

Rapport d'Activité

2020

Banque

&

bien plus encore



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous



SOMMAIRE

P. 04

MESSAGE DU PRÉSIDENT
« CROIRE EN VOUS »

P. 06

PROFIL
DU GROUPE

P. 08

STRATÉGIE

P. 10

GOUVERNANCE

P. 18

PERFORMANCES

P. 20

FAITS
MARQUANTS

P. 22

DISTINCTIONS



P. 24
MOBILISATION
SOUTENIR
& ACCOMPAGNER



P. 52
RESPONSABILITÉ
ÊTRE SOLIDAIRE
& S'ENGAGER



P. 46
INNOVATION
TRAVAILLER AUTREMENT
& INNOVER



P. 72
RAPPORT DE GESTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT



“

**CROIRE
EN VOUS**

”

MOHAMED EL KETTANI

**PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU GROUPE ATTIJARIWAFABANK**

PROFIL DU GROUPE



Acteur majeur de l'économie au Maroc depuis plus de 110 ans avec un ancrage solide en Afrique et une large connexion avec le reste du monde, le groupe Attijariwafa bank, avec l'appui de son actionnaire de référence Al Mada, occupe une position de leader et s'affirme aujourd'hui en tant que banque relationnelle de référence.

Avec son modèle de banque universelle, sa dimension panafricaine, la complémentarité de ses métiers et ses expertises solides, Attijariwafa bank couvre aujourd'hui l'ensemble des métiers bancaires, financiers et parabancaires. Elle accompagne au quotidien plus de 10,6 millions de clients particuliers, professionnels, entreprises et institutionnels, grâce à ses 20 583 collaborateurs présents dans 25 pays en Afrique, en Europe et au Moyen-Orient.

20 583

COLLABORATEURS

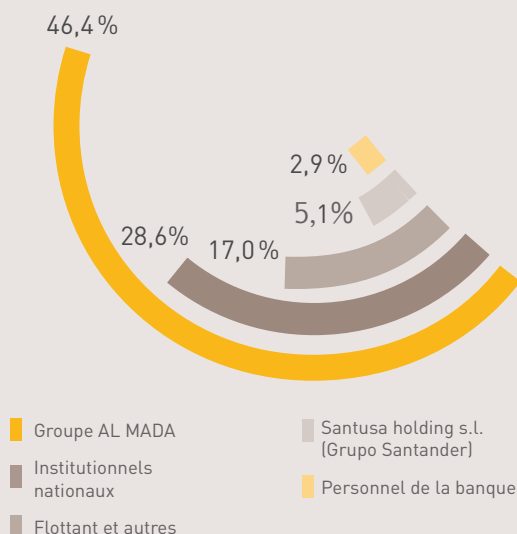
10,6

MILLIONS
DE CLIENTS

25

PAYS
DE PRÉSENCE

ACTIONNARIAT au 30 décembre 2020



CAPITAL
2 131 729 870 MAD

1^{er}

Réseau africain
avec 5 548 AGENCES

1^{er}

Financier de l'économie
333,7 MRDS de MAD de crédits
totaux distribués

1^{er}

Collecteur de l'épargne au Maroc
508,7 MRDS de MAD d'épargne
collectée*

1^{er}

**Acteur de la banque digitale et des paiements
électroniques au Maroc**
81% est la part de la banque digitale dans les transactions**
39% de parts de marché dans les paiements électroniques
et les paiements de factures***

[*] Total dépôts clientèle consolidés + Encours de gestion d'actifs + Encours de bancassurance

[**] L'ensemble des opérations disponibles sur les différents canaux digitaux, ex : virements unitaires, mises à disposition, paiement de factures...

[***] Les «paiements électroniques et les paiements de factures» intègrent les paiements par carte bancaire (part de marché de 26% en 2020) et les paiements via canaux digitaux, (ex: paiement de factures, paiement TGR...)

STRATÉGIE

L'année 2020 a été marquée par la poursuite de la mise en œuvre du plan stratégique du Groupe «Énergies 2020» qui a mobilisé plus de 800 collaborateurs autour de 105 projets regroupés en 27 programmes stratégiques.

Ce plan a permis de positionner Attijariwafa bank en tant que banque relationnelle de référence et des avancées importantes en termes de digitalisation, de développement des paiements électroniques, de transformation du modèle de relation ont été réalisées. Le plan a en effet permis au Groupe d'améliorer les parcours et l'expérience-client, d'exploiter les données pour mieux servir la clientèle et d'inscrire le Groupe dans une trajectoire de transformation digitale et technologique.

LES ORIENTATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE « ÉNERGIES 2020 »

AU MAROC

» Être la Banque relationnelle de référence

- Mise en oeuvre d'un modèle relationnel pour une proximité encore plus importante avec le client (compréhension fine des besoins spécifiques, conseil, accompagnement de tous les clients...).
- Amélioration du temps alloué au client (dématérialisation, industrialisation, productivité...).

» Accélérer la digitalisation et préparer la banque de demain

- Poursuite des innovations digitales rapprochant la banque encore plus de ses clients.
- Accélération des investissements technologiques renforçant le leadership d'Attijariwafa bank en la matière.

» Développer des segments de clientèle à fort potentiel au Maroc

- Capitalisation sur l'expérience et le savoir-faire acquis pour accélérer le développement des segments à fort potentiel (TPE, Banque économique, Banque participative, paiements électroniques...).

» Soutenir des stratégies sectorielles nationales

- Montée en puissance de la banque dans la prise en charge des besoins financiers des secteurs de pointe au Maroc (ex: automobile, aéronautique, offshoring, agro-industrie,...).

À L'INTERNATIONAL

» Poursuivre la capture du potentiel du réseau à l'international

- Pérennisation de la croissance soutenue, rentable et saine en Afrique (croissance interne).

» S'implanter dans des pays anglophones à fort potentiel

- Lancement de la 2^e étape de développement africain du Groupe après une période de consolidation et d'intégration des filiales acquises entre 2005 et 2011.
- Priorisation de certains pays à fort potentiel économique, démographique et bancaire en Afrique anglophone.

SUR BASE CONSOLIDÉE

» Asseoir les moyens et meilleurs standards de risque

- Poursuite de la simplification des processus, de l'organisation et de la rationalisation des moyens.
- Transformation permanente des pratiques en matière de risk management (outils, modèles, méthodes, utilisation des données et de la technologie,...).

» Développer le capital humain

- Renforcement la qualité et des compétences de capital humain, première richesse du Groupe.
- Mise en place d'une organisation et des outils au service du développement des ressources humaines.

VERS UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE À HORIZON 2025

Dès le deuxième semestre 2020, le groupe Attijariwafa bank a lancé la réflexion autour d'un nouveau plan stratégique à horizon 2025 en capitalisant sur les solides acquis du plan «Énergies 2020» et tenant compte des profondes mutations économiques, sociétales et technologiques que connaît le monde, accélérées par la crise de la Covid-19.

GOVERNANCE

Dans le cadre de son dispositif de gouvernance, Attijariwafa bank a mis en place un ensemble de règles qui régissent le fonctionnement de son Conseil d'Administration.

Un règlement intérieur définit les missions et les modalités d'organisation et de tenue des réunions du Conseil d'Administration. Une charte de l'administrateur regroupe les droits et obligations liés à la fonction d'Administrateur, notamment sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion des conflits d'intérêts et des opérations portant sur les valeurs de la banque.

En 2020, le Groupe a déployé une plateforme digitale de gestion des organes de gouvernance pour permettre la tenue des réunions du Conseil d'Administration et des Comités en ligne et éviter ainsi la propagation de la Covid-19. Les Assemblées Générales des Actionnaires et des Obligataires ont également été organisées simultanément en présentiel et via visioconférence.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration est responsable de la solidité financière du Groupe. Il définit ses orientations stratégiques, y compris sa politique de développement, tant au niveau local qu'à l'international, et assure la surveillance de la gestion de ses activités.

À fin décembre 2020, il est composé de 11 administrateurs, dont deux administrateurs indépendants, ayant un mandat de 6 ans renouvelable. Il est présidé par M. Mohamed El Kettani, Président Directeur Général du Groupe. Le Conseil d'Administration s'est réuni 11 fois en 2020 avec un taux de participation de 89%.

LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

Pour l'assister dans sa mission, le Conseil d'Administration a créé 5 comités spécialisés qui ont un rôle consultatif et visent à approfondir et faciliter ses travaux. Ces comités sont régis par des chartes définissant leur mandat, composition, périmètre et règles de fonctionnement.

LE COMITÉ STRATÉGIQUE est chargé du pilotage, de la surveillance et de la gestion des activités stratégiques de la banque, de ses différents métiers tant au niveau national qu'à l'international. Il examine également, avant leur approbation par le Conseil d'Administration, les grands achats du Groupe et les opérations immobilières significatives.

LE COMITÉ D'AUDIT GROUPE analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes, s'assure de l'efficacité des services d'audit interne et externe, du contrôle permanent et de la conformité et veille au renforcement de l'indépendance de l'audit interne.

LE COMITÉ DES RISQUES GROUPE est chargé du suivi du processus d'identification et de gestion des risques, en vue d'assister le Conseil d'Administration en matière de stratégie, de gestion et de surveillance des risques auxquels la banque est exposée.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE, DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION GROUPE soumet au Conseil d'Administration les propositions relatives au dispositif de gouvernance, à la nomination et la rémunération des dirigeants du Groupe.

LE COMITÉ DES GRANDS CRÉDITS est chargé de statuer sur les engagements et les opérations de recouvrement dépassant un certain seuil avant leur ratification par le Conseil d'Administration.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif d'Attijariwafa bank pilote la performance de l'établissement, assure le pilotage de ses activités et veille à la déclinaison opérationnelle de la stratégie approuvée par le Conseil d'Administration.

LE COMITÉ DE COORDINATION ET DE SYNERGIES

Le Comité de Coordination et de Synergies vise à favoriser les échanges entre les Directions et assurer la coordination des projets et programmes transverses. Il rassemble mensuellement les principaux responsables en plus des membres du Comité Exécutif. Au total, il réunit 30 membres.

RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMITÉS :

ORGANES DE GOUVERNANCE		
ADMINISTRATEUR	ÉCHÉANCE DU MANDAT*	CONSEIL D'ADMINISTRATION
M. Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général	Mandat actuel : 2020 -2026	Président
M. Hassan OURIAGLI Administrateur Représentant AL MADA	Mandat actuel : 2017-2023	Membre
M. Mounir EL MAJIDI Administrateur Représentant SIGER	Mandat actuel : 2021-2027	Membre
M. Abdelmjid TAZLAOUI Administrateur	Mandat actuel : 2017-2023	Membre
M. Aymane TAUD Administrateur	Mandat actuel : 2016-2022	Membre
M. Abed YACOUBI SOUSSANE Administrateur	Mandat actuel : 2017-2023	Membre
M. José REIG Administrateur	Mandat actuel : 2018-2024	Membre
M. Aldo OLCESI SANTONJA Administrateur indépendant**	Mandat actuel : 2020-2026	Membre
M. Manuel VARELA Administrateur Représentant Santander	Mandat actuel : 2020-2026	Membre
M. Lionel ZINSOU Administrateur indépendant**	Mandat actuel : 2019-2025	Membre
M. Azdine EL MOUNTASSIR BILLAH Administrateur	Mandat actuel : 2020-2025	Membre
NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2020		10 réunions
ASSIDUITÉ		89%

(*) Pour tous ces mandats, l'année correspond à celle de la tenue de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice précédent.

(**) Les critères d'indépendance sont définis par la circulaire 5/W/2016 de Bank Al-Maghrib.

COMITÉ STRATÉGIQUE	COMITÉ DES RISQUES GROUPE	COMITÉ D'AUDIT GROUPE	COMITÉ DE GOUVERNANCE DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS	COMITÉ DES GRANDS CRÉDITS
Président			Membre	Président
Membre			Membre	Membre
			Président	
Membre	Président	Membre	Membre	
Membre	Membre	Membre		Membre
		Président		
Membre	Membre	Membre	Membre	Membre
		Membre		
	Membre			
Membre				
9 réunions	7 réunions	11 réunions	8 réunions	11 réunions
100%	100%	96%	100%	100%

LE COMITÉ DE COORDINATION ET DE SYNERGIES



Mohamed EL KETTANI

**Président Directeur Général
du groupe Attijariwafa bank**



Omar BOUNJOU
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail Maroc et Europe



Ismail DOURI
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail à l'International
et Filiales de Financement Spécialisées



Talal EL BELLAJ
Directeur Général Délégué
Gestion Globale des Risques Groupe



Youssef ROUISSI
Directeur Général Adjoint
Responsable du Pôle Corporate Banking,
Markets & Investor Solutions



Hassan BEDRAOUI
Directeur Général Adjoint
Responsable du Pôle Transformation,
Innovation, Technologies et Opérations



Mohamed SOUSSI
Directeur Exécutif
Capital Humain Groupe



Rachid KETTANI
Directeur Exécutif
Finances Groupe



Wafaâ GUESSOUS
Directeur Général Adjoint
Logistique et Achats Groupe
et Secrétaire du Conseil



Saloua BENMEHREZ
Directeur Exécutif
Communication & RSE Groupe



Mouawia ESSEKELLI
Directeur Général Adjoint
Filiales de Financement Spécialisées



Hassan BERTAL
Directeur Général Adjoint
Responsable Réseau Maroc



Jamal AHIZOUNE
Directeur Général Adjoint
Afrique de l'Ouest & Afrique Centrale



Soumaya LRHEZZIOUI
Directeur Exécutif
Excellence Opérationnelle Groupe



Rachid MAGANE
Directeur Exécutif
Région Tanger - Tétouan - Al Hoceima



Karim IDRISSE KAITOUNI
Directeur Exécutif
Marché des Entreprises



Younes BELABED
Directeur Exécutif
Audit Général Groupe



Jalal BERRADY
Directeur Exécutif
Banque Privée



Rachid EL BOUZIDI
Directeur Exécutif
Support et Moyens Pôle Banque de Détail



Rachid KAMAL
Directeur Exécutif
Services et Traitements Groupe



Bouchra BOUSSERGHINE
Directeur Exécutif
Conformité Groupe



Ghyslaine ALAMI MARROUNI
Directeur Exécutif
Marchés des Particuliers & Professionnels



Yasmine Aboudrar
Directeur Exécutif
Stratégie & Développement Groupe



Hicham ZIADI
Directeur Exécutif
Systèmes d'Information Groupe



Saâd BENWAHOUD
Directeur Général Adjoint
Région Rabat - Salé - Kénitra



Khalid EL KHALIFI
Directeur Exécutif
Région Fès - Meknès



Tarik BERNOUSSI
Directeur Exécutif
Région Orientale



Othmane BOUDHAIMI
Directeur Exécutif
Région Souss - Massa - Sahara



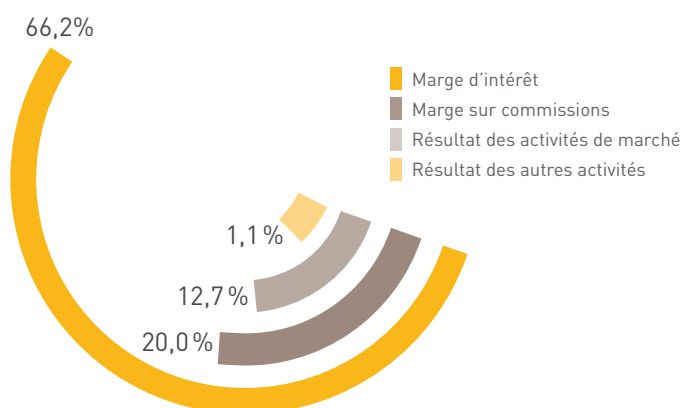
Mahmoud Redouane EL ALJ
Directeur Exécutif
Région Casablanca - Settat



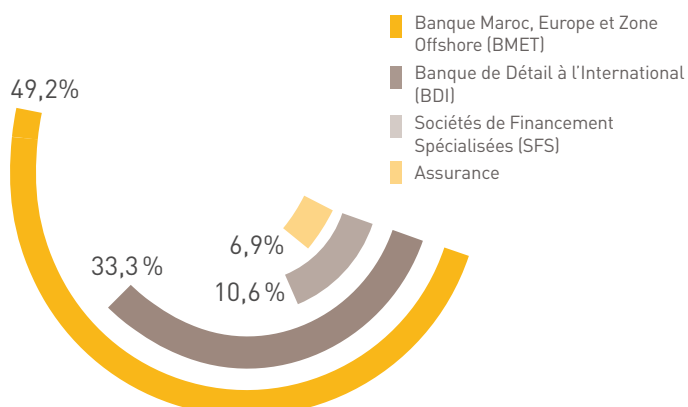
Mohamed Karim CHRAIBI
Directeur Exécutif
Région Marrakech - Béni Mellal - Tafilalet

PERFORMANCES

STRUCTURE DU PRODUIT NET BANCAIRE CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE 2020



CONTRIBUTION AU PRODUIT NET BANCAIRE CONSOLIDÉ PAR ACTIVITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2020



TOTAL BILAN CONSOLIDÉ

568,1 MRDS de MAD

+6,7%

PNB
23,9 MRDS DE MAD

+1,6%

RBE
11,6 MRDS DE MAD

-5%

RN
3,4 MRDS DE MAD

-46,7%

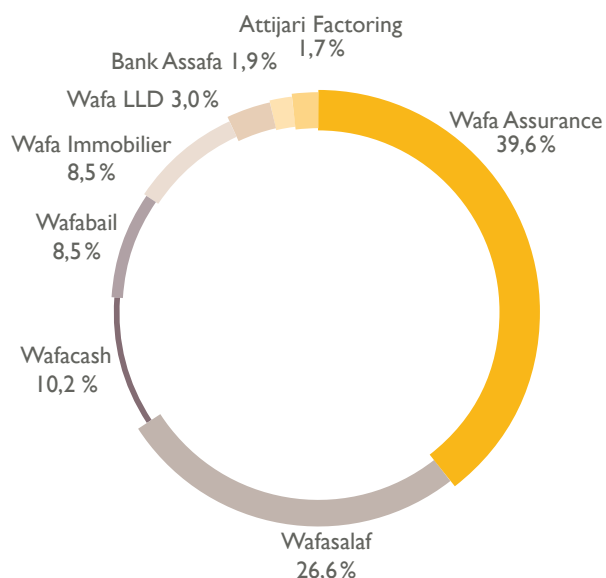
RNPG
3,0 MRDS DE MAD

-48,1%

VENTILATION DU PNB DES FILIALES MAROCAINES

AU 31 DÉCEMBRE 2020

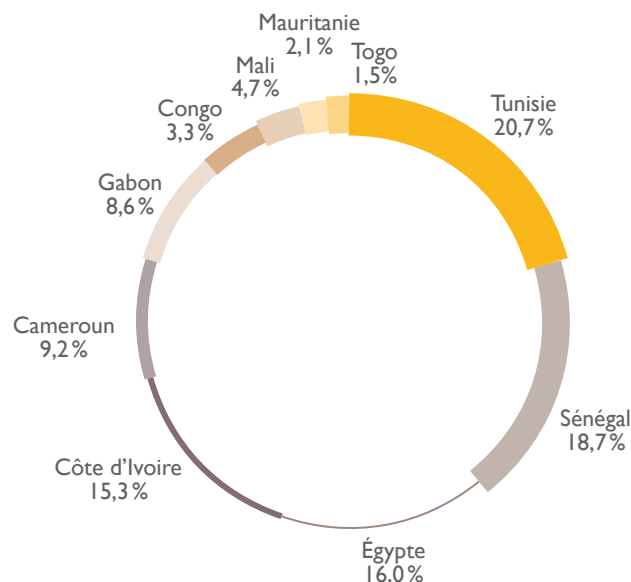
PNB des filiales marocaines : 4239,2 MDH



VENTILATION DU PNB DES FILIALES AFRICAINES PAR PAYS

AU 31 DÉCEMBRE 2020

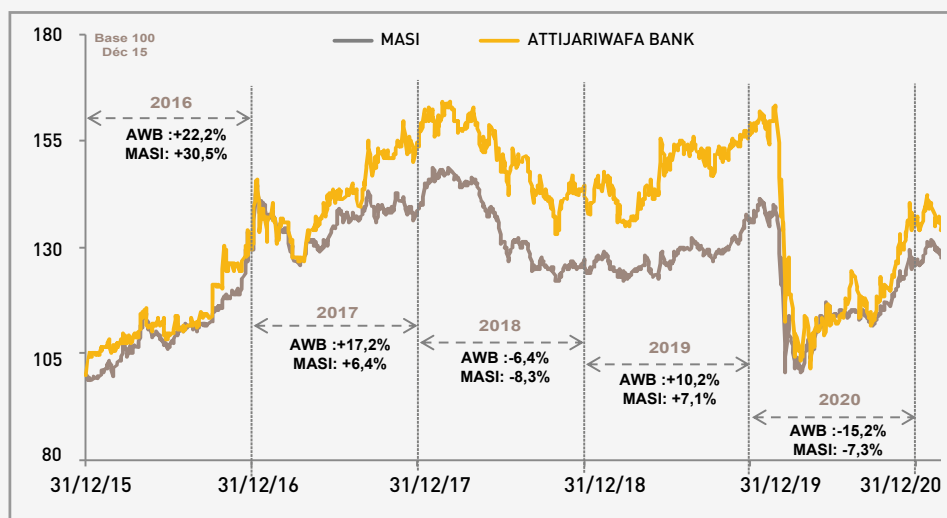
PNB BDI : 8 071,2 MDH



ÉVOLUTION DU COURS DE L'ACTION ATTIJARIWABA BANK

Attijariwafa bank vs MASI du 31/12/2015 au 23/02/2021

1^{ère} capitalisation boursière du secteur bancaire au Maroc :
88,8 milliards de dirhams au 31 décembre 2020



FAITS MARQUANTS

COVID-19, UNE MOBILISATION SANS PRÉCÉDENT

Le Groupe a déployé, dès le déclenchement de la crise sanitaire, une série de mesures dans le but de garantir la continuité des activités, de protéger ses clients, ses collaborateurs et ses fournisseurs. Ainsi, 100% des services ont été maintenus dans des conditions adaptées et la totalité des 5 548 agences du groupe Attijariwafa bank sont restées ouvertes pour servir les clients grâce à un dispositif et des protocoles sanitaires aux meilleures normes (jusqu'à 70% des collaborateurs en télétravail dans les sièges, 30 000 tests PCR réalisés depuis le début de la crise,...).

