



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

# التقرير السنوي وتقرير المسؤولية الاجتماعية 2017





التقرير السنوي  
وتقرير المسؤولية  
الاجتماعية 2017

# كلمة الرئيس

محمد الكتاني  
الرئيس المدير العام  
مجموعة التجاري وفا بنك



## يتطلب منا عالم اليوم أن نكون أكثر سرعة وبساطة ومرونة وموثوقية. وفي هذا السياق، تمكنت مجموعة التجاري وفا بنك من مواكبة زبائنها ومراعاة تطور سلوكهم والتكيف مع نمط حياتهم.

بالإضافة إلى ذلك، سستبقى سنة 2017 خالدة في تاريخ المجموعة، باعتبارها شهدت إطلاق شركتنا التابعة الجديدة «التجاري وفا بنك مصر»، عقب شراء المجموعة لجميع أسهم بنك باركليز مصر. وهكذا، قمنا بوضع استراتيجية متكاملة لزيادة عدد الزبناء وتطوير العرض البنكي وتعزيز العلاقات التجارية والاقتصادية بين مصر والدول الأفريقية الأخرى.

وفي سنة 2017، قمنا بتعزيز مسؤوليتنا المجتمعية من خلال دمجها في الاستراتيجية العامة للمجموعة، وهكذا، سطرنا عدداً معيناً من الأولويات وحددنا الملامح الرئيسية لخارطة طريق واضحة في أفق عام 2020. وركزنا هذا العام جهودنا لدعم المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة، لا سيما مع إنشاء مراكز دار المقاول المخصصة لدعم المقاولات الصغرى. وفي السياق ذاته، عززنا قدرتنا على التدخل لصالح المقاولات

من خلال تسهيل الوصول إلى تمويلات مغرية تناسب احتياجاتها. وفيما يتعلق بتمويل المناخ، واصلنا مواكبة العديد من العمليات الرئيسية في المغرب وتونس ومصر ونطمح إلى تعزيز مكانتنا الرائدة في دعم التحول إلى اقتصاد منخفض الكربون في المنطقة.

لقد عملت مجموعة التجاري وفا بنك دون كلل أو ملل على إدارة وتنمية جميع أنشطتها بطريقة تحترم الأخلاقيات المهنية، سعياً منها وراء تحقيق أثر إيجابي وخلق القيمة لجميع الأطراف المعنية. وتتويجا لهذه الجهود، حصلت مجموعتنا على جائزة «أفضل أداء للمسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2017» في المغرب من قبل الرائد الأوروبي في التنقيط غير المالي «فيغيو إيريس».

وأخيراً، على غرار السنوات السابقة، واصلت مؤسسة التجاري وفابنك دعم العديد من المبادرات لصالح المجتمعات والجمعيات ذات الوقع القوي، خاصة في مجالات التعليم وريادة الأعمال والفن والثقافة، والندوات والإصدارات الفكرية، تماشياً مع سياسة المسؤولية المجتمعية والبيئية لمساهمتنا المرجعي «المدى».

لقد تمكنت كافة مهن المجموعة خلال هذه السنة من ركوب موجة التحول الرقمي، فلم يسبق لها أن بلغت هذا المستوى من الخدمات الرقمية كما هو الحال في 2017. بحيث اعتمدنا على وضعية ابتكار يومية، من أجل إثراء وتطوير تجربة الزبون بصورة دائمة، وذلك من خلال التوفيق بين أفضل الطاقات البشرية والرقمية. وعلى هذا الأساس، قمنا بتطوير أدوات توقعية ووسائل لاستباق التوجهات وتحولات الأسواق عبر تحليل استعمالات زبائنا، كل ذلك ضمن إطار الثقة المبنية على حماية بياناتهم الشخصية.

كما شجع الابتكار مجموعتنا على ربط جميع الطاقات الإبداعية، من خلال تفكير مفتوح ومعقلن يضم جميع مستخدمينا ومختلف شركائنا الخارجيين، وبالأخص الشركات الناشئة. ومن هذا المنطلق، أطلقنا «Smart Up»، باعتباره أكبر هاكاثون دولي للتكنولوجيا المالية، نظرا لاضطلاعنا بدور مهم في تسريع الابتكار ومساهمته في تعزيز أوجه التكامل داخل التجاري وفا بنك ومنظومة أنشطته.

كما قمنا بإجراء تحولات على الطريقة التي نشغل بها ونمارس بها أنشطتنا من خلال خلق بنيات تنظيمية جديدة وأساليب رشيقة لتحسين فعاليتنا التشغيلية. كما استثمرنا بشكل كبير في رقمنة مناهجنا الداخلية، وواصلنا أيضاً تطوير مقاربة توظيفية، تعتمد على فتح المبادرات في وجه الشباب لثمنين مواهبهم وقدراتهم. كما تمت تعبئة مستخدمينا وسط دينامية تسمح لهم بالتعبير الحر عن الأفكار في جو مليء بالطموح والفضول الفكري، مما من شأنه أن يحسن من مردوديتنا مع الزبناء.

على الصعيد الدولي، واصلنا هذا العام أهدافنا التنموية في أفريقيا وبقمنا بتقديم إجابات فورية ودقيقة وعملنا على ترسيخ جذور مجموعتنا محلياً. وواصلنا كذلك دعم تنمية القارة من خلال حلول تسهل الولوج إلى البنك، مع دعم تمويل البنيات التحتية وتعزيز عمل نادي إفريقيا والتنمية لصالح الشركات المحلية.

## التزام

## رشاقة

## تنمية



فہرس



تشتغل مجموعة التجاري وفا بنك، التي بلغ عدد العاملين بها 19 754 مستخدما مع متم سنة 2017، في 26 دولة وتضم في محفظتها 9.1 مليون زبون. وتتوفر المجموعة على أكبر شبكة بنكية في المغرب والأكثر انتشارا في إفريقيا بتعداد 4306 فرعا.

تعتبر مجموعة التجاري وفا بنك بشكل لا يقبل الجدل رائدة القطاع البنكي بالمغرب سواء على صعيد استقطاب الادخار، وتمويل الاقتصاد، وعمليات الدفع الإلكتروني، وكذلك باعتبارها بنكا رقميا. كما تعد الفاعل الأول على مستوى خدمات بنك الاستثمار وأنشطة السوق في المغرب.

وتعد مجموعة التجاري وفا بنك كذلك أول مجموعة على صعيد المغرب العربي والاتحاد الاقتصادي والنقدي لدول غرب إفريقيا ناهيك عن كونها فاعلا مرجعيا في المجموعة الاقتصادية والنقدية لدول وسط إفريقيا.





# نبذة عن المجموعة

شبكة الفروع والزيلاء والمستخدمون  
إلى نهاية دجنبر 2018 :

26

بلدا

4 306

فرا

3 407

فرا في المغرب

290

فرا في شمال إفريقيا

443

فرا في دول غرب إفريقيا

96

فرا في دول وسط إفريقيا

70

فرا ومكتب تمثيل في أوروبا والشرق الأوسط وأمريكا

19 754

مستخدما

9,1

مليون زبون

أول شبكة بنكية بإفريقيا تضم :

4306

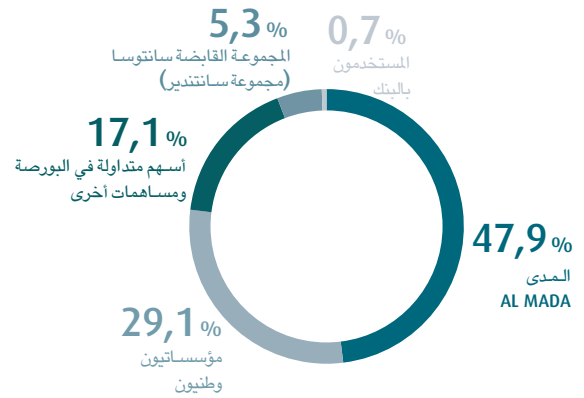
فرا

رأس مال قدره :

2 035 272 260 درهم مغربي

بنية المساهمين

إلى غاية 31 أبريل 2018 :



# الحكامه اللجنة الإدارية والتنسيقية



**يوسف الرويسي**  
مدير عام مساعد  
بنك التمويل والاستثمار  
للمجموعة



**وفاء جسوس**  
مديرة عامة مساعدة  
اللوجستيك والمشتريات  
للمجموعة وكاتبة المجلس



**أبو بكر الجاي**  
المدير العام المنتدب  
قطب بنك التمويل والاستثمار  
وأسواق المال والشركات  
التابعة المالية



**محمد الكتاني**  
الرئيس المدير العام



**معاوية الصقلي**  
مدير عام مساعد  
بنك المعاملات المصرفية  
للمجموعة



**حسن برطال**  
مدير عام مساعد سوق  
المقاولات



**عمر بونجوع**  
مدير عام منتدب  
قطب بنك التسييط



**اسماعيل الدويري**  
مدير عام منتدب  
قطب المالية والتكنولوجيا  
والعمليات



**جمال أحيزون**  
مدير عام مساعد  
بنك التسييط الدولي



**حسن البدرافي**  
مدير عام  
التجاري وفا بنك أوروبا



**طلال البلاج**  
مدير عام منتدب  
الإدارة الشاملة لمخاطر  
المجموعة



**يونس بالعباد**

مدير تنفيذي  
الافتحاص العام للمجموعة



**رشيد البوزيدي**

مدير تنفيذي  
الدعم والوسائل قطب  
بنك التسيط



**محمد بوبريك**

مدير تنفيذي  
جهة الجنوب الغربي



**كريم إدريسي**

مدير تنفيذي  
سوق المقاوله



**بدر عليوة**

مدير تنفيذي  
بنك الخواص المميزين



**رشيد الكتاني**

مدير تنفيذي  
مالية المجموعة



**سلوى بنمحرز**

مديرة تنفيذية  
تواصل المجموعة



**محمد السوسي**

مدير تنفيذي  
الرأسمال البشري للمجموعة



**إسماعيل الفيلاي**

مدير تنفيذي  
الخدمات وعمليات  
المعالجة للمجموعة



**سعد بنوحود**

مدير عام مساعد  
جهة الشمال الغربي



**سمية الغزيوي**

مديرة تنفيذية  
الأنظمة المعلوماتية للمجموعة



**سعيد السبتي**

مدير عام مساعد  
جهة الشمال الشرقي



**سعد بنجلون التومي**

مدير عام مساعد  
جهة الدار البيضاء الكبرى



**فؤاد مغوس**

مدير تنفيذي  
الجهة الجنوبية



**مليكة اليونسي**

مديرة تنفيذية  
الاستشارة القانونية  
للمجموع



**عمر الغماري**

مدير عام مساعد  
شركات التمويل المتخصصة



**سعد بنجلون التومي**

مدير عام مساعد  
جهة الدار البيضاء الكبرى



**ادريس مغراوي**

مدير تنفيذي  
أسواق الخواص والمهنيين

# الحكامة

في إطار حكامته الجيدة، وضع التجاري وفا بنك مجموعة من القواعد التي تنظم حسن سير مجلس إدارته. ويحدد النظام الداخلي المهام والإجراءات التنظيمية المتعلقة بعقد اجتماعات مجلس الإدارة. ويتضمن ميثاق أعضاء مجلس الإدارة كافة الحقوق والواجبات المتعلقة بالعضوية بمجلس الإدارة، لاسيما على صعيد سرية المعلومات وتدابير تضارب المصالح والعمليات الخاصة بقيم البنك. يتشكل مجلس الإدارة من عشرة أعضاء لمدة انتداب تصل إلى ست سنوات. وفي سنة 2017، اجتمع مجلس الإدارة ست مرات فاقت فيها نسبة المشاركة 75%.

وفي إطار قواعد الحكامة الجيدة، شرع التجاري وفا بنك بتقديم برنامج للتكوين لفائدة أعضاء مجلس إدارته، إذ شهدت سنة 2017 تنظيم أربع ندوات.

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

لجان مجلس الإدارة	المهام	عدد الاعضاء	عدد الاجتماعات ونسبة المشاركة في 2017
اللجنة الاستراتيجية	مسؤولية عن إدارة ومراقبة المجموعة وتدرس، قبل موافقة مجلس الإدارة، القرارات الهامة المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للمجموعة بالإضافة إلى التوجيهات الاستراتيجية المعتمدة لتطوير الشركات التابعة الرئيسية.	4 أعضاء	7 اجتماعات (96%)
لجنة التدقيق والحسابات	تحليل حسابات المجموعة ودراسة برنامج تدخل مراقبي الحسابات والتأكد من فعالية مراقبة المخاطر وخدمات التدقيق الداخلي والخارجي وضمان تعزيز استقلالية التدقيق الداخلي ومراجعة سياسة إدارة المخاطر ومراقبة الالتزامات.	3 أعضاء دائمين	10 اجتماعات (100%)
لجنة التعيينات والمكافآت	تعرض على المجلس المقترحات المتعلقة بتعيين ومكافأة مسيري المجموعة	4 أعضاء	اجتماعين (100%)
لجنة المخاطر الكبرى	تبت في السياسة العامة للمخاطر وتصادق على التعهدات الكبرى للمجموعة.	3 أعضاء دائمين	7 اجتماعات (100%)
اللجنة العليا للمشتريات	توافق على المشتريات الرئيسية للمجموعة.	4 أعضاء دائمين	اجتماعين (100%)

اللجان المتخصصة					أعضاء مجلس الإدارة 2017	
عضو	فترة الانتداب (*)	اللجنة الإدارية	لجنة التدقيق والحسابات	لجنة التعيينات والمكافآت	اللجنة الاستراتيجية الكبرى	لجنة المخاطر اللجنة العليا للمشتريات
السيد محمد الكتاني الرئيس المدير العام	فترة الانتداب الحالية : 2014 - 2020	رئيس	عضو	رئيس	رئيس	رئيس
السيد أنطونيو إيسكامين توريس نائب الرئيس	فترة الانتداب الحالية : 2012 - 2018	نائب الرئيس				
السيد منير المجيدي عضو مجلس الإدارة - ممثل شركة سيجر	فترة الانتداب الحالية : 2015 - 2021	عضو	رئيس			
السيد حسن الوريغلي عضو مجلس الإدارة - ممثل الشركة الوطنية للاستثمار	فترة الانتداب الحالية : 2017 - 2023	عضو	عضو	عضو	عضو	
السيد عبد المجيد التزلاوي عضو مجلس الإدارة	فترة الانتداب الحالية : 2017 - 2023	عضو	عضو			عضو
السيد أيمن طود عضو مجلس الإدارة	فترة الانتداب الحالية : 2016 - 2022	عضو				عضو
السيد عابد اليعقوبي سوسان عضو مجلس الإدارة	فترة الانتداب الحالية : 2017 - 2023	عضو	رئيس			
السيد جوزي ريج عضو مجلس الإدارة	فترة الانتداب الحالية : 2012 - 2018	عضو	عضو	عضو	عضو	عضو
السيد ألدو أولسيسسي انتونيا عضو مستقل في مجلس الإدارة	فترة الانتداب الحالية : 2014 - 2020	عضو				
السيد مانويل فاريال عضو مجلس الإدارة - ممثل مجموعة سانتندير	فترة الانتداب الحالية : 2014 - 2020	عضو				

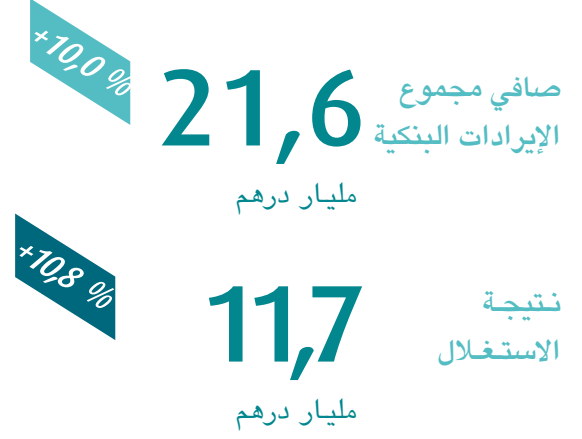
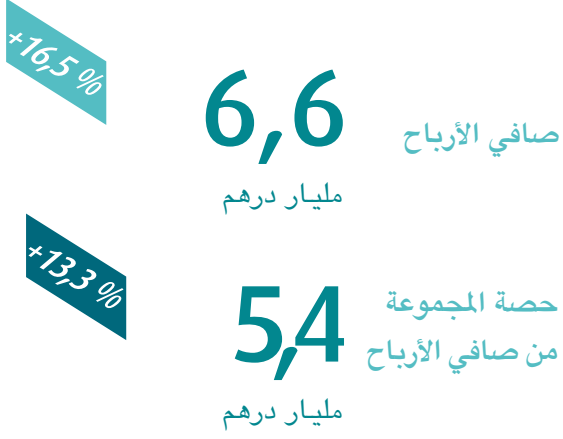
(\*) بالنسبة لفترة الانتداب، توافق السنة تلك التي تنعقد فيها الجمعية العامة التي سبقت في حسابات السنة المالية المنتهية.

تتكلف لجنة الإدارة العامة بتدبير الأنشطة العملية والإدارية للمجموعة وبالإشراف على قيادة المشاريع الاستراتيجية الكبرى وإعداد لائحة الأسئلة التي ستعرض على مجلس الإدارة.

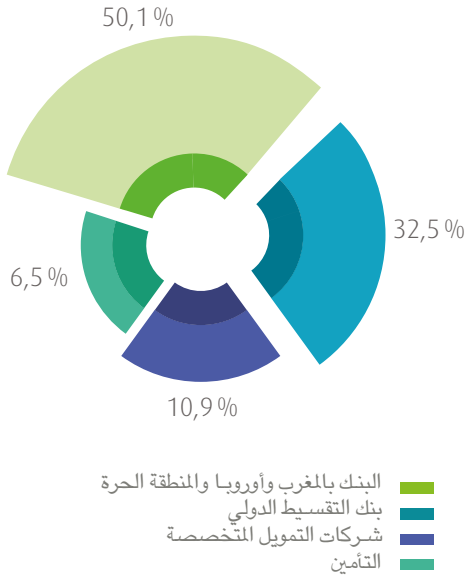
تتولى لجنة الإدارة والتنسيق التسيير العملي والإداري للمجموعة من خلال اجتماعات شهرية، تضم 22 من كبار المسؤولين، وهم نواب المديرين العامين والمديرين التنفيذيين، بالإضافة إلى أعضاء لجنة الإدارة العامة.

وتعمل لجان الإدارة المختلفة، المؤلفة من المسؤولين عن البنوك و / أو الخبراء، في جميع الأنشطة مع مستويات مختلفة من الكفاءة وفقا لمبدأ المشاركة الجماعية لقرارات المجموعة.

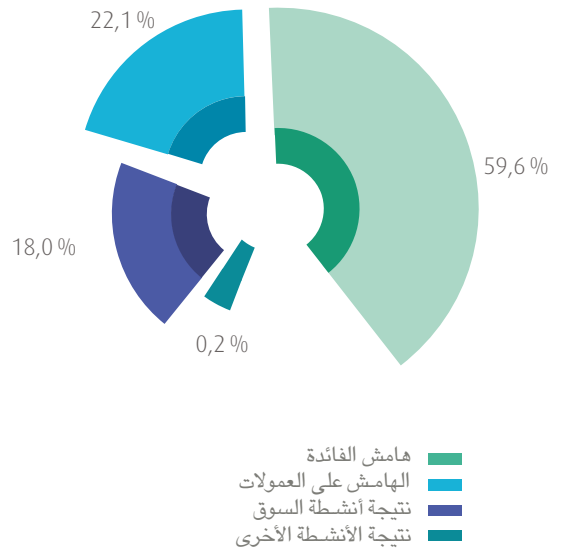
# المنجزات



المساهمة حسب النشاط في الصافي الموطن لمجموع الإيرادات البنكية  
إلى غاية 31 دجنبر 2017



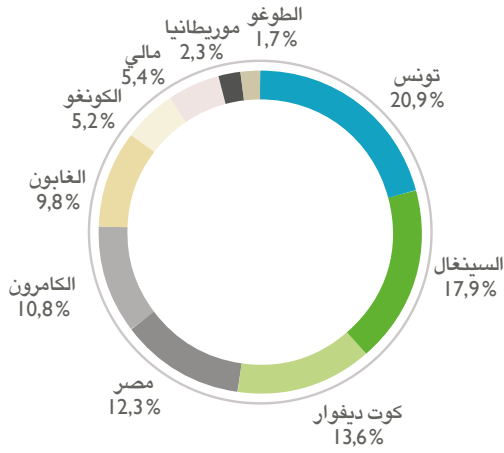
بنية الصافي الموطن لمجموع الإيرادات البنكية  
إلى غاية 31 دجنبر 2017



## توزيع صافي مجموع الإيرادات البنكية للمشركات التابعة حسب الدول

إلى غاية 31 دجنبر 2017

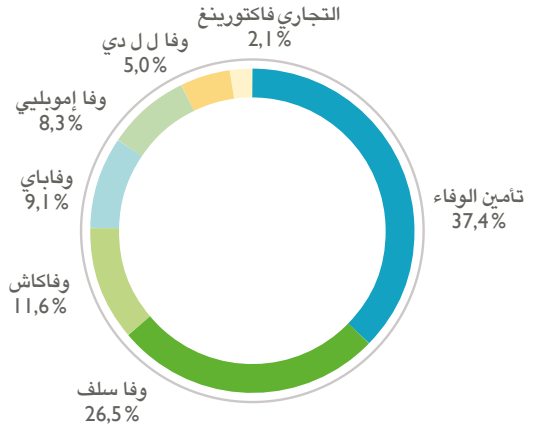
صافي مجموع الإيرادات البنكية لبنك التقييط الدولي :  
7 183,4 مليون درهم



## توزيع صافي مجموع الإيرادات البنكية للمشركات التابعة المغربية

إلى غاية 31 دجنبر 2017

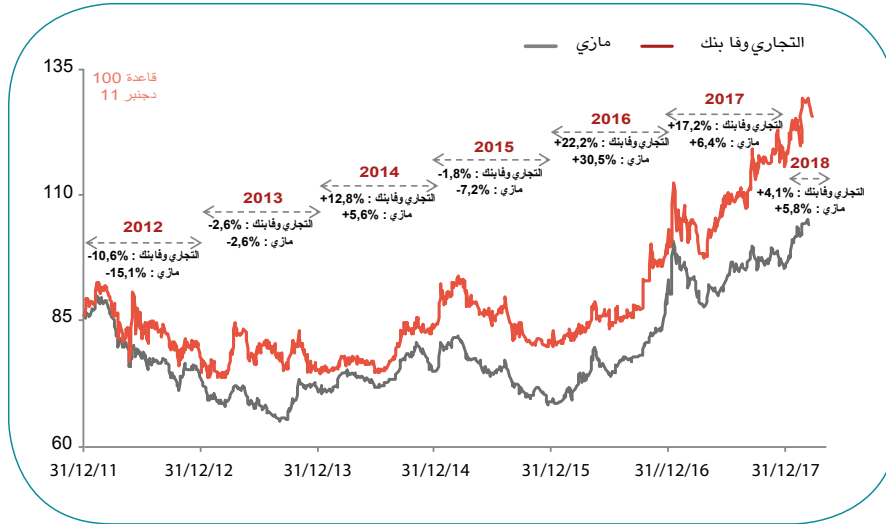
صافي مجموع الإيرادات البنكية للمشركات التابعة المغربية :  
3 842,4 مليون درهم  
صافي مجموع الإيرادات البنكية لشركات التمويل المتخصصة :  
2 404,0 مليون درهم  
صافي مجموع الإيرادات البنكية للتأمين : 1 438,4 مليون درهم



## التجاري وفا بنك مقابل مازي

من 31 دجنبر 2011 إلى 13 فبراير 2018

أقوى رسملة في القطاع البنكي بالمغرب : 98.5 مليار درهم في 31 دجنبر 2017



## مؤشرات البورصة

2017	2016	2015	التجاري وفا بنك
484	413	338	الأسهم
2,27x	2,06x	1,86x	نسبة السعر إلى القيمة الدفترية
18,27x	17,67x	15,28x	نسبة السعر إلى الربح
2,58%	2,91%	3,26%	عائد الأرباح
203 527 226	203 527 226	203 527 226	عدد المساهمات
98 507	84 057	68 772	رسملة (بمليون درهم)

# أهم الأحداث





ولهذه الغاية، قام التجاري وفا بنك بإحداث فضاءات رشيقة من أجل وضع مستمر لوظائف جديدة تروم تلبية الاحتياجات المتغيرة لزبائنه وتبسيط مسارهم قدر الإمكان.

