

التقرير السنوي

2018



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank



تطلع نحو المستقبل

كانت سنة 2018 بالنسبة لمجموعة التجاري وفا بنك حبلً بالأنشطة والمنجزات. فسجلنا خلالها تطورات استراتيجية ستسمح لنا باستشراف المستقبل بكل ثقة.

لقد أثبتت مجموعة التجاري وفا بنك في سنة 2018 من جديد دينامية أنشطتها، مقدمة إشارات جد مشجعة بخصوص مستقبلها. وتماشيا مع نمو الأسواق، قمنا بتعزيز ريادتنا في مجالات عملنا. وتظهر النتائج المتميزة للمجموعة بأن مخططنا الاستراتيجي «طاقات 2020»، الذي ينص أولا على تكييف عملنا مع التحولات الدائمة لعالمنا الرقمي، قد أعطى ثماره.

كلمة الرئيس

نبني اليوم بنك الغد

يتواصل تحولنا الرقمي بسرعة فائقة. فنقوم بتحضير المجموعة لولوج المستقبل اعتمادا على تطوير تكنولوجيات حديثة وقوية مثل الواقع المعزز والذكاء الاصطناعي... ومستقبلا، يكمن الرهان الذي يرفعه البنك في تعزيز الطابع الرقمي ضمن مسار الزبون، ليصبح شاملا لكافة القنوات. وذلك بالتحديد ما شرعنا في تطبيقه، فاعتنمنا الفرص التي يتيحها نموذج جديد للعلاقات مع الزبناء لتحسين تجربة الزبون عبر مقاربات تجارية وتبديرية. كما نعمل على الرفع من رشاقة فرقنا وهياكلنا التنظيمية لنكون دوما البنك الأسرع والأكثر تفاعلا في سوق يتميز بمنافسة محتدمة.

نوجد قوانا من أجل تصميم جديد لمهنا

مستقبلا، ستطرأ تغييرات عميقة على تجربة الزبون برمتها. وفي هذا الصدد، سنستعين بقدرتنا على الابتكار من أجل استباق الاستعمالات الجديدة لزبنائنا والتكيف معها من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة. ومن جهتنا، فالابتكار يظل بالنسبة لنا مفتوحا على عدة أصعدة، سواء من خلال تنظيم مسابقة للابتكارات مع مكونات المجموعة الداخلية أو اعتمادا على مقاربات منهجية وتكنولوجية حديثة تتيحها لنا المقاولات التكنولوجية الناشئة بالإضافة إلى شركائنا.

نظل الشريك المفضل للمقاولات

نحن عازمون كذلك على بذل المزيد من الجهود في مجال مواكبة المقاولات الصغرى والمتوسطة والمقاولات الكبرى من أجل إنجاز مشاريعها. فمجموعة دار المقاول تواصل تطويرها وتقديم خدمات جديدة، مما يمكنها من تحسين مواكبتها الدائمة للمقاولات. كما نجدد دوما التزامنا بالدعم المالي لنمو هذه المقاولات في المغرب. ففي سنة 2018، تم تخصيص غلاف مالي فاق 26 مليار درهم لتمويل المقاولات الصغرى والمقاولات المتوسطة.

نقوم بنشر خبرتنا في الدول التي نشغل بها

ركزنا هذه السنة أيضا على تعميم مهارتنا وكفاءاتنا في الدول التي تحتضن فروعنا، لاسيما في مصر، حيث نعتمد على التجربة الطويلة والخبرة الكبيرة للمجموعة من أجل تكييف نماذج استقطاب وتجهيز وتمويل زبناء التقيسيط (الخواص والمهنيون والمقاولات الصغيرة والمتوسطة والمقاولات الصغرى) مع المحيط المصري. ونعمل كذلك من أجل نشر أنشطة ومهن تفتقر لها السوق المصرية أو غير حاضرة بشكل كاف. علاوة على ذلك، نود تزويد شركات ومؤسسات الأعمال المصرية والإقليمية بخبرة المجموعة التي راكمتها في مجال تمويل المشاريع وتقديم الاستشارة وتمويل التجارة وخدمات بنك المعاملات ومنتجات تدبير المخاطر وكذا الولوج للشبكة الإفريقية.

نجمع بين الأداء الجيد ومسؤوليتنا المجتمعية

تحرص مجموعة التجاري وفا بنك بشكل دائم على أن تربطها بمحيطها وجميع مكوناتها علاقة ثقة متينة. وذلك ما يعتمد على الاستماع واليقظة الدائمة والصراحة والشفافية والمهنية والأخلاقيات في العلاقة. فوضعنا في صميم مهنتنا الخبرة ومراقبة ونشر الممارسات الجيدة وضمان خدمة ذات جودة عالية. ولعل أهم مصدر لاعتزازنا هو نابع من الأساس من تسجيلنا لمنجزات كبيرة في المجال المالي مع إشعاع صورتنا كمجموعة مواطنة ومسؤولة. وفي سنة 2018، سجلنا مجددا تطورات كبيرة والتي تكلفت بالحصول على عدة توتيجات من لدن هيئات خارجية مشهورة.

وأخيرا، نستشرف المستقبل بكل إصرار وثقة. وهكذا، نعتزم المشاركة في البناء المستقبلي للقطاع البنكي الإفريقي وأن نكون دوما في خدمة تطور القارة الإفريقية.

محمد الكتاني

الرئيس المدير العام

لمجموعة التجاري وفا بنك

الفهرس

05	كلمة الرئيس
08	نبذة عن المجموعة
10	عودة على أحداث 2018
14	لجنة الإدارة والتنسيق
16	المنجزات
18	جوائز وتتويجات
20	تجربة الزبناء
34	التحول
43	دينامية إفريقية
54	مسؤولية
71	تقرير التدبير



20

تجربة الزبناء

غدا، سنكون أكثر ارتباطا بزيائننا



40

دينامية إفريقية

غدا، سنساهم بشكل أكبر في تطوير
اقتصاديات القارة



32

التحول

غدا، سنواصل استباق
جميع التطورات والتحولات



54

مسؤولية

غدا، سنعمل على خلق المزيد
من القيم المشتركة

نبذة عن المجموعة

تواكب مجموعة التجاري وفا بنك منذ أزيد من قرن التنمية الاقتصادية للمغرب، وذلك عبر اضطلاعها بدور حاسم في تحديث القطاع المالي. ومن خلال تنويع مهنها باستمرار، تؤكد المجموعة ريادتها في جميع القطاعات.

وتمكنت المجموعة طيلة مراحل تطورها من التعبير عن ثقتها في محيطها، مجددة التزامها بخدمة زبائنها والانخراط في التنمية الاجتماعية للمغرب، ومقدمة دعمها المتزايد للفئات الهشة من الساكنة.

وهكذا، تضع المجموعة 20 125 مستخدما و 4 930 فرعا رهن إشارة أزيد من 9,7 مليون زبون من الخواص والمهنيين والمقاولات والمؤسساتيين.

وتؤكد مجموعة التجاري وفا بنك عبر شعارها «فيكم واثقون» الثقة التي تضعها في محيطها وكافة مكوناتها.

مجموعة إفريقية في خدمة زبائنها

أول ممول للاقتصاد

توزيع **305,1** مليار درهم
من القروض الإجمالية

أول مستقطب للادخار
في المغرب

استقطاب ادخار قدره
459,9 مليار درهم

مستخدما **20 125**

يعملون في **25** دولة

أكبر شبكة في إفريقيا

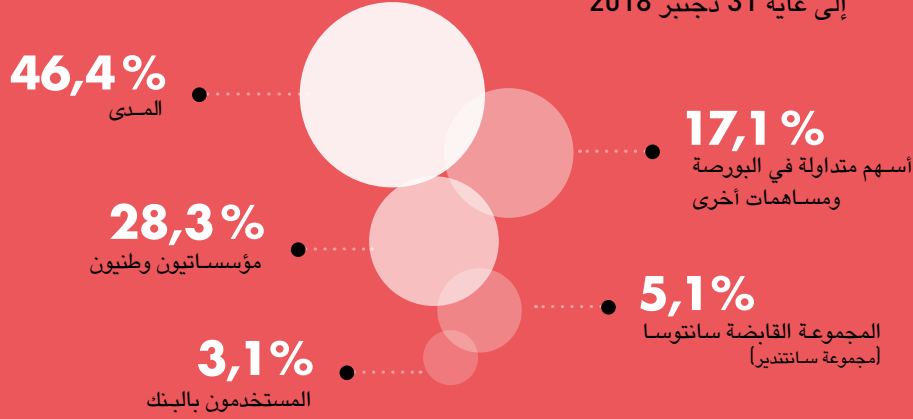
9,7 مليون زبون

من الخواص والمهنيين
والمقاولات والمؤسسات المالية

4930
فرعا

رأس المال البنك

2 098 596 790 درهم

بنية المساهمين
إلى غاية 31 دجنبر 2018

مجموعة مسؤولية وملتزمة

إدراج المجموعة ضمن مؤشر المسؤولية الاجتماعية للمقاولات
لبورصة الدار البيضاء

أول بنك إفريقي وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يحصل على
اعتماد صندوق المناخ الأخضر

التزام بتوزيع أزيد من **6 مليار** درهم في مجال الطاقات المتجددة

مجموعة رقمية ومبتكرة

حوالي **450 ألف** زبون فاعل عبر القنوات الرقمية

أزيد من **7 مليون** ارتباط بمواقع المجموعة شهريا

حوالي **6 مليون** معاملة تم إنجازها عبر القنوات الرقمية في سنة 2018

عودة على أحداث 2018، سنة حبلى بالتطورات

93 %

من الزبناء راضون
عن خدمات المجموعة

مجموعة رقمية ومبتكرة

يحمل النموذج العلائقي الجديد لمجموعة التجاري وفا بنك قيمة تجارية تقوم على الخدمة والتفاعل. وهكذا، وضعت المجموعة مناهج عمل تتبنى الجانب الرقمي بشكل مكثف وغيرت من سلوكها التجاري والتدبري، لتقدم لزبنائها تجربة مرنة تتيح التنقل بسلاسة من قناة لأخرى : شبكة الفروع، الخدمات البنكية الحرة، مركز العلاقة مع الزبناء، البنك الرقمي...

مخطط تمويل سلسلة التوريد

يعتبر هذا المخطط أكثر من مجرد عرض بنكي. فهو يشكل مجموعة من تدابير المواكبة الشاملة والمقدمة للمنظومات الصناعية التي تهدف لخفض تكاليف تمويل الموردين ومستوى المخاطر المالية لكل حلقة ضمن سلسلة التوريد.



أول حساب للأداء عبر النقال في المغرب

تسوق وفا كاش منذ يوليوز 2018 « جيبي » و « جيبي برو »، وهما أول حسابين للأداء عبر النقال في المغرب موجهين على التوالي للخواص والتجار.

نجاح باهر للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية في نسخته السادسة

سجلت الدورة السادسة للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية المنظمة حول موضوع « عندما يلتقي الشرق بالغرب » نجاحا باهرا، وذلك من خلال حضور أزيد من 2 000 مشارك الذين قدموا من 35 دولة وتنظيم ما لا يقل عن 5 000 لقاء عمل طيلة يومين.





إدراج المجموعة ضمن مؤشر المسؤولية الاجتماعية والبيئية لبورصة الدار البيضاء

يتكون المؤشر الجديد من 10 قيم مدرجة في نظام التداول المستمر في بورصة الدار البيضاء الحاصلة على أفضل تقييم من حيث المسؤولية المجتمعية للمقاولات من طرف وكالة التقييم غير المالي «فيجييو إيريس».

المخطط الاستراتيجي الجديد للتجاري وفا بنك مصر

في فبراير 2018، أعلن التجاري وفا بنك مصر عن استراتيجيته «فيكم واثقون 10/22» والتي تروم وضع البنك في مصاف أفضل عشر بنوك مع تقديم قيمة مبتكرة وخدمة للزبناء عالية الجودة و بلوغ مستويات كبيرة للنمو.

فيكم واثقون 10/22

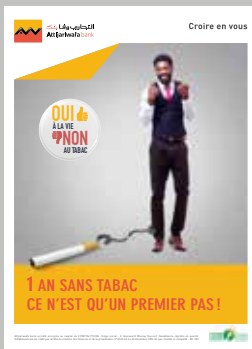


اعتماد صندوق المناخ الأخضر للأمم المتحدة

حصلت مجموعة التجاري وفا بنك على اعتماد صندوق المناخ الأخضر للأمم المتحدة، باعتبارها وسيطا ماليا لتنفيذ التمويلات الخضراء في إفريقيا. ويعتبر التجاري وفا بنك أول بنك إفريقي وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يحصل على هذا الاعتماد.

مواكبة مشروع الطاقة الكهرمائية لناشتيغال

تواكب مجموعة التجاري وفا بنك عبر مصرفها التابع «الشركة الكامرونية للبنك» إنجاز مشروع الطاقة الكهرمائية لناشتيغال بتكلفة إجمالية تصل إلى 786 مليار فرنك إفريقي. وتمثل مساهمة الشركة الكامرونية للبنك البالغة 37 مليار فرنك إفريقي لوحدها أزيد من 30% من الاتحاد البنكي المحلي. وسيضطلع التجاري وفا بنك والشركة الكامرونية للبنك بعدة أدوار محلية: وكيل القرض، وكيل الضمانات والبنك الماسك للحسابات.



مبادرة «بنك بدون تدخين»

التزمت مجموعة التجاري وفا بنك في المغرب بدعم البرنامج الوطني لمكافحة التدخين الذي أطلقتته مؤسسة للاسلمى للوقاية وعلاج السرطان. ولقد أضحت جميع مواقع البنك في المغرب بدون تدخين، بحيث يمنع التدخين في جميع الفضاءات، مع نشر إعلانات المنع بشكل واضح.

الحكمة

في إطار حكامته الجيدة، وضع التجاري وفا بنك مجموعة من القواعد التي تنظم حسن سير مجلس إدارته. ويحدد النظام الداخلي المهام والإجراءات التنظيمية المتعلقة بعقد اجتماعات مجلس الإدارة. ويتضمن ميثاق أعضاء مجلس الإدارة كافة الحقوق والواجبات المتعلقة بالعضوية بمجلس الإدارة، لاسيما على صعيد سرية المعلومات وتديير تضارب المصالح والعمليات الخاصة بقيم البنك. يتشكل مجلس الإدارة من عشرة أعضاء لمدة انتداب تصل إلى ست سنوات. وفي سنة 2018، اجتمع مجلس الإدارة ست مرات والتي فاقت فيها نسبة المشاركة 72%.

وفي إطار قواعد الحكامة الجيدة، شرع التجاري وفا بنك في تقديم برنامج للتكوين لفائدة أعضاء مجلس إدارته، مع تنظيم 3 منتديات.

ويراعي نظام الحكامة المبادئ العامة لتسيير المجموعة. هكذا، يتضمن هذا النظام أربع لجان متخصصة منبثقة عن مجلس الإدارة.

لجان مجلس الإدارة	المهام	عدد الاعضاء	عدد الاجتماعات ونسبة المشاركة في 2018
عدد الاجتماعات ونسبة المشاركة في 2018	تقوم بتحليل حسابات المجموعة ودراسة برنامج تدخل مراقبي الحسابات والتأكد من فعالية مراقبة المخاطر وخدمات التدقيق الداخلي والخارجي وضمان تعزيز استقلالية التدقيق الداخلي ومراجعة سياسة إدارة المخاطر ومراقبة الالتزامات.	3 أعضاء دائمين	10 اجتماعات (93%)
لجنة تعيينات ومكافآت المجموعة	تعرض على المجلس المقترحات المتعلقة بتعيين ومكافأة مسيري المجموعة.	5 أعضاء دائمين	اجتماعان (100%)
اللجنة الاستراتيجية	تتولى مسؤولية قيادة ومراقبة المجموعة وتدرس، قبل موافقة مجلس الإدارة، القرارات الهامة المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للمجموعة بالإضافة إلى التوجيهات الاستراتيجية المعتمدة لتطوير الشركات التابعة الرئيسية.	5 أعضاء دائمين	8 اجتماعات (98%)
لجنة المخاطر الكبرى للمجموعة	تبت في السياسة العامة للمخاطر وتصادق على التعهدات الكبرى للمجموعة.	4 أعضاء دائمين	9 اجتماعات (100%)
اللجنة العليا لمشتريات المجموعة	تصادق على المشتريات الرئيسية للمجموعة.	4 أعضاء دائمين	3 اجتماعات (95%)

تتكلف لجنة الإدارة العامة بالتدبير التشغيلي والإداري للمجموعة وبالإشراف على قيادة المشاريع الاستراتيجية الكبرى وإعداد لائحة الأسئلة التي ستعرض على مجلس الإدارة.

تتولى لجنة الإدارة والتنسيق التدبير التشغيلي للمجموعة. وتضم شهريا 25 عضوا من كبار المسؤولين (مساعدو المدراء العامين والمدراء التنفيذيين)، بالإضافة إلى أعضاء لجنة الإدارة العامة.

وتعمل لجان الإدارة المختلفة، المؤلفة من مسؤولين في البنك و / أو خبراء في جميع الأنشطة مع مستويات مختلفة من الكفاءة وفقا لمبدأ المشاركة الجماعية في اتخاذ قرارات المجموعة.

أعضاء مجلس الإدارة						اللجان المتخصصة	
عضو	فترة الانتداب الحالية (*)	مجلس الإدارة	لجنة تدقيق وحسابات المجموعة	لجنة تعيينات ومكافآت المجموعة	اللجنة الاستراتيجية	لجنة المخاطر اللجنة العليا الكبرى لمشتريات المجموعة	
السيد محمد الكتاني الرئيس المدير العام	2014 - 2020	رئيس	عضو	رئيس	عضو	رئيس	
السيد منير المجيدي عضو مجلس الإدارة - ممثل شركة سيجر	2015 - 2021	عضو	رئيس				
السيد حسن الورياغلي عضو مجلس الإدارة - ممثل الشركة الوطنية للاستثمار	2017 - 2023	عضو	عضو	عضو	عضو	عضو	
السيد عبد المجيد التزلاوي عضو مجلس الإدارة	2017 - 2023	عضو	عضو	عضو	عضو	عضو	
السيد أيمن طود عضو مجلس الإدارة	2016 - 2022	عضو		عضو	عضو	عضو	
السيد عابد البعقوبي سوسان عضو مجلس الإدارة	2017 - 2023	عضو	رئيس				
السيد جوزي ريج عضو مجلس الإدارة	2018 - 2024	عضو	عضو	عضو	عضو	عضو	
السيد ألدو أولسيسسي سانتونيا عضو مستقل في مجلس الإدارة	2014 - 2020	عضو					
السيد مانويل فاريلا عضو مجلس الإدارة - ممثل مجموعة سانتندير	2014 - 2020	عضو					
السيد ليونيل زينسو عضو مستقل في مجلس الإدارة	2019 - 2025	عضو					

لجنة الإدارة والتنسيق



من اليمين إلى اليسار

محمد الكتاني

الرئيس المدير العام

أبو بكر الجاي

مدير عام منتدب - قطب بنك التمويل
والاستثمار وأسواق المال والشركات
المالية التابعة للمجموعة

عمر بونجوع

مدير عام منتدب - قطب بنك التقسيط

اسماعيل الدويري

مدير عام منتدب - قطب المالية
والتكنولوجيا والعمليات

طلال البلاج

مدير عام منتدب - الإدارة الشاملة
لمخاطر المجموعة

يوسف الرويسي

مدير عام مساعد - بنك التمويل
والاستثمار للمجموعة

جمال أحيزون

مدير عام مساعد - بنك التقسيط الدولي

وفاء جسوس

مديرة عامة مساعدة - اللوجيستيك
ومشتريات المجموعة وكاتبة المجلس

حسن برطال

مدير عام مساعد جهة الدار البيضاء -
سلطات

محمد السوسي

مدير تنفيذي - الرأس مال البشري للمجموعة

حسن البدر اوي

مدير عام مساعد
مديرية التحول

معاوية الصقلي

مدير عام مساعد
بنك المعاملات المصرفية للمجموعة

سلوى بنمحرز

مديرة تنفيذية
تواصل المجموعة



رشيد البوزيدي

مدير تنفيذي - الدعم والوسائل
قطب بنك التقسيط

سمية الغزيوي

مديرة تنفيذية - نظم معلومات المجموعة

رشيد مكان

مدير تنفيذي - جهة طنجة - تطوان - الحسيمة

كريم إدريسي قيطوني

مدير تنفيذي - سوق المقاوله

خالد الخليفي

مدير تنفيذي - جهة فاس - مكناس

جمال برادي

مدير تنفيذي - بنك الخواص المميزين

سعد بنوحد

مدير عام مساعد - جهة الرباط - سلا -
القنيطرة

مليكة اليونسي

مديرة تنفيذية - الاستشارة القانونية
للمجموعة

عمر الغماري

مدير عام مساعد - شركات التمويل
المتخصصة

اسماعيل الفيلاي

مدير تنفيذي - خدمات المعالجة للمجموعة

محمد كريم الشرايبي

مدير تنفيذي - جهة مراكش - بني ملال -
تافيلالت

رشيد الكتاني

مدير تنفيذي - مالية المجموعة

عثمان بودهيبي

مدير تنفيذي - جهة الجنوب الغربي

بشرى بوسرغين

مدير تنفيذي - المطابقة والتقييد بالقوانين
داخل المجموعة

ادريس مغراوي

مدير تنفيذي - سوق الخواص والمهنيين

يونس بالعباد

مدير تنفيذي - التدقيق العام للمجموعة

طارق البرنوصي

مدير تنفيذي - الجهة الشرقية

المنجزات

إلى غاية 31 دجنبر 2018

صافي الأرباح

+2,3 %

6,7

مليار درهم

صافي مجموع الإيرادات المصرفية

+3,4 %

22,4

مليار درهم

حصة المجموعة من صافي الأرباح

+5,8 %

5,7

مليار درهم

النتيجة الإجمالية للاستغلال

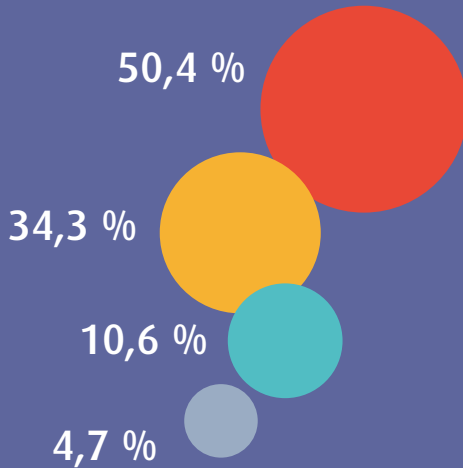
RBE

11,7

مليار درهم

المساهمة حسب النشاط في الصافي
الموحد لمجموع الإيرادات المصرفية

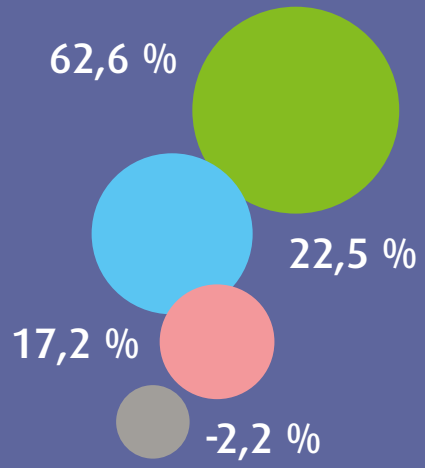
إلى غاية 31 دجنبر 2018



البنك بالمغرب وأوروبا والمنطقة الحرة
بنك التقسيط الدولي
شركات التمويل المتخصصة
التأمين

بنية الصافي الموحد لمجموع
الإيرادات المصرفية

إلى غاية 31 دجنبر 2018

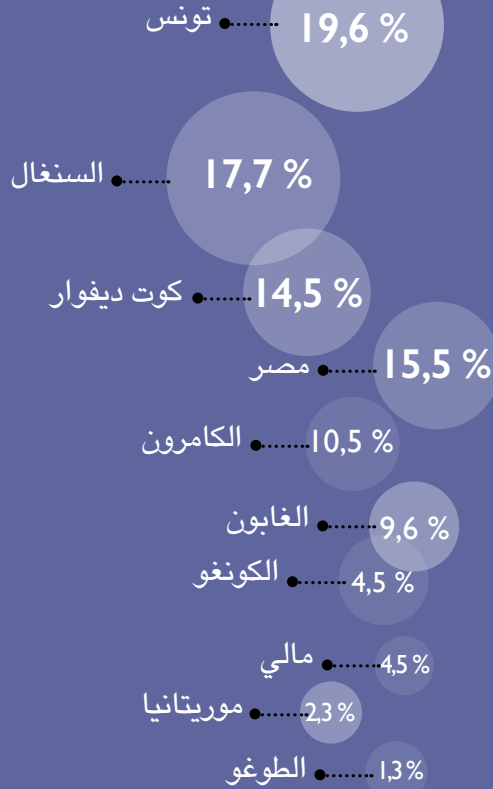


هامش الفائدة
الهامش على العملات
نتيجة أنشطة السوق
نتيجة الأنشطة الأخرى

توزيع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للشركات التابعة حسب الدول

إلى غاية 31 دجنبر 2018

7 813,8 مليون درهم



توزيع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للشركات التابعة المغربية

إلى غاية 31 دجنبر 2018

3 481,9 مليون درهم



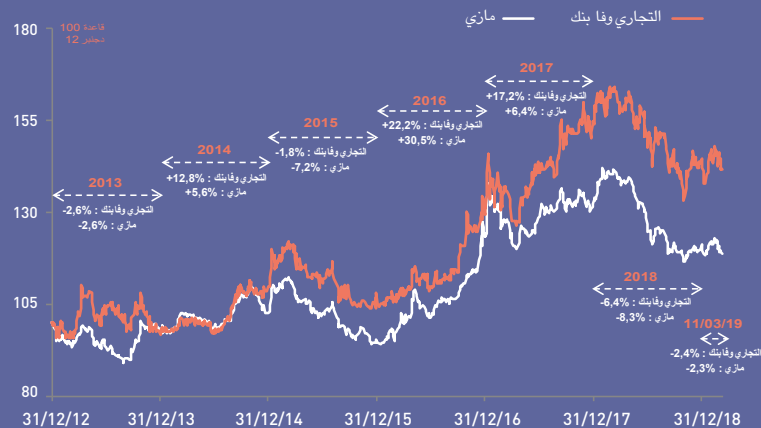
تطور سعر سهم التجاري وفا بنك

التجاري وفا بنك مقابل مازي

من 31 دجنبر 2012 إلى 11 مارس 2019

أقوى رسملة في القطاع البنكي بالمغرب :

95,1 مليار درهم في 31 دجنبر 2017



جوائز وتتويجات

«أفضل بنك في المغرب» و«أفضل بنك للمقاولات
الصغرى والمتوسطة في إفريقيا» و«أفضل بنك
للخدمات الخاصة في المغرب»
جوائز ممنوحة من طرف المجلة الإنجليزية «يوروموني»



«أفضل بنك إفريقي في السنة» و«أفضل بنك للخدمات
الخاصة في المغرب» و«أفضل مورد للعملاء الأجنبية»
جوائز ممنوحة من طرف المجلة الإنجليزية الشهيرة «غلوبال
فينانس»



«أفضل بنك للمقاولات الصغرى والمتوسطة في منطقة
شمال إفريقيا والشرق الأوسط»
جائزة ممنوحة من طرف شركة التمويل الدولية



تصنيف مجموعة التجاري وفا بنك من طرف فوربس في صدارة
البنوك والمقاولات المغربية، وذلك في تصنيفه لأفضل
2000 مقالة مدرجة في البورصة عبر العالم.



«محمد الكتاني، أفضل رئيس تنفيذي في سنة 2018
حسب تصنيف AI40» و«أفضل أداء AI 40 للشركات
خلال سنة 2018»



جائزتان ممنوحتان من طرف مجموعة الاستثمار الدولي أفريكا
أنفيسطور (AI).

«أفضل بنك مغربي لسنة 2018»
جائزة ممنوحة للسنة الرابعة على التوالي خلال الدورة 11 لحفل
توزيع جوائز أفريكان بانكر 2018 بلندن.



«أول مجموعة بنكية إفريقية» خارج جنوب إفريقيا
حسب تصنيف 2018 لأفضل 25 بنكاً في إفريقيا الذي تعدّه
فاينانشل أفريك، الرائدة في مجال الإعلام المالي بالقارة
الإفريقية.

