HPS /
switch

WWW.HPS-WORLDWIDE.COM

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021

Sommaire

P/ 04 **Faits marquants 2021**
A. Activité Carte
B. Activité Mobile
C. Plateforme HPS Switch

P/ 07 **Principaux indicateurs de l'activité Monétique**
A. Activité Retrait 2021
B. Activité PAiement 2021

P/ 11 **Zoom sur l'activité de paiement au Maroc**

P/ 13 **Gestion des risques HPS Switch**

P/ 14 **Cartographie des risques de l'activité Switch**

P/ 17 **Audit et contrôle interne 2021**
A. Audit du processus de recouvrement
B. Audit du plan de continuité
C. Mécanisme de sécurisation financière
D. Plan prévisionnel d'audit interne 2022

P/ 21 **Perspectives 2022**

Faits marquants 2021

ACTIVITÉ CARTE

L'activité monétique marocaine a connu une reprise remarquable durant l'année 2021. L'activité paiement s'est montrée plus dynamique que celle du retrait avec une progression de +21% en comparaison avec l'année précédente. Soit 31% des transactions représentent des opérations de paiement contre 10% en 2020.
En effet, cette progression est marquée principalement par l'évolution de l'activité de paiement e-commerce avec +44,5% en nombre de transactions, et de +32,1% pour les transactions de paiement TPE en comparaison avec l'année 2020.
Le nombre de cartes bancaires émises par les émetteurs marocains a atteint 17,7 millions de cartes bancaires en circulation, dont 10,8 millions de cartes sont contactless.
Le parc GAB, quant à lui, a atteint 7 940 équipements à fin 2021 avec 206 nouvelles installations, soit une extension de +2,7% par rapport à 2020.
Avec l'ouverture des frontières, l'activité des cartes étrangères a connu également une hausse de +32,3% en nombre de transactions et de +20,8% en montant.



Quant aux opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires marocaines sur les TPE des commerçants étrangers, nous avons enregistré une hausse de +26,3% en nombre et de +35,3% en montants de transactions.

Cela dit, nous avons noté à fin Décembre 2021 :

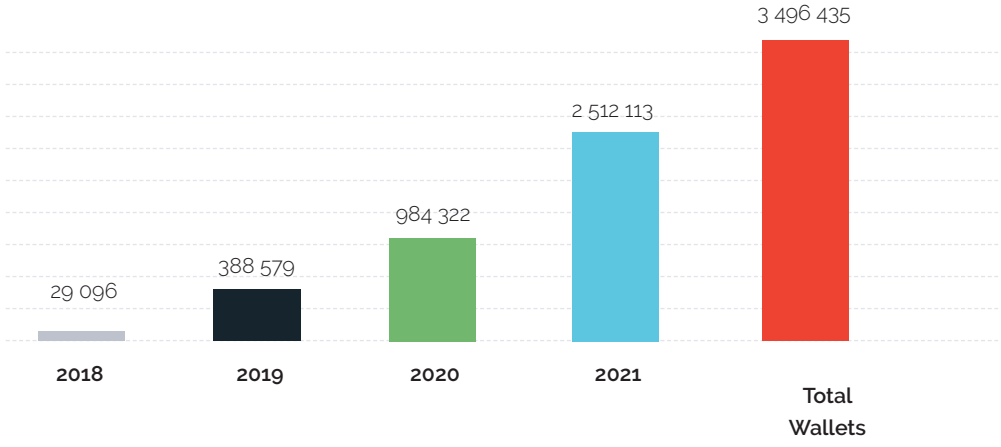
- Une forte croissance des paiements sur internet ;
- Une croissance des paiements domestiques sur terminaux de paiement ;
- Une extension du réseau des commerçants acceptant et des e-commerçants ;
- Une évolution de l'activité in-bound et out-bound des paiements commerçants.
- Le passage en production d'un établissement de paiement Mobile sur la plateforme Switch carte à fin 2021 en plus des 26 membres déjà présents.

ACTIVITÉ MOBILE

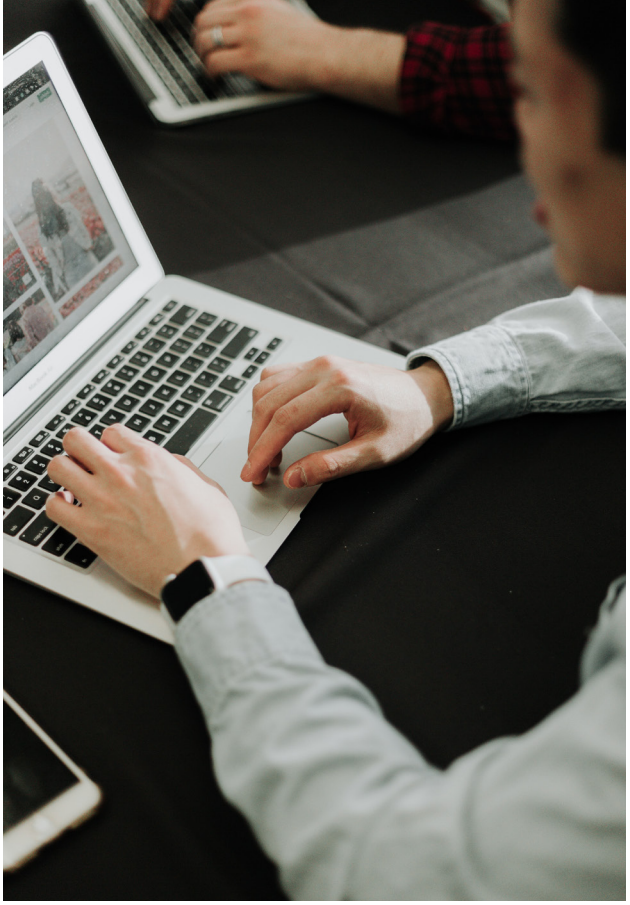
Après la mise en place du nouveau switch de paiement mobile par HPS Switch en 2018, et ce conformément aux spécifications promulguées par Bank Al-Maghrib, nous comptons à fin 2021, vingt-deux (22) établissements en production pour l'activité domestique de paiement Mobile Interopérable.