- » 100% des services maintenus
- » 70% des collaborateurs en télétravail

1^{ER} CONTRIBUTEUR AUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN AUX TPME

L'accompagnement et le soutien des TPME, qui forment l'essentiel du tissu économique du continent, est plus que jamais au cœur des préoccupations du groupe Attijariwafa bank. En 2020, le Groupe a honoré son engagement pour la 7^e année consécutive, en mobilisant une enveloppe de crédit de 32,5 milliards de dirhams au profit de 73 000 TPME pour la 8^e année consécutive, en réservant une enveloppe de crédits de 35 milliards de MAD dédiée au soutien et à la relance de 60 000 TPME.

Par ailleurs, s'agissant des **crédits accordés par l'ensemble des banques marocaines, dans le cadre du programme Intelaka, Attijariwafa bank, avec 46 % de parts de marché, en est la première banque contributrice.** Aussi, la banque a organisé une caravane auto-entrepreneurs d'envergure qui a sillonné le Maroc et qui a permis **l'inscription de plus de 50 000 nouveaux auto-entrepreneurs.** Cette opération a fait l'objet d'une large couverture médiatique générant plus de 10 millions de vues sur le web.



- » Près de 161,5 MRDS de MAD de crédits distribués aux TPME marocaines entre 2014 et 2020
- » 6 500 jeunes et porteurs de projet financés dans le cadre du programme « Intelaka »
- » 215 000 demandes de report d'échéances accordées

LANCEMENT DE L'ASSURANCE INCLUSIVE « TAAMINE IKTISSADI »

Dans une logique d'inclusion financière, le Groupe a lancé Taamine Iktissadi, concept élaboré et développé par Wafa Assurance, commercialisé par la banque, qui a pour vocation d'aider les catégories socioprofessionnelles à faibles revenus, à travers un ensemble de produits d'assurance inclusive inédits. Grâce à celui-ci, ces populations ont désormais accès à une couverture en cas de décès, d'accident ou d'hospitalisation, ainsi qu'à une protection du domicile en cas de dégâts des eaux ou d'incendie, à des conditions avantageuses.

- » 1^{er} acteur de la banque digitale
- » 81% est la part de la banque digitale dans les transactions

« ÉCHANGER POUR MIEUX COMPRENDRE » EN LIVE

La Fondation Attijariwafa bank agit pour la promotion d'un débat constructif, à travers une plateforme d'échanges ouverte à tous, en particulier les jeunes, afin de les inclure dans le débat autour de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité. En 2020, dans le contexte de la Covid-19, elle a poursuivi en ligne son cycle de conférence « Échanger pour mieux comprendre » et a ainsi atteint un public plus large.

Les 11 conférences digitales organisées en 2020 ont généré 100 000 vues en ligne.

DISTINCTIONS



« BEST BANK IN MOROCCO »

Trophée d'excellence décerné par le prestigieux magazine anglais **Euromoney** pour la 10^e année consécutive.

« BEST BANK IN MOROCCO »

Prix décerné par le prestigieux magazine anglais **The Banker**, du groupe Financial Times pour la 9^e année consécutive.

« BANQUE LA PLUS SÛRE AU MAROC ET EN AFRIQUE », « MEILLEURE BANQUE AU MAROC », « MEILLEURE BANQUE D'INVESTISSEMENT AU MAROC EN 2020 », « BANQUE LA PLUS SÛRE AU MAROC »

Distinctions décernées par le magazine américain **Global Finance**.

« MEILLEURE BANQUE AU MAROC EN 2020 »

Prix décerné par l'organisme anglais **EMEA Finance**.

« MEILLEURE SOCIÉTÉ DE GESTION AU MAROC »

Wafa Gestion a été élue « Meilleure société de gestion au Maroc », par l'organisme anglais EMEA Finance, lors du **African Banking Awards 2020**.

« MEILLEURE BANQUE MAROCAINE 2020 EN MATIÈRE DE TRADE FINANCE »

Trophée décerné par la prestigieuse revue internationale **Global Trade Review**.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



« TOP PERFORMER RSE » EN 2020

Désignation obtenue pour la 4^e année consécutive, par **Vigeo Eiris**, leader européen de la notation extra-financière.

Attijariwafa bank est maintenue dans l'indice **ESG10 de la Bourse de Casablanca**, dont elle fait partie depuis son lancement en 2018. Cet indice, révisé annuellement, regroupe les dix entreprises les plus socialement responsables cotées à la Bourse de Casablanca, suite à leur évaluation par Vigeo Eiris.

Attijariwafa bank a obtenu la **certification de son activité titres/Custody, ISAE 3402 Type 1 (International Standard on Assurance Engagements 3402)**, décernée par le cabinet Mazars Audit & Conseil.

Attijariwafa bank et sa filiale offshore Attijari International Bank (AIB), ont obtenu le prestigieux prix « **STP Award 2019** » de **Commerzbank AG**, pour la qualité de leurs prestations dans la livraison des paiements commerciaux et des transferts financiers internationaux.

Wafa Assurance au TOP 5 des Compagnies d'Assurance Arabes

Avec un total bilan de plus de 5 milliards de dollars, Wafa Assurance se distingue en occupant la deuxième position du classement des cinq plus grandes compagnies d'assurance cotées en bourse du monde arabe publié par le prestigieux Magazine Forbes Moyen-Orient. Wafa Assurance contribue ainsi au rayonnement du Maroc et du groupe Attijariwafa bank sur la région.

« BEST MONEY TRANSFER SERVICES PROVIDER MOROCCO »

Wafacash a obtenu le prix « Best Money Transfer Services Provider Morocco », pour la 4^e année consécutive par International Finance.

« MEILLEURE BANQUE PARTICIPATIVE AU MAROC EN 2020 »

Bank Assafa, filiale du groupe Attijariwafa bank a remporté le prix de la « Meilleure banque participative au Maroc en 2020 », par le prestigieux magazine américain Global Finance.

ATTIJARIWAFABANK, UN DES MEILLEURS LABORATOIRES D'INNOVATION FINANCIÈRE À L'ÉCHELLE MONDIALE.

Dans son classement « The Innovators 2021 », le prestigieux magazine américain Global Finance a désigné Attijariwafa bank parmi les meilleurs laboratoires d'innovation financière à l'échelle mondiale.

The background is a blurred office scene with a warm orange tint. Several people are visible, some holding papers and others near computer monitors, suggesting a collaborative work environment.

SOUTENIR

&

ACCOMP

MOBILISATION

Dès le début de la crise sanitaire de la Covid-19, le groupe Attijariwafa bank s'est fortement mobilisé pour continuer à servir efficacement ses clients, mais aussi tous les citoyens marocains avec pour priorité constante de préserver leur santé et celle de ses collaborateurs.

A woman with long dark hair, wearing a white lab coat over a light blue shirt and a purple face mask, is shown from the side, washing her hands at a public fountain. In the background, another person wearing a beige headscarf and a face mask is also at the fountain. The scene is set outdoors with a warm, orange-toned background.

DAGNER

PRÉSERVER LA SANTÉ DE NOS CLIENTS ET ASSURER LA CONTINUITÉ DE NOS SERVICES

Le Groupe a mobilisé ses équipes pour assurer la continuité des services bancaires, soutenir les clients et proposer les solutions les plus adaptées dans un contexte exceptionnel, tout en respectant les exigences sanitaires.

“ Dès les premiers jours d'annonce de la pandémie à l'échelle internationale, nous avons anticipé et activé en un temps record le Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour garantir la sécurité et la santé de nos clients, collaborateurs et fournisseurs, tout en veillant à la continuité de nos services. Nous avons également déployé une nouvelle organisation et de nouveaux processus pour répondre aux orientations de l'État et des instances gouvernementales. ”

Talal El Bellaj,
Directeur Général Délégué
Gestion Globale des Risques Groupe

MOBILISER TOUS LES CANAUX POUR CONTINUER À SERVIR LES CLIENTS

Le groupe Attijariwafa bank a tenu à assurer sa mobilisation pour aider ses clients à traverser cette épreuve et leur garantir la continuité de ses services bancaires dans des conditions adaptées. Aussi le dispositif en place a permis de répondre aux besoins de ses clients à travers ses différents canaux :

- les agences sont restées ouvertes et ont continué à servir les clients, tout en assurant la sécurité sanitaire ;

- les canaux de banque à distance ont permis aux clients de nombreuses opérations sans se déplacer en agence (consultation de solde, paiement de factures, virements, recharge de cartes...) via la banque en ligne (Attijarinet / Attijarinet Entreprise ou l'application Attijari Mobile / Attijari Entreprises) ;
- les espaces de Libre-Service Bancaire, ouverts de 9 h à 17 h, 7 jours sur 7, ont offert la possibilité aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires sans accéder à l'agence, notamment le retrait d'espèces, le dépôt d'espèces, le dépôt de chèques, via les guichets automatiques mis à leur disposition ;
- le Centre de Relation Client (CRC) a renforcé son accessibilité pour répondre aux multiples sollicitations des clients dans cette période de crise sanitaire ;
- le chatbot, accessible via le site institutionnel du Groupe 24h/24, vise à soulager le CRC et à améliorer l'expérience-client.

100%

des **services** ont été maintenus

5 548 agences

du Groupe sont restées ouvertes

Plus de **12 millions**
de connexions par mois
en 2020 (+60%)

98% de clients
satisfaits

ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICES DIGITAUX POUR PLUS DE PROACTIVITÉ

Afin d'accompagner ses clients et de préserver leur santé, le groupe Attijariwafa bank a concentré et poursuivi ses investissements dans la transformation digitale.

À ce titre, le Groupe a accéléré la migration des cartes bancaires vers la technologie sans contact et permis aux clients de bénéficier d'une augmentation des plafonds des paiements, d'ouvrir un compte sur carnet en ligne et de personnaliser les fonctionnalités de leurs cartes bancaires via l'application Attijari Mobile.

Le Groupe a, en outre, renforcé la digitalisation du processus d'entrée en relation avec la banque sans se déplacer à l'agence via la scannérisation des documents et la signature électronique du contrat.

L'bankalik, l'ouverture de compte sur la base d'un selfie

La banque 100% mobile du Groupe, L'bankalik a renforcé son offre de banque gratuite pour les moins de 35 ans en lançant cette année l'ouverture de compte sur la base d'un simple selfie, en utilisant les technologies de pointe de la reconnaissance faciale et de la signature électronique. Ce dispositif sécurisé est en totale conformité avec les directives de Bank Al-Maghrib, et ce dans le strict respect de la loi de protection des données personnelles.

100% mobile **L'banka LIK**
par ATTIJARIWAFABANK

#CHALLENGE N°1

« J'OUVRE
MON COMPTE
À 0 DH*
AVEC
UN SELFIE »

* Offre valable pour les moins de 35 ans

App Store Google Play **lbankalik.ma**



89%

des clients particuliers
et professionnels
satisfaits des services
de la banque au Maroc
en 2020

RENFORCER LA PROXIMITÉ ET LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

LA SATISFACTION CLIENT : UNE PRIORITÉ

Régulièrement mesurée, la satisfaction client demeure une priorité pour le groupe Attijariwafa bank, et plus encore dans le contexte de crise sanitaire. En 2020, des démarches structurées ont été engagées visant à suivre cette satisfaction grâce à plusieurs outils afin d'assurer la plus grande proximité avec les clients durant la phase critique du confinement. Par ailleurs, les capacités du centre d'appel et du centre de la gestion des réclamations pour les clients et les non-clients ont été fortement consolidées et ce, pour informer le plus grand nombre sur les opérations particulières et pour traiter avec le maximum de réactivité les éventuelles attentes et/ou réclamations. L'ensemble de ces processus d'amélioration des prestations mis en place a permis au Groupe de maintenir sa certification ISO 9001 relative à la gestion des réclamations et les titres, pour la seconde année consécutive.

UN CHATBOT POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS DES CLIENTS

Attijariwafa bank a accéléré le lancement du projet de mise en place d'une nouvelle solution d'assistance à la clientèle basée sur l'intelligence artificielle : l'assistant virtuel ou Chatbot. Cette solution innovante est dotée de mécanismes d'apprentissage automatique

et d'amélioration continue de la qualité et de la pertinence des réponses fournies. Elle permet également de mesurer la qualité de ces réponses, ainsi que le taux de satisfaction des clients.

En effet, le Chatbot est opérationnel 24h/24 et 7j/7, et répond aux questions fréquemment posées par les clients et prospects relevant dans un premier temps de la Covid-19.

UNE COMMUNICATION RENFORCÉE POUR RASSURER ET SENSIBILISER

Tout au long de la période du confinement, de multiples actions de communication ont été déployées au travers des prises de parole des responsables sur les médias ainsi que des campagnes de communication d'envergure visant à informer régulièrement les clients et les citoyens en général du déploiement des mesures spécifiques à la gestion de cette crise.

Par ailleurs, le Groupe n'a cessé de promouvoir les services digitaux pour réduire les besoins de déplacement en agence.

UNE CAMPAGNE DE SOUTIEN ET D'ENGAGEMENT POST-CONFINEMENT

Dès que le Maroc a entamé son processus de déconfinement et que les clients ont commencé à reprendre leurs activités après parfois plusieurs mois d'arrêt ou du moins de ralentissement, le Groupe a souhaité leur confirmer son engagement infaillible à les soutenir en leur apportant le financement mais également le conseil et l'accompagnement nécessaires. C'est ainsi qu'une campagne institutionnelle d'envergure qui s'intitule «Votre banque & bien plus encore» a été lancée, à travers différents médias (TV, Radio, Presse, Web, etc.). Elle traduit la solidarité du Groupe et son engagement à soutenir tous ses clients hommes et femmes, jeunes et moins jeunes, toutes catégories socio-professionnelles confondues. Elle vise également à véhiculer un message d'espoir et de positivité, pour un avenir meilleur.



PRÉSERVER LA SANTÉ DES COLLABORATEURS ET DE LEURS PROCHES

Le groupe Attijariwafa bank a renforcé ses engagements sociaux afin de préserver la santé et la situation de ses collaborateurs. Aucun effort n'a été ménagé dans la mise en place des mesures nécessaires pour que l'activité professionnelle de chaque collaborateur soit exercée dans des conditions sanitaires adaptées.

LE COMITÉ DE VEILLE ÉPIDÉMIOLOGIQUE POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

En tant que Groupe panafricain, Attijariwafa bank dispose depuis plusieurs années d'un comité de veille épidémiologique gérant les risques sanitaires liés aux voyages des collaborateurs qui sont expatriés ou amenés à se déplacer un peu partout dans le monde.

En 2009, avec l'apparition de la grippe AH1N1, le Groupe a mis en place son premier plan de prévention et de lutte contre une crise sanitaire.

Les années suivantes, le Comité a continué sa mission de veille épidémiologique avec la mise en place des plans de prévention contre l'épidémie d'Ebola en 2015 et le Choléra en 2018. Ce gain d'expérience progressif a permis au Groupe d'être extrêmement réactif dès l'apparition du premier cas de Covid-19 en Chine.

Le comité a d'abord mis en place un plan de suivi de l'épidémie en Chine et à travers le monde. Ensuite, dès les premières évacuations des étudiants marocains de Wuhan, le plan de prévention et de lutte contre cette épidémie a été activé.

En parallèle, des contacts ont été pris avec la Direction Régionale du Ministère de la Santé pour la mise en œuvre effective

du plan de continuité d'activité et le plan de prévention qui a été préalablement présenté et validé par les autorités sanitaires.

Aujourd'hui, le comité de veille épidémiologique continue de suivre de très près l'évolution de la situation sanitaire au Maroc et dans les pays de présence du Groupe et ce, en étroite collaboration avec les autorités locales.

LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS D'HYGIÈNE ET DE PRÉCAUTION SANITAIRE RENFORCÉS

Le groupe Attijariwafa bank a pris toutes les précautions nécessaires à la protection de ses collaborateurs. Les équipes de la logistique et du capital humain ont mis en place un dispositif rigoureux de désinfection des agences, de maintenance pointue des systèmes de ventilation et d'aération par des produits spécifiques validés par le comité médical, des rondes quotidiennes opérées par des équipes de nettoyage dédiées à désinfecter les points de contacts et les blocs sanitaires. Puis l'installation de distributeurs de gels hydroalcooliques à l'entrée de chaque site a été déployée en urgence ainsi que l'installation de panneaux en plexiglass destinés à protéger les collaborateurs en première ligne.

Ainsi, plus de **805 000 lingettes**, **10 500 visières**, **2 980 000 bavettes** et **55 330 litres de solutions hydroalcooliques** ont été distribués.

UNE ASSISTANCE MÉDICALE DÉDIÉE AUX COLLABORATEURS

Le Groupe a défini un protocole de prévention et d'accompagnement renforcé dédié à ses collaborateurs et ses partenaires. Ainsi, plusieurs actions ont été mises en oeuvre tout au long de l'année. Une campagne de dépistage de l'ensemble des collaborateurs du Groupe a été réalisée ainsi qu'un suivi et une assistance quotidienne des cas détectés par le service Médico-social.

L'isolement des collaborateurs atteints d'une maladie chronique a été primordial et des conventions ont été signées avec les laboratoires dans les régions pour la prise en charge des cas détectés. Enfin, les cas sévères ont bénéficié d'une assistance et d'un accompagnement personnalisé en milieu hospitalier conventionnés.

Plus de **70%**
des collaborateurs en télétravail
(au niveau des sièges)

Plus de **30 000**
tests PCR réalisés depuis le début
de la crise

UNE RÉORGANISATION DU TRAVAIL ADAPTÉE

Face aux mesures de confinement édictées, le groupe Attijariwafa bank a su s'adapter dans un temps très court pour répondre à son devoir de sécurité sanitaire et de continuité d'activité. Il a basculé en quelques jours dans un mode de travail massivement à distance. Ainsi, en plus des mesures d'hygiène qui ont été mises en place pour préserver la santé des collaborateurs de la banque sur l'ensemble des sites, une réorganisation du travail a été opérée : l'alternance présentiel/télétravail, l'équipement des collaborateurs d'outils adéquats et de dispositifs informatiques permettant les accès distants et le recours à la visioconférence en lieu et place des réunions en présentiel.

DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

“ *Malgré que nos repères aient changé, nos collaboratrices et nos collaborateurs ont fait preuve cette année, d'une forte capacité d'adaptation pour se conformer aux nouvelles organisations et mesures sanitaires et continuer à servir nos clients. La prise de responsabilité au service du collectif ainsi que la solidarité ont été des éléments déterminants dans un contexte inédit.* ”

Mohamed Soussi,
Directeur Exécutif Capital Humain Groupe

SOUTENIR ET ACCOMPAGNER TOUS NOS CLIENTS

Conscient de l'impact économique et social causé par la crise sanitaire du Covid-19, Attijariwafa bank n'a pas cessé d'exprimer son soutien à tous les ménages, secteurs d'activité et opérateurs touchés par cette crise.



ÊTRE AUX CÔTÉS DES MÉNAGES EN DIFFICULTÉ

Le Groupe a mis en place une batterie d'outils pour permettre de recevoir et de traiter les demandes de report d'échéances avec toute la fluidité et la célérité requises. Pour les clients non éligibles au report des échéances des crédits, le Groupe a offert un ensemble complet de solutions pour soulager leur trésorerie, en fonction de leurs besoins.

Par ailleurs, tous les efforts ont été ainsi déployés pour d'une part servir les aides de l'État aux personnes éligibles et d'autre part pour collecter les dons en faveur du Fonds Spécial pour la gestion de la pandémie Covid-19.



UNE MOBILISATION SANS FAILLE POUR LA DISTRIBUTION DES AIDES SOCIALES DE L'ÉTAT

Attijariwafa bank n'a ménagé aucun effort pour venir en aide aux personnes en situation difficile et a mobilisé ses ressources humaines et technologiques pour assurer le succès de l'opération de distribution des aides sociales dans le cadre du programme étatique au profit des ramédistes et non ramédistes ayant connu une baisse de revenu. À cet effet, l'ensemble des agences et guichets automatiques d'Attijariwafa bank ainsi que le réseau de Wafacash ont été mis à la disposition des citoyens leur facilitant ainsi le retrait de ces aides.

