

Interview

BY Lindsay PROSPER

Shehryar Ali, responsable du segment Retail Banking chez Bank One

«Le recours à une saisie constitue vraiment une situation d'exception»

L'émergence soudaine et inattendue de la pandémie Covid-19 a placé ceux qui ont contracté des emprunts auprès des banques dans une situation fort délicate surtout les secteurs dont les activités sont intimement liées aux mouvements aux frontières. C'est aussi un défi et un casse-tête pour les banques qui risquent de se trouver en face de clients ayant toujours honoré leurs obligations mais qui, du jour au lendemain, se trouvent dans une situation d'endettement sans précédent. Shehryar Ali explique comment Bank One se prépare à gérer les effets désastreux du Covid-19 sur les finances de ses clients.

► **Les prêts donc l'endettement pour les bénéficiaires ont été parmi les nombreuses activités de Bank One à subir les effets inévitables de la pandémie Covid-19. Qu'en est-il de la situation au sein de cette institution bancaire ?**

Tous les prêts octroyés à nos clients sont évalués par un comité qui s'assure d'un niveau d'endettement raisonnable en prenant en compte les paramètres établis par le régulateur. L'impact se situe principalement au niveau des arriérés mais le moratorium initié par les autorités est venu remédier à ce problème, le temps que les secteurs concernés reprennent leurs activités.

► **Autour de combien de groupes d'activités ou d'intérêt s'articulent les activités des prêts de Bank One ?**

Étant une banque universelle, nos prêts sont très diversifiés et soutiennent pratiquement tous les pans de l'économie mauricienne, avec une prédominance dans les secteurs de la construction, des services, de la finance et du commerce. Dans une moindre mesure, nous retrouvons également l'agriculture, le tourisme et le transport. Plus de 40 % de notre portefeuille concerne les prêts à l'international.

► **En avril, la Banque de Maurice a clarifié toute la question de moratoire que les banques commerciales doivent conférer à des clients désireux de tirer profit de cette mesure visant à alléger le poids de leur obligation associée à des prêts. Comment la question de moratoire a-t-elle été gérée au sein de Bank One ?**

Pendant la période de crise au niveau national, j'ai particulièrement admiré l'attitude de nos différentes équipes. Elles se sont assurées à ce que les services essentiels soient opérationnels et surtout que nous soyons à l'écoute des clients afin de mieux gérer les demandes de moratorium. Malgré le court laps de temps, nous avons mis en place une procédure pour les demandes de moratorium en ligne afin d'éviter que nos clients ne se déplacent. Nous avons rapidement formé nos équipes afin d'accompagner nos clients dans cette situation sans précédent. Ainsi, tout client touché par la crise du Covid-19 et produisant les justificatifs nécessaires a pu bénéficier du moratorium.

► **Parmi les bénéficiaires de prêts quelles sont par ordre de priorité les catégories qui risquent de ne pas pouvoir être en mesure d'honorer leur engagement ?**

Ce sont surtout les clients travaillant directement dans les secteurs touchés par la fermeture des frontières, tels que l'hôtellerie, l'aviation, les transports et aussi les secteurs indirects comme les fournisseurs des hôtels, la restauration ou encore les *self-employed* (artisans, taxis, etc.). L'industrie touristique étant un des piliers de l'économie, l'ouverture des frontières est très attendue. Mais il est tout à fait compréhensible que les autorités s'assurent que tous les dispositifs soient mis en place afin de trouver une bonne balance entre risque sanitaire et l'économie.

► **À quelle période de 2020 ou de 2021 la question de l'endettement des clients va-t-elle constituer un véritable casse-tête pour les bénéficiaires de prêts ?**

Selon moi, la fin de l'année ou le début de l'année 2021 sera une période à surveiller de très près. Tout le monde s'accorde à dire que l'année 2020 a été très rude mais il nous faudra être très vigilants pour les mois à venir.

► **Quelle politique ou stratégie Bank One se propose-t-elle d'adopter pour accompagner, dans la mesure de ses**



est justement la position de Bank One par rapport à cet inconnu tant redouté qu'est l'avenir ?

L'économie mauricienne n'a pas échappé à la tendance mondiale. Elle a été mise à rude épreuve avec l'émergence de la pandémie Covid-19. Malgré les difficultés actuelles, nous restons toujours confiants par rapport à l'avenir tant sur le moyen que sur le long terme. Le plus important, c'est comment aborder les mois et années à venir et de pouvoir s'adapter au nouvel environnement ou "le new normal", que ce soit au niveau local ou international.

À la Bank One, par exemple, le *flexi-time* et le *work from home* sont désormais une réalité permanente. De plus, nous avons accéléré notre processus de transformation digitale, lancé il y a quelques années, afin d'améliorer l'expérience client. Ainsi, depuis l'année dernière, il n'est plus nécessaire à nos clients de se rendre en succursale pour souscrire à notre plateforme d'Internet et Mobile Banking. Cette initiative a été d'un grand avantage pendant le confinement. Pour vous donner un ordre d'idée, nos transactions digitales ont augmenté de 38 % depuis mars 2020. D'autres projets d'envergure aboutiront dans les mois à venir.