Le nombre de comptes Wallets enregistrés à fin Décembre 2021 a atteint 3,4 millions contre 1,4 million à fin 2020. La moyenne d'enregistrement était de 176 835 comptes/mois. Le pic d'enregistrement a été enregistré en Mai/Juin et Novembre avec plus de 1,6 million de comptes crées.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE WALLETS ENRÔLÉS







PLATEFORME HPS SWITCH

Au titre de l'année 2021, le taux de disponibilité du Switch monétique a été évalué en moyenne à 100%.
En effet aucun incident majeur lié au fonctionnement du Switch et la sécurité n'a été répertorié en 2021 et les incidents mineurs déclarés ont été résolus dans les délais requis, sans aucun impact sur le déroulement normal de l'activité.
Par ailleurs, HPS Switch a initié plusieurs actions pour la mise en conformité avec les exigences de communication des reportings réglementaires afférentes à l'activité de switching monétique et mobile.



HPS Switch a également renouvelé sa certification PCI-DSS v3.2 en mois de Décembre 2021, confirmant ainsi que son infrastructure respectait les meilleures pratiques de l'industrie en matière de sécurité.

En ce qui concerne le plan de continuité Informatique de l'année 2021, HPS a entamé le Projet de Test PCI en organisant un Comité PCA/PCI afin de définir le contexte et les objectifs du test. Le contexte retenu était de faire le test d'une autorisation et de règlement de bout en bout en passant par les sites de secours de l'ensemble des intervenants (Émetteur, SWITCH, Acquéreur, TPE).
Cette manière de faire avait pour but d'éviter toute perturbation de la continuité des environnements de productions primaires tout en validant le bon fonctionnement des sites de secours et de la couche métiers nécessaires en cas de crise.
La bascule s'est déroulée durant la journée du 27/12/2022 et les tests étaient concluants.

Principaux indicateurs de l'activité carte

ACTIVITÉ RETRAIT 2021

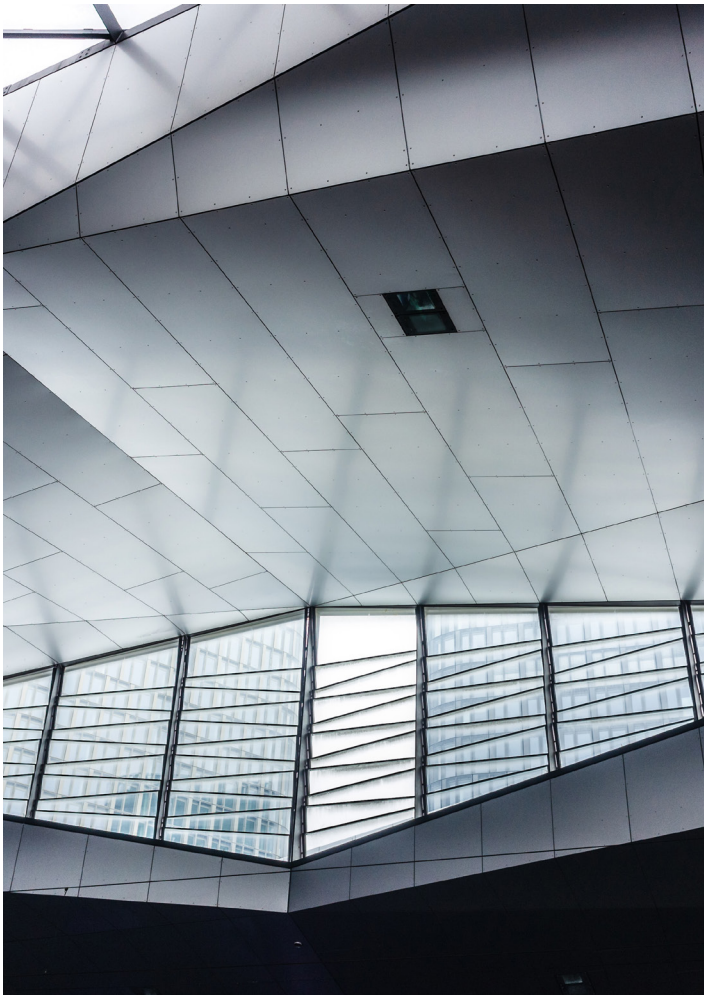
Courant l'année 2021, l'activité Retrait s'est établie à plus de 328,5 millions de transactions avec un volume de plus de 325,2 milliards de MAD contre 288 millions de transactions avec un volume de plus de 285 milliards de MAD en 2020. Les volumes sont répartis comme suit:

L'activité Retrait On-Us

L'activité Retrait On-Us désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les GAB de leurs propres banques.
Les volumes de cette activité ont connu une hausse de +12,6% en nombre avec 281,9 millions de retraits et de +13,1% en montant avec 286,1 milliards de MAD.