UN SOUTIEN DÉDIÉ AUX MAROCAINS RÉSIDENTS À L'ÉTRANGER

Attijariwafa bank Europe a continué à s'adapter, en ces temps de crise, pour protéger ses collaborateurs et ses clients. De plus, elle s'est fortement mobilisée pour assurer la continuité de l'activité et accélérer les projets technologiques pour fluidifier l'expérience-client. La filiale européenne du Groupe a aussi mis en place des mesures de soutien au profit de ses clients particuliers notamment la gratuité temporaire des solutions de transfert à distance visant à faciliter le quotidien de ceux qui souhaitent aider leurs proches à l'étranger. Cette offre est venu compléter les actions déjà entreprises par la banque telle que la possibilité de regrouper les crédits, leur permettant de transformer plusieurs emprunts en un seul prêt, avec une mensualité unique prélevée tous les mois.

« TAAMINE IKTISSADI » UNE ASSURANCE INCLUSIVE POUR AIDER LES POPULATIONS À FAIBLES REVENUS

Dans le souci de soutenir les personnes à faibles revenus lors de cette période difficile et dans une logique d'inclusion financière, le Groupe, a lancé Taamine Iktissadi, concept élaboré et développé par Wafa Assurance, commercialisé par la banque, qui a pour vocation d'aider les catégories socioprofessionnelles à faibles revenus, à travers un ensemble de produits d'assurance inclusive inédits. Grâce à celui-ci, ces populations ont désormais accès à une couverture en cas de décès, d'accident ou d'hospitalisation, ainsi qu'à une protection du domicile en cas de dégâts des eaux ou d'incendie, à des tarifs avantageux.

« SALAF CLICK » LE CRÉDIT CONSO 100 % EN LIGNE

Pour soulager le quotidien des concitoyens et de ses clients en ces temps difficiles, La filiale du Groupe, Wafasalaf, a accéléré le déploiement de sa nouvelle solution « Salaf click ». Il s'agit de la première solution de demande de crédit à la consommation 100% en ligne sur le marché. Les clients, salariés et ceux exerçant une profession libérale, peuvent ainsi souscrire à un prêt personnel depuis n'importe quel terminal connecté : la simulation, la signature du contrat et le financement, tout est assuré à distance sans aucun déplacement en agence.

AIDER SANS RELÂCHE LES ENTREPRISES ET SOUTENIR LEUR RELANCE

Afin de soutenir les activités économiques impactées par la crise de la Covid-19 ainsi que la relance de l'économie, le Groupe a renforcé sa mobilisation pour accompagner les nombreuses mesures de soutien déployées par le Gouvernement marocain, sous les Hautes Instructions de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste et il a poursuivi et renforcé sa politique de financement volontariste des TPME.

1^{ER} CONTRIBUTEUR AUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN AUX TPME

Le groupe Attijariwafa bank, en tant qu'acteur sociétal de référence en ligne avec sa vocation de soutien et d'accompagnement du tissu entrepreneurial, est aujourd'hui le premier contributeur aux dispositifs d'accompagnement et de soutien aux TPME et s'investit de manière volontariste dans le déploiement des programmes nationaux gérés par la CCG pour en faire bénéficier le plus grand nombre tels que Damane Oxygène, l'offre Relance ou le crédit autoentrepreneur, sans oublier le programme « Intelaka » qui s'est poursuivi malgré le contexte de crise sanitaire.

DAMANE OXYGÈNE

Plus de **18 500** crédits « Oxygène » accordés aux entreprises, soit une enveloppe de **5,7 MRDS de MAD** et **37%** de parts de marché

CRÉDITS RELANCE

10,7 MRDS de MAD accordés au titre des crédits « Relance » au bénéfice de **plus de 12 300** opérateurs, soit **34% de l'enveloppe de financement** du programme

PROGRAMME INTELAKA

46% des financements « Intelaka » accordés par le secteur bancaire ont été octroyés par le groupe, soit une enveloppe de **1,25 MRDS de MAD** au profit de **6 500** porteurs de projet

DAMANE EXPRESS

58% des crédits

accordés par le secteur bancaire,
pour une **enveloppe** de plus
d'**1 MRDS** de MAD

DAMANE ATTAYSIR ET DAMANE ISTITMAR

Plus de **5,1** MRDS de DH
accordés au titre de ces
mécanismes de garantie

PROGRAMME ISTITMAR

47% de parts de
marché sur le programme
«Istitmar» de Maroc PME
au profit du secteur industriel

SOUTIEN AU FINANCEMENT DES TPME

DES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT
EXCEPTIONNELS HONORÉS

Le Groupe a mis en place un dispositif dédié au TPME et développé une offre novatrice, avec des solutions de financement adaptées et des services non-financiers variés. Attijariwafa bank s'engage ainsi annuellement à soutenir financièrement la croissance des TPME au Maroc. Il a honoré en 2020 un engagement de financement exceptionnel de 32,5 milliards de dirhams pour le soutien et la relance des TPME.

En 2021, le Groupe a renouvelé son engagement pour la 8^e année consécutive, en réservant une enveloppe de crédits de 35 milliards de dirhams dédiée au soutien et à la relance de 60 000 TPME. Entre 2014 et 2020, ce sont près de **161,5 milliards de dirhams de crédits distribués aux TPME marocaines**.

Un engagement de financement

de **32,5** MRDS de MAD
honoré pour le soutien et la
relance des TPME en 2020

161,5 MRDS de MAD
de **crédits distribués** aux **TPME**
marocaines entre 2014 et 2020

DAR AL MOUKAWIL 2.0

En 2020, Attijariwafa bank a maintenu et renforcé son dispositif « Dar Al Moukawil » pour apporter à ses clients le soutien nécessaire en ces circonstances difficiles, en réorientant cet accompagnement sur le digital. Ce nouveau dispositif baptisé « DIGIDAM » a été mis en place pour renforcer la proximité avec la clientèle TPE désirant bénéficier de conseils pratiques leur permettant d'assurer la continuité et la bonne reprise de leurs activités.

Au nombre de 14 répartis dans tout le Royaume, les centres Dar Al Moukawil ont accompagné en 2020 plus de 35 000 TPE et porteurs de projet et depuis leur création, ce sont plus de 100 000 TPE et porteurs de projet qui ont été accompagnés.

La plateforme digitale daralmoukawil.ma, avec près de **2 millions d'utilisateurs**, sa chaîne Youtube, avec **6,3 millions de vues**, et sa page Facebook, viennent compléter ce dispositif afin de permettre à tous un accès plus large aux ressources et services proposés par les centres Dar Al Moukawil.

9 000

entretiens de conseil

1 300

formations en ligne

130

rencontres B to B

16

rencontres sectorielles en ligne

35 000

TPE et porteurs de projet accompagnés par Dar Al Moukawil en ligne en 2020

2

million d'utilisateurs sur DAM.com



STATUT DE L'AUTO-ENTREPRENEUR

LA CONTRIBUTION AU DÉPLOIEMENT RENFORCÉE

La contribution au déploiement et au développement du statut de l'autoentrepreneur a continué à s'inscrire au cœur de la stratégie de soutien à l'entrepreneuriat d'Attijariwafa bank. En 2020, la banque a donné le coup d'envoi à une caravane auto-entrepreneurs qui a sillonné le Maroc, pour aller à leur rencontre et qui a permis l'inscription de plus de 50 000 nouveaux auto-entrepreneurs, soit près de 30% des inscriptions à l'échelle nationale en 2020, pour atteindre 70 000 à fin 2020. Cette opération a fait l'objet d'une large couverture médiatique générant plus de 10 millions de vues sur le web.

LE NOUVEAU PORTAIL « ATTIJARIENTREPRISES » POUR LES PME

Attijariwafa bank a réinventé l'expérience-client au profit des PME à travers le lancement du nouveau portail « attijarientreprises.com », jumelant des services non financiers et des services transactionnels, pour être encore plus proche des entreprises et leur offrir les services d'une banque à la fois relationnelle et digitale. En plus de la banque en ligne, ces entreprises ont accès à des modules d'information et de sensibilisation, notamment autour des sujets liés à la crise sanitaire, mais également à des services de networking, des outils d'aide à la décision et des analyses et décryptages de l'actualité.

LA CARTE BANCAIRE INTERNATIONALE « PAYTEC » POUR LES ENTREPRISES INNOVANTES

Toujours dans l'objectif d'accélérer le déploiement des dispositifs de soutien aux entreprises innovantes à travers le développement des produits et services adaptés à fort potentiel d'innovation.

Le Groupe a lancé en 2020 la Carte « Paytec ». Cette carte destinée aux entreprises labellisées Jeune Entreprise Innovante (JEI) » par l'Agence de Développement du Digital, permet de charger la dotation autorisée par l'Office des Changes pour payer en devises, en ligne et en toute sécurité, les achats de prestations de services liées à leur activité et ce, jusqu'à 500.000 DH par année civile.

DES WEBINAIRES POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES ENTREPRISES

Dans les circonstances exceptionnelles que vivent les entreprises suite à la crise sanitaire, les dirigeants de PME se posent de nombreuses interrogations sur la gestion des conséquences commerciales, juridiques, organisationnelles et autres, de cette crise et sur comment relever les défis de l'adaptation pour assurer une continuité de l'activité. Pour répondre à ces différentes questions, Attijariwafa bank a organisé, en collaboration avec plusieurs partenaires, une série de webinaires sur les sujets de préoccupation des entreprises en période de crise afin de les aider à mieux décrypter les impacts économiques de cette situation sanitaire inédite. Ainsi tout au long de 2020, des rendez-vous digitaux réguliers, animés par des consultants et des experts dans leurs domaines, se sont enchaînés et ont traité diverses thématiques pour mieux éclairer les entreprises.

10 rencontres
digitales Entreprises
ont été organisées en 2020

ACCOMPAGNER LES GRANDES ENTREPRISES ET LES INSTITUTIONNELS

La crise sanitaire a nettement accéléré le besoin en transformation digitale des entreprises et des institutions. C'est dans ce contexte que le groupe Attijariwafa bank a redoublé d'effort pour continuer à mettre son expertise en matière de conseil et de technologie au service des besoins de cette clientèle.



DEUX NOUVEAUX PORTAUX DIGITAUX AU SERVICE DES ENTREPRISES

Le groupe Attijariwafa bank a lancé en 2020 deux nouvelles offres de banque en ligne, « Attijari CIB » et « Attijari Entreprises », dotées de nouveaux services non financiers à destination de sa clientèle corporate, institutionnels et entreprises.

À travers ces nouvelles offres, le Groupe complète ses services transactionnels par une gamme digitalisée de services non financiers, adaptés à chaque profil. Ainsi, pour les corporate et institutionnels, le portail « Attijari CIB » propose des publications financières et économiques, des décryptages des tendances des marchés africains, des recommandations d'experts à destination des investisseurs et décideurs.

Le portail « Attijari Entreprises » permet aux dirigeants d'entreprises de garder leurs équipes en veille grâce à des modules et des webinaires d'information et de sensibilisation, à décrypter leurs marchés à l'aide de contenus élaborés par des experts, à trouver des opportunités d'affaires en mettant à leur disposition divers canaux et plateformes de mise en relation et enfin, à s'informer sur de nouveaux modes de travail. Cette offre d'accompagnement est également ouverte gratuitement aux entreprises non-clientes de la banque.

DÉMOCRATISATION ACCRUE DU PAIEMENT MOBILE AUPRÈS DES ENTREPRISES

Afin de permettre aux centaines de milliers de wallets actifs au Maroc d'être utilisés dans de plus en plus de points de vente, Attijariwafa bank a lancé une solution d'acquisition permettant à ses clients entreprises d'accepter les paiements mobiles dans leurs réseaux de distribution B to B et B to C.

Cette solution de paiement mobile vient étoffer le catalogue du Groupe de solutions de dématérialisation des encaissements en offrant à la clientèle entreprises une solution intégrée de gestion des paiements mobiles. Elle se base sur une technologie sécurisée et éprouvée qui permet au commerçant de générer un QR code sur sa caisse, son terminal de paiement, son Ipad ou son smartphone afin que le payeur le scanne pour procéder instantanément au paiement.

CASH MANAGEMENT – DÉMATÉRIALISATION CONTINUE DES FLUX D'ENCAISSEMENT ET DE PAIEMENT

À travers une large gamme de solutions digitales, le Groupe a poursuivi l'accompagnement de sa clientèle de grands Corporates, de sociétés de financement et institutionnels au Maroc dans leur démarche de dématérialisation des flux et dans l'usage des solutions digitales.

En 2020, via son réseau d'agences bancaires et ses plateformes électroniques Attijari CIB et Attijari Entreprises, la banque a collecté plus de 50% des impôts et frais douaniers payés pour le compte de l'administration des Douanes et impôts indirects. De plus, le portefeuille facturiers/ créanciers a été enrichi de 16 nouveaux services.

Par ailleurs, grâce aux réseaux du groupe Attijariwafa bank et de sa filiale Wafacash qui comptent plus de 3 000 agences ainsi que le réseau de proximité affilié à la marque Fawatir qui compte plus de 2 160 points de vente, le Groupe a encaissé pour la 4^e année consécutive, plus d'une vignette sur trois, concernant la taxe spéciale annuelle sur les véhicules automobiles.

CONSEIL – DES OPÉRATIONS D'ENVERGURE RÉUSSIES AUPRÈS DE GRANDES ENTREPRISES

Au cours de l'exercice 2020, la banque d'affaires Attijari Finances Corp. s'est distinguée en matière de conseil à l'échelle locale et régionale en menant avec succès plusieurs opérations de conseil auprès de Grandes Entreprises.



En matière de conseil stratégique, Le Groupe a accompagné HPS dans le cadre de l'acquisition de la société IPRC (Maroc), Karm Solar dans le cadre de l'ouverture de son capital à EDF Renewable en Égypte, Masen/ ONEE dans le cadre de la sélection d'un IPP pour le parc éolien de Taza (EDF Renewable & Mitsui), Wafa Assurance dans le cadre de l'obtention de l'agrément Vie en Égypte et OCP/FHII dans le cadre de l'acquisition des établissements hôteliers Michlifen et Palais Jamail et 50% de Marchica.

Sur le volet des opérations de marché, la banque d'affaires a maintenu sa dynamique ainsi que sa présence sur les marchés Actions (Equity Capital Market) et de la dette privée (Debt Capital Market) en dénouant avec succès les opérations marché - ECM, notamment auprès de Veolia dans le cadre de son augmentation de capital réservée aux salariés, d'un montant de 62,4 millions de dirhams au Maroc, ou encore du groupe Attijariwafa bank, dans le cadre de son augmentation de capital, par conversion optionnelle totale ou partielle en actions des sommes mises en distribution à titre exceptionnel, d'un montant de 1,4 milliard de dirhams.

La filiale a également conseillé des entreprises sur des opérations de marché - DCM, notamment Attijariwafa bank dans le cadre de l'émission d'un emprunt obligataire subordonné d'un montant de 500 millions de dirhams (Maroc), Autoroutes du Maroc pour son emprunt obligataire garanti par l'État d'un montant de 2,2 milliards de dirhams et Wafabail dans sa mise à jour annuelle du dossier d'information relatif au programme d'émission de bons de société de financement.

À fin décembre 2020, le chiffre d'affaires d'Attijari Finances Corp. s'est établi à 26 millions de dirhams contre 69,2 millions de dirhams au titre de l'exercice précédent, eu égard aux impacts de la crise liée à la Covid-19.

LLD - PEU DE RETOUR DE VÉHICULES MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE

En 2020, en dépit de l'impact de la crise sanitaire sur le marché LLD engendrant une forte hausse d'arrêt avant terme des contrats et une forte montée du risque d'impayés sur les PME, Wafa LLD a enregistré très peu de retour de véhicules, 25 véhicules seulement sur la totalité du parc. La flotte gérée s'est ainsi établie à 5 072 véhicules tenant compte de la mise en circulation de 664 véhicules et la cession de 1 103 véhicules.

De plus, la filiale de Location Longue Durée a enrichi son portefeuille clientèle des plus grandes entreprises et administrations publiques du Maroc. À fin décembre 2020, la filiale LLD a réalisé un chiffre d'affaires de 205,2 millions de dirhams (-5,8%) et sa part de marché s'établit à près de 12%.



L'ACCÈS AUX MARCHÉS MAINTENU

PRIVATE EQUITY – La filiale du Groupe attijari Invest dédiée au Private Equity a confirmé sa dynamique de développement et de création de valeur ajoutée en 2020. Et ce, à travers le monitoring et le suivi d'une vingtaine de participations en portefeuille, l'étude d'opportunités de structuration de nouveaux véhicules d'investissement (OCP, ONHYM, KFW...), élargissant le périmètre d'Attijari Invest à de nouveaux schémas d'investissement et à des secteurs d'activité très prometteurs (Energie, Mines, Startups).

GESTION D'ACTIFS – La filiale de gestion d'actifs, Wafa Gestion, a poursuivi l'accompagnement des clients et de son réseau pendant la crise de la Covid-19 en organisant régulièrement des comités par visioconférences, en envoyant des notes d'analyses macro et marchés financiers et organisant des Webinaires en partenariat avec la Banque privée.

La filiale du Groupe a ainsi consolidé son positionnement de leader sur le marché de la gestion d'actifs avec une part de marché de 24,6%, en 2020 et a recruté de nouveaux clients dont le Fonds Hassan II pour le développement économique et social.

Par ailleurs, Wafa Gestion a été sacrée « Meilleure société de gestion marocaine de l'année 2020 » par EMEA Finance magazine lors de l'African Banking Awards 2020 et a obtenu la consécration par « Thomson Reuters Lipper Fund Award 2020 » pour deux de ses OPCVM, dans les catégories Taux et diversifiée.

INTERMÉDIATION BOURSIÈRE – L'année 2020 a été marquée par la préparation du rapprochement juridique et organisationnel d'Attijari Intermédiation avec Wafa Bourse et qui a été effectif le 12 janvier 2021.

Attijari Intermédiation reprend désormais les activités offertes par la plateforme en ligne Wafabourse.com et l'application mobile Wafabourse et assure pour l'ensemble des clients, la gestion et l'exécution de leurs opérations en ligne. Ce rapprochement a permis de consolider le leadership avéré de la banque dans les activités boursières et de garantir à la clientèle une qualité de service aux meilleurs standards internationaux.

Par ailleurs, Attijari Intermédiation a clôturé l'année avec un volume d'échanges de 16,2 milliards de dirhams et une part de marché de 24,5%. En consolidé avec la Bourse en ligne, le volume d'échanges réalisés en 2020 a atteint 17,8 milliards de dirhams et une part de marché de 27,0%.

TITRISATION – En 2020, faisant suite aux annonces du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, dans le cadre des communications des Projets de Loi de Finance, au sujet du recours de l'État à des mécanismes de financement innovants, Attijari Titrisation a renforcé son orientation stratégique vers les établissements et les entreprises publics.

Cette dynamique se matérialise par la structuration de montages de financement basés sur la titrisation aux Institutionnels notamment les caisses de retraite, les assurances et les gérants d'actifs.

Par ailleurs, la filiale a accéléré le déploiement de sa communication digitale à travers la mise en place d'un site Web dédié à la Titrisation.

ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LA RELANCE ÉCONOMIQUE

Attijariwafa bank continue sa mobilisation pour soutenir la relance économique en accompagnant ses clients particuliers, entreprises et professionnels, afin de les aider à surmonter les impacts de la crise sanitaire Covid-19 et plus particulièrement, en s'inscrivant dans les mesures et initiatives menées par l'État.

RELAIS DES MESURES MISES EN PLACE PAR LE GOUVERNEMENT

« L'offre relance » pour la reprise des affaires

Le groupe Attijariwafa bank a lancé « l'offre relance », pour permettre à ses clients entreprises de bénéficier d'une panoplie de solutions de financement adossées à la garantie Damane Relance pour la reprise des affaires (Confirming fournisseurs, financement des stocks, couverture des charges, relance de l'export, investissements d'appoint...), en plus de conseils d'experts et à travers les webinaires ainsi que d'une large gamme de services digitaux pour aider les entreprises en difficultés à repartir sur des bases solides.

« La banque de projets » pour soutenir le secteur industriel

Attijariwafa bank a organisé, en partenariat avec le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique, une webconférence d'envergure sous le thème : « Banque de projets : levier d'accélération de l'investissement industriel et de redynamisation économique ».



35 MRDS de MAD
pour financer la relance
de **60 000 TPME,**
commerçants et artisans
en 2021

L'animation de cette rencontre a réuni un ensemble d'acteurs, notamment la CGEM, les CRI, des industriels et Bpifrance.

L'initiation de cet événement par Attijariwafa bank est une expression de son soutien naturel aux mesures étatiques en faveur de l'économie nationale, surtout dans ce contexte de crise où la relance économique est vitale, et de son engagement volontariste à accompagner les investisseurs et les industriels pour saisir les opportunités de rebond afin de dépasser l'ère de crise en intensifiant ou diversifiant leurs activités.

Par ailleurs, faisant suite à cet événement, le Groupe a renforcé sa contribution à l'opérationnalisation de l'initiative du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies en organisant une série de workshops sectoriels dédiés à la relance industrielle. L'objectif de ces workshops est de rapprocher un maximum d'investisseurs et d'opérateurs économiques des opportunités d'investissement et des perspectives de développement identifiées par secteur d'une part, et de les informer sur les dispositifs d'accompagnement étatique et bancaires pour soutenir leurs projet d'autre part.

La microfinance pour le financement des TPE et des porteurs de projet

Fidèle à sa vocation d'acteur sociétal de référence engagé dans le renforcement de l'accès aux services financiers et l'accompagnement volontariste des TPE et porteurs de projet, le groupe Attijariwafa bank a mis en place, en partenariat avec Al Amana Finance, un dispositif novateur de financement en direction de ces opérateurs. Il s'agit de proposer une panoplie de solutions de microfinance pour les besoins d'investissement et de trésorerie,

en vue d'accompagner le développement des TPE, autoentrepreneurs et porteurs de projet.