«محمد الكتاني، المسير البنكي المغربي الأقوى تأثيراً
على صعيد القارة الإفريقية»
ورود السيد محمد الكتاني، الرئيس المدير العام لمجموعة
التجاري وفا بنك ضمن 100 شخصية التي تساهم في
تحول القارة.

«أفضل أداء للمسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2018»
جائزة ممنوحة للسنة الثانية على التوالي في إطار التقييم
السنوي للشركات المدرجة عبر العالم.

حصول التجاري وفا بنك على جائزة «رهانات
المسؤولية الاجتماعية للمقاولات في المغرب 2018»
في فئة «الإنتاج والاستهلاك المسؤول» على صعيد
المسؤولية المجتمعية للمقاولات.

جائزة «Most Trusted Banking Brand in Morocco in 2018»
من طرف المجلة الإنجليزية غلوبال براندز.

حصول الرئيس المدير العام لمجموعة التجاري وفا بنك،
السيد محمد الكتاني على جائزة الرئيس التنفيذي الإفريقي
للسنة على هامش الدورة السابعة للمنتدى الإفريقي للرؤساء
التنفيذيين.

Financial Afrik

Financial Afrik

Les 100 qui
transforment
l'Afrique

jeune afrique

vigeo eiris



تجربة الزبناء



”

غدا سنكون
أكثر ارتباطا
بزيائننا

”



الاضطلاع بدور البنك المرجعي في علاقته مع الزبناء



يرغب زبناؤنا في علاقة حقيقية متعددة القنوات. ولذلك، يجب تصور مسارات رقمية بامتياز و تغيير السلوكات التجارية والتدابير التسييرية.

أما بخصوص مركز العلاقة مع الزبناء، فلقد أطلقنا عملية تأهيله ليشكل رافدا حقيقيا لشبكة الفروع. ولقد قمنا بتطوير مراكز للتكوين خاصة بعملية البيع عن بعد وعبر الهاتف.

علاوة على ذلك، تأتي عدة أدوات مثل CRM و« رؤية الزبون 360 درجة» وتحليل المعطيات الهيكلية والموحدة حول معرفة الزبون لاستكمال مناهج عملنا وتعزيز جودة العلاقة مع الزبون بشكل ملحوظ.

ما هي تجليات هذا النموذج الجديد بالنسبة لزبناء المجموعة من المقاولات ؟

يعد «برنامج المقاولات» الجديد أكثر من مجرد نموذج. فهو عبارة عن منظومة متكاملة قمنا بتصميمها انطلاقا من رئيس المقاول. ولقد أجرينا تقسيما دقيقا لزبائننا وإحصاء لاحتياجاتهم سواء تلك المتعلقة بالتسيير اليومي لمقاولتهم أو بتطوير مشاريعهم.

كما قمنا بالرفع من قدرتنا على تكييف جميع فرق المجموعة مع احتياجات المقاولات بشكل أدق واستباقي. وركز في عملنا على التحول الرقمي وإضفاء الطابع الآلي على مساطر عملنا من أجل تبسيط العمل على مستخدمينا حتى يتفرغوا أكثر لعملهم التجاري.

كيف تتصورون علاقة البنك بزبائنه مستقبلا ؟

يعتبر الإرشاد والقرب والثقة والأمان من الدعامات الأساسية لبنك الغد. إضافة إلى ذلك، لنا اليقين بأن التحول الرقمي يمثل فرصة رائعة لتقديم مسار مرن وآمن للزبناء وتمكين الأعوان التجاريين من كسب المزيد من الوقت لتقديم خدمات ذات قيمة مضافة كبيرة.

لماذا يتعين على مجموعة التجاري وفا بنك إعادة ابتكار نموذجها العلائقي ؟

شكلت تجربة الزبون حافزا لنا في مسار التحول الذي أجريناه. لذلك، قمنا بإعادة تصميم مهنا انطلاقا من احتياجات الزبون ووضعه في صميم مناهج عملنا. وهكذا، يستلزم التكيف مع العادات الاستهلاكية لزبائننا في الوقت الراهن تزويدهم بعدة نقاط مختلفة للتواصل، بشكل يستجيب مع مختلف رغباتهم للتفاعل مع البنك.

فهم يرغبون في علاقة متعددة القنوات. ولذلك، لزم تصميم مسارات رقمية بامتياز وتغيير السلوكات التجارية والتدابير التسييرية للاستجابة لمتطلبات الزبناء، أيا كانت القناة المستخدمة : البنك عبر الأنترنت، شبكة الوكالات، الخدمات البنكية الحرة، مركز العلاقة مع الزبناء، البنك عبر النقال... وتجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج العلائقي الجديد يعد من أبرز مشاريع مخططنا الاستراتيجي «طاقات 2020» الذي قمنا بإطلاقه في سنة 2016 والذي يروم وضع التجاري وفا بنك بدور البنك المرجعي في علاقته مع الزبناء.

ما هي مبادئ هذا النموذج العلائقي الجديد ؟

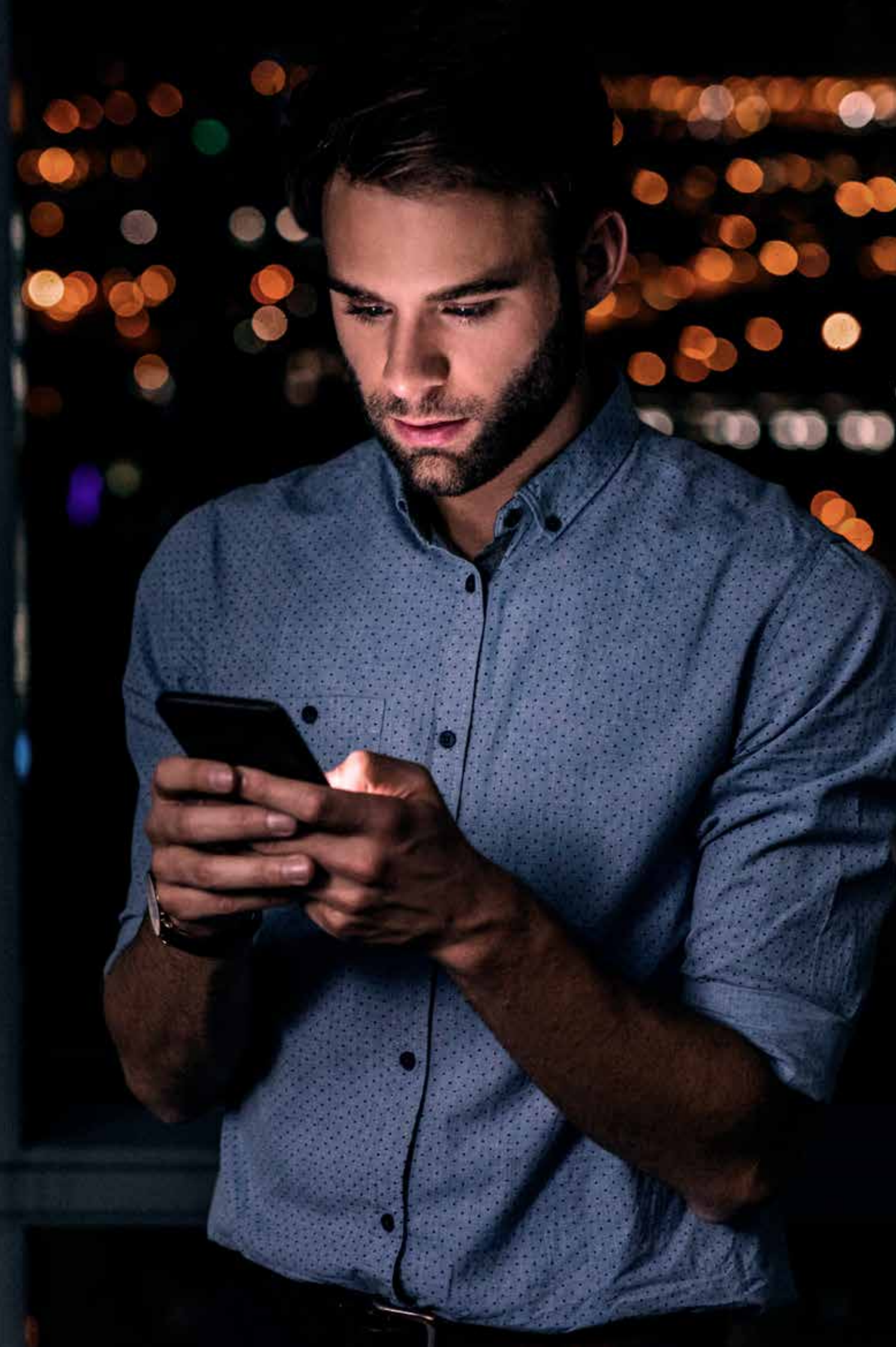
لنمكن زبائننا من عيش أفضل تجربة بنكية وللاستجابة لفورية المعلومات، قمنا أولا بتعزيز عرضنا للخدمات الرقمية، ثم قمنا بضخ دينامية جديدة في فروعنا عبر افتتاح ما يفوق مئة فضاء للخدمات البنكية الحرة وهي عبارة عن فضاءات آمنة تعمل وفق مواقيت للافتتاح أكثر مرونة وتسمح للزبناء بإجراء مختلف عملياتهم الاعتيادية عبر شبايك بنكية آلية. وتسعى هذه الفضاءات لتخفيف العبء الذي تشكله العديد من العمليات البنكية البسيطة على المستخدمين ليتفرغوا للقيام بعمليات نصح الزبناء ومواكبتهم.



عمر بونجوع

مدير عام منتدب -

قطب بنك التقسيط



من أجل ارتباط أكبر بزبائننا

وعيا منها بأن بنك الغد يجب أن يتحلى بقدر أكبر من المرونة والجاهزية والخدمات الرقمية وتماشيا مع مخططها الاستراتيجي « طاقات 2020 »، تواصل مجموعة التجاري وفا بنك تطوير عرضها لتقدم منتجات دقيقة الأهداف وخدمات عالية المردودية ومتاحة للجميع بشكل فوري، وذلك في أفق تحقيق هدف واحد : الاضطلاع بدور البنك المرجعي في علاقته مع الزبناء.

الاستجابة للمتطلبات الخاصة لكل زبون

وواصلت المجموعة استراتيجيتها التنويعية لتقديم لكل زبون حولا تتماشى مع متطلباته.

وهكذا، تم إطلاق عروض جديدة مثل « الادخار الذكي »، وهو عبارة عن خدمة مبتكرة تمكن الزبناء من تشكيل ادخار والذي يتم دفعه تلقائيا في حسابهم على الدفتر أو حساب أزواجهم و/أو حساب أبنائهم، خلال أية عملية للأداء بواسطة بطاقتهم البنكية.

واستجابة للانشغال الدائم المتعلق بتحضير التقاعد، طرحت المجموعة في السوق منتج « Age d'Or Symphonie »، وهو مخطط ادخار للتقاعد مرتبط بهيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة، مما يسمح للزبون بالاستفادة من امتيازات ضريبية ومنجزات أسواق السندات والأسهم.

بطاقات عملية و مناسبة

تقدم مجموعة التجاري وفا بنك تشكيلة من البطاقات البنكية الوطنية والدولية والتي تتميز بشموليتها والخدمات العديدة التي تقدمها. ومن خلال حظيرة تضم 530 مليون بطاقة مشغلة في 2018، سجلت المجموعة أزيد من 13,9 مليون معاملة للأداء بواسطة البطاقة، نسبة إلى حجم يزيد عن 6,2 مليار درهم للأداءات المنجزة. علاوة على ذلك، انتقلت حصة السوق على مستوى الأداءات الإلكترونية من 28,3% في 2017 إلى 30,1% في 2018.

وتبقى المقاربة التسويقية حاضرة لدعم دينامية هذه السوق. وهكذا، حظيت بطائق نجوم وأبطال التي تم إطلاقها بشراكة مع فيزا بمناسبة كأس العالم في كرة القدم 2018 بنجاح باهر.

ادخار متنوع

من خلال استقطاب 459,9 مليار درهم من الادخار في سنة 2018، تطور نسبته 4,6% مقارنة مع 2017، أكدت مجموعة التجاري وفا بنك موقعها كأول مستقطب للادخار.

أزيد من **6.2** مليار درهم

حجم الأداءات المنجزة بواسطة البطاقة في 2018

حوالي **20** مليار درهم

القروض الموزعة على الأسر في ظرف 5 سنوات

8 مليار درهم

القروض العقارية الممنوحة في 2018

(دون احتساب بنك الصفاء)



Croire en vous

AVEC SMART'ÉPARGNE

PAYEZ AVEC VOTRE CARTE BANCAIRE ET ÉPARGNEZ* EN TOUTE SIMPLICITÉ

attijariwafabank.com
05 22 58 88 88

* pour tout paiement de 100 DH et plus.



attijariwafabank.com

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2 035 772 240 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2249-03 du 22 décembre 2003 tel que modifié et complété - RC 333



عرض شامل من الحلول البديلة

من خلال بنكها التشاركي «بنك الصفاء»، تواصل المجموعة توسيع عروضها لتقديم لزمائها مختلف تمويلات المرابحة. وتم إطلاق العديد من العروض في 2018 مثل سكن الصفاء لشراء ملك عقاري موجه للخواص وعقار الصفاء مهنيون الخاص بالمقاولات والمهنيين وسيارات الصفاء لشراء سيارة. وهكذا، سجل بنك الصفاء 2167 مليار درهم من قروض مرابحة الممنوحة و أكد ريادته في نشاط الائتمان بحصة من السوق بلغت 56%. وتم اختيار البنك التشاركي للمجموعة للسنة الثانية على التوالي «أفضل بنك تشاركي في المغرب»، في 2018، خلال جوائز مجلة المالية الإسلامية 2019.

حلول مبتكرة للتأمين

حرصا منها على تقديم حلول مبتكرة لزمائها. أطلقت شركة تأمين الوفاء في سنة 2018 منتجات جديدة من خلال إبرام شراكات أخرى. هكذا وبشراكة مع البريد بنك، يقدم المنتج الجديد للاحتياط «علاج بريدي» للمؤمن لهم ضمانة أساسية تغطي مصاريف الاستشفاء وضمانة اختيارية للتعويض اليومي. كما أعادت تأمين الوفاء تصميم عرضها «Assuremprunt Salaf Express». ويتعلق الأمر بعقد لتأمين الحياة يضمن في حالة الوفاء أو العجز الكلي والنهائي دفع رأسمال مضمون في إطار قرض إكسبريس. وفي 2018، حققت شركة تأمين الوفاء رقم معاملات قدره 8 371 مليار درهم، بتطور نسبته 4,0% مقارنة مع 2017.



مواكبة مناسبة لتدبير الأصول والثروات

عزز بنك الخواص المميزين لمجموعة التجاري وفا بنك مواكبته للأسر في إطار مشاريعها لنقل الأصول والثروات. كما قام في سنة 2018 بتسويق المنتج الجديد للتأمين البنكي «l'Épargne Symphonie» المرتبط بهيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة و عزز عرضه لتدبير الأصول من خلال تشكيل صناديق استثمارية خاصة. ونال بنك الخواص المميزين جائزة «أفضل بنك للخدمات الخاصة في المغرب لسنة 2018» الممنوحة من طرف المجلة الأمريكية المرموقة غلوبال فينانس.



تجربة الزبون

مواكبة مشاريع المقاولات

وفي الختام، تم تتويج 4 فائزين، حيث حصلوا على دعم مالي قدره 75 000 درهم وحساب بنكي بالمجان وإدراج في قاعدة موردي قسم المشتريات للتجاري وفا بنك، علاوة على برنامج تدريبي مخصص ومواكبة أحد الموجهين.

من ناحية أخرى، تمت مواكبة 8 مقاولات صغرى من خلال برنامج تلفزيون الواقع "أنا معاك" الذي يتتبع ويرشد كل سنة مقاولين ذاتيين ومقاولات صغرى في وضعية صعبة. ويطمح هذا البرنامج الذي يحظى بنسبة مشاهدة عالية لتشجيع ريادة الأعمال في صفوف العموم وتحفيز اهتمام المقاولات الصغرى.

«مركز ريادة الأعمال» لتحفيز روح المقاول لدى الشباب

تم في سنة 2018 إطلاق برنامج حصري جديد لإشعاع روح المقاول تحت اسم «مركز ريادة الأعمال» عبر مراكز دار المقاول.

ويكمن الهدف من هذا المركز في تشجيع الشباب على ولوج عالم المقاول وتزويدهم بالادوات اللازمة من خلال مسار ممتد لعدة أشهر من أجل مواكبة المرشحين ميدانيا في مسار الإنشاء الفعلي لمقاولاتهم.

تأمين شامل للمقاولات الصغرى

يعتبر رأسمالي الشامل حلا متكاملا لتلبية احتياجات المقاولين في مجال تأمين مصاريف الاستشفاء وتأمين الحياة والادخار.

وباختيار رأسمالي الشامل، يستفيد الزبناء من 3 ضمانات ضمن منتج وحيد.

4 مراكز جديدة لدار المقاول

19 000 مقاول صغرى وحامل مشروع مستفيدون من مراكز دار المقاول

8 مليار درهم من الالتزامات لفائدة

40 000 مقاول صغرى

أزيد من 82 000 زبون جديد من المقاولات الصغرى



دعم المقاولات المغربية الصغرى عبر مراكز دار المقاول

تواصل منظومة دار المقاول التي تم إحداثها في سنة 2016 توسعها وإغناء خدماتها لتقديم لزبنائها مواكبة بتحسين مستمر. ويبلغ عدد مراكز دار المقاول التي تم افتتاحها سبعة، بعد كل من مراكز فاس ومكناس والرباط ومراكش في 2018. وباتت مراكز دار المقاول تقدم منذ هذه السنة خدمتين جديدتين ذات قيمة مضافة عالية. ويتعلق الأمر بـ «لقاءات العمل القطاعية» بين المقاولات الصغرى بغية تبادل التجارب وخلق فرص أعمال وكذا «لقاءات الأسواق» بين المقاولات الصغرى التي تتمثل في منح المشاركين إمكانية المشاركة في الصفقات التي ينظمها كبار مصدري الأوامر وشركاء البنك. ومن خلال هذه المنظومة، استفاد 19 000 مقاول صغرى وحامل مشروع من دورات تكوينية ونصائح بالمجان في مركز دار المقاول. وشكلت نسبة النساء من المستفيدين 35%.

«جوائز أنا معاك» لمكافأة نجاح المقاولات الصغرى

عرفت الدورة الأولى «لجوائز أنا معاك» نجاحا كبيرا في سنة 2017. ولقد منحتها المقاولات الصغرى وحاملتي المشاريع الباحثة عن مبادرات الدعم والمواكبة اهتماما كبيرا.

وفي سنة 2018، تم تسجيل 1 530 ترشيحا في المسابقة يمثلون جل مدن المغرب. وتم الاستماع لـ 450 مرشحا في جميع الفئات. وإثر ذلك، تم انتقاء 45 مشروعا.

18 مليار درهم من الالتزامات لفائدة المقاولات الصغيرة والمتوسطة

أزيد من **2 400** زبون جديد من المقاولات الصغيرة والمتوسطة

+6,1% من جاري القروض الممنوحة لفائدة المقاولات الصغيرة والمتوسطة



PLAN SUPPLY CHAIN

POUR OPTIMISER LES DÉLAIS DE PAIEMENT
DONNEURS D'ORDRES-FOURNISSEURS

UN PRODUIT DE L'OFFRE **PLAN PME**

درهم. ولمزيد من المرونة، تم وضع مسار جديد للتكفل بالنسبة للبرامج أقل من 5 مليون درهم والأراضي الممولة ذاتيا.

الواقع المعزز في خدمة الوقاية ضمن المقاولات

اختارت تأمين الوفاء تعزيز عملياتها لفائدة الوقاية من المخاطر الذي يشكل جوهر مهن التأمين. ويمكن هذا التوجه الاستراتيجي للشركة من دعم المقاولات الصغرى من أجل حماية مستخدميهم وممتلكاتهم. وهكذا تم في سنة 2018 إطلاق حملة «الابتكار في المقاولات» لدعم المقاولات الزبونة لضبط وخفض المخاطر في حالة التعرض لحادث عبر محاكاة افتراضية. ويتعلق الأمر بتصوير مبتكر يربط بين مطفأة للحريق مزودة بلاقطات وخوذة للواقع المعزز. وذلك بهدف محاكاة وضعية حقيقية لبداية الحريق بغية تقييم ردود الفعل والقدرة على التدخل. وفي هذا الصدد، تم تنظيم حملة على دعائم مختلفة: الصحافة والإعلانات الحضرية و الفضاء الرقمي.

إلى جانب المقاولات «الموردين ومصدري الأوامر»

اعتمادا على مقارنة ثلاثية الأطراف تشمل مصدر الأوامر والمورد والبنك، يمكن مخطط تمويل سلسلة التوريد للتجاري وفا بنك من تلبية الاحتياجات التمويلية للموردين الصغار مع التخفيف من مخاطر الطرف المقابل البنكي، وذلك بفضل جودة العلاقة التي تربط البنك بمصدر الأوامر والقائمة على الشفافية والثقة.

وهكذا، يتم تحسين تحرير التدفقات المالية ضمن سلسلة التوريد بفضل الجمع بين ثلاثة معايير: اعتماد مقارنة تمويلية حسب الأسواق؛ الجمع بين مختلف منتجات مجموعة التجاري وفا بنك التي تقدم تدفقات نقدية طيلة سلسلة تنفيذ الطلب وتعاون مصدر الأوامر، مما يحفز تقييم المخاطر واتخاذ وضعية تغطية مناسبة.

تعزيز الدعم للإنعاش العقاري

يعتبر رأسمالي عقار سلفا للإنعاش العقاري والذي يوجه لتمويل مشاريع شراء و/أو مرفقة الأراضي و/أو بناء برامج عقارية. ويمكن أن تصل التمويلات إلى غاية 20 مليون

تجربة الزبون

ويتجلى الهدف من ذلك في وضع عرض واستراتيجيات مبتكرة في مجال الاستثمار.

وأكبر سوق الاستثمار في سنة 2018 أربع إصدارات للسندات لفائدة مجموعات كبرى (المجمع الشريف للفوسفاط، مناجم، استثمار الموظف (وسجل حجما للصرف) نقدا، لأجل، مقايضة العملات (قدره 776 مليار درهم علاوة على حجم لمشتقات الصرف قدره 29 مليار درهم.

تدبير فعال للأصول

في إطار الحفاظ على ريادته لتدبير الأصول، أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك عبر شركتها التابعة تدبير الوفاء حلا جديدا لتدبير الأصول تحت اسم "ATTIJARI DIVIDEND FUND" وهو صندوق استثماري يوزع أرباحا ويختص في الأسهم ذات المردودية العالية. وأعلنت شركة تدبير الوفاء كذلك في هذه السنة عن مخططها الاستراتيجي الجديد في أفق 2021. وسجلت شركة تدبير الوفاء في سنة 2018 جاريا متوسطا بلغ 109 مليون درهم وحصة في السوق من حيث الجاري المتوسط بلغت 25,3% ورقم معاملات قدره 322 مليار درهم.

أداة جديدة لتحسين السيولة

أطلق نشاط حفظ الأوراق المالية في سنة 2018 تسويق سلف اقتراض السندات. ويتيح هذا السلف الجديد للمقرض استعمال أصوله لتحسين مردوديته في السوق وللمقترض شراء أسهم بهدف إنجاز عملية نقدية تمكنه من الحصول على نقد يضمن له إعادة تمويل، علما أن السند في هذا المجال يعتبر ضمانا قابلة للتعبئة والتحويل. وأكد نشاط حفظ الأوراق المالية في سنة 2018 ريادته للقطاع باعتباره أول هيئة إيداع على مستوى السوق المغربية. فسجل حصة في السوق نسبتها 34% و 520 مليار درهم من الأصول تحت الحفظ.

**بنك الغد هو بنك رشيق
يساهم في خلق قيمة
إضافية لفائدة زبائنه
من المقاولات التي
أضحت لها مطالب متزايدة.**



تكفل مميز بالزبناء في الأسواق المالية

بغية مواكبة زبائنهم في الأسواق المالية التي باتت أكثر ارتباطا فيما بينها، يعتمد خبراء التجاري وفا بنك (المكلفون بالتداول والباعة و المشرفون على الهيكلة) على منصة إفريقية وحيدة ومتعددة المجالات، مما يتيح تقديم حلول على المقاس للحاجيات والمخاطر الخاصة بكل زبون.

وفي سنة 2018، قامت مجموعة التجاري وفا بنك بإعادة تنظيم هيئتها المكلفة بالأسواق المالية في المغرب، وذلك قصد تعزيز ريادتها لأنشطة السوق على المستويين المحلي والإقليمي. وذلك من خلال إعادة تحديد لمحافظ الزبناء و خلق مكاتب خاصة. وهكذا، تمت إعادة هيكلة محافظ «التداول» من خلال تحفيز تطوير تقنيات جديدة للتدبير.

تعزيز عرض الخدمات الرقمية...

... دائما بكل سهولة وخدمات متاحة للجميع

تحديد المواقع من أجل مساعدة سريعة

طورت وفا إما للإنجاز تطبيقا لتحديد مواقع مقدمي الخدمات لتمكين المؤمن له من تتبع مسار مقدم الخدمة على هاتفه الذكي وتمكين الشركة التابعة للمجموعة من تتبع آجال تدخل مقدمي الخدمات. وقد توصلت إما للإنجاز بحوالي 500 000 مكالمة للمؤمن لهم في 2018 وسجلت رقم معاملات قدره 268 مليون درهم وقامت بفتح 120 842 ملفا.

من ناحية أخرى، قامت بطرح عدة عروض للإنجاز في السوق خلال هذه السنة وبالأخص إنجاز المغرب وإنجاز الطلبة بالخارج علاوة على عرض للإنجاز عند السفر موجه لغير الزبناء.

البنك الإلكتروني في خدمة المغاربة المقيمين بالخارج

في إطار تطوير عرضه للخدمات البنكية عن بعد، وسع التجاري وفابنك نطاق تشغيل بنكه الإلكتروني التجاري وتطبيقه النقال التجاري موبيل لفائدة الزبناء المغاربة المقيمين بالخارج. وبات هؤلاء الزبناء يتوفرون على تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات الموضوعة رهن إشارتهم طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.

البنك عن بعد مع التجار والتجار موبيل

بغية مواكبة زبائنها في التدبير اليومي لحساباتهم وفي عملياتهم البنكية بشكل أفضل، يقترح التجاري وفا بنك حل البنك الإلكتروني التجاري وتطبيق التجاري موبيل.

ويتيح هذان الفضاءان المرتبطان للزبناء الاطلاع على حساباتهم طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة والقيام بعملياتهم في الزمن الواقعي والاستفادة من العديد من الخدمات عبر منصة مبسطة وتفاعلية وأمنة.

بنك متنقل 100%

أطلق البنك المتنقل 100% لمجموعة التجاري وفا بنك البنكة ليك تطبيقه المتنقل إضافة إلى موقعه عبر الأنترنت المشغل منذ سنة 2016. ويتيح هذا التطبيق فتح حساب بطريقة إلكترونية و الاطلاع عليه وتديره بكل سرية وأمان طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.

ومع تطبيق البنكة ليك، أصبح كذلك ممكنا طلب سلف الاستهلاك السريع أو سلف عقاري بطريقة إلكترونية ومراجعة الاستحقاقات غير المؤداة.

أزيد من **60** مليون ارتباط
بالخدمات البنكية عبر النقال

حوالي **6** مليون معاملة تم إنجازها
على الفضاء الرقمي في 2018

حوالي **450** ألف زبون فاعل
يستفيد من الخدمات البنكية عن بعد

الموقع المؤسسي الجديد لمجموعة التجاري وفا بنك

حلة جديدة وخاصيات مبسطة وتجربة رائعة للزبون

قامت مجموعة التجاري وفابنك بإعادة تصميم منصتها الرقمية لتقديم نقطة ولوج وحيدة والتي تضم عددا مهما من الاحتياجات التي يتطلبها مستخدمو مواقعها. والهدف من ذلك هو تقديم تجربة تركز على المستخدم وفق المعايير الدولية المعمول بها في الوقت الراهن.