وأخيراً، واصلت المجموعة السعي إلى تعزيز الإدماج المالي للأشخاص ذوي الدخل المحدود فضلاً عن مواكبة المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة من خلال تطوير عرض مخصص لتلبية احتياجاتهم. وأكد البنك بالمغرب مرة أخرى موقعه الرائد في مجال التمويل التشاركي مع انطلاقة فعالة لنشاط بنك الصفاء في 15 مدينة مغربية، معتمداً على التجربة التي راكمتها دار الصفاء على مدى 8 سنوات.

فيما يتعلق بنشاط المجموعة في الدول الإفريقية الأخرى، بلغت مساهمة بنك التقسيط الدولي حوالي ثلث صافي أرباح المجموعة في عام 2017 مقارنة بـ 23٪ فقط في عام 2016. وترتبط هذه الزيادة أساساً بالتجاري وفا بنك مصر، الذي تم إدراجه لأول مرة في نطاق توطيد المجموعة خلال سنة 2017 وحقق نمواً ملحوظاً فيما يتعلق بمؤشراته الرئيسية.

ويؤكد هذا النمو إمكانات تنمية كبيرة للسوق المصرية، سواء من ناحية الحجم والربحية، وتعتزم مجموعة التجاري وفا بنك الاستفادة من هذه الإمكانيات من خلال خطة استراتيجية طموحة للتجاري وفا بنك مصر تهدف إلى تعزيز مكانته بشكل كبير في السوق المصرية عبر تعزيز أوجه التكامل بين مكونات المجموعة.

وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن تواجد المجموعة في مصر يوفر فرصة حقيقية لتطوير العلاقات التجارية مع دول الشرق الأوسط.

عرفت مجموعة التجاري وفا بنك تطورا قويا خلال سنة 2017، بفضل أول توطيد للتجاري وفا بنك مصر وكذا منجزات جميع أقطاب المجموعة، تماشياً مع المخطط الاستراتيجي «طاقات 2020» الذي انطلق في سنة 2016.

في المغرب، نجح التجاري وفا بنك في تعزيز مكانته كأول مستقطب للادخار وأكبر ممول للاقتصاد الوطني من خلال تنفيذ العديد من المشاريع الاستراتيجية.

ويعتبر التجاري وفا بنك البنك المرجعي الأول في العلاقة مع الزبناء، سواء على صعيد خدمات التقسيط أو الخدمات المقدمة للشركات، عبر الاستفادة من استغلال «البيانات الضخمة» وزيادة رقمنة العمليات والعلاقة مع الزبناء. وتسمح الجهود المبذولة في هذه المبادرات للتجاري وفا بنك اليوم بتوقع وتلبية الاحتياجات المحددة لكل زبون بطريقة تفاعلية، عبر تقديم منتجات وخدمات فائقة الجودة وبتكاليف معالجة منخفضة وإدارة مثالية للمخاطر.

كما عزز التجاري وفا بنك بشكل كبير من ريادته على مستوى الخدمات البنكية الرقمية (43٪ من معاملات زبائنه بزيادة 24.6 نقطة عن سنة 2016) والدفع الإلكتروني (28.3٪ من حصة السوق بزيادة 3.5 نقطة مقارنة مع سنة 2016). ويعزى هذا الارتفاع القوي للخدمات المقدمة على مستوى التجارينت والبنك ليك (على سبيل المثال، فتح حساب، منح قروض الاستهلاك وللخواص، دفع الفواتير، التحويل الفوري (كاش إكسبريس...))، علاوة على الأهمية الممنوحة لتحسين استخدام البطاقة البنكية وغيرها من وسائل الدفع الإلكتروني.

# جوائز وتتويجات



## «أفضل بنك إفريقي في شمال إفريقيا» خلال حفل جوائز أفريكان بانكر

أحرزت مجموعة التجاري وفا بنك الجائزة الشهيرة «أفضل بنك إفريقي في شمال إفريقيا» حسب مجلة أفريكان بانكر، المنظم على هامش فعاليات الاجتماع السنوي للبنك الإفريقي للتنمية في الهند. وجاء هذا التتويج ليكافئ المجموعة أساسا على مشاركتها الفعالة في تغيير المشهد البنكي، من خلال توسيع محفظة زبائنها واقتراح حلول مبتكرة والرفع من أدائها في مجال الإدماج المالي.



## «أفضل بنك في المغرب» و «أفضل بنك للاستثمار» من طرف مجلة كلوبال فنانس

على هامش الاجتماعات السنوية لصندوق النقد الدولي والبنك الدولي، لقد تم اختيار التجاري وفا بنك للمرة الثانية على التوالي، «كأفضل بنك في المغرب» لسنة 2017 من طرف مجلة كلوبال فنانس. كما تم منح التجاري وفا بنك للمرة الأولى جائزة أفضل بنك للاستثمار لسنة 2017 لمثابرتها على تحفيز التغيير في مجال الاستثمار وتمويل المشاريع الكبرى سواء في المغرب او في القارة الأفريقية.



## «أفضل بنك مغربي في السنة» وفقا لمجلة EMEA Finance و «أفضل بنك استثماري» و «أفضل بنك في السنغال»

حاز التجاري وفا بنك مرة أخرى على «أفضل بنك إفريقي لسنة 2017» في حفل توزيع جوائز «EMEA Finance 2017»، وهي مجلة بريطانية مرجعية في السوق البنكية والمالية في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا.

كما نالت مجموعة التجاري وفا بنك جائزة «أفضل بنك استثماري في المغرب». كما أحرزت الشركة البنكية لغرب إفريقيا، التابعة للمجموعة على جائزة «أفضل بنك سنغالي لعام 2017». وبحسب المجلة، يواصل التجاري وفا بنك مسار نموه بطريقة ملحوظة داخل الاقتصاد المغربي الذي يتميز بالمرونة.

## «أفضل بنك إفريقي في السنة» من طرف منتدى أفريقيا للرؤساء التنفيذيين

خلال الدورة الخامسة لمنتدى أفريقيا للرؤساء التنفيذيين المنظم من طرف مجلة جون أفريك، بشراكة مع البنك الإفريقي للتنمية، حصلت مجموعة التجاري وفا بنك للسنة الثانية على الجائزة المرموقة «أفضل بنك إفريقي في السنة». وأتى هذا التتويج ليكمل الدور الفعال للمجموعة في تطوير الاقتصاد الوطني والإفريقي، من خلال التزامها في المجال المالي وفي قيادة الأعمال وكذا لدورها الطلائعي في تعميم التعامل البنكي والإدماج المالي.



## اختيار التجاري وفا بنك «كأفضل بنك في المغرب» و «أفضل بنك في السنغال» خلال جوائز يوروموني للتميز لعام 2017

خلال «جوائز يوروموني للتميز لعام 2017»، فازت مجموعة التجاري وفا بنك بالجائزة المرموقة عن «أفضل بنك في أفريقيا في عام 2017»، وهي فئة جديدة قدمتها هذا العام «يوروموني»، المجلة الدولية المرجعية للأسواق المالية العالمية منذ عام 1992.

كما فازت المجموعة بجائزتين أخريين، ويتعلق الأمر بجائزة «أفضل بنك في المغرب» وجائزة «أفضل بنك في السنغال»، والتي فازت بها الشركة البنكية لغرب إفريقيا، وهي شركة سنغالية تابعة للمجموعة.



## «أفضل بنك إفريقي لسنة 2017»

فاز التجاري وفا بنك بجائزة «أفضل بنك إفريقي لسنة 2017» في حفل توزيع جوائز منتدى الاستثمار الإفريقي. وتكافئ هذه الجائزة البنك الإفريقي الذي حقق أكبر توسع بارز في القارة الأفريقية. وتشيد هذه الجائزة بالدور الفعال لمجموعة التجاري وفا بنك، الرائدة في القطاع البنكي والمالي في المغرب والفاعل الأول في الأنشطة البنكية الاستثمارية وأنشطة السوق، وفي تنمية الاقتصاد الوطني والإفريقي.



### اختيار التجاري وفا بنك «كأفضل بنك لسنة 2017» في تونس

أحرز التجاري بنك للسنة الرابعة على التوالي لقب «أفضل بنك في تونس» خلال جوائز ذي بانكر التي تنظمها المجلة البريطانية الشهيرة ذي بانكر بلندن، والذي عرف مشاركة بنوك دولية رائدة. وتم تتويج هذا البنك التابع للمجموعة بتونس عن نموذج حكامته واستراتيجيته التوسعية على الصعيد الدولي وعرضه المتنوع في الخدمات البنكية عن بعد.



### محمد الكتاني، ضمن قائمة الـ 100 شخصية إفريقية الأكثر تأثيراً

في عددها الصادر في دجنبر، نشرت مجلة «New African» التابعة لمجموعة IC Publications قائمة الشخصيات الـ 100 الأكثر تأثيراً في أفريقيا في عام 2017.

وقد احتل السيد محمد الكتاني، الرئيس المدير العام لمجموعة التجاري وفا بنك، المرتبة الرابعة عن فئة «الأعمال والتمويل». وهو يعتبر أول مغربي يظهر في هذا التصنيف.

### جائزة Cycle Afrique للشركة الوطنية للاستثمار عن صفقة لشراء باركليز بنك مصر.

خلال الدورة الثانية من منتدى التبادل السنوي المنظم من طرف الشركة الوطنية للاستثمار لفائدة كبار مسيريهها، حصل التجاري وفا بنك على جائزة Cycle Afrique عن صفقة شراء بنك باركليز مصر. وتسلبت هذه الجائزة الضوء على الأهمية الكبرى لهذه الصفقة التي تمثل نقطة تحول مرجعية في تاريخ المجموعة.

وهي تعد أكبر عملية تنفيذها المجموعة في إفريقيا. وتفتح الطريق أمام التنمية في البلدان ذات الإمكانيات العالية في القارة، بما في ذلك البلدان الناطقة بالإنجليزية.

## jeuneafrique

### التجاري وفا بنك ضمن قائمة أفضل 200 بنك بإفريقيا حسب استطلاع جون أفريك

ضمن تصنيف أفضل 200 بنك بإفريقيا الذي قامت به مجلة جون أفريك في عام 2017، حازت مجموعة التجاري وفا بنك على المرتبة الأولى كأفضل بنك خارج جنوب إفريقيا. بحيث انتقل التجاري وفا بنك من المرتبة الثامنة إلى المرتبة السادسة من حيث إجمالي الحصيلة مقارنة مع 2016. وعلاوة على ذلك، تحتل المجموعة المرتبة السابعة من حيث صافي مجموع الإيرادات المصرفية. كما حجزت الشركات التابعة للمجموعة مقعداً لها في هذا التصنيف، ويتعلق الأمر بالتجاري بنك تونس، والشركة الإفوارية للبنك (SIB)، والشركة الكامرونية للبنك (SCB).

وبالتالي، نالت مجموعة التجاري وفا بنك 4 مراكز في هذا التصنيف. من جهة أخرى، جاءت شركة تأمين الوفاء ضمن المرتبة التاسعة لأفضل 100 شركة تأمين في إفريقيا، لتحسن ترتيبها بمعدل واحد في التصنيف.




### جائزة «أفضل أداء للمسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2017» الممنوحة من طرف فيغيو إيريس

حصلت مجموعة «التجاري وفا بنك» على جائزة «أفضل أداء للمسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2017» الممنوحة من طرف الرائد الأوروبي في التنقيط غير المالي، ويتم منح هذه الجائزة للشركات المدرجة في بورصة القيم بالدار البيضاء والتي تعتمد على مناهج متقدمة في المسؤولية الاجتماعية للشركات. ويؤكد هذا التتويج على التزام المجموعة المستمر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، لا سيما فيما يتعلق بالمعايير التالية: «منح معلومات مسؤولة للبناء» و«عدم التمييز»، التي يحظى فيها التجاري وفا بنك بأعلى الدرجات في السوق.




# #تجربة الزبناء

نمنحكم أفضل الطاقات البشرية والرقمية



باعتبارنا بنكاً مرجعياً على مستوى  
العلاقات مع الزبناء والخدمات الرقمية،  
فإننا نقدم لزبائننا فرصة التفاعل بنجاعة  
مع البنك، أياً كانت اللحظة و القنوات المختارة.  
و نعمل يومياً لنقدم لهم تجربة بنكية تجمع  
بين أفضل الطاقات البشرية والرقمية.

عمر بونجوع  
مدير عام منتدب  
مكلف بقطب بنك التقسيط



# الدفع بمشاريع الحياة لزبنائنا

تقوم مجموعة التجاري وفا بنك، باعتبارها شريكا موثوقا، بإعادة تطوير دائم لخدماتها من أجل دعم زبنائها في تنفيذ مشاريع حياتهم. وذلك، بتقديم مجموعة كاملة من الحلول المبتكرة في مجال إدارة الحسابات ووسائل الدفع وتحويل الأموال...إلخ. في عام 2017، باشرت المجموعة في تغيير خدماتها من أجل تطوير عروض أكثر استباقية وخدمات مصممة خصيصاً لزبنائنا ومتاحة لهم في جميع الأوقات.

## بالقرب منكم دائما

### شبكة فروع مكثفة

تعمل المجموعة على توسيع شبكة فروعها البنكية عاماً تلو الآخر بغية تقديم خدمة أفضل لزبنائنا، حتى في المناطق النائية. وبتعداد 4306 فرع بما فيه 3407 فرع في المغرب في عام 2017، تتوفر المجموعة على أكبر شبكة بنكية رائدة في أفريقيا.

### فضاءات متعددة القنوات

في عام 2017، قام التجاري وفا بنك بوضع العشرات من فضاءات «الخدمات البنكية الحرة» مع ساعات عمل ممتدة، وذلك من أجل مواصلة تقديم الخدمات حتى بعد إغلاق الوكالات البنكية مثل إيداع الودائع النقدية أو الشيكات.

### أكشاك مخصصة لتحويل الأموال

وقد أسست «وفا كاش»، الشركة الرائدة في مجال تحويل الأموال بالمجموعة، قناة توزيع جديدة لتعزيز القرب من زبنائنا. وفي واقع الأمر، افتتحت الشركة التابعة لمجموعة التجاري وفا بنك في عام 2017، ما يقرب من 80 كشكا بمختلف المدن الرئيسية للمملكة، والتي تعمل لساعات طويلة وتمتلك مفهوماً جديداً عن التواصل.

### تعزيز البيع عن بعد

في عام 2017، تم إطلاق دورة تدريبية لفائدة أعوان المبيعات بوكالاتنا التجارية بهدف تعريفهم على البيع عن بعد، بالإضافة إلى التواصل هاتفياً مع الزبناء قصد اطلاعهم على وسائلنا الرقمية وفوائدها. ومن أجل مضاعفة قنوات الولوج إلى القروض، بدأ البنك عملية بيع القروض للاستهلاك عبر مركز العلاقة مع الزبناء.



## الرائد الأول

في الأداءات  
الإلكترونية

+12,1 %

630766

بطاقة بنكية جديدة متداولة  
في عام 2017

+512734

زيون بنكي جديد في المغرب  
لعام 2017إنجازات  
2017

في عام 2017، سجلت وفا كاش 28,6 مليون معاملة ونالت للعام الثاني على التوالي جائزة "أفضل خدمة لتحويل الأموال بالمغرب التي تمنحها CFI.co". وذلك تتويجا لجودة خدماتها ومرونتها وبساطتها.

النقديات: خدمة للمساعدة تعمل طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة من أجل التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للزبناء، قام التجاري وفا بنك بإثراء عروضه عبر تقديم خدمة المساعدة الدولية للعملاء GCAS والمساعدة المستمرة للإجابة على استفسارات الزبناء طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.

## تشغيل خدمة Mobile Money

في عام 2017، بادرت وفاكاش بطلب الحصول على ترخيص بنكي كمؤسسة للأداء من أجل توسيع خدماتها المتعلقة بوسائل الدفع. ويتعلق الأمر بمفهوم جديد للاستينك المدرج في القانون البنكي الجديد 103.12 والذي يهدف إلى تحسين الإدماج المالي والتداول النقدي.

في سنة 2018، قامت شركة وفاكاش بتشغيل هذه الخدمة باعتبارها أول مؤسسة تقدم خدمة الأداء لفائدة الخواص والتجار عبر عرض جيبي JIBI و جيبي برو JIBI PRO.

## التجاري موبيل بـمميزات جديدة

عزز التجاري وفا بنك عرضه من الخدمات البنكية الرقمية من خلال اقتراح خدمات جديدة على زبنائه مثل التحديد الجغرافي للفروع والشبابيك الآلية البنكية على مستوى التجاري موبيل، كما وضع مصدري فواتير جدد من أجل تسديد الفواتير عبر التجارينت والتجاري موبيل.

## attjariaseasy.com، لمعرفة كل شيء عن الخدمات البنكية عن بعد

قامت مجموعة التجاري وفا بنك بإطلاق موقع attjariaseasy.com، وهو عبارة عن منصة إلكترونية بسيطة وتعليمية وتفاعلية متاحة لجميع زبناء البنك وغيرهم. وتهدف المجموعة بهذه الخطوة إلى الكشف عن مختلف خدماتها البنكية عن بعد. ويحتوي الموقع على جميع المعلومات المفيدة التي تخص مختلف القنوات والخدمات عن بعد المتاحة لجميع زبناء البنك وغيرهم.

## تحويل الأموال : الاستقلالية والسرعة

عززت "وفا كاش" وجودها في سوق استلام التحويلات الدولية من خلال إبرام شراكاتين جديدتين مع شركتين بريطانيتين متخصصتين في مجال التحويل الدولي وهما «سمول وورد» و «وولدريمت»، الأمر الذي يسمح لزبناء الشركتين بتحويل الأموال بشكل سريع إلى أقاربهم في المغرب ويمكن لهؤلاء استلام أموالهم من أي فرع من فروع وفا كاش.

## إجابات دقيقة لاحتياجات خاصة

### بنك الخواص

#### تعزيز مواكبة الأصول والثروات

تعمل مجموعة التجاري وفا بنك باستمرار على تقديم قيمة مضافة حقيقية لزبنائها من القطاع الخاص. في عام 2017، توصلت المجموعة لحلول مبتكرة من شأنها تحسين تحويل الثروة لفائدة الأسر المنتمية لعالم المال والأعمال. كما واصل البنك، هذا العام، إعادة تصميم نظامه من خلال توسيع نطاق جهازه الإداري وافتتاح فضاءات إدارية خاصة جديدة لتقديم خدمة أكثر خصوصية لزبنائه واعتماد الدوائر الرقمية للتتبع الفوري لطلبات الزبناء ومعالجتها.

### البنك التشاركي

#### بنك الصفاء، طريقة جديدة للمعاملات البنكية

أطلق بنك الصفاء، البنك التشاركي لمجموعة التجاري وفا بنك، أنشطته البنكية بشكل رسمي في عام 2017، وهو يتوفر حاليا على شبكة تضم 23 فرعا و 180 مستخدما. وتستند رؤيته، التي تحمل شعار «خط مستقيم»، على معالجة واضحة وشفافة لجميع العمليات البنكية والاعتماد على سياسة مسؤولة وخلاقة.