L'activité Retrait Interopérable

L'activité Retrait Interopérable désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les GAB des banques confrères.
Les volumes de cette activité ont également connu une hausse de +23,5% en nombre avec 40,8 millions de transactions de retrait et de +22,1% en montant avec 30,9 milliards de MAD.

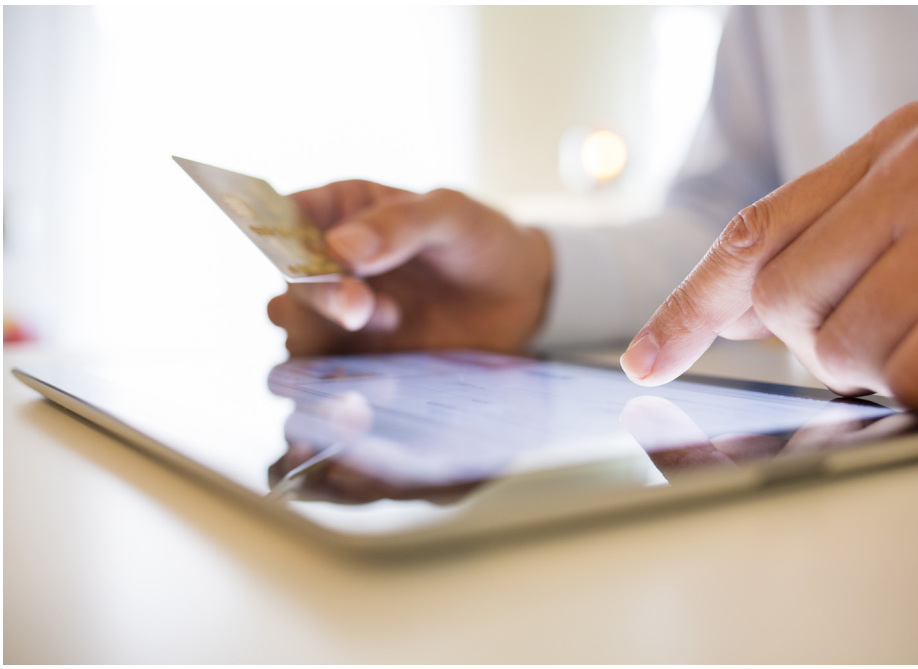


L'activité Retrait In-bound

L'activité Retrait In-bound désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires étrangères sur les GAB des banques au Maroc.
Les volumes de cette activité ont connu une hausse de +26% en nombre avec 5,7 millions de retraits et de +26,6% en montant avec 8,1 milliards de MAD.

L'activité Retrait Out-bound

L'activité Retrait Out-bound désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires marocaines sur les GAB des banques à l'étranger.
Les volumes de cette activité ont connu une baisse de -1,9% en nombre avec 488 175 retraits et une hausse de +2,4% en montant équivalent à 953,2 millions de MAD.

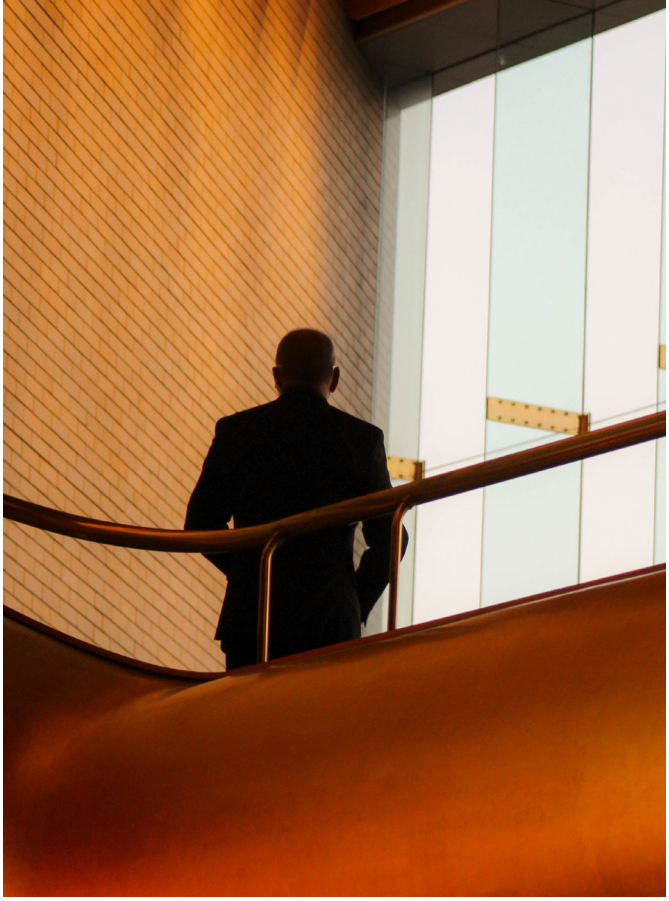


Évolution du parc GAB

Le parc GAB a atteint 7 940 équipements à fin 2021, en extension de +2,7% par rapport à 2020, soit 206 nouvelles installations en 2021 contre 121 en 2020.