ولقد تم إنجاز الموقع المؤسسي www.attijariwafabank.com اعتمادا على تصميم تطبيقي وتكنولوجي يندرج ضمن الحلول التكنولوجية الآمنة وعالية الدقة التي تتماشى والتحول الرقمي للمجموعة.

ويجسد الخط الغرافيكي للموقع الجديد هوية المجموعة، بحيث تبنى التوجه الفني ألوانا ترمز للإيجابية و الحيوية في تناغم مع فيديوهات وصور تم عرضها على طريقة «أسلوب الحياة Lifestyle». ومن خلال هذه التصميم الحديثة والمبتكرة والفضاءات الزاهية بألوانها، يتقرب الموقع أكثر فأكثر من متصفحيه من مختلف الأجيال.

لقد بات الموقع المؤسسي www.attijariwafabank.com منصة تقنية متينة ومتطورة وتقوم على نهج «النقل أولا»، مع تصميم ذكي لمحتويات غنية. وأخيرا بغية استهداف أكبر عدد ممكن، تم إعداد الموقع الجديد بثلاث لغات العربية والفرنسية والإنجليزية.

تجربة الزبون



تقليص أجل الأداء وتحويل الأموال

من خلال شركتها التابعة وفاكاش، أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك «جيبّي» وهو أول حساب للأداء عبر النقال في المغرب موجه للخواص والتجار. وتتيح هذه الخدمة فتح حساب للأداء عبر النقال وتزويده بالرصيد والقيام بأداء المشتريات لدى التجار والتوصل بأموال والقيام بالأداءات الإلكترونية. ويمتلك التجار نسخة حساب ملائمة لاحتياجاتهم تسمى «جيبّي برو» والتي تقدم استعمالات خاصة من ناحية أخرى، سجلت وفاكاش خلال هذه السنة تطورا نسبته 9% في معاملات مختلف أنشطتها وتطورت تدفقاتها الإجمالية بنسبة 8% مقارنة مع سنة 2017.

التأمين : خدمة للدردشة من أجل مزيد من التفاعل

بغية الاستجابة لأفضل المعايير في مجال تجربة المستعمل وتزويد متصفح الإنترنت بمعلومات شاملة ومحينة، أجرت تأمين الوفاء في سنة 2018 مراجعة موقعها عبر الإنترنت مع إدراج خدمة للدردشة تتيح للمستعملين المعلومات اللازمة لكل أنواع المنتجات والتعرف على احتياجاتهم للإجابة عنها بأكبر قدر ممكن. كما تسمح بمواكبة الزبناء خلال مساهمهم للشراء.



...دائما بنجاعة أكبر لفائدة المقاولات

تعزيز عرض تسديد الفواتير

في سنة 2018، عززت مجموعة التجاري وفا بنك نشاطها لاستقطاب مقدمي فواتير ودائنين جدد وبالتالي تعزيز خدماتها الجديدة فواتير. وتعتبر هذه الأخيرة حلا تكنولوجيا يمكن لكل مقولة مصدرة للفواتير أن ترتبط بها لعرض ديونها.

وبالفعل، تتيح هذه الخدمة لمقدمي الفواتير إضفاء الطابع الآلي على تدبير محصلاتهم من خلال تحصيل ديونهم

انطلاقا من نقاط قائمة الذات مع ضمان تقييد سريع للأموال المحصلة في دائنية حساباتهم.

وبفضل هذه الخدمة، تعزز المجموعة قنواتها للأداء والتي تتمثل في : البنك الإلكتروني والبنك عبر النقال والشبابيك الآلية البنكية والفروع وتقدم للفاعلين الاقتصاديين المغاربة رافعة تنمية إضافية.

تبسيط تدبير حسابات « المقاولات »

التصرف بسرعة أكبر بفضل هذه الخدمة التي تقدم لها مرونة كبيرة : معلومات شاملة بخصوص تسيير حساباتها وإشعارات في الوقت الفعلي لتدبيرها بشكل أفضل. كما يمكنها تشخيص طريقة التوصل بهذه الإشعارات.

من خلال إطلاق خدمتها « Infocompte » يتيح التجاري وفا بنك لمقاولاته الزبونة تتبع جميع الأحداث على حساباتها، وذلك عبر التوصل مباشرة بإشعارات على عنوان أو عدة عناوين إلكترونية مبرمجة. كما يمكنها

+ 5 000 عقد جديد للحلول
البنكية عن بعد

+ 350 عقدا للتحويلات
المكثفة



تحسين تدبير التدفقات بفضل الخدمات الرقمية

وإبرام 350 عقدا جديدا للتحويلات المكثفة، وهو ما يمثل تطورا بأزيد من 11,3% على مستوى التجريد المادي وإضفاء الطابع المالي مقارنة مع 2017. وعلى الصعيد الدولي، واصلت المجموعة تشغيل خدماتها البنكية الإلكترونية وتطوير نشاط تدبير النقد على مستوى الشركات الإفريقية التابعة لها لاسيما في مصر.

تبتكر مجموعة التجاري وفا بنك بشكل متواصل لتعرض على المقاولات أفضل الخدمات الرقمية في مجال تدبير الخزينة (إضفاء الطابع الآلي على المناهج والعمليات) ولمواكبة نمو أنشطتها بالخارج بفضل شبكة دولية. وهكذا، سجل نشاط تدبير النقد في 2018 منجزات جد إيجابية. وتطور صافي مجموع الإيرادات المصرفية لتدبير النقد بنسبة 20% وتسجيل أزيد من 5000 عقد جديد لحلول البنك عن بعد

وفاباي أون لاين، أول منصة مغربية خاصة بالقرض الإيجاري الإلكتروني

تعتبر وفا باي أون لاين منصة افتراضية تمكن كل شخص ذاتي أو معنوي، من زبناء وفاباي أو من غير الزبناء، ويستوفي شروط الحصول على قرض إيجاري من تشكيل ملف للتمويل في كل حين دون الحاجة للتنقل وذلك عبر قناة آمنة. وسجلت وفا باي خلال هذه السنة 4,4 مليار درهم من التمويلات وبلغت حصتها في السوق 27,8% وباتت تضم 2914 زبونا.

تجربة الزبون

قرب مؤكد من الزبناء

تعزيز القرب عبر شبكات التواصل الاجتماعي

اعتمادا على ثقافة رقمية قوية وتفعيلا لاستراتيجية القرب من الزبناء وتجسيذا للاهتمام الدائم بالزبناء المحتملين ومستعملي الأنترنت، تطور مجموعة التجاري وفا بنك حضورها في شبكات التواصل الاجتماعي مع تكييف هذا التواجد حسب كل منصة. ولهذا الغرض، تستعمل المجموعة فضاءات التواصل الاجتماعي كأداة لنشر المعلومات من جهة وكدعامة للاستماع لمطالب الزبناء وتنشيط المجموعات عبر الأنترنت (طلبة، شباب، مقاولات صغرى...).

وفي سنة 2018، اتبعت مجموعة التجاري وفا بنك التوجهات السائدة على مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك عبر تعزيز حضورها على شبكة LinkedIn من خلال صفحة مؤسساتية. كما ضخت دينامية جديدة على مستوى فايسبوك، عبر تنشيط صفحات «أنا معاك» المختصة في المقاولات الصغرى و«البنكة ليك» البنك المتنقل 100% و«جامعتي» لتعزيز القرب من الطلبة. كما أطلقت المجموعة عدة حملات رقمية لاسيما من أجل الترويج لبنكها متعدد القنوات ودار المقاول من خلال عدة كبسولات موجهة. وهكذا، سجلت كبسولات «مقاول دبال بصح» أزيد من 485 323 مشاهدة و وصل صداها إلى 1 020 079 شخص، كما مكنت من 7 217 زيارة على الموقع الإلكتروني دار المقاول. ومن جهتها، سلكت الشركات التابعة للمجموعة نفس التوجه من خلال إبداء حيوية ونشاط كبيرين على مواقع التواصل الاجتماعي.

فمن خلال 186 000 متتبع على فايسبوك و 7 805 متتبع على تويتر مع متم 2018، تتوفر وفاسلف على مجموعة كبيرة من متصفحي الأنترنت و حضور وازن في الشبكة. وأطلق بنك الصفاء بدوره برنامجا يذاع مباشرة على صفحته في الفايسبوك. وهو عبارة عن حصص لطرح أسئلة تتعلق بالمالية التشاركية وب عروض البنك والتي يجيب عنها خبراء بنك الصفاء.

الالتقاء بزبنائنا المغاربة المقيمين بالخارج

أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك في سنة 2015 فرعا متنقلا على شكل ناقلة مجهزة بالكامل والتي جابت المناطق الأربع الكبرى للمملكة من أجل لقاء زبنائنا المغاربة المقيمين بالخارج. وسمح هذا الفرع المتنقل المجهز بشباك آلي بنكي للزبناء بإجراء جميع العمليات البنكية الاعتيادية. وتندرج هذه العملية ضمن امتداد قافلة التجاري التي تعد موعدا سنويا مرجعيا من تنظيم التجاري وفا بنك أوروبا والمنظمة للسنة الثامنة على التوالي في فرنسا وبلجيكا وإسبانيا وإيطاليا وهولندا. وجابت الفرق التجارية للمجموعة الدول الخمس بغية لقاء الزبناء المتواجدين في المناطق البعيدة جغرافيا. ويكمن الهدف من ذلك في كسب وفاء الزبناء واستقطاب زبناء جدد.

وإلى غاية دجنبر 2018، سجلت المجموعة جاريا إجماليا لودائع مغاربة العالم قدره 50626 مليار درهم من خلال خدمة أزيد من 769 834 زبون وتسجيل نسبة استجابة وصلت إلى 89% على صعيد معالجة الشكايات. وهكذا، اجتازت المجموعة مع بداية السنة عتبة 10 مليار درهم على صعيد شراء العملات.

القدم عيش تجربة غير مسبوقة مع رحلات متميزة لحضور لقاء برسم ربع نهاية دوري أبطال أوروبا.

مواقع إلكترونية بحلة جديدة

اكتست عدة مواقع إلكترونية للمجموعة حلة جديدة لتحسين تجربة الزبون. ويتعلق الأمر أساسا بالموقع الإلكتروني الترويجي الخاص بالمغاربة المقيمين بالخارج «attijaribilahoudoud.com» والمواقع الإلكترونية الخاصة بالزبناء الافراد للتجاري وفا بنك أوروبا في كل من إيطاليا وإسبانيا. وأضحت هذه المواقع الجديدة التي تم الرفع من تفاعلها تتيح تصفحا سلسا ومحتويات غنية ومتنوعة.



تعزيز العلاقات مع الزبناء

من أجل تعزيز قربها من زبنائها وتدعيم العلاقات التي تربطها بهم، نظمت مجموعة التجاري وفا بنك خلال هذه السنة عدة عمليات للسحب، وبالأخص تلك المتعلقة بكأس العالم روسيا 2018. وهكذا، حصل الفائزون على رحلة شاملة لحضور المباراة النهائية لكأس العالم. وأطلق سوق الخدمات المقدمة لمغاربة العالم من جهته عملية سحب مبتكرة متيحا للمشاركين إمكانية الفوز بعطل في المغرب مقدمة من طرف التجاري وفابنك طيلة عشر سنوات. ومن جهته، أطلقت البنكة ليك عدة عمليات للسحب، وخصوصا تلك المتعلقة بدوري أبطال أوروبا 2018 المنظمة بشراكة مع ماستركارد لتمكين زبنائها المولعين بكرة

تحسين مستمر لرضا الزبناء

أزيد من **500 000** مكالمة واردة
تم تدبيرها من طرف مركز العلاقة مع الزبناء

93 % من الزبناء تم تلبية طلبهم

33 500 زبون مستفيد من برنامج
الاستماع للزبناء



بناء مشترك مع الزبناء

لمواكبة الاستعمالات الرقمية الجديدة لزيائننا، تحفز مجموعة التجاري وفا بنك إلى أقصى حد التفاعل معهم وإشراكهم في مسار المجموعة للابتكار والإبداع لمدهم بخدمات دقيقة ومفيدة. وتعتمد المجموعة في ذلك على الشبكة الاجتماعية وعلى تطبيقات وأدوات إلكترونية أخرى. وهكذا، وضعت الشركة المتخصصة التابعة للمجموعة وفاسلف وسيلة لتحسين الإشهار على موقع غوغل ماي بزنس، وهي أداة لا غنى عنها للزيادة في الشهرة ومد الزبناء بأداة أخرى للتواصل والتي تمكنهم من ترك تعليقات وآراء وتصنيفات. وتسمح هذه الأداة كذلك بالحصول على مؤشرات مهمة للمردودية تركز على أبحاث غوغل.

الحفاظ على ثقة الزبناء ونجاعة كبيرة في معالجة الشكايات

على غرار السنوات السابقة، أجرى التجاري وفا بنك في سنة 2018 استقصاء في صفوف زبائننا بشأن معالجة شكاياتهم، فاستمع لأزيد من 6000 زبون من الخواص والمقاولات الصغرى والمقاولات المتوسطة بالمغرب.

وسجلت نسبة الرضا الإجمالية من معالجة الشكايات والبالغة 74 % تطورا مستمرا خلال هذه السنوات الأخيرة (56 % في 2016 و 71 % في 2017). وهي تجسد الجهود المبذولة من طرف المجموعة في هذا المجال، والتي من شأنها أن تتواصل بعد الانخراط في مشروع لاعتماد الجودة المتعلق بهذا النشاط حسب معيار إيزو 9001 نسخة 2015.

تحسين العلاقة مع الزبناء من خلال الاستماع إليهم

في إطار برنامج الاستماع للزبناء الموضوع على مستوى المجموعة منذ سنة 2008، تم إجراء عمليات استقصاء لرضا الزبناء وأرائهم حول منتجات وخدمات المجموعة والتي شملت أزيد من 33500 زبون في المغرب.

وهكذا بلغت نسبة الاستجابة الإجمالية 93 % في سنة 2018، وبلغ مؤشر رضا الزبون 31، بينما وصل عدد الشكايات 13,3 بالنسبة لآلاف زبون.

من ناحية أخرى، تم إجراء 612 زيارة و 3 900 مكالمة سرية طيلة السنة لقياس جودة الاستقبال المخصص من طرف مستخدم البنك بالمغرب.

الاستقبال الذاتي، مسؤولية الجميع

أنهت مجموعة التجاري وفا بنك في سنة 2018 دورة للتواصل والتحسيس حول طريقة الاستقبال، وذلك تماشيا مع توجهها الاستراتيجي الذي يركز على رضا الزبناء وكسب وفائهم. وهكذا، أطلقت المجموعة المرحلة الثالثة من حملة التواصل المتعلقة بالاستقبال الذاتي حول موضوع «كلنا معنيون بتحسين تجربة الزبون». وتعتبر جودة الاستقبال الذاتي المخصص للزبناء بالغة الأهمية من أجل تجربة زبون بكل سهولة ومرونة وتشخيص وعناية.



التحول

—

”

غدا،

سنواصل

استباق جميع

التطورات والتحولات

“



تسريع التحول الرقمي لتحسين التشغيل والسلامة

“

تشهد جميع الأقطاب والمهن والمناطق الجغرافية حركة دؤوبة ومستمرة. لذلك، نقوم دائماً بخلق الشروط الملائمة للابتكار والرشاقة وتحرير الذكاء الجماعي على جميع الأصعدة. كما ننفّث على الخارج، معتمدين في ذلك على جودة الخدمات كأولوية كبرى وعلى السلامة كضرورة ملحة.

وضعناها تحت تصرفهم. كما تم التركيز بشكل خاص على تعزيز الحكامة الأمنية لنظم المعلومات والاستثمار في المهارات والتقنيات اللازمة لتوقع جميع الهجمات المحتملة واكتشافها ومواجهتها، والتي أصبحت في الوقت الراهن، تزيد بمعدلات مرتفعة على الصعيد العالمي. ومن المهم، فضلاً عن ذلك، القول إن نفس الفرق واصلت عملها الفني المتعلق بالتطوير الدائم للمنصات المعلوماتية لجميع البنوك التابعة للمجموعة المدبرة معلوماتياً وقادت مشاريع وازنة ومحفوفة بالمخاطر، مثل تغيير كامل لنظام المعلومات الخاص بالشركة التابعة للمجموعة في مصر في ظرف أقل من 13 شهراً.

وأخيراً، تم إطلاق العديد من البرامج الهيكلية، والتي ستستمر في تعزيز التبادلات بين البنك والشركات التابعة للمجموعة. وتوفر لربائنا ولوجاً مباشراً وموثوقاً وأمنياً إلى أفضل خدمات مجموعة التجاري وفا بنك، وكذلك إلى الخدمات التي يقدمها شركائنا الذين نشق في كفاءاتهم. هكذا نبني منذ اليوم بنك الغد!

لا تكاد الصحافة تخلو من مواضيع تتعلق بعلم البيانات والتحليلات والذكاء الاصطناعي: ماموقفكم من ذلك؟

ككل الشركات التي يعتمد نموذج خدماتها على البيانات والمعلومات، فقد انخرطنا طوعاً وبدون إدراك في هذا الأسلوب منذ سنوات. ومع ذلك، فإن سنة 2018 تمثل منعطفاً حقيقياً في هذا المنحى.

ما تقييمكم لعملية التحول الرقمي لمجموعة التجاري وفا بنك؟

في الآونة الأخيرة، أصبح استخدام مصطلح «التحول الرقمي» متداولاً بكثرة، ولكن نادراً ما يتم تعريفه. إن التحول الرقمي، بالنسبة لمجموعة التجاري وفا بنك، هو عبارة عن عملية تدريجية ظهرت مع بداية عام 2005 من خلال سلسلة من الخيارات التكنولوجية التي سمحت للمجموعة بإغناء ثروتها الرقمية عبر اعتماد أفضل التقنيات الحديثة دون الحاجة للدخول في برامج استثمارية ضخمة ومكلفة وخطيرة والتي تزيد في كل مرحلة من رشاقة النظام وانفتاحه على الخارج. ففي الوقت الراهن، سمح الانضباط في الاستثمار المعلوماتي، والبرامجاتية في التوازنات بين الأمدن القصير والطويل، والصرامة في الاحترام الدقيق للخيارات الهندسية للمجموعة بالإسراع في انفتاح أنظمتها على الزبناء والشركاء. وتميز عام 2018 بتغيير شامل لأنظمة الفروع البنكية بالمغرب مع توفير مكاسب كبيرة للمستخدمين فيما يتعلق بمعرفة الزبناء وبيئة العمل والسرعة. لقد كان التأثير على قدرة الفرع من أجل التركيز على خدمة الزبناء فورياً، ولم ترد تقارير عن وقوع حوادث على الرغم من الحجم الهائل للمشروع. بالإضافة إلى ذلك، تم تسريع مشاريع الرعاية الذاتية «self-care»، لإثراء الخصائص التي يمكن للزبناء الوصول إليها مباشرة دون الحاجة للجوء إلى الفرع، وذلك عبر أجهزةهم أو عبر جميع القنوات الأخرى التي



اسماعيل الدويري

مدير عام منتدب

قطب المالية

والتكنولوجيا والعمليات

أي تخفيض غير ضروري لمساهميننا، تشرع المجموعة في تقييمها وتنفيذها وفقاً لتقبل السوق، مع الحرص على تحسين التكلفة. وفي الأخير، يتم تحديد المبادرات الأولوية بشكل منهجي وفقاً لخلق القيمة وللمخاطر الناجمة عنه ولاستهلاك الموارد النادرة مثل تكنولوجيا المعلومات أو رأس المال. بعد زيادة رأس المال المخصص للأجراء بالمغرب، وإصدارنا الناجح الثاني للأداة الهجينة AT1، نكون قد أنهينا سنة 2018 بأريحية، خصوصاً فيما يتعلق بنسبة الملاءة المالية التي تتيح لنا استيعاب جميع التغييرات التنظيمية المعروفة بحلول عام 2022 والحفاظ على هامش السلامة في حالة حدوث أزمة غير متوقعة.

ما هي الأعمال المسؤولة اجتماعياً التي تفتخرون بها لعام 2018 ؟

تقع المسؤولية الاجتماعية في صميم جميع أعمالنا، وسأقتصر على ذكر إنجازين اثنين: الأول هو الحصول على اعتماد من صندوق الأمم المتحدة للمناخ الأخضر، والذي سيجعل لنا تسريع تمويل الطاقات المتجددة ومبادرات التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه في إفريقيا، والثاني يتعلق بكل الجهود التي بذلتها فرق اللوجستيك والمشتريات لتقليل التأثير الكربوني لمبانينا الجديدة أو القديمة وهيكل قطاعات التدوير غير المنظم التي تتطور حول هذه المباني: الاعتماد الإرادي للفرز الانتقائي وتحديد قنوات إعادة التدوير ومواكبة المتدخلين المعنيين من أجل إدراجهم بشكل متسق في الاقتصاد المنظم.

لقد وضعنا هيكلية مركزية لتعزيز حكمة البيانات على مستوى المجموعة، وفقاً لجميع القوانين التي تنطبق علينا، ولاستخدامها المنهجي لأغراض خلق القيمة.

لقد تم تشغيل هذه الهيكلية بشكل كامل وتم تطوير العديد من حالات الاستخدام مع المهن ذات الصلة. ونستمر في الاستفادة من التقنيات الهائلة التي تم تطويرها في هذا المجال، والتي لها صلة بالرياضيات وتكنولوجيا المعلومات وعالم الأعمال، وتنفيذها لمواصلة إرضاء زبائننا ومستخدمينا ومورديننا وهيئات الرقابة. فعلى سبيل المثال، تسمح لنا هذه التقنيات بتقديم القرض المصنف للمقاولات الصغرى، وبالتالي منحهم إمكانية الوصول إلى الائتمان عندما لا يكون لديهم ضمانات أو خطة عمل كاملة لتقديمها أو لتسريع وجعل معالجة شكايات زبائننا موثوقة.

مع تشديد المتطلبات التنظيمية في كل مكان ومع كل مبادرات التطوير التنظيمي والخارجي المستمرة، هل تتوفر مجموعة التجاري وفا بنك على الوسائل المالية اللازمة لتحقيق طموحاتها ؟

تتمتع مجموعة التجاري وفا بنك بثلاث خصائص رئيسية تسمح لها بالتطور المستمر ودون التقيد بإمكاناتها، ويتعلق الأمر بالتخطيط الاستراتيجي الأولوي والكثفي والمتسق والصرامة في إدارة التكاليف واستباق عمليات التحكم بين المخاطر والمردودية. فبمجرد ظهور قانون أو تنظيم جديد، تقوم المجموعة بالاعتماد عليه خلال 18 شهراً من تاريخ إصداره ضمن كافة هيئات المجموعة وعلى مستوى موحد. وحالما يتم قبول أداة جديدة من قبل السلطات التنظيمية لتعزيز رأس المال دون إحداث



مواصلة استباق التحولات والتطورات

خلال سنة 2018، واصلت مجموعة التجاري وفا بنك تنفيذ النماذج التشغيلية الجديدة واعتماد أساليب التطوير المعلوماتي المبتكرة وتحويل نظم المعلومات الخاصة بها، وذلك ارتكازا على معالجة البيانات وعلى الفوائد المتعددة للابتكار المفتوح وعلى البنية التحتية الحديثة والمنفتحة والمتعددة. وبذلك، تخطو المجموعة بخطى ثابتة نحو تحول رقمي مرن وفعال.

التحول لبناء بنك الغد

لأحدث المعايير الأوروبية. خلال المرحلة التجريبية، تبين أن هذا البروتوكول يقبل العديد من الصيغ المتواجدة في السوق (ISO20022, SWIFT, ETEBAC, SIMT) لإرسال التحويلات والاقتطاعات الضخمة، وتنزيل البيانات المصرفية وأسعار الصرف.

الذكاء الجماعي لاستباق تحديات الغد

في سياق برنامج «THINK & MAKE» تضرب المجموعة من جديد، موعدا تحت مسمى "مشاركة المعرفة"، ويهدف هذا الأخير إلى الاجتماع بمختلف المستخدمين في كافة هيئات البنك في المغرب، وذلك بغرض تبادل المعلومات ووجهات النظر حول مواضيع محددة مسبقاً. ويتم ذلك في إطار مبتكر وممتع وسهل الاستخدام. ويكمن الهدف من هذا الاجتماع في ضخ ديناميكية الابتكار في المجموعة وجعل الذكاء الجماعي وسيلة رئيسية لتوقع تحديات الغد بشكل أفضل ووضع استراتيجيات جماعية مشتركة.

محطة عمل جديدة لدعم النموذج العلائقي الجديد

يعد برنامج المبيعات أحد أركان النموذج العلائقي الجديد الذي يتمثل هدفه الرئيسي في الدعم الاستباقي للزبناء الذين نقدر قيمتهم. لقد أسفر هذا البرنامج عن ميلاد محطة عمل جديدة (BORJ ACCUEIL و BORJ VENTE و BORJ VISION 360) والتي تسمح على وجه الخصوص لمستشاري الفروع بإيلاء أهمية أكبر لزيائهم (معرفة أفضل للزبناء والعروض ذات الصلة وما إلى ذلك)، ليكونوا بذلك قادرين على متابعة أهدافهم وأنشطتهم (للمؤشرات الفردية للأنشطة والإنتاج، إنشاء خطة تواصل، قائمة المهام، إلخ). كما وضع هذا البرنامج أيضاً الأسس الهندسية للنظام المعلوماتي التجاري الجديد (DATA LAKE, APIS, OF SALE, إلخ). ففي عام 2018، تم تعميم محطة العمل الجديدة هذه بنجاح على كامل شبكات التقسيط البنكي.

أدوات وبروتوكولات فعالة لخدمة الزبناء

ضمن إطار النموذج العلائقي الجديد لخدمات التقسيط البنكي، قامت المجموعة بتطبيق تقسيم تجاري جديد، والذي سيتيح مراعاة محور قيمة الزبون ككل (الحصيلة وخارجها) وكذا بإمكانات نموه داخل البنك. بالإضافة إلى ذلك، مكن مشروع معيار الاتصال المصرفي عبر الإنترنت (EBICS) من نشر حل يوفر للمقاولات الزبونة قناة حديثة وأمنة لتبادل الملفات المصرفية «HOST TO HOST» وفقاً

إطلاق مبادرة
الذكاء الجماعي
«Think & Make»
من أجل توحيد
طاقات المجموعة



تحويل الموارد البشرية لمواكبة بنك الغد

منذ سنة 2017، تم إطلاق مشاريع هيكلية كجزء من استراتيجية الموارد البشرية لعام 2020، والتي تهدف إلى دعم تحول البنك وتعزيز ثقافة وحوار الأداء الجيد. ضمن هذا الإطار، تمكن البنك من وضع اللمسات الأخيرة في سنة 2018 على إضفاء الطابع الرسمي على جميع الاستثمارات الوظيفية، وتحديد ووضع مرجع تحت تصرف المسيرين "الوظائف والكفاءات" يحدد التوقعات المنتظرة من كل وظيفة من حيث المهارات وأخيرا التوفر على مرجع جديد يحدد مستويات المساهمة في كل وظيفة بما يتماشى مع أفضل المعايير الدولية. بالموازاة مع ذلك، تم طرح نموذج جديد لإدارة الأداء في سنة 2018، والذي سيتيح، من ناحية، تقييم الأداء كمحرك نمو وعامل لتمييز الكفاءات، ومن ناحية أخرى، تعزيز قيم الشفافية والإنصاف والتقدير. وسيستمر تنفيذ هذه المشاريع في سنة 2019، مع طرح نموذج التعويض الثابت والمتغير الجديد، ووضع اللمسات الأخيرة على المسارات المهنية لجميع مناصب البنك وتعميم مناهج العمل الجديدة لإدارة المهارات.

المناهج الرقمية للموارد البشرية

في إطار برنامج التحول الرقمي للبنك، تم طرح نظام معلومات جديد للموارد البشرية (SIRH) عند متم سنة 2018، وذلك لتعزيز وتحديث عمليات الموارد البشرية الخاصة بمعالجة كشوف الأجور والتدبير الإداري والاجتماعي. ولقد سجلت سنة 2018 أيضاً طرح بوابة الموارد البشرية الجديدة، والتي سمحت برقمنة جزء كبير من عمليات الموارد البشرية، وقدمت مساراً أفضل للمستخدمين بغض النظر عن طبيعة عملهم (مدير، موظف أو خبير الموارد البشرية). وستواصل عملية إعادة تصميم نظام معلومات الموارد البشرية في سنة 2019 مع طرح النسخة المتنقلة من بوابة الموارد البشرية وضم الشركات التابعة المغربية لنطاقها. من جهة ثانية، أولت المجموعة اهتماماً متزايداً بالابتكار، بحيث ستستمر في نشر العديد من المشاريع بالشراكة مع الشركات المغربية الناشئة، وبالتالي إتاحة حلول مبتكرة للمستخدمين.



