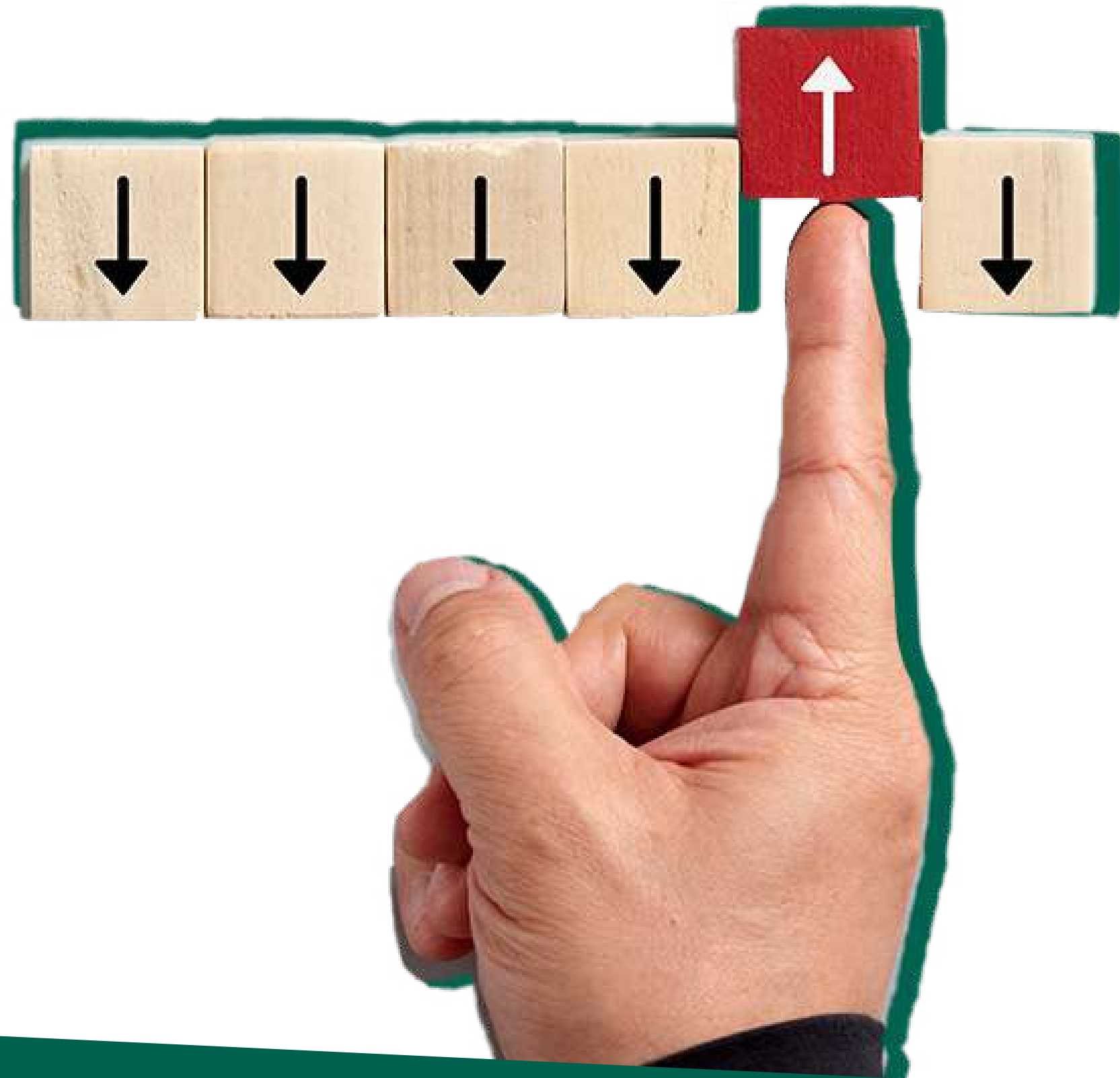
ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Un processus d'évaluation du SMAC est assuré via des comités de suivi, des revues de direction, des audits internes et des contrôles permanents.

DISPOSITIF D'ALERTE

Des canaux de signalement internes et externes sont mis en place pour permettre le recueil, en toute confidentialité, de tout comportement contraire aux engagements éthiques de la Banque.

Les clauses anticorruption sont systématiquement intégrées dans les contrats et conventions avec les partenaires. 15 relais SMAC ont par ailleurs été mis en place au sein de la Banque pour assurer le déploiement opérationnel du dispositif.



FOCUS

La gestion des conflits d'intérêt

La prévention et la gestion des conflits d'intérêts constituent une composante essentielle du SMAC. Tout collaborateur exposé à une situation susceptible de générer un conflit d'intérêts est tenu de le déclarer par écrit au Pôle Conformité via sa hiérarchie.

En 2025, le dispositif a été enrichi de trois nouveaux volets : l'intégration de la dimension anticoncurrentielle, la mise à jour de la politique relative aux cadeaux, et l'encadrement des déclarations d'activités externes.



Lutte anti-blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme

CIH BANK déploie un dispositif dédié pour prémunir ses activités contre toute utilisation à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. Ce dispositif repose sur trois obligations fondamentales pour l'ensemble des collaborateurs : la connaissance et l'identification rigoureuse de la clientèle, la surveillance des opérations et le suivi de l'origine des fonds, et la conservation et l'archivage des documents. En cas de soupçon sur un client ou une opération, les collaborateurs sont tenus d'alerter le Pôle Conformité, qui procède à l'analyse et, le cas échéant, soumet le dossier à la Direction Générale aux fins de déclaration aux autorités compétentes.



Lutte contre la fraude

La gestion de la fraude s'inscrit dans le dispositif global de conformité de la Banque. Lorsqu'une suspicion de fraude est identifiée, un processus de traitement structuré est déclenché : les cas avérés ou faisant l'objet d'une forte suspicion par la Direction Conformité sont transmis à la Direction de l'Audit Interne pour instruction. Le dispositif

s'appuie sur des scénarios de détection prédéfinis et sur la captation systématique des réclamations reçues par le Centre de Relation Client en lien avec la fraude.

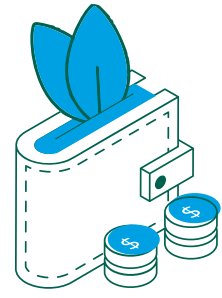


Droits humains

Nous intégrons le respect des droits humains dans l'ensemble de nos politiques et processus liés à la main-d'œuvre, en référence au Code du Travail marocain, lui-même conforme aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Ces conventions prohibent toute forme de travail forcé, de travail des enfants et de discrimination. Pour la main-d'œuvre externe intervenant pour le compte de la Banque, ces exigences sont formalisées dans la Charte des Prestataires, dont la signature est obligatoire pour tout référencement.

Chaque prestataire doit respecter le Code du Travail marocain notamment l'abolition du travail des mineurs, l'élimination du travail forcé, les manquements aux standards en matière de salaires, avantages ou temps de travail, l'élimination de toute forme de discrimination et nuisance à la santé et sécurité des employés.

Extrait de la Charte prestataires



Achats responsables

CIH BANK intègre des critères environnementaux, sociaux et éthiques dans sa politique d'approvisionnement, structurée autour de cinq principes : redevabilité, transparence et éthique, respect des parties prenantes, intégration des critères RSE et conformité légale et réglementaire.

Nos engagements vis-à-vis de nos prestataires reposent sur des décisions d'achats fondées sur l'honnêteté et l'équité, une mise en concurrence saine, une sélection impartiale selon l'approche du « mieux-disant » sur la base de critères explicites et prédéfinis, et le refus de toute forme de corruption ou de conflit d'intérêts. Nous accordons une préférence aux entreprises marocaines ou implantées localement, en encourageant l'ancrage territorial pour les prestations de sécurité et d'entretien. Nous ouvrons par ailleurs notre panel fournisseur aux TPE et startups sur les segments compatibles avec leurs capacités, afin de soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation sur l'ensemble du territoire.

La fiabilité de notre chaîne d'approvisionnement est assurée par une vérification continue des fournisseurs critiques, notamment via les déclarations CNSS pour les prestataires de sécurité.

ACTIONS

Un dispositif structuré de formation à l'éthique est déployé à l'ensemble des collaborateurs, comprenant 6 modules dédiés obligatoires couvrant notamment la lutte contre le blanchiment, la corruption, la fraude et la protection des données personnelles. Les membres du Conseil d'Administration ont quant à eux reçu une formation spécifique anticorruption lors du déploiement du SMAC.



À l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la corruption, CIH BANK renforce chaque année la sensibilisation de ses collaborateurs aux bonnes pratiques éthiques et aux règles de conformité, en mettant notamment en avant le dispositif de management des risques de corruption « SMAC » et les canaux de signalement dédiés.



HAYAT MELLAL
Directrice
Conformité Groupe

FOCUS

La cellule d'écoute et d'alerte

CIH BANK a mis en place une cellule d'écoute et d'alerte permettant à tout collaborateur ou partie prenante externe de signaler, en toute confidentialité et sans crainte de représailles, tout comportement contraire au Code d'Éthique et de Déontologie.

Depuis 2024, dans le cadre de la certification ISO 37001, la cellule a été élargie aux parties prenantes externes — clients, partenaires et fournisseurs — accessibles via le site institutionnel de la Banque.

Ce dispositif, qui constitue un mécanisme de réclamation interne et externe structuré, garantit la protection des lanceurs d'alerte et le principe de non-représailles.

En 2025, une politique anticoncurrentielle a été formalisée et intégrée au périmètre de la cellule d'écoute, élargissant ainsi son champ d'intervention.

RÉSULTATS

100 %

de taux de complétude de modules de formation à l'éthique par la fonction Conformité

de taux de traitement des remontées à la cellule d'écoute

0

condamnations pour violation des lois anti-corrupcions

incidents de corruption

incidents de discrimination (y compris harcèlement) et amendes associées

incidents liés aux droits humains concernant la main d'œuvre propre

PERSPECTIVES

L'intégration du dispositif anticorruption et du SMAC dans le pilotage groupe constitue l'axe prioritaire pour les prochains exercices. Le prochain audit de suivi ISO 37001, prévu en mars 2026, s'inscrira dans une démarche d'amélioration continue visant à renforcer progressivement le dispositif en tenant compte des recommandations du certificateur.



Cybersécurité, protection des données & numérique responsable

POLITIQUE



Cybersécurité

La cybersécurité constitue pour CIH BANK un enjeu stratégique de premier rang, directement lié à la continuité de ses activités et à la confiance de ses clients. La Banque a structuré sa réponse autour d'une stratégie pluriannuelle et d'un cadre de gouvernance dédié.

En 2023, nous avons adopté la stratégie « Security Boostup 2023-2025 », destinée à structurer et à renforcer notre posture de sécurité de manière globale. Dans ce cadre, l'activité Sécurité des Systèmes d'Information a été érigée en direction autonome, indépendante de la DSI, dotée d'une gouvernance et de responsabilités clairement définies.

Ce dispositif repose sur plusieurs piliers. Une Charte d'Usage des Ressources Informatiques et des Règles Générales de Sécurité a été intégrée au Code d'éthique et de déontologie de la Banque, consacrant l'approche « Security by Design ». Sur le plan de la détection et de la réponse aux incidents, un SOC (Security Operations Center) lancé en 2024, en mode SaaS, certifié PASSI, assure une surveillance continue des cybermenaces, complété par un service de Threat Intelligence.

Une politique de sécurité Cloud a par ailleurs été déployée, fondée sur une analyse de risque détaillée des fournisseurs et des types de données externalisées. Enfin, la gestion des accès a été renforcée par la mise en place d'un annuaire centralisé et d'un nouveau système de gestion du cycle de vie des habilitations, ainsi que par l'adoption d'une authentification à double ou triple facteur.

L'ensemble de ces dispositions s'inscrit dans la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSIG), dont le périmètre couvre l'intégralité des actifs matériels (infrastructures, équipements réseau, postes de travail) et immatériels (bases de données, applications métiers, données à caractère personnel) ainsi que les ressources humaines internes et les prestataires externes intervenant sur les systèmes de la Banque. Cette politique s'applique à CIH BANK et à l'ensemble de ses filiales, dans tous leurs établissements.



Protection des données

La protection des données personnelles est encadrée par le Code d'éthique et de déontologie de CIH BANK, qui garantit aux collaborateurs, clients et tiers un droit individuel d'information lors de la collecte de leurs données, un droit d'accès, de rectification et d'opposition, conformément aux dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Les données collectées ne peuvent être communiquées qu'aux personnes physiques ou morales habilitées à les traiter en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, et tout transfert à l'étranger est soumis à une autorisation préalable de la CNDP.

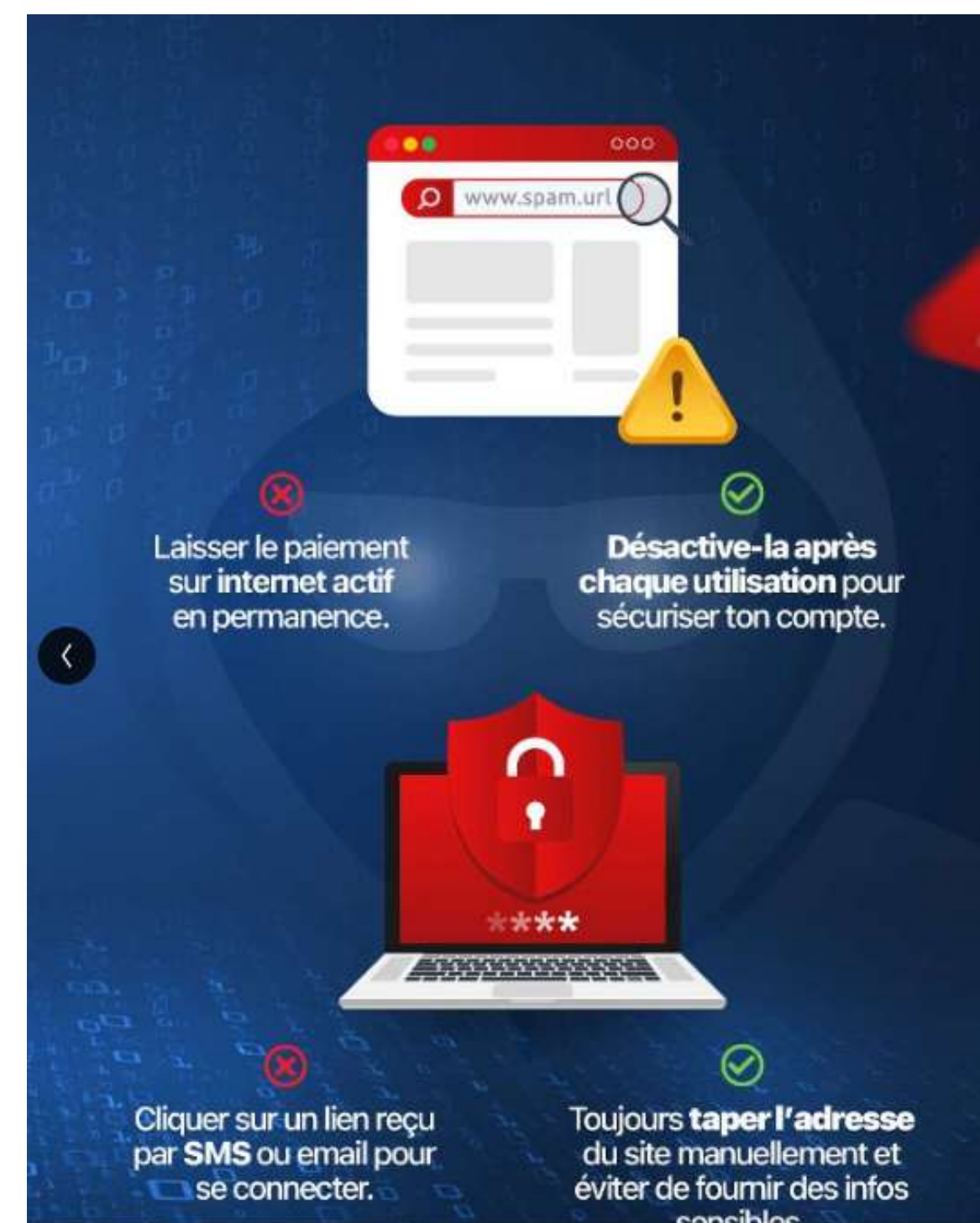
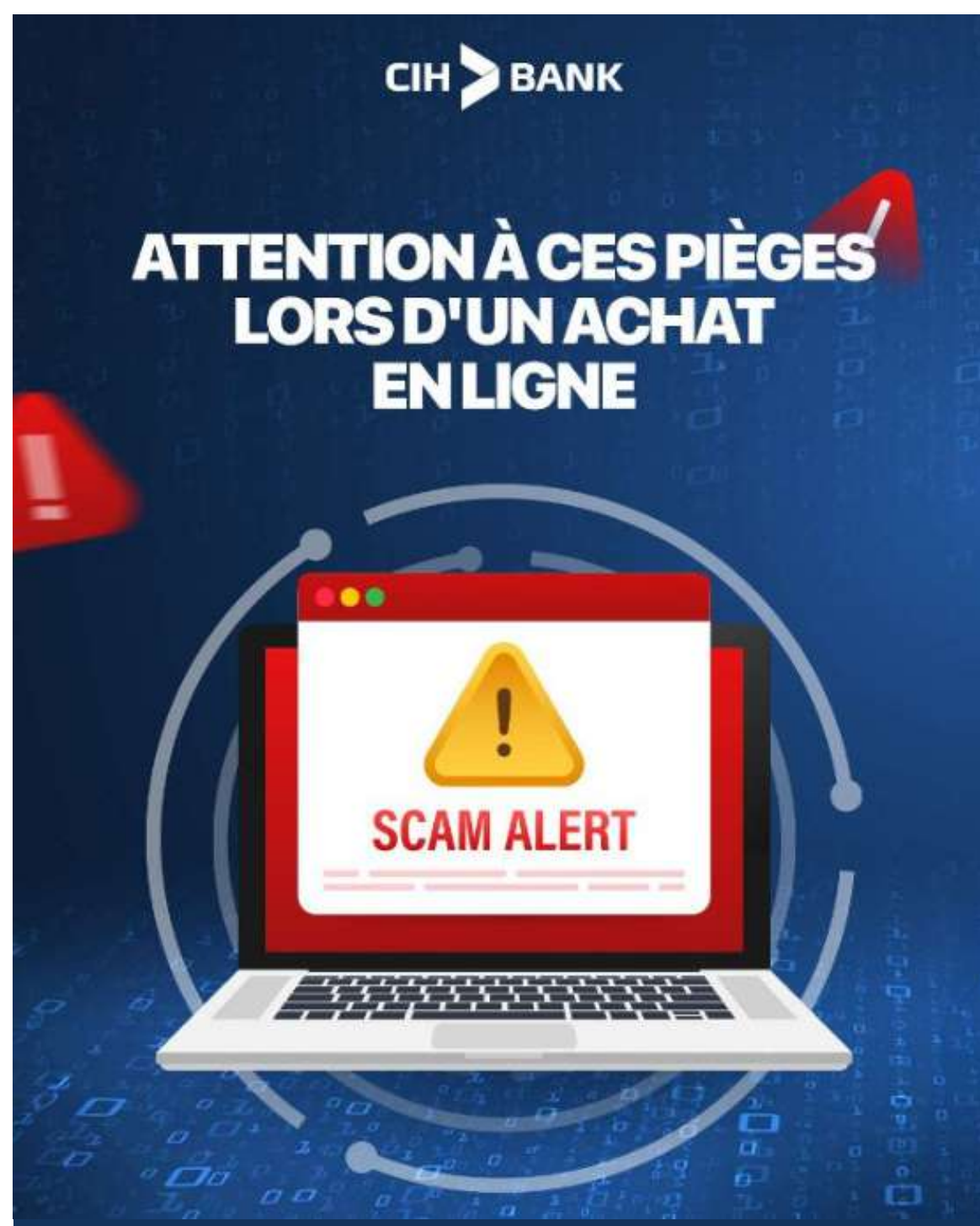
Sur le plan stratégique, la PSSIG fixe des objectifs précis en matière de protection des données : protection contre l'indisponibilité, la divulgation, l'altération ou la perte des informations sensibles ; protection des données à caractère personnel dans le respect des exigences légales ; et contrôle des accès distants aux informations sensibles.

ACTIONS



Cybersécurité

Nous conduisons régulièrement des audits de sécurité et des tests d'intrusion, réalisés par des experts et des ethical hackers sur des environnements sécurisés et anonymisés, afin d'identifier les vulnérabilités et d'ajuster en continu notre niveau de protection. Un comité de sécurité se réunit bimensuellement pour analyser les incidents détectés et les actions correctives engagées, et ces audits ont permis de corriger plusieurs vulnérabilités critiques.





FOCUS

Les campagnes de Hacking social

Nous déployons un plan structuré de sensibilisation auprès de nos collaborateurs, intégrant une formation dès l'intégration des nouveaux entrants, des capsules éducatives avec quiz interactifs, ainsi que des sessions en présentiel et des simulations de phishing en conditions réelles. Nous mobilisons une plateforme e-learning dédiée à la cybersécurité, des campagnes d'e-mails de sensibilisation et des sessions de formation ciblées pour les équipes exposées.

Nos clients bénéficient également de campagnes de prévention multicanal : publications et vidéos pédagogiques sur les réseaux sociaux, messages mensuels en arabe et en français par SMS, notifications intégrées à nos canaux digitaux (site web et application mobile), et participation à des reportages de sensibilisation télévisés.