Ce partenariat s'inscrit dans une vision de contribution au renforcement de l'inclusion financière qui s'impose comme une des priorités nationales et qui mobilise d'ores et déjà toutes les parties prenantes en vue de promouvoir, soutenir et accompagner l'entrepreneuriat sous toutes ses formes.



CONTINUER À SERVIR NOS CLIENTS EN AFRIQUE

Contribuer à la dynamique africaine de croissance est plus que jamais au cœur des priorités du groupe Attijariwafa bank. En 2020, le Groupe a continué à se mobiliser pour servir ses clients partout en Afrique et contribuer au développement d'une économie durable. Ainsi, la Banque de Détail à l'International a contribué à hauteur de 33,3% au produit net bancaire et de 34,4% au résultat net part du Groupe, à fin 2020.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS SUR L'ACTIVITÉ DU GROUPE EN AFRIQUE

FILIALES	PARTS DE MARCHÉ POUR LES DÉPÔTS	PARTS DE MARCHÉ POUR LES CRÉDITS	NOMBRE D'AGENCES
AFRIQUE DU NORD			
Attijari bank Tunisie	11,2 %	8,3 %	204
Attijari bank Mauritanie	10,8 %	9,2 %	26
Attijariwafa bank Egypt	0,60 %	0,89 %	64
AFRIQUE DE L'OUEST			
CBAO au Sénégal et ses succursales au Bénin, Burkina Fasso et Niger	14,9 %	13,9 %	87
Crédit du Sénégal	2,9 %	2,6 %	8
Banque Internationale pour le Mali (BIM)	8,6 %	6,4 %	71
BIA Togo	5,4 %	5,7 %	13
Société Ivoirienne de Banque (SIB)	8,3 %	10,0 %	67
AFRIQUE CENTRALE			
Union Gabonaise de Banque (UGB)	16,8 %	13,3 %	22
Société Commerciale de Banque Cameroun (SCB Cameroun)	9,5 %	9,6 %	55
Crédit du congo	11,9 %	9,9 %	20

“

La crise actuelle a engagé le groupe Attijariwafa bank où qu'il se trouve à renforcer les dispositifs d'accompagnement de ses clients. Nous avons prouvé notre capacité d'adaptation à des conditions changeantes tout en apportant un appui très fort aux économies où nous opérons.

”

Ismail DOUIRI
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail à l'International
et Filiales de Financement Spécialisées



TUNISIE – DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN TEMPS DE CRISE SANITAIRE

Afin d'accompagner ses clients impactés par la crise sanitaire, Attijari bank a lancé le programme « Moussanada » destiné aux entreprises et aux professionnels.

Ce programme comprend des solutions à des besoins imprévus et urgents en trésorerie. Il donne aux clients la possibilité de réadapter leur plan de remboursement initial et d'activer auprès de leur banque toute autre mesure jugée adéquate et visant la reprise du cours normal de leur activité.

Par ailleurs, la banque en Tunisie a lancé cette année l'application Mobile « Flouci ». Il s'agit d'un service innovant qui permet l'ouverture à distance d'un compte bancaire Webank 100% en ligne en mode Full Digital en se basant sur un processus d'authentification à distance et un entretien en visioconférence. Celui-ci permet également l'obtention de la signature électronique DIGIGO et l'ouverture à distance d'un « Wallet Flouci », rattaché au compte Webank renforçant ainsi la sécurité des transactions.

La filiale Tunisienne a réalisé en 2020 un produit net bancaire de 1,7 milliard de dirhams, en amélioration de 1 % par rapport à 2019.

ÉGYPTE – DES SOLUTIONS DIGITALES ADAPTÉES

Attijariwafa bank Egypt a réalisé une bonne croissance de son activité. En effet, la filiale a mené en 2020 plusieurs actions majeures notamment le lancement du Corporate Payment Service (CPS), un service automatisé de règlement des paiements gouvernementaux (impôts, assurances sociales, douanes). Elle a également mis en place le paiement via GAB des factures à travers le réseau Fawry et d'un service Moneygram pour la diaspora égyptienne. De plus, Attijariwafa bank Egypt a mis en place les transferts IBAN et le service WhatsApp for Business au profit de ses clients.

La filiale égyptienne a enregistré en 2020 une hausse des crédits de 25,7% s'établissant à 12,6 milliards de dirhams et les dépôts ont totalisé 17,6 milliards de dirhams en hausse de 12,9% par rapport à l'année 2019.

SÉNÉGAL – GRATUITÉ DES SERVICES CBAO MOBILE ET WEB BANKING POUR LIMITER LES DÉPLACEMENTS EN AGENCE

Dans le cadre de la lutte contre la propagation du Covid-19 et pour limiter les déplacements en agence CBAO a offert à ses clients 12 mois de gratuité pour toute nouvelle souscription aux services CBAO Mobile et Web Banking. Grâce à ces services, les clients peuvent effectuer des opérations à distance : consultation de solde, virement bancaire, demande de chéquier, édition de RIB, etc.

À fin 2020, le produit net bancaire de la CBAO s'est fixé à 1,3 milliard de dirhams, en amélioration de 1,2% par rapport à l'année 2019. Le résultat net a quant à lui connu un repli de 19,0% à 349,8 millions de dirhams. Par ailleurs, CBAO a été élue « Meilleure banque au Sénégal pour l'année 2019 » par EMEA Finance et ce, pour la 3^e année consécutive.

CÔTE D'IVOIRE – UN RÉSEAU D'AGENCES ÉTOFFÉ

Malgré un contexte marqué par la crise sanitaire, la Société Ivoirienne de Banque (CIB) a poursuivi son expansion en inaugurant une nouvelle agence. La filiale Ivoirienne du Groupe a renforcé ainsi sa proximité avec ses clients, en couvrant le territoire national avec 66 agences et 2 Centres Entreprises.

Par ailleurs, la SIB a obtenu le trophée du « Meilleur Spécialiste en Valeur du Trésor (SVT) » de l'année en Côte d'Ivoire par l'Agence Régionale UEMOA-Titres et ce, pour la 4^e année consécutive.



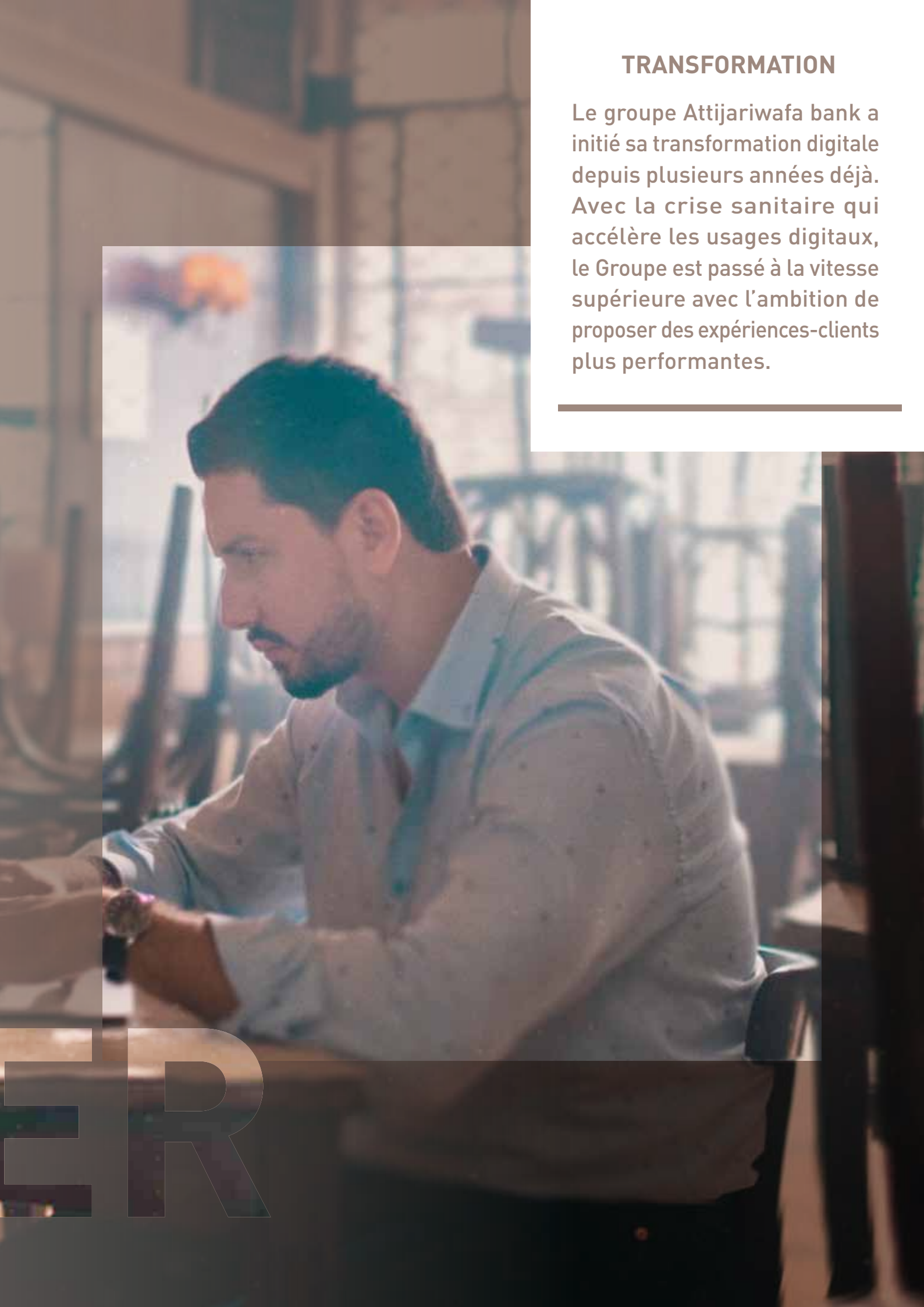
**TRAVAILLER
AUTREMENT**

&

INNOVATION

TRANSFORMATION

Le groupe Attijariwafa bank a initié sa transformation digitale depuis plusieurs années déjà. Avec la crise sanitaire qui accélère les usages digitaux, le Groupe est passé à la vitesse supérieure avec l'ambition de proposer des expériences-clients plus performantes.

A man with a beard, wearing a light blue button-down shirt, is seated at a desk in an office. He is looking down, focused on his work. The background is slightly blurred, showing office furniture and windows. The overall tone is professional and modern.

ER

INNOVER DAVANTAGE POUR AMÉLIORER EN CONTINU L'EXPÉRIENCE-CLIENT

Le groupe Attijariwafa bank a poursuivi ses investissements dans la transformation digitale et a mobilisé le meilleur de la technologie pour accompagner ses clients. Il a pour cela développé ses capacités d'innovation et son agilité pour mettre en œuvre de nouveaux parcours clients, tout en assurant un haut niveau de sécurité de leurs données et de leurs opérations.

UNE DIGITALISATION ACCÉLÉRÉE EN TEMPS DE PANDÉMIE

La transformation digitale était le fer de lance du plan stratégique « Énergies 2020 » du groupe Attijariwafa bank. elle s'appuie sur deux leviers clés : la technologie et l'innovation, au service des clients. Le Groupe a ainsi bâti les socles technologiques et entretenu la culture d'innovation dans son ADN pour mieux accompagner ses clients, dont les usages et les besoins sont en constante évolution. À l'occasion de la crise sanitaire, Attijariwafa bank a pu vérifier la robustesse de ses fondamentaux technologiques et culturels. La pandémie a en effet permis au Groupe de prouver sa capacité à basculer très rapidement sur les usages digitaux accélérés par les mesures de précaution sanitaire, qu'il s'agisse de ses clients ou de ses collaborateurs, tout en doublant de vigilance en matière de cybersécurité et de résilience des systèmes d'information.



“ Dans ce contexte totalement inédit, les nouvelles technologies ont constitué un levier majeur pour assurer la continuité de nos activités. Le groupe Attijariwafa bank a également saisi cette occasion pour réfléchir aux nouveaux usages qu'il faut perpétuer à l'issue de la pandémie. Celle-ci a été riche en enseignements notamment sur la manière dont nous pourrions travailler, communiquer et interagir avec nos clients à l'avenir. ”

Hassan EL BEDRAOUI
Directeur Général Adjoint en charge du pôle
« TRANSFORMATION, INNOVATION, TECHNOLOGIES ET OPÉRATIONS »

DES SYNERGIES RENFORCÉES AVEC LES STARTUPS ET LES FINTECHS

Les partenariats avec les fintechs constituent un accélérateur opérationnel majeur de l'open banking pour apporter des solutions innovantes aux clients de la banque en des temps courts. Pour catalyser cette dimension et marquer cette ouverture, le groupe Attijariwafa bank a mis en place, au travers de son entité «Wenov by Attijariwafa bank», des dispositifs d'innovation dynamiques avec une tonalité ouverte et un modèle d'essaimage qui draine l'écosystème externe dans lequel évolue la banque, de la fintech jusqu'aux géants de la technologie.

À cet effet, le Groupe a lancé une plateforme de sourcing des startups qui souhaitent présenter leurs produits et/ou services innovants, l'objectif étant de soutenir et d'aller à la rencontre de startups/fintechs régionales, de donner de la visibilité auprès des métiers de la banque et de leur permettre d'éventuelles collaborations sur des projets de la banque.

« FINTECH CATALYST », POUR ACCOMPAGNER LES STARTUPS INNOVANTES

Pour répondre à son ambition d'être un acteur incontournable de l'écosystème d'innovation Marocain et Africain, le groupe Attijariwafa bank a lancé un programme d'Open Innovation «Fintech Catalyst» en partenariat avec l'Incubateur «Ceed Morocco». Ce programme permet d'identifier et d'accompagner des startups matures dans la réalisation de 4 Proof Of Concept (POC) autour de quatre thématiques métier centrées sur le Marché des Particuliers et Professionnels, le Marché de la TPE, le Nouveau Modèle Agence-Multicanal et le Capital Humain Groupe.

Le programme, conçu autour d'une tonalité ouverte tripartite entre des startups, un incubateur et Attijariwafa bank, s'est étalé sur une durée de 5 mois et a compris l'identification, la sélection des startups, l'accélération et l'accompagnement de celles-ci par les entités de la banque. Des programmes comme celui-ci revêtent une grande importance par leur contribution active à augmenter de la capacité d'exécution de la banque, à favoriser le mode collaboratif au sein du Groupe et à développer un écosystème externe innovant.

FRANC SUCCÈS POUR LE PREMIER HACKATHON EN LIGNE DU GROUPE

Ont pris part au premier Hackathon en ligne, organisé par Attijariwafa bank, une soixantaine de jeunes passionnés, issus de cinq écoles, à savoir : l'École Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes (ENSIAS), l'Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile (AIAC); l'École Marocaine des Sciences de l'Ingénieur (EMSI); l'Université Mundiapolis; les Hautes Études de Management (HEM).

Cet événement a pour objectif de créer une forte dynamique de créativité en permettant aux talents de vivre une expérience passionnante tournée vers le partage d'expériences, l'innovation et le dépassement de soi. À l'issue des travaux du hackathon, les participants ont présenté leurs livrables devant un jury composé d'experts du groupe et de professeurs académiques. Après les délibérations, 5 projets ont été primés.

Ce premier hackathon vient confirmer la volonté du Groupe de faire du digital un réel levier de performance, d'agilité et d'efficacité.

« WELAB » POUR ACCÉLÉRER L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE AU SEIN DU GROUPE

Né d'une forte synergie entre les entités Wenov by Attijariwafa bank et le Digital Center, « Welab » est le nouveau laboratoire d'innovation technologique du groupe Attijariwafa bank qui a pour vocation de stimuler et d'accélérer l'innovation au sein de la banque.

Il s'agit d'un espace d'expérimentation, d'accélération et de concrétisation de preuves de concept à forte valeur business. L'idée est de faire émerger des innovations au sein de la Banque grâce à des technologies de pointe conjuguées à un travail de co-construction mené par les développeurs de la banque.

À ce titre, Welab s'est fixé 3 objectifs majeurs notamment la réalisation de preuves de concept impactantes, l'exploration des technologies émergentes et l'extension du savoir-faire des développeurs de la Banque.

Par ailleurs, Welab contribue fortement dans d'autres programmes d'innovation de la Banque, comme le programme d'intrapreneuriat Think & Make, à travers l'accompagnement des idées finalistes lors du Design Sprint en vue de leur pitch devant le Comex, et les programmes d'incubation des jeunes en fournissant un encadrement technique aux porteurs de projet pour transformer leurs idées en startups réussies.

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

La culture de protection de la vie privée des clients et des collaborateurs s'est poursuivie en 2020, et ce, afin de se conformer à la réglementation en vigueur en la matière : conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel, respect des droits des personnes, etc.

Le Groupe a formalisé plusieurs politiques pour garantir la sécurité et la protection des données, telles que la charte de confidentialité relative aux données internes décrivant les conditions dans lesquelles les données internes doivent être traitées par les utilisateurs concernés.

Un code relatif à la circulation de l'information importante ou privilégiée définit quant à lui les règles de circulation de l'information importante ou privilégiée pour les collaborateurs exerçant des fonctions dites « sensibles » et qui sont principalement des initiés permanents.

Pour protéger les données personnelles et confidentielles, les accès aux différents systèmes d'information sont régis par des habilitations dédiées, dont l'attribution est soumise à un processus de validation sécurisé et formalisé. Aussi, les données sensibles ne sont accessibles qu'à la population spécifique censée les traiter.

Attijariwafa bank sensibilise les collaborateurs à cette thématique à travers des actions de formation et de sensibilisation. Ainsi, 651 collaborateurs de la banque ont bénéficié d'une formation sur la protection des données personnelles au titre de l'année 2020.



DEVENIR UNE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DES CLIENTS

L'amélioration constante de l'expérience-client, notamment dans les usages digitaux en plein développement, est au cœur de notre stratégie du groupe Attijariwafa bank.

Le Groupe a pour ambition de leur apporter toujours plus de valeur, que ce soit au travers de l'offre de produits et services ou par l'optimisation de son modèle opérationnel. Il prévoit ainsi, dans les années à venir, de capitaliser sur ses puissants acquis pour accélérer l'intégration du digital à l'ensemble des activités.

Le Groupe a été désigné parmi les meilleurs laboratoires d'innovation financière à l'échelle mondiale par le prestigieux magazine américain Global Finance, dans son classement « The Innovators 2021 ».

En effet, les rédacteurs en chef du mensuel anglo-saxon, avec la contribution d'experts du secteur, ont reconnu «Wenov by Attijariwafa bank», l'entité du Groupe entièrement dédiée à l'innovation, comme une marque de référence dans le déploiement d'instruments d'innovation permettant le développement de solutions bancaires ainsi que de nouvelles technologies et infrastructures numériques des plus inclusives.

The background of the image shows a close-up of several hands, likely of African descent, holding a large, textured leaf. The hands are positioned in a way that suggests a collective effort or support. The overall color palette is warm, with shades of brown, orange, and beige. Overlaid on this image is the French text 'ÊTRE SOLIDAIRE' in a bold, white, sans-serif font. The text is centered horizontally and occupies the upper half of the image.

**ÊTRE
SOLIDAIRE**

&

S'ENGAGER



RESPONSABILITÉ

S'il y a bien un sujet que la crise de la Covid-19 a mis en lumière, c'est celui de la responsabilité sociétale des entreprises. En 2020, pour répondre à cet impératif, le groupe Attijariwafa bank a multiplié ses efforts afin d'accentuer ses impacts positifs, s'inscrivant parfaitement dans la politique RSE de son actionnaire de référence Al Mada.

AGER

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES ÉCONOMIES ET DES TERRITOIRES

Le groupe Attijariwafa bank est convaincu de la nécessité d'investir dans des projets qui soutiennent le développement des territoires. À ce titre, il a poursuivi en 2020 son accompagnement durable des États et des entreprises, en finançant les projets structurants et en appuyant divers programmes de développement dans les pays de présence ainsi que des initiatives qui ont servi à accompagner les entreprises africaines et renforcer les échanges et les relations économiques entre les pays du continent.

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES AFRICAINES

Le Groupe met en relation les entreprises et les investisseurs en Afrique et avec le reste du monde par le biais de diverses structures notamment le Club Afrique Développement qui organise des événements importants tels que les missions multisectorielles dans les pays de présence ou le Forum International Afrique Développement qui a vu sa 6^e édition tenue en 2019.

En 2020, la crise sanitaire a engagé le Groupe à renforcer ses dispositifs d'accompagnement de ses clients et de proximité avec eux.

Ainsi, le Club Afrique Développement a lancé les « AfricaDev Sessions », un cycle d'émissions de débat en ligne à destination de ses membres, des institutionnels et partenaires du Groupe sur le continent africain.

Les « AfricaDev Sessions » ont pour vocation de répondre, sous un nouveau format d'interaction, aux préoccupations des entreprises africaines mettant en avant les thématiques économiques africaines et permettant d'engager des réflexions sur les sujets d'actualité à destination des grands acteurs économiques et des PME du continent.

Par ailleurs, la Banque de Financement et d'Investissement du Groupe a lancé, de son côté, une série de webinaires dans le cadre de son cycle « Digital CIB Meetings » dédié à la communauté d'investisseurs, institutionnels

et opérateurs économiques africains. Ces webinaires ont pour objectif de lancer le débat d'une manière périodique sur des sujets d'actualité, notamment l'impact de la crise sanitaire Covid-19 sur la croissance économique en Afrique.