تأمين المعطيات الشخصية والسرية

حماية المعطيات الشخصية من الانشغالات الاستراتيجية للمجموعة

في سنة 2018، واصل البنك تطوير نظام حماية المعطيات الشخصية، وذلك عملاً بمقتضيات القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، بالإضافة إلى الامتثال لجميع العقود التي تحكم المنتجات والخدمات الموجهة للزبناء وكذلك منصاتها الرقمية. كما يضمن التجاري وفانك الامتثال للقوانين الدولية المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية. وبناء عليه، قامت المجموعة بإجراء دراسة استقصائية عن تأثير الامتثال لمقتضيات اللائحة العامة الأوروبية الجديدة بشأن حماية المعطيات الشخصية.

5413 مستخدماً في شبكة البنك
بالمغرب تابعوا تكوينهم الإلكتروني
حول حماية المعطيات

إعطاء الأولوية للأمن الإلكتروني

في سياق ارتفاع مستويات الجريمة الإلكترونية والمخاطر الداخلية والخارجية لاختراق الحواسيب، تعمل المجموعة باستمرار على التأمين المستمر والمكثف لجميع مراحل الإنشاء والإشراف على أنظمة المعلومات وتعزيز المتطلبات تجاه مقدمي الخدمات، بالإضافة إلى تثبيت برنامج حماية في أنظمتنا مكلف بضمان أمن تكنولوجيا المعلومات لمشاريعنا، فضلاً عن تحسين السيطرة على المخاطر المتعلقة بعمليات التسليم؛ وتأطير مشروع «إدارة أصول البرمجيات» الذي يهدف إلى إنشاء نظام فعال لأصول البرنامج للبنك، وزيادة وعي الموظفين من خلال نشر تميمات تتناول جوانب عديدة متعلقة بالأمن والسلامة (فتح التدفقات، وارتداء الشارات، واحترام قواعد الحياة...). بالإضافة إلى ذلك، وكما في السنوات السابقة، واصل التجاري وفا بنك تنفيذ برنامج التدريب الإلكتروني الخاص بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والذي استفاد منه نحو 5413 من العاملين بالمجموعة على الصعيد الوطني في عام 2018. كما تم توفير تدريب مباشر لفائدة 1168 موظفاً في الوظائف الأمامية للبنك.

**يجب على بنك الغد الاستفادة من
مصادر القيمة الضخمة والغنية
بالبينات، وذلك من أجل إبراز موقعه
الرائد ومن أجل الابتكار والتميز.**

شبكة بيانات مرتبطة بالمصادر الجديدة للقيمة

توفر المعلومات المجمعة والمُدققة والمترابطة في نظم المعلومات رؤية قيمة لتحسين الخدمة للزبناء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. وإدراكاً منها لهذه التحديات، أنشأت مجموعة التجاري وفا بنك مكتب بيانات للتحكم في البيانات المتعلقة بأنشطة الزبناء وتصميمها لخدمتهم بشكل أفضل.

داخل المجموعة. ويتعلق الأمر على وجه الخصوص باحترام قانون الاتحاد الأوروبي لحماية البيانات، والذين يتضمن اللائحة العامة لحماية البيانات (RGPD). ويتمحور هذا القانون حول إعادة النظر في طريقة جمع بيانات الزبناء واستخدامها فضلاً عن جميع المساطر المتعلقة بأرشفة البيانات وتأمينها. نحن نعمل أيضاً على اختيار العديد من حالات الاستخدام ذات القيمة المضافة العالية التي سنطلقها في القريب العاجل، ونهدف في النهاية إلى تصميم برنامج لنشر ثقافة البيانات بشكل أفضل داخل المجموعة.

كيف تساعد البيانات في بناء بنك الغد؟

على غرار البنوك الدولية، يجب على بنك الغد الاستفادة من مصادر القيمة الضخمة والغنية بالبيانات، وذلك من أجل إبراز موقعه الرائد ومن أجل الابتكار والتميز. وتحقيقاً لهذه الغاية، يمكن لشبكة البيانات تقديم إجابات متعددة تهم فهم ملفات تعريف الزبناء وسلوكهم، هذا بالإضافة إلى التنبؤ باحتياجاتهم وتوقعها. وبالتالي تطوير تطبيقات تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءتنا التشغيلية فضلاً عن الخدمات التي نقدمها. بحيث يكون الهدف الرئيسي من وراء ذلك هو إنشاء علاقة دائمة ومخصصة مع جميع زبنائنا.

ما هي الأهداف الاستراتيجية لمكتب البيانات الجديد؟

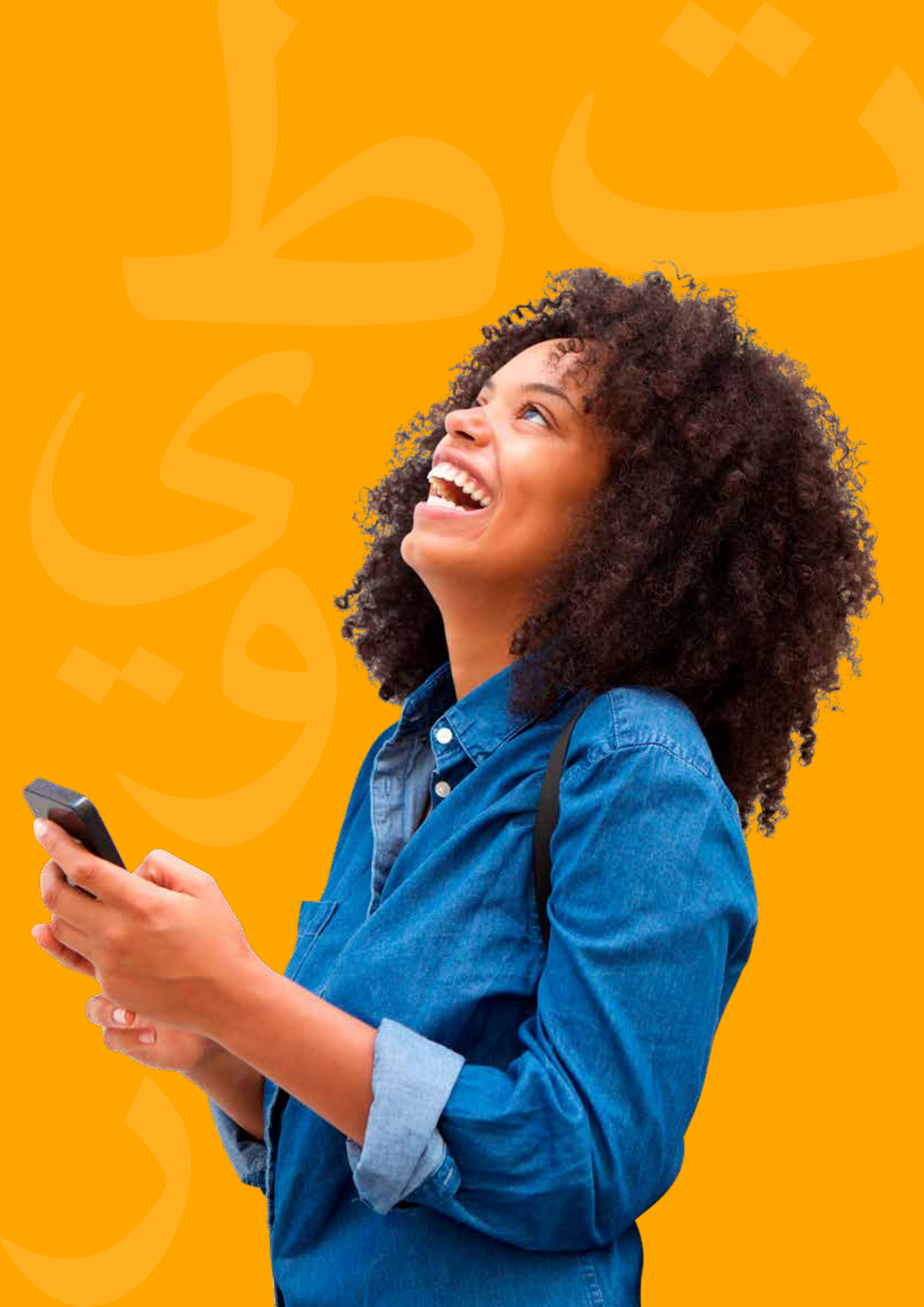
يتكون مكتب بيانات المجموعة من هئتين فرعيتين: إدارة البيانات وتحليل البيانات. وتتمثل مهمة المكتب في حكمة البيانات المتعلقة بأنشطة زبناء البنك في المغرب ومستوى جودتها واستخداماتها التحليلية، بهدف تقديم خدمات ملائمة وأكثر تخصيصاً لزبنائهم، وذلك بفضل النمذجة التحليلية للجمع بين أفضل الخدمات البشرية والرقمية. ويتمثل التحدي الرئيسي لمكتب بيانات مجموعة التجاري وفا بنك بلا منازع في الاستخدام الموجه والذكي للبيانات، وذلك من أجل جذب قيمة البيانات لصالح زبناء البنك. في سنة 2018، قمنا بتنفيذ أول مشروع بيانات والذي يحمل اسم «الإقبال على المخاطرة بالنسبة للمقاولات الصغيرة والمتوسطة»، بالتعاون مع هيئة «سياسة واستراتيجية المخاطر» و «سوق المقاولات». يتكون هذا المشروع الأول من نوعه من تصنيع عملية تقبل المخاطرة بالنسبة للمقاولات الصغيرة والمتوسطة بناءً على جميع المعلومات المتوفرة في المغرب.

ما هي أهم المشاريع المقرر إنجازها من لدن مكتب البيانات في سنة 2019؟

يعد المشروع المتعلق بالامتثال للقوانين والأنظمة من المشاريع ذات الأولوية التي أطلقناها بالفعل بالتعاون مع الهيئة المكلفة بالمطابقة والتقييد بالقوانين



فيصل العباسي
المسؤول عن مكتب
البيانات



دينامية إفريقية

—

”

غدا،

سنساهم بشكل
أكبر في تطوير
اقتصاديات القارة

”

سنساهم بشكل أكبر في تطوير اقتصاديات القارة



تشارك مجموعة التجاري وفا بنك في تنمية اقتصاد إفريقي مرن ومستدام. وتواكب المجموعة الدول والمقاولات في تحقيق مشاريعها، كما تساهم بفعالية تعميم التعامل البنكي واتخاذ مبادرات مبتكرة لتعزيز التبادلات الاقتصادية بين البلدان الإفريقية.

جديدة، هذا فضلا عن تعزيز المكاسب التي حققتها أنشطتها التاريخية، ويتعلق الأمر بخدمات الأعمال والخدمات الخاصة وغيرها. ونحن اليوم واثقون في الآفاق التي فتحتها السوق المصرية لمجموعة التجاري وفا بنك. وأما بخصوص الشق المتعلق بالمقاولات، وخاصة الصغيرة والمتوسطة الحجم، فقد اكتسبنا في السنوات الأخيرة خبرة أكيدة في خدمة هذه الفئة، ونحن مصممون على نشر آلياتنا لدعم تطوير النسيج الاقتصادي والاجتماعي في مصر.

ما هو تقييمكم للنتائج المتميزة التي حققها نادي إفريقيا والتنمية ومنذ انطلاقتها؟
إننا ملتزمون التزاماً كاملاً بتنمية قارتنا وبالرفع من جهودنا للمساهمة في الديناميكية الإفريقية، وذلك بفضل تضافر جهود مساهميننا، وعلى رأسهم الصندوق الاستثماري "المدى". وقد تمكن نادي إفريقيا والتنمية في غضون ثلاث سنوات، من تحقيق تطور ملحوظ. بحيث نرى اليوم أن النادي يضم 3000 منخرط و 5 فروع على صعيد القارة الإفريقية، وأنجز أكثر من 15 مهمة قطاعية في مختلف البلدان بإفريقيا. كما يسهر النادي على تنظيم المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية، الذي حققت نسخته السادسة نجاحاً مبهرًا في سنة 2019. ومنذ إعلان انطلاخته في عام 2010، ضم المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية ما لا يقل عن 9500 فاعل اقتصادي ومؤسسي، ينحدرون من 40 دولة، هذا فضلا عن انعقاد أزيد عن 22 000 اجتماع عمل. وعليه، تجدد المجموعة سنويا التزامها بالمساهمة المستدامة في الدينامية بين القارات، وتعزيز التعاون جنوب-جنوب إلى جانب المجتمع الاقتصادي والسياسي.

كيف تتطور استراتيجية المجموعة في إفريقيا؟

تبدى مجموعة بنك التجاري وفا بنك طموحا قاريا واضحا يتجسد في الرغبة في بناء مجموعة بنكية مرجعية بإفريقيا. وتستمد سياستنا قوتها من الرؤية الطلائعية التي رسمها جلاله الملك محمد السادس، حفظه الله، والتي تدعو إلى توطيد العلاقات بين البلدان الإفريقية وتعزيز التعاون بين بلدان الجنوب والتكامل الإفريقي من خلال اندماج اقتصاديات القارة. لقد أضحت استراتيجيتنا اليوم تؤتي ثمارها ولم يعد توجهنا الإفريقي يخفى على أحد. فالمجموعة تعمل في 25 دولة، بما في ذلك 14 دولة إفريقية. بحيث أصبح التجاري وفا بنك من البنوك الرائدة في المغرب وسادس أكبر بنك في القارة. ونواصل تقديم مساهمتنا في الجهود المبذولة لتعميم التعامل البنكي من خلال نشر نموذج لأبنك القرب، عبر شبكة دائمة التوسع وتقديم منتجات وخدمات مكيفة. كما نواصل نشر جميع مهننا وخاصة من خلال الشركات المتخصصة التابعة للمجموعة. كما يدعم التجاري وفا بنك العديد من الشركات الإفريقية التي ترغب في تطوير أنشطتها في بلدان حضورنا. ونقوم بتقديم النصح للعديد من الدول في عمليات جمع الأموال والمساهمة في تمويل المشاريع الهيكلية.

ما هي الاستراتيجية التنموية للمجموعة في مصر؟

خلال هذه السنة، نجحت المجموعة بضم الشركة التابعة في مصر إلى نطاقها، كما فرغت من تحديد مخططها الاستراتيجي بحلول 2022، والذي يهدف بالأساس إلى تقديم خدمات التجزئة المصرفية لفائدة المواطنين المصريين، المقيمين وغير المقيمين، وذلك عبر توفير شبكات أوسع ونشر خدمات ومنتجات



أبو بكر الجاي

مدير عام منتدب -

قطب بنك التمويل

والاستثمار وأسواق المال

والشركات المالية التابعة

للمجموعة

حضورنا الإفريقي في أرقام

14 دولة

شبكة	حصة السوق من القروض	حصة السوق من الودائع	شمال إفريقيا
1 163	27,0%	26,9%	التجاري وفا بنك المغرب
207	8,5%	11,2%	التجاري بنك تونس
30	10,4%	11,4%	التجاري بنك موريتانيا
56	0,8%	0,6%	التجاري بنك مصر
غرب إفريقيا			
94	14,8%	16,7%	الشركة البنكية لغرب إفريقيا وفروعها
8	2,2%	2,9%	مصرف السنغال
73	8,7%	10,0%	البنك الدولي لمالي
11	4,1%	4,5%	البنك الدولي لإفريقيا الطوغو
63	9,8%	8,9%	الشركة الإفوارية للبنك
وسط إفريقيا			
22	16,7%	16,9%	الاتحاد الغابوني للبنك
55	10,5%	12,5%	الشركة التجارية للبنك بالكامرون
20	11,1%	13,8%	مصرف الكونغو



في خدمة زبائننا في جميع أرجاء القارة

تطبيقات لتسهيل إدارة الحسابات بشكل يومي

لتسهيل إدارة حسابات زبائننا، أطلقت عدة بنوك إفريقية تابعة للمجموعة خدمات بنكية وتطبيقات نقالة عبر الإنترنت. وتتيح هذه الأخيرة للزبناء إجراء عمليات مختلفة وتصفح حساباتهم في الوقت الحقيقي بكل سرية وأمان على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. وأطلق التجاري بنك موريتانيا أول إصدار رقمي له، يحمل اسم « التجاري موبيل ». من جهته، أطلق مصرف الكونغو تطبيق E-Banquet، بينما أطلق البنك الدولي لإفريقيا في الطوغو BIA Net و BIA Mobile، كما أطلق الاتحاد الغابوني للبنك تطبيق UGB - EBANK.



تطبيق « WE bank » البنك المتنقل 100% في تونس

أطلق التجاري بنك تونس في سنة 2018 تطبيق «Webank» البنك المتنقل 100%، والذي يستهدف شريحة جديدة من الزبناء تتكون من الشباب والطلبة وأصحاب الشركات الناشئة... ويوفر لهم خصيصاً عرضين اثنين، وهما: عرض أساسي، يحمل اسم « We Start »، وعرض ممتاز يجمع بين العديد من الخدمات، يطلق عليه اسم « We Trust ».

ويعتبر التطبيق متوفراً في نسختي الويب والهواتف النقالة، وهو يسمح للزبناء بفتح حساب مصرفي عن بعد، وعيش تجربة مصرفية متميزة عبر الإنترنت.

«خدمة ما بعد البيع» في السنغال

في السنغال، تم تزويد الشركة البنكية لغرب إفريقيا بمنصة مركزية جديدة تدعم عمل مستشاري الزبناء من أجل الاستجابة بفعالية كبيرة لطلبات الزبناء، ويتعلق الأمر: باستقبال هاتفي محترف ومنسق عند الاتصال مباشرة بالبنك؛ وتقديم المساعدة فيما يخص المنتجات والخدمات أو تنفيذ العمليات؛ وأخيراً التعامل الدؤوب مع الشكايات. يجب أن يدعم هذا النظام الجديد تدريجياً التحول الرقمي للبنك وتسهيل استخدام المنتجات، بما في ذلك المنتجات الإلكترونية والرقمية.

تحفيز التمويلات المستدامة

والذي يستهدف العملاء الفرديين الجدد من خلال تقديم خدمة حساب مصرفي بسيطة تتناسب مع احتياجاتهم. بالإضافة إلى ما سبق، تم إطلاق حملة إعلامية عبر الرسائل النصية القصيرة تستهدف المناطق الريفية، دون تمثيل مصرفي، للترويج للمنتج على نطاق أوسع.



عروض ومنتجات لتعزيز الإدماج المالي

في إطار المساعي المتواصلة لتعزيز الإدماج المالي، يقوم التجاري وفا بنك بمضاعفة عروض منتجاته وخدماته من أجل تسهيل وصول الفئات الضعيفة للخدمات المصرفية البسيطة التي تتكيف مع عاداتهم واستخداماتهم. وفي هذا السياق، تتوفر وفا كاش منذ يوليو 2018 على «جيبى» و«جيبى برو» وهما أول حسابات للأداء عبر النقال الخاصة بالأفراد والتجار في المغرب. وينضاف هذا العرض إلى حساب «بيخير» الاقتصادي وبطاقة الدفع «فلوسي»، والتي تقرب جميع سكان المغرب من الخدمات المصرفية الأساسية. من جانبه، يدعم التجاري وفا بنك مصر مبادرة الشمول المالي للبنك المركزي المصري، والتي تهدف إلى الرفع من الثقافة المالية وجذب السكان الذين لا يتعاملون مع البنوك. وتحقيقاً لهذه الغاية، تم افتتاح حساب Wafa Saver في غشت 2018،

ويتعلق الأمر: بتسجيل الطلبة وطلاب المدارس الثانوية، ودفع فواتير الاتصالات الهاتفية والمياه والكهرباء.

المساهمة في مكافحة المديونية المفرطة للسيدات المصريات

في سنة 2018، أطلقت المجموعة بمصر برنامج «الغارمات» للسيدات المديونات، الذي يهدف إلى تعزيز المساواة بين الجنسين ومكافحة المديونية المفرطة للنساء المنحدرات من أوساط اجتماعية ضعيفة، واللواتي يواجهن اتهامات قضائية بسبب الديون المتراكمة عليهن بفعل إعالة أسرهن. وفي هذا الصدد، تم تطوير برنامج التعليم المالي والتدريب المهني للمرأة بالشراكة مع مؤسسة مصر الخير. وعند الانتهاء من البرنامج، تقوم المؤسسة بتشغيل هؤلاء النساء في مصنع «Abis» بمدينة بلييس. ساعد المصنع 124 أسرة في العثور على وظيفة وساعد أكثر من 620 شخصاً على كسب دخل شهري ثابت.



«Light card» للالتحاق بالمدارس والجامعات في تونس

في إطار مشروع حكومي يسعى لتشجيع الالتحاق بالمدارس عن بعد، كان التجاري بنك من بين البنوك الثلاثة التي انضمت إلى هذه المبادرة في تونس. هذا فضلاً عن شراكته مع وزارة التعليم الوطني لإطلاق بطاقة مسبقة الدفع جديدة تسمى "Light card".

وتعتبر هذه البطاقة المدفوعة مسبقاً بدون شريحة أو مسار مُعدّة فقط لمعاملات الدفع عبر الإنترنت والمدفوعات عبر الأجهزة المحمولة المتوفرة على نظام USSD،

مواكبة تنمية الاقتصاديات والأقاليم

وفي سنة 2018، تمكنت المجموعة من تعبئة 25.1 مليار درهم لتمويل المقاولات، منها 17.1 مليار درهم للمقاولات الصغيرة والمتوسطة و 8 مليارات درهم للمقاولات الصغرى. وفي سنة 2019، تلتزم المجموعة بتخصيص ميزانية قدرها 27 مليار درهم لفائدة للمقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة.

الشريك المرجعي للبرامج الحكومية الرامية إلى دعم المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة

في سنة 2018، دعم التجاري وفا بنك 37% من المقاولات المشاركة في برامج الوكالة المغربية للنهوض بالمقاولات الصغرى والمتوسطة، لا سيما « استثمار نمو»، والذي يمنح مكافآت للمقاولات الصغرى تصل إلى 30% من برنامجها الاستثماري بحد أقصى قدره 2 مليون درهم، و« امتياز نمو»، الذي يسمح للمقاولات الصغيرة والمتوسطة بالحصول على تمويل لمشاريعها الاستثمارية من خلال الحصول على مكافآت تصل إلى 10 مليون درهم. كما كان التجاري وفا بنك شريكاً في برنامج «صندوق الدعم المالي للمقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة» الذي يدعم الشركات التي تواجه صعوبات في التدفق النقدي. وفي سنة 2018، استفاد 183 زبوناً من زبناء التجاري وفا بنك من برنامج الدعم المذكور آنفاً.

مواكبة المشاريع الهيكلية الكبرى

يعد دعم المشاريع الاستثمارية في القطاعين العام والخاص للدول التي تشتغل بها المجموعة واحد من بين أهم التزامات التجاري وفا بنك للدعم الفعلي للاقتصاد. وفي المجموع، تم تخصيص ما يقرب من 2.3 مليار درهم من التمويلات الجديدة للمشاريع الكبرى في سنة 2018.

دعم الضمانات الحكومية للحصول على السكن

في سنة 2018، واصلت وفاء إيموبيلي عملها الدؤوب لصالح تسهيل حصول الأشخاص ذوي الدخل المحدود على السكن في المغرب، وذلك من خلال تسويق منتجات قروض الرهن العقاري المدعومة من ضمانات حكومية، وهي FOGARIM و FOGALEF و FOGALOGUE، رافعة بذلك التزامات الشركة التابعة لما مجموعه 1.7 مليار درهم منذ سنة 2016. بالإضافة إلى ذلك، قامت الشركة في نهاية عام 2018 بتمويل أكثر من 14 000 مشروع عقاري سكني اجتماعي، مما سمح بتهيئة العديد من المرافق ذات طابع الاجتماعي (المدارس، المساجد، مراكز التسوق، محطات الصرف الصحي ومعالجة مياه الأمطار).

الوفاء بالتزاماتها التمويلية لصالح المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة

كل سنة، يفي التجاري وفا بنك بالتزاماته الرامية إلى تقديم دعم مالي للمقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة في المغرب.

25,1 مليار درهم لتمويل المقاولات

2,3 مليار درهم من التمويلات الجديدة

للمشاريع الكبرى

أكثر من **14 000** مشروع عقاري سكني اجتماعي

100 مليون يورو من التعهدات مع بنك الاستثمار الأوروبي



شراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي لتحسين الدعم للشركات المغربية

قام بنك الاستثمار الأوروبي (BEI) بمنح التجاري وفا بنك مبلغ 100 مليون يورو لتعزيز دعم المقاولات الصغيرة والمتوسطة والمقاولات متوسطة الحجم. وسيمكن هذا الخط الائتماني الجديد التجاري وفا بنك من تزويد الشركات المغربية بتمويل جذاب يتناسب مع احتياجاتها، خاصة عن طريق الرفع من فترات السداد.



التجاري وفا بنك و BPI FRANCE يعززان تعاونهما مع الشركات الصغيرة والمتوسطة

وقع التجاري وفا بنك في سنة 2018 على اتفاقية شراكة جديدة مع BPI FRANCE، وهو بنك استثمار عمومي في فرنسا وفاعل رئيسي في تطوير الشركات الأوروبية، من أجل تطوير أنظمة الدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي تعزيز المبادلات بين الشركات الفرنسية والمغربية، وكذلك تطويرها في فرنسا والمغرب وإفريقيا. وبهذا الخصوص، تم التطرق للعديد من موضوعات التعاون في إطار هذه الاتفاقية، لا سيما توسيع نظام ATTIJARI BUSINESS LINK على EUROQUITY ليشمل جميع بلدان المجموعة في أفريقيا.

مساعدة الشركات الناشئة الإفريقية على النمو

يعمل بنك التمويل والاستثمار لمجموعة التجاري وفا بنك على الاستثمار في برنامج «SMART START» لإنجاز



INJAZ Al-Maghrib
A Member of JA Worldwide

المغرب منذ إنشائه في سنة 2014. وفي سنة 2018، تمت تعبئة 53 إطارا متطوعا من مجموعة التجاري وفا بنك لدعم 57 من قادة المشاريع الشباب و 20 شركة ناشئة.

في تونس، أطلق التجاري وفا بنك تظاهرة دورية، تحت مسمى «QUICKSTART BY ATTIJARI BANK» للترويج للشركات الناشئة وربط علاقاتها مع الشركات الزبونة القادرة على تطوير شراكات عمل. وأخيرا في مصر، يدعم التجاري وفا بنك مبادرة «رواد النيل» التي أطلقها البنك المركزي لتطوير وتأهيل وزيادة قدرات رواد الأعمال الشباب في الشركات الصغيرة والمتوسطة، بشراكة مع جامعة النيل المشهورة بخبرتها في المجالات العلمية والبحثية.



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous

« QUELS SONT LES LEVIERS ET LES FREINS DE DÉVELOPPEMENT
DES RELATIONS ENTRE DONNEURS D'ORDRES ET FOURNISSEURS ? »



ATTIJARI BUSINESS LINK
ESPACE GÉNÉRATEUR DE SYNERGIES

EN PARTENARIAT AVEC bpi france

دعم التعاون جنوب-جنوب - شمال-جنوب



تعزيز التعاون في منطقة وسط إفريقيا

من أجل تعزيز عملها لصالح التعاون بين بلدان الجنوب والتكامل الإقليمي في إفريقيا، أبرمت المجموعة في سنة 2018 شراكة مع بنك التنمية لدول وسط إفريقيا. ويتيح هذا التعاون تسريع ديناميات التمويل والدعم للمشاريع الكبرى في منطقة المجموعة الاقتصادية والنقدية لوسط إفريقيا من خلال ترتيب وتمويل مشاريع هيكلية في مختلف القطاعات مثل الفلاحة وتربية المواشي والصناعة الزراعية والصناعة والطاقة والبنية التحتية والاتصالات، إلخ. بالإضافة إلى ذلك، وقع التجاري وفا بنك ومؤسسة التمويل الدولية، باعتبارها عضوا في مجموعة البنك الدولي، على اتفاقية دعم الأعمال التجارية وتعزيز الاستثمار والتجارة عبر الحدود في إفريقيا. وهكذا يلتزم الشركاء بالتعاون في التمويل والاستثمار المصرفي وتمويل المشاريع وكذلك آليات تقاسم المخاطر. كما يوفر الاتفاق الدعم للمقاولات الصغيرة والمتوسطة في المغرب وإفريقيا.