Évolution de l'encours des cartes marocaines

Le parc GAB a atteint 7 940 équipements à fin 2021, en extension de +2,7% par rapport à 2020, soit 206 nouvelles installations en 2021 contre 121 en 2020.



ACTIVITÉ PAIEMENT 2021

L'activité Paiement Commerçant pour l'année 2021 s'est établie à plus de 145,8 millions de transactions contre 95,4 millions de transactions à fin 2020 (Paiement domestique, In-Bound et Out-Bound) avec un montant de 57,8 milliards de MAD contre 40,5 milliards de MAD à fin 2020. Ces volumes sont répartis comme suit :

L'activité Paiement Interopérable

L'activité Paiement Domestique désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les TPE des commerçants au Maroc, sur Internet (E-commerce) ou bien sur GAB (paiement de factures).

L'activité paiement sur TPE des commerçants marocains a connu une progression de +32,1% en nombre avec plus de 105,2 millions de transactions et de +25,5% en montant avec 39,8 milliards de MAD.

Les paiements sur GAB (paiement de factures on-us et interopérables) ont connu une baisse de -18% par rapport à 2020 avec 1,6 millions de transactions équivalent à 269,6 millions de MAD à fin 2021.

Quant au paiement e-commerce domestique, l'activité continue à progresser avec +44,5%, équivalent à 19,8 millions de transactions de paiements et de +27,1% en montant avec 7,2 milliards de MAD.

L'activité Paiement In-bound

L'activité Paiement In-bound désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires étrangères sur les TPE des commerçants au Maroc.

Cette activité a connu une hausse de +32,3% en nombre de transactions avec 6,6 millions de paiements, et de +20,8% en montant avec 6,1 milliards de MAD à fin 2021.

L'activité Paiement Out-bound

L'activité Paiement Out-bound désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires marocaines sur les TPE des commerçants à l'étranger.

Cette activité a connu une progression de +26,3% en nombre de transaction sur l'année 2021 avec 12,4 millions de transactions. Quant au montant de ces transactions, il a connu une augmentation de +35,3% avec 4,4milliards de MAD.





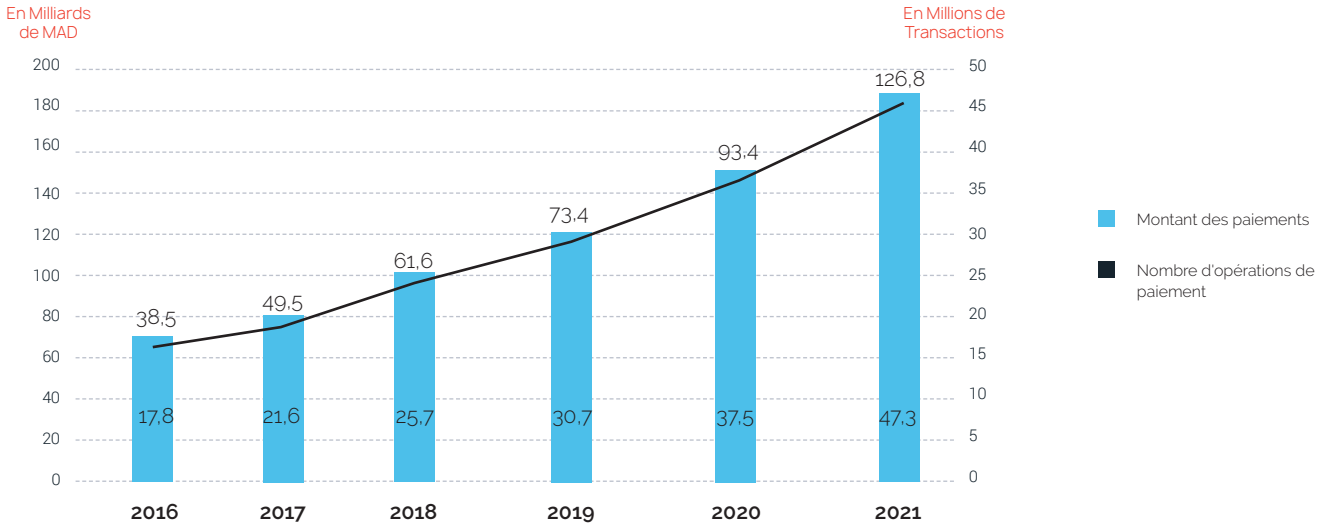
Évolution du ratio de paiement par carte

Le ratio paiement calculé pour l'année 2021 ressort à 11,22% en valeur contre 10,37% en 2020. Le montant total des paiements par carte en 2021 est de 39,9 milliards de MAD contre 31,9 milliards en 2020. Ce ratio varie selon les banques émettrices de cartes de paiement, en dehors de certains cas particuliers.