LE CLUB AFRIQUE DÉVELOPPEMENT

Le Club Afrique Développement est une plateforme digitale de mise en relation d'affaires fédérant les communautés économiques engagées en Afrique. C'est aussi une plateforme donnant accès à des informations, formations, services et expertises en vue de soutenir la dynamique de mise en relation, d'identification d'opportunités d'investissements et de partage d'expériences. Le Club compte, à fin 2020, 10 antennes sur le continent, avec 10 000 membres et plus de 25 000 rendez-vous d'affaires organisés depuis sa création.

10

antennes sur le continent



10 000

membres

25 000

rendez-vous d'affaires organisés
depuis sa création

2

AfricaDev Sessions
organisées en 2020

FRANC SUCCÈS POUR LA 1^{ÈRE} ÉDITION DU COLLOQUE DIGITAL « TALENTS AFRICAINS »

Le groupe Attijariwafa bank a organisé la première édition du Colloque digital « Talents Africains », en octobre 2020 à Casablanca.

Cette édition sous le thème «Le Développement des Talents Africains, un Enjeu Majeur pour la Transformation du Continent» vise à créer les conditions d'une synergie constructive et une dynamique auprès des talents seniors, experts métiers et cadres dirigeants à l'échelle internationale et continentale. Cet événement était un espace dynamique d'échanges et de partage d'expérience inédite avec la participation de plus de 4 500 talents africains représentant plusieurs pays et établis dans plusieurs continents.

5 conférences et une table ronde animées par des membres du Top management du groupe Attijariwafa bank et par des personnalités de notoriété publique, du monde diplomatique, économique, financier et social, ont permis aux participants de débattre pendant les 2 jours du devenir de la jeunesse africaine et du talent africain, au service d'une Afrique qui croit en son avenir.

À travers ce colloque, Attijariwafa bank renouvelle son engagement à accompagner de manière pérenne les talents au niveau du Continent et poser les jalons d'une relance post-crise où les compétences africaines sont à l'honneur.

GÉRER ET PILOTER DE MANIÈRE RIGOUREUSE TOUS LES RISQUES

Dans le cadre du plan stratégique « Énergie 2020 », l'initiative de transformation des risques a eu pour objectifs de doter le Groupe d'un cadre d'appétence au risque structuré et partagé par l'ensemble des parties prenantes, d'optimiser les processus de gestion des risques, de renforcer le dispositif de pilotage des risques, notamment le profil de risque global du Groupe via des outils d'analyse, de simulation et de stress testing et de promouvoir la culture du risque auprès des différentes instances du Groupe.

UN APPÉTIT POUR LE RISQUE ENCADRÉ

Le choc de la pandémie de la Covid-19 et les grandes incertitudes entourant l'évolution des économies mondiale et nationale ont incité le groupe Attijariwafa bank à accorder une attention particulière à la conception et à la mise à jour continue de scénarios économiques et de les intégrer aux différents exercices menés en interne, notamment le cadre d'appétence au Risque, le processus budgétaire, la planification stratégique ainsi que les exercices réglementaires : Plan de Redressement de Crise Interne (PRCI) et Adéquation des fonds propres (ICAAP).

L'objectif de cette approche anticipative est d'une part, suivre de près l'évolution des différents secteurs d'activité pour une mise à jour continue des différents indicateurs d'alerte précoces et d'autre part, de renforcer la proactivité des équipes commerciales et celles de la gestion des risques et agir au moment opportun et mettre en place les mesures nécessaires à la maîtrise des risques. Ainsi, les indicateurs et niveaux d'appétence ont été mis à jour de manière continue en tenant compte de l'évolution de la macroéconomie et des risques.

De plus, dans le volet promotion de la culture du risque, de nombreux ateliers et webinaires ont été organisés entre la direction des risques et les différentes lignes de métiers afin de suivre

l'évolution de la conjoncture économique et des différents secteurs d'activité et de sensibiliser quant à l'importance de renforcer la proximité et l'accompagnement des clients, notamment ceux en difficulté pendant la période de crise.

RISK MANAGEMENT

Le pouvoir prédictif du modèle de notation interne des entreprises rehaussé

L'entité Risk Management du Groupe a pour vocation d'apporter des outils et des approches d'aide à la décision, pour la maîtrise des risques. Ceci, conformément aux meilleures pratiques sous tendues par la réforme Bâloise. Ainsi, un dispositif Bâle II a été mis en place et s'articule autour d'une base de capture du risque (base de défaut), un système de notation des entreprises (ajuster successivement en 2010 et en 2017), une base tiers groupe, un Datawarehouse permettant l'historisation des données nécessaires à la modélisation et permettant entre autres le monitoring/ backtesting périodique des modèles de notation.

Le nouveau modèle interne de notation des entreprises prend en compte en plus des éléments financiers, des éléments qualitatifs et de comportement. Il couvre l'essentiel des engagements de la banque.

Il a été construit sur la base d'une approche statistique éprouvée et sur la base du retour d'expérience des gestionnaires de risque. Ainsi, son pouvoir prédictif a été rehaussé.

Le dispositif de notation est fondé essentiellement sur la Note de Contrepartie qui reflète sa probabilité de défaut à un horizon d'observation d'une année. La note est attribuée à une classe de risque de l'échelle de notation, laquelle échelle est constituée de huit classes de risque dont une en défaut (A, B, C, D, E, F, G, et H). Durant l'année, ce modèle a été back testé et a fait l'objet d'une revue qui a permis la mise à jour de l'échelle de notation en se basant sur des données récentes. Ceci a permis de s'adapter aux guidelines de la norme IFRS9. Une mission d'audit externe menée par un cabinet international a permis de corroborer les approches internes et d'homologuer le modèle de notation «entreprise».

Ajustement des modèles de notation pour les besoins d'IFRS 9

La nouvelle norme IFRS 9 a introduit depuis janvier 2018, un nouveau modèle de reconnaissance des dépréciations des actifs financiers, basé sur les pertes de crédit attendues (« expected credit losses » ou ECL). Au courant de l'année 2020, les paramètres de risque pour le calcul de la provision selon la norme IFRS 9 ont été aussitôt calibrés pour prendre en considération les impacts des changements des conditions économiques reflétés dans les scénarios macroéconomiques (Forward Looking) sur les PDs PIT et à maturité.

Le scoring, pilier de la digitalisation des processus

L'ensemble des modèles de scoring (TPE, professionnels, professions libérales et particuliers) contribuent à la mécanisation partielle des décisions de crédit et in fine, au renforcement de la capacité de traitement des dossiers.

En 2020, les démarches de scoring ont été revisitées et accentuées pour adresser de manière efficace les cibles du programme «ANA MAAK», notamment les créateurs d'entreprises et les jeunes entrepreneurs. Aussi, les règles décisionnelles et d'acceptation ont été assouplies pour s'inscrire pleinement dans la perspective de faciliter l'accès au financement aux TPE et porteurs de projet concernés par le programme INTELAKA. Une opération de pré-scoring a été menée avec succès en se basant sur le dispositif en place dans le cadre de la distribution des produits de relance.

En vue de donner une dimension Groupe au projet de scoring, la banque a mis en place une nouvelle technologie permettant de s'affranchir des contraintes géographiques. Cette logique de Hub de scoring favorise la centralisation des moteurs de scoring et leur accessibilité par la banque et ses filiales.

RISQUE PAYS

Renforcement du dispositif Risk management filiales

La dynamique de l'élargissement du système de notation interne des entreprises se poursuit au niveau des filiales à l'international. En 2020, les filiales bancaires Union Gabonaise de Banque et Crédit du Congo ont été dotées de nouveaux modèles de notation et les modèles de notation de la filiale égyptienne du Groupe ont fait l'objet d'une revue régulière pour s'assurer de leur pertinence.

RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT

Le respect de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques sont au cœur de la stratégie de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) du groupe Attijariwafa bank depuis plusieurs années. En cette période d'inégalités croissantes et d'accélération du changement climatique, le Groupe a redoublé d'efforts pour à la fois réduire ses impacts et accompagner ses clients et ses partenaires dans cette démarche.

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU GROUPE

Attijariwafa bank déploie une démarche d'amélioration continue de sa performance énergétique à travers la mise en place de différents dispositifs au sein de ses sites. Parmi ceux-ci, la généralisation de l'éclairage à basse consommation, le renouvellement des équipements vétustes par des installations à faible consommation énergétique, l'acquisition d'équipements informatiques moins énergivores, l'utilisation des imprimantes multifonctions, l'équipement et la gestion des data center, ou encore la gestion centralisée de certains sites, permettant ainsi d'améliorer la consommation énergétique au plus près des besoins.

Ces efforts ont permis une réduction de la consommation d'électricité des sites centraux et régionaux de la banque de 8% en 2020. Dans son ensemble, la banque au Maroc a réduit sa consommation d'énergie de 10.25% par rapport à 2018.

Plusieurs filiales ont également mis en place des actions d'amélioration de leur performance énergétique. Wafasalaf et Wafa Assurance ont ainsi déployé des solutions photovoltaïques au niveau de leurs bâtiments tandis que Wafacash dote depuis 2015 ses agences mobiles d'un système autonome d'énergie solaire.

Wafa Immobilier a procédé à l'aménagement de son siège par des équipements LED, qui sont désormais généralisés dans les nouvelles agences, ainsi que progressivement intégrés au sein des anciennes agences.

De même, Bank Assafa a mis en place des éclairages basse consommation, l'arrêt général de la climatisation sur les sites centraux à heure fixe, ainsi que des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs, permettant une baisse de sa consommation d'énergie de 11% et de sa consommation d'eau de 15% en 2020, par rapport à l'année précédente.

Attijari bank Tunisie a pour sa part réalisé un audit énergétique auprès d'un bureau agréé par l'Agence Nationale de Maitrise de l'Énergie, afin d'effectuer un suivi de sa consommation énergétique et de mettre en place un système de gestion de la consommation d'énergie.

Enfin, Attijariwafa bank Egypt a également mis en œuvre des actions d'efficacité énergétique, telles que l'éclairage basse consommation, la gestion centralisée de ses sites ou encore la sensibilisation de ses collaborateurs, réduisant ainsi sa consommation d'électricité de 10% en 2020.

-8%

de la **consommation d'électricité** des sites centraux et régionaux de la banque au Maroc.



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

Afin de réduire sa consommation de papier, Attijariwafa bank a engagé très tôt une démarche de réduction de la consommation de papier et de digitalisation des process et des documents, tant en interne qu'à destination de la clientèle et de ses partenaires. Les supports électroniques sont privilégiés et les supports de communication publicitaire papiers sont progressivement réduits.

Pour favoriser la baisse du nombre d'impressions, les imprimantes individuelles ont été remplacées par des imprimantes multifonctions partagées, configurées en mode recto-verso et en noir et blanc. Ce dispositif est applicable pour la grande majorité des collaborateurs dans les sites centraux et le réseau d'agences de la banque au Maroc. Dans le même temps, le Groupe a de plus en plus recours au papier recyclé et issu de forêts gérées durablement.

L'ensemble de ces actions a ainsi permis une réduction de 49% de la consommation de papier de la banque depuis 2016.

CONSTRUCTION DURABLE

Suite à la certification HQE (Haute Qualité Environnementale) obtenue en 2018 pour la construction du siège de la Direction Régionale Rabat-Souissi, l'ensemble des projets d'investissement logistiques au Maroc s'inscrivent désormais dans la continuité de ce processus de développement durable et prennent en compte systématiquement les critères de construction durable de l'organisme international Cerway.

Attijariwafa bank a ainsi obtenu la certification HQE de niveau « Excellent » pour la conception et la réalisation du site Drissia-Tanger, qui a également remporté le prix « Santé et Confort » lors des Green Solutions Awards 2019 organisés par le Cluster Efficacité Énergétique des Matériaux de Construction (EMC).

UN « GREEN DAY » POUR SENSIBILISER LES COLLABORATEURS À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Attijariwafa bank a organisé, en collaboration avec l'association Toit En Vert, un « Green Day » sous forme d'ateliers, afin de faire découvrir l'agriculture urbaine à ses collaborateurs et de les sensibiliser sur son impact positif sur l'environnement.

Cet événement, qui s'est déroulé sur l'une des terrasses du Siège Social du Groupe à Casablanca et a connu la participation de plus de 60 collaborateurs, s'inscrit dans la démarche engagée du Groupe depuis plusieurs années en matière de RSE et dans la continuité de la campagne de sensibilisation des collaborateurs à la protection de l'environnement et leur adhésion aux projets à fort impact environnemental conduits par le groupe Attijariwafa bank.

GESTION DURABLE DES DÉCHETS

La gestion de l'impact environnemental du Groupe passe également par la mise en œuvre d'une démarche de Gestion Durable des déchets, visant à réduire la production de déchets du Groupe tout en s'assurant d'un traitement écologique de ces derniers.

De nombreuses actions ont été mises en œuvre, accompagnées par une campagne de sensibilisation aux écogestes à destination des collaborateurs.

Des contenants de tri sélectif des déchets ont ainsi été introduits en 2019 dans les espaces centraux de la banque au Maroc, en remplacement des corbeilles individuelles, pour le recyclage du papier, carton et plastique. Les déchets générés par les restaurants de la banque à Casablanca sont également triés et recyclés, et un dispositif spécifique pour le traitement des masques usagés a été déployé en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire.

Suite au déploiement de cette démarche sur les sites centraux, un projet pilote a été mis en œuvre au niveau de la succursale Rabat Annakhil, afin d'étendre progressivement la démarche de gestion durable des déchets à l'ensemble des sites de la banque.

Ces actions ont ainsi permis en 2020 une économie en émission de 166,29 tonnes équivalent CO₂, soit 66% des émissions évitées et l'équivalent de 4,6 hectares de forêts préservés.

En 2020, Wafa Immobilier a également mis en place un dispositif de tri des déchets récupérés au niveau de son siège et de ses agences, et effectué une sensibilisation du prestataire sur l'importance du recyclage des déchets récupérés.

Enfin Wafasalaf, dans le cadre de sa démarche de Gestion Durable des déchets, a entamé en 2020 une mesure de son bilan carbone « scope déchets », et effectué une sensibilisation de ses collaborateurs à travers la diffusion de capsules vidéo, dans le cadre de son programme « Wafasalafien ECO'Attitude ».



SENSIBILISER À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

« Je réduis, je trie, j'agis »

Telle est la signature de la démarche de gestion durable des déchets lancée par Attijariwafa bank au Maroc début 2019. Cette démarche volontariste et ambitieuse engagée par la banque a pour objectif d'améliorer l'empreinte carbone des sites centraux à travers 3 grands axes : la réduction des déchets, leur tri, et leur recyclage.

Afin d'engager les partenaires, notamment les collaborateurs dans la démarche de gestion durable des déchets, une campagne de sensibilisation aux écogestes intitulée « Objectif 7 millions d'écogestes » a été lancée en mars 2019 et poursuivie en 2020. Elle invite les collaborateurs du Groupe à appliquer au moins 1 écogeste par jour, afin de réaliser ensemble, annuellement, plus de 7 millions d'actions positives pour l'environnement. Un dispositif d'accompagnement a été mis en œuvre pour sensibiliser aux bonnes pratiques écologiques, tant sur le lieu de travail, qu'à la maison ou dans l'espace public : installation d'affiches de sensibilisation, diffusion d'un guide sur les écogestes, réalisation d'une web-série sur les éco-gestes, organisation d'un community day à Casablanca, etc.

Les vidéos de la web-série écogestes sont en ligne sur le site institutionnel www.attijariwafabank.com, ainsi que sur la chaîne Youtube d'Attijariwafa bank : https://youtu.be/NpZP_N7eNHE

SOUTENIR LA FINANCE VERTE

Conscient des enjeux causés par le réchauffement climatique, le Groupe s'implique et mène plusieurs actions concrètes telles que le développement d'une offre de financement adaptée aux différents acteurs publics-privés opérant dans la transition énergétique, notamment les énergies renouvelables, et l'accompagnement des entreprises engagées dans un processus de développement durable, ou d'optimisation de leur consommation d'énergie.

Le Groupe est ainsi aujourd'hui un acteur de référence en Afrique en matière de transition énergétique, avec plus de 11,7 milliards de MAD d'engagements cumulés dans des projets écologiques depuis 2011, dont plus de 7,5 milliards de MAD dédiés aux grands projets d'énergies renouvelables avec une capacité cumulée de plus de 1 700 MW.



**ATTIJARIWafa Bank accréditée
par le Fonds Vert des
Nations Unies**

“ *Nous estimons que la transition énergétique est un facteur important pour booster la croissance sur le continent africain. Et l'accréditation du Fonds vert des Nations unies va nous permettre d'aller plus loin. Notre rôle est d'analyser les projets, de les rendre éligibles au Fonds vert des Nations unies et de leur octroyer des fonds de grande maturité.* ”

Youssef ROUISSI
Directeur Général Adjoint - Responsable du Pôle
Corporate Banking, Markets & Investor Solution

LES GRANDS PROJETS ENVIRONNEMENTAUX FINANCÉS PAR LE GROUPE DEPUIS 2010

- » Parcs éoliens de Fom El Oued, Akhfennir et Haouma au Maroc, 2011
- » Mise en place du système antipollution de la Lydec au Maroc, 2011
- » Parc éolien de Tarfaya au Maroc, 2012
- » Alimentation en eau potable de zones enclavées au Maroc (ONEP), 2014
- » Extension du parc éolien d'Akhfennir au Maroc, 2015
- » Parc éolien de Aftissat au Maroc, 2016
- » Sauvegarde de la Baie de Cocody à Abidjan en Côte d'Ivoire, 2016
- » Projet de ferme éolienne de Ras Ghareb en Égypte, 2017
- » Projet hydroélectrique de Nachtigal au Cameroun, 2018
- » Parc éolien de Boujdour au Maroc, 2019
- » Centre d'enfouissement technique d'Abidjan en Côte d'Ivoire, 2019
- » Centre d'enfouissement et de valorisation des déchets au Maroc, 2020

RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Le groupe Attijariwafa bank veille à appliquer les principes RSE dans sa chaîne d'approvisionnement en sélectionnant des biens et services produits et fournis dans le respect des normes environnementales, sociales et éthiques. De plus, il s'efforce d'établir des relations respectueuses, équilibrées et durables avec ses fournisseurs, en les impliquant activement dans sa démarche RSE.



DIGITALISATION DU PARCOURS FOURNISSEURS

Afin d'optimiser ses processus d'achat dans le contexte de la pandémie de la Covid-19, Attijariwafa bank a digitalisé l'ensemble de son parcours fournisseurs. Ainsi, de l'expression de besoin au règlement des factures, l'ensemble des étapes sont dématérialisées. Des commissions d'ouverture de plis digitalisées sont organisées suite aux appels d'offre, et les bon de commandes, factures et autres documents sont désormais digitaux, évitant des déplacements aux fournisseurs, réduisant la consommation de papier ainsi que les délais de paiement.

AMÉLIORATION DES DÉLAIS DE PAIEMENT

Le groupe Attijariwafa bank accorde une attention particulière au respect du délai de paiement des fournisseurs. Au Maroc, le Groupe s'engage contractuellement à régler ses fournisseurs dans un délai maximum de 30 jours (au lieu de 60 jours exigés par la loi).

7 jours en moyenne pour le paiement des fournisseurs au Maroc en 2020

En 2020, le délai de paiement des fournisseurs a atteint 7 jours en moyenne, à compter de la réception de la facture, une baisse de plus de 7 jours depuis 2016.

Attijariwafa bank est par ailleurs signataire de la Charte du (Bon Payeur) mise en place par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) en 2016.

FAVORISER L'ACCÈS AUX TPME

En cohérence avec la stratégie du Groupe en faveur de l'inclusion financière des Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME), la démarche d'achats responsables et durables consiste aussi à encourager l'achat auprès de cette catégorie d'entreprise. Elles représentent ainsi 85% du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank en 2020, dont 31% de TPE.

Dans le cadre de l'initiative du groupe Attijariwafa bank relative au « Small Business Act », dont l'objectif est de faciliter aux TPE l'accès à la commande au niveau du Groupe, Attijariwafa bank a mis en place une nouvelle politique d'homologation spécifique aux fournisseurs de très petite taille et aux professions libérales, en vue de recourir à cette catégorie de fournisseurs plus facilement, mais également afin de les évaluer sur un certain nombre de critères adaptés.

En 2020, 259 fournisseurs potentiels ont ainsi été évalués, dont 204 ont été homologués.

LA PRÉVENTION DE LA DÉPENDANCE

Pour prévenir la dépendance des fournisseurs, Attijariwafa bank veille à ce que les montants cumulés des prestations réalisées avec chaque fournisseur ne dépassent pas 35% de leur chiffre d'affaires annuel global.

Ainsi lors de leur référencement, les fournisseurs doivent fournir des éléments d'information tels que leurs bilans.

Les acheteurs du Groupe ont été fortement sensibilisés pour identifier dans leur stratégie d'achat par famille le bon équilibre entre fournisseur et volume d'achat pour que cette valeur soit respectée.

En cas de dépendance avérée du fournisseur, un accompagnement est assuré par le Groupe pour lui trouver des solutions alternatives et élargir son marché. En 2020, 42 fournisseurs ont été identifiés en situation de dépendance.