توطيد العلاقات بين إفريقيا والصين

بمناسبة انعقاد منتدى التعاون الصيني الأفريقي في بكين، وقعت المجموعة على ثلاث اتفاقيات رئيسية مع مؤسسات صينية رائدة. ومن جهة، تم توقيع أول مذكرة تفاهم مع بنك الصين وهي جزء من مبادرة «حزام واحد، طريق واحد» لتعزيز تدفقات رأس المال والخدمات والسلع بين الصين وبقية العالم. ومن جهة ثانية، تم توقيع مذكرة تفاهم ثانية مع شركة البناء الصينية والهندسة المدنية، وهي أول شركة تشييد في الصين وحول العالم، وذلك من أجل تشجيع الاستثمار في قطاعات البنية التحتية والبناء والعقار في المغرب وفي جميع بلدان تواجد المجموعة. وأخيراً، يعتبر التجاري وفا بنك عضوا مؤسساً وفعالاً في الجمعية الصينية الإفريقية بين البنوك، وهو تحالف من 16 بنكاً إفريقياً رئيسياً يعمل مع بنك التنمية الصيني، لتعزيز تدفقات التجارة والاستثمار بين الصين وإفريقيا.

نادي إفريقيا والتنمية

إنشاء شبكة من فرص الأعمال بإفريقيا

استناداً إلى الرؤية الملكية المستنيرة والرعاية الخاصة للصندوق الاستثماري الإفريقي «المدى» المساهم المرجعي لمجموعة التجاري وفا بنك، يعتبر «نادي إفريقيا والتنمية»، منذ عام 2016، منصة مهمة للتواصل تسعى لتقديم قنوات مهيكلية من حيث الربط بشبكات الأعمال والولوج الموثوق للمعلومات الاقتصادية والمالية، والتوجيه الشخصي لأعضاء النادي، والولوج إلى الخدمات البنكية الخاصة بتمويل المشاريع الاستثمارية، وإلى أسواق المال والأعمال في أوروبا وأمريكا اللاتينية وإلى الشبكة المصرفية لمجموعة التجاري وفا بنك. فمُنذ إنشائه، شرع النادي في تنظيم 15 مهمة متعددة القطاعات في المغرب وفي غرب إفريقيا ووسطها، وعرف مشاركة أزيد من 2000 سيدة ورجل أعمال. وفي سنة 2018، أطلقت المجموعة فرعاً جديداً للنادي بموريتانيا، الأمر الذي رفع معه عدد فروع نادي إفريقيا والتنمية إلى 9 فروع.

أزيد من 1400 عضو

و 850 علاقة عمل تم ربطها من خلال
التجاري بيزنس لنك منذ إنطلاقه

نجاح كبير للدورة السادسة للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية

حظيت الدورة السادسة للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية المنظمة
حول موضوع « عندما يلتقي الغرب بالشرق » بنجاح كبير مع تسجيل
أزيد من 2 000 مشارك والذين قدموا من 35 دولة وما لا يقل عن
5 000 لقاء عمل طيلة يومين.

أقوى اللحظات

تجميع التوصيات

وأتاحت الجلسة العامة الثانية للفاعلين الاقتصاديين
المشاركة في نقاش حول موضوع « **الوقع الإيجابي،
ضمانة لنمو تضامني ومسؤول** ». وما زاد من أهمية
الموضوع كونه يجسد هوية المدى، الصندوق الإفريقي
الاستثماري الخاص والمساهم المرجعي للمجموعة.
« فالوقع الإيجابي » هو سبب وجودها وتعبير عن
مسؤوليتها المجتمعية والتأثير المفيد لأنشطتها البعيد.
ومنه تم استخلاص أن للمقولة غايتين أساسيتين هما
خلق ثروات والمساهمة في الصالح العام من خلال تعزيز
النسيج الاجتماعي بشكل مستدام يراعي الكرامة الإنسانية
والبيئة.

ولقد تم تدوين كل هذه التوصيات في الكتاب
الأبيض السادس للمنتدى الموجه لأصحاب
القرار العموميين والحكوميين على غرار الدورات
السابقة للمنتدى.

شكل تجميع التوصيات الصادرة عن أشغال الجلستين
العامتين ومختلف حلقات النقاش إحدى أقوى لحظات المنتدى
الدولي إفريقيا والتنمية. وخلال الجلسة العامة الأولى التي
نظمت حول موضوع « **تسريع التكامل الاقتصادي
الإقليمي** » خلص المشاركون لفكرة أساسية مفادها
أن الشرق والغرب مدعويين لتوحيد الجهود بغية العمل معا
على تطوير بنيات تحتية في إفريقيا، لاسيما بنيات التواصل
والارتباط التي تشكل رافعة أساسية للاندماج والتكامل.

بينما تطرقت حلقة النقاش المنظمة حول موضوع « **لندعم
رائدات الأعمال في إفريقيا** » للمبادرات وآليات التمويل
المبتكرة قيد التنفيذ لدعم رائدات الأعمال وكذا ضرورة
تسريع التنفيذ والتواصل حول ريادة الأعمال النسوية.

وأخيرا، انبثقت عن حلقة النقاش المخصصة **للتحول
الرقمي**، باعتباره رافعة تنموية في إفريقيا تشجع على
مساهمة الشباب أصحاب المقاولات الإفريقية الناشئة في
الاقتصاد، توصيات عديدة صبت جلها في الدعم المتزايد
للسلطات العمومية من أجل إحداث أبطال إقليميين فضلا
عن تآزر أكبر مع القطاع الخاص ضمن مقاربة شاملة.



دينامية إفريقية



جوائز التعاون جنوب-جنوب

جددت هذه الدورة السادسة عاداتها السنوية بمكافأة المقاولات المتفوقة من خلال «جوائز التعاون جنوب-جنوب». وخلال هذه السنة، نالت الشركة المصرية السويدية للكهرباء الجائزة الأولى البلاتينية، بينما كانت الجائزة الذهبية من نصيب شركة إيبوماف من بوركينافاسو. وعادت الجائزة الفضية للشركة الموريتانية أنفلوج. ومن بين أقوى لحظات هذه الدورة نذكر تسليم الجائزة الشرفية لسعادة السيد يوليوس مادا، رئيس جمهورية سيراليون، اعترافا بريادته والتزامه ودعمه للتعاون جنوب-جنوب.

سوق الاستثمار

خلال الدورة السادسة للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية، حظي سوق الاستثمار باهتمام كبير ومكن من فتح آفاق جديدة. وأتاح هذا الفضاء الخاص بحاملي المشاريع العموميين و / أو الخواص لثمانية دول إفريقية وهي سيراليون وكوت ديفوار ومصر وإثيوبيا ومالي وكينيا ورواندا والكامرون وبطبيعة الحال المغرب من عرض مخططاتها الوطنية للتنمية ومشاريعها الاستثمارية الرئيسية والفرص التي تتيحها لفائدة المستثمرين المفترضين.





التوقيع على عدة اتفاقيات ومذكرات تفاهم

على هامش المنتدى، تم التوقيع على عدة اتفاقيات والتي همت بالأساس :

بروتوكول تعاون مع البنك التجاري الكيني وهو أول بنك كينيا

ويتيح هذا البروتوكول لمجموعة التجاري وفا بنك تمكين الفاعلين الاقتصاديين في جميع الدول التي تحتضن فروعها من لوج السوق الكينية ولجميع الأسواق التي يغطيها البنك التجاري الكيني في شرق إفريقيا.

مذكرة تفاهم مع سيراليون

تم إبرام مذكرة تفاهم أخرى بين التجاري وفا بنك ووزارة التجارة والصناعة بدولة سيراليون. وتهم النهوض بالاستثمار وإنشاء مقاولات في الدول التي تشغل بها المجموعة في سيراليون.

اتفاق مع وكالة الاستثمار الجهوي للسوق المشتركة لدول جنوب إفريقيا

تم توقيع اتفاق مع وكالة الاستثمار الجهوي للسوق المشتركة لدول جنوب إفريقيا. وتهم التطوير المشترك لفرص الاستثمار في الدول الأعضاء في الوكالة.

اتفاقية مع البنك الإفريقي للتنمية والجمعيات النسائية لرئيسات المقاولات

وأخيراً، تم توقيع اتفاقية ذات أهمية كبرى بين مجموعة التجاري وفا بنك والبنك الإفريقي للتنمية وجمعيات رئيسات المقاولات. تهتم هذه الاتفاقية اتخاذ مبادرات ووضع آليات مبتكرة للتمويل من أجل دعم النساء الإفريقيات المقاولات. وهكذا، التزمت المجموعة بمد النساء المقاولات المنتسبات والزبنونات بحلول للإرشاد والمواكبة فضلاً عن تمويلات بشروط تفضيلية.



أزيد من **2 000** مشارك في المنتدى
والذين قدموا من **35** دولة

5 000 لقاء عمل خلال المنتدى

مسؤولية



غدا،
سنعمل على خلق
المزيد من
القيم المشتركة





تعزيز السيطرة على المخاطر الكامنة في أنشطتنا

“

قامت مجموعة التجاري وفا بنك بوضع خارطة لجميع المخاطر وبتحديد المؤشرات المجمع لتقبل المخاطر مع مراعاة جميع الاحتياجات التنظيمية. وإلى جانب أجهزة التحكم، عززت المجموعة «ثقافة المخاطر» بين صفوف مستخدميها.

ما هو التقدم المحرز في تنفيذ المعيار الدولي 9 لإعداد التقارير المالية؟

منذ يناير 2018، أدرج المعيار الدولي 9 لإعداد التقارير المالية نموذجاً جديداً للاعتراف بانخفاض قيمة الأصول المالية، وذلك استناداً على خسائر الائتمان المتوقعة (ECL). كما أتاح التوسع في نماذج التصنيف الخاصة بالشركات من إمكانية وجود معايير واضحة للمخاطر (خاصة احتمال التخلف عن السداد) والتي تغطي معظم الالتزامات في المجال المصرفي المغربي. ويأخذ هذا النموذج الجديد بعين الاعتبار أيضاً العناصر المالية والعناصر النوعية والسلوكية. وهو يغطي معظم التزامات البنك. ولقد تم إنشاؤه على أساس مقارنة إحصائية مثبتة وعلى أساس ردود الفعل المقدمة من طرف المكلفين بإدارة المخاطر، الأمر الذي أسفر عنه تعزيز قوته التوقعية.

عززت المجموعة أيضاً نظام إدارة المخاطر للشركات التابعة مثل التجاري وفا بنك مصر، هل يمكنكم أن تخبرونا أكثر عن ذلك؟

تماماً، لقد تم إيلاء اهتمام خاص بالتجاري وفا بنك مصر. إذ تم تطوير منظومة تصنيف المقاولات الكبرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة الجديدة لتحل محل النماذج السابقة التي تم تنفيذها أصلاً من قبل المساهم السابق باركليز Barclays، وكذا لتوائيم توجهات المجموعة. أدت المقاربة التعاونية، التي تشمل المسؤولين عن إدارة المخاطر في الشركة التابعة وفي المجموعة، إلى التوصل إلى نموذج سهل الاستخدام، يتكيف في فترات وجيزة مع الخصائص المحلية.

على ماذا تقوم مبادرة تحويل المخاطر المنصوص عليها في المخطط الاستراتيجي «طاقات 2020» للمجموعة؟

في إطار المخطط الاستراتيجي «طاقات 2020»، تهدف مبادرة تحويل المخاطر إلى تزويد المجموعة بإطار خاص متعلق بتقبل المخاطر والذي يتم تنظيمه وتقاسمه من قبل جميع الجهات المعنية، وذلك لتحسين عمليات إدارة المخاطر المرتبطة بها، وتعزيز تدابير توجيه المخاطر بما في ذلك سمة المخاطر العامة للمجموعة من خلال أدوات التحليل والمحاكاة واختبارات الضغط وتعزيز ثقافة المخاطر بين مختلف هيئات المجموعة. وقد تميزت سنة 2018 بالتنفيذ الملموس للعديد من هذه المشاريع. وقبل وضع إطار لتقبل المخاطر، فقد تم وضع تدابير خاصة لاختبارات الضغط. ومكنتنا النتائج من تحديد المؤشرات المجمع لتقبل المخاطر وعتباتها المختلفة من جهة ومن ضبط الأهداف والحدود واستهلاك رأس المال وفقاً لبيانات محينة عن العائدات والمخاطر من جهة أخرى. ويجري في الوقت الراهن، وضع آلية شاملة في بعض شركات التمويل المتخصصة وبنك التقسيط الدولي. وبالنسبة للجزء المتعلق بتقبل المخاطر، ركز البنك جهوده على نطاق المقابلة: بحيث تم تحديد عملية إنشاء لوائح تقبل المخاطر بالتوافق مع برنامج المقابلة، ثم بالتعاون مع الشبكة.



طلال البلاج
مدير عام منتدب
الإدارة الشاملة
لمخاطر المجموعة

من أجل تأكيد حضورنا في هذه السوق واتخاذ خطوة جديدة في تطوير منظومة التمويل التشاركي في المغرب. بالإضافة إلى ذلك، وكجزء من تطوير سوق السندات الخضراء، فضلنا الاشتراك في بعض إصدارات السندات الخضراء لدعم هذا القطاع الجديد من السوق.

قامت المجموعة أيضًا بتنفيذ خطة لإدارة استثمارية النشاط، ما هي المراحل التي بلغها تنفيذ هذه الخطة؟ يعود تاريخ تنفيذ خطة استثمارية النشاط لأزيد من عشر سنوات، وهي تندرج ضمن إطار الالتزام التنظيمي المتعلق بإدارة المخاطر الرئيسية. وتهدف جميع عملياتها إلى استدامة رأس مال مجموعة التجاري وفا بنك. وتمثل خطة استثمارية النشاط إطارًا مرجعيًا لكل من الجهات الرقابية والزبناء والموردين أو مقدمي الخدمات وشركاء البنك. وفي سنة 2018، تم التسليم والانتهاج من أشغال تطوير موقع التراجع لخطة استثمارية النشاط، كما قمنا بتنظيم العديد من اختبارات التأهيل المسبق لخطة إدارة استثمارية النشاط واختبارات حقيقية وتشغيلية وتنظيمية. ولقد كانت خطة استثمارية النشاط الصادرة عن غرفة التداول أولوية رئيسية لإدارة استثمارية الأعمال. وذلك بسبب تنوع وتعقيد المهن في غرفة التداول.

على المستوى التشغيلي، تم طرح نظام تصنيف جديد في يونيو 2018. وبالتالي، يمكن ملاحظة الحافطة على أساس النموذج الجديد مع مراعاة التقييمات الحديثة. وتُظهر النتائج الأولية أن النموذج الجديد يسمح بالتعرف بشكل أفضل على المخاطر ويؤثر إيجاباً على حساب المخصصات في المعيار الدولي التاسع لإعداد التقارير المالية. بالإضافة إلى ذلك، تستمر دينامية التوسع في نظام التصنيف الداخلي للشركات على مستوى الشركات التابعة الدولية الأخرى، مع إعطاء الأولوية للشركات ذات مستوى عالٍ من الالتزام: كالشركة المصرفية لإفريقيا الغربية السنغال، والشركة التجارية للبنك بالكامبيرون. من ناحية أخرى، فإن النماذج التي تم نشرها بالفعل على مستوى الشركة الإفوارية للبنك، والتجاري بنك تونس هي موضوع إجراءات الاختبار backtesting والتحسين المستمر.

تواكبون هيئة بنك التمويل والاستثمار في إدارة المخاطر الكامنة في أنشطتها؟ كيف تجسد ذلك في سنة 2018؟

في الواقع، تتولى الهيئة المكلفة بمخاطر السوق في التجاري وفا بنك مسؤولية مواكبة بنك التمويل والاستثمار في إطار تطوير أنشطة أسواق رأس المال ومراقبتها. بالإضافة إلى ذلك، شاركت المجموعة بنسبة 47.6% في الإصدار الأول للصكوك، الذي أنجزته وزارة المالية،



سنعمل على خلق المزيد من القيمة المشتركة



إن مجموعة التجاري وفا بنك مقتنعة بأن النجاح المستدام للمجموعة يعتمد على قدرتها على خلق قيمة اقتصادية بالتوازي مع خلق قيمة اجتماعية لفائدة الجهات المعنية. لذلك، التزمت المجموعة بمقاربة المسؤولية المجتمعية للشركات، التي تعمل على الاستجابة لتحديات التنمية المستدامة. في عام 2018، حققت المجموعة تقدماً كبيراً، بحيث أضحت اليوم فاعلاً رئيسياً لممارسة أعمالها في مجال المسؤولية المجتمعية للشركات.

مقاربة المسؤولية الاجتماعية للشركات في صلب استراتيجية المجموعة

تضامنية ذات تأثير كبير، خاصة في مجالات التعليم وريادة الأعمال والفن والثقافة ومناقشة الأفكار والإنتاج الفكري. نحن اليوم مجموعة فاعلة مشهود لها بعملها في مجال المسؤولية المجتمعية والبيئية، كما يتضح ذلك من خلال دمج المجموعة في مؤشر الدار البيضاء الجديد «Casablanca ESG 10»، كمكافأة لالتزامنا المستمر بالمسؤولية المجتمعية، هذا فضلاً عن قدرتنا على دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحكامة (ESG) في نظامنا الإداري. نحن أيضاً البنك التجاري الوحيد في إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط، وسابع أكبر بنك تجاري في العالم المعتمد من قبل صندوق الأمم المتحدة للمناخ الأخضر (GCF)، باعتبارنا وسيطاً مالياً مكلفاً بتنفيذ التمويل الأخضر في إفريقيا. إذ يمثل هذا الاعتماد، بالنسبة لنا، خطوة مهمة في مقاربتنا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والبيئية ودعم التحول الطاقوي، كما يتيح لنا كذلك العمل في شراكة مع

ما هو الدور الذي تلعبه المسؤولية المجتمعية في استراتيجية مجموعة التجاري وفا بنك؟

نطمح في التجاري وفا بنك إلى خلق القيمة لمجموعتنا وللمجتمع ككل. ونحن ملتزمون بمقاربة المسؤولية المجتمعية والبيئية التي تتمحور حول 10 التزامات، وتهدف إلى دعم تنمية اقتصاد مستدام. نريد أن نعمل في احترام كبير للبيئة وأن نساهم في مكافحة تغير المناخ، وأن نكون مرجعاً يحتذى به في إدارة الأعمال وفي العلاقات مع الجهات المعنية والتواصل مع المجتمعات والمجتمع المدني.

حققت المجموعة تقدماً كبيراً في مجال المسؤولية المجتمعية والبيئية في سنة 2018...

بالفعل! في سنة 2018، ضاعف البنك وشركاته التابعة جهودهم للمشاركة بصورة متزايدة في مقاربة المسؤولية المجتمعية، كما واصلت مؤسسة التجاري وفا بنك، من جانبها، دعم العديد من الإجراءات لصالح المجتمعات والجمعيات العاملة في مبادرات



سلوى بنمحرز

مديرة تنفيذية

تواصل المجموعة



في «مواكبة الزبناء من أجل التخفيف من التأثيرات البيئية» من أجل تعزيز عمل المجموعة في مكافحة ظاهرة الاحتباس الحراري.

في هذا السياق، نهدف إلى تطوير آليات تمويل مبتكرة، لا سيما بفضل الاعتماد الأخير الذي حصلنا عليه من قبل صندوق المناخ الأخضر التابع للأمم المتحدة.

ما هي رؤيتكم لبنك الغد؟

يجب على بنك الغد، كما نتصوره داخل المجموعة، أن يستفيد من الابتكار التكنولوجي، وذلك بطبيعة الحال، لتقديم خدمات سهلة وأمنة لزبنائه، كما يجب أن يكون مصدر تضامن وتقدم اقتصادي واجتماعي. ويجب على بنك الغد أن يجسد القيم المفيدة وأن يكون محط ثقة الجميع، الأمر الذي يعكسه صراحة شعارنا الجديد «فيكم واثقون».

الصندوق لدعم زبنائنا من القطاعين العام والخاص في مشاريع التنمية المستدامة في القارة الإفريقية، من خلال التمويل المشترك أو ضمانات استثمار واسعة النطاق وعالية التأثير، والتي قد تتجاوز 250 مليون دولار أمريكي لكل مشروع.

ما هي القضايا ذات الأولوية التي حددتها المجموعة في مجال التنمية المستدامة؟

في سنة 2017، حددنا حوالي 20 قضية ذات أولوية في هذا المجال. بحيث أخذنا في الحسبان أهميتها وفقاً لمتطلبات كافة مكوناتنا والتأثيرات المحتملة على نموذج أعمال المجموعة على الأمدن المتوسط والطويل. في سنة 2018، كثفنا من جهودنا للاستجابة لتحدي كبير، يتمثل في «دعم ريادة الأعمال»، الذي نعتبره محركاً رئيسياً للنمو في إفريقيا. وبعد ذلك، حددنا تحدياً جديداً، يتجلى

طموحنا هو خلق
القيمة لمجموعتنا
وللمجتمع ككل (...)
نحن اليوم مجموعة فاعلة
مشهود لها بعملها في
مجال المسؤولية المجتمعية
والبيئية

تمويل الاقتصاديات بشكل مستدام

في الوقت ذاته، حصل التجاري وفا بنك على جائزة «أفضل أداء للمسؤولية المجتمعية للشركات 2018» للسنة الثانية على التوالي من قبل Vigeo Eiris، كجزء من تقييمه السنوي للشركات المدرجة في جميع أنحاء العالم.

حصول الشركات التابعة للمجموعة على شارة المسؤولية الاجتماعية للاتحاد العام لمقاولات المغرب

وفقاً للتوجهات الاستراتيجية لمجموعة التجاري وفا بنك، تعنى الشركات التابعة للمجموعة بنهج المسؤولية الاجتماعية وتقوم بإنجاز العديد من الخدمات في هذا الصدد.

بالإضافة إلى ذلك، حصلت تأمين الوفاء و وفا سلف التابعتين للمجموعة على تصنيف المسؤولية الاجتماعية للشركات من لدن الاتحاد العام لمقاولات المغرب، وبالتالي أصبحت من أوائل الشركات في قطاعها التي تستفيد من هذا التصنيف.

تعتبر مجموعة التجاري وفا بنك أول بنك تجاري في إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط حاصل على اعتماد من صندوق المناخ الأخضر.

التجاري وفا بنك يحصل على اعتماد من صندوق المناخ الأخضر التابع للأمم المتحدة

حصل التجاري وفا بنك على هذا الاعتماد خلال الاجتماع الثاني والعشرين لمجلس إدارة صندوق المناخ الأخضر المنظم بمدينة سونغو بكونيا الجنوبية. وبذلك أصبح مجموعة التجاري وفا بنك البنك التجاري الوحيد في إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، فضلاً عن سابع أكبر بنك تجاري في العالم يحصل على هذا الاعتماد بتغطية إقليمية. كما يتيح لنا هذا الأخير العمل في شراكة مع الصندوق لدعم عملائنا من القطاعين العام والخاص في مشاريع التنمية المستدامة في القارة الإفريقية، من خلال التمويل المشترك أو ضمانات استثمار واسعة النطاق وعالية التأثير، والتي قد تتجاوز 250 مليون دولار أمريكي لكل مشروع.

في قائمة مؤشر المسؤولية الاجتماعية للشركات الجديد في بورصة الدار البيضاء

في عام 2018، قامت مجموعة التجاري وفا بنك بإدخال مؤشر الدار البيضاء الجديد «Casablanca ESG 10»، كمكافأة لالتزامنا المستمر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات (RSE)، هذا فضلاً عن قدرتنا على دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحكامة (ESG) في نظامنا الإداري. يجمع هذا المؤشر بين الأسهم العشرة المسجلة والتي حصلت على أفضل الدرجات من لدن وكالة التصنيف غير المالية Vigeo Eiris من حيث المسؤولية الاجتماعية للشركات. سيساهم مؤشر «Casablanca ESG 10» في جذب استثمارات مسؤولة اجتماعياً وتشجيع الممارسات الجيدة للمسؤولية المجتمعية والبيئية في المغرب.



37 مليار فرنك إفريقي من الاستثمارات في مشروع الطاقة الكهرومائية لناشتيغال بالكامرون

40 مليون يورو مخصصة لتمويل مشاريع الاقتصاد الأخضر في تونس

15 % من استهلاك علب الورق بين 2017 و 2018 (البنك في المغرب)

دعم الانتقال الطاقي

مواكبة التمويل الأخضر في إفريقيا

تضطلع مجموعة التجاري وفا بنك والشركة التجارية للبنك في الكامرون بالعديد من الأدوار المحلية المهمة، ويتعلق الأمر: بوكيل القروض ووكيل الضمانات والوسيط البنكي. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الشركة التابعة للمجموعة في الكامرون الآن قرضاً «إيكولوجياً»، وهو سلف متوسط وطويل الأجل مخصص للشركات التي لها مشروع في مجال النجاعة الطاقية والطاقات المتجددة والتدبير المستدام للأخشاب والغابات. وفي تونس، وقع التجاري بنك على اتفاقية شراكة مع مؤسسة التمويل الدولية، إحدى الشركات التابعة للبنك الدولي، بهدف الحصول على حزمة مالية بقيمة 40 مليون يورو مخصصة لتمويل مشاريع الاقتصاد الأخضر.

تدعم مجموعة التجاري وفا بنك، من خلال شركتها التابعة المتمثلة في الشركة التجارية للبنك في الكامرون، تنفيذ مشروع ناشتغال للطاقة الكهرومائية، وذلك بتكلفة إجمالية تقدر بـ 786 مليار فرنك إفريقي، والذي سيتم بناؤه على نهر المنبع في ساناجا، على بعد 65 كيلومتر من ياوندي. ويتضمن المشروع بناء وتشغيل وصيانة السد والقناة المائية ومحطة كهرومائية وخط نقل بطول 50 كيلومتراً. تساهم الشركة التجارية للبنك في الكامرون بمبلغ 37 مليار فرنك إفريقي، إذ تمثل لوحدها أكثر من 30% من الاتحاد البنكي المحلي.

تقليص التأثيرات البيئية للمجموعة

تحسن مستدام للأداء الطاقي للمجموعة

إن أداء المجموعة في مجال الطاقة يتحسن باستمرار، لأنها تعتمد سياسة تحسين كفاءة استخدام الطاقة من خلال تطبيق إضاءة LED للإشارات على مستوى شبكة الفروع والمواقع المركزية في المغرب. كما اختار الاتحاد الغابوني للبنك، وفا إيموبيلي والتجاري بنك تونس هذا النوع من الإضاءة، شأنهم في ذلك شأن التجاري وفا بنك مصر الذي اعتمده بمقره الرئيسي بالإضافة إلى 25 من فروع. وتتيح إضاءة LED والتي سيتم دمجها بشكل منهجي في الفروع الجديدة، توفير 20% من استهلاك الكهرباء مقارنة بالإضاءة التقليدية.

الفرز الانتقائي من أجل الإدارة المستدامة للنفايات

إدراكاً منها بتأثيرها البيئي، تلتزم مجموعة التجاري وفا بنك بالإدارة المستدامة للنفايات. وعليه، فقد شهد مقر المجموعة بالدار البيضاء نشر نظام فرز انتقائي جديد، وحاولات لفرز النفايات بغية إعادة تدويرها، وذلك بالتعاون مع جمعية بيتي. بالإضافة إلى ذلك، تم تجديد أماكن الاسترخاء في المقر الرئيسي بحيث تم تزويدها بموزعات المشروبات والمياه الحديثة بدون أكواب. ستوفر هذه المبادرة الهيكلية، التي يشترك فيها العاملون بالمجموعة، 171 000 كوب بلاستيكي سنوياً. كما تهدف المجموعة إلى خفض إنتاج النفايات بنسبة 31% وتخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 68% بحلول عام 2020، أي ما يعادل 2.5 هكتار من الغابات المحفوظة.