► **S'il y a une leçon majeure que le pays doit retenir après l'éclatement aux yeux du monde de la pandémie Covid-19, quelle serait-elle ?**

La grande leçon que cette pandémie peut nous apporter, c'est une leçon d'humilité. Cela peut nous aider à prendre conscience que chaque personne fait partie d'un écosystème, environnemental, économique et culturel et qu'il est de notre devoir de prendre soin de tout un chacun. La pandémie peut aussi nous permettre de trouver le bon équilibre, entre la globalisation et la production locale, ou encore entre l'environnement et le développement. En tant qu'institution responsable, nous sommes conscients des changements auxquels la société fait face actuellement et nous sommes résolus à apporter notre contribution.

► **Comment justement le pays doit s'y prendre pour que la leçon retenue serve de guide à l'avenir ?**

Le plus important dans un premier temps, c'est de gérer la situation économique et sociale durant les prochains mois. Je pense qu'un effort conjoint des citoyens et des autorités pour prendre soin de l'environnement et valoriser davantage la production locale va dans le bon sens.

possibilités, les bénéficiaires les plus à risques dans le but de les soutenir jusqu'à ce que la situation leur permette d'avoir plus de visibilité sur l'avenir ?

Comme c'est une situation d'exception, hors du contrôle du client, nous prenons définitivement ces éléments en considération pour aider ceux qui sont en difficulté. En plus du moratorium, nous proposons aussi un rééchelonnement des prêts afin d'alléger le poids financier des mensualités sur les ménages.

► **Permettez-moi de revenir sur les catégories de bénéficiaires de prêts. Mon attention porte surtout sur les jeunes qui ont emprunté pour acheter maison et voiture, les parents qui ont emprunté pour financer les études de leurs enfants. Que se passera-t-il si en dépit de toute l'aide que Bank One se propose de leur apporter, elle se rend compte que la saisie est inévitable à faire face à un tel scénario ?**

Étant une institution régulée par la Banque de Maurice, nous sommes tenus de respecter les règlements en vigueur. Ainsi, en prenant en compte la situation actuelle, les autorités ont été proactives en allant de l'avant avec les moratoriums et les extensions jusqu'à fin décembre 2020. Les cas méritants avec les justificatifs nécessaires, jeunes ou moins jeunes, ne devraient pas se retrouver dans la situation décrite plus haut.

► **Qu'en est-il d'une situation où les biens fournis en garantie contre les prêts sont saisis ?**

C'est une situation qui constitue vraiment le dernier recours. Avant d'arriver à cette situation extrême, il y a tout un pro-

cessus à suivre. Dès les premiers jours de retard, nous contactons le client pour comprendre sa situation et trouver une solution qui lui convient. Nous offrons, ainsi, des moratoriums, un rééchelonnement du prêt ou encore un plan de remboursement pour régulariser les facilités bancaires. Malgré cela, si les arriérés deviennent persistants, les comptes du client sont transférés à un département spécialisé qui essaiera de l'aider à sortir de cette situation. Ainsi, tout au long du processus, le client aura plusieurs fois l'occasion de remettre à jour sa situation financière. C'est la raison pour laquelle nous conseillons fortement à toute personne en difficulté financière d'informer sa banque, d'engager un dialogue, d'être de bonne foi et de respecter ses engagements.

► **En termes de visibilité sur l'avenir, des secteurs susceptibles de soutenir un plan de relance de l'économie nationale, dès qu'une accalmie permet d'oublier les dégâts occasionnés par l'émergence de la pandémie Covid-19, naissent en pleine incertitude. Quelle**

«LES CLIENTS LES PLUS À MÊME DE SOUFFRIR DE L'ENDETTEMENT SONT CEUX QUI ÉVOLUENT DIRECTEMENT DANS LES SECTEURS TOUCHÉS PAR LA FERMETURE DES FRONTIÈRES.»

«L'IMPACT DE L'ENDETTEMENT SE SITUE PRINCIPALEMENT AU NIVEAU DES ARRIÉRÉS.»

NOTICE UNDER SECTION 151 OF THE INSOLVENCY ACT 2009

GOLDLINKS INVESTMENTS LTD (In Liquidation)

Final Meeting and Dissolution

Notice is hereby given that in compliance with Section 151(2) of the Insolvency Act 2009, a final general meeting of the above named company will be held at Edith Cavell Street, Port Louis, Mauritius, on 23 October 2020 at 8.30 am.

Agenda

1. To take cognizance of the acts and dealing of the liquidator;
2. To approve the dissolution and disposal of books of the company;
3. Any other business.

Dated this 22nd day of September 2020.

Ashraf Ramtoola
Liquidator