Zoom sur l'activité de paiement au Maroc

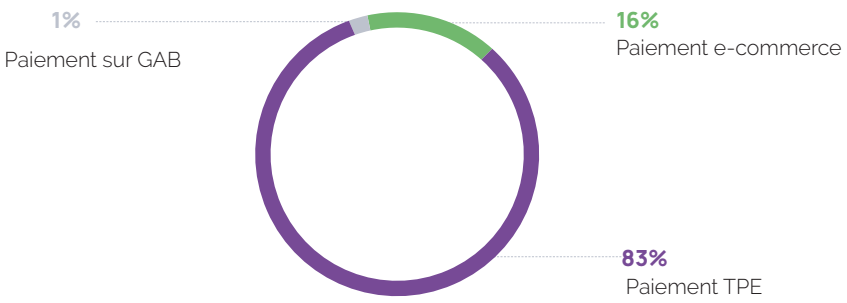
Le nombre de paiements par cartes nationales au Maroc (On-us et interopérables), y compris les paiements sur TPE, sur GAB et ceux en ligne, s'est établi globalement à 126,8 millions d'opérations pour une valeur de 47,3 milliards de dirhams, contre 80,7 millions d'opérations pour une valeur de 32,2 milliards de dirhams.

ÉVOLUTION DES PAIEMENTS 2016-2021



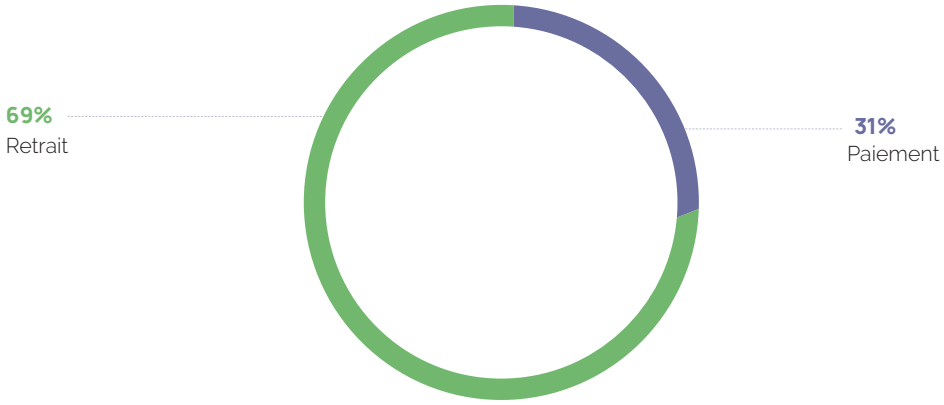
Avec une part de 83% des transactions de paiement, les opérations effectuées sur TPE représentent l'essentiel des paiements réalisés par cartes bancaires en 2021, suivies par les paiements e-commerce avec une part de 16% contre 14,5% en 2020 et 11% en 2019. Vient après les paiements sur GAB avec une part de 1%.

STRUCTURE DES PAIEMENTS PAR CARTE MAROCAINE AU NIVEAU NATIONAL - 2021



La progression des paiements effectués par les porteurs de cartes bancaires domestiques au Maroc s'explique par l'accroissement des paiements sur TPE et e-commerce. Ces deux activités ont connu une progression de +32,1% et +44,5% en nombre comparé à l'année 2020. Le ratio de paiement des cartes marocaines au Maroc en 2021 est de 31% contre 10% en 2020, soit une évolution de +21% en nombre de transactions.

STRUCTURE DES TRANSACTIONS PAR CARTES EN 2021



En effet, les opérations de retraits ont diminué en comparaison avec l'année précédente mais continuent de représenter l'essentiel des transactions effectuées par le biais des cartes bancaires. Ainsi, le nombre de retraits effectués au Maroc par des cartes émises ou gérées par les établissements de crédit marocains a atteint 322,7 millions d'opérations correspondant à une valeur cumulée de près de 317 milliards de dirhams, contre 283,6 millions d'opérations correspondant à une valeur de 278,2 milliards de dirhams en 2020.

Avec l'ouverture des frontières marocaines, les transactions de paiement réalisées par les cartes internationales au Maroc (paiement In-bound) ont augmenté de +32,3% en nombre de transactions avec 6,6 millions de paiements, et de +20,8% en montant avec 6,1 milliards de MAD à fin 2021, contre 4,9 millions de paiements en nombre de transactions en 2020.

Pour ce qui est des transactions de retrait des cartes étrangères sur les GAB nationaux (retrait In-bound), les volumes de cette activité ont connu une hausse de +26% en nombre avec 5,7 millions de retraits, et de +26,6% en montant avec 8,1milliards de MAD, contre 4,5 millions de retraits équivalent à 6,4 milliards de MAD.
En 2021, le cash a encore perdu en notoriété au détriment des cartes bancaires, du m-paiement et du contactless. Par ailleurs, le taux d'équipement en cartes NFC par les banques est en croissance soutenue ainsi que le nombre de terminaux compatibles. Ainsi, l'encours des cartes contactless a atteint 10,8 de cartes émises en 2021.