RECOURS À L'ACHAT LOCAL ET DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

De par sa présence sur l'ensemble du territoire, le Groupe au Maroc privilégie l'achat local lorsque possible, tant pour réduire les coûts d'achats, et que pour dynamiser l'économie régionale. Ainsi, 88% des fournisseurs sont marocains et les fournisseurs régionaux représentent également 88% du panel de fournisseurs actifs en 2020.

Sans faire l'objet d'une procédure formalisée, la banque au Maroc privilégie les achats issus de l'économie sociale et solidaire dans le cadre de sa communication et de divers événements. Elle achète notamment des produits du terroir et de l'artisanat issus d'artisans et de coopératives pour les cadeaux de fin d'année.

Enfin, en cohérence avec son engagement en faveur de la diversité, la banque soutient la diversité de genre parmi ses fournisseurs lorsque cela est possible, les entreprises dirigées par des femmes représentant 26% de ses fournisseurs en 2020.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Accompagner chacun des collaborateurs dans leurs projets au sein du groupe Attijariwafa bank est essentiel. En 2020, en dépit de la crise sanitaire, le Groupe a continué à déployer sa stratégie de Ressources Humaines déclinée dans l'ensemble de ses pôles opérationnels, métiers et fonctions, de proposer de nouvelles méthodes de travail et des outils efficaces, avec une gestion dynamique et personnalisée des parcours professionnels, tout en veillant à préserver leur santé.

LE RECRUTEMENT ET L'INSERTION DES JEUNES

Le Groupe a fait le choix d'axer sa politique de recrutement sur les jeunes. Cette démarche vise non seulement à assurer la relève au niveau de toutes ses activités, mais à donner toutes les chances de réussite aux jeunes compétences.

302 recrutements ont été réalisés en 2020, dont 44% de femmes et 81% âgés de moins de 30 ans. Ainsi à fin 2020, plus de 60% de la population de la banque au Maroc est âgée de moins de 35 ans.

L'intégration des nouvelles recrues est assurée par divers processus : parrainages, journées d'intégration et séminaires de formation. En effet, des séminaires d'intégration sont organisés à destination des jeunes recrues, qui sont alors initiées aux valeurs et à la culture du Groupe, encourageant challenge et leadership dans un esprit d'éthique, de citoyenneté et de solidarité.

Près de **60%**
des collaborateurs de la banque
au Maroc sont âgés de moins de
35 ans

« ATTIJARI CITY », UN BUSINESS GAME INTERNATIONAL POUR LES ÉTUDIANTS

Après le succès des deux premières éditions du Business Game « Attijari City », organisées au Maroc en 2019 et 2020, le Capital Humain Groupe a décidé d'internationaliser le concept, à travers la version internationale Business Game « Attijari City », mettant en compétition 5 écoles en provenance de 4 pays : l'École Nationale d'Ingénieurs de Tunis (ENIT) représentant la Tunisie, Sup de Co Dakar représentant le Sénégal, l'Association des Marocains aux Grandes Écoles (AMGE) représentant la France, et l'ESCAE de l'Institut National Polytechnique Félix Houphouët-Boigny de Yamoussoukro, aux côtés de l'APBEF, représentant toutes deux la Côte d'Ivoire.

Chaque école a été représentée par une équipe de 6 étudiants à qui incombait la mission de développer les activités de leur entreprise et d'en assurer la pérennité en optant pour les meilleures stratégies.

Attijari City a ainsi permis aux étudiants participants d'incarner le rôle de dirigeants d'entreprise dont le cœur de métier est celui de réaliser des travaux de construction en accompagnant des investisseurs et des porteurs de projet. Les 30 talents ont été amenés à vivre une expérience collective inédite.

FORMER POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Le Groupe veille à développer en permanence les compétences de ses collaborateurs, via un dispositif de formation riche, diversifié et en parfaite corrélation avec l'évolution des emplois au sein de la banque en mettant en place des cycles de formation en Soft Skills ainsi que des formations métier conçues en formation continue ou dans le cadre des cursus de l'académie de formation « Attijari Academy ». En 2020, le Groupe a accéléré la digitalisation des processus de formation, ce qui a conduit à la généralisation de la formation à distance au profit de tous les collaborateurs de la banque avec des parcours assignés par personne. Ces actions ont permis de réaliser une digitalisation de toutes les sessions de formation déployées en 2020, soit 48 720 J/H, qui ont bénéficié à 6 808 collaborateurs, représentant 79% de l'effectif de la banque au Maroc.

RENFORCER L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Attijariwafa bank veille à garantir l'égalité de genre au sein du Groupe tant au niveau du recrutement que de la gestion des carrières. En 2020, les femmes représentent 40 % des effectifs de la banque au Maroc et 44% des nouvelles recrues.

Par ailleurs, le Groupe a adopté une Charte de la mixité, réaffirmant ses engagements en faveur de l'égalité femmes-hommes, afin de promouvoir la mixité au sein de son organisation et auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Consultez la Charte de la Mixité du Groupe Attijariwafa bank

<https://www.attijariwafabank.com/fr/rse>

40% de femmes parmi les effectifs du Groupe en 2020



S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

À travers ses initiatives d'accompagnement, de soutien dans les domaines de l'art de l'éducation, de l'entrepreneuriat, le débat d'idées et ses actions de solidarité portées par ses filiales et par sa Fondation, le Groupe aspire aujourd'hui, et plus que jamais à contribuer à une croissance plus inclusive et mieux partagée.

SOUTENIR L'ART ET LA CULTURE

DÉMOCRATISER L'ACCÈS À L'ART

Depuis sa création, la Fondation Attijariwafa bank a fait de la démocratisation de l'accès à l'art et à la culture un des axes clés de sa stratégie RSE. Le Groupe dispose en effet d'une collection de peintures qui figure parmi les plus beaux ensembles institutionnels d'art moderne et contemporain au Maroc et en Afrique du Nord. Partenaire incontournable des institutions d'art, la Fondation participe activement à des prêts et à la diffusion d'œuvres de la collection du Groupe lors d'expositions majeures telles que celles organisées par le musée Mohammed VI à Rabat, Bank Al-Maghrib, La CDG, etc. Par ailleurs, la Fondation Attijariwafa bank est membre fondateur depuis 2006, du réseau IACCCA (International Association of Corporate Collectors of Contemporary Art). À ce titre, elle prend part aux échanges de ce réseau portant sur les meilleures pratiques en matière de protection et de diffusion des œuvres d'art.

La Fondation organise chaque année plusieurs expositions artistiques sur des thèmes touchant à la pluralité culturelle, au dialogue interafricain, ou au patrimoine, contribuant ainsi à la visibilité d'artistes émergents. Ces expositions accueillent en moyenne 10 000 visiteurs par an, dont 3 000 élèves des écoles publiques et membres d'associations bénéficiant de visites commentées. En 2020, la Fondation a offert un large accès aux œuvres emblématiques de la collection du Groupe afin de maintenir l'accessibilité à sa communauté à l'art, lui offrant ainsi la possibilité de s'instruire en continu dans le contexte de la pandémie.

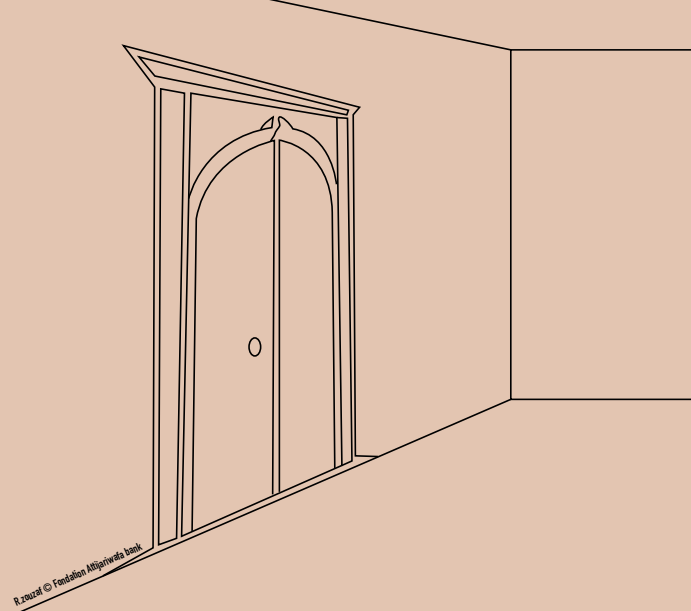


FORMER LES JEUNES À L'ART

La Fondation Attijariwafa bank développe depuis 2009 son programme pédagogique de sensibilisation et de production artistique « Académie des arts » au profit de collégiens et lycéens défavorisés. Ce programme permet à ces jeunes de développer leur créativité et de leur transmettre des valeurs d'ouverture telles que le civisme, la citoyenneté et l'altérité.

Véritable référence, ce programme, réalisé en partenariat avec l'Académie Régionale de l'Éducation et de la Formation (AREF) de Casablanca Settat, touche près de 120 élèves par promotion (cycle de 2 ans), et s'articule autour de 3 disciplines artistiques, arts plastiques, multimédia et écriture, encadrées par des professionnels chevronnés. Chaque cycle aboutit sur une exposition, ouverte au public, réunissant les œuvres réalisées par les élèves, avec près de 2 000 œuvres à fin 2020.

Plus de 1 000 élèves ont pu bénéficier du programme depuis sa création et des dizaines de talents prometteurs ont été orientés vers des branches artistiques des lycées et écoles des Beaux-Arts.



UN CONCOURS DE DESSIN DURANT LE CONFINEMENT

La Fondation Attijariwafa bank a organisé, en juillet 2020, un concours national de dessin baptisé #Anafday, afin d'encourager les citoyens à s'exprimer artistiquement sur leur vécu du confinement. Ce concours, ouvert aux artistes aussi bien qu'aux créatifs et passionnés de dessin, jeunes et adultes a rencontré un franc succès avec plus de 200 dessins reçus.

Les participants étaient invités à illustrer l'intérieur de leur maison, réelle ou imaginée, à partir d'une maquette d'habitation vide téléchargeable sur la page Facebook de la Fondation. Toutes sortes de médiums pouvaient être utilisés : dessin, peinture, collage, outils infographiques fixes, en 2D et 3D etc. La Fondation Attijariwafa bank a fait appel à un jury de personnalités reconnues de l'art afin de sélectionner 5 gagnants qui ont remporté des tablettes graphiques.

10 000

visiteurs par an accueillis lors des expositions de la Fondation dont **3 000** élèves issus des écoles

DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Favoriser l'accès aux Grandes Écoles

La Fondation œuvre notamment en faveur de l'éducation, axe privilégié de la politique RSE du Groupe, à dessein de valoriser l'excellence et l'égalité des chances, notamment chez les jeunes issus des classes sociales défavorisées.

Ainsi, la Fondation organise chaque année des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires scientifiques et commerciales, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux Grandes Écoles de commerce et d'ingénieurs. Ce programme intègre aussi l'équipement des bibliothèques des 27 centres de classes préparatoires publics, en logiciels et en ouvrages généralement coûteux et peu accessibles à l'ensemble des étudiants.

Dans le même cadre, la Fondation Attijariwafa bank soutient chaque année la caravane AMGE, organisée par l'Association des Marocains aux Grandes Écoles, en tant que partenaire exclusif depuis son lancement en 2006. Cette opération, appuyée par le Ministère de l'Éducation Nationale, a pour objectifs d'informer, d'orienter et de fournir des conseils pratiques et concrets relatifs aux modalités d'accès aux Grandes Écoles, aux élèves de classes préparatoires publiques commerciales et scientifiques. Ainsi, depuis 2007, plus de 30 000 jeunes ont bénéficié du programme de soutien aux classes préparatoires « Grandes Écoles pour Tous ».

INSUFFLER L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE AUPRÈS DES JEUNES

Le soutien à l'entrepreneuriat revêt un caractère prioritaire à l'échelle du Groupe. Attijariwafa bank est ainsi membre fondateur de l'association INJAZ AL-Maghrib, dont la mission est de stimuler l'esprit d'entrepreneuriat des jeunes collégiens, lycéens et étudiants universitaires.

Le Groupe soutient l'association par un mécénat financier et de compétences, au niveau de 17 villes du Royaume mais également en Tunisie et en Égypte.

Les collaborateurs du Groupe ont ainsi couvert près de 50% des besoins de l'association en bénévoles, depuis sa création, grâce à l'engagement de plus de 1 650 collaborateurs bénévoles, qui ont dispensé près de 23 900 heures de formation au profit de 40 000 jeunes bénéficiaires d'INJAZ AL-Maghrib. En plus de la banque, plusieurs filiales du groupe Attijariwafa bank ont été associées à cette action.

DÉVELOPPER UNE FILIÈRE D'EXCELLENCE DANS LE SECTEUR BANCAIRE ET FINANCIER

Fruit d'un partenariat public-privé concluant, le Master international « Banque & Marchés Financiers » a été développé en 2007, par le groupe Attijariwafa bank à travers sa Fondation, en partenariat avec Banco Santander à travers la Fondation UCEIF, avec l'Université Hassan II, à travers la Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales de Ain Chock Casablanca et, l'Université de Cantabria.

Ce Master offre aux étudiants un double diplôme marocain et espagnol des deux universités partenaires et forme les hauts cadres de la finance, pour couvrir les besoins du secteur en ressources qualifiées.

FORMATION DES TPE AVEC « BOOSTWITHFACEBOOK »

Dans le cadre du programme « BoostWith Facebook », conçu par le groupe Facebook et déployé par la Startup Factory au Maroc, 215 TPE marocaines clientes et non clientes du réseau Dar Al Moukawil ont bénéficié, à travers la Fondation Attijariwafa bank, d'une formation pratique en marketing digital pour maintenir et digitaliser leurs ventes dans le contexte de la crise sanitaire.

LA JUNIOR ENTREPRISE À L'HONNEUR

Dans le cadre de la compétition nationale virtuelle 2020 d'Injaz Al-Maghrib, la Fondation Attijariwafa bank a récompensé la Junior Entreprise de la catégorie Universités lauréates « Sicom In », constituée d'étudiants de la Faculté des sciences et techniques de Fès, en lui offrant l'opportunité d'être incubée au sein du Lab d'innovation d'Attijariwafa bank. En intégrant le programme d'accélération « Student Innovation Journey » récemment mis en place par Attijariwafa bank, l'équipe « 3Sicom In » a pu bénéficier d'un accompagnement de qualité lui permettant de lancer son projet entrepreneurial dans les meilleures conditions.

Le Master en est à sa 14^e promotion qui a été lancée en octobre 2020, avec un total de près de 508 étudiants inscrits et 372 lauréats jusqu'à ce jour, dont 34% d'étudiants d'Afrique subsaharienne. Le taux d'employabilité des lauréats est de plus de 90%.

372 lauréats du Master
« Banque & Marchés Financiers »
à fin 2020, dont **34%** d'étudiants
d'Afrique subsaharienne



CONTRIBUER À L'ORIENTATION DES ÉTUDIANTS AVEC LA PLATEFORME UNIVERSITAIRE « JAMIATI »

« Jamiati.ma », est la première plateforme universitaire marocaine ciblant la communauté universitaire. Développée en 2007 par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec Banco Santander, à travers la Fondation UCEIF, elle a été inspirée de son équivalente espagnole : universia.es.

« Jamiati.ma » est une plateforme d'informations utiles visant à fournir aux bacheliers et étudiants des éléments clés adaptés à leurs besoins, dans une optique d'aide à la décision et d'orientation dans le choix de leur cycle supérieur. Elle est complétée par la carte Jamiati, la première carte électronique universitaire au Maroc. Destinée aux étudiants et au corps professoral et administratif des établissements supérieurs partenaires de la Fondation, cette carte permet d'intégrer plusieurs services universitaires, tels que l'emprunt des livres, le contrôle d'accès, l'émargement automatique, etc.

Elle peut également servir de carte bancaire, à la demande du titulaire, favorisant ainsi l'éducation financière des jeunes étudiants et leur inclusion financière.

Afin de mettre à contribution la cible principale dans le cadre de l'évolution continue de la plateforme « Jamiati », la Fondation Attijariwafa bank s'appuie depuis 2018 sur la communauté Jamiati qui intègre à fin 2020, 450 lycéens et étudiants désignés au niveau des différents établissements publics et privés, en tant qu'ambassadeurs « Jamiati ».

www.jamiati.ma

<https://www.facebook.com/JamiatiMorocco/>

344 891

utilisateurs de la plateforme Jamiati à fin 2020

APPUYER LES INITIATIVES SOLIDAIRES ET LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Les filiales du Groupe soutiennent de nombreuses initiatives et associations œuvrant pour des projets à fort impact sociétal et solidaires, notamment au profit de populations défavorisées.

La plupart des filiales du Groupe ont participé comme chaque année, à la distribution de Ftour au profit de personnes défavorisées durant le mois de Ramadan.

Ainsi, 167 collaborateurs de Wafacash ont contribué à la collecte de dons organisée par Wafacash en faveur des personnes en situation précaire lors du confinement. Wafasalaf, pour sa part, a soutenu l'association « A Better Tomorrow » par des dons de vêtements et organisé une collecte auprès de ses collaborateurs en faveur du Fonds COVID-19.

En Tunisie, plusieurs actions ont été menées afin d'apporter de l'aide aux plus démunis, à l'instar des actions lancées avec l'association Houmet Al Joumhouria pour l'acquisition d'habits d'hiver en faveur des familles dans le besoin de la région de Boussalem et pour la distribution de bouteilles de gels désinfectants aux plus nécessiteux pour faire face à la pandémie.

De son côté, Attijariwafa bank Égypte est engagée depuis 2018 auprès de la Fondation Gozour pour le développement du projet « SALIL », en faveur de l'autonomisation économique des femmes artisanes issues de communautés défavorisées. La contribution de la filiale en 2020 a ciblé 80 femmes qui ont ainsi pu bénéficier d'ateliers de formation et de dons de machines à coudre, de machines de traitement du cuir et d'autres fournitures de production pour leur permettre de développer leurs activités et générer des revenus.

PROMOUVOIR L'ÉDITION ET LE DÉBAT D'IDÉES

La Fondation Attijariwafa bank a été parmi les premières fondations à l'échelle nationale à basculer vers un format de conférences digitales dans le cadre de son programme « Échanger pour mieux comprendre », dédiant une série de conférences au décryptage des enjeux économiques, sociaux et psychiques de la Covid-19.

Pour rappel, cette plateforme d'échanges ouverte à tous, lancée en 2014, permet de débattre de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité. Elle œuvre également à soutenir et diffuser la production intellectuelle de manière générale ainsi que les Actes des conférences organisées par la Fondation.

Initialement organisées dans différentes villes du Royaume, les conférences se sont déroulées en ligne durant la majeure partie de 2020 et sont relayées sur les réseaux sociaux, afin de perpétuer les débats et maintenir le lien avec la communauté malgré la pandémie de la Covid-19.



Conférence en ligne autour de la thématique : « Digital et protection des données personnelles ».

13 conférences organisées en 2020 dont **2** en présentiel et **11** sous format digital qui ont enregistré près de **100 000 vues**.

LA FONDATION ATTIJARIWAFABANK

LA FONDATION ATTIJARIWAFABANK AU SERVICE DE LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

Créée il y a plus de 40 ans, la Fondation Attijariwafabank a pour mission de contribuer à la création de valeur partagée avec la société. Elle est ainsi impliquée dans plusieurs domaines d'intervention dans lesquels elle a développé un savoir-faire reconnu, à travers la concrétisation de plusieurs projets structurants et innovants.

La Fondation Attijariwafabank œuvre ainsi en faveur de l'éducation & l'entrepreneuriat, de l'art & la culture, du débat d'idées & la production intellectuelle, ainsi que le soutien aux associations œuvrant dans des initiatives solidaires à fort impact.

La Fondation vise à avoir un impact positif et durable sur la société, à travers la mise en place de partenariats forts et de long terme avec les acteurs de la société civile qui contribuent à la réalisation de sa mission.

Elle encourage et valorise aussi la participation des collaborateurs du Groupe aux actions soutenues. Les collaborateurs du Groupe sont en effet invités à participer aux différentes actions citoyennes organisées par la Fondation tout au long de l'année, dans le cadre du programme de mécénat de compétences déployé à l'échelle du Groupe, basé sur le bénévolat.

10 000

visiteurs chaque année dont **3 000** bénéficiaires de visites commentées dans les espaces d'art.

68

conférences organisées depuis le lancement du cycle « Échanger pour mieux comprendre » depuis 2014.

30 000

Plus de **30 000** jeunes ont bénéficié du programme de soutien aux classes préparatoires « Grandes Écoles pour Tous » depuis son lancement.

1 000

Plus de **1 000** bénéficiaires du programme Académie des arts depuis 2009.

Consultez les réalisations de la Fondation Attijariwafabank sur : attijariwafabank.com



A person wearing a white long-sleeved shirt is seated at a desk, interacting with a tablet. Several papers are scattered on the desk surface. The background is a blurred office environment. The entire image is overlaid with a semi-transparent brown filter.

RAPPORT DE GESTION

A person in a white shirt is holding a pen over a desk. On the desk, there is a laptop, a tablet, and some papers. The background is slightly blurred, showing an office environment.