Protection des données

Nous avons organisé plusieurs formations à l'attention de nos équipes techniques et opérationnelles afin de leur permettre de maîtriser les dispositifs déployés. Ces formations portent notamment sur l'utilisation des solutions de sauvegarde et de réplication, les outils de protection antivirale et de détection des menaces, ainsi que les dispositifs de supervision et de réponse aux incidents opérés par notre SOC (Security Operations Center).



Numérique responsable

CIH BANK inscrit le numérique responsable dans ses priorités et a d'ores et déjà engagé des premières actions concrètes.

Des critères d'efficacité énergétique sont intégrés aux cahiers des charges d'achat de serveurs et de prestations de stockage auprès de data centers externes, afin de répondre aux normes internationales de Green IT/Data Center durable. À horizon 2030, 100 % des data centers externes et serveurs internes devraient être conformes. Le numérique responsable intègre également la dimension d'accessibilité numérique pour les

personnes en situation de handicap. Un état des lieux de l'accessibilité de l'ensemble du parc de GAB a été conduit, permettant d'établir un plan d'action de mise à niveau couvrant les fonctionnalités audio et l'agrandissement d'écran, calibré en fonction de la prévalence des clients en situation de handicap et de la couverture géographique. Les emplacements des GAB accessibles sont publiés et mis à jour sur le site web et l'application CIH Mobile, au fur et à mesure du déploiement de ce plan. Par ailleurs, une évaluation de l'accessibilité du site web, de CIH Mobile et de CIH NET a été conduite selon le référentiel WCAG 2.1, ayant abouti à la mise en conformité du site web dans un premier temps. Enfin, une priorisation des clients en situation de handicap a été mise en place au niveau du Centre de Relation Client.

Cette démarche du Numérique Responsable s'étend à l'usage de l'intelligence artificielle : avec la création du Pôle Intelligence Artificielle et Data Management, l'introduction des outils d'IA, leur déploiement à large échelle, l'accompagnement et la formation des collaborateurs sont assurés par l'entité IA Adoption Office, qui veille également aux questions d'éthique et de gouvernance de l'IA au sein de la Banque.



Nous avons une volonté forte d'accompagner nos collaborateurs dans un usage éthique de l'IA au quotidien.



DRISS BENNOUNA
DGA Services
Technologiques &
Opérations

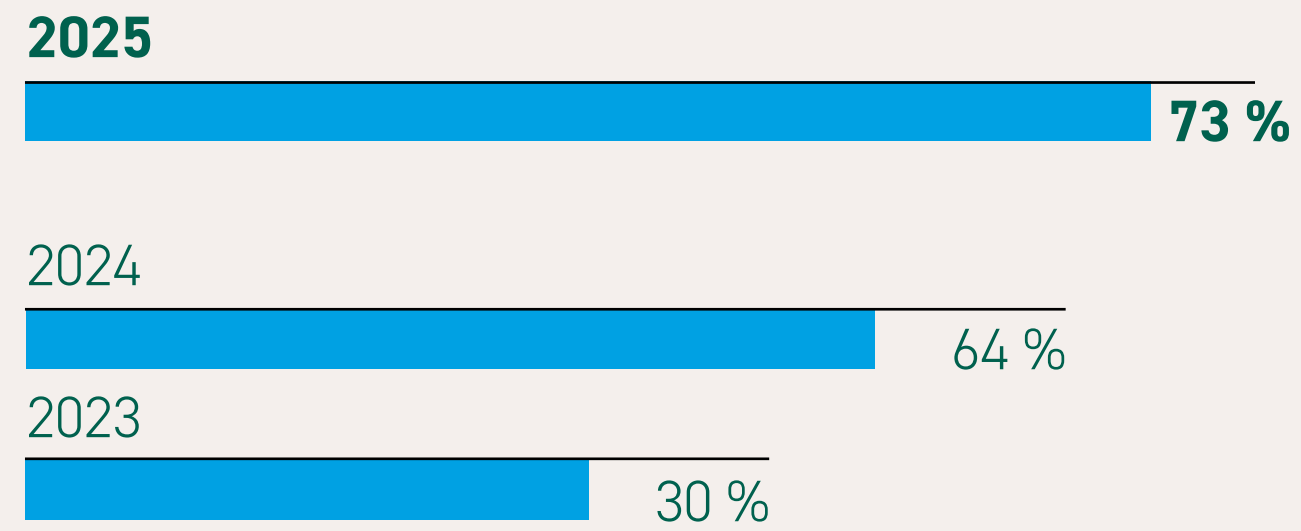
RÉSULTATS

100 %

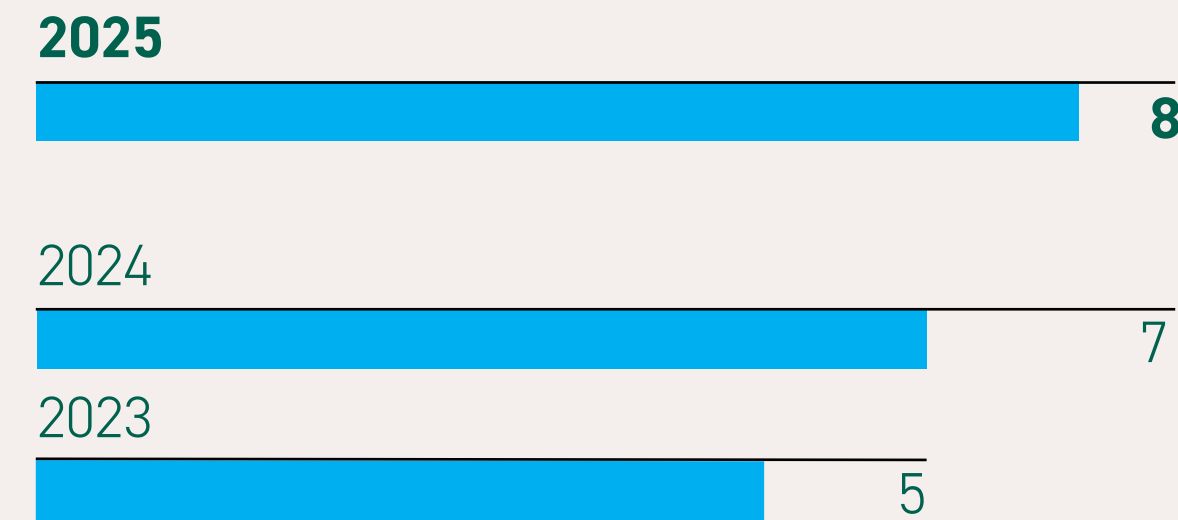
des systèmes critiques couverts par des tests d'intrusion annuels

des alertes sécurité remontées par le SOC traitées dans les délais

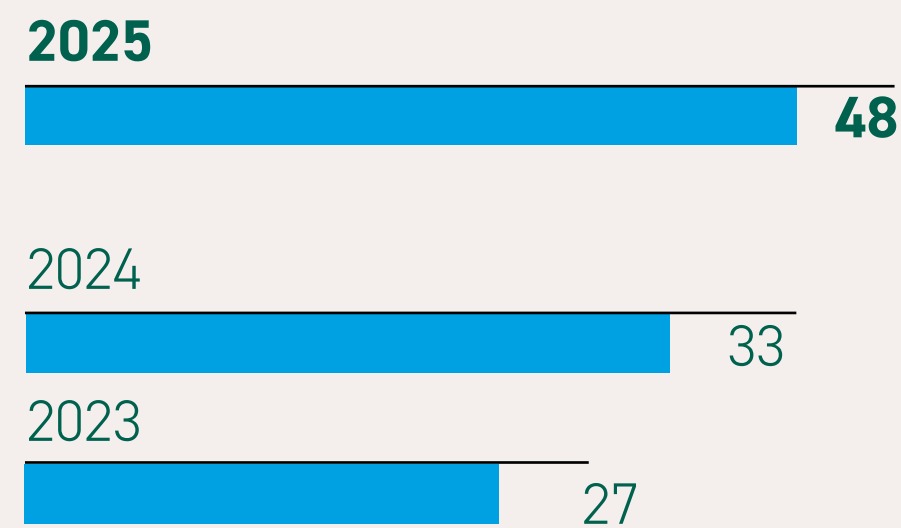
Collaborateurs formés à la cybersécurité



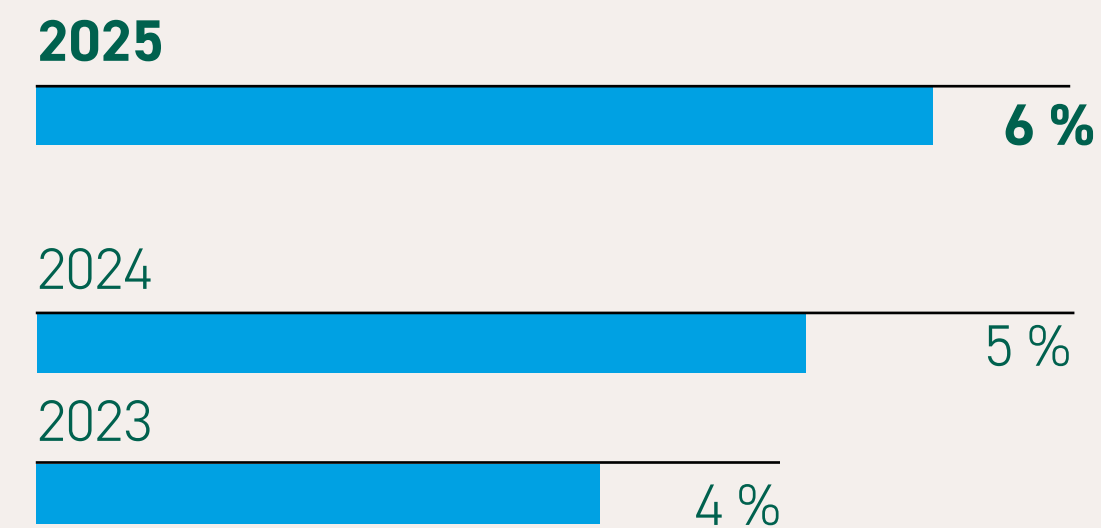
Campagnes de sensibilisation (Hacking social)



Nombre d'audits de cybersécurité



CAPEX SI dédié à la cybersécurité



PERSPECTIVES

La nouvelle version de l'application CIH Mobile, actuellement en cours de développement, sera conforme au référentiel WCAG 2.1, renforçant ainsi l'accessibilité de nos services digitaux pour les personnes en situation de handicap. En parallèle, des actions de sensibilisation à l'accessibilité numérique seront organisées à destination des collaborateurs, en ciblant en priorité ceux qui interagissent directement avec l'écosystème digital de la Banque.





Changement climatique⁶

GOVERNANCE

CIH BANK a choisi de positionner le climat au plus haut niveau de décision. Le Conseil d'Administration supervise la stratégie climat et veille à son intégration dans les décisions structurantes de la Banque. Pour renforcer cette supervision, un Comité de Durabilité a été créé en 2025 et rattaché directement au Conseil. Il suit les progrès accomplis, examine les arbitrages, challenge les orientations retenues et garantit la cohérence des engagements de la Banque dans la durée.

La mise en œuvre opérationnelle repose sur la Direction Générale, appuyée par plusieurs fonctions clés. La fonction Durabilité pilote le déploiement de la feuille de route

climat et anime la démarche en interne. La Direction des Risques intègre les enjeux climatiques dans l'évaluation des contreparties et dans la maîtrise des expositions.

La Direction des engagements analyse les projets et dossiers à financer au regard de leurs expositions climatiques et peut formuler des recommandations de type go, no-go ou go sous conditions. Les équipes Marché traduisent ces exigences dans l'activité commerciale, à travers l'intégration de critères climat et le développement d'une offre de produits verts. L'ensemble alimente les comités de décision, avec un pilotage structuré autour de KPI⁷ de progrès, de KRI⁷ de risques climat et d'indicateurs métiers.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Approuve la stratégie de durabilité (y compris la stratégie climat) sur la base des recommandations de la Direction Générale

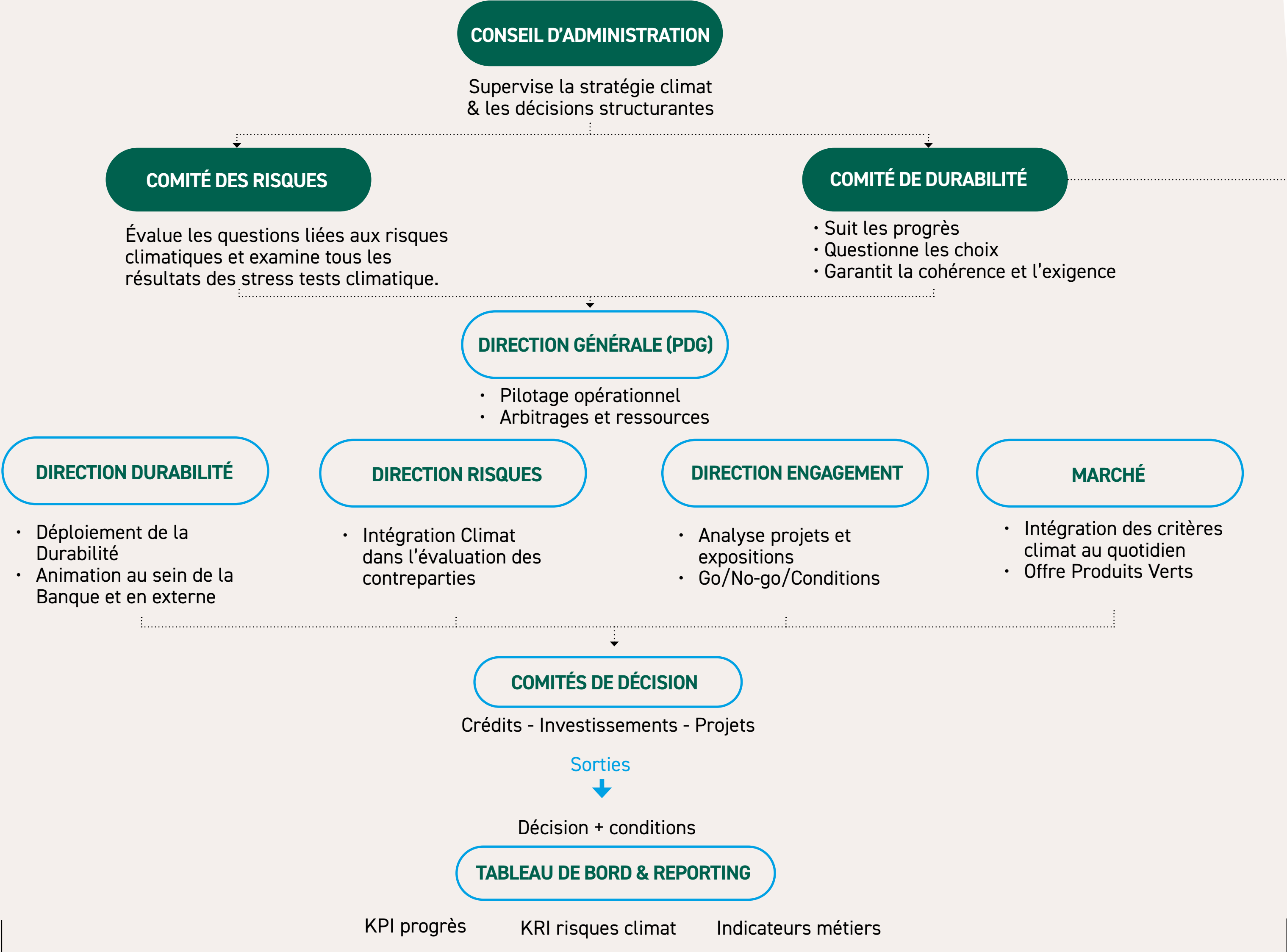
COMITÉ DE NOMINATION, RÉMUNÉRATION ET GOUVERNANCE	COMITÉ DES GRANDS ENGAGEMENTS ET INVESTISSEMENTS	COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ DES RISQUES	COMITÉ DE DURABILITÉ
Émet un avis sur la nomination, la révocation et la rémunération des membres du Conseil, des dirigeants et des salariés.	Statue sur les actes de gestion, l'octroi de crédit, les acquisitions et cessions d'actifs, ainsi que les orientations d'investissement de la Banque.	Assure le suivi des questions comptables et financières et contrôle l'efficacité des systèmes de contrôle interne.	Définit la stratégie globale des risques et le niveau d'appétence aux risques, et assure le suivi des expositions de CIH BANK.	Supervise la stratégie de durabilité, l'intégration des risques climatiques et les engagements ESG, et valide les rapports climatiques & ESG à destination des régulateurs.
Au moins une fois par an	Mensuel	Au moins quatre fois par an	Au moins quatre fois par an	Au moins quatre fois par an

Cette gouvernance a été conçue comme un dispositif vivant, fondé sur une logique d'amélioration continue. Les responsabilités, outils et mécanismes de suivi ont vocation à évoluer avec la montée en maturité de la Banque, les attentes de Bank Al-Maghrib et les standards internationaux.

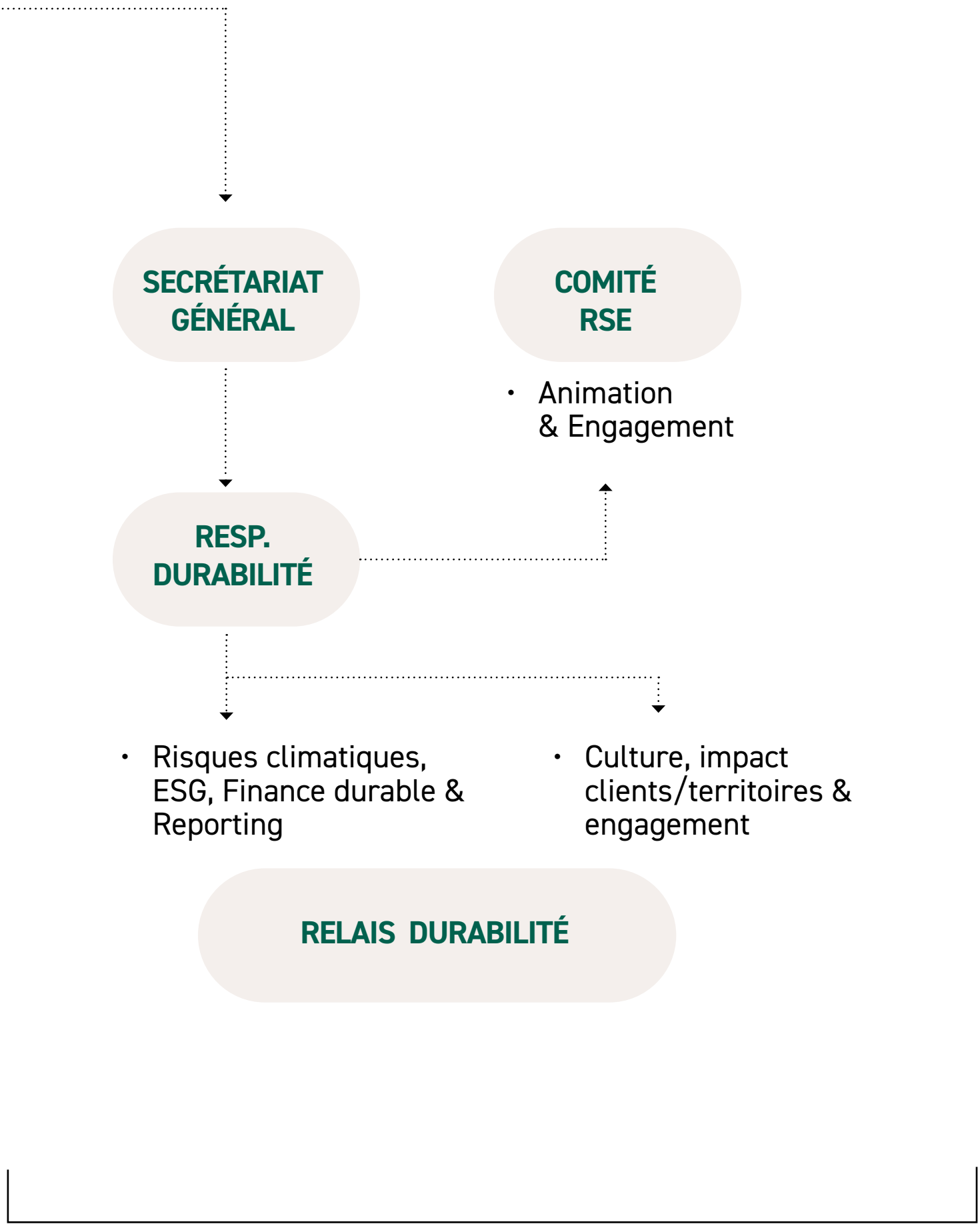
⁶ Le texte qui suit constitue la synthèse de notre Rapport Climat aligné sur les recommandations de la TCFD et sur les exigences de la Directive 5/W/2021 de Bank Al-Maghrib

⁷ KPI = Key Performance Indicator / KRI = Key Risk Indicator

À partir de 2026, les exigences climatiques seront progressivement intégrées dans les processus clés, notamment l'instruction des dossiers de crédit, les décisions d'investissement et l'analyse des projets.



Intégration du Climat dans les Métiers de la Banque (Octroi de Crédits, etc.)



Gouvernance de la Durabilité

La gouvernance du risque climatique repose également sur une logique de trois lignes de défense :

- Les directions de marché constituent la première ligne, en intégrant les enjeux climatiques dans les évaluations opérationnelles.
- La Direction des Risques et la Direction Conformité Groupe forment la deuxième ligne, chargée d'encadrer, valider et faire monter en maturité le dispositif.
- La Direction de l'Inspection Générale et de l'Audit assure la troisième ligne, avec une évaluation indépendante de la solidité, de l'effectivité et du niveau de maturité du système mis en place.
- La Direction Durabilité intervient, de façon transverse, comme fonction experte et contribue au renforcement du contrôle permanent et de la documentation normative ESG et climat.