Gestion des risques HPS Switch

L'activité de gestion des risques s'inscrit dans la démarche de maîtrise des risques de HPS SWITCH permettant un alignement des mesures avec un ensemble de risques à couvrir, liés aux enjeux métiers. L'objectif est de permettre à tout moment un pilotage maîtrisé des risques pesant sur les processus.

L'objet de ce processus est :

- Analyser et gérer l'ensemble des risques (risques financiers, humains, du système d'information, stratégiques...). Une des plus-values de cette approche consiste à agréger l'ensemble des risques majeurs et à assurer la cohérence d'ensemble de l'analyse des risques et des plans d'actions au niveau de l'organisation.

- Alerter le management sur la survenance possible de risques majeurs et de risques jugés inacceptables.

- Proposer et coordonner la mise en place des plans d'actions pour réduire et / ou changer le profil de ces risques.

- Aider à diffuser les meilleures pratiques et la culture de gestion des risques.

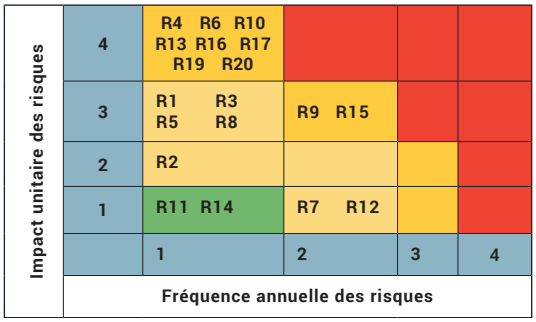


Cartographie des risques de l'activité SWITCH

LISTE DES RISQUES DE L'ACTIVITÉ SWITCH

La liste des risques identifiés pour l'activité Switch est la suivante :

Zone de risques majeurs



Intensité critique : Le risque peut avoir des conséquences très importantes sur l'activité de HPSS

Intensité élevée : L'impact ou la fréquence sont élevés et engendrent des pertes son négligeables pour HPSS

Intensité moyenne : L'impact ou la fréquence sont limités mais peuvent mener à des pertes financières pour HPSS

Intensité faible : L'impact ou la fréquence sont limités

RÉF	RISQUES	INTENSITÉ
R1	Indisponibilité de la plateforme du Switch conformément au contrat	Moyenne
R2	Non respect des délais du traitement de l'autorisation	Moyenne
R3	Accès non autorisé à un poste de travail du périmètre PCI DSS, à un compte PWC, au serveur CFT	Moyenne
R4	Cyberattaque touche les ordinateurs	Elevée
R5	Plan de secours non opérationnel	Moyenne
R6	Défaillance/Indisponibilité du partenaire pendant l'exécution du contrat (herbergeur, Opérateurs télécom, HPS PWC et ressoures)	Elevée
R7	Risque d'interdépendance	Moyenne
R8	Personnel incorrectement sensibilisé et responsabilisé aux règles de sécurité	Moyenne
R9	Risque de pandémie	Elevée
R10	Insuffisance de la trésorerie pour honorer les engagements vis-à-vis des salariés, des fournisseurs, de l'Etat etc....	Elevée
R11	Risque d'investissement/conservation	Faible
R12	Risque de liquidité	Moyenne
R13	Risque de crédit	Elevée
R14	Erreur de facturation	faible
R15	Retard recouvrement	Elevée
R16	Evaluation remise en cause des prix de transfert	Elevée
R17	Non conformité de HPSS en tant qu'IMF à la règlementation de Bank Al Maghrib	Elevée
R18	Non-conformité à la règlementation relative à la protection des données à caractère personnelle (loi 08-09)	Elevée
R19	Inexécution des engagements contractuels	Elevée

CRITÈRES DE GESTION DES RISQUES :

Les critères de gestion des risques sont :

1. La détermination de **la probabilité d'occurrence** d'un risque se base sur le nombre de fois que le risque puisse se produire sur une période de 12 mois.

2. Les impacts sur l'activité de HPS sont catégorisés en fonction des conséquences ou de l'impact potentiel d'un risque s'il venait à se produire. Les différentes natures d'impact présents en interne sont d'ordre :

- **Financier :** Dégradation des performances financières, manque à gagner, pertes financières directes ; …
- **Image / Réputation :** Baisse de notoriété, Atteinte à l'image du groupe, Perte de crédibilité ; …
- **Service Client :** Mécontentement, Résiliation ; …
- **Social / Sécurité :** Arrêt temporaire de travail, Dégradation de biens matériels ; …
- **Juridique / Réglementaire** : Ouverture de procédures contentieuses, Condamnations, Pénalités/ Sanctions réglementaires ; …

3. La méthode d'estimation du risque est située dans le cœur de l'étape d'évaluation du risque. L'estimation du niveau de risque est exprimée en fonction de :
- La probabilité d'occurrence du risque sur l'année,
- L'importance de l'impact en cas de survenance du risque

4. Critère d'acceptation : Il est possible d'accepter un risque s'il y a un engagement et une validation que des mesures destinées à le ramener à un niveau acceptable, dans un délai défini, vont être mises en œuvre.