إن تواجد دار الصفاء في سوق التمويل البديل منذ 2010، سمح لفرقه بتطوير خبرات عملية وإلمام جيد باحتياجات وتطلعات المغاربة، الذين بفضلهم استطاع البنك أن يسرع من معدل نموه. مع نهاية 2017، تمكن بنك الصفاء من تسجيل إجمالي حصيلة يفوق 900 مليون درهم وعلى ودائع للزبناء بقيمة 452 مليون درهم.

### البنك ليك،

#### خدمة متنقلة 100%



متابع 285570



par ATTIJARIWABA BANK

تواصل خدمة «البنك ليك» المتنقلة من تطوير خدماتها عبر تسهيل الحياة اليومية لزبنائها منذ إطلاقها في 2016. بالإضافة إلى فتح الحسابات عن بعد، تتيح لكم الخدمة التقدم بطلبات قروض الاستهلاك والقروض

العقارية عبر الأنترنت. مع عرض البنك ليك، يستفيد الزبون من خدمة الإرشاد والمساعدة طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة. على صفحة «البنك ليك» على الفيسبوك (285570 متابع)، يتلقى الزبناء أيضا إجابات فورية على جميع الأسئلة التي يطرحونها.





# تسهيل الولوج إلى منح القروض

تسعى مجموعة التجاري وفا بنك إلى تطبيق سياسة استباقية ومضبوطة لمنح القروض. ففي سنة 2017، ارتفعت الحصة السوقية للقروض الممنوحة من طرف المجموعة للخواص إلى %24.03 أي بما معناه تطور %4 مقارنة مع 2016. كما عملت المجموعة وفروعها هذه السنة على تسريع التحول الرقمي لتدابير منح القروض.

ويفضل المنصة البنكية [jeveuxuncredit.ma](http://jeveuxuncredit.ma)، المخصصة لطلبات الحصول على قروض الاستهلاك والقروض العقارية عبر الانترنت، تمنح المجموعة اليوم لزيائنها سهولة الوصول إلى التمويل والحصول على النصائح الشخصية الخاصة لتنفيذ مشاريعهم.

## إنجازات 2017

### دعم الولوج إلى الملكية والسكن

تمنح وفاء إيموبيلي، التي تلتزم بتوفير السكن للجميع، بتقديم قروض عقارية مدرجة ضمن اتفاقيات موقعة مع أرباب العمل والمنعشين العقاريين. كما تقوم بتمويل المشاريع العقارية لصالح جمعيات الإسكان والتعاونيات والمشاريع العقارية السكنية لأغراض اجتماعية، وكذا إحداث مرافق ذات منفعة عامة. في عام 2017، تم إطلاق 58 مشروعاً اقتصادياً. كما واصلت الشركة الفرعية هذا العام عملها على إدماج طلبات القروض في موقع المجموعة الإلكتروني. وقامت كذلك بإعادة تصميم موقعها المؤسسي لتطوير منصتها الإلكترونية وجعلها أكثر سلاسة وتفاعلية.

بالإضافة إلى ذلك، حصلت وفاء إيموبيلي على جوائز سقراط «كأفضل شركة إقليمية وأفضل إدارة لهذا العام» تقديراً لتمييزها.

### «سلف أوطو أوكاز»

عزز التجاري وفا بنك عرضه من الخدمات البنكية الرقمية من خلال اقتراح خدمات جديدة على زبائنه مثل التحديد الجغرافي للفروع والشبابيك الآلية البنكية على مستوى التجاري موبيل، كما وضع مصدري فواتير جدد من أجل تسديد الفواتير عبر التجارينت والتجاري موبيل.

### «قرض راسمالي»

يسمح قرض Rasmali للحرفيين والتجار، الذين كانوا في السابق غير مؤهلين للحصول على قرض الاستهلاك، بالاستفادة من صيغة تمويل مرنة تتكيف مع احتياجاتهم.

### «وافي» المتحدث الآلي لوفاء سلف

باشرت وفاء سلف في 2017 العمل على خدمة جديدة تختص بقروض الاستهلاك: ويتعلق الأمر بالمتحدث الآلي الموجود على صفحتنا بالفايسبوك للإجابة على أسئلة مستخدمي الأنترنت المغاربة. سواء كانوا من زبناء وفاء سلف أو من المهتمين بتقديم طلب للحصول على قرض، وضعنا تحت تصرف زبائنا المتحدث الآلي المسمى «وافي» المتاح طيلة الاسبوع وعلى مدار الساعة للإجابة على جميع تساؤلاتهم والقيام بتوجيههم وإرشادهم. وللإشارة، فإن هذا المتحدث الآلي يتقن اللهجة المغربية بالإضافة إلى اللغة الفرنسية.

# 58

مشروعاً اقتصادياً  
ومالياً في 2017

# 24,8%

من حصة السوق على مستوى  
القروض العقارية (نطاق البنك  
في نهاية دجنبر 2017)

# 21,4%

من حصة السوق على مستوى  
قروض الاستهلاك (نطاق البنك  
في نهاية دجنبر 2017)

# التحول الرقمي، من أجل ولوج وسهولة أكبر

تحرص مجموعة التجاري وفا بنك وشركتها التابعة تأمين الوفاء على أن تكون على تواصل دائم مع زبائنها وترقب احتياجاتهم وتوقعاتهم من أجل الاستجابة لها بشكل أفضل وتبسيط حصولهم على التأمين والمساعدة.

على نفس المنوال، تميزت سنة 2017 بنهج نفس المنحى : فتميز عملها بالتحول والتكيف والتفاعل والتطور مع إطلاق عروض جديدة مجزأة وتسريع رقمنة مسار الزبون.

## ولوج جديد للخدمات

### عروض سهلة الولوج

تواصل تأمين الوفاء مضاعفة جهودها لتبسيط عروضها ودعم زبائنها أينما كانوا: منتجات مجزأة وخدمات رقمية ومسارات مبسطة وعمليات تعويض أسرع. وفي هذا السياق، تلتزم الشركة، على كامل عرضها، بتزويد زبائنها بحلول مصممة خصيصاً لهم، ومساعدة طوال الأسبوع وعلى مدار الساعة، وتعويض سريع جداً، وأقساط تأمين مدفوعة في 3 أو 6 أو 10 دفعات شهرية بدون فوائد. بالإضافة إلى ذلك، تقدم شركة تأمين الوفاء لزبائنها العديد من الحلول لتحسين تدبير الحوادث. فلقد أتاح إطلاق خدمة اختيار الحلول إلى تقديم خدمات تتكيف مع كل نوع من الحوادث من أجل تلبية توقعات زبائنها. في قطاع السيارات، يمتلك المؤمن عليه الخيار بين عدة حلول تعويض تعتمد على درجة السرعة المطلوبة: "التعويض السريع"، وهي خدمة عالية السرعة تستند إليها عملية التعويض على أساس تقييم المراقب دون الحاجة لتنقل المؤمن عليه أو خدمة "وفا درايف" التي تقدم تعويضاً فورياً

تسمح مسطرة التعويض الكلاسيكية بتسوية القضايا في أقل من 5 أيام في حوالي 90% من الحالات. في عام 2017، وصل إجمالي رقم المعاملات إلى مستوى جديد بلغ 8050 مليار درهم بزيادة قوية بلغت 10.1%.

### خدمة الإنقاذ في كل وقت وحين

من خلال شركتها التابعة وفا إما للإنقاذ، تعمل المجموعة في مجالات المساعدة في مجال السيارات والمساعدة الطبية والمساعدة في الدفن، كما تقدم لحاملي وثائق التأمين خدمات سريعة وفعالة للحصول على المساعدة المثالية. في سنة 2017، أطلقت وفا إما للإنقاذ مخطط تطوير لمدة ثلاث سنوات للفترة 2017-2019.

كما أثرت وفا إما للإنقاذ عرضها من خلال توسيعه ليشمل البلدان الإفريقية. هذا العام، سجلت الشركة التابعة جاريا إجمالاً بقيمة 216 مليون درهم من العقود المكتتبة، بزيادة قدرها 17% وأكثر من 100,000 ملف مساعدة مفتوح. كما قامت "وفا إما للإنقاذ" بإقامة شراكة استراتيجية مع فاعل بنكي رئيسي خلال هذا العام الجاري.

8050  
مليار درهم  
من رقم معاملات وفا للتأمين

أكثر من  
100000  
ملف مساعدة مفتوح  
لوفوا إما للإنقاذ

## إنجازات 2017

وتحسن خدمة « Wafa Santé » المتوفرة مجاناً على App Store و Google Play، من تجربة الزبناء، وتزيد من إنتاجية الوسطاء والمكاتب الخلفية وينفذ الاتصالات المستهدفة والتسويق الرقمي. ويعمل تطبيق Wafa Santé على تحسين تجربة الزبناء وخبرتهم، والزيادة من إنتاجية الوسطاء والمكاتب الخلفية وتنفيذ الاتصالات والتسويق الرقمي المستهدف.

### خدمة ادخار مناسبة ومتطورة

يمثل الادخار المتطور ابتكاراً في السوق المغربية وعلى صعيد منتجات الادخار والتأمين البنكي « مخطط التعليم » و « العصر الذهبي للادخار ». وهو عبارة عن خيار متاح للزبناء للرفع من الاشتراكات الدورية السنوية تلقائياً، وذلك اعتماداً على قدراتهم المالية. وستضاف أربع درجات سنوية إلى المساهمة الدورية والتراكمية القائمة : 20 درهم، 40 درهم، 60 درهماً أو 100 درهماً.

### « My Wafy »، تطبيق في تطور مستمر

في سنة 2017، تطورت My Wafa من خلال إدماج ابتكار جديد. بفضل خدمة تحديد الموقع الجغرافي، الذي يسمح الآن للمستخدم بالاتصال وإرسال الموقع الدقيق لسيارته في الوقت الحقيقي مرفوقاً بمساعد ذكي، وفي حالة الصدمة المفاجئة، فإن هذا الأخير يرسل تلقائياً الإحداثيات الجغرافية للزبون لخدمته للإنقاذ. ويمكن للتطبيق أيضاً تنبيه السائق إذا قام بتجاوز السرعة المسموحة.

فاز تطبيق My Wafa بجائزة Silver لأفضل ابتكار رقمي في حفل جوائز Moroccan Digital Awards. وتعد هذه الجائزة، التي تم تقديمها بمناسبة القمة الرقمية الأفريقية، الأولى من نوعها لمكافأة شركة تأمين أفريقية.

### « Wafa Santé »، التطبيق المحمول الجديد

Wafa Santé هو تطبيق مجاني للمنخرطين الذين يستفيدون من وثيقة التأمين الصحي لمجموعة تأمين الوفاء. يسمح التطبيق للمنخرطين بالوصول إلى المعلومات في الزمن الواقعي (سجلات الأمراض، المستفيدين، النفقات المصروفة، التعويض، معلومات إضافية ...).



# مواكبة المقاولات أيا كان حجمها

دائماً ما كانت المواكبة الدائمة للمقاولات كيفما كان حجمها في قلب اهتمامات مجموعة التجاري وفا بنك. إذ تعمل المجموعة على تعزيز قدرتها على تلبية تطلعات هذه الفئة من الزبناء من خلال تزويدها بمجموعة من المنتجات والخدمات المالية المناسبة، والأدوات الرقمية لتحسين تفاعلها مع البنك، وتقديم المشورة والتدريب لدعم تطويرها بشكل فعال.

## تعزيز مواكبة المقاولات الصغرى وتشجيع سياسة القرب

منذ سنة 2010، شرعت مجموعة التجاري وفا بنك في الاشتغال على برنامج طموح لتطوير مجموعة كاملة من الخدمات البنكية اليومية وتمويل مشاريع تطوير المقاولات الصغرى. في سنة 2017، عزز البنك دعمه للشركات الصغرى، الزبونة وغيرها، واعتمد في هذا المسعى على قيم القرب والأبعاد الاجتماعية القوية.

### مراكز دار المقاول لدعم المقاولات الصغرى الزبونة وغيرها

سعيًا منها لدعم المقاولات الصغرى، تم افتتاح 3 مراكز متخصصة «دار المقاول» على التوالي في مدن أيت ملول وطنجة والجديدة. وهي عبارة عن مراكز للخبرة والدعم والتكوين والاستشارة، بالنسبة للراغبين في إنشاء المقاولات، وتطوير المشاريع، والوصول إلى الأسواق، وتفعيل آليات الدولة المخصصة لدعم المقاولات الصغرى. وتعمل هذه المراكز على إثراء خدمات منصة Daralmoukawil.com المجانية التي تم إطلاقها في عام 2016. بالإضافة إلى مراكز دار المقاول، تم خلق مراكز أخرى مخصصة للمقاولات الصغرى بعدد يبلغ 120 مركزاً، والتي تشكل جزءاً من الشبكة البنكية للمجموعة في جميع أنحاء المملكة وتتبنى شعار القرب والاستماع والإرشاد.



300 000

زيارة لموقع  
Daralmoukawil.com

5 000

تدريب  
مقاول في مراكز  
دار المقاول

7,1

مليار درهم  
من القروض الممنوحة لفائدة  
32 500 مقاولات صغرى

## إنجازات 2017

**Multirisques Wafapro**  
La meilleure assurance pour tous les Pros  
Wafa de Wafa Assurance

**Assistance 7j/7, 24h/24 et indemnisation en 48h**

Plus d'informations chez votre assureur-conseil ou au 080 100 30 30\* ou sur wafaassurance.ma

تامين الوفاء  
Wafa Assurance  
C'est simple d'être efficace

### مساعدة المقاولات الصغرى المتعثرة

يواصل التجاري وفا بنك في سنة 2017 دعمه لإعادة الهيكلة المالية للشركات من خلال برنامج «صندوق الدعم المالي للمقاولات الصغرى والمتوسطة» وذلك لمعالجة صعوبات التدفق النقدي للشركات، مع التمويل المشترك بأسعار مخفضة، مع تأجيل التسديد وشروط سداد أطول. كما تميزت سنة 2017 بإطلاق برنامج سمعي بصري جديد بعنوان «أنا معاك»، والذي سيذاع على القناة الوطنية المغربية 2M مساء كل ثلاثاء. وهو عبارة عن نوع من برامج تلفزيون الواقع والذي سيتطرق أسبوعيا لموضوع مقولة صغرى (حرفي، تاجر، صاحب المشروع، الخ) تواجه مشكلة التغلب على الصعوبات أو التطوير. في سنة 2017، تم مرافقة 8 مقاولات صغرى من خلال خطة عمل وتدريب فردي. وقد سجل البرنامج مشاهدة تلفزيونية وصلت إلى 3.5 مليون مشاهد لكل حلقة.

### رقمنة طلبات القروض

لتسهيل خدمة منح التمويلات وتمكين زبائنه من الحصول على القروض عبر الانترنت، قام التجاري وفا بنك برقمنة عملية منح القروض للمقاولات الصغرى، من خلال إنشاء منصة داخلية لإدارة جميع طلبات القروض دون استثناء، ومنح القروض على أساس وثائق منسوخة والإصدار التلقائي للضمانات.

### «وفا برو» حماية أفضل للمقاولات

بالإضافة إلى الضمانات التي تتكفل بها الشركة في حالة الحريق أو التلف المائي أو السرقة أو الحوادث المتعلقة بالشغل، فإن التطبيق المتنقل «وفا برو»، الذي أطلقته شركة «تأمين الوفاء» وتم تسويقه من لدن الشبكة البنكية، يهدف إلى تسهيل الحياة لأرباب العمل الصغار من خلال توفير الدعم على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع وتبسيط الإجراءات الإدارية للإبلاغ عن الضرر وتقييمه وحماية الأشخاص والممتلكات غير المتضررة.

### «مواعيد خاصة بالمقاولات الصغرى» لتحسيس أفضل

يكمّن الهدف من هذه اللقاءات المنظمة تحت شعار «دعم فعال لمقاولاتنا الصغرى»، هو تقديم التدابير الشاملة التي ينفجها التجاري وفا بنك على وجه التحديد لدعم المقاولات الصغرى في نموها وتعزيز تنميتها. في عام 2017، تم تنظيم ما لا يقل عن 20 تظاهرة بمشاركة مكثفة للزبناء.

### المواكبة المخصصة للنساء «المقاولات»

تم توقيع اتفاقيتين مع الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات وشبكة النساء المقاولات لدعم المقاولات الصغرى. ومن خلال هذه الاتفاقيات، يتكف التجاري وفا بنك بدعم المقاولات الصغرى الموجهة من قبل هؤلاء الشركاء في تطورها ومنحها إمكانية الوصول إلى مراكز دار المقاول وإلى الخدمات المختلفة التي يقدمونها بما في ذلك المعلومات والتدريب وخبرات المستشارين المتخصصين ومنصة الربط، بالإضافة إلى عرض منتجات وخدمات معدلة.

## مواكبة دائمة للمقاولات الصغيرة والمتوسطة وللمقاولات الكبرى

# +2000

زبون جديد من المقاولات الصغيرة والمتوسطة

# 16,8

مليار درهم:

الغلاف المالي المخصص للمقاولات الصغيرة والمتوسطة في سنة 2017

باعتبارها شريكا تاريخيا للمقاولات الصغيرة والمتوسطة وللمقاولات الكبرى، جعلت مجموعة التجاري وفا بنك من عملها الموجه لهذه الفئة من الزبناء محورا رئيسيا لتنميتها. وفي سنة 2017، سجلت المجموعة أزيد من 2000 زبون جديد من المقاولات الصغيرة والمتوسطة، مخصصة لها غلafa قدره 16,8 مليار درهم من القروض، وهو ما يعادل تطورا نسبته %7,4 من حيث الجاري مقارنة مع سنة 2016. من ناحية أخرى، عززت المجموعة مناهجها لخلق القيمة بالنسبة لشركات الأعمال الزبونة، عبر تزويدها بطول مبتكرة في مجال التمويل وتدبير التدفقات و مواكبتها في تحولها الرقمي. وفي سنة 2017، سجلت القروض الجارية المتوسطة الممنوحة للمقاولات الكبرى نموا إيجابيا بالنظر لكبح القدرة على توزيع القروض من خلال قيود تنظيمية.

أطلقت المجموعة في سنة 2017 برنامجا شاملا تحت اسم «مخطط المقاولات الصغيرة والمتوسطة»، يركز على القرب والمواكبة المشخصة للمقاولات. وتم تفعيل المواكبة المناسبة لهذا البرنامج وفق مقارنة قطاعية وموضوعاتية تسمح بتقديم إجابة مواتية لاحتياجات وتطلعات كل قطاع أو انشغالاته بغية المساهمة بشكل فعال في تطويره.

## المخططات الأربع للمقاولات الصغيرة والمتوسطة، مسرعات نمو الأعمال

**مخطط AUTOMOTIVE** : هو عرض مخصص للمستثمرين المحليين والأجانب في صناعة السيارات ويتضمن حلولاً لتمويل الاستثمارات أونشور وأوفشور وحلولا خاصة لتمويل التشغيل. ويتضمن هذا العرض كذلك آليات للمواكبة من خلال خدمات وشبكات الأعمال لمساعدة فاعلي صناعة السيارات على رفع تحديات النمو والتنافسية.

**مخطط الخير** : هو عرض مناسب خاص حصريا بالقطاع الزراعي ويقدم بالأساس حلولا للتمويل تتضمن تدابير خاصة بكل سلسلة إنتاجية. وتم التركيز على 8 سلاسل إنتاجية ذات المؤهلات القوية كسلسلة الخضار والفواكه والحوامض وأشجار الزيتون و التمر والحبوب واللحوم الحمراء والزراعات الصناعية.

**مخطط RELÈVE** : هو عرض شامل ومندمج موجه للفاعلين في تفتوت وشراء المقاولات، انطلاق من خدمات التحسيس والإخبار إلى التمويل وتفعيل إجراءات المواكبة قصد تحقيق الخلف المقاولاتي وضمان استمرارية المقاول. ويعتبر هذا العرض جوابا شافيا وفعالا للاحتياجات المتعلقة بشراء المقاولات وبيعها وتفتوتها.

**مخطط OFFSHORE** : يأتي هذا المخطط لمواكبة تطور المقاولات الأجنبية المستقرة بالمغرب والمقاولات المغربية العاملة في المناطق الحرة. ويقوم هذا المخطط الجديد على خدمات البنك التجاري الدولي أوفشور، والمعاملات البنكية اليومية والحلول الخاصة بتمويل النشاط في المنطقة الحرة بالعملات الصعبة ومنتجات للتأمين والإنجاد والاتفاقيات والعروض التفضيلية للأجراء.



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

Croire en vous

**DIRIGEANTS DE PME  
BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT?  
NOUS AVONS UN PLAN**

**PLAN PME** 

FINANCEMENT • SERVICES DIGITAUX  
BUSINESS NETWORKING • CONSEIL



Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2 035 272 260 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2269-03 du 22 décembre 2003 tel que modifié et complété - RC 333. [attijariwafabank.com](http://attijariwafabank.com)

### « التجاري بيزنس لينك », أول شبكة للأعمال بين الفاعلين الأفارقة

باعتبارها ثمرة شراكة استراتيجية بين مجموعة التجاري وفا بنك ومجموعة Bpifrance والتي تم إطلاقها في نونبر 2016، تعتبر التجاري بيزنس لينك أول منظومة إفريقية على الصعيد الإفريقي ضمن Euroquity التي تقدم خدمات ذات قيمة مضافة عالية لمواكبة نمو المقاولات. ويكمن الهدف منها في ربط علاقات العمل بين حاملي المشاريع والشركات على اختلاف فئاتها وقطاعات نشاطها وشركاء في تطورها ومستثمرين باحثين عن فرص استثمارية. وتضم هذه المنظومة 500 عضو إلى غاية متم 2017 وتمكن من الولوج إلى شبكة واسعة تضم أزيد من 7200 شركة و 1200 مستثمر و 850 هيئة للمواكبة (هيئات حاضنة و مسرعون للأعمال ومكاتب استشارة مالية...).