STRATÉGIE

La stratégie climatique de CIH BANK repose sur la conviction que le changement climatique redessine en profondeur les sociétés, les économies et les responsabilités des institutions financières. En tant qu'acteur financier public, la Banque entend contribuer à une transition juste et ambitieuse. Son ambition est que chaque financement, chaque action et chaque décision puisse devenir un levier de transformation positive.

Les principaux enjeux climatiques sont analysés à travers les portefeuilles de la Banque. L'approche combine l'évolution du contexte externe — réglementation, marchés, technologies, comportements — et l'impact potentiel sur les contreparties, selon leur exposition, leur secteur, leur localisation, la nature des actifs financés et leur capacité d'adaptation. Deux grandes catégories de risques sont retenues : les risques de transition et les risques physiques.



Opportunités liées au climat

Nous identifions les enjeux climatiques non seulement comme une source de risques, mais également comme un champ d'opportunités stratégiques. La transition vers une économie bas carbone, plus efficiente dans l'usage des ressources et plus résiliente aux effets du changement climatique, est susceptible de faire émerger de nouveaux besoins de financement, de nouveaux marchés et de nouvelles perspectives de développement pour les acteurs financiers capables d'anticiper ces évolutions.

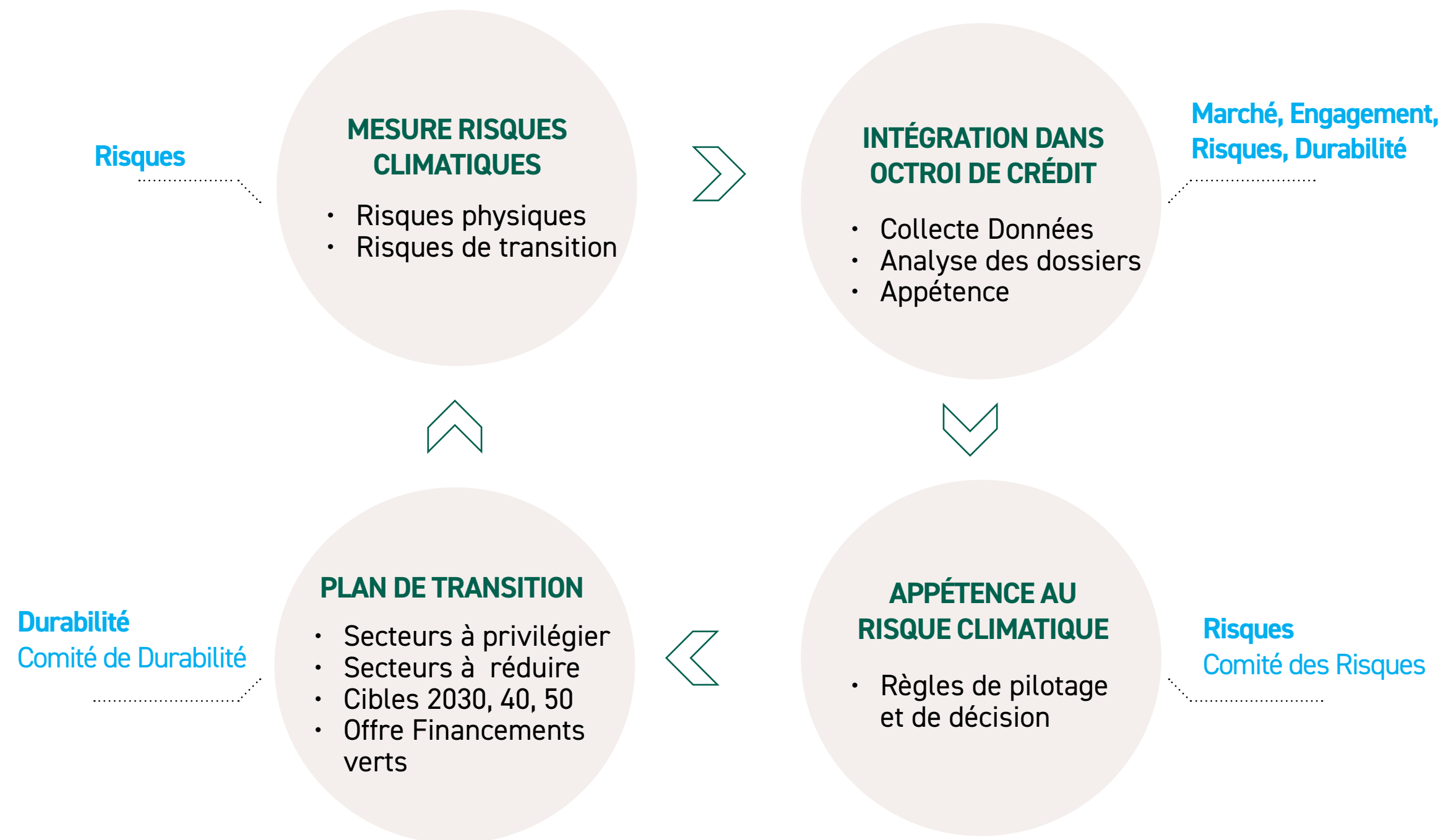
Les opportunités identifiées s'inscrivent dans plusieurs dynamiques de transformation de long terme, notamment la transition énergétique, l'amélioration de l'efficacité des ressources, l'évolution des préférences de marché et l'émergence de solutions innovantes en matière d'atténuation et d'adaptation. Dans ce cadre, nous entendons progressivement renforcer notre capacité à identifier,

accompagner et financer les activités porteuses de valeur durable. Le tableau ci-dessous présente une sélection des opportunités climatiques identifiées à ce stade. Cette cartographie sera amenée à évoluer à mesure de la montée en maturité de notre dispositif d'analyse climatique.

Les risques de transition découlent notamment des évolutions réglementaires, technologiques, économiques et de marché liées au passage vers une économie bas-carbone. Les risques physiques couvrent les effets des événements climatiques aigus ou chroniques, notamment la hausse des températures, la diminution des précipitations, la sécheresse et les inondations. En parallèle, la transition ouvre aussi des opportunités en matière d'efficacité des ressources, de transition énergétique, de financements durables et de nouveaux marchés.

Opportunités Climatiques		
Efficiencia des ressources	CT/MT	La transition vers des modes de transport, de production, de bâtiments et d'usage de l'eau plus efficaces devrait bénéficier aux investissements sélectionnés pour leurs pratiques d'efficacité des ressources.
Transition énergétique et énergies bas carbone	CT/MT	L'adoption de sources d'énergie à plus faibles émissions, ainsi que des politiques publiques incitatives, constitue une opportunité, dans la mesure où davantage de capitaux devraient être orientés vers les produits d'investissement dans les énergies renouvelables.
Offres, solutions et financements durables	CT/MT	L'évolution des préférences des consommateurs vers des biens et services à faibles émissions peut soutenir la croissance des revenus et renforcer la position concurrentielle.
Nouveaux marchés et diversification	MT	De nouveaux marchés émergents (p. ex. solutions fondées sur la nature) peuvent offrir un potentiel de diversification accrue des actifs financiers.

Cette stratégie se traduit progressivement dans les métiers. Nous prévoyons de privilégier, autant que possible, les financements orientés vers des projets qui réduisent leur empreinte carbone, renforcent leur résilience face aux risques climatiques et contribuent à une transition juste et inclusive. Plusieurs leviers sont déjà identifiés : déploiement d'un scoring climatique, intégration d'un questionnaire climat lorsque des risques modérés ou élevés sont détectés, formation des équipes et accompagnement des clients dans leur transition. À terme, selon la matrice d'appétence au risque climatique, chaque décision de financement ou d'investissement intégrera une analyse climat approfondie.

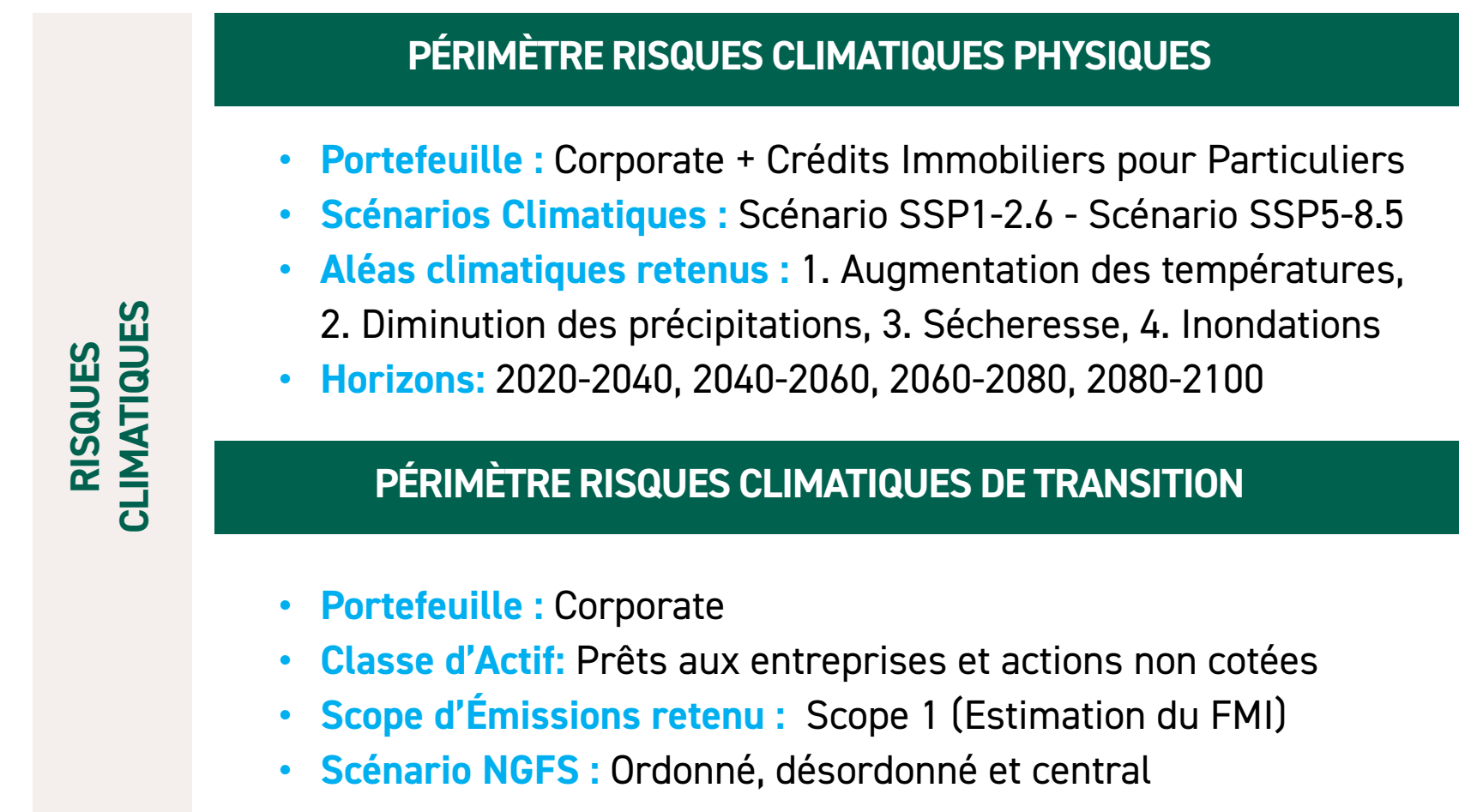


La stratégie est appelée à se traduire dans un plan de transition climatique piloté sous le sponsoring du Comité de Durabilité. Ce plan vise à définir des cibles et des leviers. Les cibles portent sur la décarbonation progressive du portefeuille à horizon 2035 puis 2040 et 2050, l'amélioration de la qualité, de la traçabilité et de l'auditabilité des données, ainsi que l'augmentation de la part des financements contribuant à la transition et à l'adaptation. Les leviers identifiés concernent l'évolution de l'offre, la mise en place d'un pré-diagnostic climat dès l'entrée du dossier, l'introduction éventuelle de clauses contractuelles ou de mécanismes de tarification incitative, ainsi que le déploiement d'indicateurs, de reportings et de procédures d'escalade.

GESTION DES RISQUES

Le risque climatique est appréhendé comme un risque transversal susceptible d'affecter l'ensemble des grandes catégories de risques bancaires : risque de crédit, risque de marché, risque de liquidité et risque opérationnel. Il n'est donc pas traité comme une catégorie autonome, mais comme un facteur susceptible de modifier la solvabilité des contreparties, la valeur des actifs, les conditions de marché, les besoins de liquidité ou la continuité opérationnelle de la Banque.

Pour la première fois en 2025, CIH BANK a réalisé, avec l'appui de spécialistes externes, une évaluation des risques physiques et de transition de son portefeuille. L'analyse des risques physiques couvre à la fois le portefeuille corporate et les particuliers, tandis que celle des risques de transition se concentre, à ce stade, sur le portefeuille corporate. L'évaluation repose sur une approche sectorielle fondée sur la nomenclature de Bank Al-Maghrib.



Pour les risques physiques, nous nous appuyons sur l'approche du GIEC, selon laquelle le risque résulte de la combinaison de l'aléa, de l'exposition et de la vulnérabilité.

$$\text{Risque} = \text{Aléas} \times \text{Exposition} \times \text{Vulnérabilité}$$

Vulnérabilité = Sensibilité x (1 - Adaptation)



Cette grille de lecture permet d'identifier les zones et segments les plus exposés, d'évaluer la robustesse des mesures d'adaptation et de prioriser les actions de gestion. Pour les risques de transition, nous utilisons la méthodologie PCAF afin d'estimer les émissions financées à partir des émissions des contreparties et d'un facteur d'attribution reflétant la part réellement financée par la Banque.

$$\text{Émissions Financées (tCO}_2\text{e)} = \frac{\text{Encours}}{\text{Valeur Contrepartie + Dette}} \times \text{Émissions de la contrepartie Scope 1} \times \text{Facteur d'Attribution}$$

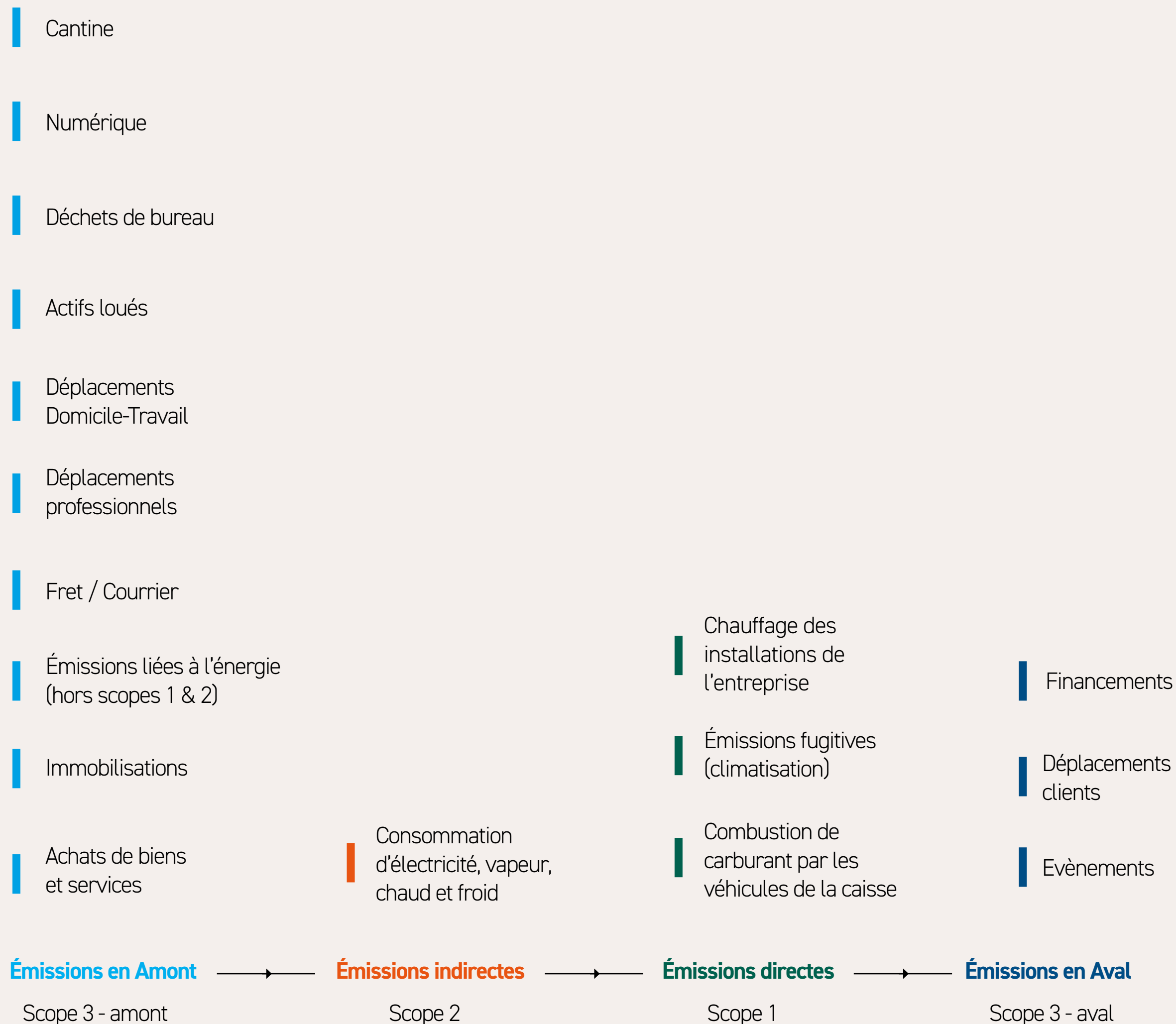
Facteur d'Attribution = Part de l'entreprise que la Banque finance



Ces émissions financées servent ensuite à identifier les secteurs les plus sensibles, tester l'effet de scénarios de transition et piloter des trajectoires de décarbonation du portefeuille.

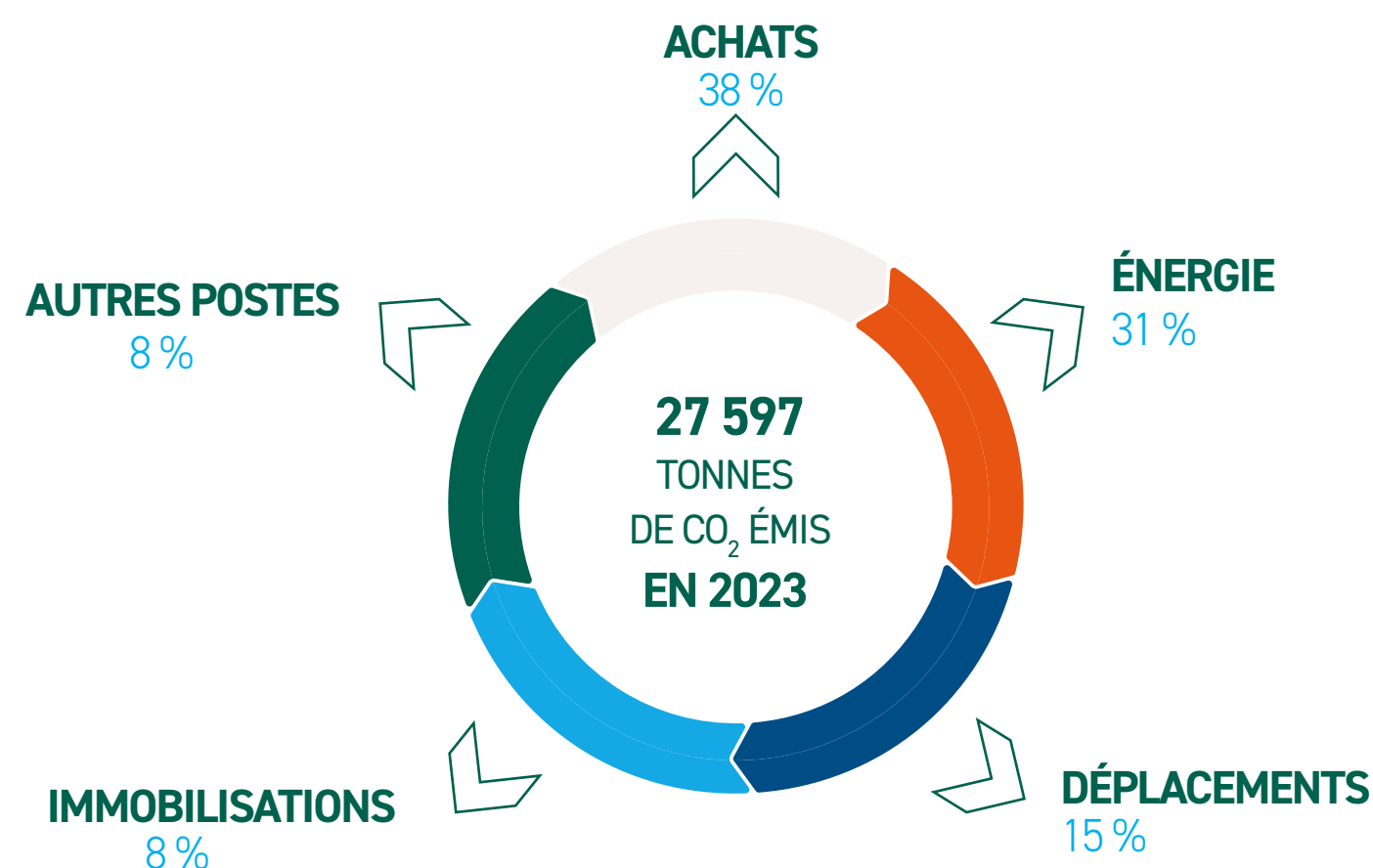
INDICATEURS ET CIBLES

CIH BANK a procédé à la mesure de son empreinte carbone pour les scopes 1, 2 et 3 hors financement pour l'année de référence 2023. Ce bilan carbone couvre le siège, les agences, le centre de formation, le club et logements de vacances.