5. Critère de sélection des risques majeurs : En fonction de l'estimation du risque et du niveau d'acception du risque, il est possible d'identifier les risques devant faire l'objet d'un traitement prioritaire. Ce résultat est obtenu par le croisement de l'intensité du risque et la cotation du dispositif de maitrise des risques.
Les risques possédant une intensité « Critique » ou « Elevée » et un dispositif de maitrise des risques évalué en « inexistant », « Insuffisant » ou « Passable» sont considérés comme les risques majeurs prioritaires.



GRILLE DE COTATION DES RISQUES :

La grille de cotation des risques pour l'activité Switch se présente comme suit :

CA HPS SWITCH 2020	56 000 KMAD		
ÉCHELLE D'IMPACT :			
IMPACT	**QUALITATIF**	**QUANTITATIF**	**COTE**
Impact supérieur à 5% du CA	**Critique**	**Impact supérieur à 2 800 Kmad**	**4**
Impact entre 1% et 5% du CA	**Elevée**	**Impact entre 560 et 2 800 Kmad**	**3**
Impact entre 0,2% et 1% du CA	**Moyenne**	**Impact entre 112 et 560 Kmad**	**2**
Impact inférieur à 0,2% du CA	**Faible**	**Impact inférieur à 112 Kmad**	**1**
ECHELLE DE FRÉQUENCE/OCCURENCE :			
FRÉQUENCE/OCCURENCE	**QUALITATIF**		**COTE**
HEBDOMADAIRE/QUOTIDIEN plus de 12 fois par an	**Très fréquent**		**4**
QUASI-MENSUELLE : entre 5 fois et 12 fois par an	**Fréquent**		**3**
SEMESTRIELLE : entre 2 et 4 fois par an	**Peu fréquent**		**2**
ANNUELLE : 1 fois ou moins d'une fois par an	**Rare**		**1**

L'échelle de cotation des dispositifs de maîtrise des risques mis en place face aux risques pour l'activité Switch se présente comme suit :

CRITÈRES D'APPRÉCIATION	COTE
Il n'existe pas de DMR	**Inexistant**
Il existe un DMR Il présente des lacunes Il n'est pas toujours appliqué	**Insuffisant**
Il existe un DMR Il ne présente pas de lacune Mais il n'est pas toujours appliqué	**Passable**
Il existe un DMR Il est systématiquement appliqué Mais il présente quelques lacunes	**Acceptable**
Il existe un DMR Il ne présente pas de lacune Il est systématiquement appliqué	**Approprié**



Audit et contrôle interne 2021

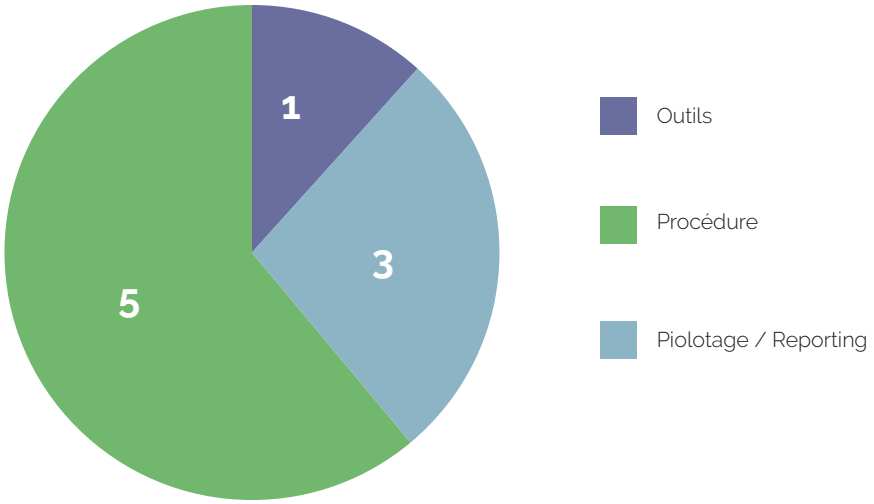
Audit du processus de recouvrement

Une mission d'audit a été réalisée sur l'activité de recouvrement au sein d'HPS SWITCH portant sur le processus de recouvrement des créances clients de l'année 2020, et s'est déroulé principalement auprès du département facturation et recouvrement.

Cette mission a fait apparaître un certain nombre de dysfonctionnements face auxquels l'audit a émis neuf recommandations qui ont été acceptées et font l'objet d'un suivi.

L'ensemble des recommandations sont en statut « En cours », et concernent trois chantiers différents :