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

Croire en vous

**ATTIJARI BUSINESS LINK**  
ESPACE GÉNÉRATEUR DE SYNERGIES

Découvrez Attijari Business Link sur :  
<http://bit.ly/AttijariBL>

Inscrivez vous gratuitement sur :  
<http://bit.ly/AttijariBL-inscription>

شبكة واسعة تضم أزيد

**850**  
هيئة للمواكبة

**7200** من  
شركة

**500**  
عضو إلى غاية  
2017 متم

## الخدمات البنكية للشركات الكبرى

منح الشركات الكبرى نقطة وحيدة للولوج إلى مختلف مهن المجموعة

قام التجاري وفا بنك بإعادة تنظيم هيئته للخدمات البنكية للشركات الكبرى، من خلال تعزيز أوجه التكامل بين مختلف الهيئات التي يستهدف نشاطها المقاوله الكبرى. فباتت هذه الأخيرة تتوفر على نقطة وحيدة للولوج إلى مختلف المهن البنكية المتخصصة. ولهذا الغرض، تم نقل معاملات 280 مقاوله زبونة صوب مراكز الأعمال، كما تم تامين وظيفة المكلفين بالأعمال من خلال إشراكهم في التطوير التجاري لمحفظه زبنائهم.

## التدبير النقدي

## تدبير التدفقات بكل سهولة

واصلت مجموعة التجاري وفا بنك هذه السنة تجهيز المقاولات بحلول مبتكرة واقتراح تتبع مشخص بغية مواكبتها في تدبير تحصيل الأداءات الإلكترونية وتحسين خزينتها وتحولها الرقمي. وواصلت المجموعة تطوير بوابة e-banking الخاصة بالخدمات البنكية الإلكترونية وبوابة m-banking الخاصة بالخدمات البنكية على الهاتف النقال، عبر تعزيزها بالعديد من مصدري الفواتير والشركاء، وذلك بغية تنويع خدماتها للأداءات الإلكترونية. وسجل نشاط تدبير النقد خلال السنة المالية 2017 منجزات جد إيجابية. وتطور صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتدبير النقدي بنسبة 29,6% إلى غاية 31 دجنبر 2017.

+29,6%

صافي مجموع الإيرادات  
المصرفية للتدبير النقدي

+9,7%

صافي مجموع الإيرادات  
المصرفية لتمويل التجارة

## تمويل التجارة

## مواكبة المقاولات المحلية والدولية عبر خدمات مبتكرة

لمساعدة الزبناء على التدبير الفعال لخزينتهم على صعيد مختلف الأسواق، واصل بنك المعاملات للمجموعة تزويد المقاولات الزبونة بخدمات مبتكرة ذات قيمة مضافة عالية. وهكذا، تميز نشاط تمويل التجارة في المغرب بتطور صافي مجموع الإيرادات المصرفية بنسبة 9,7% وتحسين حصة السوق من حيث عمليات إعادة التمويل بالعملات من 18% إلى 23%. وعلى مستوى المصارف التابعة للمجموعة على الصعيد الدولي، عكفت المجموعة هذه السنة على وضع تدابير لقيادة الأنشطة في 3 مصارف تابعة للمجموعة وهي الشركة البنكية لإفريقيا الغربية بالسينغال ومصرف السينغال والشركة البنكية لإفريقيا الغربية بالبنين. كما أطلقت بداية لهذا الورش في التجاري وفا بنك مصر لتزويدها بمنصة لتمويل التجارة. من ناحية أخرى، يقدم التجاري وفا بنك أوروبا عبر هيئته غلوبال ترايد فينانس منتجات وخدمات للشركات المصدرة والمستوردة التي تربطها علاقات عمل بأوروبا وإفريقيا. كما يواكب المقاولات الأوروبية في التعرف على شركاء بإفريقيا وكذا في التحكم في المخاطر المتعلقة بالعمليات المنجزة على الصعيد الدولي. وفي سنة 2017، سجل التجاري وفا بنك أوروبا إنتاجا إجماليا للشركات الكبرى قدره 2237 مليون يورو، أي بتطور نسبته 34%.





100 مليار درهم  
جاري تحت التدبير

45%  
حصة السوق على مستوى  
البورصة الإلكترونية

1,2 مليار درهم  
أصول تحت التدبير

### البنك أوفشور

#### منجزات متميزة للبنك التجاري الدولي

حقق البنك التجاري الدولي أوفشور منجزات متميزة خلال السنة المالية 2017، وذلك على الرغم من الانخفاض القوي لسعر الفائدة باليورو. كما احتل البنك موقع الصدارة في المنطقة الحرة من حيث حصته في السوق سواء من حيث الودائع (51%) أو التعهدات (35%).

### الأبحاث والدراسات

#### شركة تابعة جديدة لتغطية الأسواق المالية بإفريقيا

بغية مواكبة التطور المتسارع للمجموعة في إفريقيا وتنويع عرضها من الخدمات بقيمة مضافة كبيرة، تم إحداث شركة تابعة جديدة خاصة بالأبحاث تحت اسم Attijari Global Research. وتروم هذه الأخيرة، ضمان تغطية متعددة الأصول والمناطق. ويتعلق الأمر بتغطية المواضيع الماكرو اقتصادية وتلك المتعلقة بأسعار الصرف والأسهم والمواد الأولية وإعداد استراتيجيات تخصيص الأصول على مستوى المغرب والاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا والمجموعة الاقتصادية والنقدية لوسط إفريقيا ومصر وتونس. كما يتجلى الهدف في إحداث مركز للأبحاث بصيت عالي على مستوى إفريقيا ويشمل اختصاصه الأسواق الإفريقية. وتماشيا مع المعايير الدولية على مستوى الحكامة والاستقلالية والإصدارات، ستقدم Attijari Global Research قيمة مضافة حقيقية لمختلف فئات المستثمرين.



**Attijari**  
Global Research

### تدبير الأصول

تعزز شركة تدبير الوفاء بشكل دائم موقعها الرائد على مستوى التدبير الجماعي للادخار، سواء من حيث الحجم أو مقاربتها متعددة الخدمات أو نقل مهاراتها الفريدة من نوعها. وفي سنة 2017، اجتازت تدبير الوفاء لأول مرة عتبة 100 مليار درهم على مستوى الجاري تحت التدبير. كما حصلت الشركة على التدبير المفوض المبلغ 2,5 مليار درهم، لحساب زبونين مؤسستين. من ناحية أخرى، أكدت وكالة فيتش للتصنيف خلال هذه السنة تنقيطها الوطني «الجيد» المقدم لشركة تدبير الوفاء على صعيد تدبير الاستثمار. ويتوج هذا التصنيف التجربة التي راكمتها الشركة لسنوات وموقعها الرائد في السوق المغربية.

### حفظ السندات

في إطار حرصها الدائم على التقرب من زبائنها والاستماع لحاجياتهم، طورت وظيفة حفظ السندات آليات لإعداد التقارير موجهة للمصدرين وحاملي السندات، مما يسمح لهم بتتبع شفاف لتنفيذ عملياتهم. وفي سنة 2017، وصلت حصة المجموعة من حيث حفظ الأوراق المالية إلى 34%، برقم معاملات قدره 102 مليون درهم، مما يؤكد موقعها الرائد في هذا المجال. وبلغت أصولها تحت الحفظ 528 مليار درهم. وتم تنويع نشاط حفظ الأوراق المالية للمجموعة لأول مرة من طرف مجلة «Global Custodian» ونالت ثلاث جوائز توجت جودة خدماته على مستوى كافة سلسلة السندات برسم السنة المالية 2017. وهكذا، تميزت المجموعة في ثلاث فئات: فئة «Outperformer-Market» و «Outperformer» و «Global Outperformer» بفضل مجهود تجاري مستدام ومعالجة تشغيلية جيدة إلى جانب توفرها على نظام معلوماتي فعال.

### الاستثمار في البورصة

واصلت وفابورس هذه السنة نشاطها القريب من زبائنها قصد مدهم بتجربة فريدة عبر الجمع بين عدة قنوات. سواء على الأنترنت أو عبر الهاتف، تمكن وفابورس زبائنها من مساعدة في كل حين وعلى مستوى جميع عملياتها بالبورصة. وفي سنة 2017، تجاوزت وفا بورس 45% من حصة السوق على مستوى سوق البورصة الإلكترونية وسجلت أزيد من 1,2 مليار درهم تحت التدبير. ومن جهتها، عالجت التجاري للوساطة حجما قدره 17,9 مليار درهم في البورصة، بارتفاع نسبته 13,8% مقارنة مع 2016. وحصلت الشركة التابعة للمجموعة للسنة الرابعة على التوالي على جائزة «القيمة الأكثر تداولاً» في بورصة الدار البيضاء التي يمنحها اتحاد البورصات العربية.

## إنجازات 2017

### فواتير، ثاني شبكة للتحويل في المغرب

من أجل تقديم قناة جديدة للتحويل لفائدة المقاولات والإدارات العمومية، أطلق التجاري وفا بنك في سنة 2016 خدمة « فواتير ». وتسمح هذه الخدمة لمصدري الفواتير بالتدبير الإلكتروني لعملياتهم الخاصة بتحويل ديونهم عبر نقاط قائمة الذات. وتضم علامة فواتير حاليا 1696 نقطة للخدمات، كما أضحت في ظرف سنة واحدة فقط ثاني شبكة للتحويل في المملكة على مستوى التغطية. وفي سنة 2017، تم أداء ضريبة سنوية واحدة للسيارات من أصل ثلاثة عبر قنوات المجموعة. كما تطورت المعاملات المنجزة بنسبة % 205+ من حيث العدد و % 171+ من حيث الحجم.

### تحسين تدبير الأسطول

أطلقت شركة تأمين الوفاء عرضا جديدا للتأمين الشامل لأسطول السيارات بسعر تفضيلي خاص بالمقاولات. ويشتمل على ضمانات مبتكرة خيارات جديدة وخدمات للإنجاز تماشى و جميع الاستعمالات، بما في ذلك العربات ذات الوزن الثقيل، مع امتياز الاستفادة من تطبيق لتدبير الأسطول يتم تشكيله حسب قطاع النشاط. من ناحية أخرى، قامت وفا إل إل دي، الشركة التابعة للمجموعة والفاعل المرجعي في سوق التأجير طويل الأمد، خلال سنة 2017 بالبدء في تشغيل أزيد من 1535 عربة جديدة و قامت ببيع أزيد من 1025 عربة، أي بأسطول إجمالي بلغ 5414 عربة مع متم السنة المالية، مما يوافق حصة في السوق تقدر بأزيد من % 18.

### مواكبة المقاولات في السوق المالية

تواصل شركة «Attijariwafa bank Global Capital Markets» تطوير عرض شامل خاص «بالأسواق» يتضمن منتجات لأسعار الفائدة والصراف والقروض والمواد الأولية والأسهم والخزينة. في سنة 2017، وحرصا على تسهيل معاملات السوق والتحسين المستمر لجودة الخدمة، أطلقت شركة «Attijariwafa bank Global Capital Markets» منصتها الإلكترونية «in-house» لمعالجة عمليات الصراف. فبات بإمكان الزبناء في الزمن الواقعي الاطلاع على أسعار السوق بالدرهم مقابل العملات الرئيسية ومعالجة عملياتها بطريقة إلكترونية. وسجلت الشركة هذه السنة 23 716 عقدا تمت معالجته في الأسواق المنظمة ( شيكاغو، لندن... ) في مجال تغطية مخاطر المواد الأولية ( النفط، المعادن النفيسة والمعادن الأساسية والزراعة، إلخ).

753  
مليار درهم :  
حجم الصراف

40  
مليار درهم :  
حجم مشتقات الصراف

أول  
ماسك للدفاتر برسم إصدارات  
سندات الخزينة المغربية



## مواكبة الجاليات الإفريقية

طورت مجموعة التجاري وفا بنك خبرة في مجال مهن الخدمات البنكية للمهاجرين وتمويل التجارة ونسجت شبكة واسعة في مختلف البلدان. وفي سنة 2017، واصل التجاري وفا بنك في أوروبا تطوير خطته الاستراتيجية المسماة «Afriway» وهو يطمح في أن يصبح بنكا مرجعيا في قطاع الخدمات البنكية للمهاجرين. وذلك باقتراح حلول جديدة على زبائنه لتحويل أموالهم ومواكبتهم في طلبات إدارة حساباتهم البنكية والتأمين والتمويل والتوفير التي يقومون بها يوميا.

643 790

معاملات التحويل  
بالتقسيط

92852

زبناء التقسيط

إنجازات  
2017

## نكون دائما الأقرب منكم باعتماد نموذج جديد للتوزيع

في سنة 2017، وتجسيدا لطموحه للارتقاء إلى مصاف البنوك الأوروبية الكبرى، بدأ التجاري وفا بنك أوروبا إعادة تنفيذ نموده في التوزيع. ويتمحور المشروع حول أربعة محاور. يتعلق الأمر بإعادة صياغة الشبكة القائمة الذات بإحداث نموذج وكالات جديد، وتعزيز طاقات البيع المتنقلة وتطوير البنك عن بعد وتحسين تدبير العلاقة مع الزبون. ويتم تفعيل ذلك بواسطة برنامج إدارة العلاقة مع الزبناء CRM، وهو حل فعال يمكن من التركيز على العلاقة مع الزبون.

## • عرض Trans'carte

هو عرض لتحويل المال باستعمال البطاقة البنكية عبر جهاز أداء إلكتروني في بلجيكا وهولندا وفرنسا وإسبانيا وإنجلترا لتسهيل تحويل الأموال عند قيام الزبناء بمشرياتهم.

## • من الكاش إلى الكاش

هو حساب ادخار على دفتر إلكتروني يسمح بالقيام بتوظيفات تحت الطلب تنتج عنها مردودية وبدون التزام في المدة ويمكن من تشكيل ادخار في المغرب.

## • باك بلا حدود توفير

هو عرض شامل مرتبط بحساب على دفتر إلكتروني يوضع تحت تصرف المغاربة المقيمين بالخارج. ويضم الباك أهم المنتجات والخدمات البنكية التي تتوافق مع الحساب على الدفتر.

## • باك بلا حدود عملة

هو عرض شامل يضم تشكيلة من الخدمات البنكية ومرتبطة بحساب بالدرهم القابل للتحويل للمغاربة المقيمين بالخارج.

« Attijari' Money » بطاقة مسبقة الدفع  
رقمية % 100

تشتمل هذه البطاقة الجديدة على 5 عملات مختلفة وهي اليورو والدولار الأمريكي والجنه الإسترليني والدولار الكندي والفرنك السويسري. ويمكن تعبئة البطاقة عبر الأنترنت بالولوج إلى فضاء الزبناء عبر الأنترنت أو الجوال وتمكن خدمة « Attijari' Money » مستخدميها من القيام بسحوبات بنكية بكل أمان في سائر شبكة ماستركارد.



# نحن دائما قريبون من زبائننا

للترويج لعروضه المتنوعة وتعزيز قربه من زبائنه يقوم البنك على طول السنة بحملات تواصلية مع العموم تتضمن الإعلانات والصحافة والويب والتلفزة والراديو ومواقع التواصل الاجتماعية... كما تنظم أنشطة للقرب خارج تغطية الإعلام بصفة منتظمة لإقامة وتوطيد الصلة المباشرة مع الزبون.

## حملات تواصلية رقمية

للترويج لعروضه المتنوعة وتعزيز القرب من الزبائن، أعاد التجاري وفا بنك خلال سنة 2017 سن استراتيجية التواصل التي كان يعتمدها من خلال الجمع بين الإعلام التقليدي والرقمي. وهكذا، قامت المجموعة بمراجعة منصات الرقمية وعززت من وجودها على مواقع التواصل الاجتماعي لتسهيل التواصل مع الزبائن ولتحسين جودة انتشار عروضها.

### مواقع إلكترونية مؤسسية في حلة جديدة

ظهرت المواقع المؤسسية للعديد من فروع المجموعة في حلة جديدة هذه السنة. وقد طور كل من التجاري وفا بنك أوروبا والتجاري للوساطة وفا إموبيلي وفا إيما للإنجاز منصات الإلكترونية لمنح المزيد من السهولة والراحة في الاستعمال لزبائننا. ولكونها سهلة ومريحة وزاخرة بالمعلومات أصبحت المواقع الجديدة تستجيب إلى العادات الاستهلاكية للزبائن بفضل تصفح مبسط ومحتوى غني ومهيكل.

### تتويج حملة البنك ليك

توجت حملة البنك ليك خلال إقامة مهرجان كريستال إفريقيا بفضل دقة وتميز المحور الخلاق لحملة وبفضل نجاعة استراتيجيتها في الإعلام وتكييفها مع محتوى وهدف الرسالة (الحملة المتكاملة).

كما توجت البنك ليك أيضا في لندن بمناسبة انعقاد منتدى ماستركارد للشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2017.



### أول سلسلة مالية عبر الويب

أطلقت وفا كاش أول سلسلة مالية عبر الويب في المغرب (ألف ليلة وليلتين) التي عرفت نجاحا واسعا ببلوغها 10 ملايين مشاهدة على شبكة الإنترنت. وبذلك كانت الشركة التابعة أول مؤسسة مالية في المغرب تنجز إنتاجا سينمائيا مخصصا للإنترنت. وهو منتج متميز وهزلي من إخراج وأداء فرقة مغربية 100%.

### وفا إموبيلي في وضعية الواقع الافتراضي

« لكي تتحول مشاريعكم إلى حقيقة » هو العنوان الجديد للحملة المؤسسية التي أطلقتها « وفا إموبيلي » في 2017. وقد خطت الشركة التابعة خطوة نحو المستقبل باللجوء لنظارات الواقع الافتراضي.



## تظاهرات لمد جسور اللقاء مع الزبناء

من أجل تعزيز قربه من الزبناء والالتقاء بهم وبالزبناء المقترضين وبالمجموعات وبمختلف منظومات الأعمال الاقتصادية، تنظم مجموعة التجاري وفا بنك سنويا تظاهرات واسعة النطاق كما تنظم كذلك جولات جهوية وقوافل، إلخ وتشارك المجموعة كذلك في تظاهرات كبرى ومتعددة على الصعيدين الوطني والدولي.

### «Attijari Tour» قافلة مرجعية

نظم التجاري وفا بنك أوروبا للسنة السابعة على التوالي قافلته «Attijari Tour» نحو فرنسا وبلجيكا وإسبانيا وإيطاليا وهولندا. وقد زارت الفرق التجارية خمسة دول من أجل الالتقاء مع الجالية الإفريقية التي توجد في مناطق جغرافية بعيدة عن الوكالات. والهدف من ذلك هو كسب ولاء الزبناء واستقطاب زبائن جدد.

وقد استمرت قافلة «Attijari Tour» خلال الفترة الصيفية في المغرب في المناطق التي تشهد تدفقا كبيرا للمغاربة المقيمين بالخارج.

### المنتدى الدولي للطالب

عرفت مشاركة التجاري وفا بنك في منتدى الطالب المغربي نسخة 2017 من جديد نجاحا واسعا. وقد ركز البنك، وهو شريك وفي لهذه التظاهرة، هذه السنة على بنكه الإلكتروني معززا وجوده في أربع مدن وهي الرباط ومراكش وفاس والدار البيضاء ليروج لمنتوجه البنك ليك وسط الطلبة.



### صناعات السيارات، تظاهرة لربط علاقات العمل

عزز التجاري وفا بنك من آلية دعم منظومات السيارات من خلال تنظيم تظاهرة لربط علاقات العمل الخاصة بهذا القطاع. وأكدت هذه المبادرة التي نظمت في موضوع «منظومة عمل صناعة السيارات في المغرب، فرص الاستثمار في مجال صناعي صاعد» رغبة مجموعة التجاري وفا بنك في مواكبة دينامية النمو التي يعرفها القطاع الموضوع في قلب استراتيجيتها والمساهمة بدرجة كبيرة في تنظيم العلاقات بين مصنعي السيارات والموردين المحليين والأجانب.

### تظاهرة «Les Rendez-vous du Patrimoine»

باعتباره فضاء ثقافيا حقيقيا، نظم بنك الخواص المميزين هذه السنة من جديد العديد من اللقاءات الثقافية نذكر منها تظاهرة «Les Rendez-vous du Patrimoine». وقد تمحورت دورة من المحاضرات حول مواضيع تهم تحويل ممتلكات الأسرة لفائدة الأجيال الجديدة. كما نظم البنك كذلك لقاءات تخصصية حول الأسواق المالية والتأمين البنكي.



# إقامة علاقة ثقة مستدامة

تسعى مجموعة التجاري وفا بنك للتميز من خلال قدرتها بأن تشكل فريقا واحدا مع زبائنها في جو يسوده الإنصات والوفاء، كما تسعى لتواصل برفقتهم بناء علاقة ثقة متينة. لذا جعلت من إرضاء زبائنها أولوية وذلك بالسهر على جودة عرضها للمنتوجات والخدمات وبالاعتماد على الابتكار لكي تتم معالجة كل الشكايات بشكل سريع.



## تعزيز ثقافة الجودة داخل المجموعة

تعتمد ثقافة الجودة داخل التجاري وفا بنك على انخراط قوي للمستخدمين من خلال تدابير «CEV» أو «فيكم واثقون». وتقوم مهمة هذا البرنامج على نشر سياسة الجودة للمجموعة داخل المؤسسات التابعة لها. ومن ثم كانت حملة «فيكم واثقون» في قلب الحملات التحسيسية حول الاستقبال الشخصي والهاتفي والرقمي للزبناء. ويساهم هذا البرنامج كذلك في التطوير من جودة معالجة الشكايات. وفي 2017، ضح التجاري وفا بنك دينامية جديدة في تدابير «فيكم واثقون». فأصبح المستخدمون الـ 150 المكلفون بهذه التدابير حلقة وصل حقيقية داخل الشبكة وداخل الهيئات المركزية والشركات التابعة.