Année de référence 2023

Scopes	Émissions en tCO ₂ e
Scope 1	146
Scope 2	7 274
Scope 3	20 176
Total S1+S2+S3 (Hors Financement)	27 597



9

tCO₂e/par employé

0,0075

tCO₂e par 1000 MAD de CA

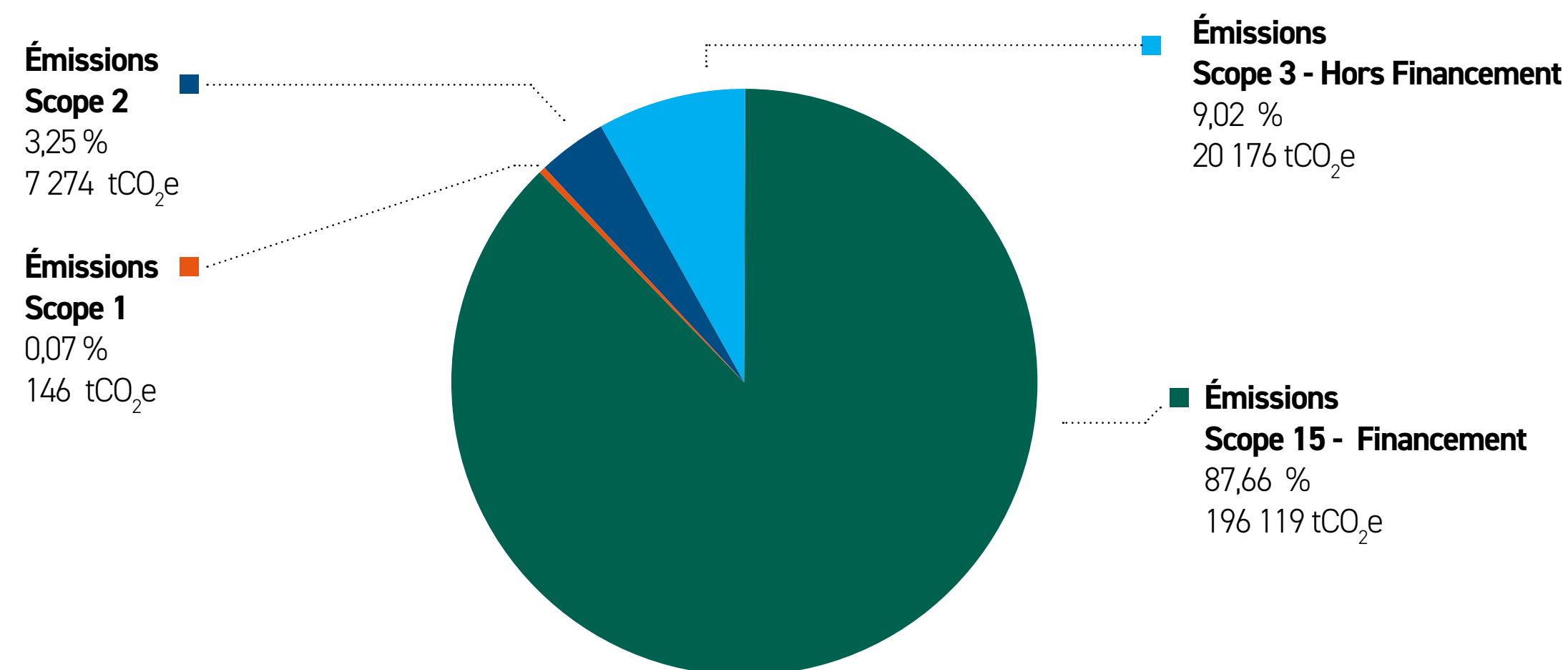
L'année 2025 marque la première mesure des émissions financées. Les indicateurs publiés reposent encore largement sur des proxys, mais ils constituent une première base de pilotage destinée à orienter la mise en œuvre de la stratégie climatique et à préparer un alignement progressif des activités sur une trajectoire compatible avec un réchauffement inférieur à 2°.

Année de référence 2024

Scopes	Émissions en tCO ₂ e
Scope 3 - Poste 15 (Financement et Investissement)	196 119
Total S1, S2, S3, y compris le poste 15	223 716

Les années de référence des deux évaluations étant décalées d'une année, la comparaison reste néanmoins possible au niveau des ordres de grandeur, comme suit :

Répartition des émissions par Scope (tCO₂e)





Plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre

Nous visons une réduction de 45,5 % d'ici 2030 pour les scopes 1 et 2, par rapport à un scénario de référence projeté dans lequel, en l'absence de toute mesure d'atténuation, les émissions évolueraient proportionnellement à la croissance des effectifs. Cet objectif est en partie conditionné par la possibilité d'acquérir de l'électricité renouvelable.

Pour atteindre cet objectif, nous avons structuré un plan d'action autour de quatre grands chantiers. Si ces derniers portent prioritairement sur les scopes 1 et 2, ils contribuent également, en partie, à la réduction des émissions du scope 3, notamment à travers la mobilité des collaborateurs et des clients ainsi que l'engagement des parties prenantes.

TENDRE VERS DES CONSTRUCTIONS ÉCO-CONÇUES ET MOINS ÉNERGIVORES

1. Éco-conception dans la construction des nouveaux bâtiments : matériaux, isolation thermique, etc.
2. Limitation des consommations énergétiques des bâtiments rénovés
3. Évolution du mix énergétique vers plus de renouvelable

FAIRE ÉVOLUER LA MOBILITÉ VERS PLUS DE SOBRIÉTÉ

1. Limitation de l'impact des déplacements domicile - travail
2. Sobriété dans les déplacements professionnels
3. Réduction des émissions liées aux déplacements des clients

ÊTRE EXEMPLAIRE DANS NOTRE ORGANISATION INTERNE

1. Réduction de la quantité de déchets
2. Sobriété dans l'utilisation du numérique
3. Réduction de l'impact du fret
4. Formation des collaborateurs aux enjeux climat

EMBARQUER NOS PARTIES PRENANTES

1. Aménagement des agences, siège, club et logements avec du mobilier/ produits éco-responsables, locaux, seconde main
2. Sensibilisation des clients et des fournisseurs
3. Valorisation de notre démarche en interne et en externe

Le plan de réduction des émissions financées sera communiqué une fois la stratégie climat et le plan de transition achevés. Nous avons également réalisé une évaluation préliminaire des secteurs les plus exposés aux risques climatiques.

Parce que
comprendre,
c'est déjà agir.



LOTFI SEKKAT
Président
Directeur Général

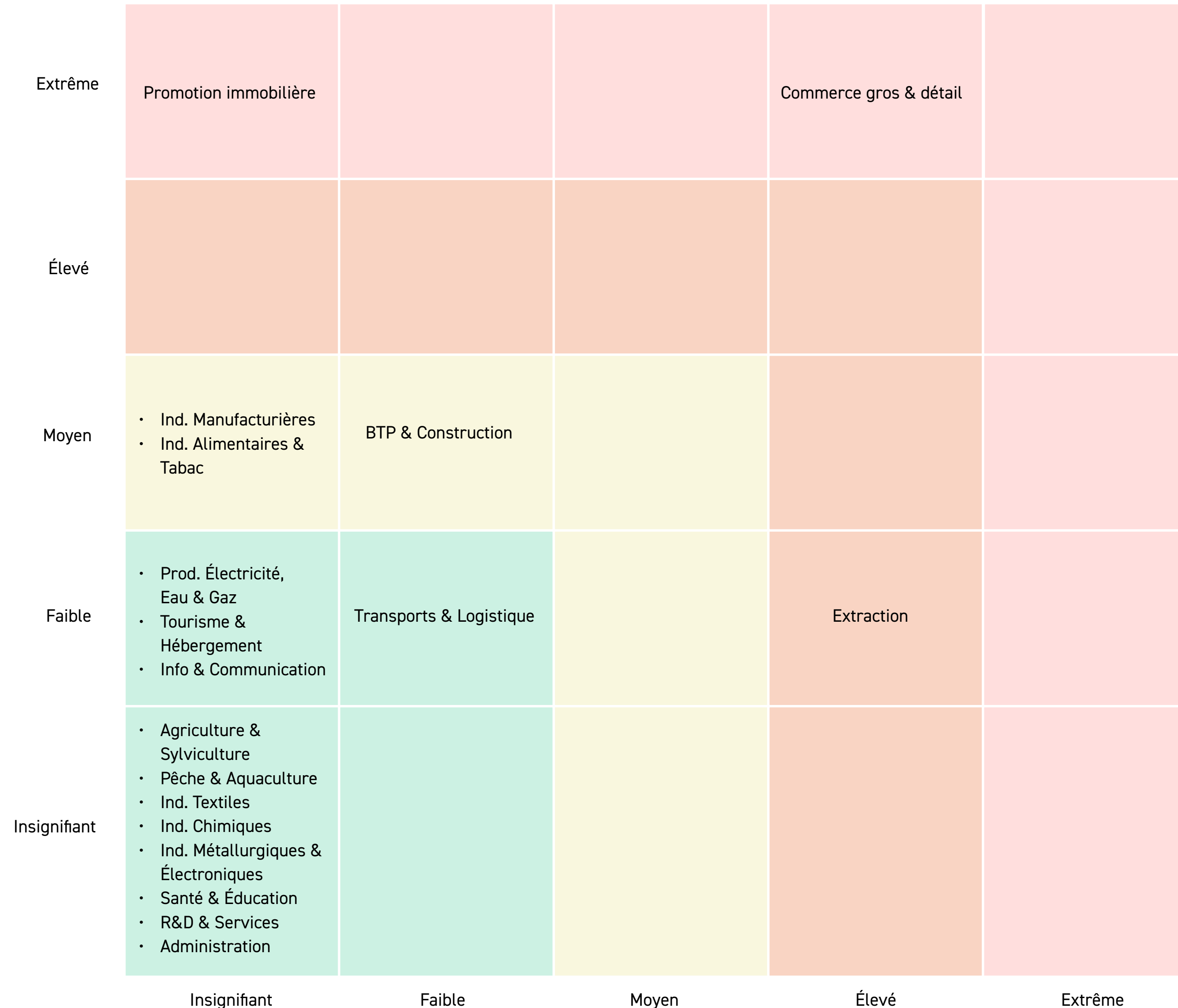


Carte thermique du risque climatique

En matière de transition, la cartographie repose sur l'exposition des secteurs aux chocs carbone, à partir de scénarios de tarification du carbone fixés à 250 MAD pour un scénario ordonné, 500 MAD pour un scénario central et 750 MAD pour un scénario désordonné. En matière de risques physiques, la carte thermique repose sur les principaux aléas retenus : hausse des températures, diminution des précipitations, sécheresse et inondations. Cette cartographie permet d'identifier rapidement les zones et secteurs les plus exposés et de prioriser les approfondissements futurs.

Les premiers résultats mettent en évidence des expositions différenciées selon les secteurs. Dans le scénario ordonné, l'extraction et le commerce de gros et de détail ressortent à risque de transition élevé, tandis que le BTP et les transports/logistique apparaissent à risque faible. Sur le plan physique, la promotion immobilière et le commerce de gros et de détail sont classés à risque extrême, tandis que les industries manufacturières, l'agroalimentaire et le BTP apparaissent à risque moyen. Nous soulignons néanmoins que la faible granularité des données impose de lire ces résultats comme des indicateurs d'orientation et de priorisation plutôt que comme une mesure fine et exhaustive à l'échelle de chaque entreprise ou territoire.

↑ RISQUE PHYSIQUE – SSP1-2.6, Horizon 2020-2040



46 %

PORTEFEUILLE CORPORATE

exposé à un risque physique élevé ou extrême

28 %

PORTEFEUILLE CORPORATE

exposé à un risque de transition élevé

RISQUE DE TRANSITION – Scénario Ordonné →

ACTIONS

Dans le cadre de la sobriété énergétique, plusieurs mesures ont été déployées sur l'ensemble du réseau : l'extinction de la signalétique en dehors des heures d'ouverture (à partir de minuit) généralisée à l'intégralité du réseau d'agences, la généralisation du réglage des horloges de climatisation pour arrêt automatique et la mise en place de détecteurs de présence dans les couloirs et sanitaires étendus non seulement à l'ensemble des agences, mais également au siège social et aux annexes.

Par ailleurs, dans le cadre des projets de rénovation et d'ouverture de nouvelles agences, 14 d'entre elles ont été équipées de climatiseurs utilisant le gaz R32, moins émissif, et 11 ont bénéficié de l'installation d'un film de protection solaire sur leurs façades.

Enfin, un contrat de performance énergétique, validé en décembre 2025, prévoit l'optimisation de la consommation énergétique de trois sites stratégiques – le siège social, le Club et la Direction Régionale Rabat-Kénitra – à travers des travaux ciblés, dont l'installation de panneaux photovoltaïques sur les trois sites et la mise en place d'un système de gestion de l'énergie au niveau du siège social et au Club.

PERSPECTIVES

CIH BANK s'est fixée pour objectif d'intégrer progressivement les risques climatiques dans l'ensemble de ses activités. Cette intégration est considérée comme indispensable pour identifier, mesurer et piloter à la fois les risques et les opportunités liés au changement climatique, ainsi qu'aux évolutions réglementaires, technologiques et de marché qui l'accompagnent. Au cours des deux derniers exercices, nous avons déjà engagé des avancées importantes dans la structuration de notre démarche et la montée en maturité de notre dispositif.

Les prochaines étapes visent à renforcer la gouvernance et la supervision des enjeux climatiques, à déployer et éprouver les méthodologies d'évaluation et de réduction des expositions, à accélérer l'intégration des outils et dispositifs d'instruction et de suivi et à améliorer le pilotage par la performance à l'aide d'indicateurs clés et de cibles plus robustes. Le chapitre « Indicateurs et Cibles » a vocation à évoluer pour intégrer,

au-delà des mesures portant sur les portefeuilles, des indicateurs relatifs à la gouvernance, au déploiement de la stratégie climatique et à l'intégration effective du climat dans les processus d'octroi, de suivi, de pilotage et de contrôle.

La feuille de route de montée en maturité du dispositif climat est organisée en quatre chantiers interdépendants : l'évaluation de l'exposition, l'intégration dans l'octroi de crédit, la définition de l'appétence au risque, puis le pilotage du plan de transition. À l'horizon 2026, nous posons les fondations méthodologiques et opérationnelles. Entre 2026 et 2028, la démarche entre en phase d'industrialisation, avec une amélioration de la qualité des données, une automatisation progressive et l'extension de la couverture du portefeuille. À l'horizon 2030, l'objectif est un dispositif end-to-end, pleinement intégré au pilotage, aux processus de crédit et au suivi des trajectoires de transition.



L'intégration des risques climatiques et des enjeux ESG dans les pratiques de la Banque est une ambition stratégique, fondée sur la mobilisation et la sensibilisation des parties prenantes internes et externes, le développement des capacités, et les opportunités offertes par la finance durable pour accompagner la transition.



HIND CHIGUER
Responsable Durabilité

02

**UNE FINANCE RESPONSABLE
ET INCLUSIVE, MOTEUR
DE NOTRE CROISSANCE**



A. Finance inclusive & éducation financière

46

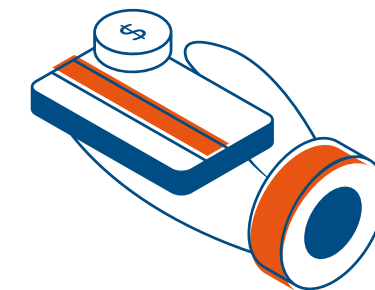


45 % de clientèle jeune (moins de 30 ans)

46 % de femmes parmi la clientèle

B. Accompagnement des TPE & Startups

49



41,3 MMAD d'encours de financements aux TPE

C. Expérience clients & transparence

53

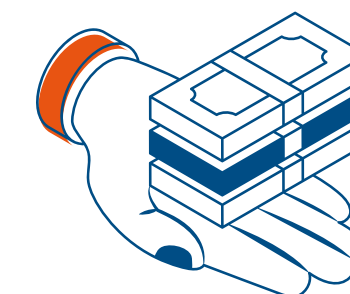


99,8 % des réclamations résolues

93 % de taux de satisfaction client

D. Finance & immobilier durables

56

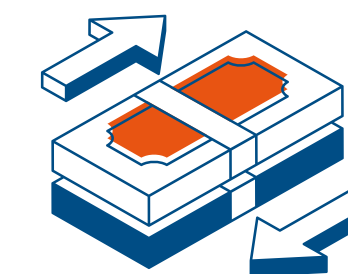


622 MMAD débloqués dans le cadre des programmes FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles⁸

7 941 logements sociaux financés dans le cadre de FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles⁸

E. Critères ESG des crédits & investissements

58



⁸ Depuis 2023



Finance inclusive & éducation financière

POLITIQUE

Ancrée dans sa mission historique de démocratisation des services financiers, CIH BANK déploie une stratégie structurée d'inclusion financière, garantissant la gratuité des services de base à un nombre croissant de catégories de clients. Notre approche tarifaire repose sur un principe d'équité : les services courants sont accessibles sans frais, tandis que les services à valeur ajoutée font l'objet d'une facturation transparente, dans un souci de lisibilité et de confiance.

Lancée dès 2015 avec l'offre « Banque Gratuite à Vie » pour les jeunes, cette stratégie a été progressivement étendue aux femmes (2018), aux fonctionnaires (2019), puis à l'ensemble des particuliers ouvrant un compte en ligne depuis juin 2021. En 2024, l'offre a été élargie à l'ensemble des bénéficiaires des allocations familiales, à travers le produit CIH Tadamoune.

La digitalisation est un levier central de notre stratégie d'inclusion. Le développement de parcours clients entièrement numériques, combiné à l'extension de notre réseau d'agences, nous permet de toucher des populations insuffisamment desservies, historiquement éloignées des circuits bancaires traditionnels. Les

démarches de souscription, notamment pour les crédits, sont progressivement dématérialisées : le client initie sa demande à distance, suit son traitement en temps réel et ne se déplace en agence qu'à l'étape de la signature.

Nous nous inscrivons par ailleurs activement dans la dynamique nationale de promotion de la culture financière, en nous appuyant sur des partenariats stratégiques et des dispositifs de sensibilisation multicanaux pour toucher un public élargi.

La dimension genre est également pleinement intégrée à notre stratégie d'inclusion, en conformité avec notre Charte Genre : renforcement de l'offre de financement et d'accompagnement en faveur de la clientèle féminine, intégration du critère genre dans nos outils et systèmes de gestion, et autonomisation économique des femmes comme axe prioritaire.

Enfin, notre politique de recouvrement est conduite au cas par cas, en tenant compte des aléas de vie des clients et en recherchant des opportunités d'accès au financement adaptées à chaque situation, dans le cadre d'une approche de financement responsable.

ACTIONS



Inclusion financière

Des partenariats nous permettent d'enrichir notre panel d'offres accessibles, en faveur d'une meilleure inclusion financière.

À l'occasion du GITEX Africa 2025, notre filiale LANA Cash a scellé un partenariat stratégique avec Kenz'up, permettant aux populations non bancarisées d'accéder à des services de paiement mobile via un plug-in technologique intégré à l'écosystème Kenz'up. L'objectif est d'étendre l'accès à des services financiers auparavant inaccessibles à une partie de la population.

LANA Cash a lancé par ailleurs en septembre 2025, en partenariat avec Sanlam Maroc, « Assurance Al'Rah7a », une gamme de micro-assurance accessible aux ménages à revenus modestes. Ces nouveaux produits couvrent trois risques majeurs : le décès (Amane Al Ousra), le décès des parents de l'assuré avec versement d'une rente trimestrielle (Amane L'Walidine), et l'hospitalisation avec versement d'une indemnité journalière (Istishfa Cash).



FOCUS

Accès des personnes en situation de handicap

Depuis 2023, CIH BANK conduit une démarche progressive d'amélioration de l'accessibilité de ses services aux personnes en situation de handicap, portant à la fois sur les infrastructures physiques, les canaux numériques⁹ et les modalités d'accueil. Un diagnostic couvrant l'ensemble du réseau et des bâtiments administratifs a permis d'identifier les axes prioritaires de mise à niveau pour répondre aux besoins des clients à mobilité réduite, malvoyants ou malentendants. La dimension humaine occupe une place centrale dans cette démarche : nos protocoles d'accueil en agence ont été revus pour garantir un

accompagnement adapté, respectueux et équitable à tous nos clients, quelles que soient leurs capacités.

En 2025, nous avons développé une capsule e-learning dédiée à « L'Accueil des personnes en situation de handicap », visant à promouvoir une culture inclusive et à renforcer la qualité de la relation client dans toutes ses dimensions.

À l'occasion de la Journée Mondiale des Personnes en Situation de Handicap (le 3 décembre), des actions de sensibilisation et un quiz interne ont été déployés pour ancrer une culture inclusive au sein de la Banque.