7 ملايين سلوك بيئي

عند متم سنة 2018، أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك حملة «7 ملايين سلوك بيئي»، لتدعو مستخدميها إلى تطبيق سلوك بيئي واحد يومياً، من أجل تحقيق أكثر من 7 ملايين نشاط إيجابي لفائدة البيئة. وتهدف هذه الحملة إلى رفع مستوى الوعي بالممارسات البيئية الجيدة ودعم تنفيذ عملية الفرز الانتقائي. وقد تم تقسيم الحملة إلى عدة نشاطات: ملصقات توعوية ونشر دليل السلوك البيئي وأشرطة فيديو تعليمية وتنظيماً يوم بيئي بمدينة الدار البيضاء.



تحقيق مشتريات مستدامة

تعزيز التدابير لفائدة الشراء المحلي

في سنة 2018، تمثل المقاولات الصغرى والمقاولات المتوسطة 81% من لائحة الموردين التابعين للتجاري وفا بنك، بزيادة قدرها 3% مقارنة مع 2017. وتعزى هذه الزيادة لتطبيق سياسة اعتماد جديدة في عام 2017 تهم الموردين من الشركات الصغرى، بهدف اللجوء لهذه الفئة من الموردين. وأخيراً، يتم تفضيل الشراء الجهوي أو المحلي بشكل منهجي، من ناحية لخفض تكاليف الشراء، ومن ناحية أخرى لتعزيز الاقتصاد الإقليمي. يمثل الموردون المحليون 85% من الموردين النشطين في عام 2018 بالمغرب.

ميثاق مبادئ المشتريات المسؤولة

في سنة 2018، قامت المجموعة بنشر ميثاق يضمن الطابع الرسمي على جميع التزاماتها المتعلقة بالمشتريات المسؤولة. في هذا الميثاق، يلتزم التجاري وفا بنك بإشراك مورديه في الحد من المخاطر الاجتماعية والبيئية المتعلقة بالمشتريات، والمساهمة في تطوير الأقاليم وتعزيز الممارسات التجارية الجيدة. وتتعهد المجموعة كذلك بتمكين الشركات من الوصول إلى المناقصات كيفما كان حجمها، وتقليص آجال الدفع، وتشجيع الابتكار مع الموردين. عند متم 2018، قام 29% من الموردين قاموا بالتوقيع على هذا الميثاق.

تحسين آجال تسديد التكاليف للموردين

يوافق التجاري وفا بنك على دفع تكاليف مورديه خلال 30 يوماً، خلافاً للموعد التنظيمي المعمول به في المغرب والذي يتمثل في 60 يوماً.

وفي سنة 2018، تم تحسين عملية معالجة الفواتير ومواعيد الدفع. وهكذا، انخفضت فترة الدفع من 11 يوماً في عام 2017 إلى 9 أيام في المتوسط لتسديد فواتير الموردين من تاريخ استلام الفاتورة في 2018.

29% من الموردين قاموا بالتوقيع على هذا الميثاق

9 أيام في المتوسط من تاريخ استلام الفاتورة

81% من لائحة الموردين هم من المقاولات الصغرى والمقاولات المتوسطة

خارطة لقياس مخاطر المسؤولية الاجتماعية للشركات الموردة

بحلول سنة 2018، تم وضع خريطة لمخاطر المسؤولية الاجتماعية لمجموع السلع والخدمات التي تقدمها المجموعة. كما تم تقييم أكثر من 6 معايير في الموضوعات البيئية والاجتماعية والأخلاقية وتحديد فئات المشتريات الأكثر خطورة من حيث المسؤولية الاجتماعية للشركات. واعتماداً على مستوى تعرض التجاري وفا بنك (الشراء الاستراتيجي، حجم الشراء، إلخ)، سيتم تقييم الموردين الذين ينتمون إلى فئة المشتريات الأكثر عرضة للخطر لتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات والدعم إذا لزم الأمر.

IV- LES ENGAGEMENTS D'ATTIJARIWABA BANK

Le groupe Attijariwaba bank souhaite développer des relations avec ses fournisseurs fondées sur la confiance et le respect mutuel, et partager des pratiques loyales et équitables, tout en établissant des relations durables et équitables. Le Groupe s'engage ainsi à respecter les principes suivants :

- Équité de traitement et transparence**
Le groupe Attijariwaba bank traite ses fournisseurs avec honnêteté et respect, et donne les mêmes chances à tous, dans les phases de sélection des fournisseurs pour la conclusion du contrat comme dans l'attribution des affaires. De ce fait, les fournisseurs sont sélectionnés de manière équitable en fonction de critères prédéfinis et transparents. Les méthodes d'achat appliquées stimulent la réelle concurrence entre les fournisseurs ainsi que l'égalité de traitement au regard des critères de jugement liés par la consultation. Le Groupe s'engage à assurer une communication claire et transparente pour que chaque fournisseur dispose du même niveau d'information.
- Délais de paiement**
Le groupe Attijariwaba bank s'engage à payer le fournisseur conformément à la loi en vigueur du pays où il exerce son activité. Le Groupe fera les meilleurs efforts pour réduire les délais de paiement des fournisseurs, au-delà du cadre réglementaire, en mettant en place des solutions innovantes permettant par exemple de réduire les circuits d'émission et de validation des factures.
- Dépendance réciproque**
Le groupe Attijariwaba bank cherche à réduire toute dépendance économique qui pourrait mettre en péril le Groupe ou un de ses fournisseurs. De ce fait, il s'engage à être vigilant vis-à-vis du risque de dépendance réciproque avec les fournisseurs et à mettre en place des mesures de contrôle pour détecter, suivre et minimiser ce risque. Il veille avec ses fournisseurs à constamment diversifier leur clientèle afin d'éviter une dépendance économique significative. Le développement du Groupe envers un fournisseur sera anticipé et progressif afin de tenir compte de l'ancienneté des relations avec l'entreprise et le cas échéant du degré de dépendance, de sa possibilité de se diversifier ou de s'adapter. Un fournisseur qui acquiesce par exemple à des conditions de paiement défavorables du Groupe, Attijariwaba bank envisagera alors une seconde source d'approvisionnement, qu'il pourra se concurrencer par la signature de plusieurs contrats cadres par exemple.
- Relation durable / coopération**
Le groupe Attijariwaba bank s'engage à développer une relation durable avec ses fournisseurs et à s'intégrer dans une logique de coopération. En tant que grand donneur d'ordre, Le Groupe engage une collaboration privilégiée avec ses fournisseurs stratégiques, qui consiste par exemple à :
 - co-développer des produits et services ;
 - aider les PME stratégiques à la performance de leur entreprise (production, achats, etc.) ;
 - aider les TPE à se développer et se professionnaliser ;

11

III- LES ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS

Le groupe Attijariwaba bank souhaite faire de ses fournisseurs, des contributeurs actifs dans la réalisation de ses ambitions de RSE. Pour cela, le Groupe attend des fournisseurs avec lesquels il travaille qu'ils partagent ses engagements en faveur du développement durable et qu'ils respectent les principes suivants :

- Respect des lois et réglementations**
Le fournisseur applique les lois en vigueur dans le pays où il exerce son activité, et respecte les règles internationales édictées par les Nations Unies et particulièrement :
 - les principes de la déclaration universelle des droits de l'homme ;
 - les principes directeurs de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ;
 - les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et du Développement Économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales.Le fournisseur s'engage à obtenir un engagement similaire de la part de ses propres fournisseurs, sous-traitants ou distributeurs.
- Éthique et déontologie**
Le fournisseur combat ses activités conformément aux principes de loyauté, d'honnêteté et d'équité, ainsi qu'aux règlements applicables en matière de concurrence. De plus, tout fournisseur s'interdit de participer à des ententes, étant les plus, et plus généralement à toute pratique déloyale ayant pour conséquence d'enlever le libre jeu du marché, notamment celles visant à évincer un concurrent du marché ou à restreindre l'accès aux marchés des nouveaux concurrents par des ententes illicites. Le fournisseur s'engage à n'être impliqué de quelque manière que ce soit dans une situation de conflit d'intérêt et dans aucun acte de corruption, d'extorsion ou de détournement de fonds, ni dans aucune forme de versement de pots-de-vin. De ce fait, le fournisseur s'interdit de proposer ou d'offrir des cadeaux, invitations ou tout autre avantage en nature ou en espèces aux collaborateurs du Groupe et à leurs proches, afin de respecter l'indépendance dans laquelle doit être mené le processus d'achat. Tout comportement contraire à ces règles est à signaler à la Déontologie du Groupe, MenFaiha@attijariwaba.com par email à l'adresse suivante : MenFaiha@attijariwaba.com, qui se chargera d'assurer une réponse en toute confidentialité, qu'il s'agisse de soupçons ou de faits au sujet d'un collaborateur d'Attijariwaba bank ou d'un fournisseur.

8

مشغل مسؤول

تلتزم المجموعة بدعم الأشخاص في وضعية إعاقة من خلال المساهمة بفعالية في إدماجهم بسوق الشغل. وفي هذا السياق، شارك بنك التجاري وفا بنك في منتدى المعاقين الذي نظّمته جمعية «أمل المغرب» في دجنبر 2018 بالدار البيضاء. ويعتبر منتدى الإعاقة في المغرب حدثاً هاماً للشركات الملتزمة بالإدماج المهني للأشخاص ذوي الإعاقة. كما يمكن للموظفين الذين يعانون من إعاقة أو مرض خطير الاستفادة من المساعدة الطبية التي تقدمها مجموعة «Coups Durs» ومن عرض المساعدة المتبادلة من خلال صناديق التضامن والإغاثة، وذلك في حالة وجود صعوبات كبيرة، أو أمراض مستعصية، أو إعاقة.

في إطار شراكتها الاستراتيجية مع جمعية «إنجاز المغرب»، تعمل المجموعة بتواصل على تشجيع العمل التطوعي داخل صرحها، بحيث يتم إشراك الموظفين المتطوعين في برامج خيرية. في عام 2016، وكجزء من هذه الشراكة أعلنت المجموعة عن طموحها في حشد 1000 متطوع بحلول عام 2018، ولكن عند متم هذه السنة، تم تجاوز الهدف المتوخى بأن تم حشد أكثر من 1300 موظف متطوع في ثلاث سنوات، وعليه فقد استفاد من هذا الأمر ما يقارب 26,689 شاباً، وتم استثمار أكثر من 18,400 ساعة عمل طيلة الفترة الممتدة بين 2016 إلى 2018.

إضفاء الصبغة المهنية على الطلبة الشباب

تلتزم مجموعة التجاري وفا بنك التزاماً دائماً بخلق فرص الشغل ومكافحة بطالة الشباب، وعليه قام البنك، بتاريخ ماي 2018، بتوقيع مذكرة شراكة وتعاون مع مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل، بغية تجميع جهود الطرفين من أجل دعم التدريب والإدماج المهني للطلبة الشباب.

تعزيز إدماج الشباب الأفارقة من حملة الشهادات

ويتعلق الأمر بالنسخة الخامسة من برنامج Yeelen السنوي، الذي أطلقته المجموعة سنة 2009، والذي يضطلع بمهمة توظيف أصحاب الشهادات العليا المنحدرين من إفريقيا جنوب الصحراء، وتدريبهم لمدة تتراوح بين 12 إلى 24 شهراً، من أجل دمجهم في وقت لاحق في فروعنا المتواجدة ببلدانهم الأصلية. في عام 2018، تمكن حوالي 15 شاباً، ينحدرون من بلدان أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، من استكمال عامهم الإدماجي بالمقر الرئيسي للبنك وسيكون بمقدورهم الانضمام إلى شركاتنا التابعة في بلدانهم. وفي ضوء ما سبق، ستتمكن دفعة جديدة تتكون من 16 شاباً من الانضمام للمجموعة مع بداية يناير 2019.



حوالي **96%** من مستخدمي البنك في المغرب تربطهم عقود بمدة غير محددة

40,5% من أطر البنك في المغرب هم من النساء

التجاري وفا بنك «بنك بدون تدخين»

وسعيًا إلى تحقيق مقاربتها المتمثلة في حماية الصحة والسلامة وتعزيز رفاهية الموظفين، عزز التجاري وفا بنك التزامه في المغرب في عام 2018 بدعم البرنامج الوطني لمكافحة التبغ الذي أطلقته مؤسسة لاسلمى للوقاية ومكافحة السرطان. من الآن فصاعدًا، أصبحت جميع مواقع البنك في المغرب تحمل شعار «ممنوع التدخين». إن حملات التوعية ضد الآثار الضارة للتبغ، والمتابعة الطبية، ومنتجات الإقلاع المجانية عن التدخين، كلها تدابير يتخذها البنك لمساعدة المستخدمين على مكافحة التدخين.

التجاري وفا بنك
Attijarwafa bank

Croire en vous

OUI À LA VIE NON AU TABAC

**1 AN SANS TABAC
CE N'EST QU'UN PREMIER PAS !**

Attijarwafa Bank société anonyme au capital de 20000000000 Dirhams - Siège social : 2, Boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la production n°2009-02 du 22 décembre 2009 tel que modifié et complété - ISC 100

الالتزام إلى جانب المجموعات والمجتمع المدني

تحسين الولوج للفن والثقافة

الانفتاح على اللغات الأجنبية من أجل تطوير المبادلات الثقافية

يعتبر التجاري وفا بنك أوروبا شريكا لجمعية كيدي لانغ منذ سنة 2013 والتي تعمل من أجل النهوض بالتعدد اللغوي والتلاقح الثقافي، من خلال تحفيز انفتاح الأطفال على اللغات من الحضارة إلى التعليم الأساسي. وتضمن البرنامج عدة دروس عبر الأنترنت وورشات الانفتاح على اللغات وأنشطة أخرى تم تنظيمها لتمكين الأطفال من اكتشاف اللغات الأجنبية بشكل ترفيهي وإبداعي. ويواكب التجاري وفا بنك أوروبا جمعية كيدي لانغ في مختلف أنشطتها الثقافية ويقدم دعمه المالي لتنظيم ورشات تمكن من تعلم عدة لغات.

معرض «عملات العالم» يبرز قيمة مدينة طنجة

نظمت وفاكاش في سنة 2018 معرض «عملات العالم» بمدينة طنجة. ويكمن هدف هذا المعرض المتمثل مضمونه في وضع 28 لوحة تضم كل واحدة صورا لثمانى عملات في التعريف بموروث عدة بلدان وإبراز الماضي العريق لطنجة سواء في المجال الثقافي أو في مجال الأعمال. وتشهد مدينة البوغاز دينامية كبيرة بفضل الإرادة الملكية لتزويد طنجة بعدة مشاريع مهيكلية كمينائي طنجة المتوسط I و II و طنجة مارينا باي والمناطق الحرة والصناعية والبنيات التحتية الطرقية والسككية.



دعم الساحة الفنية في المغرب وإفريقيا

كل سنة، تحافظ المجموعة على موقعها كشريك مرجعي للتظاهرات الموسيقية الكبرى في المغرب وإفريقيا. وخلال هذه السنة، دعمت المجموعة تظاهرات مهمة مثل مهرجان فاس للموسيقى الروحية ومهرجان موازين بالرباط ومهرجان البولفار بالدار البيضاء ومهرجان إفريقيا للضحك وتظاهرات فنية أخرى. كما ساهمت الشركات التابعة للمجموعة على الصعيد الدولي في تطوير الساحة الفنية : المهرجان الدولي لقفصة في تونس ومهرجان أركادي لمنعش الفن الإفريقي «بين كادي سو» ومهرجان الموسيقى الحضرية لأنومابو بكونت ديوار ومهرجان الجونة بمصر. وأخيرا تدعم وفاسلف الفن من خلال شراكاتها مع الفرقة الفيلارمونية المغربية.

نشر الحس الفني في صفوف العموم

يعتبر الفن والإبداع الفني رافعتين لخدمة العيش المشترك. وهذا هو مغزى مبادرات مؤسسة الرعاية التي تقدمها منذ نشأتها لفائدة ديمقراطية الفن والثقافة. فتشجع المعارف الفنية في صفوف العموم مع المساهمة في التربية الفنية للشباب وتحفيز الإبداع لدى الفنانين الشباب والمجربين. وتنظم المؤسسة معارض موضوعاتية تراثية ومعاصرة متجذرة في قيم المجموعة. وتساهم في إشعاع الفنانين الناشئين من خلال معارض وتنجز برامج بيداغوجية وزيارات رفقة مرشدين مفتوحة في وجه العموم وتقوم بتنشيط التشكيلة الفنية للمجموعة عبر اقتراعات وإصدارات.



دعم التعليم وريادة الأعمال في صفوف الشباب

الوقاية من الإخفاق والهدر المدرسي

للتقليل من الهدر المدرسي، تلتزم الشركات التابعة للمجموعة لفائدة التعليم، على غرار ما قامت به الشركة الإيفوارية للبنك من أنشطة خلال هذه السنة لتأهيل عدة مدارس ودعم جمعية أطفال إفريقيا لبناء ثانوية تسهر على تلمذ 3 000 تلميذ. وتدخل التجاري بنك تونس من جهته لتجهيز عدة مدارس من مناطق مختلفة باللوازم والمعدات.

ضخ روح المقاول في صفوف الشباب

باعتباره عضوا مؤسسا لجمعية إنجاز المغرب، يلتزم التجاري وفا بنك بشكل فعال لفائدة دعم روح المقاول في صفوف الشباب. كما تنخرط عدة شركات إلى جانب المجموعة الأم في هذه المبادرة مثل وفاكاش و وفا إموبيلي و وفاسلف في المغرب وبنك التمويل والاستثمار للمجموعة والاتحاد الغابوني للبنك التابع للمجموعة من خلال جمعية « جونيور أشيفمنت ». وفي سنة 2018، همت مساهمة الأطر المتطوعين من المجموعة 8 844 ساعة تكوين في ريادة الأعمال في إطار تنشيط عدة برامج للجمعية لفائدة 7 500 شاب مستفيد (تلاميذ الثانويات الإعدادية والتأهيلية والطلبة الجامعيين) على مستوى 17 مدينة في المملكة). وهكذا، غطى مستخدمو المجموعة 57 % من احتياجات التكوين و 43 % من مجموع متطوعي إنجاز المغرب على اختلاف شركائها.

وبدوره، دعم التجاري بنك تونس، باعتباره عضوا في برنامج « إنجاز تونس » الفريق الفائز الذي رفع العلم التونسي خلال نهاية المنافسة الدولية لإنجاز التي أقيمت بالكويت. وحصل هذا الفريق على جائزة أفضل مقولة خلال السنة. وأخيرا، شارك التجاري وفا بنك مصر خلال سنة 2018 في منافسة وطنية من تنظيم الجمعية والتي سعت للترويج أفضل مشاريع ريادة الأعمال في إطار دعمه لبرنامج جمعية أناكتيس لفائدة تربية الشباب على ريادة الأعمال.



تشجيع وتثمين التفوق

من خلال برنامجها « المدارس العليا للجميع » الذي أطلقتته في سنة 2007، تنظم مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك كل سنة أسابيع التركيز لفائدة تلاميذ الأقسام التحضيرية التجارية والعلمية بالمغرب، مما يشجع على تحضير مثالي لاجتياز مباريات الولوج للمدارس الفرنسية العليا. وفي سنة 2018، استفاد 152 تلميذا من هذه المبادرة والتي غطت منذ انطلاقتها 1 580 مستفيدا في المجموع. وفي نفس الإطار، تدعم المؤسسة كل سنة قافلة جمعية مغاربة المدارس العليا باعتبارها شريكا حصريا منذ انطلاقتها في سنة 2006.



مسؤولية



يتيح الماستر الدولي « البنك والأسواق الدولية » الذي تم إحدائه سنة 2007 بشراكة مع بانكو سانتندير الحصول على شهادة عليا مغربية وإسبانية ممنوحة تواليا من طرف جامعة الحسن الثاني عبر كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالدار البيضاء وجامعة كانتبريا. ولقد بلغ هذا الماستر دفعته الثانية عشرة والتي تم إطلاقها في أكتوبر 2018. وإجمالا، تم تسجيل حوالي 440 طالبا لحدود اليوم منذ إطلاق الماستر في 2007 مع تسجيله لنسبة 30 % من طلبة جنوب الصحراء، تعبيرا عن نجاحه خارج الحدود الوطنية. كما بلغ نسبة تشغيل خريجي الماستر أزيد من 90 %.

المساهمة في تطوير التعليم العالي



توفير المعلومات المفيدة للطلبة

تعتبر بوابة جامعتي (Jamiati.ma) دليلا جامعا حقيقيا ومنصة من المعلومات المفيدة والتي تهدف إلى تزويد التلاميذ الحاصلين على البكالوريا والطلبة بالعناصر الأساسية التي تناسب احتياجاتهم في أفق مساعدتهم على اتخاذ قرار التوجيه المناسب واختيار مسلك التعليم العالي الأنسب لهم. ويتعلق الأمر بأول بوابة جامعية مغربية موجهة للمنظومة الجامعية والتي تم تطويرها بداية في سنة 2007 من طرف مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك بشراكة مع مؤسسة UCEIF التابعة لبنكو سانتندير والمستلهمة من نظيرتها

الاسبانية « universia.es » وتتمثل مستجدات سنة 2018 في إشراك تلاميذ الثانويات التأهيلية في تنشيطها والذين قاموا بضخ دينامية جديدة لا سيما عبر شبكات التواصل الاجتماعي. وتميزت سنة 2018 بإصدار أول مجلة جامعتي، مقفلة السنة بنجاح.

مواكبة الندوات والإصدارات الفكرية

سلسلة الندوات الشهرية «لنتبادل من أجل فهم أفضل»

وضعت مؤسسة الرعاية التجاري وفابنك في سنة 2014 منصة للحوار مفتوحة للجميع « لنتبادل من أجل فهم أفضل ». وتوجه هذه الندوات المنفتحة على كافة مكونات المجتمع الدعوة إلى خبراء مغاربة ذوي تجربة كبيرة في مجالات عملهم وخبراء أجانب من أجل تنوير المشاركين حول إشكاليات اقتصادية واجتماعية ومجتمعية. وتستقطب هذه السلسلة للندوات الشهرية المنظمة في مختلف مدن



المملكة عدة مئات من الفاعلين الاقتصاديين وممثلي المجتمع المدني وبالأخص الشباب المغربي. ومن خلال استماعها الدائم لانتظارات العموم، أولت مؤسسة الرعاية في 2018 مكانة كبرى للمواضيع الثقافية والفنية والمجتمعية. وتم في سنة 2018 تنظيم 10 ندوات حول قضايا الساعة ومن ضمنها تظاهرتين أدبيتين و ندوتين جهويتين. ويتم تدوين كافة النقاشات وإصدارها على الموقع المؤسساتي للبنك.

دعم مبادرات المجتمع المدني

الالتزام تجاه الفئات المعوزة

تعبأت الشركات التابعة للمجموعة على الصعيد الدولي هذه السنة من أجل دعم العديد من الجمعيات التي تعمل في إطار مشاريع ذات حمولة مجتمعية قوية ومبادرات تضامنية. فجددت الشركة الإيفوارية للبنك في سنة 2018 دعمها المالي لمؤسسة الرعاية لمعهد أبيدجان لأمراض القلب كشريك في مساعيها الرامية للقضاء على أمراض القلب والشرابين.

ولمساعدة الأطفال المعوزين، سلمت الشركة التجارية للبنك بالكامرون هبات لثمانية دور أيتام في أهم مناطق الكامرون. في سنة 2018، دعمت الشركة التابعة للمجموعة حملة تحسيسية منظمة في هذا الإطار من طرف مؤسسة هيلم.

وبشراكة مع وزارة التضامن الاجتماعي، مولت الشركة التابعة برنامجا يروم لتقديم مكاتب الخدمات للرفع من استقلالية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

التجاري وفا بنك يحتفي باليوم العالمي للتطوع

على هامش اليوم العالمي للتطوع الذي يصادف 5 دجنبر من كل سنة، نظمت مؤسسة الرعاية عدة أنشطة لتحفيز التطوع. وعلى مستوى البنك، استهدفت المؤسسة المستخدمين المهتمين من خلال الترويج لبرنامج رعاية الكفاءات على مستوى مختلف المؤسسات الثانوية والجامعية بمساهمة عدة جمعيات شريكة. وقد تمكنت من تحسيس الشباب بأهمية التطوع منذ الصغر ليكونوا فاعلين مواطنين مسؤولين اجتماعيا.



مستخدمون متطوعون لدى جمعية إنجاز المغرب في 2018

وتساهم هذه الهبات في برنامج «Green Chip» الذي اختتم دورته الثامنة في يوليو 2018. ويروم هذا البرنامج الذي تم إطلاقه في سنة 2010 ثلاث غايات أساسية : تقليص نسبة البطالة في صفوف الشباب الذين يعانون من ضعف في التكوين عبر تعزيز تشغيلهم وتشجيعهم على العمل الذاتي ؛ اقتراح حلول لمعالجة النفايات المعلوماتية بغية التشجيع على حماية البيئة ؛ والتقليص من الهوة الرقمية في قطاع التعليم العمومي. ويقوم الشباب خريجو البرنامج والمكونون من طرف الجمعية في هذا الإطار بنقل معارفهم وكفاءاتهم للمعلمين في المدارس. وفي سنة 2018، تقدمت المؤسسة بهبة الجمعية. ومنذ انطلاق البرنامج تم تقديم ما مجموعه 20 000 جهاز.



برنامج Green Chip في 2018

تقليص الهوة الرقمية في المدارس الابتدائية العمومية

باعتبارها عضوا مؤسسا لجمعية الجسر، تمنح مجموعة التجاري وفا بنك كل سنة للجمعية لوازم معلوماتية للمساهمة في مهمتها الرئيسية المتمثلة في تقليص الهوة الرقمية لدى شباب التعليم العمومي.

مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك من أجل خلق قيمة مشتركة



منذ إنشائها قبل أربعين سنة، تلتزم مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك بالمساهمة في خلق قيمة مشتركة مع مكونات المجتمع. وهي في هذا الصدد تعمل من أجل تشجيع التعليم وريادة الأعمال والنهوض بالمجالين الفني والثقافي وتشجع الندوات والإصدارات الفكرية، فضلا عن دعمها للجمعيات التي تنظم مبادرات تضامنية ذات وقع إيجابي.

10 000 زائر كل سنة لفضاء الفن أكتيا

أزيد من 20000 مستفيد من برنامج دعم تلاميذ الأقسام التحضيرية «مدارس عليا للجميع» منذ سنة 2007

أزيد من 20000 جهاز معلوماتي تم تقديمه لبرنامج «GREEN CHIP» منذ سنة 207

440 حوالي طالب مسجلا لحدود اليوم في ماستر «البنك والأسواق المالية»

أزيد من 1 300 مستخدم منطوق تعبؤوا في الفترة من 2016 إلى 2018

لفائدة 26 689 شابة

1 680 مشاركا في الندوات المنظمة ضمن سلسلة «لنتبادل من أجل فهم أفضل»



٢٢ باعتباره عاملا للتطور
والتفتح والتماسك
الاجتماعي، يرد الفن بشكل
متواصل منذ أزيد من 40 سنة
في مهام مؤسسة الرعاية.
غيثة التريكي، المسؤولة عن قطب الفن والثقافة



٢٣ تم اتخاذ عدة مبادرات عبر
برنامج رعاية الكفاءات،
وذلك من أجل ضخ روح المقاول
في صفوف الشباب.
أمينة بن عمار، المسؤولة عن قطب التعليم وريادة الأعمال
ودعم الجمعيات



٢٤ من أجل دعم الحوار وتحفيز
الانفتاح والفضول الفكري،
تنظم مؤسسة الرعاية شهريا تظاهرات
ومناقشات هادفة حول إشكاليات
اقتصادية واجتماعية ومجتمعية.
منى قبلي، المسؤولة عن قطب الإصدارات والندوات



تحليل نتائج المجموعة
الحسابات الإجتماعية
الحسابات الموطدة



تقرير التدبير

2018

تحليل نتائج مجموعة التجاري وفا بنك النشاط (في المغرب)

موارد الزبناء

برسم السنة المالية 2018، تطورت ودائع زبناء التجاري وفا بنك بنسبة 4,1%، لتصل إلى 233,9 مليار درهم. ويتضمن هذا التطور:

• ارتفاع الودائع بدون فائدة بنسبة 6,4%، لتصل إلى 161,8 مليار درهم، وذلك نتيجة:

- ارتفاع حسابات الشيكات بنسبة 7,9%، لتصل إلى 111,6 مليار درهم؛

- ارتفاع الودائع والحسابات الدائنة الأخرى بنسبة 39,7%، لتصل إلى 14,9 مليار درهم؛

• وانخفاض الودائع بفائدة بنسبة 0,7%، لتصل إلى 72,1 مليار درهم.