## تطوير معالجة شكايات الزبناء

تشكل المعالجة الفعالة للشكايات أحد أفضل الوسائل لإرضاء الزبناء وكسب إخلاصهم. وقد أنشأ البنك قنوات مختلفة للتواصل بشكايات الزبناء وذلك من خلال الوكالات البنكية ومراكز العلاقة مع الزبناء ومواقع التواصل الاجتماعية والرسائل والفاكس والرسائل الإلكترونية...

لقد تم إحداث مركز للعلاقة مع الزبناء، وهو عبارة عن خدمة مجانية ويمكن التواصل معه ستة أيام في الأسبوع، بحيث يقوم بالعديد من العمليات مثل تقديم المعلومات والمساعدة عبر الإنترنت والتعرض على البطاقات واستقبال الشكايات. وفي سنة 2017، استقبل المركز وعالج أزيد من 284 000 مكالمة.

وقد أطلق هذه السنة أيضا على صعيد المجموعة في المغرب ورشا لتحسين معالجة الشكايات. وقد مكن من تقليص زمن معالجة الشكايات إلى أكثر من 50% بالمقارنة مع سنة 2016 وقد رفع من معدل إرضاء الزبناء بالنظر إلى جودة معالجة شكاياتهم إلى 71% مقارنة بـ 58% في 2016.



-50%

من وقت معالجة الشكايات  
في المغرب مقارنة بـ 2016

284 000

نداء من الزبناء تم إرضائهم  
في المغرب في 2017

91%

من الزبناء تم إرضائهم  
في المغرب في 2017

### الإنصات للزبناء

يقوم التجاري وفا بنك كل سنة من خلال برنامج الإنصات للزبناء (PEC) بقياس مستوى رضا الزبناء الموجودين في الخارج وفي الداخل (بين شبكات البنك والشركات التابعة والمصالح المركزية). وفي 2017، شمل هذا البرنامج الذي يتكون من استطلاعات سريعة وأخرى بطيئة ومن مقاييس 15 800 زبون خارجي. وموازة مع ذلك، أجريت 4 000 مكالمة سرية و 561 زيارة سرية لقياس مدى جودة الاستقبال الهاتفي والشخصي الذي يقدمه المستخدمون. وفي 2017 بلغ رضا الزبناء في مجمله في المغرب 91%.



### لوحات رقمية لتقييم فوري لرضا الزبناء

وضعت وفاسلف داخل جميع وكالاتها أجهزة رقمية من أجل تسهيل عملية التقييم بشكل آني. وبذلك، يمكن قياس والتحكم في رضا الزبناء بسهولة، وبشكل سريع وأني من خلال تلك الأجهزة، ويمكن بواسطتها كذلك تفعيل الإجراءات التصحيحية في الأوان وتحويل المنتقدين إلى مشجعين. وقد مكنت أيضا من تحفيز المستخدمين وخلق جو من التحدي بينهم وذلك بمنحهم مكافآت أو جوائز تذكارية.





# # الابتكار

## نبتكر لنبتدع من جديد

” يعزز التجاري وفا بنك من ديناميته  
الابتكارية خدمة لزبائمه، وذلك عبر إدماج  
جميع الإمكانيات التي يتيحها العالم الرقمي.  
إننا نحرص على استباق حاجيات زبائنا  
وعلى خلق حلول بنكية جديدة لهم. لهذه  
الغاية، نحن نغير من طريقة عملنا ونطور من  
عملياتنا مع ضمان أمن العمليات لزبائنا. “

إسماعيل الدويري  
المدير العام المنتدب  
قطب المالية والتكنولوجيا والعمليات



# التحول من أجل الرفع من الأداء والأمن المعلوماتي

من أجل إعادة تصور مسارات جديدة رقمية للبناء تعنى بالبيانات الضخمة والتحول الرقمي لمناهج العمليات وتطور أدوات وأساليب العمل... قامت المجموعة بتكثيف نظم المعلومات وخلق تكنولوجيات جديدة وبنيات تحتية معلوماتية أكثر كفاءة لكي تمكنها من تقديم تجربة شخصية للزبون، مع الرفع من مستوى الأمن المعلوماتي وخبرة المستخدمين.

وواصلت المجموعة سياسة تعزيز أوجه التكامل داخل المجموعة بماوكية مركزية مناهج النقديات للشركات التابعة بمالي والطوغو وموريتانيا وعملية نشاط البطاقات البنكية للمصرف التابع للمجموعة بمصر.

## تعزيز الكفاءات واستقطاب مواهب جديدة

شهدت هذه السنة تحقيق تطورات مهمة بخصوص مشروعين مهيكليين ومتكاملين وهما: «التدبير الاستشراقي للوظائف والكفاءات» (GPEC) و«تدبير الأداء». ويهدف هذان المشروعان إلى مواكبة تحول البنك بشكل استباقى وإلى تعزيز ثقافة حوار الأداء. فعلى سبيل المثال، كانت الحاجة ماسة في تشغيل 64 مستخدما ومن ضمنهم 56 إطار في 2017 لمواكبة تحول نظم معلومات المجموعة. ويعتمد التجاري وفا بنك على المستخدمين باعتبارهم أول المحركات لتحوله الرقمي وذلك من خلال الكفاءات الرقمية الداخلية واستقطاب مواهب نظم المعلومات والارتقاء نحو طرق عمل جديدة، إلخ.

## تأمين عمليات الزبناء

أنشأت مجموعة التجاري وفا بنك آلية لإدارة مخاطر أمن نظم المعلومات لمكافحة الجريمة الإلكترونية، وحصلت على أدوات تساعد على تفادي المخاطر المعلوماتية بالكشف عن التهديدات قبل أن تتحول إلى هجمات. وقد تم تفعيل «نظام المعلومات وإدارة الحوادث (SIEM)» في 2017 وهو نظام يمكن من جمع ومراقبة وتصنيف الأحداث الأمنية ومن تحديد تلك التي تحوم حولها أكبر قدر من الشكوك لاتخاذ التدابير الضرورية. وعلى غرار الزبناء في المغرب، أحدث التجاري وفا بنك أيضا مصلحة حماية الأداءات على الإنترنت «3D Secure» على جميع البطاقات البنكية لزبناء الفرع الفرنسي مما مكن من الحد من مخاطر التديس والاحتيال على الإنترنت التي ترتبط بالاستعمال التديسي لأرقام بطائق الأداء.

## استباق حاجيات الزبناء بفضل الخبرة في البيانات

أنشأت مجموعة التجاري وفا بنك استراتيجيتها للبيانات من خلال إطلاق منصة تحليلية جديدة تخضع للمعايير الدولية. والهدف منها هو دعم تطوير استعمال المعطيات الشخصية لتحسين جودة الخدمة المسداة للزبون ومنح المزيد من القرب مع حماية وتأمين معطياته بهدف كسب ثقته. وقد اقتضى تحقيق تلك الأهداف تكريس الحكامة وتعيين مسؤول عن البيانات.

## هندسة ملائمة لنظم المعلومات وممارسات هندسية جديدة

راجعت مجموعة التجاري وفا بنك هندسة تطور نظام معلوماتها لكي تقترح تجربة متغيرة مع الزبناء وتوائم العمليات مع الخدمات التي تقترحها عليهم في الآن نفسه، كما أحدثت نموذجا سريعا للتسليم وأكثر فعالية لتقليص وقت الوصول إلى السوق التجاري. فالمجموعة تعتمد على بنية موجهة للزبون وعلى انفتاح نظام المعلومات على الخارج على أساس قاعدة واجهة البرمجة متعددة القنوات وعلى مصنع رقمي يسمح بالتحكم في هذا الانفتاح على الخارج. وقد اعتمدت كذلك في مشاريعها ممارسة «الديفوبس Devops» بحيث يمكن هذا الأخير من الرفع من وتيرة التسليم بفضل تعاون متين بين المنفذين والمطورين.

## الرفع من الفعالية التشغيلية وأوجه التكامل

قامت المجموعة في سعيها للتطوير المستمر من جودة الخدمة التي تقدمها للزبناء بالعديد من العمليات لكي ترفع من فعاليتها التشغيلية ومن بين ما قامت به: مركزية عمليات الوضع تحت التصرف المأمور بها من طرف الزبناء المغاربة المقيمين بالخارج لتدبير أفضل ولتقليص فترة المعالجة ورقمنة الضمانات وإنشاء تدفق مستندي مرتبط بسلفات المقاولات الصغرى، وإحداث المراقبة التنظيمية للتحويلات المالية الدولية.

## حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

في سياق التحول الرقمي الشامل، تولي مجموعة التجاري وفا بنك عناية خاصة قبل أن تقترح على زبائنها خدمة رقمية بسيطة الاستعمال، متاحة وآمنة بشكل جيد.

وفي سنة 2017 استكمل البنك داخل المغرب تطويره لجهاز حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، سيما من خلال إنجاز تصريحات فرضتها اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي وتكييف المنصات الرقمية البنك ليك، والمقاول الذاتي ودار المقاول مع مقتضيات القانون 09-08.

# 1388

مستخدم من البنك في المغرب  
تم تكوينهم لحماية المعطيات  
ذات الطابع الشخصي

## إنجازات 2017

## الفضاءات الرشيقة الجديدة

تبني التجاري وفابنك أنماطا جديدة في التعاون والعمل المرن ابتداء من يناير 2017 مع إطلاق فضاءات رشيقة تضم فرقا متعددة الاختصاصات مكنت من الرفع من وتيرة تنفيذ مشاريع واسعة النطاق وهي بصدد تغطية مشاريع في مختلف الأنشطة. وتمت مواكبة كل ذلك بإجراءات تدييرية مغايرة و تحفيز الثقافة الرقمية لدى كافة المستخدمين.

## مقرات جديدة، مفتوحة وتعاونية

تمت تهيئة فضاءات عمل جديدة، حديثة وسهلة الاستعمال للمستخدمين داخل هيئات المجموعة. فعلى سبيل المثال، اتخذت إدارة التحول كمقر لها مكاتب مفتوحة لمزيد من المرونة والتعاون.

وتتوفر تلك الفضاءات المفتوحة على أدوات تعاونية وعلى ورشات تمكن من العمل ضمن فريق محدود.

## ENERGIES 20/20



# تحفيز الدينامية الجماعية وتنمية ثقافة الابتكار

جعل التجاري وفا بنك من الابتكار رافعة أساسية لرفع العديد من التحديات والإكراهات الجديدة المتعلقة بمحيطه وأدرجها في قلب المخطط الاستراتيجي طاقات 2020. ولهذا اعتمد منهج الابتكار المفتوح بالتعاون مع منظومة العمل لتقديم قيمة مضافة لزبائنه، ولترسيخ ثقافة الابتكار في الداخل والمساهمة في تنشيط المقاولات الإفريقية الناشئة وتعزيز روح المقولة.



## استباق حاجيات الزبناء بفضل الخبرة في البيانات

أطلقت المجموعة البنكية في 2017 برنامجها «الابتكار المفتوح» والذي تمثلت أقوى لحظاته في تنظيم أول هاكاثون دولي للتكنولوجيا المالية في ماي 2017 بشراكة مع «مقاولات ناشئة سكرين داي ScrenDy» وجرت أحداثه بشكل متزامن في خمسة دول وهي: أبيدجان والدار البيضاء وداكار وباريس وتونس. والهدف منه هو

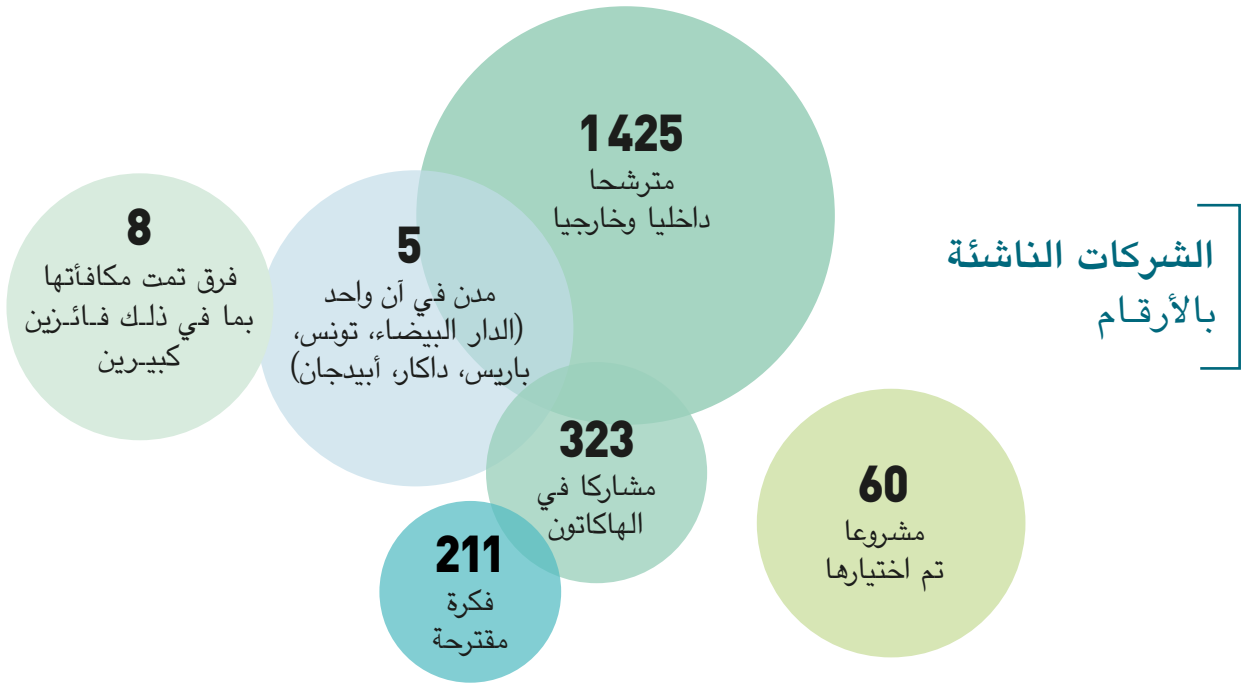
الكشف عن مشاريع من شأنها المساهمة في تحوله الرقمي بغية إعادة ابتكار عالم الغد.

وقد احتفظت لجنة الانتقاء بـ 323 مشاركا من بين 420 مشاركا داخليا و 1025 مشاركا خارجيا ضمن المجموعة قدموا ترشيحهم. ولقد اشتغل هؤلاء الشباب الموهوبون الذين قدموا من عوالم مختلفة خلال 48 ساعة بدون توقف ليطوروا حلولاً مبتكرة جوابا على الموضوع المقترح «اعرف زبونك واعرف مؤسستك البنكية واعرف زميلك».

وفي المحصلة تم تقديم 60 مشروعا. وقد احتفظت اللجنة بـ 8 فرق من بين 20 فريقا فاز على المستوى المحلي لمواكبتهم في تكوينهم ولكي يشاركوا في مخيم تدريبي في الدار البيضاء للإعداد والترويج للمنتجات MVP في يوم العرض. وفي النهاية، حصد فريقان جائزة بغلاف مالي قدره 200 000 درهم لكل فريق وجائزة لجنة التحكيم بمبلغ مالي قدره 100 000 درهم. وفي الأخير، حصل اثنان من مديري المشاريع الفائزة على فرصة الاشتراك في برنامج التكوين لعام 2018 في وادي السيليكون.

## مختبر الابتكار

بدأ «مختبر الابتكار» في 2017 داخل هيئة نظم معلومات المجموعة. ويعتبر المختبر حاضنة تستهدف المبادرات المبتكرة. ويهدف كذلك من خلال الجمع بين مستخدمي البنك ومقاولات ناشئة وخبراء التكنولوجيات المالية ومطورين وحاملين الأفكار... إلى تعزيز ثقافة الابتكار والذكاء الجماعي والنمو المشترك والتجريب.



### « التحدي الأصفر » لدعم المقاولات الناشئة الإفريقية

اخترت وافاكاش وهي فرع من فروع مجموعة التجاري وفا بنك أربعة مقاولين في إطار « التحدي الأصفر » وهو برنامج الذي يربط الشركة الكبرى بالمقاولات الناشئة الإفريقية. ومن ثم فقد تم قبول 76 ملفا مرشحا وقدم 32 ملفا أمام لجنة تتألف من أعضاء من وافاكاش ودعم مركز ريادة الاعمال والتنمية التنفيذية في المغرب. وهمت فترة الاحتضان 13 مقولة ناشئة قبل أن يتم الاختيار النهائي لأربع مقاولات لتتضم إلى منظومة وافاكاش. وقد تم التطرق لمختلف المواضيع خلال البرنامج " Blockchain " : والتعاقد الذكي وقوة البيع و " chatbot " وتبسيط التدبير التشغيلي.

### « Smart Start » من أجل مواكبة الشباب حاملي المشاريع

ساهمت أطر مقاولات بنك التمويل والاستثمار لمجموعة التجاري وفابنك (BFIG) بشكل فعال في برنامج Smart Start، والذي يهدف إلى مواكبة الشباب الحاملين لمشاريع لإنشاء مقاولاتهم. ويتوجه هذا البرنامج فقط إلى الشباب الذين سبق لهم تتبع البرنامج الرئيسي إنجاز المغرب الذي تم تقديمه في الجامعات والذي تطرق للتكوين على إنشاء وتدبير المقولة. وقد اعتمد النهج البيداغوجي لبرنامج Smart Start على التعلم بالتطبيق learnig by doing وعلى التوجيه.

وقد أشرفت فرق بنك التمويل والاستثمار للمجموعة على تأطير وتوجيه الشباب في إنشائهم لمشاريعهم على أساس لقاء أسبوعي لمدة ساعتين خلال ستة أشهر.

وفي 2017، واکب 23 موجهة من بنك التمويل والاستثمار للمجموعة 10 مقاولات ناشئة. وتتضمن هذه المبادرة الدعم والتفكير وتصميم وثائق الدعم والتحليل الاقتصادي والاستراتيجي للمشروع والتصميم المالي، إلخ.



# #الدينامية الإفريقية

المساهمة في تنمية الاقتصادات  
والمجالات الترابية

تظل المساهمة في الدينامية الإفريقية أكثر من أي وقت مضى في قلب استراتيجيتنا التنموية. إننا نواصل تعبئة جهودنا حول مواضيع رئيسية وهي : المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل على خدمة زبائننا أينما كانوا في إفريقيا ومواكبة تطور المقاولات الإفريقية وتشجيع التعاون جنوب جنوب وشمال جنوب.

أبو بكر الجاي  
مدير عام منتدب  
قطب بنك التمويل والاستثمار  
وأسواق المال والشركات التابعة المالية



# المساهمة في تنمية اقتصادية مستدامة

بغية ممارسة تأثير إيجابي على سير الاقتصاد، حددت مجموعة التجاري وفا بنك من ضمن أولوياتها استبنك الساكنة والمساعدة في تطوير اقتصاد حقيقي لتسهيل الولوج إلى الخدمات البنكية للجميع وذلك بمواكبة إنشاء وتنمية المقاولات وبالعامل على تنمية المجالات الترابية.

## إتاحة الولوج إلى الخدمات البنكية والمالية للجميع



### تطوير التربية المالية

من أجل تطوير فهمها للأليات الاقتصادية لاسيما المقدمة لفئة الشباب، تساهم المجموعة في عدة أنشطة للتربية المالية. ففي المغرب، يشارك البنك كل سنة في أسبوع التربية المالية الذي تنظمه المؤسسة المغربية للتربية المالية، وهو عمل مواطن وتربوي يهدف إلى تشجيع الشباب إلى اللجوء للخدمات المالية بطريقة مسؤولة. وبالإضافة إلى ذلك، تمنح منصات متنوعة وفضاءات مخصصة للزبناء ككتيبات ومقاطع فيديو وتكوينات أو توابك التربية المالية على غرار البنك الإلكتروني «البنك ليك» ومنصة دار المقاول لدعم المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة والموقع الإلكتروني «جامعتي» للطلبة إلخ.

### تحفيز الإدماج البنكي

يجمع عمل المجموعة لفائدة الإدماج البنكي بين الابتكار التكنولوجي والعلاقة الإنسانية ليقدم حلولاً رقمية متوفرة ومضمونة تبسط العمل اليومي وكذا بعض العروض المناسبة لجميع المداخل لاسيما الأكثر نجاعة. وواصلت المجموعة في 2017 تسويق عرض البنك الإقتصادي «حساب ببخير» في المغرب والذي يتوخى الرفع من وتيرة تنمية البلاد والحد من الفقر والهشاشة والإقصاء الاجتماعي. وفي الوقت نفسه، تواصلت المجموعة، وقد انخرطت إلى جانب شركائها الجمعويين، تشجيعها لنماذج جديدة مبنية على التبادل والتشارك كما تنخرط من أجل تكافؤ الفرص. ففي هذا الاتجاه واصلت وفا كاش بشراكة مع جمعية الأمانة وهي أول فاعل في صناعة التمويلات الصغرى في المغرب تسويق القروض الصغرى داخل الشبكة الخاصة والشريكة. وفي 2017، تمكنت الشركة التابعة من تمويل 98 ملفاً. وتظل آفاق تنمية النشاط مناسبة جدا بالنسبة للسنوات المقبلة.



## إنجازات 2017

### مصر

#### برنامج « Banking 360° » لأكاديمية Spretto Academy

أسس مجموعة من المستخدمين أكاديمية Spretto Aca-demy بدعم وتمويل من مجموعة التجاري وفا بنك مصر منذ 2011. وتروم هذه المبادرة إلى تعزيز قدرات الطلبة الجامعيين ومواءمة كفاءاتهم مع متطلبات سوق الشغل وإلى تقليص معدل البطالة في مصر. وقد نظم موظفو البنك من خلال برنامج « Banking 360° » ستة أورش بنكية تمحورت حول البنك التجاري وتدبير المخاطر وحول الموارد البشرية والمطابقة والامتثال في 2017. أما بالنسبة لبرنامج « كن مقبولا » فقد تمت تغطية عشرة مجالات بنكية جديدة خلال الدورات المكثفة والتي قام بها 14 متطوعا من المؤسسة البنكية في 2017 خلال 4 أشهر.