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS PAR CHANTIER



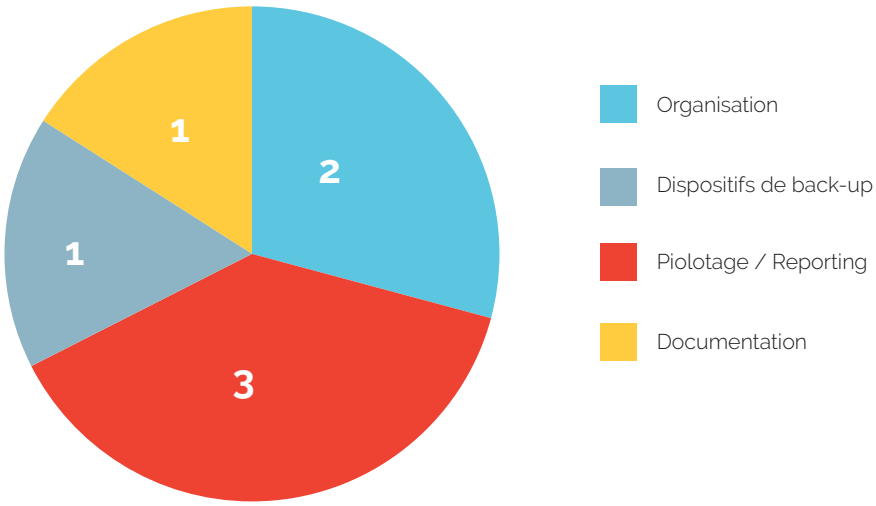
Audit du plan de continuité

Un audit a été réalisé sur le suivi du chantier de Plan de Continuité mis en place au sein d'HPS Switch. Il s'est déroulé sous la forme de deux interventions comprenant un état des lieux et un suivi de l'avancement et des recommandations.

Cette mission a fait apparaître un certain nombre de dysfonctionnements face auxquels l'audit a émis sept recommandations qui ont été acceptées et font l'objet d'un suivi.

L'ensemble des recommandations sont en statut « En cours », et concernent quatre chantiers différents :

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS PAR CHANTIER





Mécanisme de sécurisation financière

Le projet de mise en place d'un fonds de garantie a été lancé en mars 2021. Ce dispositif a pour objectif de gérer le risque de liquidité des participants au moment du règlement quotidien des soldes.

Un groupe de travail a été désigné par les participants afin de définir la méthodologie de calcul du fonds de garantie et les contributions de chacun. Plusieurs ateliers ont été tenus qui ont permis d'identifier les hypothèses à retenir et les résultats correspondants.

Un règlement intérieur a été élaboré, il décrit l'ensemble du fonctionnement du fonds, ainsi que la procédure à suivre en cas de défaillance d'un des participants.

Une convention a été documentée afin de gérer la relation entre HPS Switch et les participants lors de la mise en œuvre de du maintien du fonds de garantie. Cette convention a été soumise au groupe de travail.



Plan prévisionnel d'audit interne 2022

Le projet de mise en place d'un fonds de garantie a été lancé en mars 2021. Ce dispositif a pour objectif de gérer le risque de liquidité des participants au moment du règlement quotidien des soldes.

Un groupe de travail a été désigné par les participants afin de définir la méthodologie de calcul du fonds de garantie et les contributions de chacun. Plusieurs ateliers ont été tenus qui ont permis d'identifier les hypothèses à retenir et les résultats correspondants.

TYPE DE MISSION /TRAVAUX	ORIGINE	PÉRIMÈTRE ET OBJECTIFS	PRIORITÉ P1, P2, P3
Audit du processus de maintien de la plateforme switching	Perturbations de la plateforme	Évaluation des processus de supervision de la plateforme Switching en termes de performance et de qualité de service	P1
Audit de suivi du plan de continuité d'activité	Risque majeur	Évaluation du dispositif de revue et des tests réalisés	P2
Audit des partenaires stratégiques	Risque d'interdépendance	Évaluation des dispositifs mis en place en cas de défaillance ou d'indisponibilité	P3

Perspectives 2022

HPS Switch prévoit de poursuivre les efforts de dynamisation du paiement mobile au Maroc en focalisant l'essentiel des projets prévus en 2022 sur la fiabilisation de l'écosystème interopérable existant. Cela permettra de créer les conditions de sécurité et de confiance nécessaires pour le lancement de nouveaux services et innovations dans une phase ultérieure.

Suite à un diagnostic complet les équipes HPS Switch ont pu identifier les améliorations à mettre en œuvre pour fiabiliser les conditions et fonctions de l'écosystème Mobile existant :

- Reconstitution et fiabilisation de la table de routage
- Homologation des moyens de paiement
- Reconsidération de l'architecture technique multi-wallets
- Centralisation des services à valeurs ajoutées afin de mutualiser les coûts (gestion fraude, gestion des litiges et chargebacks, …)

En tant que Switch domestique indépendant et agile, HPS Switch a pour mission de fournir des services innovants aux meilleurs standards internationaux avec un time to market réduit et à moindre coûts afin de supporter l'ambition du Maroc de développer les paiements électroniques et promouvoir l'inclusion financière.

En 2022, HPS Switch prévoit de capitaliser sur son expertise et sur la plateforme de switching existante pour déployer un « Digital Hub », une plateforme centralisée offrant de nouveaux services à valeur ajoutée au profit des banques et établissements financiers de la place :

- Tokenisation
- Gateway internationale (corridor pour le transfert Wallet)
- Étude d'opportunité Carte Santé et Smart City



Casablanca Nearshore Park
Shore 14 - Secteur A
1100, bd Al Qods - Sidi Maârouf
20270 Casablanca – Maroc
Tél : +212 529 045 000
Fax : +212 529 014 096 / 97
Email : mail@hps.ma
www.hps-worldwide.com

S.A. au capital de
65.000.000 MAD
RC 343371 - TF 36191679
IF 18735615 - CNSS 4771342

HPS / switch