ومن حيث ودائع الزبناء، أقلل التجاري وفا بنك السنة بحصة من السوق بلغت 26,9%.

قروض متبوعة بالصرف المباشر

إلى غاية متم دجنبر 2018، سجلت القروض المتبوعة بالصرف المباشر ارتفاعا بنسبة 11,6%، لتبلغ 234,0 مليار درهم. ويعد هذا التطور نتيجة بالأساس:

- لارتفاع قروض التجهيز بنسبة 4,6%، لتصل إلى 64,8 مليار درهم؛

- لتحسن القروض العقارية بنسبة 4,7%، لتصل إلى 63,0 مليار درهم؛

- لتعزيز قروض الاستهلاك بنسبة 9,1%، لتصل إلى 12,8 مليار درهم؛

وعلى صعيد القروض للاقتصاد، وصلت حصة التجاري وفا بنك من السوق إلى 27,0% في 2018 مقابل 25,8% في 2017.

وارتفعت الديون متعثرة الأداء للتجاري وفا بنك بنسبة 6,3%، لتصل إلى 12,0 مليار درهم. وفي السياق ذاته، ارتفعت المخصصات الاحتياطية للديون متعثرة الأداء بنسبة 1,4%، لتصل إلى 8,4 مليار درهم، مما رفع نسبة التغطية إلى 69,7%. وهكذا بلغت نسبة الديون المتعثرة 5,1% وتكلفة المخاطر 0,34%.

التعهدات بواسطة توقيع

إلى غاية متم سنة 2018، ارتفعت التعهدات المعطاة بواسطة توقيع بنسبة 5,2%، لتبلغ 123,7 مليار درهم، مما جعل حصة التجاري وفا بنك السوقية تصل إلى 43,6%.

المصدر : المجموعة المهنية لبنوك المغرب

نتائج الشركة إلى غاية 31 دجنبر 2018 صافي مجموع الإيرادات المصرفية

إلى غاية 31 دجنبر 2018، بلغ صافي مجموع الإيرادات المصرفية 12,2 مليار درهم، مسجلا بذلك ارتفاعا نسبته 5,9% مقارنة مع سنة 2017. وتعزى هذه الوضعية أساسا لارتفاع هامش الفائدة (4,8%) والهامش على العمولات (10,7%) ونتيجة عمليات القرض الإيجاري والتأجير (>100%).

وتتوزع بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية على الشكل الآتي :

التغيرات	الحصة / صافي مجموع الإيرادات المصرفية	2017	الحصة / صافي مجموع الإيرادات المصرفية	2018	
%	بملايين الدراهم				
4,8%	336	60,9%	7 011	60,3%	7 346
>100%	126	-0,1%	-7	1,0%	119
10,7%	175	14,2%	1 637	14,9%	1 812
3,8%	89	20,5%	2360	20,1%	2 449
5,5%	84	13,3%	1 528	13,2%	1 612
12,3%	127	8,9%	1 026	9,5%	1 152
5,9%	684	100,0%	11 503	100,0%	12 187

هامش الفائدة

بلغ هامش الفائدة 7,3 مليار درهم، بتحسن نسبته 4,8%، وذلك على إثر الأداء الجيد للديون بواسطة الدفع (11,6%). يمكن توزيع هامش الفائدة كما يلي:

• سجلت الفوائد والإيرادات المماثلة تطورا بنسبة 5,6% لتصل إلى 10,8 مليار درهم. ويهم هذا التغيير تحسنا في الفوائد والإيرادات المماثلة على العمليات الخاصة بالزبناء (7,4%) وانخفاض الفوائد والإيرادات المماثلة على العمليات مع مؤسسات الائتمان (4,3%). وتعزى هذه الوضعية بالأساس لانخفاض أسعار الفائدة.

• ارتفاع الفوائد والتكاليف المماثلة بنسبة 7,2%، لتصل إلى 3,5 مليار درهم. وذلك إثر ارتفاع الفوائد والتكاليف المماثلة على العمليات مع مؤسسات الائتمان (47,6%). بينما تراجع الفوائد والتكاليف المماثلة على العمليات الخاصة بالزبناء بنسبة 1,6%.

نتيجة عمليات القرض الإيجاري والإيجار

سجلت أرباح عمليات القرض الإيجاري والإيجار ارتفاعا لتصل إلى 118,8 مليون درهم في 2018 مقابل عجز قدره 7,1 مليون درهم في السنة السابقة.

الهامش على العمولات

بلغ الهامش على العمولات، إلى غاية متم دجنبر 2018، 1,8 مليار درهم بارتفاع نسبته 10,7% مقارنة مع السنة السابقة.

ونجم هذا التطور عن ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية (+5,9%) وارتفاع التكاليف العامة للاستغلال (+4,7%).

النتيجة الجارية

برسم سنة 2018، بلغت النتيجة الجارية 6,5 مليار درهم، بتطور نسبته 3,0% مقارنة مع السنة السابقة.

وارتفعت المخصصات الاحتياطية الصافية من الاسترجاعات بنسبة 44,1%، لتصل إلى 1 083,3 مليون درهم،

وذلك ارتباطا بما يلي :

• مخصص إجمالي عام قدره 3,0 مليار درهم في سنة 2018 مقابل 2,7 مليار درهم في سنة 2017 ؛

• واسترجاع عام للمخصصات الاحتياطية قدره 1,9 مليار درهم في سنة 2018 مقابل 2,0 مليار درهم في سنة 2017 ؛

وعليه، بلغت نسبة تغطية الديون متعثرة الأداء بواسطة المخصصات الاحتياطية 64,7% في سنة 2018.

صافي الأرباح

ختاما، بلغ صافي الأرباح 4,6 مليار درهم مع متم سنة 2018، مسجلا بذلك ارتفاعا نسبته 10,7% مقارنة مع السنة السابقة.

مجموع حقوق المساهمين

تعزز مجموع حقوق المساهمين برسم السنة المالية 2018، دون احتساب صافي الأرباح، بنسبة 12,2% لتبلغ 36,9 مليار درهم. ويعود هذا التطور أساسا للزيادة في رأس المال المخصصة لأجراء التجاري وفا بنك وشركاته التابعة في المغرب التي تم إنجازها في سنة 2018 والمقدر مبلغها ب 2,4 مليار درهم.

مجموع الحصيلة

إلى غاية نهاية دجنبر 2018، بلغ مجموع الحصيلة 350,6 مليار درهم، مسجلا بذلك ارتفاعا نسبته 9,8% مقارنة مع السنة السابقة.

الصعوبات المواجهة : لا توجد

نتيجة عمليات السوق

مع متم سنة 2018، بلغت نتيجة عمليات السوق 2,4 مليار درهم، بتحسين نسبته 3,8% مقارنة مع متم سنة 2017. وذلك إثر ارتفاع نتيجة عمليات الصرف (+95 مليون درهم) و نتيجة العمليات على سندات المعاملة (+49 مليون درهم) ونتيجة العمليات على سندات التوظيف (+10 مليون درهم) والتي عوضت انخفاض نتيجة العمليات على المنتجات المشتقة (-65 مليون درهم).

إيرادات وتكاليف مصرفية متنوعة أخرى

إلى غاية متم دجنبر 2018، بلغت الإيرادات المصرفية الأخرى 1,6 مليار درهم، مسجلة بذلك ارتفاعا نسبته 5,5% مقارنة مع متم 2017. بينما ارتفعت التكاليف المصرفية الأخرى بنسبة 12,3%، لتصل إلى 1,2 مليار درهم.

التكاليف العامة للاستغلال

برسم سنة 2018، بلغت التكاليف العامة للاستغلال 4,7 مليار درهم، مسجلة بذلك ارتفاعا نسبته 4,7% مقارنة مع سنة 2017. ويعد هذا التطور نتيجة بالأساس لارتفاع تكاليف المستخدمين بنسبة 6,2% وارتفاع الضرائب والرسوم بنسبة 20,1%. وعليه، بلغ معامل الاستغلال 38,7%، بتحسين نسبته 0,5 نقط مقارنة مع سنة 2017.

بملايين الدراهم	دجنبر 2018	دجنبر 2017	التغيرات %
تكاليف المستخدمين	2 196	2 068	6,2%
ضرائب ورسوم	147	123	20,1%
تكاليف خارجية	1 887	1 886	-1,0%
تكاليف عامة أخرى للاستغلال	60	19	>100%
مخصصات الإهلاك الناتج عن الاستغلال*	448	412	8,6%
التكاليف العامة للاستغلال	4 717	4 508	4,7%

* أصول ثابتة ملموسة وغير ملموسة

النتيجة الإجمالية للاستغلال

بلغت النتيجة الإجمالية للاستغلال 7,5 مليار درهم في سنة 2018 بتحسين نسبته 3,2% مقارنة مع سنة 2017.

قيمة الأوراق المالية للاتجار والأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتداول والأوراق المالية الاستثمارية

(بآلاف الدراهم)

بتاريخ 31 دجنبر 2018

الأوراق المالية	القيمة المحاسبية أو الدفترية الإجمالية	القيمة الحالية	قيمة السداد	أرباح الرأسمال الكامنة	خسائر الرأسمال الكامنة	مخصصات احتياطية
الأوراق المالية للاتجار	66 143 173	66 143 173	-	-	-	-
سندات و قيم مماثلة	44 857 134	44 857 134	-	-	-	-
سندات	104 129	104 129	-	-	-	-
أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية	5 922 402	5 922 402	-	-	-	-
أوراق مالية ممثلة للملكية	15 070 709	15 070 709	-	-	-	-
سندات الصكوك	188 799	188 799	-	-	-	-
الأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتداول	224 226	193 153	-	16 657	31 073	31 073
سندات و قيم مماثلة	54 748	54 748	-	2 123	-	-
سندات	102 896	102 896	-	3 310	-	-
أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية	66 582	35 509	-	11 224	31 073	31 073
أوراق مالية ممثلة للملكية	-	-	-	-	-	-
سندات الصكوك	-	-	-	-	-	-
الأوراق المالية الاستثمارية	8 593 052	8 593 052	-	-	-	-
سندات و قيم مماثلة	8 521 311	8 521 311	-	-	-	-
سندات	71 741	71 741	-	-	-	-
أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية	-	-	-	-	-	-
سندات الصكوك	-	-	-	-	-	-

آجال الأداء : يستجيب البنك لمقتضيات القانون 10-32 ولنصوصه التطبيقية كما ليست لديه أية ديون تجاه مموليه أو زبائنه تزيد عن شهرين.

تخصيص النتائج

صافي أرباح السنة المالية	4 603 982 564,32
مرحل من السنوات المالية السابقة	388 816,59
الأرباح القابلة للتوزيع	4 604 371 380,91
التوزيع	
أرباح أسهم نظامية 6%	125 915 807,40
المبلغ اللازم لرفع ربح السهم الواحد إلى 13 دراهم	2 602 260 019,60
أي مجموع الأرباح الموزعة	2 728 175 827,00
مرحل من جديد	1 876 195 553,91

تحليل النشاط الموطن

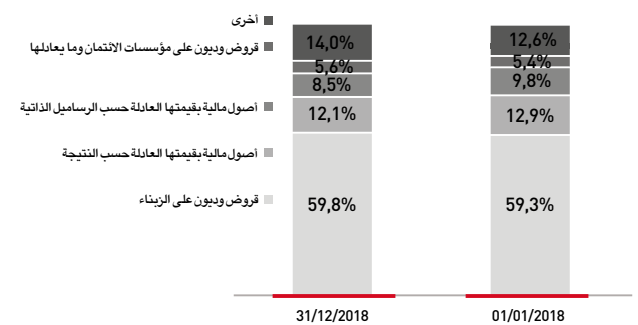
مجموع الحصيلة

مع متم السنة المالية 2018، ارتفع مجموع حصيلة مجموع التجاري وفا بنك إلى 509,9 مليار درهم، بارتفاع نسبته 8,2% مقارنة مع متم السنة السابقة.

وحسب المناطق الجغرافية، تركّز مجموع الحصيلة في حدود 74,8% بالمغرب. بينما يتوزع الباقي على شمال وإفريقيا والاتحاد الاقتصادي والنقدي لدول غرب إفريقيا والمجموعة الاقتصادية والنقدية لوسط إفريقيا وأوروبا.

على صعيد الحصيلة، يتكون مجموعها بنسبة 59,8% من القروض والديون على الزبناء وبنسبة 12,1% من الأصول المالية بقيمتها العادلة حسب النتيجة وبنسبة 8,5% من الأصول المالية بقيمتها العادلة حسب الرساميل الذاتية. وتساهم هذه العناصر الثلاثة بنسبة 80,4% من مجموع الحصيلة.

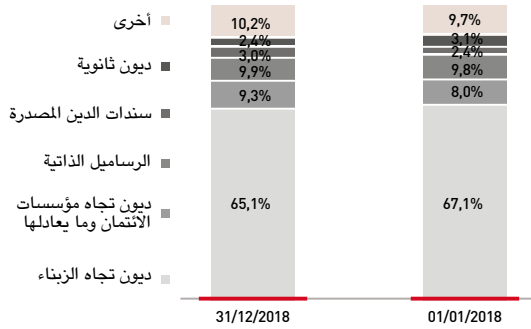
بنية الاستعمالات



ويرجع ارتفاع الأصول أساسا إلى العوامل التالية:

- ارتفاع القروض والديون على الزبناء بنسبة 9,1% لتصل إلى 305,1 مليار درهم؛
- ارتفاع الأصول بقيمتها العادلة حسب النتيجة بنسبة 60,6% لتصل إلى 15,1 مليار درهم؛
- تطور القروض والديون على مؤسسات الائتمان وما يعادلها بنسبة 13,9% لتصل إلى 28,8 مليار درهم.

بنية الموارد



في المقابل، يعزى الارتفاع في الخصوم أساسا إلى:

- ارتفاع الديون تجاه الزبناء بنسبة 5,0% لتصل إلى 332,0 مليار درهم؛
- ارتفاع الديون تجاه مؤسسات الائتمان والمعتبرة في حكمها بنسبة 25,7% لتصل إلى 47,3 مليار درهم؛
- وتحسن الرساميل الذاتية للمجموعة بنسبة 9,6% لتصل إلى 50,5 مليار درهم.

الموارد

باعتبارها تمثل 65,1% من مجموع الحصيلة، بلغت ودائع الزبناء، برسم سنة 2018، 332,0 مليار درهم، مقابل 316,2 مليار درهم في السنة السابقة. ويعزى هذا التوجه إلى:

- ارتفاع ودائع التجاري وفابنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة 4,2%، لتصل إلى 239,9 مليار درهم؛
- تحسن ودائع بنك التقسيط على الصعيد الدولي بنسبة 6,8% لتصل إلى 87,1 مليار درهم؛
- تحسن ودائع شركات التمويل المتخصصة بنسبة 13,1% لتصل إلى 5,0 مليار درهم.

الاستعمالات

مع متم سنة 2018، سجلت القروض والديون على الزبناء ارتفاعا نسبته 9,1% لتبلغ 305,1 مليار درهم. ويعود هذا النمو أساسا لارتفاع قروض زبناء البنك بالمغرب وطنجة والمنطقة الحرة (+12,7%) وتطور قروض بنك التقسيط على الصعيد الدولي (+2,0%) وشركات التمويل المتخصصة (+3,5%) والتأمين (+3,6%).

وعليه، بلغت نسبة التحويل 91,9% مقابل 88,4% في السنة السابقة.

المجموع الموطن لحقوق المساهمين

بلغ المجموع الموطن لحقوق المساهمين 50,5 مليار درهم، أي ما يمثل ارتفاعا بنسبة 9,6% مقارنة مع السنة السابقة. ويرجع تدعيم المتانة المالية للزيادة في رأسمال البنك (+2,4 مليار درهم).

النتيجة الإجمالية للاستغلال

سجلت النتيجة الإجمالية للاستغلال شبه استقرار لتصل إلى 11,7 مليار درهم. ومن جهتها، ارتفعت التكاليف العامة للاستغلال بما في ذلك مخصصات الإهلاكات وانخفاضات القيمة بنسبة 7,3%، لتصل إلى 10,7 مليار درهم. وبلغ معامل الاستغلال 47,9%.

كلفة المخاطر

ارتفعت كلفة المخاطر بنسبة 20,5% لتصل إلى 1,7 مليار درهم. ونسبة لجموع الجاري، بلغت كلفة المخاطر 0,53% وهو تقريبا نفس المستوى المسجل في السنة السابقة. ومن جهتها بلغت نسبة تعثر الديون 6,8% بتحسّن مقارنة مع متم سنة 2017 (0,11- نقطة).

صافي الأرباح الموطد

مع متم سنة 2018، سجل صافي الأرباح الموطد للمجموعة تحسّنا نسبته 2,3%. ليبلغ 6,7 مليار درهم.

حصة المجموعة من صافي الأرباح

وختاماً بلغت حصة المجموعة من صافي الأرباح 5,7 مليار درهم بتطور نسبته 5,8%.

وبلغت مردودية الرساميل الذاتية (العائد على حقوق المساهمين) 15,4% في 2018. وبلغت النسبة بين معامل المردودية ومجموع الحصيلة 1,3%.

تطور المساهمات في حصة المجموعة من صافي الأرباح إلى غاية 31/12/2018

+15,0%	البنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة
-7,0%	شركات التمويل المتخصصة
-50,5%	التأمين
+2,9%	بنك التقسيط على الصعيد الدولي

ملءة المجموعة

على مستوى النسبة الاحترازية، أقفلت مجموعة التجاري وفابنك النصف الأول من سنة 2018 بنسبة المستوى الأول من رأس المال تقدر ب 9,7% ونسبة ملءة تقدر ب 12,6%، متجاوزة العتبات التنظيمية التي تقدر تواليا ب 9% و 12%، المطبقة ابتداء من 30 يونيو 2014. وفي 2018، تتوقع المجموعة نسبة للمستوى الأول من رأس المال في حدود 10,2% ونسبة للملاءة في حدود 13,0%.

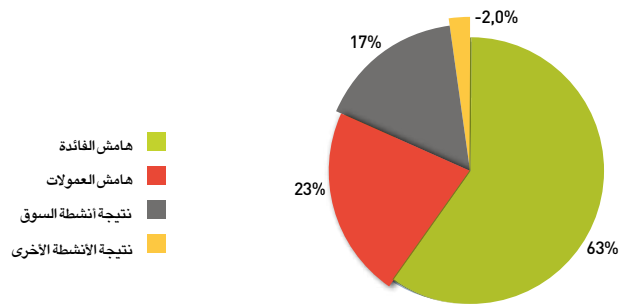
النتائج الموطدة لمجموعة التجاري وفابنك

الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية

إلى غاية 31 دجنبر 2018، سجل الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك 22,4 مليار درهم مقابل 21,6 مليار درهم في 2017. ويشمل هذا الارتفاع بنسبة 3,4%:

- ارتفاع هامش الفائدة بنسبة 8,4% ليصل إلى 14,0 مليار درهم؛
 - ارتفاع هامش العمولات بنسبة 5,2% ليصل إلى 5,0 مليار درهم؛
 - تراجع طفيف لنتيجة أنشطة السوق بنسبة 1,7% لتصل إلى 3,8 مليار درهم؛
- وإلى غاية متم سنة 2018، تتوزع بنية الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية كما يلي:

بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية إلى غاية 31 دجنبر 2018



وحسب أقطاب النشاط، يوزع هذا التطور على النحو التالي:

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفابنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة 3,8% ليصل إلى 11,5 مليار درهم؛
- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لشركات التمويل المتخصصة بنسبة 0,6% ليصل إلى 2,4 مليار درهم؛
- انخفاض صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتأمين بنسبة 26,1% ليصل إلى 1,1 مليار درهم؛
- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لبنك التقسيط على الصعيد الدولي بنسبة 8,8% ليصل إلى 7,8 مليار درهم؛

الحسابات الإجتماعية

الحسابات الإجتماعية في 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

الميزانية الختامية بتاريخ 31 دجنبر 2018

31/12/2017	31/12/2018	الأصول
9 142 735	8 093 723	القيم النقدية، الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
35 621 804	33 042 666	ديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
6 724 299	4 036 029	. تحت الطلب
28 897 505	29 006 636	. الآجلة
179 237 875	192 683 277	مستحقات على العملاء
46 406 692	54 226 667	. القروض النقدية و الاستهلاكية
62 898 671	65 803 335	. قروض التجهيز
59 194 993	60 953 282	. القروض العقارية
10 737 519	11 699 993	. قروض أخرى
1	10 861 011	التزامات مؤقتة عبر بيع الديون
59 555 810	66 340 133	أوراق مالية للاتجار و استثمارية قابلة للتداول
38 338 338	44 914 479	. سندات الخزينة و القيم المنقولة المماثلة
6 092 873	6 130 636	. أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية
15 124 599	15 106 219	. أوراق مالية ممثلة للملكية
	188 799	. سندات الصكوك
3 782 194	5 486 261	أصول أخرى
6 840 219	8 751 621	أوراق مالية استثمارية
6 840 219	8 751 621	. حصص الملكية و مخصصات مماثلة
-	-	. أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية
		. سندات الصكوك
19 104 819	18 832 707	حصص الملكية و مخصصات مماثلة
18 062 065	17 828 403	. المشاركة في الشركات ذات الصلة
1 042 754	1 004 304	. حصص الملكية و مخصصات مماثلة أخرى
-	-	. حصص مضاربة و مشاركة
		مستحقات تابعة
395 093	672 004	ودائع الإستثمار الموضوعة
		الأصول الثابتة الواردة في عقود الإيجار الإئتماني والإيجار
2 087 698	2 121 303	الأصول الثابتة ضمن عملية إجارة
3 602 994	3 735 375	أصول ثابتة غير ملموسة
319 371 242	350 620 082	أصول ثابتة ملموسة
		مجموع الأصول
31/12/2017	31/12/2018	الخصوم
-	-	الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
27 432 674	38 672 841	ديون اتجاه المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
6 578 787	4 009 934	. تحت الطلب
20 853 887	34 662 907	. الآجلة
225 368 841	234 507 882	ودائع العملاء
145 722 889	148 095 873	. حسابات دائنة تحت الطلب
27 988 582	28 537 587	. حسابات الادخار
41 552 032	43 595 847	. ودائع آجلة
10 105 338	14 278 574	. حسابات دائنة أخرى
		ديون العملاء على المنتجات التشاركية
5 878 938	8 547 047	أوراق مديونية مُصدرة
5 878 938	8 547 047	. أوراق مديونية قابلة للتداول
-	-	. السلفيات السندية
-	-	. أوراق مديونية أخرى مُصدرة
7 080 313	12 788 959	خصوم أخرى
3 253 154	3 562 853	مخصصات احتياطية عن المخاطر و المصاريف
-	-	مخصصات احتياطية مؤقتة
-	-	منح، أموال عمومية مرصودة و أموال خاصة للضمان
13 319 651	11 042 935	ديون تابعة
		ودائع الإستثمار المستلمة
420	420	فوارق إعادة التقويم
30 843 500	34 794 175	احتياطيات و مكافآت متعلقة بالرأسمال
2 035 272	2 098 597	رأسمال
-	-	مساهمون، رأسمال غير مدفوع (-)
468	389	رصيد مرحل من جديد (-/+)
-	-	صافي الحصيلة في انتظار التخصيص (-/+)
4 158 011	4 603 983	صافي الحصيلة للسنة المالية (-/+)
319 371 242	350 620 082	مجموع الخصوم

خارج الميزانية الإجمالي بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	خارج الميزانية
117 502 012	123 833 122	الزعامات ممنوحة
4 574 906	1 837 664	الزعامات تمويلية ممنوحة لفائدة المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
50 599 636	58 887 163	الزعامات تمويلية ممنوحة لفائدة العملاء
15 990 395	13 662 949	الزعامات ضمان الأوامر لفائدة المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
46 333 931	49 342 317	الزعامات ضمان الأوامر لفائدة العملاء
-	-	أوراق مالية مُشترَكة ضمن عملية إعادة الشراء
3 144	103 029	أوراق مالية أخرى للتسليم
20 405 162	19 187 978	الزعامات مُستَلَمَة
-	-	الزعامات تمويلية مستلمة من المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
20 008 772	18 730 675	الزعامات ضمان الأوامر مستلمة من المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
381 116	457 303	الزعامات ضمان مستلمة من الدولة و من مختلف هيئات الضمان
-	-	أوراق مالية مبيعة ضمن عملية إعادة الشراء
15 274	-	أوراق مالية أخرى للاستلام

حساب المداخل و المصاريف الإجمالي بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	حساب المداخل و المصاريف الإجمالي
17 721 190	18 203 195	عائدات التشغيل البنكي
1 030 084	985 359	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع المؤسسات الائتمانية
8 926 121	9 590 741	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع العملاء
305 196	256 799	الفوائد و العائدات المماثلة على الأوراق المالية الممثلة للمديونية
1 512 834	1 609 613	العائدات على الأوراق المالية الممثلة للملكية و شهادات الصكوك
-	-	العائدات على الأوراق المالية ضمن عمليتي مضاربة ومشاركة
23 726	154 439	العائدات على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
-	-	العائدات على الأصول الثابتة ضمن عمليتي إجارة
1 635 220	1 805 981	عمولات على خدمات
4 288 009	3 800 263	عائدات بنكية أخرى
-	-	تحويل الرسوم على ودائع الأصول المستلمة
6 218 466	6 016 640	مصاريف التشغيل البنكي
592 376	874 558	الفوائد و المصاريف المماثلة على العمليات مع المؤسسات الائتمانية
2 451 394	2 412 919	الفوائد و المصاريف المماثلة على العمليات مع العملاء
207 086	199 045	الفوائد و المصاريف المماثلة على الأوراق المالية الممثلة للمديونية المُصدَّرة
-	-	المصاريف على الأوراق المالية ضمن مضاربة ومشاركة
30 853	35 609	المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
-	-	المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عملية إجارة
2 936 757	2 494 509	مصاريف بنكية أخرى
-	-	نقل المنتجات على ودائع الإستثمار الواردة
11 502 724	12 186 555	صافي مجموع الإيرادات المصرفية
52 074	96 123	عائدات التشغيل غير البنكية
3 469	1 887	مصاريف التشغيل غير البنكية
4 507 747	4 717 433	المصاريف العامة للتشغيل
2 068 105	2 196 216	مصاريف الموظفين
122 812	147 475	ضرائب و رسوم
1 885 578	1 866 504	مصاريف خارجية
18 863	59 581	مصاريف تشغيلية أخرى
412 389	447 657	إمدادات الإهلاكات و المخصصات الاحتياطية عن الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
2 797 776	2 994 547	إمدادات المخصصات الاحتياطية و الخسائر على مستحقات غير قابلة للتحويل
1 338 046	1 228 460	إمدادات المخصصات الاحتياطية عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثرة
970 324	1 336 332	الخسائر على المستحقات غير القابلة للتحويل
489 406	429 755	إمدادات أخرى للمخصصات الاحتياطية
2 045 997	1 911 212	استرجاع المخصصات الاحتياطية و تحصيل الديون الهالكة
1 310 261	1 724 922	استرجاع المخصصات الاحتياطية عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثرة
62 564	55 214	تحصيل الديون الهالكة
673 172	131 076	استرجاع لمخصصات احتياطية أخرى
6 291 803	6 480 023	الحصيلة الجارية
695	12 167	مداخل غير جارية
530 893	13 222	مصاريف غير جارية
5 761 605	6 478 968	الحصيلة قبل الضريبة
1 603 594	1 874 985	الضرائب على الحصيلة
4 158 011	4 603 983	صافي الأرباح