### ابتكارات 2017

#### كوت ديفوار « أيام المستخدم البنكي »

قامت الشركة الإفوارية للبنوك في 2017 بدعم « أيام المستخدم البنكي » وهي مبادرة تبنتها الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية لكوت ديفوار (APBEFCI) تحت شعار: « التربية المالية أداة لمحاربة الفقر ».

## نسهر على خدمة زبنائنا أينما كانوا في إفريقيا

تستفيد مجموعة التجاري وفا بنك من نوعه بفضل شبكة الدول الإفريقية الأكثر كثافة وبفضل معرفتها العميقة بأسواق القارة الإفريقية بحيث يجمع هذا الوضع بين امتيازات بنك دولي والقرب الذي يتميز به البنك المحلي في الوقت نفسه. وتعد المجموعة اليوم الشريك البنكي المرجعي في 13 دولة إفريقية (خارج المغرب) وتطمح إلى الارتقاء إلى مصاف 3 مؤسسات بنكية الأولى داخل كل دولة إفريقية تشتغل بها.

وفي سنة 2017، عززت المجموعة من حضورها في شمال إفريقيا عبر إطلاق المصرف المصري الجديد التابع للمجموعة التجاري وفا بنك مصر وواصلت تطويره لكي يقدم منتجات وخدمات تكون دائما أكثر ابتكارا بالنسبة لزبنائنا. وهكذا، ساهم بنك التقسيط الدولي، باعتباره منصة حقيقة بين المصارف الإفريقية التابعة للمجموعة وبين مختلف وظائف وهيئات المجموعة، في حدود 30,1% من حصة المجموعة من صافي الأرباح.

2,3 مليون  
زبون

7538  
مستخدما

829  
فرعا

13 دولة  
(خارج المغرب)

## إشعاع المجموعة في إفريقيا (خارج المغرب)

عدد الفروع	حصة السوق بالنسبة للقروض	حصة السوق بالنسبة للودائع	المصارف الإفريقية التابعة للمجموعة
<b>شمال إفريقيا</b>			
207	9 %	11 %	التجاري بنك تونس
26	11 %	11 %	التجاري بنك موريتانيا
56	0,8 %		التجاري وفا بنك مصر
<b>غرب إفريقيا</b>			
99	15 %	16 %	الشركة البنكية لغرب إفريقيا بالسينغال و فروع البنين وبوركينا فاسو والنيجر
8	2 %	3 %	مصرف السينغال
80	10 %	11 %	البنك الدولي لمالي
12	3 %	4 %	البنك الدولي لإفريقيا بالطوغو
60	10 %	9 %	الشركة الإفوارية للبنك
<b>وسط إفريقيا</b>			
21	19,6 %	17 %	الاتحاد الغابوني للبنك
55	10 %	11 %	الشركة التجارية للبنك بالكامرون
20	11 %	14 %	مصرف الكونغو

إنجازات  
2017

## إغناء تجربة خدمات النقال

**تونس** - أطلق التجاري بنك تونس في سنة 2017 بشراكة مع فاعل محلي في قطاع الاتصالات «Ooredoo» بطاقة ذات علامتين. ومن خلال هذه البطاقة الجديدة، يمكن للزبون تعبئة خطه الهاتفي GSM Ooredoo وتحويل الأموال صوب مستعمل مسجل مع بطاقة بنكية مسبقة الدفع موبيكاش والأداء لدى التجار المسجلين في خدمة قبول الأداء عبر النقال وطلب النقود انطلاقا من بطاقة بنكية مسبقة الدفع موبيكاش من مستعمل آخر موبيكاش.

**مالي** - يمنح البنك الدولي لمالي لزبنائه إمكانية الولوج إلى بنكهم في كل حين وأينما كانوا عبر هواتفهم الذكية بفضل التطبيق النقال الجديد SMSEXRESS. ويقدم التطبيق جميع الإمكانيات والوظائف اللازمة للعمليات البنكية اليومية.

**كوت ديفوار** - أطلقت الشركة الإفوارية للبنك و MTN CI عرض « MoMo » للخدمات البنكية عبر النقال. ويقدم هذا العرض لزبناء الشركة الإفوارية للبنك المشتركين في خدمة « MTN MOBILE MONEY » إمكانية تحويل الأموال بين حساباتهم « MoMo » و حساب الشركة الإفوارية للبنك. وتمكن خدمة MTN MOBILE BANK المرتكزة على تكنولوجيا « MTN MOBILE MONEY » من تحويل الأموال من حساب MOBILE MONEY صوب حساب جار أو حساب ادخار والعكس بالعكس.



## دعم المقاولات الصغرى والمتوسطة الإفريقية

**السينغال** - أطلقت الشركة البنكية لغرب إفريقيا بالسينغال حسابا للشيك خاصا بالمقاولات الصغرى إلى جانب باقة شاملة خاصة بالأعوان الاقتصاديين الممارسين لنشاط تجاري والذين لا يتوفرون على سجل تجاري.

**الكامرون** - وقعت الشركة التجارية للبنك بالكامرون على اتفاقية مع مقاولات الكامرون بغية مواكبة المقاولات والصناعات الصغيرة والمتوسطة على مستوى الإرشاد والتكوين والتمويل.

## إعادة ابتكار نموذج الوكالة وتوسيع الشبكة

**السينغال** - في سياق دينامية متواصلة للابتكار من أجل تعزيز القرب من زبائنها، أطلقت الشركة البنكية لغرب إفريقيا بالسينغال هذه السنة تجربة نموذجية للوكالات شملت أربعة فروع في العاصمة دكار.

**الطوغو** - واصل البنك الدولي لإفريقيا بالطوغو هذه السنة تطوير شبكته و أسطوله للنقديات. فباتت تضم شبكته 12 فرعا.

**الكامرون** - عززت الشركة التجارية للبنك بالكامرون موقعها كأول شبكة في البلاد، من خلال افتتاح فرعين جديدين، مما رفع عددها الإجمالي إلى 56 فرعا و 110 شبابيك آلية.



## تحسين تجربة المستعمل

**الغابون** - في سنة 2017، قام الاتحاد الغابوني للبنك بتشغيل موقعه المؤسستي. وتقدم هذه الواجهة الجديدة للتواصل رؤية شاملة للاتحاد الغابوني للبنك، باعتباره فاعلا اقتصاديا غابونيا مرجعيا وكذا عروض خدماته.

من ناحية أخرى، عزز الاتحاد الغابوني للبنك موقعه كثاني بنك في القطاع على صعيد جميع قطاعات السوق. كما يعتبر رائد نشاط القروض عن طريق التوقيع و ثاني بنك على مستوى نشاط القروض والودائع.

تعيين الشركة البنكية لغرب إفريقيا كأفضل بنك في السنغال خلال سنة 2017 من طرف يورو موني.

## تلبية احتياجات الزبناء المقيمين بالخارج

**تونس** - من أجل إغناء عرضه الموجه للتونسيين المقيمين بالخارج، طور التجاري بنك عرضا خاصا تم تضمينه في باقة بنكية واحدة وهي « Pack Privilèges Bledi » التي تشمل على خدمات بنكية يومية وإعفاء من عمولة التحويلات المستلمة من الخارج وأسعار فائدة تفضيلية بالنسبة للتونسيين المقيمين بالخارج الراغبين في الاستثمار في العقار.

من ناحية أخرى وبغية تسهيل تحويلات التونسيين المقيمين بالخارج، وقع التجاري بنك في يونيو 2017 اتفاقية شراكة مع مكتب التونسيين بالخارج. بحيث تتيح لهم هذه الاتفاقية عدة امتيازات على مستوى التحويلات والقروض العقارية.

**موريتانيا** - من خلال الخدمة الجديدة « التجاري إكسبريس » التي تم إطلاقها من طرف التجاري بنك موريتانيا، أصبح تحويل الأموال أمرا في غاية السهولة والسرعة وبالأخص في المتناول، نتيجة للسعر المميز والذي يعد الأدنى على مستوى السوق. من ناحية أخرى، ابتكرت الشركة هذه السنة من خلال تمكين الزبناء وغير الزبناء من تقديم واستلام عمليات الوضع تحت التصرف على الصعيد الوطني.

## في بوركينافاسو والكامرون

أطلقت الشركة البنكية لغرب إفريقيا ببوركينا فاسو هذه السنة نشاط « تحويل الأموال » مع مونيغرام وكاش إكسبريس. ومن جهتها أطلقت الشركة التجارية للبنك بالكامرون تشكيلة من منتجات تحويل الأموال والبنك الاقتصادي في البلاد بشراكة مع وفاكاش.

تنويج التجاري بنك تونس بلقب أفضل بنك في تونس للسنة الرابعة على التوالي من طرف ذي بانكر

## تقديم حلول فعالة للتأمين

**الكامرون** - وقعت الشركة التجارية للبنك اتفاقية مع تأمين الوفاء بغية الترويج لعروض بنك التأمين في البلاد وتمكين الزبناء الكامرونيين من الولوج لجميع عروض البنك. وتمتد فروع مجموعة تأمين الوفاء في القارة من خلال حضورها في كوت ديفوار وتونس والسينغال والكامرون.

**الكونغو** - بالنظر للتحويلات التنظيمية الرئيسية التي شهدتها القطاع البنكي بالكونغو خلال هذه السنة، حافظ مصرف الكونغو على ديناميته التجارية وسجل مردودية صافية ملحوظة. وهكذا، أبقى المصرف على توقعه ضمن أهم فاعلي السوق : الرتبة الثانية على مستوى الودائع بحصة من السوق تصل إلى %14 والرتبة الثالثة على مستوى القروض بحصة من السوق تصل إلى %11 بدون تراجع رئيسي لجودة المخاطر.

## التجاري بنك مصر : حصيلة أولى مشجعة

أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك خلال هذه السنة شركتها التابعة التجاري بنك مصر، عقب شراء %100 من رأسمال باركليز بنك مصر، وذلك بعد الحصول على كافة الترخيصات التنظيمية اللازمة. ويقع المقر الرئيسي للتجاري وفا بنك مصر في القاهرة ويتوفر على 1456 مستخدما وشبكة تضم 56 فرعا تقع في 18 مدينة مصرية. وبفضل ذلك، تمكنت المجموعة من توسيع شبكتها الدولية ضمن ثالث أكبر اقتصاد بإفريقيا الذي يزخر بساكنة قدرها 100 مليون نسمة والاستقرار في سوق بنكية مع آفاق نمو مستدامة. كما تمكنت المجموعة من فتح طريق للتنمية في الشرق الأوسط وفي شرق إفريقيا. وفي سنة 2017، تجاوز التجاري وفا بنك مصر جميع الانتظارات، ليصبح أحد أهم المساهمين في حصة المجموعة من صافي الأرباح (%7,4) في ظرف ثمانية أشهر فقط بعد انطلاقته.

56

فرعا

مساهمة بنسبة

7,4%

في حصة المجموعة  
من صافي الأرباح

## العمل من أجل تنمية المجالات الترابية

## تمويل تطوير المقاولات الصغرى و المقاولات الصغيرة والمتوسطة

باعتباره أول فاعل بنكي على مستوى المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة بالمغرب، وضعت مجموعة التجاري وفا بنك منذ سنة 2014 منهجية إيجابية وإرادية لتمويل هذه المقاولات الضرورية لتطوير الاقتصاد. وعلى غرار السنوات السابقة، جددت المجموعة في سنة 2017 التزامها بتخصيص غلاف مالي سنوي خاص بالمقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة. وهكذا تم توزيع مبلغ 16,8 مليار درهم على المقاولات الصغيرة والمتوسطة و 7,1 مليار درهم لفائدة 23 005 مقاوله صغرى.

## مواكبة المقاولين المبدعين الشباب

في إطار التظاهرة السنوية «جوائز المقاولين الشباب» المنظمة لفائدة المقاولات الناشئة على هامش المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية، يكافئ التجاري وفا بنك كل سنة المقاولين المبدعين الشباب على صعيد

القارة والذين يساهمون في التنمية المستدامة. ففي مارس 2017، توج التجاري وفا بنك مجددا أفضل المشاريع في فئات «الابتكار» و «ريادة الأعمال الاجتماعية» و «التنمية المستدامة» وهكذا، استفاد الفائزون الثلاث من إعانة مالية قدرها 100.000 درهم ومواكبة لتسريع تكوين مقاولتهم والرفع من إشعاعها إلى جانب الاستفادة من عضوية نادي إفريقيا والتنمية.



تسليم جائزة المقاولين الشباب من طرف السيد حسن الورياغلي، الرئيس المدير العام لمجموعة المدى.

861000

دعم البرامج الحكومية  
لفائدة المقاوله

## دعم البرامج الحكومية لفائدة المقاول

يوأكب التجاري وفا بنك مختلف برامج الدولة في المغرب منذ عدة عقود خلت. وفي سنة 2017، واكب التجاري وفا بنك 33% من المقاولات المعتمدة من طرف برامج الوكالة الوطنية للنهوض بالمقاولات الصغيرة والمتوسطة : « استثمار النمو » الذي تستفيد من خلاله هذه المقاولات من مكافآت تصل إلى 30% من برنامجها الاستثماري بسقف يصل إلى 2 مليون درهم و « امتياز النمو » الذي يمكن المقاولات الصغيرة والمتوسطة من الولوج إلى تمويل مشاريعها الاستثمارية من خلال الحصول على مكافآت تصل إلى غاية 10 مليون درهم.

## إلى جانب الفلاحين المغاربة

شارك التجاري وفا بنك هذه السنة مجددا بشكل فعال في المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب. وتندرج هذه المشاركة في إطار السياسة الإرادية للمجموعة من أجل دعم القطاع الفلاحي والصناعات الزراعية. ويتجسد هذا الالتزام عبر وضع « مخطط الخير » الذي يعتبر عرضا على المقاس بالنسبة للقطاع الفلاحي لاشتماله على حلول مناسبة لتمويل الاستثمارات الفلاحية وآليات للتمويل المشترك قصد مواكبة الفاعلين في إنجاز استثماراتهم والتطور على مستوى الصادرات والتمويل القبلي للمساعدة المقدمة من طرف الدولة وكذا عرض تمويل المحاصيل الزراعية وحاجيات الاستغلال. وتم التركيز على 8 سلاسل إنتاجية ذات مؤهلات كبيرة وهي الخضر والفواكه والحوامض وزراعة الأشجار والزيتون والتمر والحليب واللحوم الحمراء و الزراعات الصناعية.



## تمويل المشاريع المهيكل

تجسد التزام مجموعة التجاري وفا بنك لفائدة الاقتصاد الواقعي عبر مشاركة فعالة لإنجاح البرامج القطاعية في دول المستقبل. ووقعت المجموعة عدة اتفاقيات للتمويل في قطاعات مهمة من الاقتصاد في سنة 2017، بحجم إجمالي يزيد عن 3,5 مليار درهم. وهم ذلك الطاقات والنقل والتعليم والفنادق والعقار وصناعة السيارات.

## المساهمة في تطوير التجارة الخارجية بالمغرب

في إطار البرنامج الوطني للحكومة الإلكترونية، وقع التجاري وفا بنك على اتفاقية مع إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة تروم تمكين زبناء المجموعة، المستوردين والمصدرين، من حل يمكنهم من إدخال الطابع الآلي على ضماناتهم الجمركية المتعلقة بالحسابات المكتتبه في إطار الأنظمة الاقتصادية في الجمارك، وذلك بطريقة آمنة على نظام التخليص الجمركي للسلع على خط « بدر » (القاعدة الآلية للجمارك في الشبكة). ويتمشى هذا المشروع الوطني للرقمنة مع المخطط الاستراتيجي طاقات 2020 للتجاري وفا بنك ويأتي ليعزز عرضا من الحلول البنكية الآمنة عن بعد لفائدة المقاولات من أجل إجراء عمليات أداء الواجبات الإدارية والعمليات الدولية بطريقة آلية من خلال منصتي أونلاين ترايد



و التجاريين للمقاولات.

3,5 مليار درهم  
مبلغ الاستثمارات لفائدة  
المشاريع الكبرى

# واثقون في إفريقيا وندعم التكامل الجهوي

باعتبارها شريكا بنكيا مرجعيا على صعيد القارة الإفريقية، واصلت مجموعة التجاري وفا بنك تأكيد إرادتها للمساهمة في الدينامية الاقتصادية الإفريقية وفي التعاون جنوب-جنوب وشمال-جنوب. ومن خلال إحداث نادي إفريقيا والتنمية والتنظيم السنوي للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية والبحث الدائم عن الشراكات الاستراتيجية، تلتزم المجموعة بشكل صارم من أجل مواكبة الفاعلين الاقتصاديين للقارة ودعم المخططات الوطنية للتنمية في الدول الإفريقية.

وتم التوقيع على بروتوكول تفاهم هذه السنة بين التجاري وفا بنك و سينوسور، الوكالة الصينية لتأمين القروض للتصدير بغية تطوير التعاون في مجالات تمويل التجارة الخارجية والاستثمار والبنيات التحتية والطاقة والآليات والأجهزة الكهربائية والميكانيكية الأخرى في الدول التي تشتغل بها المجموعة.

وأخيرا، قامت المجموعة في سنة 2017 بالتوقيع على بروتوكولات اتفاق واتفاقيات تمويل مع عدة مؤسسات مثل البنك التجاري الوطني بزامبيا (زاناكو) والبنك التجاري الغاني وأفريكسيم بنك و المؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة والبنك الأوروبي للاستثمار.

## مواكبة التكامل الاقتصادي والمالي بإفريقيا

بغية المساهمة في التكامل الاقتصادي والمالي بإفريقيا، أبرمت المجموعة شراكات واتفاقيات مهمة للتعاون تروم تطوير أنشطة السوق في إفريقيا.

وفي سنة 2017، وقعت مجموعة التجاري وفا بنك بروتوكولا مهما للاتفاق مع بنك غرب إفريقيا للتنمية، يروم لتحفيز التعاون بين التجاري للتسديد و نظيرتها التابعة لبنك غرب إفريقيا بغية تسريع دينامية تطوير التسديد في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا. وسيسمح هذا الاتفاق بتحسين الآليات المالية في المنطقة.

من ناحية أخرى، قامت المجموعة و مجموعة سوميتومو أوروبا المحدودة وهي فرع مباشر للمجموعة اليابانية سوميتومو بالتوقيع على مذكرة تفاهم، يتفق من خلالها الطرفان بتطوير شراكة طويلة الأمد تهم عمليات واسعة النطاق في إفريقيا وفي قطاعات السيارات ومشاريع البنيات التحتية و الصناعات الكيماوية والمعادن والزراعة.



مذكرة التفاهم في 2017 مع بنك التنمية الإفريقي الغربي

## المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية

### خلق فرص استثمارية وتشجيع التعاون جنوب جنوب

بات المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية الذي أحدثته مجموعة التجاري وفا بنك في سنة 2010 من أجل النهوض بالتجارة والاستثمارات والتعاون جنوب-جنوب على صعيد القارة الإفريقية، حدثا سنويا مرجعيا وواسع النطاق. وفي كل سنة، يشارك أصحاب القرار والمؤسساتيون الأفارقة في حلقات للنقاش و لقاءات عمل بين الفاعلين ، حيث يكتشفون فرص أعمال من خلال بنك للمشاريع يتم عرضه في سوق الاستثمار. وتشكل هذه التظاهرة فرصة النهوض بحوار هادف وبناء وتبادل الآراء الكفيلة بالبحث عن حلول للصعوبات المتعددة التي تواجه الاقتصاديات الإفريقية.

وفي سنة 2017، عالجت الدورة الخامسة للمنتدى الدولي إفريقيا والتنمية قضايا الإدماج المالي و الفرص الاستثمارية في القارة حول موضوع « النماذج الجديدة للنمو الشامل في إفريقيا ». وشارك في هذه الدورة أزيد من 2000 مقالة من 30 دولة إفريقية، وتم تسجيل أزيد من 4000 موعد عمل. ومنذ إحداثه، مكن المنتدى الدولي إفريقيا والتنمية من جمع 6000 فاعل من 36 دولة و عقد 13000 لقاء عمل مما أسفر عن عدد مهم من التبادلات والاستثمارات.



تسليم جائزة المقاومين الشباب من طرف السيد حسن.

# 30

دولة مشاركة في دورة  
2017 للمنتدى الدولي  
إفريقيا والتنمية

# 4000

موعد عمل تم تسجيله خلال  
دورة 2017 للمنتدى الدولي  
إفريقيا والتنمية

وفي سنة 2017، نظم النادي 6 بعثات متعددة القطاعات بالمغرب وغرب إفريقيا ووسط إفريقيا ضمت أزيد من 1300 مقالة من 15 دولة إفريقية، مما أسفر عن أزيد من 1000 موعد عمل. وخلال هذه السنة، تم إطلاق فروع للنادي في كل من تونس والكونغو ومالي.

# 1000

أزيد من  
موعد عمل نظمه نادي إفريقيا  
والتنمية في 2017

إطلاق نادي إفريقيا  
والتنمية في تونس  
والكونغو ومالي.

## تطوير المبادلات التجارية في إفريقيا

لتحسين عملها لفائدة المبادلات الإقليمية والتعاون جنوب-جنوب، أنشأت مجموعة التجاري وفا بنك نادي إفريقيا والتنمية في سنة 2015. وهو فضاء لربط العلاقات والتبادلات بين الفاعلين الاقتصاديين الراغبين في التطور داخل القارة من خلال تطوير تيارات للأعمال أو/و استثمارات في هذه المنطقة من العالم. وهو أيضا منصة تخول الولوج لمعلومات وتكوينات وخدمات وخبرات من أجل تحفيز تنفيذ مشاريع المقاومين والمشاريع الكبرى المهيكلة للدول وكذا التعاون جنوب-جنوب وشمال-جنوب.