**ANALYSE DE L'ACTIVITÉ
ET DES RÉSULTATS**

**COMPTES
SOCIAUX**

**COMPTES
CONSOLIDÉS**

ACTIVITÉ (MAROC)

RESSOURCES CLIENTÈLE

Au titre de l'année 2020, les dépôts de la clientèle d'Attijariwafa bank enregistrent une progression de 5,3% à 244,7 milliards de dirhams. Cette variation résulte de :

- l'accroissement de 10,4% à 183,3 milliards des dépôts non rémunérés, en lien avec :
- l'augmentation de 9,3% à 125,0 milliards de dirhams des comptes chèques ;
- et, la hausse de 23,6% à 46,8 milliards de dirhams des comptes courants créditeurs ;
- et, la baisse de 7,4% à 61,4 milliards de dirhams des dépôts rémunérés.

En termes de dépôts clientèle, Attijariwafa bank clôture l'année avec une part de marché de 24,5%.

Crédits par décaissement

Les crédits par décaissement d'Attijariwafa bank s'accroissent, à fin décembre 2020, de 2,8% pour se situer à 247,2 milliards de dirhams. Cette progression découle essentiellement de :

- l'amélioration de 1,9% à 65,7 milliards de dirhams des crédits immobiliers ;
- l'augmentation de 9,0% à 45,7 milliards de dirhams des crédits à la trésorerie ;
- et, la baisse de 3,2% à 61,3 milliards de dirhams des crédits à l'équipement.

En termes de crédits à l'économie, Attijariwafa bank réalise une part de marché de 25,3% en 2020.

Pour leur part, les créances en souffrance d'Attijariwafa bank augmentent de 17,9% à 14,9 milliards de dirhams. Dans le même sillage, les provisions pour créances en souffrance enregistrent une hausse de 27,8% à 10,1 milliards de dirhams, établissant le taux de couverture à 68,0%. Le taux de contentialité se fixe, ainsi, à 6,0% et le coût du risque à 0,77%.

Engagements par signature

Au terme de l'année 2020, les engagements par signature donnés augmentent de 12,8% à 148,9 milliards de dirhams, portant ainsi leur part de marché à 47,4%.

Source : GPBM

Résultats sociaux au 31 décembre 2020

Produit net bancaire

Au 31 décembre 2020, le Produit Net Bancaire (PNB) s'établit à 12,2 milliards de dirhams en recul de 5,1% par rapport à l'année 2019. Ce repli recouvre les baisses de la marge sur commission [-6,4%] et du résultat des opérations de marché [-19,1%] et la hausse de la marge d'intérêt [+5,5%].

La structure du produit net bancaire se décompose comme suit :

	2020	Part/ PNB	2019	Part/ PNB	Variations	
					MDhs	%
Marge d'intérêt	8 283	68,0%	7 854	61,1%	429	5,5%
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-46	-0,4%	141	1,1%	-187	-132,6%
Marge sur commissions	1 813	14,9%	1 937	15,1%	-124	-6,4%
Résultat des opérations de marché	2 082	17,1%	2 574	20,0%	-491	-19,1%
(+) Divers autres produits bancaires	1 377	11,3%	1 668	13,0%	-291	-17,4%
(-) Diverses autres charges bancaires	1 325	10,9%	1 329	10,3%	-4	-0,3%
Produit Net Bancaire	12 185	100,0%	12 844	100,0%	-660	-5,1%

Marge d'intérêt

La marge d'intérêt s'établit à 8,3 milliards de dirhams, en augmentation de 5,5%. La marge d'intérêt peut être ventilée comme suit :

- les intérêts et produits assimilés enregistrent une amélioration de 0,8% s'établissant à 11,4 milliards de dirhams. Cette variation recouvre une amélioration des intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle (+1,8%) et une baisse des intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit [-10,7%].
- les intérêts et charges assimilés marquent une baisse de 10,0% à 3,1 milliards de dirhams sous l'effet du recul respectif de 8,4% des intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle et de 21,5% des intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit.

Résultat des opérations de crédit-bail et de location

Le résultat des opérations de crédit-bail et de location enregistre un déficit de 45,9 millions de dirhams en 2020 contre un bénéfice de 140,7 millions de dirhams en 2019.

Marge sur commissions

La marge sur commissions se chiffre, à fin décembre 2020, 1,8 milliard de dirhams, en recul de 6,4% comparativement à l'année dernière.

Résultat des opérations de marché

À fin décembre 2020, le résultat des opérations de marché totalise 2,1 milliards de dirhams, en repli de 19,1% par rapport à fin 2019. Cette situation est essentiellement due à la baisse du résultat des opérations sur titres de transactions (-274 millions de dirhams) et du résultat des opérations de change (-285 millions de dirhams). Le résultat des opérations sur produits dérivés a, quant à lui, augmenté de 68 millions de dirhams.

Divers autres produits et autres charges bancaires

Les autres produits bancaires se fixent, à fin décembre 2020, à 1,4 milliard de dirhams marquant une baisse de 17,4% par rapport à fin 2019.

Pour leur part, les autres charges bancaires reculent de 0,3% à 1,3 milliard de dirhams.

Charges générales d'exploitation

Au terme de l'année 2020, les charges générales d'exploitation totalisent 4,8 milliards de dirhams, en recul de 2,2% par rapport à l'année 2019. Cette baisse est notamment attribuable au repli de 6,1% des charges externes. Le coefficient d'exploitation s'établit, quant à lui, à 39,6% en 2020 contre 38,4% en 2019.

En MMAD	Décembre 2020	Décembre 2019	Variation	
			MDH	%
Charges du personnel	2 242	2 314	-72	-3,1%
Impôts et taxes	82	107	-25	-23,2%
Charges externes	1 754	1 867	-113	-6,1%
Autres charges générales d'exploitation	84	75	9	12,1%
Dotations aux amortissements d'exploitation*	665	571	94	16,4%
Charges générales d'exploitation	4 827	4 935	-108	-2,2%

* des immobilisations corporelles et incorporelles

Résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation s'établit à 7,1 milliards de dirhams en 2020 en recul de 11,7% par rapport à 2019. Cette situation recouvre la baisse du produit net bancaire (-5,1%) et l'amélioration des charges générales d'exploitation (-2,2%).

Résultat courant

Au terme de l'année 2020, le résultat courant se chiffre à 4,5 milliards de dirhams, en baisse de 35,3% par rapport à l'année précédente.

Les dotations aux provisions nettes des reprises s'élèvent à 2 944 millions de dirhams au lieu de 961,8 millions de dirhams une année auparavant, en lien avec la détérioration significative du risque de crédit engendrée par la crise du Covid-19, et le provisionnement anticipatif et prudent associé. Ces dotations sont composées de :

- une dotation brute globale de 3 517 millions de dirhams en 2020 au lieu de 1 610 millions de dirhams en 2019 ;
- et, une reprise de provisions globale de 573 millions de dirhams en 2020 contre 648 millions de dirhams en 2019.

Le taux de couverture des créances en souffrance par les provisions s'établit à 68,4% en 2020 contre 67,8% une année auparavant.

Résultat net

Au final, le résultat net s'établit, à l'issue de l'année 2020, à 2,3 milliards de dirhams, en baisse de 52,1% par rapport à l'année dernière.

Fonds propres

Les fonds propres relatifs à l'exercice 2020, hors résultat net, se sont renforcés de 5,2% pour se fixer à 40,8 milliards de dirhams.

Total bilan

À fin décembre 2020, le total bilan a totalisé 380,5 milliards de dirhams en hausse de 5,5% par rapport à l'année précédente.

Valeurs des titres de transaction, de placement et des titres d'investissement

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
TITRES DE TRANSACTION	65 780 278	65 780 278	-	-	-	-
. BONS ET VALEURS ASSIMILÉS	44 214 784	44 214 784				
. OBLIGATIONS	97 376	97 376				
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	3 218 688	3 218 688				
. TITRES DE PROPRIÉTÉ	18 150 085	18 150 085				
. CERTIFICATS DE SUKUKS	99 345	99 345				
TITRES DE PLACEMENT	3 278 109	3 247 235	-	13 748	30 874	30 874
. BONS ET VALEURS ASSIMILÉS	38 715	38 715		101		
. OBLIGATIONS	1 575 693	1 575 693		1 878		
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	1 597 117	1 597 117		-		
. TITRES DE PROPRIÉTÉ	66 584	35 710		11 769	30 874	30 874
. CERTIFICATS DE SUKUKS	-	-				
TITRES D'INVESTISSEMENT	9 409 904	9 409 904	-	-	-	-
. BONS ET VALEURS ASSIMILÉS	9 343 118	9 343 118		-	-	-
. OBLIGATIONS	-	-				
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	66 786	66 786				
. CERTIFICATS DE SUKUKS	-	-				

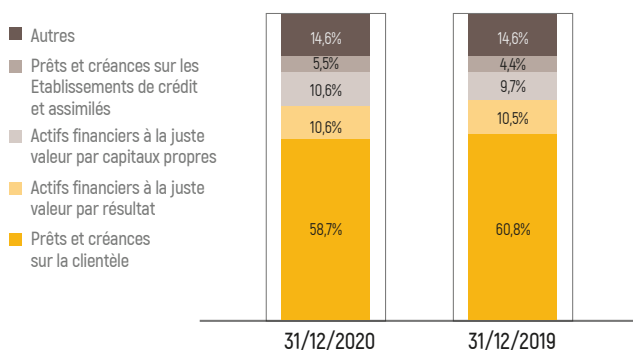
Analyse de l'activité consolidée

Total bilan

Au terme de l'exercice 2020, le total bilan du groupe Attijariwafa bank totalise 568,1 milliards de dirhams, en progression de 6,7% comparativement à l'année précédente.

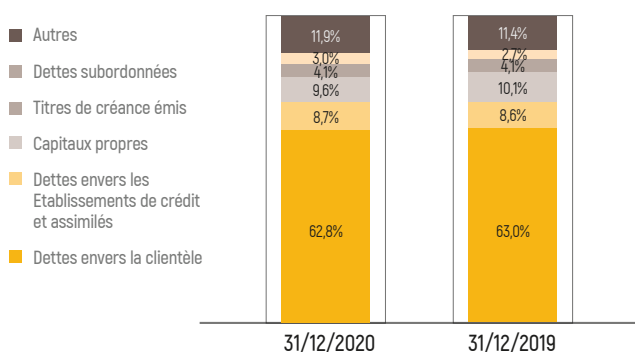
Par zone géographique, le total bilan est concentré à hauteur de 74,3% au Maroc. Le reste est réparti entre l'Afrique du Nord, l'UEMOA, la CEMAC et l'Europe.

Au niveau bilanciel, le total actif est représenté pour 58,7% par les prêts et créances sur la clientèle, de 10,6% par les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres et de 10,6% par les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres. Ces trois rubriques contribuent ensemble à 79,9% du total bilan.



L'augmentation de l'actif recouvre essentiellement des éléments ci-après :

- la hausse de 3,1% à 333,7 milliards de dirhams des prêts et créances sur la clientèle ;
- l'accroissement de 7,8% à 60,2 milliards de dirhams des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres ;
- et, la hausse de 33,8% à 31,3 milliards de dirhams des prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés.



En contrepartie, l'augmentation du passif est principalement redevable à :

- l'appréciation de 6,3% à 356,6 milliards de dirhams des dettes envers la clientèle ;
- l'accroissement de 5,1% à 23,1 milliards de dirhams des titres de créances émis ;
- et, l'amélioration de 7,1% à 49,2 milliards de dirhams des dettes envers les Établissements de crédit et assimilés.

Ressources

Représentant 62,8% du total bilan, les dépôts clientèle totalisent, au terme de l'année 2020, 356,6 milliards de dirhams contre de 335,6 milliards de dirhams une année auparavant. Cette tendance est le résultat de :

- l'augmentation de 4,9%* à 250,8 milliards de dirhams des dépôts BMET ;
- la hausse de 11,0% à 100,4 milliards de dirhams des dépôts de la BDI ;
- Et, la baisse de 9,9%* à 5,5 milliards de dirhams des dépôts des FFS.

Emplois

À l'issue de l'année 2020, les prêts et créances sur la clientèle se raffermissent de 3,1% s'établissant à 333,7 milliards de dirhams. Cette croissance est le résultat de la hausse respective des crédits clientèle de la Banque au Maroc Tanger et zone offshore (+2,1%), de la Banque de Détail à l'International (+4,7%), des filiales de Financement Spécialisées (+5,7%) et de l'Assurance (+8,8%).

Il en ressort un taux de transformation de 93,6% contre 96,5% une année auparavant.

Les fonds propres consolidés

Les fonds propres consolidés se chiffrent à 54,3 milliards de dirhams, en hausse de 0,7% comparativement à l'année précédente.

Solvabilité du Groupe

En termes de ratio prudentiel, le groupe Attijariwafa bank prévoit de clôturer l'année 2020 avec un ratio Tier 1 de 10,8% et un ratio de solvabilité de 13,4%. Suite à la crise sanitaire,

la banque centrale a revu à la baisse de 50 pbs les seuils réglementaires les ramenant respectivement à 8,5% pour le Tier1 et à 11,5% pour le ratio de solvabilité.

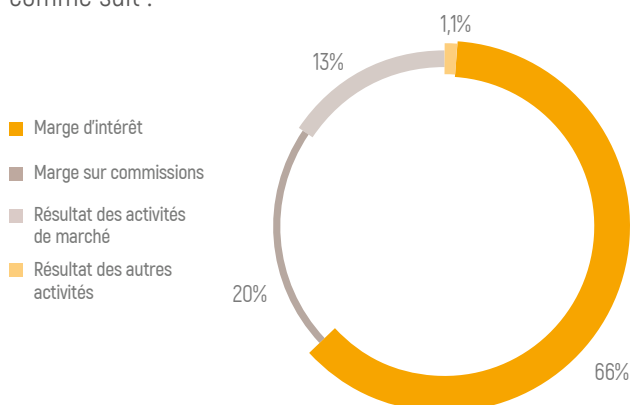
Résultats consolidés du groupe Attijariwafa bank

Le produit net bancaire consolidé

Au 31 décembre 2020, le produit net bancaire consolidé s'établit à 23,9 milliards de dirhams contre 23,5 milliards de dirhams en 2019. Cette amélioration de 1,6% recouvre :

- une hausse de 5,7% à 15,8 milliards de dirhams de la marge d'intérêt ;
- une baisse de 7,3% à 4,8 milliards de dirhams de la marge sur commissions ;
- et, un recul de 18,3% à 3,0 milliards de dirhams du résultat des activités de marché ;

À fin 2020, la structure du PNB consolidé se présente comme suit :



Par pôle d'activité, cette évolution est ventilée comme suit :

- baisse de 2,3%* à 11,9 milliards de dirhams du PNB de BMET,
- recul de 0,9%* à 2,6 milliards de dirhams du PNB des FFS ;
- hausse de 46,1% à 1,7 milliard de dirhams du PNB de l'Assurance ;
- et, accroissement de 1,9% à 8,1 milliards de dirhams du PNB de la BDI.

Le résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation (RBE) enregistre une hausse de 4,3% à 12,8** milliards de dirhams. Pour leur part, les charges générales d'exploitation y compris les dotations aux amortissements et aux dépréciations baissent de 1,2% à 11,1** milliards de dirhams. Le coefficient d'exploitation s'établit ainsi à 46,5%**.

Le coût du risque

Le coût du risque se fixe à 5,5 milliards de dirhams. Rapporté au total encours, le coût du risque s'établit à 1,51%, en hausse par rapport à l'année dernière. De son côté, le taux de contentialité se fixe à 7,8% en hausse par rapport à fin 2019 (+1,15 pt).

Le résultat net consolidé

Au terme de l'année 2020, le résultat net consolidé du Groupe se dégrade de 46,7% s'établissant à 3,7 milliards de dirhams.

Le résultat net part du groupe

Au final, le résultat net part du groupe ressort à 3,0 milliards de dirhams, en baisse de 48,1%.

La rentabilité des capitaux propres -ROE- s'établit à 8,7%** en 2020. Pour sa part, le ratio de la rentabilité rapporté au total bilan se fixe à 0,8%.

Évolution des contributeurs du Résultat Net Part du Groupe au 31/12/2020	
Banque Maroc, Europe et zone Offshore	-57,1%*
Sociétés de Financement Spécialisées	-66,8%*
Assurance	-19,7%
Banque de Détail à l'International	-26,3%

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes sociaux au 31 décembre 2020

BILAN au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

ACTIF	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9 579 714	10 466 455
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	42 771 234	33 288 468
. À vue	13 703 360	5 796 155
. À terme	29 067 874	27 492 313
Créances sur la clientèle	207 577 423	199 389 610
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	59 353 560	56 296 253
. Crédits et financements participatifs à l'équipement	62 224 119	64 159 419
. Crédits et financements participatifs immobiliers	64 086 421	62 686 215
. Autres crédits et financements participatifs	21 913 323	16 247 723
Créances acquises par affectage	10 138 680	10 985 972
Titres de transaction et de placement	69 047 359	67 908 173
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	44 255 378	43 130 214
. Autres titres de créance	6 506 843	9 402 617
. Titres de propriété	18 185 793	15 246 365
. Certificats de Sukuks	99 345	128 977
Autres actifs	5 991 609	3 884 867
Titres d'investissement	9 595 637	8 488 531
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	9 595 637	8 488 531
. Autres titres de créance		
. Certificats de Sukuks		
Titres de participation et emplois assimilés	18 942 733	19 271 702
. Participation dans les entreprises liées	17 918 659	18 252 705
. Autres titres de participation et emplois assimilés	1 024 074	1 018 997
. Titres de Moudaraba et Moucharaka		
Créances subordonnées		
Dépôts d'investissement placés		
Immobilisations données en crédit-bail et en location	834 420	997 456
Immobilisations données en Ijara		
Immobilisations incorporelles	2 523 161	2 413 121
Immobilisations corporelles	3 509 788	3 703 400
Total de l'Actif	380 511 758	360 797 755
PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	42 804 688	37 492 675
. À vue	2 324 599	3 758 643
. À terme	40 480 089	33 734 032
Dépôts de la clientèle	245 156 343	233 128 874
. Comptes à vue créditeurs	172 590 254	153 596 621
. Comptes d'épargne	29 558 322	29 344 406
. Dépôts à terme	32 308 060	37 017 174
. Autres comptes créditeurs	10 699 708	13 170 673
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs		
Titres de créance émis	11 850 235	12 969 319
. Titres de créance négociables émis	11 850 235	12 969 319
. Emprunts obligataires émis		
. Autres titres de créance émis		
Autres passifs	17 148 689	16 876 549
Provisions pour risques et charges	4 379 195	3 676 934
Provisions réglementées	504 000	
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie		
Dettes subordonnées	15 573 597	13 043 905
Dépôts d'investissement reçus		
Ecarts de réévaluation	420	420
Réserves et primes liées au capital	31 967 402	34 794 175
Capital	2 098 597	2 098 597
Actionnaires. Capital non versé (-)		
Report à nouveau (+/-)	6 709 974	1 876 196
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)		
Résultat net de l'exercice (+/-)	2 318 618	4 840 111
Total du Passif	380 511 758	360 797 755

HORS BILAN au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

HORS BILAN	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DONNÉS	143 369 572	138 738 107
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	1 077 126	3 673 291
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	71 127 971	70 761 110
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	14 785 726	11 138 687
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	56 378 749	52 055 604
Titres achetés à réméré		
Autres titres à livrer		1 109 415
ENGAGEMENTS RECUS	17 696 128	18 555 786
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés		191 864
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	17 228 794	16 826 998
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	463 938	499 815
Titres vendus à réméré		
Autres titres à recevoir	3 396	1 037 109

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	31/12/2020	31/12/2019
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	18 580 424	18 790 646
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	912 452	1 021 801
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	10 140 011	9 960 187
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	312 391	294 754
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuks	1 376 680	1 665 795
Produits sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	99 063	251 033
Produits sur immobilisations données en Ijara		
Commissions sur prestations de service	1 813 491	1 936 547
Autres produits bancaires	3 926 335	3 660 529
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus		
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	6 395 821	5 946 215
Intérêts et charges sur opérations avec les établissements de crédit et assimilés	697 211	888 072
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	2 033 508	2 221 060
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	350 704	313 344
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	145 007	110 308
Charges sur immobilisations données en Ijara		
Autres charges bancaires	3 169 391	2 413 431
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus		
PRODUIT NET BANCAIRE	12 184 603	12 844 430
Produits d'exploitation non bancaire	113 290	52 130
Charges d'exploitation non bancaire		32
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	4 826 997	4 934 794
Charges de personnel	2 241 884	2 314 118
Impôts et taxes	82 114	106 906
Charges externes	1 754 035	1 867 384
Autres charges générales d'exploitation	83 997	74 946
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	664 966	571 440
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURABLES	3 517 327	1 609 758
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	2 152 461	1 160 447
Pertes sur créances irrécouvrables	93 860	99 237
Autres dotations aux provisions	1 271 006	350 074
REPRISES DE PROVISIONS ET RÉCUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	572 985	647 987
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	295 189	329 727
Récupérations sur créances amorties	42 837	65 413
Autres reprises de provisions	234 960	252 847
RÉSULTAT COURANT	4 526 554	6 999 963
Produits non courants	5 668	4 928
Charges non courantes	883 594	147 869
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	3 648 628	6 857 021
Impôts sur les résultats	1 330 010	2 016 910
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	2 318 618	4 840 111