إجمالي الحسابات الإدارية بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	I- جدول تشكيل النتائج
10 261 401	10 832 899	+ فوائد و عائدات مماثلة
3 250 857	3 486 522	- فوائد و مصاريف مماثلة
7 010 544	7 346 377	هامش الفائدة
		+ العائدات على التمويلات التشاركية
		- المصاريف على التمويلات التشاركية
		هامش التمويلات التشاركية
23 726	154 439	+ العائدات على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
30 852	35 609	- المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
-7 126	118 830	حصيلة عمليات الإيجار الائتماني و الإيجار
		+ العائدات على الأصول الثابتة ضمن عملية إجارة
		- المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عملية إجارة
		حصيلة عمليات إجارة
1 638 349	1 812 809	+ عمولات محصلة
1 315	483	- عمولات مدفوعة
1 637 034	1 812 326	الهامش على العمولة
1 629 182	1 678 495	+ حصيلة العمليات على الأوراق المالية للتجارة
-6 367	3 752	+ حصيلة العمليات على الأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتداول
635 577	730 748	+ حصيلة عمليات الصرف
101 838	36 433	+ حصيلة العمليات على المنتجات المشتقة
2 360 230	2 449 429	حصيلة عمليات السوق
		+ حصيلة العمليات على سندات مضاربة ومشاركة
1 527 680	1 611 763	+ عائدات بنكية مختلفة أخرى
1 025 638	1 152 169	- مصاريف بنكية مختلفة أخرى
11 502 724	12 186 555	صافي العائد المصرفي / البنكي
257 041	-23 376	+ حصيلة العمليات على الأصول الثابتة المالية
52 075	96 123	+ عائدات تشغيلية أخرى غير بنكية
-	1 887	- مصاريف تشغيلية أخرى غير بنكية
4 507 747	4 717 433	- مصاريف تشغيلية عامة
7 304 093	7 539 982	إجمالي الحصيلة التشغيلية
-935 545	-784 657	+ إمدادات المخصصات الاحتياطية المسترجعة عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثر
-76 744	-275 303	+ إمدادات صافية أخرى للمخصصات الاحتياطية المسترجعة
6 291 804	6 480 023	الحصيلة الجارية
-530 199	-1 055	الحصيلة غير الجارية
1 603 594	1 874 985	-الضرائب على الحصيلة
4 158 011	4 603 983	صافي حصيلة السنة المالية

31/12/2017	31/12/2018	II. القدرة على التمويل الذاتي
4 158 011	4 603 983	+ صافي حصيلة السنة المالية
412 389	447 657	+إمدادات الإهلاكات و المخصصات الاحتياطية عن الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
44 086	28 264	+إمدادات المخصصات الاحتياطية عن انخفاض قيمة الأصول الثابتة المالية
165 700	205 000	+إمدادات المخصصات الاحتياطية عن المخاطر العامة
-	-	+إمدادات المخصصات الاحتياطية المقننة
-	-	+إمدادات غير جارية
304 595	65 998	-المخصصات الاحتياطية المسترجعة
16 942	50 607	-أرباح الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-	1 887	+ خسائر الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-	-	-أرباح الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة المالية
3 469	-	+ خسائر الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول المالية
-	-	-استرجاع المنح التمويلية المستلمة
4 462 118	5 170 185	+ القدرة على التمويل الذاتي
2 442 327	2 544 090	-أرباح موزعة
2 019 791	2 696 096	+التمويل الذاتي

ديون متعثرة على العملاء بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

المجموع	مخصصات احتياطية للقروض عن طريق التوقيع	مخصصات احتياطية للقروض عن طريق الدفع	المجموع	القروض عن طريق التوقيع	القروض عن طريق الدفع	31/12/2018
8 033 006	311 072	7 721 934	12 633 490	694 974	11 938 516	

جدول تقديم رقم الأعمال بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

2016	2017	2018
21 639 862	17 721 190	18 203 195

جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	
15 945 413	16 352 932	1 (+) عائدات تشغيلية بنكية مستلمة
62 564	55 214	2 (+) استعادة الديون الهالكة
35 827	57 683	3 (+) عائدات تشغيلية غير بنكية مُستلمة
-7 261 907	-6 374 634	4 (-) مصاريف تشغيلية بنكية مدفوعة (*)
-4 095 358	-4 269 776	5 (-) مصاريف تشغيلية غير بنكية مدفوعة
-1 603 594	-1 874 985	6 (-) مصاريف عامة تشغيلية مدفوعة
3 082 945	3 946 434	7 (-) الضرائب على النتائج الجارية
		I - صافي التدفقات النقدية الآتية من حساب المداخيل و المصاريف
5 093 824	2 579 138	تغير :
-4 311 176	-24 306 413	8 (+) ديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
-13 434 724	-6 784 323	9 (+) ديون على العملاء
1 525 081	-1 704 067	10 (+) الأوراق المالية للتداول
-156 128	-276 911	11 (+) أصول أخرى
5 640 558	11 240 167	12 (+) أصول ثابتة ممنوحة للإيجار و للإيجار المنتهي بالتملك
16 535 188	9 139 041	13 (+) ديون اتجاه المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
-1 713 460	2 668 109	14 (+) ودائع العملاء
-2 824 836	5 708 646	15 (+) الأوراق المالية عن الالتزامات المُصدرة
6 354 327	-1 736 613	16 (+) خصوم أخرى
9 437 272	2 209 821	II - رصيد تغيرات الأصول و الخصوم التشغيلية
-871 053	-1 496 647	III - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة التشغيلية (II+I)
35 018	259 296	17 (+) عائد عمليات تحويل ملكية الأصول الثابتة المالية
-5 141 802	-166 019	18 (+) عائد عمليات تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-979 869	-824 218	19 (-) استهلاك الأصول الثابتة المالية
262 944	240 619	20 (-) استهلاك الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
1 512 834	1 609 613	21 (+) فوائد محصلة
-5 181 928	-377 356	22 (+) ربحيات محصلة
		IV - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة الاستثمارية
550 000	-2 250 000	23 (+) منح، أموال عمومية، و أموال خاصة مستلمة للضمان
	2 400 000	24 (+) إصدار ديون تابعة
		25 (+) إصدار أسهم
-523 765	-487 385	26 (-) سداد الرساميل الذاتية، و ما ماثلها
-2 442 327	-2 544 090	27 (-) فوائد مدفوعة
-2 416 092	-2 881 476	28 (-) ربحيات مدفوعة
1 839 252	-1 049 011	V - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة التمويلية
7 303 483	9 142 735	VI - صافي تغير الوضعية النقدية (V+IV+III)
9 142 735	8 093 723	VII - الوضعية النقدية عند افتتاح السنة المالية
		VIII - الوضعية النقدية عند إغلاق السنة المالية
		(*) بما فيها صافي إمدادات المخصصات الاحتياطية

وضعية الاستثناءات بتاريخ 31 دجنبر 2018

مؤشرات الاستثناء من القواعد	مبشرات الاستثناء	تأثير الاستثناء على الزمة المالية، الوضعية المالية و النتائج
I - عدم التقيد بالمبادئ المحاسبية الأساسية	لا يوجد	لا يوجد
II - عدم التقيد بطرق التقييم	لا يوجد	لا يوجد
III - عدم التقيد بقواعد وضع و تقديم القوائم التركيبية	لا يوجد	لا يوجد

وضعية تغيير الطرق بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

طبيعة التغيرات	مبشرات الاستثناء	التأثير على الزمة المالية، الوضعية المالية و النتائج
I - التغيرات المؤثرة على طرق التقييم	لا يوجد	لا يوجد
II - التغيرات المؤثرة على قواعد التقديم	لا يوجد	لا يوجد

الحسابات الموطدة

الحسابات الموطدة في 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

الميزانية الموطدة وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS بتاريخ 31 دجنبر 2018

01/01/2018	31/12/2018	درجات التصنيف	الأصول وفق المعايير الدولية للتقارير المالية
18 224 849	18 536 591		القيم النقدية، الأبنك المركزي، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
60 765 376	61 567 279	2.1	الأصول المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح والخسارة
60 571 636	61 318 331		الأصول المالية المملوكة لغايات المعاملات
193 740	248 947		أصول مالية أخرى بقيمتها العادلة حسب النتيجة
			الأدوات المشتقة للتغطية
46 208 032	43 190 734	2.2 / 2.16	أصول مالية بقيمتها العادلة حسب الرساميل الذاتية
15 002 669	10 086 448		أدوات الدين المحتسبة بقيمتها العادلة حسب الرساميل الذاتية القابلة للتدوير
2 285 141	2 328 058		أدوات الرساميل الذاتية المحتسبة بقيمتها العادلة حسب الرساميل الذاتية غير القابلة للتدوير
28 920 222	30 776 229		أصول مالية بقيمتها العادلة حسب الرساميل الذاتية القابلة للتدوير (التأمين)
9 401 965	15 101 428	2.16 / 2.17	سندات بكلفة مستهلكة
25 267 604	28 791 443	2.3 / 2.16	السلفيات و الديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
279 682 245	305 059 677	2.4 / 2.16	السلفيات و الديون على العملاء
			فارق إعادة التقييم لأصول المحافظ المغطاة بمعدلات الفائدة
			الاستثمارات التأمينية
123 659	181 922	2.5	الضريبة المستحقة الدفع - أصول
3 012 395	2 866 699	2.5	الضريبة المؤجلة - أصول
8 648 895	13 667 001	2.6	حسابات التسوية و أصول أخرى
114 322	97 044		الأصول غير الجارية الموجهة للتحويل
106 949	86 699	2.7	حوص في الشركات حسب طريقة نسبة الملكية
2 247 468	2 522 538	2.8	العقارات الاستثمارية
5 550 721	5 687 723	2.9	الأصول الثابتة الملموسة
2 124 258	2 617 343	2.9	الأصول الثابتة غير الملموسة
9 996 150	9 951 595	2.10	فوارق الاستثمارات
471 474 889	509 925 715		مجموع الأصول وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS

01/01/2018	31/12/2018	درجات التصنيف	الخصوم وفق المعايير الدولية للتقارير المالية
97 064	3 056		الأبنك المركزي، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
716 739	400 624	2.11	الخصوم المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح والخسارة
716 739	400 624		الخصوم المالية المملوكة لغايات المعاملات
			الخصوم المالية بقيمتها العادلة حسب النتيجة على الخيارات
			الأدوات المشتقة للتغطية
37 651 602	47 314 854	2.12	الديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
316 210 403	332 005 586	2.13	الديون على العملاء
11 120 406	15 508 094	2.14	سندات المديونية المصدرة
			فارق إعادة التقييم لخصوم المحافظ المغطاة بمعدلات الفائدة
613 644	864 710	2.5	الضريبة الجارية - خصوم
2 435 504	1 975 571	2.5	الضريبة المؤجلة - خصوم
10 714 737	12 306 933	2.6	حسابات التسوية و خصوم أخرى
			الديون المرتبطة بالأصول غير الجارية الموجهة إلى التحويل
28 634 562	33 639 357		المخصصات الاحتياطية - عقود التأمين
2 446 353	2 608 204	2.15 / 2.16	المخصصات الاحتياطية
129 252	361 230		إعانات وصناديق مماثلة
14 645 903	12 466 102	2.14	صناديق عمومية مخصصة، و صناديق خاصة للضمان
46 058 720	50 471 394		الرساميل الذاتية
10 151 765	12 551 765		رأسمال واحتياطيات ذات صلة
33 763 752	29 387 656		احتياطيات موطدة
28 639 863	25 596 383		- حصة المجموعة
5 123 889	3 791 273		- حصة الأقلية
2 143 202	1 796 769		أرباح وخسائر محتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية
829 598	665 060		- حصة المجموعة
1 313 604	1 131 708		- حصة الأقلية
	6 735 205		الحصيلة الصافية برسم السنة المالية
	5 706 129		- حصة المجموعة
	1 029 075		- حصة الأقلية
471 474 889	509 925 715		مجموع الخصوم وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS

حساب الأرباح والخسائر الموطدة وفق المعايير الدولية IFRS بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	درجات التصنيف
18 819 180	20 910 854	3.1
-5 910 854	-6 916 158	3.1
12 908 326	13 994 695	
5 405 347	5 836 324	3.2
-618 350	-801 976	3.2
4 786 997	5 034 348	
2 870 289	3 115 065	3.3
2 870 289	3 125 084	
	-10 019	
1 035 505	725 810	3.4
8 733	37 499	
142 959	128 905	
883 812	559 406	
7 925 769	8 699 100	3.5
-7 882 109	-9 198 302	3.5
21 644 776	22 370 716	
-9 043 552	-9 647 858	
-937 293	-1 065 250	
11 663 931	11 657 608	
-2 168 124	-1 723 565	3.7
9 495 808	9 934 043	
16 488	11 915	
23 361	52 642	3.8
9 535 657	9 998 601	
-2 951 691	-3 263 396	
6 583 965	6 735 205	
-1 193 064	-1 029 075	
5 390 902	5 706 129	
26,49	27,19	
26,49	27,19	

(بآلاف الدراهم)

قائمة الحصيلة الصافية والأرباح والخسائر المقيدة محاسبيا ضمن الرساميل الذاتية بتاريخ 31 دجنبر 2018

31/12/2017	31/12/2018	
6 583 965	6 735 205	صافي الأرباح
		العناصر القابلة للتدوير في صافي الأرباح
-36 735	-374 454	فروق التحويل
378 367	-539 486	إعادة تقييم الأصول المالية بالقيمة العادلة حسب الرساميل الذاتية القابلة للتدوير
		إعادة تقييم الأدوات المشتقة لتغطية العناصر القابلة للتدوير
-4 392	-5 655	حصة الأرباح والخسائر المحتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية للشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية
		العناصر الأخرى المحتسبة حسب الرساميل الذاتية والقابلة للتدوير
-144 843	193 053	ضرائب ذات صلة
		العناصر غير القابلة للتدوير في صافي الأرباح
		إعادة تقييم الأصول الثابتة
		إعادة تقييم (أو الفوارق الحسابية) عقب النظام بخدمات محددة
		إعادة تقييم مخاطر الائتمان الذاتي للخصوم المالية التي شكلت موضوع خيار للإدراج المحاسبي بالقيمة العادلة حسب النتيجة
		إعادة تقييم أدوات الرساميل الذاتية المدرجة حسابيا بالقيمة العادلة حسب الرساميل الذاتية
		حصة الأرباح والخسائر المحتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية للشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية غير قابلة للتدوير
		عناصر أخرى محتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية غير قابلة للتدوير
		ضرائب ذات صلة
192 397	-726 542	مجموع الأرباح والخسائر المحتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية
6 776 362	6 008 662	صافي القيمة وأرباح وخسائر محتسبة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية
5 467 743	5 348 045	حصة المجموعة (أو الأصحاب الشركة الأم)
1 308 618	660 617	حصة حاملي أقلية الأسهم (أو المساهمات التي لا تخول السيطرة)

جدول تغير الرساميل الذاتية بتاريخ 31 دجنبر 2018

(بآلاف الدراهم)

المجموع	الرأسمال	الاحتياطات المرتبطة بالرأسمال	الأسهم الخاصة	الاحتياطات والفائض الموطدة	أرباح وخسائر كأمانة مدرجة مباشرة ضمن الرساميل الذاتية القابلة للتدوير	أرباح وخسائر كأمانة مدرجة حسابيا مباشرة ضمن الرساميل الذاتية غير القابلة للتدوير	الرساميل الذاتية حصة المجموع	الفوائد لحاملي أقلية الأسهم	المجموع
الرساميل الذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2017	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	35 189 098	818 514		43 698 251	7 102 798	50 801 049
عناصر تؤثر على حصيلة الافتتاح خارج المعيار التاسع لإعداد التقارير المالية.				-82 381			-82 381	-49 792	-132 173
رساميل ذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2017 والمصححة قبل تطبيق المعيار الدولي التاسع لإعداد التقارير المالية	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	35 106 717	818 514		43 615 870	7 053 006	50 668 876
إعادة تصنيف انطلاقا من الأصول المتاحة للبيع صوب القيمة العادلة حسب النتيجة				-2 511	2 511				
إعادة تصنيف انطلاقا من الأصول المتاحة للبيع صوب القيمة العادلة للرساميل الذاتية غير القابلة للتدوير					23 833	-23 833			
إعادة تصنيف انطلاقا من الأصول المتاحة للبيع صوب السندات بالكلفة المستهلكة					8 573		8 573		8 573
إدراج محاسبي لخسائر الائتمان المتوقعة (على الأصول المالية والتعهدات خارج الحصيلة)				-4 003 217			-4 003 217	-615 513	-4 618 730
الرساميل الذاتية عند افتتاح الحصيلة في فاتح يناير 2018	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	31 100 989	853 431	-23 833	39 621 227	6 437 493	46 058 720
العمليات على الرأسمال	63 325	2 336 675		-410 274			1 989 726	-532 867	1 456 859
الدفعات المعتمدة على الأسهم									
العمليات على الأسهم الخاصة									
الربحيات				-2 743 968			-2 743 968	-654 833	-3 398 801
حصيلة السنة المالية				5 706 129			5 706 129	1 029 075	6 735 205
الأصول الثابتة الملموسة وغير الملموسة : إعادة تقييمات وعمليات تفويت									
الأدوات المالية : تغير القيمة العادلة وتحويل إلى النتيجة					-154 268	-10 270	-164 538	-181 895	-346 433
فوارق التحويل : تغير وتحويلات للنتيجة				-187 891			-187 891	-186 562	-374 454
الأرباح و الخسائر الكامنة و المؤجلة				-187 891	-154 268	-10 270	-352 429	-368 458	-720 887
تغيرات أخرى				266 296			266 296	-10 958	255 338
تغيرات النطاق				32 358			32 358	52 606	84 964
الرساميل الذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2018	2 098 597	10 453 168	-2 461 129	33 763 639	699 163	-34 103	44 519 337	5 952 057	50 471 394

جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 ديسمبر 2018

(بآلاف الدراهم)

31/12/2017	31/12/2018	التدفقات النقدية
9 535 657	9 998 601	الحصيلة قبل الضرائب
1 139 901	1 123 146	+/- صافي المخصصات للإهلاكات الخاصة بالأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
		+/- صافي المخصصات عن انخفاض القيمة لفوارق الاستهلاك و الأصول الثابتة الأخرى
		+/- صافي المخصصات عن انخفاض قيمة الأصول المالية
2 265 863	1 939 699	+/- صافي الاعتمادات للمخصصات الاحتياطية
-16 488	-10 188	+/- حصة الحصيلة المرتبطة بالشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية
-253 717	-102 757	+/- خسارة صافية / (ربح صاف) عن الأنشطة الاستثمارية
		+/- خسارة صافية / (ربح صاف) عن الأنشطة التمويلية
-617 020	-752 798	+/- حركات أخرى
2 518 538	2 197 102	مجموع العناصر غير النقدية المتضمنة في الحصيلة الصافية قبل الضرائب و التعديلات الأخرى
3 619 843	12 075 675	+/- التدفقات المرتبطة بالعمليات مع المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المشابهة
15 240 710	-9 582 248	+/- التدفقات المرتبطة بالعمليات مع العملاء
-17 608 708	-949 394	+/- التدفقات المرتبطة بالعمليات المؤثرة على الأصول و الخصوم المالية
		+/- التدفقات المرتبطة بالعمليات الأخرى المؤثرة على الأصول و الخصوم غير المالية
-2 765 681	-3 161 363	- الضرائب المدفوعة
-1 513 836	-1 617 330	انخفاض / (ارتفاع) صافي الأصول و الخصوم المترتب عن الأنشطة العملياتية
10 540 358	10 578 372	التدفقات النقدية الناتجة عن النشاط العملياتي
-5 430 006	-10 458	+/- التدفقات المرتبطة بالأصول المالية و حصص الملكية
-284 307	-565 341	+/- التدفقات المرتبطة بالعقارات الاستثمارية
-1 114 531	-339 816	+/- التدفقات المرتبطة بالأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-6 828 844	-915 615	صافي التدفقات النقدية المرتبط بالعمليات الاستثمارية
-3 223 799	-3 398 801	+/- التدفقات النقدية الصادرة من أو الموجهة إلى حملة الأسهم
992 389	2 207 418	+/- التدفقات النقدية الأخرى الناتجة عن الأنشطة التمويلية
-2 231 410	-1 191 383	صافي التدفقات النقدية المرتبط بالعمليات التمويلية
-409 879	-529 190	أثر تغيرات أسعار الصرف على الخزينة و ما يعادلها
1 070 225	7 942 184	صافي ارتفاع / (انخفاض) الخزينة و ما يعادلها
31/12/2017	31/12/2018	تشكيل الخزينة
13 856 375	14 926 600	الخزينة و ما يعادلها عند الافتتاح
13 980 487	18 127 784	الصندوق، الأبنك المركزية، الحسابات البريدية (أصول و خصوم)
-124 113	-3 201 184	الحسابات (أصول و خصوم) و السلفيات/القروض تحت الطلب لدى المؤسسات الائتمانية
14 926 600	22 868 784	الخزينة و ما يعادلها عند الإغلاق
18 127 784	18 533 535	الصندوق، الأبنك المركزية، الحسابات البريدية (أصول و خصوم)
-3 201 184	4 335 248	الحسابات (أصول و خصوم) و السلفيات/القروض تحت الطلب لدى المؤسسات الائتمانية
1 070 225	7 942 184	تغير صافي الخزينة

الاتصال

المعلومات المالية والعلاقات مع المستثمرين

ابتسام أبوهريا
الهاتف : +212 5 22 29 88 88
البريد الإلكتروني : i.abouharia@attijariwafa.com
ir@attijariwafa.com
<http://ir.attijariwafabank.com>

المقر الإجتماعي

2، شارع مولاي يوسف، 20000 الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 22 41 69
أو +212 5 22 29 88 88
الفاكس : +212 5 22 29 41 25
www.attijariwafabank.com

الشركات التابعة بالمغرب

تدبير الوفاء

416، زنقة مصطفى المعاني - الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 45 38 38
الفاكس : +212 5 22 22 99 81

التجاري للتعاملية المالية

416، زنقة مصطفى المعاني - الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 47 64 35
الفاكس : +212 5 22 47 64 32

التجاري للوساطة

416، زنقة مصطفى المعاني - الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 43 68 09
الفاكس : +212 5 22 20 25 15/95 25

بورصة الوفاء

416، زنقة مصطفى المعاني، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 49 59 69
الفاكس : +212 5 22 47 46 91

التجاري انفسست

416، زنقة مصطفى المعاني، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 20 08 78/20 86 68
الفاكس : +212 5 22 20 86 46

البنك التجاري الدولي

تجزأة رقم 41، المنطقة الحرة للاستغلال - طريق الرباط، طنجة المغرب
الهاتف : +212 5 39 39 41 75/77
الفاكس : +212 5 39 39 41 78

تأمين الوفاء

1، شارع عبد المومن، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 54 55 55
الفاكس : +212 5 22 20 91 03

وفا سلف

72، زاوية شارع عبد المومن وزنقة رام الله
الهاتف : +212 5 22 54 51 00 / 22 54 51 51
الفاكس : +212 5 22 25 48 17

وفا كاش

15، زنقة ادريس الحريزي، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 43 05 22 / 22 43 50 00
الفاكس : +212 5 22 27 27 29

وفا إموبيلي

112، زاوية شارع عبد المومن وزنقة رامبرانت، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 54 56 56
الفاكس : +212 5 22 77 60 02

وفا باي

39-41، زاوية شارع مولاي يوسف وزنقة عبد القادر المزيني، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 43 60 02
الفاكس : +212 5 22 26 06 31

وفا ل د

5، شارع عبد المومن، الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 67 76 77
الفاكس : +212 5 22 34 21 61

التجاري فاكثورينغ

2، شارع مولاي يوسف، 20000 - الدار البيضاء - المغرب
الهاتف : +212 5 22 42 64 00
الفاكس : +212 5 22 22 92 95

الشركات التابعة الدولية

أمريكا

مكتب تمثيل البنك بكندا

3480، زنقة سان دوني لوبلاطو، مونيروال، كندا
الهاتف : +1 514 844 07 08
الفاكس : +1 514 844 08 07

أوروبا

مكتب تمثيل البنك بسويسرا

ليزاركاد، 9، زنقة فرايبورغ، الرمز البريدي 1201، جنيف، سويسرا

التجاري وفا بنك أوروبا

8-6، زنقة شوشا - ص.ب 75009 باريس - فرنسا
الهاتف : +33 1 53 75 75 00
الفاكس : +33 1 53 75 75 20

الفرع التابع بلجيكا

130-128، شارع موريس ليموني 1000 بروكسيل - بلجيكا
الهاتف : +32 2 250 02 37
الفاكس : +32 2 513 65 00

الفرع التابع بإسبانيا

8، أفنيدا جوزيب تراديللا - ص.ب 08029 برشلونا - إسبانيا
الهاتف : +34 93 49 41 800
الفاكس : +34 93 41 07 769

الفرع التابع بإيطاليا

1، شارع بوليزيانو، 20154 - ملانو - إيطاليا
الهاتف : +39 02 345 11 94
الفاكس : +39 02 365 265 83

الفرع التابع بألمانيا

47، كيسستر ص.ب 60329 - فرانكفورت - ألمانيا
الهاتف : +49 0 69 23 46 54
الفاكس : +49 0 69 25 06 77

الفرع التابع بهولندا

157، بوس ان لمربلين، ص.ب 1055 - أمستردام
الهاتف : +31 20 581 07 50
الفاكس : +31 20 486 30 53

مكتب لندن

95A-95 برايد ستريت - لندن
الهاتف : +44 207 706 8323
الفاكس : +44 207 706 4165

الشرق الأوسط

المكتب التجاري لجدة

عند إنجاز بنك البلاد، الفيصلية - جدة - العربية السعودية
الهاتف : +966 53 619 76 98
الفاكس : +966 26 611 39 78

مكتب تمثيل البنك بأبوظبي

رواق C15، عمارة موزا، رقم 3، تقاطع شارع خليفة وشارع ليوا، أبو ظبي

مكتب تمثيل دبي

N/2 مركز تجاري سيتيبي - أبوهيل - دبي

التجاري وفا بنك ميدل إست

ليمتد دبي

مركز دبي المالي العالمي، الطابق 3 المكتب 305 ص.ب 119312 - دبي
الهاتف : +971 0 4 377 0300
الفاكس : +971 0 4 327 3274

المغرب العربي

التجاري بنك لتونس

95، شارع الحرية - تونس - تونس العاصمة
الهاتف : +216 71 141 400

التجاري بنك موريتانيا

ص ب 415 - زنقة مامادو كوناتي
الهاتف : +222 45 29 63 74
الفاكس : +222 45 29 64 40

مكتب طرابلس

برج الفاتح - طرابلس - ليبيا
الهاتف : +218 21 33 62 256/258
الفاكس : +218 21 33 62 257

إفريقيا الغربية

الشركة البنكية لإفريقيا الغربية

1، ساحة الاستقلال. ص.ب 129 - دكار - السنغال
الهاتف : +221 33 83 96 09

الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع البنين

عمارة فضاء دينا، شارع سان ميشيل 04
ص.ب 6441 كوطونو، البنين
الهاتف : +229 5 21 36 59 02

ائتمان السنغال

شارع دجيلي مباي، سابقا زنقة بول حارت. ص.ب 56 - دكار
الهاتف : +221 33 849 00 20

الشركة البنكية لإفريقيا الغربية - بوركينا فاسو

11، واغادوغو، ص.ب 161 - بوركينا فاسو
الهاتف : +226 50 33 77 77

البنك الدولي لمالي

شارع الاستقلال. ص.ب 15 - باماكو - مالي
الهاتف : +223 20 23 30 08

الشركة الإفوارية للبنك

34، شارع الجمهورية - ص.ب 1300 - أبديجان - الكوت ديفوار
الهاتف : +225 20 20 00 10

الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع النيجر

13، شارع سيلفانوس، أولمبيو، ص.ب 346، لومي - الطوغو
الهاتف : +227 20 73 98 10

البنك الدولي لإفريقيا بالطوغو

13، شارع سيلفانوس، أولمبيو، ص.ب 346، لومي، الطوغو
الهاتف : +228 22 21 32 86

إفريقيا الوسطى

ائتمان الكونغو

شارع أميلكار كابرال - الكونغو برازافيل
برازفيل - ص.ب 2470
الهاتف : +242 22 2810715

الاتحاد الغابوني للبنك

زنقة الكلونيل باران - ليبرفيل. ص.ب 315 - الغابون
الهاتف : +241 77 70 00
الفاكس : +241 77 72 76

الشركة الكامرونية للبنك

530، زنقة الملك جورج بنانجو - ص.ب 300 دوالا - الكامرون
الهاتف : +237 33 43 53 00
الفاكس : +237 33 43 53 00