**AFRICA**  
DEVELOPMENT CLUB




# #المسؤوليات

مسؤوليتنا في ممارسة مهنتنا  
وتجاه مختلف مكوناتنا ومحيطنا



يمكنكم الإطلاع على تقرير  
المسؤولية الاجتماعية 2017





« لدى التجاري وفا بنك، أن تكون مسؤولاً  
ومتحلياً بالأخلاقيات المهنية يعني أن تستجيب  
لاحتياجات الزبناء مع الحفاظ على مصالح  
كافة المكونات واحترام قواعدنا المهنية  
والتحكم في المخاطر المحيطة بنشاطنا. »

طلال البلاج  
مدير عام منتدب  
الإدارة الشاملة للمخاطر بالمجموعة

« أن تكون مسؤولاً هي أن تساهم بشكل  
فعال في التنمية الاجتماعية والبيئية المستدامة  
للاقتصاديات التي نعمل بها. »

سلوى بنمحرز  
المديرة التنفيذية  
للتواصل بالمجموعة

# احترام البيئة ومكافحة التغيرات المناخية

تلتزم المجموعة بالتقليل من تأثير أنشطتها على البيئة ومكافحة التغيرات المناخية. ويروم نهجها خفض التأثير البيئي المتعلق بالنشاط المباشر للمجموعة ومراعاة الأثر البيئي الصادر عن زبائنها. وهكذا تضع المجموعة كافة الوسائل التي تمتلكها من أجل تسريع التحول صوب اقتصاد أقل إصدارا للغاز المسبب للاحتباس الحراري : تمويل الطاقات المتجددة، النجاعة الطاقية، الحركية المستدامة، إلخ.

## تمويل الطاقات المتجددة

بعد مواكبة الوكالة المغربية للطاقة الشمسية في أول إصدار لها للسندات الخضراء بمبلغ 1,15 مليار درهم، وقعت المجموعة في سنة 2016 اتفاقا يروم وضع خبرات المؤسستين معا لفائدة تطوير التمويلات الخضراء في المغرب. وفي هذا السياق، أجرى التجاري وفا بنك في سنة 2017 مهمة للاستشارة والمواكبة الاستراتيجية والمالية لفائدة الوكالة المغربية للطاقة الشمسية من أجل طلب العروض نور PVI لاختيار مطور 3 مشاريع شمسية (ورزازات، العيون، بوجدور) بإجمالي يصل إلى 170 ميغاوات. وتعتبر نور PVI رابع مركز للطاقة الضوئية المنصوص عليه في إطار مخطط نور للطاقة الشمسية. وباعتبارها فاعلا مرجعيا في تمويل الطاقات المتجددة، تصل تعهدات المجموعة بالمغرب في سنة 2017 إلى أزيد من 4,7 مليار درهم.



## مزرعة للرياح في مصر

من خلال مصرفها التابع ، البنك التجاري الدولي، التزمت المجموعة بتمويل سلف انتقالي يتعلق بالأموال الذاتية من تقديم أوراسكوم للبناء من أجل إنجاز مشروع مزرعة رياح خليج السويس بجبل الزيت في مصر . ويتضمن المشروع تطوير وبناء واستغلال مزرعة للرياح بطاقة 262,5 ميغاوات ، بغلاف مالي قدره 420 مليون دولار أمريكي.

ويتم عبر شركة المشروع (RGWE SAE (The Gulf of Suez Wind IPP) ومن تطوير اتحاد للمحتضنين يتشكل من ENGIE وتويوتا و Tsucho & Eurus Holding و أوراسكوم للبناء. وضمن هذا المشروع، تم توكل التجاري وفا بنك كرئيس عملية القرض الانتقالي.

أزيد من **4,7** مليار درهم  
التزامات المجموعة لفائدة الطاقات  
المتجددة إلى غاية متم 2017

**-33%**

استهلاك الورق بين سنتي 2016  
و 2017 على الصعيد الوطني

## تشجيع النجاعة الطاقية للبيانات

تحسن مجموعة التجاري وفابنك الأداء الطاقى لبياناتها التحتية من خلال تحفيز أشغال تحسين النجاعة الطاقية للبيانات ومن خلال تحسين استهلاكات الماء والكهرباء والورق : درجة الحرارة في المحلات، الإنارة، الكشف عن التسربات، إلخ. ومكنت هذه الجهود البنك بالمغرب من تقليص استهلاك الورق بنسبة 33% بين 2016 و 2017 .

## التحسيس بحماية البيئة

بغية تحسيس الشباب بالرهانات البيئية لوسائل النقل بالدار البيضاء، نظمت وفاسلف سباقا مسؤولا بيئيا للسيارات في 2017. وهي تجربة غير مسبوقة، جاب من خلالها 20 فريقا متكونا من 5 أشخاص وكذا فريق من مستخدمي وفاسلف مدينة الدار البيضاء ومركزها التاريخي من أجل رفع التحديات والرهانات المتعلقة بالحركة المستدامة والتغيرات المناخية وتاريخ المدينة. ومن ناحية أخرى، تم وضع ملصقات في محلات وفاسلف تدعو المستخدمين والزوار لاتباع ممارسات مسؤولة خلال استعمال الإنارة والتكييف والورق والحواشي والماء.



## مواكبة التحول الطاقى للأسر

طورت المجموعة عدة حلول بغية مواكبة المقاولات والخواص في تحولهم الطاقى. وواصلت وفاسلف تسويق عرضها « Salaf Ecolo » لتمويل سخانات المياه الشمسية والسيارات الهجينة والكهربائية. وفي تونس خصص التجاري بنك هذه السنة غلفا قدره 361 مليون دينار تونسي لتمويل الصيغة الجديدة لبرنامج بروسوليليك، يروم تمكين الأسر من إنتاج الكهرباء الخاصة بهم انطلاقا من الطاقات المتجددة.

## النهوض بالحركية المستدامة

انسجاما مع الممارسات البيئية الجديدة، عززت شركة تأمين الوفاء هذه السنة من شراكاتها مع تويوتا المغرب التي تم إبرامها في سنة 2016. ويسمح هذا التعاون للمؤمن لهم من طرف فرع السيارات لتأمين الوفاء بالاستفادة من سيارة تعويض هجينة في حال توقف السيارة بعد تعرضها لحادثة.

هكذا في سنة 2017، تم وضع 80 سيارة هجينة رهن تصرف شبكة من مقدمي خدمات التأجير للشركة التابعة وفا إما للإنجاد. ووفق تقديرات الشركة، ستسمح هذه الشراكة بالتقليص من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لأسطول سيارات التعويض بحوالي 50% في ظرف 3 سنوات، أي الحد من انبعاث 8 أطنان من الكربون.



## إنجازات 2017

### الشارة الجديدة « النجاعة الطاقية والتنمية المستدامة »

من أجل تثمين المقاولات الناشئة والملتزمة بتدابير التنمية المستدامة، أحدث التجاري وفا بنك شارة النجاعة الطاقية والتنمية المستدامة. وتمنح هذه الأخيرة للمقاولات الإفريقية التي تندرج ضمن مسار التحول البيئي والنجاعة الطاقية والتنمية المستدامة من خلال إنشاء أو استخدام منتجات وخدمات صديقة للبيئة أو اعتماد مناهج لها تأثيرات بيئية إيجابية.



### المقر الجهوي للبنك بالرباط يحصل على شهادة تصديق HQE للجودة البيئية



المقر الجهوي الجديد بالرباط السويسي

حصل مشروع تصميم المقر الجهوي الجديد بالرباط السويسي في 2017 على شهادة تصديق HQE للجودة البيئية من مستوى « جيد جدا » والمنوحة من طرف الهيئة الدولية سيرواي. ويثبت هذا الاعتراف الجهود المبذولة من طرف التجاري وفا بنك لفائدة احترام البيئة ومن أجل راحة وصحة العاملين بالمقر. وتتضمن البناية أهم معايير التنمية المستدامة - استدامة البناية، التحكم في التأثير البيئي وسهولة الصيانة. علاوة على ذلك، تم إعطاء الأولوية للتحكم في الاستهلاك الطاقى.

# استباق وإدارة المخاطر

تتولى مجموعة التجاري وفا بنك مسؤولية خدمة زبائنها مع التحكم في المخاطر. وتندرج مقارنة المجموعة المتعلقة بإدارة المخاطر ضمن إطار من المعايير المهنية والتنظيمية وتعتمد على التكنولوجيا لبلوغ أداء رفيع المستوى. وفي سنة 2017، قامت المجموعة بمراجعة وتحسين كافة مساطرها مع الحرص على مراعاة المتطلبات التنظيمية في مجال تدبير المخاطر مع اعتماد مقارنة موجهة صوب المناهج.

## مبادرة «تحول المخاطر» : حادثة وأداء

تميزت سنة 2017 بإطلاق مبادرة «تحول المخاطر» التي تروم تزويد المجموعة بإطار لاستساغة المخاطر تتم هيكلته ومشاركته مع كافة المكونات. ويسمح هذا الإطار الموضوع في قلب استراتيجية المجموعة بانسجام أهداف تطوير الأنشطة والأداء المالي والتحكم في المخاطر وإدارتها. وهكذا، تروم هذه المبادرة إدارة مثلى للثنائية المتعلقة بالمردودية والمخاطر واستخدام الأموال الذاتية ضمن ظرفية للإكراهات التنظيمية المتزايدة. وتهدف كذلك إلى تعزيز تدابير توجيه المخاطر لا سيما المستوى العام المقدر لمخاطر المجموعة عبر تطوير آليات التحليل والمحاكاة واختبارات الضغط. وأخيرا، تعتمد المبادرة على جانب رئيسي يتعلق بالترويج لثقافة المخاطر لدى مختلف مهن المجموعة وأجهزتها.

## نموذج جديد لتنقيط زبناء التقسيط

بعد 4 سنوات من الاستخدام الفعلي لنماذج تنقيط المقاولات الصغرى والمهنيين، تمت مراجعة هذه النماذج من خلال إدماج كتل جديدة للمعطيات : معطيات خارجية لقرض المكتب ومعطيات تتعلق بعمليات الأداء والسحب بواسطة البطاقة. وتقدم هذه الصيغة الجديدة التي تعتمد على معطيات كمية وكيفية وسلوك الزبون قدرة استشرافية جيدة. كما وضع البنك مركزا للتنقيط من أجل تعميم المقاربة على الشركات والمصارف التابعة وأصناف المنتجات الأخرى. كما يعتزم على رقمنة أساليب التنقيط من خلال الحلول البنكية الإلكترونية بغية تمكين زبائنه من الحصول على أجوبة لطلباتهم الإلكترونية للقرض. ويأتي تنقيط المهن الحرة والخواص ليندرج ضمن التدابير العامة منذ سنة 2018. وابتداء من الآن،

تشكل هذه النماذج دعامة لتدابير المقاولات الصغرى. وتساهم في إدخال الطابع الآلي على قرارات قرض المقاولات الصغرى وقروض بتسديد نهائي وفي تعزيز القدرة على معالجة الملفات.

## نماذج جديدة للتصنيف يتم تنفيذها على نطاق البنك والشركات التابعة

نفذت المجموعة في سنة 2017 نماذج جديدة لتصنيف المقاولات الصغيرة والمتوسطة والمقاولات الكبرى. وتعتمد هذه النماذج على تجارب مدبري المخاطر واختبارات القوة الإحصائية. وتم تعميم هذه النماذج على شكل آليات تطبيقية وحدسية تسمح بإجراء عمليات للمحاكاة متطورة في إطار ورشي يازل A والمعيار الدولي التاسع لإعداد التقارير المالية. كما تم تعميمها لتشمل المصارف والشركات التابعة المحلية والدولية لاسيما الشركة الإفوارية للبنك بكوت ديفوار والتجاري بنك تونس.

وخلال هذه السنة، شكل نموذجان خاصان موضوع اهتمام خاص و مهام للمساعدة : الإنعاش العقاري و تمويل المشاريع. كما تم إطلاق ورش مراجعة نماذج التصنيف للتجاري وفابنك مصر والمقرر دخوله حيز التنفيذ في يونيو 2018.

## مخاطر الدول

### إدماج المصرف الجديد التابع للمجموعة التجاري وفا بنك مصر

تم تعزيز تدابير إدارة مخاطر الدول بشكل متواصل هذه السنة، بغية الحفاظ على تأطير صارم للمخاطر العابرة للحدود بالنظر لتسريع التنمية الإقليمية للمجموعة. وهكذا، تم تفعيل الشركة المصرية التابعة باركليز بنك عقب عدة ورشات عمل لتتماشى الهيئة الجديدة مع حكمة مخاطر المجموعة، أخذا بعين الاعتبار مشروع تحول وخصائص الاقتصاد المحلي. في هذا الإطار، قامت المجموعة بمراجعة وتقويم سياسة المخاطر للمصرف التابع للمجموعة واستساغة المخاطر والحدود القطاعية وتفويض الصلاحيات ومسار منح وتتبع المخاطر. ويتجلى الهدف في ضمان و الحفاظ على إدارة المخاطر سواء على أساس اجتماعي لكل شركة أو على أساس موطن للمجموعة.

## إنجازات 2017

### تدبير آلي لعملية التحصيل

بعد الانتهاء من دراسة الجدوى، تم اختيار برنامج لتدبير عملية التحصيل الخاصة بالديون معلقة الأداء، وذلك من أجل تلبية مختلف احتياجات التدبير بأكملها واحترام المتطلبات التنظيمية. وسيمكن هذا البرنامج من تتبع ملف ابتداء من انقضاء الأجل إلى غاية التحصيل النهائي للدين مرورا بتدبير المرحلة الودية والتدبير الآلي للمساطر القضائية و إنجاز الضمانات.

### تعميم مستودع بيانات المخاطر على نطاق خدمات التسيير

تطور مستودع بيانات المخاطر هذه السنة على صعيد نطاق المعطيات. فبعدما كان مقتصرًا على بيانات الشركات، أصبح الآن يشمل خدمات التسيير. ويمكن مستودع البيانات من رؤية مركزية لحفظة البنك وتتبع دقيق للمناطق المعرضة للمخاطر. كما يمكن من تتبع نسبة تصنيف المحفظة والإدلاء بمؤشرات للمخاطر حسب معايير مختلفة وتكوين سجل تاريخي للبيانات اللازمة لتصوير اختبارات خلفية لنماذج التصنيف الداخلي وإنجاز دراسات تحليلية خاصة.



# سلوك نموذجي في قيادة الأعمال

تلتزم مجموعة التجاري وفا بنك بتطبيق نهجها للمسؤولية المجتمعية على كافة المكونات التي تتعامل معها. ويتم هذا التعامل ضمن احترام تام للقواعد الأخلاقية ، لاسيما في مجال ممارسات الأعمال وسياسة المشتريات.

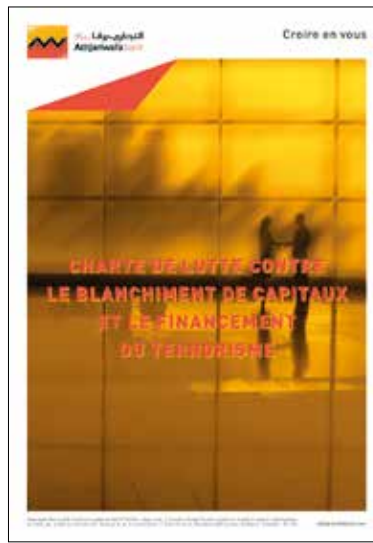
## مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تم تعزيز تدابير المجموعة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب خلال سنة 2017 عبر تفعيل أداة جديدة للتحليل السلوكي و المرور إلى صيغة متطورة لآليات ترشيح التدفقات، إلى جانب تحيين ميثاق مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. من ناحية أخرى، واصلت المجموعة أشغال تطوير وتنسيق تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للمصارف والشركات التابعة تماشيا مع المعايير المعتمدة على صعيد المجموعة وبالأخص في مجال إدارة العلاقة مع الشركاء وتطبيق العقوبات الاقتصادية الدولية. في هذا الصدد، تم تكوين 92% من المستخدمين المعنيين في شبكة البنك على الصعيد الوطني في الوقاية من غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

## حماية المعطيات الحساسة والسرية

تم تطبيق مدونة تتعلق بتداول المعلومات المهمة أو التي تحظى بأولوية على المستخدمين الذين يمارسون مهامها تعتبر «حساسة» والذين غالبا ما يكونون على اطلاع على معلومات مهمة. وتنص في هذا الصدد على تدابير للأمن تحول النشر غير المرخص به لمعلومات سرية. من ناحية أخرى، يصف ميثاق السرية المتعلق بمعطيات داخلية الشروط التي يجب وفقها معالجة هذه المعطيات من طرف المستخدمين المعنيين.

808  
موقعين جدد على  
مدونة حسن التصرف للبنك  
بالمغرب في سنة 2017



## ضمان الاستقامة والنزاهة والشفافية

### ثقافة الأخلاقيات والواجبات المهنية والوقاية من الرشوة

يسهر التجاري وفا بنك على احترام قواعد استقامة ونزاهة الأعمال والشفافية. وهكذا، تحدد مختلف مدونات الأخلاقيات للمجموعة القواعد الأساسية المتعلقة باحترام أولوية مصالح الزبناء ونزاهة طلبات العروض وتدبير حالات تعارض المصالح والوقاية منها. فضلا عن مدونة حسن التصرف المسلمة لكل من التحق حديثا بالعمل في المجموعة، وضعت هذه الأخيرة :

- مدونة لأخلاقيات المشتريات المطبقة على الأمرين بالصرف ؛
- مدونة الأخلاقيات المطبقة على أعضاء مجلس إدارة المجموعة التي تؤطر الممارسات المتعلقة بعضو مجلس الإدارة ؛
- سياسة مكافحة الغش المنفذة بواسطة تدابير للمراقبة الدائمة والمستقلة.

## القيام بمشتريات مسؤولة

### سياسة جديدة للمصادقة لإعطاء الأفضلية للمقاولات الصغرى والمشتريات المحلية

في إطار مبادرة مجموعة التجاري وفا بنك المتعلقة ب « Small Business Act » التي يكمن هدفها في تسهيل ولوج المقاولات الصغرى للطلبات على مستوى المجموعة، وضعت مشتريات المجموعة سياسة جديدة للمصادقة خاصة بالموردين من فئة المقاولات الصغرى، بغية الاستعانة بهذه الفئة من الموردين بطريقة أكثر سهولة، لكن كذلك بغية تقييم بعض المعايير المكيفة. وفي هذا الصدد، استفادت 39 مقالة صغرى من مصادقة المجموعة منذ سنة 2016. وتمثل المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة 78% من موردي التجاري وفا بنك في سنة 2017.

### إضفاء طابع رسمي على ميثاق المشتريات المسؤولة

لتعزيز المبادئ الرئيسية لسياسة المشتريات، تم إضفاء طابع رسمي على ميثاق المشتريات المسؤولة في سنة 2017 و تم تضمينه التزامات جديدة مثل الوقاية من التبعية و احترام آجال الأداء...وسيتعمم هذا الميثاق على الموردين في سنة 2018.

### التقليص من آجال أداء مستحقات الموردين

أولت مجموعة التجاري وفا بنك عناية خاصة باحترام آجال الأداء المحددة. ويتم تتبع هذا الأجل شهريا لدى كافة مستويات المعالجة والتصديق بغية تحسين عمليات معالجة الفواتير وتخفيض آجال الأداء. وفي سنة 2017، بلغ أجل أداء الموردين 11 يوما في المتوسط ابتداء من التوصل بالفاتورة. ويظل هذا الأجل أقل من الأجل التنظيمي المحلي المحدد في 60 يوما.

11 يوما هو الأجل المتوسط لأداء مستحقات الموردين في 2017

78% من الموردين هم مقاولات صغرى أو مقاولات صغيرة أو متوسطة

71% من الموردين بالمغرب هم راضون عن تعاونهم مع المجموعة

### أول تقييم لرضا الموردين في المغرب

أجرى البنك في سنة 2017 استقصاء لآراء الموردين ومقدمي الخدمات، بغية قياس الإدراك ومستوى الرضا جودة العلاقة التي تربط البنك بمورديه. وحسب نتائج الاستقصاء، 87% من الموردين هم عموما راضون عن الشراكة مع التجاري وفا بنك ومن ضمنهم 74% عبروا عن رضاهم الكبير بالتعامل مع المجموعة. من ناحية أخرى، أكد 93% من مقدمي الخدمات المستجوبين على احترام قواعد أخلاقيات البنك على صعيد المشتريات.

# إجراء التحول مع جميع المستخدمين

تطمح مجموعة التجاري وفا بنك لأن تصير البنك العلائقي المرجعي الذي يرتبط بكل مكوناته ومحيطه. ويستلهم هذا الطموح سياسته للموارد البشرية التي تربط علاقة وثيقة بين العنصر البشري والاستراتيجية وثقافة المقاومة والأداء، خدمة للزبناء. وبغية إدراك رهانات المهن والتطورات والبيئة بشكل أفضل، تم إطلاق أوراش كبرى لتحول الموارد البشرية في سنة 2017، انسجاما مع مخطط تنمية البنك «طاقات 2020».

## العمل من أجل المساواة بين المرأة والرجل

يتبنى التجاري وفا بنك سياسة لتكافؤ الفرص مع الحرص على ضمان التوازن بين الجنسين في توظيفاته. وهكذا، بلغت نسبة النساء في توظيفات البنك 44% خلال سنة 2017 مقابل 37% في 2016. كما أعطت المجموعة الأولوية للنهوض بشغل المرأة لمناصب المسؤولية. وتشكل النساء 40,9% من عدد مستخدمي المجموعة و 39,9% من مجموع الأطر في سنة 2017.