⁹ Se référer à la section Numérique responsable en page 34

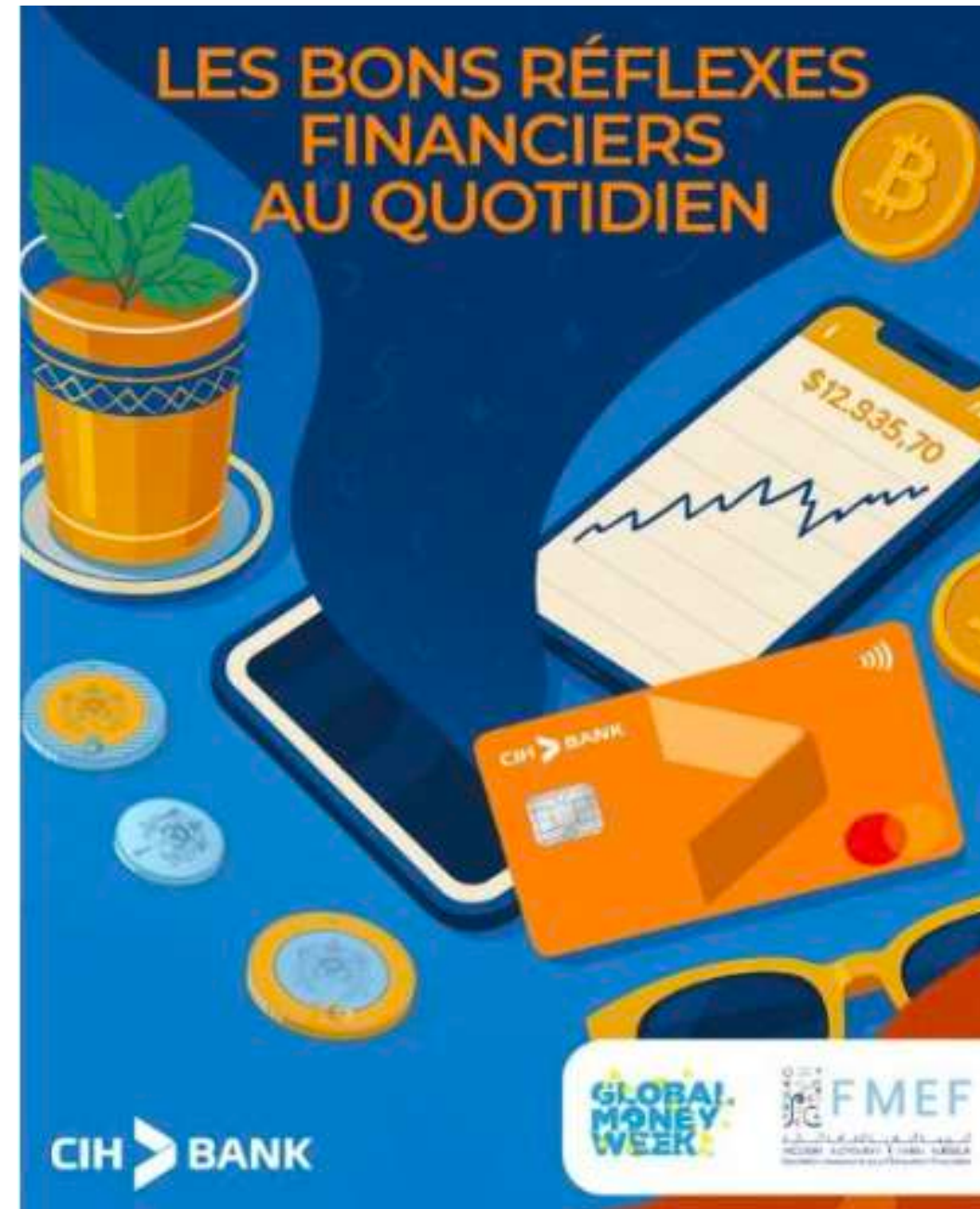


Éducation financière

Nous déployons un ensemble d'initiatives concrètes pour renforcer la culture financière du grand public, en nous appuyant sur des formats innovants et accessibles. Nous mobilisons pour cela des partenariats institutionnels afin d'amplifier l'impact sur le terrain, notamment auprès des jeunes, des femmes et des populations éloignées des circuits financiers traditionnels.

Podcasts « Parlons Dirhams »

Lancée en mai 2025 en partenariat avec Media 24, cette série de podcasts vise à démocratiser la culture financière en rendant les notions économiques accessibles au grand public à travers des récits du quotidien et des analyses d'experts.



Partenariat avec la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière (FMEF)

Ce partenariat se traduit par un accompagnement actif des initiatives portées par la FMEF, notamment la participation aux temps forts nationaux : Global Money Week, Journée de l'Épargne, actions en faveur de la culture financière des jeunes et des femmes. Des collaborateurs de CIH BANK sont mobilisés en tant qu'experts dans différentes régions du Maroc pour créer un lien direct avec les bénéficiaires et favoriser le partage de connaissances sur le terrain.

RÉSULTATS

	2023	2024	2025
Nombre d'agences par région			
CASA	328	330	337
RABAT - KENITRA	122	120	121
NORD	51	51	52
ORIENTAL	28	28	29
SAISS	25	27	28
CENTRE - SUD	34	34	34
SUD	37	39	39
SUD	31	31	34
Nombre d'agences avec accès aux personnes à mobilité réduite	104 (Hors GAB)	115 (Hors GAB)	119 (Hors GAB)

Indicateur	2023	2024	2025
Nombre de clients particuliers (actifs)	2 285 637	2 649 369	2 883 599
Part de la clientèle jeune de moins de 30 ans	56 %	43 %	45 %
Part des femmes dans la clientèle (Particuliers)	20 %	38 %	46 %

Indicateur	2023	2024	2025
Nombre de connexions à CIH ONLINE & CIH MOBILE	34 235 177	427 626 354	361 471 524



Accompagnement des TPE & Startups

POLITIQUE

CIH BANK affirme un positionnement clair de banque engagée en faveur de l'entrepreneuriat, articulé autour de deux approches complémentaires : le financement des TPE et Startups à travers des dispositifs nationaux et des partenariats internationaux et l'accompagnement non financier à travers des espaces dédiés, des programmes de formation et un engagement actif au sein de l'écosystème startups et fintechs.

Nous proposons plusieurs opportunités de financement pour répondre aux besoins des entrepreneurs à chaque étape de leur développement :

Intelaka > programme national destiné aux porteurs de projets, auto-entrepreneurs et TPME, à un taux de 2 %, avec des garanties Tamwilcom à hauteur de 80 %. Ce prêt peut couvrir le fonds de roulement et l'investissement tout en apportant un accompagnement non financier (conseils, appui à la gestion, etc.).

Intelak Al Moustatmir > dispositif dédié au démarrage et à la gestion d'activité, couvrant les besoins d'investissement.

Crédit d'investissement > financement à moyen et long terme pour le développement, la modernisation ou l'extension de l'activité, l'acquisition d'équipements, avec des modalités de remboursement flexibles.

Youth in Business > CIH BANK est la première banque marocaine à avoir bénéficié d'une ligne de financement de 20 millions d'euros accordée par la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) dans le cadre du programme Youth in Business. Ce programme cible les jeunes entrepreneurs de moins de 35 ans et leur offre deux types de prestations : des solutions de financement à conditions avantageuses et des services non financiers comprenant des cycles de formation pluridisciplinaire, une assistance technique individuelle, l'accès à des experts sectoriels et une mise en réseau avec des partenaires clés.

Nous adressons
de plus en plus
la TPE avec une
proposition de
valeur autour de
la réactivité et
d'un partenariat
durable.



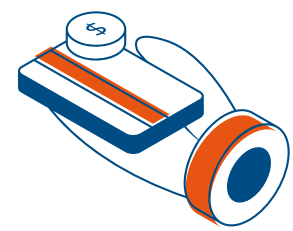
KHALID BENALLA
DGD Banque des
Particuliers et des
Professionnels

ACTIONS



Espaces dédiés

Soucieux d'ancrer notre accompagnement au plus près des territoires, nous avons déployé 30 espaces Fadae Intelaka dans 9 régions du Royaume. Ces espaces, intégrés dans les agences du réseau, accueillent et accompagnent les clients PRO-TPE et Startups à chaque étape de leur démarche : compréhension du besoin, structuration du dossier, clarification du besoin de financement et suivi du processus. Des collaborateurs spécialisés y sont affectés.



Soutien à l'écosystème startups

CIH BANK soutient le programme 212 Founders, porté par CDG Invest, qui vise à faire émerger des startups innovantes en lien avec le Maroc et l'Afrique. Ce programme, structuré en deux phases (accélération et scale), offre aux entrepreneurs un accompagnement stratégique, ainsi qu'un accès à des financements pouvant atteindre jusqu'à 10 millions de dirhams. Implanté à Casablanca et Paris (Station F), le programme favorise les synergies entre les écosystèmes marocains, africains et européens. CIH BANK y mobilise trois leviers : soutien à l'investissement en facilitant l'accès au financement, partage d'expertise de ses collaborateurs sur les sujets de gestion financière et de stratégie commerciale, et accès au marché via notre réseau institutionnel. Dans ce cadre, nous soutenons notamment MINK, solution de services financiers digitaux développée par LANA Cash, incubée au sein de 212 Founders, dont l'objectif est d'élargir l'accès aux services de paiement aux populations peu ou non bancarisées.

Nous avons également signé un partenariat avec Vantage Payment Systems, fintech marocaine agréée par Bank Al-Maghrib, visant à accélérer la digitalisation des paiements et à accompagner les commerçants, e-commerçants et TPME avec des solutions d'encaissement adaptées.

Plus récemment, nous avons développé CIH OPEN, une offre dédiée aux startups et fintechs reposant sur une plateforme Bank as a Service (BaaS) 100 % API. Cette plateforme met à disposition plus de 30 API actives couvrant les transactions (Cash-In, Cash-Out, paiement, virement), les services de core banking et KYC, ainsi qu'un accompagnement structuré en cadrage, définition de processus et coaching. Le dispositif est opéré en partenariat avec notre filiale LANA Cash et intègre deux offres wallet en marque blanche – Wallet Particulier et Wallet Pro – permettant à des acteurs tiers de distribuer des services financiers sans agrément préalable. Notre processus d'accompagnement suit quatre étapes :

- 1 Identification des Use Cases**
Analyse des besoins des partenaires pour définir des cas pertinents.
- 2 Mise en place des processus**
Développement de processus robustes pour une mise en œuvre efficace et conforme aux normes.
- 3 Étude de faisabilité des cas**
Évaluation détaillée de la faisabilité technique, réglementaire et commerciale en s'appuyant sur la double expertise CIH BANK et LANA Cash.
- 4 Mise en conformité des partenaires**
Établissement de normes rigoureuses pour assurer la conformité et la sécurité avec les équipes certifiées CIH BANK.

FOCUS

University Hackathon Tour 2025

CIH BANK a initié un University Hackathon Tour itinérant, mobilisant des étudiants de différentes universités autour de la thématique Embedded Finance & Seamless Banking au service de l'expérience client, des nouveaux usages, de l'IA appliquée, de l'inclusion financière et de l'innovation responsable et à impact social. Les défis proposés couvraient quatre champs d'innovation : l'inclusion financière des jeunes, la vulnérabilité sociale, le soutien aux micro-entrepreneurs et freelances et la mobilité en milieu rural. À chaque édition, une quarantaine d'étudiants répartis en 14 équipes se mobilisent durant 48 h d'innovation continue autour d'ateliers de réflexion et de prototypage, encadrés par 24 mentors, à l'issue desquels 3 équipes sont primées. En 2025, deux éditions se sont tenues, à l'Université Al Akhawayn (AUI) et à l'Université Internationale de Rabat (UIR).

FOCUS

Bootcamps IA Youth in Business

Dans le cadre du programme Youth in Business, CIH BANK a organisé en 2025 une série de 4 bootcamps dans les régions de Nador, Casablanca, Marrakech et Agadir, réunissant 350 participants au total autour de la thématique de l'intelligence artificielle appliquée à l'entrepreneuriat, avec des ateliers pratiques sur deux jours pour chaque édition, afin de permettre aux participants de gagner en efficacité et renforcer leur compétitivité. Ces initiatives s'inscrivent dans une logique de développement territorial équilibré, notamment dans des régions comme Nador, marquées par une forte dynamique migratoire des jeunes diplômés.

UNIVERSITY HACKATHON TOUR 2025 × POWERED BY CIH BANK

BUILD DISRUPTIVE SOLUTIONS AROUND
EMBEDDED FINANCE & SEAMLESS BANKING
3 BRAINS/TEAM | 28 - 30 NOVEMBER 2025

Bring your ideas, skills, and team spirit to the ultimate tech showdown where innovation meets real-world impact.

212 Founders | AL AKHAWAYN UNIVERSITY

Save the Date

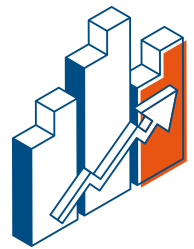
Explorez les opportunités de l'IA dans vos métiers

Innover avec l'Intelligence Artificielle

Les 09 et 10 Octobre 2025

Cités des Métiers et des Compétences, Nador

European Bank for Reconstruction and Development | Youth | CIH BANK



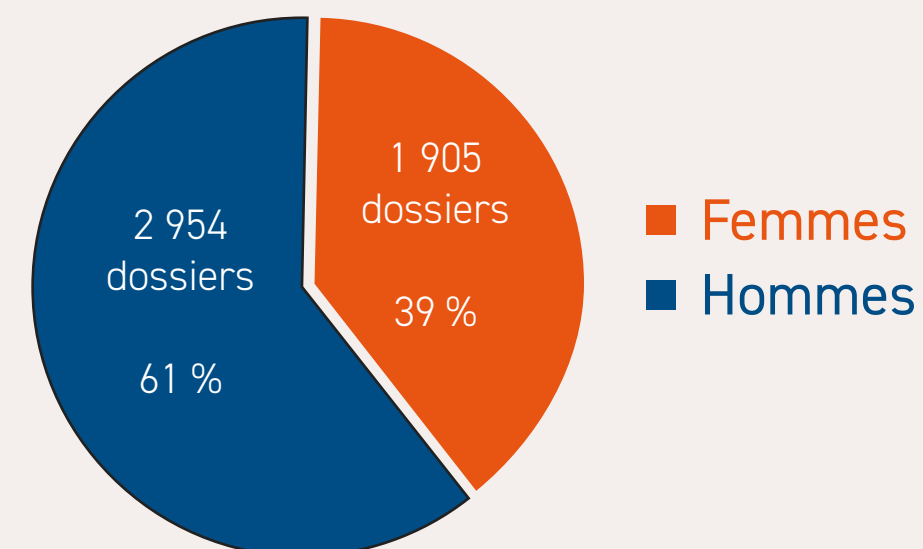
Dispositif de report d'échéances

Depuis le 1^{er} décembre 2025, une mesure de soutien a été mise en place à destination des entrepreneurs rencontrant des difficultés. Elle leur offre la possibilité de suspendre leurs échéances pendant une année complète et de rééchelonner automatiquement leur calendrier de remboursement, afin de leur donner la marge de manœuvre nécessaire pour consolider leurs activités et poursuivre leur développement à leur propre rythme. CIH BANK accompagne notamment les bénéficiaires du programme Forsa, principalement financés au cours des exercices 2022 et 2023, souhaitant bénéficier de ce dispositif.

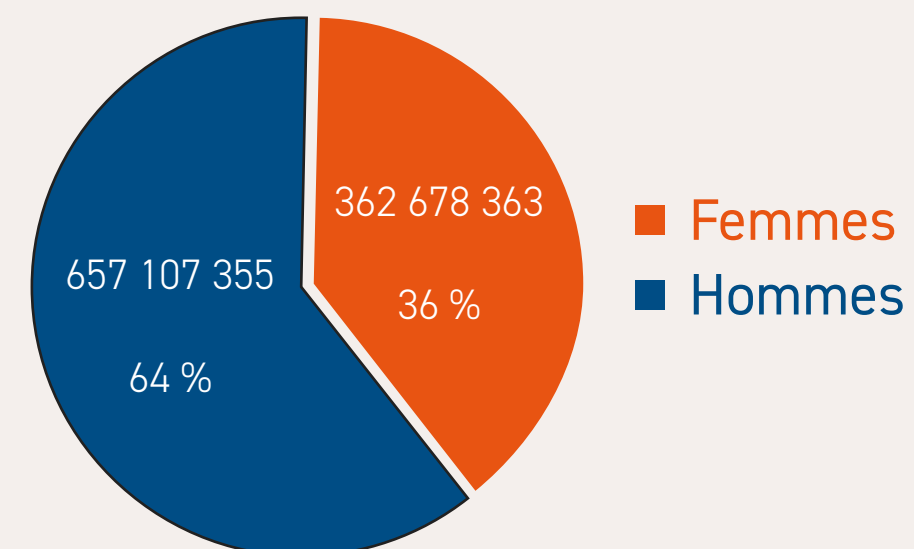
RÉSULTATS

41 295 062 MAD d'encours de financements aux TPE

Nombre total de dossiers INTELAKA & FORSA par genre



Montant global du crédit accordé dans le cadre d'INTELAKA & FORSA par genre



PERSPECTIVES

La poursuite du University Hackathon Tour est planifiée avec une nouvelle étape à l'UM6P en 2026, renforçant ainsi l'ancrage du programme dans l'écosystème universitaire et scientifique marocain. Le développement de l'offre CIH OPEN se poursuivra pour élargir la base de partenaires startups et fintechs intégrés à la plateforme BaaS.





Expérience clients et transparence

POLITIQUE

Nous plaçons l'expérience client et la transparence au cœur de notre stratégie de développement durable, convaincus qu'une croissance responsable passe par une écoute active, une proximité renforcée et une prise en compte des vulnérabilités de nos clients. Notre politique qualité repose sur quatre leviers structurants :

1. Développer des services qualitatifs, basés sur la technologie et créateurs de valeur

2. Améliorer en permanence la qualité de service comme levier de différenciation et de fidélisation

3. Optimiser l'efficacité opérationnelle par la refonte des processus et une bonne allocation des ressources

4. Développer les compétences de nos collaborateurs pour une prise en charge au plus juste de nos clients
Cette approche s'appuie sur une digitalisation maîtrisée des parcours, tout en préservant un lien humain et bienveillant à chaque étape clé de la relation.

Nous nous engageons également dans la prévention du surendettement, à travers une politique de risque prudente et une analyse rigoureuse de la solvabilité, afin de protéger nos clients face aux aléas de la vie tout en assurant un financement responsable et adapté. Ce cadre s'inscrit dans le respect des engagements contractuels et réglementaires.

Notre modèle de distribution repense l'organisation du réseau autour de quatre enjeux : la gestion optimisée des flux en agence, l'adéquation entre offres et besoins, la satisfaction durable, et l'harmonisation entre canaux physiques et digitaux.

Nous veillons par ailleurs à la transparence dans nos pratiques de communication, notamment en matière

d'information sur les produits et les clauses contractuelles, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. Cette exigence se traduit par une politique tarifaire structurée autour de quatre engagements : validation en amont par la Direction Conformité de tout tarif et fiche produit, affichage de la tarification des produits destinés aux particuliers et professionnels sur notre site web, information systématique de la clientèle à chaque changement de tarif en sus de l'affichage en agence, et communication transparente à chaque lancement de nouveau produit à travers des tutoriels en darija, des messages radio en arabe, en français et dans les trois langues amazighes, ainsi que l'organisation d'événements dédiés.

Nous nous assurons de la bonne compréhension de nos messages à travers deux dispositifs complémentaires : des études d'image menées tous les deux ans, qui attestent d'une bonne compréhension des communications produits, et des focus groups réguliers avec nos clients, permettant d'ajuster nos pratiques en continu.

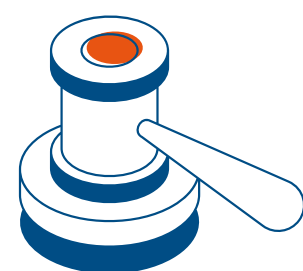


Nous ambitionnons
d'être la Banque
des nouvelles
générations, qui
accompagne chaque
moment de vie.



YOUNES ZOUBIR
DGD Stratégie
Finance et Services
Généraux

ACTIONS



Gestion des réclamations

En juin 2025, un audit externe conduit par Bureau Veritas a confirmé la conformité de notre processus de gestion des réclamations clients aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, sans aucune non-conformité relevée. Cette nouvelle certification s'ajoute aux certifications existantes pour nos processus monétique et crédit immobilier, traduisant une démarche qualité globale et cohérente.

Le processus de traitement des réclamations repose sur une gouvernance structurée (Comité GRC et Comité de Médiation Interne) et un dispositif de médiation interne accessible aux clients insatisfaits d'une première réponse. Plusieurs canaux de remontée sont mis à disposition : accueil dédié en agence, traitement par mail, centre de relation client. Chaque réclamation fait l'objet d'un retour systématique, dans le respect du délai réglementaire de 40 jours ouvrés. Lorsqu'un impact négatif significatif est identifié, une approche de remédiation est engagée en coordination avec les fonctions concernées.

FOCUS

La qualification automatisée des réclamations par l'IA

En complément, nous avons déployé un projet d'intelligence artificielle pour la préqualification et l'affectation automatique des réclamations. Grâce à la lecture automatique des documents et à la compréhension sémantique des échanges clients, ce dispositif a permis de réduire significativement les délais de traitement, passant d'un traitement manuel de plusieurs jours à une affectation quasi instantanée, tout en améliorant le taux de bonne qualification. Ce dispositif a également été testé sur le traitement des leads commerciaux, avec près de 2 000 appels analysés en phase pilote.