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS	31/12/2020	31/12/2019
+ Intérêts et produits assimilés	11 364 855	11 276 742
- Intérêts et charges assimilées	3 081 423	3 422 477
MARGE D'INTÉRÊT	8 283 432	7 854 266
+ Produits sur financements participatifs		
- Charges sur financements participatifs		
MARGE SUR FINANCEMENTS PARTICIPATIFS		
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	99 063	251 033
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	145 007	110 308
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS DE CRÉDIT-BAIL ET DE LOCATION	-45 944	140 725
+ Produits sur immobilisations données en Ijara		
- Charges sur immobilisations données en Ijara		
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS D'IJARA		
+ Commissions perçues	1 814 155	1 937 321
- Commissions servies	892	517
MARGE SUR COMMISSIONS	1 813 262	1 936 804
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	1 762 844	2 036 579
+ Résultat des opérations sur titres de placement	-496	515
+ Résultat des opérations de change	398 729	683 561
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-78 906	-146 997
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS DE MARCHÉ	2 082 171	2 573 658
+ Résultat des opérations sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
+ Divers autres produits bancaires	1 376 680	1 667 505
- Diverses autres charges bancaires	1 324 998	1 328 527
PRODUIT NET BANCAIRE	12 184 603	12 844 430
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-420 676	20 669
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	113 290	52 130
- Autres charges d'exploitation non bancaire	-	32
- Charges générales d'exploitation	4 826 997	4 934 793
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	7 050 221	7 982 404
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-1 908 295	-864 545
+ Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-615 371	-117 896
RÉSULTAT COURANT	4 526 554	6 999 962
RÉSULTAT NON COURANT	-877 926	-142 941
- Impôts sur les résultats	1 330 010	2 016 910
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	2 318 618	4 840 111

II- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2020	31/12/2019
+ RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	2 318 618	4 840 111
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	664 966	571 440
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	428 519	6 342
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	572 000	106 300
+ Dotations aux provisions réglementées		
+ Dotations non courantes	504 000	-
- Reprises de provisions	7 843	27 011
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	7 817	8 657
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles		32
- Plus-values de cession sur immobilisations financières		
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières		
- Reprises de subventions d'investissement reçues		
+ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	4 472 443	5 488 557
- Bénéfices distribués	2 833 106	2 728 176
+ AUTOFINANCEMENT	1 639 337	2 760 381

CRÉANCES EN SOUFFRANCE SUR LA CLIENTÈLE au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	Crédits par décaissement	Crédits par signature	Total	Provisions décaissement	Provisions signature	Crédits par signature	Total
31/12/2020	15 091 086	817 091	15 908 177	10 327 477	394 147		10 721 624

TABLEAU DE PRÉSENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

2020	2019	2018
18 580 424	18 790 646	18 203 195

TABEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	31/12/2020	31/12/2019
1. (+) Produits d'exploitation bancaire perçus	16 935 040	16 854 915
2. (+) Récupérations sur créances amorties	42 837	65 413
3. (+) Produits d'exploitation non bancaire perçus	111 141	48 401
4. (-) Charges d'exploitation bancaire versées (*)	-8 083 051	-6 625 073
5. (-) Charges d'exploitation non bancaire versées		
6. (-) Charges générales d'exploitation versées	-4 162 031	-4 363 353
7. (-) Impôts sur les résultats versés	-1 330 010	-2 016 910
I. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DU COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES	3 513 926	3 963 393
Variation des:		
8. (+) Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-9 482 766	-245 802
9. (+) Créances sur la clientèle	-7 340 522	-6 808 136
10. (+) Titres de transaction et de placement	-1 139 185	-1 568 041
11. (+) Autres actifs	-2 106 742	1 601 394
12. (+) Immobilisations données en crédit-bail et en location	163 036	-325 452
13. (+) Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	5 312 013	-1 180 166
14. (+) Dépôts de la clientèle	12 027 469	-1 379 008
15. (+) Titres de créance émis	-1 119 084	4 422 272
16. (+) Autres passifs	-2 560 966	4 087 590
II. SOLDE DES VARIATIONS DES ACTIFS ET PASSIFS D'EXPLOITATION	-6 246 747	-1 395 349
III. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (I + II)	-2 732 821	2 568 044
17. (+) Produit des cessions d'immobilisations financières		263 718
18. (+) Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	47 090	20 472
19. (-) Acquisition d'immobilisations financières	-1 198 813	-418 954
20. (-) Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-620 665	-843 129
21. (+) Intérêts perçus	268 704	269 936
22. (+) Dividendes perçus	1 376 680	1 665 795
IV. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	-127 004	957 838
23. (+) Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus		
24. (+) Émissions de dettes subordonnées	2 500 000	2 000 000
25. (+) Émissions d'actions		
26. (-) Remboursement des capitaux propres et assimilés		
27. (-) Intérêts versés	-526 916	-424 974
28. (-) Dividendes versés		-2 728 176
V. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	1 973 084	-1 153 150
VI. VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III+IV+V)	-886 741	2 372 732
VII. TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	10 466 455	8 093 723
VIII. TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	9 579 714	10 466 455

(*) : y compris les dotations nettes de provisions

ÉTAT DES DÉROGATIONS au 31 décembre 2020

INDICATIONS DES DÉROGATIONS	JUSTIFICATIONS DES DÉROGATIONS	INFLUENCE DES DÉROGATIONS SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS
I. Dérogations aux principes comptables fondamentaux	NÉANT	NÉANT
II. Dérogations aux méthodes d'évaluation	NÉANT	NÉANT
III. Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse	NÉANT	NÉANT

ÉTAT DES CHANGEMENTS DE MÉTHODES au 31 décembre 2020

NATURE DES CHANGEMENTS	JUSTIFICATIONS DES CHANGEMENTS	INFLUENCE DES DÉROGATIONS SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS
I. Changements affectant les méthodes d'évaluation	NÉANT	NÉANT
II. Changements affectant les règles de présentation	NÉANT	NÉANT

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes consolidés au 31 décembre 2020

BILAN CONSOLIDÉ au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

ACTIF	Notes	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		26 333 795	24 731 843
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2.1	60 156 256	55 788 147
Actifs financiers détenus à des fins de transaction		58 667 799	54 323 800
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat		1 488 457	1 464 347
Instruments dérivés de couverture		-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2.2	60 164 696	51 845 481
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables		19 493 148	13 756 133
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables		2 534 187	2 183 878
Actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (Assurance)		38 137 360	35 905 470
Titres au coût amorti	2.17	17 233 471	16 120 400
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	2.3	31 304 951	23 394 354
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	2.4	333 702 415	323 752 579
Écart de réévaluation actif des portefeuilles couverts en taux			
Placements des activités d'assurance			
Actifs d'impôt courant	2.5	715 953	141 683
Actifs d'impôt différé	2.5	3 767 981	2 935 008
Comptes de régularisation et autres actifs	2.6	12 171 129	11 112 167
Actifs non courants destinés à être cédés		78 636	75 125
Participations dans des entreprises mises en équivalence	2.7	86 916	83 871
Immeubles de placement	2.8	2 538 530	2 466 111
Immobilisations corporelles	2.9	6 812 820	7 289 029
Immobilisations incorporelles	2.9	3 092 049	2 952 568
Ecarts d'acquisition	2.10	9 948 055	9 913 347
TOTAL ACTIF		568 107 651	532 601 713

PASSIF	Notes	31/12/2020	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		4 455	4 408
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	2.11	1 499 799	688 210
Passifs financiers détenus à des fins de transaction		1 499 799	688 210
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option		-	-
Instruments dérivés de couverture		-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	2.12	49 237 940	45 994 702
Dettes envers la clientèle	2.13	356 614 160	335 576 694
Titres de créance émis	2.14	23 105 757	21 993 710
Écart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux		-	-
Passifs d'impôt courant	2.5	1 021 537	1 178 770
Passifs d'impôt différé	2.5	2 695 949	2 603 572
Comptes de régularisation et autres passifs	2.6	20 338 279	16 613 569
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Passifs relatifs aux contrats des activités d'assurance		38 956 953	36 482 016
Provisions	2.15 / 2.16	3 080 071	2 761 922
Subventions et fonds assimilés		160 429	157 270
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	2.14	17 099 338	14 621 834
Capitaux propres		54 292 985	53 925 039
Capital et réserves liées		12 551 765	12 551 765
Réserves consolidées		35 446 439	31 791 529
Part du Groupe		31 158 933	28 210 456
Part des minoritaires		4 287 506	3 581 073
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		2 589 753	2 630 652
Part du Groupe		1 070 905	1 049 529
Part des minoritaires		1 518 849	1 581 124
Résultat net de l'exercice		3 705 028	6 951 093
Part du Groupe		3 018 002	5 816 007
Part des minoritaires		687 026	1 135 086
TOTAL PASSIF		568 107 651	532 601 713

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	Notes	31/12/2020	31/12/2019
Intérêts et produits assimilés	3.1	22 512 251	21 901 219
Intérêts et charges assimilés	3.1	-6 727 268	-6 964 574
MARGE D'INTERÊT		15 784 983	14 936 645
Commissions perçues	3.2	5 596 600	5 964 361
Commissions servies	3.2	-825 419	-816 471
MARGE SUR COMMISSIONS		4 771 180	5 147 890
Gains ou pertes nets résultants des couvertures de position nette		-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	3.3	2 397 915	3 065 509
Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction		2 391 168	3 026 360
Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat		6 748	39 149
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	3.4	632 670	643 374
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables		47 867	12 092
Rémunérations des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)		157 170	165 373
Rémunérations Actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (Assurance)		427 634	465 909
Gains ou pertes nets résultants de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti		-	-
Gains ou pertes nets résultants du reclassement d'actifs financiers à la JV par CP en actifs financiers à la JVR		-	-
Produits des autres activités		8 972 997	9 543 882
Charges des autres activités		-8 701 683	-9 864 523
PRODUIT NET BANCAIRE		23 858 063	23 472 778
Charges générales d'exploitation		-10 617 948	-9 678 920
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		-1 616 642	-1 544 190
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		11 623 473	12 249 668
Coût du risque de crédit	3.7	-5 454 385	-1 589 044
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		6 169 088	10 660 624
Quote-part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence		-16 323	13 287
Gains ou pertes nets sur autres actifs	3.8	-70 716	30 732
Variations de valeurs des écarts d'acquisition		-	-
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		6 082 049	10 704 643
Impôts sur les bénéfices		-2 377 021	-3 753 550
Résultat net d'impôts des activités arrêtées ou en cours de cession		-	-
RÉSULTAT NET		3 705 028	6 951 093
Intérêts minoritaires		-687 026	-1 135 086
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE		3 018 002	5 816 007
Résultat de base par action		14,38	27,71
Résultat dilué par action		14,38	27,71

RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	31/12/2020	31/12/2019
Résultat net	3 705 028	6 951 093
Éléments recyclables en résultat net :		
Écarts de conversion	-78 608	244 290
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-38 480	1 315 591
Réévaluation des instruments dérivés de couverture d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence	19 368	-1 418
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables	-	-
Impôts liés	29 608	-466 082
Éléments non recyclables en résultat net :		
Réévaluation des immobilisations	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies	-	-
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres	-50 777	-23 760
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables	-	-
Impôts liés	18 751	8 131
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	-100 139	1 076 752
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	3 604 890	8 027 845
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	2 977 820	6 377 222
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	627 070	1 650 623

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes latents comptabilisés directement en capitaux propres recyclables	Gains et pertes latents comptabilisés directement en capitaux propres non recyclables	Capitaux propres - part du Groupe	Intérêts minoritaires	TOTAL
Capitaux propres de clôture au 31 décembre 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
Opérations sur capital	-	-	-	407 457	-	-	407 457	253 743	661 200
Palements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-2 733 310	-	-	-2 733 310	-727 158	-3 460 468
Résultat de l'exercice	-	-	-	5 816 007	-	-	5 816 007	1 135 086	6 951 093
Immobilisations corporelles et incorporelles : Révaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variation de juste valeur et transfert résultat	-	-	-	-	393 022	-8 554	384 468	449 415	833 883
Écarts de conversion : variation et transferts en résultat	-	-	-	178 167	-	-	178 167	66 122	244 290
Gains ou pertes latentes ou différés	-	-	-	178 167	393 022	-8 554	562 636	515 537	1 078 173
Autres variations	-	-	-	-528 562	-	-	-528 562	-831 983	-1 360 545
Variations de périmètre	-	-	-	-415 808	-	-	-415 808	-	-415 808
Capitaux propres de clôture au 31 décembre 2019	2 098 597	10 453 168	-2 461 129	36 487 590	1 092 185	-42 657	47 627 757	6 297 282	53 925 039
Opérations sur capital	-	-	-	115 805	-	-	115 805	-23 420	92 385
Palements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-2 835 142	-	-	-2 835 142	-348 589	-3 183 731
Résultat de l'exercice	-	-	-	3 018 002	-	-	3 018 002	687 026	3 705 028
Immobilisations corporelles et incorporelles : Révaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variation de juste valeur et transfert en résultat	-	-	-	-	52 308	-30 932	21 376	-62 275	-40 899
Écarts de conversion : variation et transferts en résultat	-	-	-	-80 927	-	-	-80 927	2 319	-78 608
Gains ou pertes latentes ou différés	-	-	-	-80 927	52 308	-30 932	-59 551	-59 956	-119 506
Autres variations	-	-	-	-64 771	-	-	-64 771	-61 458	-126 230
Variations de périmètre	-	-	-	-2 495	-	-	-2 495	2 495	-
Capitaux propres de clôture au 31 décembre 2020	2 098 597	10 453 168	-2 461 129	36 638 063	1 144 493	-73 589	47 799 605	6 493 380	54 292 985

TABEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2020

(en milliers de dirhams)

	31/12/2020	31/12/2019
Résultat avant impôts	6 082 049	10 704 643
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1 660 842	1 591 298
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	-	
+/- Dotations nettes aux provisions	5 657 327	1 669 426
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	16 323	-13 287
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	5 471	-18 681
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	-	
+/- Autres mouvements	-1 482 686	1 591 297
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	5 857 276	4 820 053
+/- Flux liés aux opérations avec les Établissements de crédit et assimilés	339 188	-3 235 596
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	9 320 060	-15 254 680
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-11 574 634	506 419
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-	
- Impôts versés	-3 854 154	-3 368 729
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	-5 769 541	-21 352 586
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	6 169 785	-5 827 891
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-1 527 794	-952 396
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-172 883	56 427
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	96 157	-532 295
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-1 604 521	-1 428 264
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-3 183 731	-3 460 468
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	7 728 848	8 544 965
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	4 545 117	5 084 497
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	-167 038	287 598
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	8 943 344	-1 884 059
Composition de la trésorerie	31/12/2020	31/12/2019
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	20 984 724	22 868 784
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	24 727 436	18 533 535
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Établissements de crédit	-3 742 711	4 335 248
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	29 928 069	20 984 724
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	26 329 340	24 727 436
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Établissements de crédit	3 598 729	-3 742 711
Variation de la trésorerie nette	8 943 344	-1 884 059

CONTACTS

Siège social

2, boulevard Moulay Youssef, BP 20000 - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 22 41 69
ou +212 5 22 29 88 88
Fax +212 5 22 29 41 25
www.attijariwafabank.com

Information Financière et Relations

Investisseurs

Ibtissam ABOUHARIA
Téléphone +212 5 22 29 88 88
e-mail : i.abouharia@attijariwafa.com
ir@attijariwafa.com

FILIALES AU MAROC

Wafa Assurance

1, boulevard Abdelmoumen - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 54 55 55
Fax +212 5 22 20 91 03

Wafasalaf

72, angle boulevard Abdelmoumen et rue Ramallah - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 54 51 00 / 22 54 51 51
Fax +212 5 22 25 48 17

Wafacash

15, rue Driss Lahrizi - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 05 22 / 22 43 50 00
Fax +212 5 22 27 27 29

Wafa Immobilier

112, angle boulevard Abdelmoumen et rue Rembrandt - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 29 02 45 00/46
Fax +212 5 22 77 60 02

Wafabail

39,41 Angle Bd Moulay Youssef et rue Abdelkader El Mazini - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 60 00
Fax +212 5 22 26 06 31

Wafa LLD

5, boulevard Abdelmoumen - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 17 70
Fax +212 5 22 34 21 61

Attijari Factoring Maroc

5, Rue Duhaume - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 22 93 01/04
Fax +212 5 22 22 92 95

Wafa Gestion

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 45 38 38
Fax +212 5 22 22 99 81

Attijari Finances Corp.

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 47 64 35 / 22 47 64 36
Fax +212 5 22 47 64 32

Attijari Intermédiation

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 68 09
Fax +212 5 22 20 25 15 / 22 20 95 25

Wafa Bourse

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 49 59 69
Fax +212 5 22 47 46 91

Attijari Invest

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 20 08 78 / 22 49 57 80
Fax +212 5 22 20 86 46

Attijari International bank

Lot n° 41, Zone Franche d'Exportation,
route de Rabat - Tanger, Maroc
Téléphone +212 5 39 39 4175/77/76
Fax +212 5 39 39 41 78

FILIALES À L'INTERNATIONAL

AFRIQUE DU NORD

Attijari bank Tunisie

Rue Hédi Karray lot n°12-Centre Urbain Nord-1080 Tunis
Téléphone +216 70 012 000

Attijari bank Mauritanie

91-92, rue Mamadou Konaté, Ilot O BP 415 - Nouakchott, Mauritanie
Téléphone +222 45 29 63 74

Attijariwafa bank Egypt

Star Capital A1-City Stars, Ali Rashed Street, Nasr City,
Cairo 11361, Egypt
Téléphone + 202 2366 2600

AFRIQUE DE L'OUEST

CBAO

1, place de l'indépendance, BP129 - Dakar, Sénégal
Téléphone +221 33 83 99 609

CBAO Benin

Avenue St Michel Immeuble « espace DINA » Boulevard Saint
Michel - Cotonou, BENIN
Téléphone +229 213 65 902

Crédit du Sénégal

Bvd Djily Mbaye, angle rue Huart, BP. 56 - Dakar, Sénégal
Téléphone +221 33 84 90 020

CBAO Burkina Faso

Avenue du Président Sangoulé Lamizana Koulouba 11 BP 161 Ouaga
CMS 11. Burkina Faso
Téléphone +226 50 33 77 77
Fax +226 50 33 20 99

Banque Internationale pour le Mali

Boulevard de l'indépendance, BP15 - Bamako, Mali
Téléphone +223 20 23 30 08

Société Ivoirienne de Banque

34, boulevard de la République, immeuble alpha 2000
01, BP1300 - Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Téléphone +225 20 20 00 10

CBAO Succursale du Niger

Terminus, rue Heinrich Lubke n°7 - Niamey, Niger
Téléphone +227 20 73 98 10

BIA Togo

13, avenue Sylvanus Olympio, BP 346 - Lomé, Togo
Téléphone +228 22 21 32 86

AFRIQUE CENTRALE

Crédit du Congo

Avenue Amilcar Cabral, centre-ville, BP 2470 - Brazzaville, Congo
Téléphone +242 05 530 06 49

Union Gabonaise de Banque

Rue du Colonel Parant, BP 315 - Libreville, Gabon
Téléphone +241 77 73 10

Société Commerciale de Banque Cameroun

530, rue du roi George Bonanjo, BP 300 - Douala, Cameroun
Téléphone +237 33 43 54 02

AMÉRIQUE

Bureau de représentation Canada

3480, rue St-Denis le plateau, Mont-Royal -
Montréal, Canada H2X2L3
Téléphone 00 438 993 57 81

EUROPE

Bureau de représentation Suisse

Les Arcades, 9, rue de Fribourg - Genève, Suisse
Téléphone +41 225 566 200

Attijariwafa bank Europe

6-8, rue Chauchat, BP 75009 - Paris, France
Téléphone +33 1 53 75 75 00

Succursale Belgique

128 -130, boulevard Maurice Lemonnier, BP 1000 -
Bruxelles, Belgique
Téléphone +32 2 250 02 30

Succursale Espagne

Avenida de Roma, 17 - Barcelona, Espagne
Téléphone +34 934 15 58 99

Succursale Italie

Via Abbadesse, 44 - Milan, Italie
Téléphone +39 02 87 383 217

Succursale Allemagne

47, KAISERSTR, BP 60329 - Frankfurt, Deutschland
Téléphone +49 0 69 23 46 54

Succursale Pays-Bas

157, Bos en Lommerplein, BP 1055 - AD Amsterdam, Nederland
Téléphone +31 20 581 07 50

Bureau de représentation Royaume-Uni

95-95A, Praed Street - London W2 1NT, United Kingdom
Téléphone +44 207 706 8323

MOYEN-ORIENT

Desk commercial Jeddah

Chez Injaz Bank Al Bilad - Al Morabaa Branch Al Faissaliyah
PO Box: 53837 Jeddah 21593, Arabie Saoudite
Téléphone +966126395400

Bureau de représentation à Abu Dhabi

Showroom C 15 Mozza Building, Number 3, Khalifa
Street Intersection with Liwa Street - Abu Dhabi
POBOX: 33098 ABU DHABI UAE
Téléphone +97126660437

Bureau de représentation Dubai

Bureau de représentation, N/2 City Bay Business Center
Abuhail Street Deira - Dubai
P.O.BOX: 183073 DUBAI UAE
Téléphone +97142599955

Attijariwafa bank Middle East

Limited Dubai

The Gate Village 5, Level 3, Office 305 - Dubaï
International Financial Centre (DIFC) - BP 119312 - Dubaï
Téléphone +971 0 4 377 0300



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Attijariwafa bank

SA au capital de 2 131 729 870 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, 20000 Casablanca.
Téléphone +212 (0) 5 22 22 41 69 ou +212 (0) 5 22 29 88 88 - RC 333 - IF 01085221
www.attijariwafabank.com