Pilotage de la qualité de service

Lancé en octobre 2025, Quali-Flow est un dispositif intégré de mesure de la qualité de service, combinant indicateurs quantitatifs (efficacité des processus, respect des délais et fiabilité des traitements) et qualitatifs (NPS, feedback clients). Ce dispositif permet un pilotage en temps réel de l'expérience client sur des processus clés — délivrance de carte, accueil en agence, crédit immobilier — avec une segmentation par agence, type d'interaction et période. Les tableaux de bord permettent d'identifier les agences en difficulté, de repérer les top performers et de mesurer l'impact des actions correctives dans une logique d'amélioration continue.

Le dispositif Quali-Flow est animé par une équipe multidisciplinaire (qualité, opérations, data, relation client, IT) chargée du suivi des indicateurs, de l'analyse des résultats et de la définition d'actions concrètes. Ce dispositif complète le programme Customer Voice, qui recueille des retours ciblés à l'issue d'événements clés de la relation (octroi de crédit, ouverture de compte, réclamation, etc.), ainsi que l'enquête de satisfaction globale conduite tous les deux ans.

FOCUS

La digitalisation du parcours crédit immobilier

Face à une organisation historiquement décentralisée et des parcours hétérogènes selon les agences, nous avons lancé le projet CIEL pour standardiser les processus, réduire les frictions et garantir à chaque client, quel que soit son canal d'accès (agence, web, mobile), une qualité de service homogène, transparente et rapide. Déployé progressivement depuis 2023 et généralisé à l'ensemble du réseau en 2025, CIEL industrialise et digitalise le parcours crédit immobilier de bout en bout, renforçant la traçabilité, le pilotage des SLA (Engagements de service) et l'équité de traitement.

Les résultats sont mesurables et significatifs :

- **Time to Yes divisé par deux** > le délai de réponse au client a été réduit de moitié
- **Time to Money optimisé de 30 %** > le délai de déblocage des fonds a été sensiblement raccourci
- **Taux de transformation en amélioration de 40 %** > la refonte des processus et la qualification accrue des dossiers ont permis d'augmenter significativement le taux de concrétisation des projets immobiliers

RÉSULTATS

1 jour de délai de prise en compte des réclamations client

96,1 % de taux de clôture des réclamations dans les délais réglementaires (40 j)

99,8 % des réclamations résolues

93 % de taux de satisfaction client¹⁰

¹⁰ Selon la dernière enquête menée en 2023



PERSPECTIVES

Nous poursuivons le développement de CIEL vers un dispositif multicanal intégré, enrichi par davantage d'automatisation, de suivi en temps réel et d'apports ciblés de l'intelligence artificielle (assistance au traitement, relances automatiques, amélioration de la qualité des données) afin de continuer à améliorer l'expérience client et la performance opérationnelle.

Le dispositif Quali-Flow sera progressivement étendu aux processus clés (main levée, crédit immobilier, réclamations, transferts étudiants, etc.) avec pour objectif d'optimiser le pilotage par la donnée et la Voix du Client, de renforcer les équipes dédiées et de diffuser les bonnes pratiques entre agences.

Enfin, nous poursuivons la généralisation de la signature sur tablette accompagnée de la réception des bordereaux par mail, déjà effective pour les contrats et en cours de déploiement pour les opérations courantes.



Finance & immobilier durables

POLITIQUE

CIH BANK s'inscrit dans une dynamique de finance durable, portée par la conviction que l'accès au financement doit contribuer à la transition écologique, à la résilience territoriale et à l'inclusion économique. Historiquement très engagés dans le financement du logement social, notamment à travers les programmes Villes Sans Bidonvilles et Fogarim, nous élargissons progressivement notre champ d'action à des produits à impact environnemental et de genre. Une politique de finance durable formalisée est actuellement en cours de construction, structurée autour de deux axes prioritaires :

- 1. Le développement de produits verts** dédiés au financement de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables, de l'économie circulaire, de l'accès à l'eau et à son traitement
- 2. Le renforcement de l'accompagnement des femmes** entrepreneures à travers des solutions de financement et des dispositifs d'appui adaptés à leurs besoins spécifiques

L'accès des PME au financement constitue un axe central de cette démarche : en accompagnant les entreprises dans leurs projets à impact environnemental et en soutenant l'entrepreneuriat féminin, CIH BANK affirme son rôle de partenaire stratégique des PME engagées dans la transition.

ACTIONS



Financement de la transition énergétique

De 2022 à 2025, CIH BANK a proposé GREEN DEV, une solution de financement dédiée aux investissements en efficacité énergétique et énergies renouvelables, développée en partenariat avec la BERD dans le cadre de l'initiative GEF (Green Economy Financing Facility). Ce programme s'adressait aux entreprises industrielles et commerciales et intégrait un audit énergétique gratuit, une subvention de 10 à 15 % du montant financé, et un accompagnement technique sur mesure. Ce programme a posé les fondations de notre engagement en matière de finance verte. De nouveaux programmes dans ce domaine sont en cours de préparation.



Financement d'infrastructures d'adaptation climatique

En 2024, nous avons participé au financement du projet de transfert d'eau entre les barrages de garde du Sebou et Sidi Mohammed Ben Abdellah, projet structurant pour la sécurité hydrique nationale. D'un montant total de 6 milliards MAD, ce projet vise à sécuriser l'alimentation en eau potable des régions de Rabat et Casablanca, soit environ 12 millions de personnes, avec un volume de transfert ciblé de 300 à 400 Mm³.

RÉSULTATS

3 374

millions de MAD accordés pour l'autoroute de l'eau

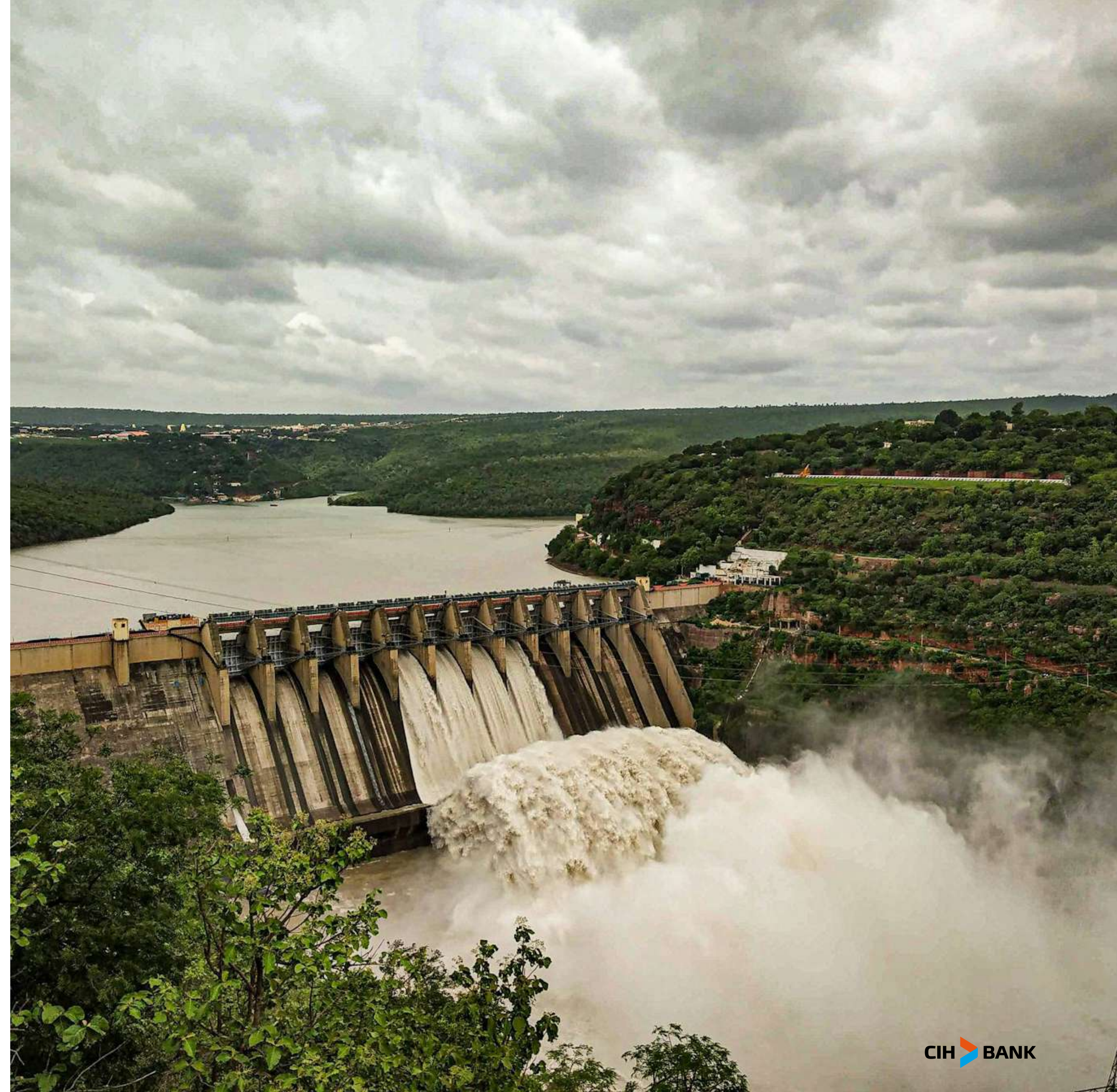
7 941

logements sociaux financés dans le cadre de FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles¹¹

622

millions de dirhams débloqués dans le cadre des programmes FOGARIM et Villes Sans Bidonvilles¹¹

¹¹ Depuis 2023





Critères ESG des crédits & investissements

POLITIQUE

L'intégration des critères environnementaux, sociaux, de gouvernance et climatiques dans nos décisions de financement constitue un axe de développement stratégique pour CIH BANK, en cohérence avec les exigences de la Directive 5/W/2021 de Bank Al-Maghrib et les standards de la Société Financière Internationale (SFI). Cette démarche vise notamment à structurer la prise en compte des risques environnementaux liés au financement dans notre processus d'octroi de crédit, et à progresser vers une collecte de données climatiques de qualité sur notre portefeuille.

Dans ce cadre, nous avons élaboré une Procédure dédiée, actuellement en cours de validation. Ce dispositif définit le cadre d'identification, d'évaluation et de gestion des risques ESG liés aux projets et activités financés par la Banque. Il repose sur quatre finalités : renforcer la qualité de l'analyse des dossiers, éclairer la décision de financement, anticiper les impacts potentiels des projets financés, et prévoir les mesures d'atténuation appropriées lorsque nécessaire.

Le périmètre d'application couvre l'ensemble des entités impliquées dans l'instruction, l'analyse et la validation des financements : agences, centres d'affaires, fonctions de financement et comités compétents.

Sur le plan méthodologique, les mécanismes de diligence ESG en cours de structuration reposeront sur trois niveaux : un examen préliminaire des activités financées, une classification des opérations selon leur niveau de

risque, puis, pour les dossiers présentant un profil de risque plus marqué, une analyse approfondie permettant d'identifier les points de vigilance et les actions correctives ou préventives à mettre en œuvre. Un outil d'évaluation standardisé est joint à la procédure, afin d'harmoniser l'analyse des dossiers et de produire une synthèse structurée utile à l'instruction et à la décision.

PERSPECTIVES

Le déploiement opérationnel du dispositif est planifié pour 2026, avec trois chantiers prioritaires : la finalisation et la mise en vigueur de la procédure d'évaluation, le déploiement d'un programme de formation des équipes à la prise en compte des critères ESG dans l'instruction des dossiers assorti d'une intégration de l'outil d'évaluation dans le système d'information de la Banque et l'élaboration d'un questionnaire dédié au secteur immobilier, afin d'affiner l'analyse des risques et opportunités ESG spécifiques à ce segment.



Nous amorçons une approche globale des risques intégrant les enjeux ESG.



MERIAM MECHAHOURI
DGA Gestion Globale Risques & Contrôle Permanent

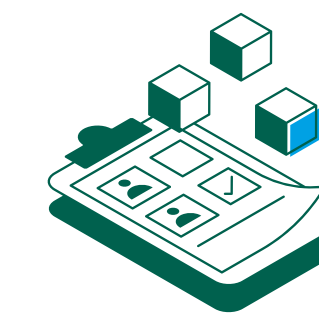
03



**UNE CULTURE
D'EXCELLENCE, D'ÉQUITÉ
ET D'ENGAGEMENT**

**A. Diversité des
collaborateurs & équité**

60



35,7 %

de femmes dans
le CODG

47 %

des nouvelles recrues sont
fraîchement diplômées

**B. Culture d'entreprise
& nouvelles compétences**

63



6,2

jours de formation par
employé en moyenne

**C. Qualité de vie au
travail & dialogue social**

66



1,3 %

du RNPG dédié aux
œuvres sociales

**D. Parcours &
rémunération**

68



3,36 %

du capital détenu par
les collaborateurs

**E. Soutien aux
communautés &
engagement des
collaborateurs**

70



1 535

bénéficiaires
directs



Diversité des collaborateurs & équité

POLITIQUE

Notre engagement en faveur de la diversité et de l'équité professionnelle est ancré dans le Code d'Éthique et de Déontologie de CIH BANK, qui consacre le principe fondamental d'égalité des chances à toutes les étapes du parcours professionnel : recrutement, évolution de carrière, affectation, promotion et rémunération.



Aucune distinction ne peut être faite sur la base de l'origine ethnique ou géographique, de l'âge, du genre, de la couleur, de la religion, de l'appartenance politique ou syndicale, du handicap ou de la situation matérielle [...].

Extrait du Code d'Éthique et de Déontologie de CIH BANK



Équité et diversité dès le recrutement

Notre politique de recrutement repose sur un processus structuré et transparent, validé par le Comité Administratif à chaque étape.

Les commissions de présélection et de validation sont composées de représentants hommes et femmes, et les shortlists transmises aux métiers intègrent, dans la mesure du possible, des candidatures mixtes. Les propositions salariales sont établies selon une grille d'embauche actualisée garantissant équité et attractivité. Toutes les décisions sont fondées exclusivement sur les compétences, l'expérience et le potentiel des candidats.

FOCUS

Le recrutement des jeunes

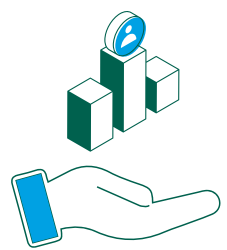
CIH BANK accorde une attention particulière au recrutement des jeunes, notamment sur les fonctions de chargés de compte et de clientèle pour accompagner l'expansion de son réseau. Plus de la moitié des effectifs de la Banque sont constitués de collaborateurs ayant moins de dix ans d'ancienneté, témoignant du rajeunissement progressif des équipes. Dans une démarche proactive, nous participons régulièrement à des forums et salons de l'emploi organisés par les écoles et universités, afin d'aller à la rencontre des futurs professionnels et de renforcer notre attractivité auprès des jeunes diplômés.



Approche genre

En 2024, CIH Bank a formalisé sa Charte Genre, dont les principes directeurs ont été validés par le Comité RSE, présidé par le Président de la Banque. Ce comité assure le pilotage et le suivi de sa mise en œuvre. Son déploiement est assuré par une gouvernance transversale impliquant le Secrétariat Général, les ambassadeurs RSE et les fonctions Durabilité, Capital Humain, Communication, Banque de l'Entreprise et Banque des Particuliers et des Professionnels. La Charte s'articule autour de cinq axes :

- 1. Renforcer la représentativité des femmes** dans les instances de gouvernance
- 2. Sensibiliser les dirigeants et collaborateurs** aux enjeux de genre
- 3. Fixer des objectifs chiffrés** en matière de recrutement, rémunération, évolution professionnelle, accès à la formation, santé, sécurité et qualité de vie au travail
- 4. Adopter une communication inclusive**
- 5. Évaluer et communiquer les progrès réalisés**



Handicap

Nous avons engagé une réflexion structurée sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, avec la constitution d'une task force dédiée réunissant les fonctions Durabilité, Action Sociale et Recrutement, en sus de la Fondation CIH BANK. Cette démarche, encore en cours de structuration, a vocation à intégrer le recrutement des personnes en situation de handicap dans la stratégie RH et à mettre en place les dispositifs nécessaires pour favoriser leur accueil et leur intégration.

ACTIONS

CIH BANK déploie activement sa feuille de route en faveur de l'équité de genre, articulée autour de trois leviers complémentaires : le soutien aux collaboratrices, le développement du leadership féminin et la sensibilisation de l'ensemble des équipes.

Sur le plan de la maternité et de la parentalité, CIH BANK offre à ses collaboratrices un dispositif supérieur aux exigences légales : 45 jours calendaires avant l'accouchement, 3 mois à plein salaire après l'accouchement et un congé d'allaitement de 6 mois à demi-salaire sous réserve d'accord. Le maintien des cotisations sociales, la couverture santé renforcée et l'accès à la crèche Baby Nest complètent ce dispositif. Un entretien de préparation au départ et un entretien de retour sont systématiquement conduits pour faciliter la réintégration et le retour au poste initial ou à un poste équivalent est assuré.

En matière de leadership féminin, un parcours certifiant sur l'Empowerment & Leadership féminin, lancé en 2024, a été déployé en 2025 à destination des top managers et hauts potentiels féminins. Ce programme de 4 mois, dont une Learning Expedition à Liège, a réuni 22 participantes. Il vise à développer des compétences en leadership stratégique et à accompagner les collaboratrices dans l'affirmation de leur potentiel et de leur rôle au sein de la Banque. Dans le cadre du partenariat avec Technopark, une table ronde d'échange a également été organisée à l'occasion de la Journée Internationale des Droits de la Femme.

Des actions de formation et de sensibilisation, initiées en 2024 et poursuivies en 2025, sont déployées à l'ensemble des collaborateurs afin de diffuser la culture de la diversité, déconstruire les stéréotypes et promouvoir une inclusion équitable et durable. Parallèlement, des actions ciblées ont été mises en œuvre en 2025 pour accompagner les collaboratrices dans la prise de conscience de leurs forces, de leur identité professionnelle et de leur rôle au sein de la Banque, afin de lever les freins à leur développement et renforcer leur confiance en elles.

FOCUS

Certification Edge – niveau Move



En 2024, CIH BANK a lancé le projet de certification EDGE (Economic Dividends for Gender Equality), référence internationale en matière d'équité professionnelle. En 2025, la Banque a obtenu la certification EDGE Move - niveau 2, attestant de l'existence de politiques et procédures formalisées en matière d'équité de genre et d'un engagement mesurable piloté par des indicateurs clairs. Cette certification repose sur plusieurs engagements concrets :

- des **analyses régulières des écarts salariaux** par genre, avec deux analyses de régression conduites par an (salaire de base et rémunération totale incluant bonus et avantages) ;
- une **politique formelle de non-discrimination** en recrutement et promotion, avec des procédures écrites garantissant l'absence de distinction fondée sur le genre dans l'ensemble des processus RH ;
- des **objectifs chiffrés de féminisation** dans certaines fonctions, avec une cible de 50 % de femmes dans les domaines où elles sont sous-représentées ;
- un **engagement formel du Top Management**, matérialisé par une Gender Policy signée par le PDG et l'ensemble du management ;
- un **Comité Genre dédié** au pilotage des objectifs et au déploiement de la feuille de route égalité ;
- un **congé maternité supérieur** aux exigences légales.

RÉSULTATS

49 % de femmes parmi les effectifs

35,7 % de femmes dans le CODG

20 % de femmes dans le Top Management¹²

37,9 % de femmes parmi les managers

47 % des nouvelles recrues sont fraîchement diplômées

¹² Le « Top Management » est défini comme les deux niveaux hiérarchiques situés en dessous des organes d'administration et de surveillance



Culture d'entreprise & nouvelles compétences

POLITIQUE



Culture d'entreprise

La culture de CIH BANK s'articule autour de valeurs co-construites avec les collaborateurs, synthétisées dans l'acronyme RISE : Respect, Innovation, Solidarité, Engagement pour l'Excellence.

Ces valeurs traduisent une ambition collective : un Engagement continu et Solidaire pour se renouveler et innover dans une quête permanente de l'Excellence, dans le Respect des collaborateurs, des clients, de l'histoire de la Banque et de son environnement.



Respect

S'élever dans le Respect de notre ADN et de notre environnement.



Innovation

Se révéler par l'Innovation, la performance et le renouvellement continu.



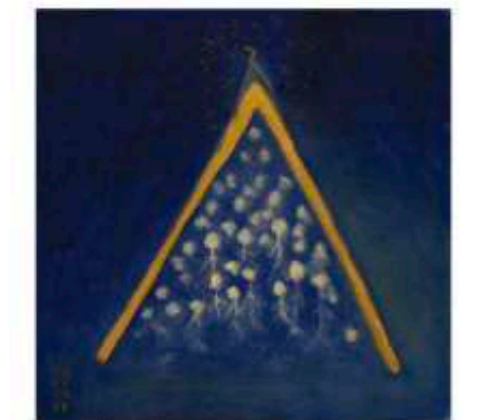
Solidarité

Se dresser Solidaires pour notre bien, celui de nos clients et celui de nos concitoyens.



Engagement

Réussir nos Engagements avec combativité & intelligence.



Excellence

Avancer avec Excellence en repoussant nos limites et en cultivant l'ambition du meilleur, chaque jour.



Nouvelles compétences

Dans un environnement bancaire en mutation accélérée — transformation digitale, intégration de l'intelligence artificielle, évolution des exigences réglementaires — l'acquisition et le renouvellement des compétences constituent un enjeu stratégique pour CIH BANK.

Le développement du capital humain est en ce sens un axe structurant de la stratégie de CIH BANK. La CIH BANK Academy se positionne comme un outil stratégique de management et de développement des talents, à travers des dispositifs permettant de capturer l'expertise, de disséminer la culture et les valeurs de la Banque, et de développer les savoir, savoir-faire et savoir-être des collaborateurs.

Notre politique de formation repose sur trois principes structurants :

- 1. Le développement des compétences** comme responsabilité commune et partagée, faisant de la formation une priorité du management et un levier de renforcement de la culture
- 2. La diversification des modalités d'apprentissage**, en favorisant les modes innovants, l'apprentissage terrain et le « Learning from Others » à travers le mentoring et le travail collaboratif
- 3. Un pilotage par l'impact**, inscrit dans une démarche d'amélioration continue

CIH BANK érige le principe d'égalité et de non-discrimination en fondement de sa politique de formation. La CIH BANK Academy s'engage à assurer, pour l'ensemble des collaborateurs, un accès équitable et impartial aux dispositifs de développement, indépendamment du genre, de l'âge, de la situation familiale ou du statut professionnel.



ACTIONS



Culture d'entreprise

Dès leur prise de fonction, les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un parcours d'intégration structuré : accueil par la Direction des Ressources Humaines et/ou la Direction Régionale, formation d'intégration et tournée en agence obligatoire de 2 jours pour les entrants en entités centrales. Pour accompagner cette prise en main, CIH BANK met à disposition un Guide Collaborateur, outil de référence regroupant l'ensemble des informations pratiques relatives à la vie professionnelle, des procédures internes aux prestations et avantages sociaux, en passant par l'accompagnement proposé lors des événements marquants de la vie personnelle dans un esprit de renforcement du sentiment d'appartenance et de l'esprit de famille.

La diffusion de la culture d'entreprise se poursuit tout au long du parcours collaborateur à travers des canaux de communication interne structurés : la revue Binatna, publication périodique dédiée aux actualités, activités et événements marquants de la Banque avec des zooms sur les métiers, et le portail Intr@net, accessible à l'ensemble des collaborateurs, qui centralise les informations et documents utiles à la vie professionnelle.



Nouvelles compétences

Lancée en 2023, la refonte de la CIH BANK Academy, baptisée CIH Knowledge, constitue une initiative majeure de développement des nouvelles compétences et d'accompagnement de la transformation. Ce projet repose sur quatre objectifs : répondre aux enjeux d'upskilling et de reskilling des collaborateurs, proposer une offre de formation moderne et attractive avec plus de 300 thématiques disponibles dans un catalogue enrichi, structurer l'action de l'Académie autour d'une gouvernance claire, et assurer un suivi agile du déploiement via des outils adaptés. CIH Knowledge s'aligne également sur les enjeux de leadership, de mobilisation autour des transformations et de promotion de la culture d'entreprise. Des parcours de formation ciblés par type d'emploi ont été conçus pour accompagner la montée en compétences, renforcer l'expertise métier et soutenir l'évolution de carrière. Ces programmes couvrent une diversité de thématiques adaptées aux exigences de transformation digitale, d'expansion du réseau et de conformité réglementaire. De nouvelles compétences stratégiques - notamment en intelligence artificielle, en leadership féminin et en posture managériale - ont été intégrées aux cursus de formation, reflétant la volonté de la Banque d'anticiper les transformations de ses métiers. CIH BANK prend par ailleurs en charge des formations diplômantes au profit de ses collaborateurs, telle que l'Executive Master Management Bancaire, développé en collaboration avec l'UIR sous l'égide du GPBM.

FOCUS

La formation des formateurs

La CIH BANK Academy a lancé la 2^e promotion du cycle certifiant « Formation des Formateurs », visant à consolider une communauté de formateurs internes certifiés et qualifiés, capables de transmettre leur expertise selon des standards pédagogiques exigeants. Cette initiative s'inscrit dans une démarche de professionnalisation du rôle de formateur interne.

FOCUS

Le programme 01 Talent porté par la Fondation CIH BANK

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'insertion et du développement des jeunes talents, la Fondation CIH BANK porte le programme 01 Talent, qui propose une formation de 18 mois en coding. À l'issue de ce parcours, 5 profils ont été recrutés au sein de CIH BANK, et 5 autres sont en cours de recrutement.

RÉSULTATS

82 %

des collaborateurs ont exprimé leur plein engagement envers la Banque¹³

56,7 %

des collaborateurs ont bénéficié d'une formation

3,4 %

de budget de formation par rapport à la masse salariale

6,2

jours de formation par employé en moyenne (+1,2 j vs. 2025)

95 %

taux de satisfaction des formations

PERSPECTIVES

L'intégration de la RSE à l'ensemble des programmes de formation constitue un axe de développement prioritaire, visant à ancrer les enjeux de durabilité dans les pratiques et réflexes professionnels de l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, un travail est en cours pour matérialiser davantage la culture d'entreprise autour des valeurs, à travers la mise en place d'un dispositif d'animation, d'un code de comportement et l'intégration de leur évaluation dans certains processus clés.

¹³ Enquête interne menée par le BCG



Qualité de vie au travail & dialogue social

POLITIQUE

La performance durable de CIH BANK repose sur des équipes engagées, écoutées et dont l'équilibre personnel et professionnel est préservé. Notre démarche s'articule autour de deux axes complémentaires et indissociables : la santé et qualité de vie au travail ainsi que le dialogue social, levier de pilotage et espace d'écoute permanent qui nourrit et oriente en continu notre politique en la matière.

Notre dispositif repose sur trois entités complémentaires. L'entité Action Sociale veille au respect des exigences réglementaires en matière de conditions de travail et met en place des actions favorisant l'épanouissement des collaborateurs. Le Comité d'Hygiène et de Sécurité, instance réglementaire instaurée par le Code du Travail, traite l'ensemble des questions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la médecine du travail : il analyse les

accidents du travail, passe en revue les actions réalisées et statue sur les améliorations à apporter aux conditions de travail. Enfin, le service médico-social, composé d'un médecin du travail, d'une assistante sociale et d'une infirmière, assure les visites médicales réglementaires, les examens d'aptitude et l'assistance aux collaborateurs en cas d'urgence ou d'hospitalisation.

Le dialogue social se déploie à travers des réunions mensuelles avec les représentants du personnel. Le Comité d'Entreprise est consulté sur les sujets relatifs à la vie et au développement de la Banque. Le Fonds de Solidarité, financé à hauteur d'un tiers par les cotisations salariales en fonction du salaire mensuel brut et d'une contribution patronale de l'ordre de deux tiers, est géré collégalement par l'employeur et les délégués des salariés.

ACTIONS



Santé et prévention

CIH BANK met à disposition de ses collaborateurs une couverture santé complète, incluant des régimes de retraite de base et complémentaires, ainsi que des dispositifs de prévoyance couvrant les risques liés à la maladie, la maternité, les accidents du travail, l'invalidité et le décès. En complément, des campagnes de prévention et de dépistage sont organisées annuellement : dépistage des affections pulmonaires, du diabète et des cancers du sein (mammographie). Des campagnes de vaccination contre la grippe saisonnière sont régulièrement conduites.



Soutien familial

Notre politique de bien-être au travail se traduit par une gamme étendue de dispositifs de soutien à la vie personnelle et familiale.

Une prime de scolarité est versée annuellement à tous les collaborateurs, une prime d'excellence de 20 000 dirhams récompense les enfants de collaborateurs obtenant leur baccalauréat avec mention et une avance sur frais de rentrée scolaire est disponible pour chaque enfant.

Un Club sportif et de loisirs à Al Mansouria, sur une superficie de près de quatre hectares, est accessible aux collaborateurs et à leurs familles.

Des logements de vacances sont disponibles dans huit villes du Royaume. En 2025, plus de 10 000 personnes en ont bénéficié.

Les collaborateurs bénéficient d'un congé annuel progressif selon l'ancienneté et la classe, complété par des congés spéciaux pour événements familiaux (naissance, mariage, décès, etc.) et d'un supplément de 5 jours ouvrables accordé à l'ensemble du personnel.

FOCUS

La crèche d'entreprise

La crèche d'entreprise Baby Nest, inaugurée en septembre 2022, offre une solution de garde fiable, de qualité et à coût abordable grâce aux subventions de la Banque, favorisant la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Véritable espace convivial et ludique favorable à l'apprentissage, elle répond aux meilleurs standards pédagogiques.

53 enfants scolarisés à la crèche d'entreprise Baby Nest

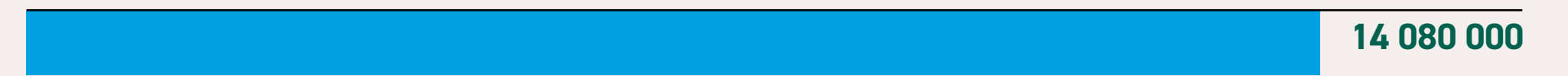
RÉSULTATS

69 accidents du travail

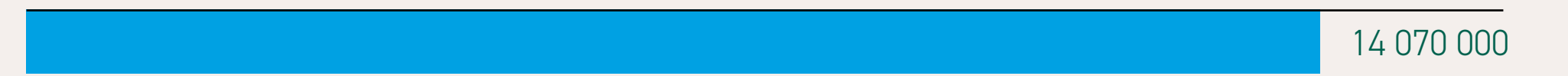
7,4 % de taux de turnover

Montant consacré aux œuvres sociales (hors santé, prévoyance et retraite)

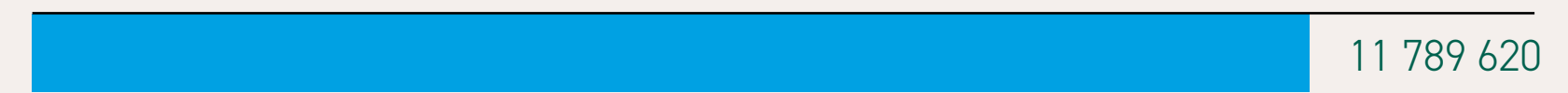
2025



2024



2023



La qualité de vie au travail n'est pas un avantage accessoire. Dans un secteur aussi exigeant que la banque, la performance durable passe obligatoirement par des collaborateurs épanouis, engagés et en bonne santé.



ABDELHAKIM AGOUMI
DGA Capital Humain



Parcours & rémunération

POLITIQUE



Parcours professionnel

La gestion des carrières repose sur des politiques et procédures formalisées encadrant les nominations, avancements et mobilités fonctionnelles, dans une logique d'équité, de transparence et de non-discrimination. Dans le cadre des mobilités et promotions, CIH BANK s'engage à appliquer des pratiques fondées exclusivement sur les compétences, les expériences et le potentiel professionnel, sans distinction liée au genre ou à toute autre caractéristique personnelle.



Rémunération

Notre système de rémunération est fondé sur l'équité et le lien à la performance. Chaque collaborateur est rétribué en fonction de sa contribution, de ses compétences et de ses responsabilités. Lors des recrutements, les propositions de salaire sont formulées conformément à la grille salariale en vigueur, arrêtée et validée par le Comité Administratif, garantissant ainsi une cohérence et une équité de traitement dès l'entrée dans la Banque. Ce système articule reconnaissance individuelle et cohésion collective, à travers des mécanismes de rémunération variable, des primes de fidélité valorisant l'ancienneté et une prime de fin de carrière pour les collaborateurs partant en retraite.

ACTIONS

Un projet de révision du système de classification des emplois a été conduit en 2024 afin de renforcer l'équité et la transparence dans la gestion des ressources humaines. La nouvelle grille valorise la contribution de chaque poste, intègre les évolutions métiers et facilite la construction de trajectoires professionnelles claires et motivantes. Elle constitue désormais le socle structurant de la gestion des carrières, de la rémunération et du développement des compétences. Dans la continuité de cette refonte, nous avons engagé en 2025 une révision structurante de notre système de management de la performance, visant une meilleure lisibilité des objectifs individuels, une évaluation plus objective et équitable et une articulation claire entre performance, reconnaissance et évolution professionnelle. C'est dans ce cadre rénové que s'inscrit la revue annuelle de la performance, rendez-vous structurant permettant d'évaluer les réalisations au regard des objectifs fixés, d'identifier les besoins en formation et d'échanger sur les perspectives d'évolution professionnelle. Ce dispositif est complété par des People Reviews déployées dans plusieurs entités en collaboration étroite avec les managers : ces revues individualisées visent à identifier les axes de développement, les aspirations professionnelles et les besoins en mobilité, tout en permettant de recenser les postes critiques et de structurer les plans de succession pour les fonctions clés. Des entretiens de carrière ont par ailleurs été généralisés pour explorer les motivations et ambitions de chaque collaborateur, favorisant ainsi la mobilité interne entre les différentes fonctions de la Banque.

RÉSULTATS

3,36 % du Capital de CIH BANK détenu par les collaborateurs

Part des primes dans la masse salariale



100 % des collaborateurs éligibles¹⁴ ont eu un entretien d'évaluation de performance et de développement de carrière

¹⁴ i.e titulaires au 31.12.2025



PERSPECTIVES

Dans le prolongement de notre démarche de responsabilité sociale, nous travaillons à l'intégration de critères RSE dans la rémunération variable des dirigeants, notamment à travers des indicateurs de performance sociale tels que le taux de turnover. Cette évolution vise à renforcer l'alignement entre la stratégie de durabilité de la Banque et les mécanismes d'incitation managériale, en cohérence avec les meilleures pratiques de gouvernance RSE.



Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs

POLITIQUE

Créée en 2021, la Fondation CIH BANK traduit la volonté du Groupe de dépasser le cadre de l'activité bancaire pour s'engager activement dans le développement social et environnemental du Maroc. Elle constitue l'un des principaux leviers de l'engagement sociétal du Groupe, avec pour ambition de soutenir des initiatives à fort impact au bénéfice des communautés et des territoires, en plaçant l'humain, l'inclusion et le développement durable au cœur de ses priorités. La Fondation se distingue par une approche qui dépasse le mécénat traditionnel : elle repose sur un mécénat d'engagement collectif et à impact, impliquant activement les collaborateurs de la Banque dans le déploiement des initiatives soutenues.

En 2025, la Fondation inscrit ses actions dans la continuité d'un processus de réflexion stratégique amorcé en juin 2024, aligné sur trois cadres de référence : le Nouveau Modèle de Développement, les objectifs de développement durable et les orientations stratégiques définies lors du Conseil d'Administration du 28 novembre 2024. Elle intervient à travers des actions structurées autour de cinq domaines d'impact :

- **Éducation et transmission du savoir** > favoriser l'accès à une éducation de qualité, inclusive et innovante, à travers des bourses, du mentorat et un accompagnement académique en faveur des jeunes issus de milieux à opportunités réduites.

- **Résilience communautaire** > renforcer la capacité des communautés à faire face aux crises et à préserver leur cohésion sociale.
- **Inclusion par l'art, la culture et le sport** > encourager la création, l'insertion artistique et l'accès à la culture sous toutes ses formes.
- **Insertion professionnelle et entrepreneuriat** > sensibiliser et accompagner les jeunes et les femmes dans leur parcours professionnel et entrepreneurial, notamment dans les métiers du digital et de l'innovation.
- **Environnement et développement durable** > soutenir des projets engagés dans la transition écologique, la préservation des ressources et la sensibilisation aux pratiques durables.



Nous sommes passés d'un mécénat simple à un mécénat d'engagement collectif et à impact qui se traduit par les choix stratégiques et l'implication des collaborateurs.



MOUNA HAMMOUD
Secrétaire Générale

ACTIONS

L'année 2025 marque une étape importante dans le développement des activités de la Fondation, avec le renforcement de son écosystème de partenaires, à travers 14 nouveaux partenariats conclus et le déploiement d'initiatives concrètes dans plusieurs régions du Royaume :

Axes d'intervention	Types d'actions	Bénéficiaires principaux	Impact recherché
Éducation et égalité des chances	Bourses d'études, accompagnement académique, mentorat	Étudiants et jeunes issus de milieux modestes	Améliorer l'accès à l'éducation et favoriser la réussite académique
Insertion professionnelle et employabilité	Programmes de formation, accompagnement vers l'emploi, développement de compétences	Jeunes diplômés, jeunes en recherche d'emploi	Faciliter l'accès au marché du travail
Inclusion par le digital et l'innovation	Formation aux métiers du digital, sensibilisation aux nouvelles technologies	Jeunes talents et bénéficiaires en reconversion	Réduire la fracture numérique et développer les compétences numériques
Inclusion sociale et solidarité	Actions sociales, accompagnement de publics vulnérables	Jeunes en situation de vulnérabilité, familles fragiles	Renforcer la cohésion sociale et l'autonomisation des bénéficiaires
Sport, art et culture	Initiatives éducatives et culturelles, activités sportives	Jeunes et enfants dans les territoires	Favoriser l'épanouissement et l'inclusion sociale



La Fondation CIH BANK se positionne comme une plateforme agile et solidaire au service de l'éducation, de l'inclusion, de l'employabilité et de l'innovation sociale, en partenariat avec les acteurs du changement.



HIND TOUASSI
Directrice Exécutive
de la Fondation
CIH BANK



En 2025, la Fondation CIH BANK a déployé 12 actions terrain, couvrant un spectre d'interventions complémentaires : sensibilisation aux métiers du numérique et du digital, dons de matériel scolaire et informatique, mécénat de compétences, déploiement de programmes éducatifs et sportifs en partenariat avec des associations locales et mise en relation entre jeunes talents et équipes internes de la Banque.



FOCUS

Le programme Mentorat by CIH BANK

Le programme de mentorat, porté conjointement par la Fondation CIH BANK et la Direction du Capital Humain, illustre la volonté de dépasser le mécénat financier pour aller vers un engagement collectif à impact. Il repose sur l'implication volontaire de collaborateurs qui partagent leur temps, leur savoir, leur expérience et leur réseau au bénéfice des étudiants accompagnés, dans le cadre d'un accompagnement humain et professionnel encadré. Une première cohorte de mentors a d'ores et déjà été formée, incarnant l'engagement durable et participatif de CIH BANK dans l'accompagnement des communautés. Ce programme contribue à :

- renforcer l'accompagnement des jeunes dans leur parcours académique et professionnel ;
- développer leurs compétences transversales ;
- créer des passerelles entre le monde académique et le monde de l'entreprise.

La Fondation accorde une importance particulière à la mesure de l'impact de ses actions. Chaque programme fait l'objet d'un suivi rigoureux, fondé sur des indicateurs de performance adaptés aux enjeux de chaque domaine d'intervention, afin d'évaluer les résultats obtenus, d'orienter les choix stratégiques et de rendre compte de manière transparente de l'efficacité des actions menées auprès des parties prenantes.

RÉSULTATS

14 partenariats
(Éducation - Art - Sport - Digital)

12 actions terrain
structurantes

12 régions couvertes

Nombre de bénéficiaires directs (âgés de moins de 32 ans) par axe	1 535
Éducation et transmission du savoir	306
Résilience communautaire	128
Inclusion par l'art, la culture et le sport	400
Insertion professionnelle et entrepreneuriat	701

45 jours/hommes de bénévolat réalisés
par les collaborateurs dans l'année

PERSPECTIVES

Dans le cadre de sa vision stratégique 2025-2028, la Fondation CIH BANK ambitionne de renforcer son rôle de plateforme d'innovation sociale et d'élargir son impact à l'échelle nationale, en accompagnant un nombre croissant de bénéficiaires et en soutenant des projets structurants au service de l'éducation, de l'inclusion et de l'entrepreneuriat. Cette ambition se traduit dès 2026 par un doublement du budget alloué, témoignant de l'engagement croissant du Groupe en faveur de son action sociétale.





ANNEXES

A. À propos de ce rapport

75

B. Tableaux d'indicateurs complémentaires

76

C. Table de correspondance AMMC

80

D. Index ESRS

82

À PROPOS DE CE RAPPORT

Référentiels utilisés

Le présent rapport a été préparé en réponse à la circulaire n° 03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC), telle que modifiée et complétée par la circulaire n°02/20 du 22 décembre 2020.

Dans une démarche d'alignement sur les meilleures pratiques internationales, ce rapport s'appuie partiellement sur les European Sustainability Reporting Standards (ESRS), dans leur version simplifiée telle que publiée par l'EFRAG en novembre 2025. Ce cadre de référence s'inscrit dans la Corporate Sustainability Reporting Directive, applicable aux entreprises européennes, tous secteurs confondus, et progressivement adoptée à l'échelle internationale.

Ce rapport présente ainsi les informations relatives aux enjeux de durabilité environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) correspondant aux ESRS matériels identifiés par la Banque, et ce dans la mesure de leur disponibilité.

Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting couvre l'ensemble des activités de la Banque au Maroc dans la totalité de ses sites de présence. Les données qualitatives portent principalement sur l'exercice 2025, avec des références à des éléments antérieurs lorsqu'ils restent pertinents et d'actualité. Les données quantitatives couvrent la période 2023-2025 lorsque l'historique est disponible.

Les indicateurs quantitatifs présentés dans le corps du rapport se rapportent à l'année 2025, sauf indication contraire. Pour les indicateurs sociaux, le total des effectifs comprend la ventilation par contrat de travail, y compris les intérimaires. Toutefois, l'ensemble des autres indicateurs sociaux sont calculés hors intérimaires.

Méthodologie de reporting

La collecte d'informations qualitatives a été effectuée sur la base d'entretiens avec les membres du Comité RSE et de guides de collecte personnalisés, adressés aux directions concernées. Ces guides ont été élaborés en s'appuyant sur plusieurs sources :

- La revue documentaire préalablement conduite ;
- Les exigences réglementaires ;
- Les ESRS matériels identifiés par la Banque.

Une collecte quantitative a été conduite en parallèle, auprès des relais RSE désignés au sein des différentes directions métiers et support concernées. L'ensemble de ces informations a été collecté dans la limite de leur disponibilité et de leur fiabilité au moment de l'exercice de reporting.

L'ensemble du contenu du présent rapport a été soumis à la validation finale du Président Directeur Général.

TABLEAUX D'INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

INDICATEURS SOCIAUX

Effectif de CIH BANK

Nature de l'indicateur	Caractéristiques des employés	2023	2024	2025
AMMC ESRS S1-5_19a1 ESRS S1-5_19a2	Effectif total par genre	2 453	2 544	2 605
	Femmes	1 177	1 257	1 275
	Hommes	1 276	1 287	1 330

Nature de l'indicateur	Caractéristiques des employés	2023				2024				2025			
		CDI	CDD	ANA-PEC	Intérimaires	CDI	CDD	ANA-PEC	Intérimaires	CDI	CDD	ANA-PEC	Intérimaires
AMMC ESRS S1-5_19b	Effectif par contrat de travail et par genre												
	Total	2 200	6	83	164	2 274	21	99	150	2 314	24	131	136
	Femmes	998	5	43	131	1 083	9	53	112	1 099	7	68	101
	Hommes	1 202	1	40	33	1 191	12	46	38	1 215	17	63	35

Nature de l'indicateur	Catégories	2023			2024			2025		
		Cadres responsables	Cadres	Gradés	Cadres responsables	Cadres	Gradés	Cadres responsables	Cadres	Gradés
AMMC	Effectif par catégorie ¹⁵									
	Total	68	1 580	641	531	1 165	698	576	1 189	704
	Femmes	18	748	280	199	624	322	214	624	336
	Hommes	50	832	361	332	541	376	362	565	368

¹⁵ Hors Intérimaires

Nature de l'indicateur	Ancienneté	2023	2024	2025
AMMC	Effectif par ancienneté ¹⁵			
	≤ 10 ans	1 341	1 551	1 635
	20 - 11 ans	411	393	435
	30 - 21 ans	231	213	155
	≥ 30 ans	306	237	244

Nature de l'indicateur	Branche d'activité	2023	2024	2025
AMMC	Effectif par branche d'activité ¹⁵			
	Siège	749	851	851
	Réseau	1 540	1 543	1 618

Nature de l'indicateur	Géographie	2023	2024	2025
Spécifique	Effectif par région ¹⁵			
	CASA	1 247	1 466	1 436
	CENTRE	270	240	272
	NORD	141	127	142
	ORIENTAL	104	112	120
	SAISS	163	149	162
	SUD + CENTRE SUD	364	300	337

Dialogue social

Nature de l'indicateur	Dialogue social	2023	2024	2025
AMMC	Nombre de représentants du personnel	39 représentants titulaires et 39 suppléants	39 représentants titulaires et 39 suppléants	39 représentants titulaires et 39 suppléants
	Nombre de jours de grève	0	0	1
	Nombre et nature des litiges sociaux			
	Collectifs	0	0	0
	Individuels	1	1	1

Nature de l'indicateur	Couverture de la négociation collective et dialogue social	2023	2024	2025
ESRS S1-7_23a	Pourcentage d'employés couverts par des accords/conventions collectives	100 %	100 %	100 %

Formation

Nature de l'indicateur	Formation et développement des compétences	2023	2024	2025
AMMC	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation	1 970	1 551	1 400
	Budget de formation par rapport à la masse salariale	3,52 %	3,40 %	3,37 %
ESRS S1-12_34b	Nombre moyen d'heures de formation par employé	30	30	37

Gestion de carrières

Nature de l'indicateur	Mouvements des effectifs par catégorie socio-professionnelle	2023			2024			2025		
		Cadres responsables	Cadres	Gradés	Cadres responsables	Cadres	Gradés	Cadres responsables	Cadres	Gradés
AMMC	Recrutements	7	201	104	20	265	134	29	199	90
	Démissions par catégorie	5	105	41	16	145	43	19	123	35
	Licenciements par catégorie	0	1	0	0	3	4	0	1	1
ESRS S1-5_19c	Taux de rotation du personnel (turnover)	6,8 %			9,2 %			7,4 %		

Nature de l'indicateur	Progression et rémunération variable	2023	2024	2025
Spécifique	Nombre de promotions	218	214	131
	Part des primes dans la masse salariale	9,7 %	10,4 %	10,4 %

Nature de l'indicateur	Salaires adéquats	2023	2024	2025
ESRS S1-9_28	Pourcentage d'employés rémunérés en dessous du seuil de salaire adéquat applicable	0 %	0 %	0 %

Qualité de vie, santé et sécurité au travail

Nature de l'indicateur	Santé et sécurité au travail	2023	2024	2025
AMMC ESRS S1-13_36c1	Nombre d'accidents de travail par exercice	42	50	69
ESRS S1-13_36a	Pourcentage de personnes de la main-d'œuvre propre couvertes par un système de gestion santé-sécurité	100 %	100 %	100 %
ESRS S1-13_36bii	Nombre de décès résultant de maladies professionnelles enregistrables parmi les employés	0	0	0
ESRS S1-13_36bi	Nombre de décès résultant d'accidents du travail enregistrables parmi toutes les personnes composant la main-d'œuvre propre de l'entreprise ainsi que les travailleurs intervenant sur les sites de l'entreprise, mais ne faisant pas partie de sa main-d'œuvre propre	0	0	0
ESRS S1-13_36e	Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail et de maladies professionnelles liés aux employés	1 490	1 678	1 062
Nature de l'indicateur	Équilibre entre vie professionnelle et vie privée	2023	2024	2025
ESRS S1-14_38	Pourcentage d'employés ayant droit à un congé lié à la famille	100 %	100 %	100 %

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Nature de l'indicateur	Indicateur	Unité	2023	2024	2025	Commentaires
AMMC	Consommations d'eau	Litres ou m3	5 227	8 394	6 800	Consommation du siège
	Consommations d'électricité	KWh	2 118 503	2 139 322	2 114 034	
	Siège	KWh	2 011 516	2 053 504	2 026 326	
	Centre de backup	KWh	106 987	85 818	87 708	
	Consommations de carburant	KWh	261 980	300 680	277 680	
	Consommations de papier	Kgs	91 834	91 149	85 065	Le papier utilisé au niveau du siège est intégralement récupéré par une société spécialisée pour recyclage. Le service nettoyage opère en amont un tri en séparant plastique/métal et papier.
	Consommations de tonners	Nombre	21	41	11	Les toners sont récupérés et remplacés par la société détentrice des imprimantes louées par la Banque.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Nature de l'indicateur	Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance	2023	2024	2025
ESRS 2 GOV-1_12aAR5	Ratio de diversité de genre au sein du conseil d'administration	0,33	0,44	0,50
ESRS 2 GOV-1_12a1	Pourcentage des membres indépendants du conseil d'administration	33 %	31 %	33 %

INDICATEURS ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Nature de l'indicateur	Corruption	2023	2024	2025
AMMC	Nombre d'incidents de corruption	0	0	0
ESRS G1-4_11	Nombre de condamnations pour violation des lois anticorruption	0	0	0
	Montant total des amendes liées à la corruption en MAD	0	0	0

Nature de l'indicateur	Actions relatives à la conduite des affaires	2023	2024	2025
ESRS G1-2_8bi	Pourcentage de membres des organes d'administration, de direction et de surveillance ainsi que des collaborateurs occupant des fonctions à risque ayant reçu une formation en matière de lutte contre la corruption	100 %	100 %	100 %

Nature de l'indicateur	Incidents, plaintes et atteintes aux droits humains	2023	2024	2025
ESRS S1-16_42a	Nombre d'incidents de discrimination (y compris harcèlement)	0	0	0
ESRS S1-16_42c	Montant des amendes et pénalités relatives aux incidents de discrimination et aux autres incidents liés aux droits humains en MAD	0	0	0
ESRS S1-16_42b	Nombre d'incidents liés aux droits humains concernant la main-d'œuvre propre	0	0	0

INDICATEURS PROTECTION DES DONNÉES ET NUMÉRIQUE RESPONSABLE

	Protection des données	2023	2024	2025
Spécifique	Nombre de violations de données personnelles	0	0	0
	Nombre de clients/comptes affectés	0	0	0
	Nombre de sanctions liées à la protection des données personnelles	0	0	0

	Numérique responsable	2023	2024	2025	Commentaires
Spécifique	Part des data centers externes et des serveurs internes aux meilleurs standards en termes d'efficacité énergétique	85 %	85 %	85 %	100 % sur un datacenter normé Tier III et 70 % pour le second (estimation)
	Part des cahiers de charges d'achats de serveurs internes ou de prestations de stockage dans les data centers, comprenant des exigences en matière d'efficacité énergétique	100 %	100 %	100 %	Les infrastructures centrales que la Banque achète sont conçues pour respecter les exigences d'efficacité énergétique ainsi que pour répondre aux normes internationales de Green IT/Data Center durable

TABLE DE CORRESPONDANCE AMMC

Informations extraites de la circulaire AMMC n° 3/19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières.

Informations requises	Partie du rapport ESG	Sous-partie	Commentaires
I. ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX			
Décrire le profil de la société et son groupe, sa stratégie en matière de responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que les référentiels adoptés pour l'élaboration du rapport, le cas échéant.	Préambule Préambule Annexes	À propos de CIH Notre stratégie RSE 2026-2030 À propos de ce rapport	
Décrire le périmètre du reporting ESG et les entités du groupe pour lesquelles les informations sont fournies, en justifiant, le cas échéant les écarts avec le périmètre de consolidation de l'émetteur.	Annexes	À propos de ce rapport	
Insérer une analyse de matérialité des différents aspects ESG. Cette partie devrait expliquer l'analyse sous-tendant le choix de l'émetteur par rapport aux axes ESG considérés comme pertinents et présentés dans le rapport ESG. Présenter, le cas échéant, les seuils de matérialité adoptés.	Préambule	Analyse de double matérialité : fondement de notre démarche RSE 2026-2030	
Insertion d'une note méthodologique décrivant le processus d'identification, de collecte, de traitement et de compilation d'informations extra-financières ainsi que les limites attachées à cette méthodologie. Les indicateurs quantitatifs ainsi que les méthodes de calcul retenues doivent être clairement définis et précisés.	Annexes	À propos de ce rapport	
Insérer, le cas échéant, l'attestation du vérificateur externe qui a revu les informations ESG contenues dans le rapport.			Absence de vérification externe
Insérer, le cas échéant, des explications relatives aux parties du référentiel qui ne sont pas adoptées par l'émetteur (Comply or explain)			
II. ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES			
1. Informations environnementales			
Présenter l'ensemble des activités ayant un impact sur l'environnement (telles que les activités polluantes)	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
Décrire la politique de l'émetteur en matière d'environnement, notamment les mesures prises pour limiter les impacts environnementaux de ses activités et les normes et objectifs fixés en la matière	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	

Décrire tout litige ou poursuite, relatifs à des problématiques d'ordre environnemental, dont l'émetteur fait l'objet			Aucun
Indication sur les mesures de gestion et d'élimination des déchets	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Indication sur les consommations d'eau, d'énergie et de matières premières ainsi que les mesures mises en place pour l'optimisation de ces consommations	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance Annexes	Changement climatique Tableaux d'indicateurs complémentaires	
2. Informations sociales			
Préciser les grandes lignes de la politique de gestion des ressources humaines, notamment en matière de :			
Recrutement	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité	
Rémunération	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Parcours & rémunération	
Gestion des carrières	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Parcours & rémunération	
Formation (y compris le nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation pendant la période par rapport à l'effectif global, ainsi que le budget de formation de la période par rapport à la masse salariale globale)	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement Annexes	Culture d'entreprise & nouvelles compétences Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Mesures mises en place pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité	
Mesures mises en place pour l'égalité entre les femmes et les hommes	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité	
Fournir l'effectif de l'émetteur sur les trois derniers exercices, en indiquant :			
La répartition par branche d'activité	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
La répartition par nature de contrat de travail (CDI, CDD, Intérim, etc.)	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaire	
La répartition par catégorie (direction, cadre, employés.), déclinée par genre	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaire	
La répartition globale par genre	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaire	

La répartition par ancienneté	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Indication de tout schéma d'intéressement et de participation du personnel en précisant la date, la nature, les principales modalités de ces contrats ainsi que les sommes affectées à ce titre pour chacune des trois dernières années			Absence de schéma
Fournir les indicateurs suivant sur les trois derniers exercices :			
Nombre de représentants du personnel	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre de jours de grève par exercice	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre d'accidents de travail par exercice	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
Nombre et nature des litiges sociaux (collectifs ou individuels) par exercice	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
3. Gouvernance			
Composition de l'organe de gouvernance			
Membres exécutifs et non exécutifs	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Membres indépendants	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs indépendants	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Dates de nomination des membres de l'organe de gouvernance et date d'expiration de leur mandat	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Fonctions au sein de l'instance de gouvernance, représentation des parties prenantes	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
La parité, et les règles suivies en la matière	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Nombre de mandats par administrateur	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Existence des comités spécialisés et leurs compositions respectives	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	

Assiduité aux séances du conseil (nombre de réunions du conseil durant la période, taux de présence effective de chaque administrateur)	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Rémunération des administrateurs	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Rémunération des dirigeants (enveloppe globale, stock-option par dirigeant, avantage en nature)	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Relation avec les actionnaires : Informations communiquées aux actionnaires	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
Éthique, déontologie et prévention de la corruption			
Actions engagées pour prévenir la corruption	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	
4. Informations sur les parties prenantes			
Impact économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance & immobilier durables Accompagnement des TPE & Startups	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance & immobilier durables	
Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Critères ESG des crédits & investissements	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Préambule	Cartographie des parties prenantes et modalités d'engagement	
Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, etc.)	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Éthique des affaires Critères ESG des crédits & investissements	
5. Autres			
Les objectifs et les engagements de l'émetteur en matière de démarche RSE	L'ensemble du rapport ESG		
Les réalisations en la matière sur les trois derniers exercices	L'ensemble du rapport ESG		

INDEX ESRS

ESRS	Exigence de divulgation	Partie du rapport ESG	Sous-partie ou enjeu matériel	Commentaires
ESRS 2 - Dispositions générales				
ESRS 2	BP-1 Base de préparation de la déclaration de durabilité	Annexes	À propos de ce rapport	
ESRS 2	BP-2 Divulgations relatives à des circonstances spécifiques			Non applicable
ESRS 2	GOV-1 Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance en matière de durabilité	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Gouvernance & gestion des risques ESG	
ESRS 2	GOV-2 Intégration de la performance liée à la durabilité dans les régimes d'incitation			Non disponible
ESRS 2	GOV-3 Déclaration sur le devoir de diligence	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Gouvernance & gestion des risques ESG Éthique des affaires Critères ESG des crédits & investissements	
ESRS 2	GOV-4 Gestion des risques et contrôles internes sur le reporting de durabilité	Annexes	Méthodologie de reporting	
ESRS 2	SBM-1 Stratégie, modèle d'affaires et chaîne de valeur	Préambule	Modèle économique Chaîne de valeur Notre stratégie RSE 2026-2030	
ESRS 2	SBM-2 Intérêts et points de vue des parties prenantes	Préambule	Cartographie des parties prenantes et modalités d'engagement	
ESRS 2	SBM-3 Interaction des impacts, risques et opportunités matériels avec la stratégie et le modèle d'affaires, et effets financiers	Préambule	Analyse de double matérialité : Fondement de notre démarche RSE 2026-2030	
ESRS 2	IRO-1 Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels et des informations matérielles à rapporter	Préambule	Analyse de double matérialité : Fondement de notre démarche RSE 2026-2030	
ESRS 2	IRO-2 Impacts, risques et opportunités matériels et exigences de divulgation incluses dans la déclaration de durabilité	Préambule Annexes	Analyse de double matérialité : Fondement de notre démarche RSE 2026-2030 Index ESRS	

ESRS 2	GDR-P Exigence de divulgation générale pour les politiques	L'ensemble du rapport		
ESRS 2	GDR-A Exigence de divulgation générale pour les actions et ressources	L'ensemble du rapport		
ESRS 2	GDR-T Exigence de divulgation générale pour les objectifs	L'ensemble du rapport		
ESRS 2	GDR-M Exigence de divulgation générale pour les métriques	L'ensemble du rapport		
ESRS E1 - Changement climatique				
ESRS E1	E1-1 Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-2 Identification des risques climatiques et analyse de scénarios	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-3 Résilience face au changement climatique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-4 Politiques liées à l'atténuation et à l'adaptation climatique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-5 Actions et ressources liées à l'atténuation et à l'adaptation climatique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-6 Objectifs liés au changement climatique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-7 Consommation et mix énergétique	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-8 Émissions brutes de GES Scopes 1, 2 et 3	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Changement climatique	
ESRS E1	E1-9 Absorptions GES et projets d'atténuation financés via crédits carbone			CIH BANK n'a pas recours à des crédits carbone ni à des projets d'atténuation financés via des mécanismes de compensation carbone
ESRS E1	E1-10 Prix interne du carbone			CIH BANK n'a pas mis en place de mécanisme de prix interne du carbone à ce jour
ESRS E1	E1-11 Effets financiers anticipés des risques physiques, de transition et des opportunités climatiques			En cours

ESRS S1 - Main-d'œuvre propre

ESRS S1	S1-1 Politiques liées à la main-d'œuvre propre	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité Culture d'entreprise & nouvelles compétences Qualité de vie au travail & dialogue social Parcours & rémunération	
ESRS S1	S1-2 Engagement avec la main-d'œuvre interne et les représentants des travailleurs, existence de canaux permettant à la main-d'œuvre interne d'exprimer des préoccupations ou des besoins, et approches mises en place pour y répondre	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Éthique et transparence Qualité de vie au travail & dialogue social	
ESRS S1	S1-3 Actions et ressources liées à la main-d'œuvre propre	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité Culture d'entreprise & nouvelles compétences Qualité de vie au travail & dialogue social Parcours & rémunération	
ESRS S1	S1-4 Objectifs liés à la main-d'œuvre propre	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité Culture d'entreprise & nouvelles compétences Parcours & rémunération	
ESRS S1	S1-5 Caractéristiques des employés de l'entreprise	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
ESRS S1	S1-6 Caractéristiques des non-employés de la main-d'œuvre propre			1 127 non-employés dans la main-d'œuvre en 2025
ESRS S1	S1-7 Couverture de la négociation collective et dialogue social	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
ESRS S1	S1-8 Métriques de diversité	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Diversité des collaborateurs & équité	
ESRS S1	S1-9 Salaires adéquats	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
ESRS S1	S1-10 Protection sociale	Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Qualité de vie au travail & dialogue social	
ESRS S1	S1-11 Personnes en situation de handicap			Non disponible
ESRS S1	S1-12 Métriques formation et développement des compétences	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
ESRS S1	S1-13 Métriques santé et sécurité	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	

ESRS S1	S1-14 Métriques équilibre vie professionnelle / personnelle	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	
ESRS S1	S1-15 Métriques de rémunération-écart de salaire et rémunération totale			Non disponible
ESRS S1	S1-16 Incidents de discrimination et autres incidents liés aux droits humains	Annexes	Tableaux d'indicateurs complémentaires	

ESRS S3 - Communautés affectées

ESRS S3	S3-1 Politiques relatives aux communautés affectées	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs	
ESRS S3	S3-2 Engagement avec les communautés affectées et existence de processus pour répondre aux préoccupations et besoins	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs	
ESRS S3	S3-3 Actions et ressources relatives aux communautés affectées	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs	
ESRS S3	S3-4 Objectifs relatifs aux communautés affectées	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance Une culture d'excellence, d'équité et d'engagement	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements Soutien aux communautés & engagement des collaborateurs	

ESRS S4 – Consommateurs et utilisateurs finaux

ESRS S4	S4-1 Politiques relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Expérience clients & transparence Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements	
ESRS S4	S4-2 Engagement avec les consommateurs et les utilisateurs finaux, existence de canaux permettant à ces derniers de signaler des préoccupations ou des besoins, ainsi que les démarches mises en place pour y remédier	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance inclusive & éducation financière Expérience clients & transparence	
ESRS S4	S4-3 Actions et ressources relatives aux consommateurs et utilisateurs finaux	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Expérience clients & transparence Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements	
ESRS S4	S4-4 Objectifs relatifs aux consommateurs et utilisateurs finaux	Une finance responsable et inclusive, moteur de notre croissance	Finance inclusive & éducation financière Accompagnement des TPE & Startups Expérience clients & transparence Finance & immobilier durables Critères ESG des crédits & investissements	

ESRS G1 - Conduite des affaires

ESRS G1	G1-1 Politiques relatives à la conduite des affaires	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	
ESRS G1	G1-2 Actions relatives à la conduite des affaires	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	
ESRS G1	G1-3 Objectifs relatifs à la conduite des affaires	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	
ESRS G1	G1-4 Indicateurs relatifs à la corruption	Un modèle financier et de gouvernance robuste et résilient, socle de confiance	Éthique des affaires	



MENTIONS RÉGLEMENTAIRES

Crédit Immobilier et Hôtelier

Société anonyme au Capital Social de 3 560 562 400 Dirhams.

Agrément N° 2348-94 du 14 Rabi I° 1415 / 23 Août 1994

Siège Social : 187, Avenue Hassan II – 20019 - Casablanca Maroc.

R.C. : Casablanca N° 203

C.N.S.S N° 1027805

ID Fiscal N° 01084033

Patente N° 34200588

Tél. : (+212) 522 479 001 / (+212) 522 479 111

Fax : (+212) 522 479 163

Centre de relation clients : 47 47

CONTACT

Mme Hind CHIGUER

Responsable Durabilité

Hind.chiguer@cihbank.ma