## تطوير المسارات المهنية للمستخدمين

انسجاما مع احتياجاته الحالية والتوقعية، تمكن التجاري وفابنك في سنة 2017 من مواكبة أزيد من 118 مستخدما في البنك ضمن مشاريعهم للحركية، بما في ذلك التنقل صوب الشركات التابعة المتخصصة للمجموعة. من ناحية أخرى، مكنت 14 لجنة هذه السنة 125 مستخدما من الأطر الجدد من المصادقة على دبلومهم الجديد باك + 5 وتحسين وضعهم. وأخيرا، مكن عمل لتحديد وإحصاء المستخدمين ذوي إمكانيات واعدة من رصد 38 مستخدما بالمجموعة (8 داخل الشركات المغربية التابعة و6 داخل الشركات التابعة في إفريقيا جنوب الصحراء و24 داخل البنك) مع تمثيلية نسوية تصل إلى 45%.

## تحفيز تشغيل الموجزين الشباب

لخدمة طموحاتها في النمو، استقطب التجاري وفا بنك 813 موجزا شابا في سنة 2017. ومن ناحية أخرى، وبغية استقطاب المواهب ذات المؤهلات الواعدة، عززت المجموعة حضورها في المنتديات المنظمة من طرف المدارس العليا بالمغرب والخارج. موازاة مع ذلك، دعما للتعليم العالي بالمغرب وبالأخص التعليم العمومي وشعب المتفوقين، احتضن البنك 1203 متدربا من ضمنهم 208 في إطار تداريب ومشاريع نهاية التكوين و 975 تدريب للمعاينة والاكتشاف خلال سنة 2017.



813  
موجزا شابا تم  
توظيفهم في سنة 2017



## استراتيجية الموارد البشرية رفع تحديات التحول

شهدت السنة تحقيق تطورات مهمة لاسيما على صعيد مشروعات مهيكلة ومتكاملين « التدبير التوقعي للوظائف والكفاءات » و « تدبير الأداء » اللذين يشكلان صلب استراتيجية الموارد البشرية ويرومان مواكبة فعالة وقبيلية لتحول البنك وتعزيز ثقافة الحوار والأداء. ومع متم 2017، تم الانتهاء من نموذج جديد لتحديد الأهداف بالنسبة للمستخدمين. وسيتم تطبيقه خلال سنة 2018. كما تم إنجاز العديد من جذاذات المناصب وتحديد أهمية هذه الأخيرة وفق نموذج عالمي.

ارتباط بمنصة  
132006  
e-learning في 2017 مقاولات صغرى

إنجازات  
2017

### التكوين المرتبط

ميز إطلاق اللعبة الجدية المسماة « حياتي داخل الوكالة » خلال هذه السنة مرحلة تحول في إجراءات المقاربة التطورية على مستوى التكوين.

واستكمالا للتكوين المهني المقدم من أكاديمية التجاري وفا بنك والتكوين التسييري والسلوكي المنظم في إطار دورات مهيكلة، تقدم التدابير الجديدة e-learning حلا مبتكرا يتماشى مع خصائص البنك وتور التطلعات. وفي سنة 2017، تم 132 006 ارتباط بمنصة e-learning.

وفي مجال تعزيز أوجه التكامل مع الشركات التابعة، تم تعزيز إجراءات توحيد التكوين (132 مشاركا من المصارف والشركات التابعة). ومن ناحية أخرى، تم تدعيم الاستثمار في التكوين خلال سنة 2017 بحوالي 31 512 يوم/شخص وأزيد من 5647 مشاركة، على اختلاف الدورات التكوينية. وبلغت ميزانية التكوين 29,9 مليون درهم بالنسبة للبنك في المغرب.

### تزويد المستخدمين بأفضل إطار للصحة والسلامة في العمل

تولي السياسة الاجتماعية للتجاري وفا بنك مكانة مهمة للطب الوقائي. وهكذا، تم إجراء عدة عمليات للوقاية من المخاطر المفترضة

التي يمكن أن تؤثر على صحة المستخدمين. وتواصلت حملات الكشف الطبي لاستباق أفضل للآزمات الصحية.

وفي هذا السياق، نظم البنك بالمغرب 5264 زيارة طبية في 2017. وانخرط البنك منذ سنة 2007 في مقاربة للجهوية التدريجية للخدمات الصحية. وتعمل لجنة حفظ الصحة والسلامة على تفعيل مقاربة الصحة والسلامة في جميع الجهات من أجل مزيد من الفعالية والقرب. وهي تغطي كافة مستخدمي البنك.



حوالي 66% من  
مستخدمي البنك بالمغرب تقل  
أعمارهم عن 35 سنة في 2017

40% من النساء  
هن أطر في المجموعة

# التزام تجاه المجموعات والمجتمع المدني

تلتزم مجموعة التجاري وفا بنك يوميا بخدمة زبائنه، كما يتجاوز التزامها هذا الحد من خلال دعم القضايا ذات الصالح العام. فتشمل مبادراتها مجالات الفن والثقافة والتربية والتعليم وريادة الأعمال والندوات والإصدارات الفكرية والتضامن... وغير أنشطة متنوعة، ينضم إليها مستخدمو المجموعة، تتجسد إحدى القيم القوية للمجموعة: الالتزام. هكذا، واصلت المجموعة في سنة 2017 المساهمة اليومية في خلق القيمة عن طريق هيئاتها وشركاتها التابعة ومؤسستها للرعاية.

## دعم الفن والثقافة

### المساهمة في تطوير الساحة الموسيقية بالمغرب وإفريقيا

كانت مجموعة التجاري وفا بنك خلال سنة 2017 شريكا لأهم المواعيد الموسيقية بالمغرب مثل مهرجان فاس للموسيقى الروحية ومهرجان موازين بالرباط ومهرجان تيميتار بأكادير ومهرجان البولفار بالدار البيضاء ومهرجان إفريقيا للضحك ومهرجانات أخرى... من جهتها تساهم المصارف والشركات التابعة للمجموعة على الصعيد الدولي بشكل فعال في تطوير الساحة الفنية. ففي سنة 2017، احتضن التجاري بنك في تونس للسنة الثالثة على التوالي المهرجان الدولي لقرطاج وللسنة الثانية المهرجان الدولي لقفصة. وساهمت الشركة البنكية غرب إفريقيا التابعة للمجموعة بالسينغال في تنظيم الذكرى 25 للمهرجان الدولي للجاز بسان لوي ومهرجان السلام بدار. وجددت الشركة الإفوارية للبنك في سنة 2017 دعمها لمهرجان الموسيقى الحضرية لأنومايو، باعتباره تظاهرة ثقافية مرجعية ورائدة في كوت ديفوار.

### مكافأة الإبداع الفني والمواهب الشابة

من خلال المصرف التونسي التابع للمجموعة، التجاري بنك، تعتبر المجموعة شريكا للتظاهرة السنوية «تونسنا الجميلة» المنظمة من طرف الاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعة التقليدية، والتي تروم تبيين غنى الموروث التونسي وتبيين الحرفيين

والمبدعين من خلال مسابقة وطنية. كما وضع البنك رهن إشارة عشرات الحرفيين فضاء داخل المقر لعرض و ترويج منتوجاتهم في صفوف المستخدمين. وحصل التجاري بنك على جائزة «أفضل مقالة ملتزمة بالنهوض بالصناعة التقليدية التونسية» وذلك اعترافا بالدعم الذي يقدمه البنك للصناعة التقليدية.

### تطوير التعدد اللغوي والتبادلات الثقافية

واصل التجاري وفا بنك أوروبا في سنة 2017 مواكبته لجمعية Kidilanguages، وهي جمعية تعمل من أجل النهوض بالتعدد اللغوي والتبادل الثقافي. وتلتزم الشركة التابعة بتقديم دعما مالي لتنظيم ورشات تسمح بتعلم العديد من اللغات. وتضمن البرنامج، العديد من الدروس الإلكترونية وورشات الاستئناس باللغات والأنشطة من أجل تمكين الأطفال من اكتشاف اللغات الأجنبية بطريقة ترفيهية وإبداعية.



## تطوير الولوج للتربية والتعليم وتشجيع ريادة الأعمال

### صيانة مؤسسات التعليم الابتدائي

يساهم التجاري بنك تونس منذ عدة سنوات في تأهيل مؤسسات التعليم الابتدائي داخل مناطق معوزة بتونس. وتكلف البنك خلال هذه السنة بصيانة وتجهيز مؤسسات جديدة في معتمدية صواف وتاكلسة ومنزل بوزلفة. وتم إجراء مبادرات مماثلة ، موازاة مع ذلك، في مؤسستين بجابوزة وشرفين بغية التقليل من التكاليف المالية التي تثقل كاهل الأسر عند كل دخول دراسي في هذه المناطق المعوزة وتقريبهم من المدارس من أجل نجاح كافة التلاميذ.

### تشجيع النجاح وتحفيز التفوق

يعتبر التجاري وفا بنك أوروبا منذ سنة 2015 شريكا لجمعية ZupdeCo التي تحفز وتواكب وتضمن اليوم 1300 تلميذ منحدرين من أحياء شعبية داخل 45 إعدادية في فرنسا. في هذا الإطار، تم تنفيذ احتضان سنوي. وفي سنة 2017، فتح التجاري وفا بنك أوروبا أبوابه لتلاميذ السنة الثالثة إعدادية من أجل تدريب لمدة أسبوع واحد. وفي تونس، كافأ التجاري بنك في سنة 2017 التلاميذ الذين حصلوا على أفضل المعدلات على مستوى مدرستين تابعين لنيابة سناد (قفصة) ونيابة حدرا ( قصرين). واختار البنك أن يهديهم دراجات لتسهيل تنقلاتهم صوب المدرسة.

كما كانت الشركة البنكية لغرب إفريقيا شريكا للتظاهرة واسعة النطاق المتمثلة في المباراة العامة للسينغال والتي تكافئ كل سنة التميز في التعليم. وأخيرا، دعمت الشركة الإفوارية للبنك جمعية شبكة التميز في التكفل بالطلبة المتفوقين الذين يتابعون دراستهم خارج كوت ديفوار.

### تحبيب الشباب في ريادة الأعمال

يكتسي دعم ريادة الأعمال أهمية استراتيجية بالنسبة لمجموعة التجاري وفا بنك. وباعتبارها عضوا مؤسسا لإنجاز المغرب الذي تتمثل مهمته في تحفيز روح ريادة الأعمال في صفوف الشباب، يدعم التجاري وفا بنك الجمعية منذ إنشائها من خلال رعاية مالية للكفاءات. فضلا عن البنك، تنخرط عدة مصارف وشركات تابعة للبنك على الصعيد الوطني في هذه المبادرات على غرار وفاكاش، وفاسلف وبنك التمويل والاستثمار للمجموعة.



### دعم المبادرات التضامنية في دول الاستقبال

تقدم مجموعة التجاري وفا بنك مساعدتها للمحتاجين وللنساء في وضعية صعبة وكذا دعمها للمرضى أو لذوي الاحتياجات الخاصة. وتساهم كذلك في مبادرات لفائدة الإدماج الاجتماعي والصحة في المغرب وفي بعض الدول الإفريقية. في سنة 2017، واصل التجاري بنك موريتانيا والشركة الإفوارية للبنك تعبئة فرقهما وزينائهما في حملات التبرع بالدم. وفي كوت ديفوار، التزمت الشركة الإفوارية للبنك إلى جانب مؤسسة معهد أمراض القلب بأبيدجان كشريك لمكافحة أمراض القلب والشرابين من خلال تسليم هبة لتغطية احتياجات المعهد على مستوى التوعية والوقاية وشراء الأدوية والتكفل بمصاريف عمليات الأطفال المرضى، إلخ. وفي أوروبا، ساهم التجاري وفا بنك أوروبا للسنة الثالثة على التوالي في السباق الشهير «La Parisienne». ويتعلق الأمر بسباق نسوي مائة بالمائة يضم كل سنة آلاف العداءات القادمات من مختلف أنحاء أوروبا من أجل متعة الرياضة لاكتشاف وإعادة اكتشاف أجمل مدينة في العالم ودعم مكافحة سرطان الثدي.

### برنامج مصري خاص بالتزام المستخدمين

طور التجاري وفا بنك مصر «برنامج التزام المستخدمين» الذي يسمح لهم بالاضطلاع بدور مهم في دعم المجموعات التي يتعامل معها البنك، وذلك من خلال تقديم فرص للتطوع وتمكينهم من تقاسم تجاربهم: دعم التطوع و/أو تعبئة الأموال. وفي 2017، همت الأنشطة التي قادها الموظفون عدة مجالات: تأهيل أطفال الشوارع من خلال بناء ورش صغير للنجارة وتنظيم دورات تكوين في الخياطة بالنسبة للنساء في وضعيات هشة من أجل تمكينهن من أن يصبحن مستقلات اقتصاديا ونشاط جمع الأموال لدعم تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة واليتامى ورعاية الأطفال في المناطق المعوزة لتمويل دراستهم.

### أرقام رئيسية

حوالي 20000 جهاز معلوماتي تم توزيعها على جمعية الجسر منذ سنة 2007

حوالي 16000 ساعة تكوين في ريادة الأعمال تم تنظيمها من طرف متطوعي المجموعة في المغرب منذ سنة 2014

حوالي 20000 تلميذ مستفيد من برنامج «المدارس العليا للجميع» منذ سنة 2007

266 خريجا من ماستر «الأبنك والأسواق المالية» منذ سنة 2007

حوالي 11000 زائر في فضائي الفن أكتيا ومولاي علي الكتاني لمؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك في 2017

أزيد من 450 تلميذا مستفيدا من برنامج «أكاديمية الفنون» إلى غاية متم 2017

أزيد من 1450 مشاركا في سلسلة ندوات «لنتبادل من أجل فهم أفضل» بمعدل 150 مشاركا في كل ندوة في سنة 2017.

### مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك التزام قوي لفائدة المجموعات

تم تأسيس مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك منذ حوالي 40 سنة. وتتدخل في مختلف الأنشطة التي طورت خلالها مهارات مشهود لها بالكفاءة، من خلال تنفيذ العديد من المشاريع الهيكلية والمبتكرة.

ومن خلال مختلف أقطابها، تعمل مؤسسة الرعاية لفائدة التربية والتعليم وريادة الأعمال، والفن والثقافة، والندوات والإصدارات الفكرية ودعم الجمعيات التي تقوم بمبادرات تضامنية ذات وقع قوي.

وتنخرط المؤسسة في المبادرات الهادفة لمكافحة التغيرات المناخية والتي لها تأثير إيجابي على الشركة من خلال إبرام شراكات قوية وطويلة الأمد مع الفاعلين في المجتمع المدني الذين يساهمون في إنجاز مهمتها.

اطلعوا على منجزات مؤسسة الرعاية التجاري وفا بنك برسم سنة 2017





FONDATION Attijariwafa bank

Croire en vous



CHAIBIA ET HOUCINE TALLAL  
UNE ŒUVRE EN MIROIR

Du 9 février au 14 avril 2017  
Du lundi au vendredi de 9h à 18h - accès libre  
Espace d'art Actua - 60, rue d'Alger, Casablanca

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2035 272 260 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2018-03 du 02 décembre 2003 tel que modifié et complété - RCS 333

www.attijariwafabank.com





# تقرير التدبير

تحليل نتائج التجاري وفا بنك  
الحسابات الاجتماعية  
الحسابات الموطدة



## نتائج الشركة إلى غاية 31 دجنبر 2017

### صافي مجموع الإيرادات المصرفية

إلى غاية 31 دجنبر 2017، بلغ صافي مجموع الإيرادات المصرفية 11,5 مليار درهم، مسجلا بذلك تراجعا نسبته 19,2% مقارنة مع سنة 2016. وتعزى هذه الوضعية أساسا لانخفاض الإيرادات البنكية المختلفة الأخرى بنسبة 66,7%، والتي تضمنت في سنة 2016 مداخيل غير متكررة. وبدون احتساب هذه العناصر الاستثنائية، يسجل صافي مجموع الإيرادات المصرفية ارتفاعا نسبته 2,9%.

وتتوزع بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية على الشكل الآتي :

التغيرات	الحصة/صافي مجموع الإيرادات المصرفية		الحصة/صافي مجموع الإيرادات المصرفية		2017	2016
	ملايين الدراهم	%	ملايين الدراهم	%		
هامش الفائدة	157	2,3%	48,1%	60,9%	7 011	6 854
نتيجة عمليات القرض الإيجاري والإيجار	-66	-112,0%	0,4	-0,1%	-7	59
هامش العمولات	143	9,6%	10,5%	14,2%	1 637	1 494
نتيجة عمليات السوق	158	7,2%	15,5%	20,5%	2360	2 203
(+) إيرادات مصرفية متنوعة أخرى	-3 060	-66,7%	32,2%	13,3%	1 528	4 588
(-) تكاليف مصرفية متنوعة أخرى	64	6,7%	6,8%	8,9%	1 026	961
صافي مجموع الإيرادات المصرفية	-2 733	-19,2%	100,0%	100,0%	11 503	14 236

### هامش الفائدة

بلغ هامش الفائدة 7,0 مليار درهم، بتحسّن نسبته 2,3%. يمكن توزيع هامش الفائدة كما يلي:

- سجلت الفوائد والإيرادات المماثلة شبه استقرار (+0,1%)، لتصل إلى 10,3 مليار درهم. ويهم هذا التغير انخفاضا طفيفا للفوائد والإيرادات المماثلة على العمليات الخاصة بالزبناء (-0,2%) وارتفاع الفوائد والإيرادات المماثلة على العمليات مع مؤسسات الائتمان (+6,6%). وتعزى هذه الوضعية بالأساس لانخفاض أسعار الفائدة.
- تراجع الفوائد والتكاليف المماثلة بنسبة 4,4%، لتصل إلى 3,3 مليار درهم. وذلك إثر تراجع الفوائد والتكاليف المماثلة على العمليات الخاصة بالزبناء (-13,9%) وارتفاعت الفوائد والتكاليف المماثلة على العمليات مع مؤسسات الائتمان بنسبة 13,8%.

### نتيجة عمليات القرض الإيجاري والإيجار

سجلت أرباح عمليات القرض الإيجاري والإيجار عجزا قدره 7,1 مليون درهم مقابل +59,2 إلى غاية متم سنة 2016.

## تحليل نتائج التجاري وفا بنك

### النشاط بالمغرب

#### موارد الزبناء

برسم السنة المالية 2017، تطورت ودائع زبناء التجاري وفا بنك بنسبة 8,0%، لتصل إلى 224,7 مليار درهم. ويتضمن هذا التطور:

- ارتفاع الودائع بدون فائدة بنسبة 7,9%، لتصل إلى 152,0 مليار درهم، وذلك نتيجة:
- ارتفاع حسابات الشيكات بنسبة 10,3%، لتصل إلى 103,5 مليار درهم؛
- تدعيم الحسابات الجارية الدائنة بنسبة 6,1%، لتصل إلى 38,0 مليار درهم؛
- وارتفاع الودائع بفائدة بنسبة 8,0%، لتصل إلى 72,6 مليار درهم.

ومن حيث ودائع الزبناء، أفضل التجاري وفا بنك السنة بحصة من السوق بلغت 26,7%.

### قروض متبوعة بالصرف المباشر

إلى غاية متم دجنبر 2017، سجلت القروض المتبوعة بالصرف المباشر ارتفاعا بنسبة 2,6%، لتبلغ 209,7 مليار درهم. ويعد هذا التطور نتيجة بالأساس:

- لارتفاع قروض التجهيز بنسبة 10,0%، لتصل إلى 62,0 مليار درهم؛
- لتحسن القروض العقارية بنسبة 7,0%، لتصل إلى 60,2 مليار درهم؛
- لتعزيز قروض الاستهلاك بنسبة 9,4%، لتصل إلى 11,7 مليار درهم؛
- وعلى صعيد القروض للاقتصاد، وصلت حصة التجاري وفا بنك من السوق إلى 25,8% في 2017.

وسجلت الديون متعثرة الأداء للتجاري وفا بنك تراجعا نسبته 2,0%، لتصل إلى 11,3 مليار درهم. وفي السياق ذاته، ارتفعت المخصصات الاحتياطية للديون متعثرة الأداء بنسبة 0,7%، لتصل إلى 8,3 مليار درهم، مما رفع نسبة التغطية إلى 73,1%. وهكذا بلغت نسبة الديون المتعثرة 5,4% وتكلفة المخاطر 0,43%.

### التعهدات بواسطة توقيع

إلى غاية متم سنة 2017، ارتفعت التعهدات بواسطة توقيع بنسبة 58,4%، لتبلغ 117,6 مليار درهم، مما جعل حصة التجاري وفا بنك السوقية تصل إلى 40,7%.



## النتيجة الجارية

برسم سنة 2017، بلغت النتيجة الجارية ٦,٣ مليار درهم، بتراجع نسبته 27,7% مقارنة مع السنة السابقة.

وانخفضت المخصصات الاحتياطية الصافية من الاسترجاعات بنسبة 44,6%، لتصل إلى 751,8 مليون درهم،

وذلك ارتباطاً بما يلي :

• مخصص إجمالي عام قدره 2,7 مليار درهم في سنة 2017 مقابل 2,4 مليار درهم في سنة 2016 ؛

• استرجاع عام للمخصصات الاحتياطية قدره 2,0 مليار درهم في سنة 2017 مقابل 1,1 مليار درهم مقارنة مع سنة 2016 ؛

وفي سنة 2017، بلغت نسبة تغطية الديون متعثرة الأداء بواسطة المخصصات الاحتياطية 73,1%.

## صافي الأرباح

ختاماً، بلغ صافي الأرباح 4,2 مليار درهم مع متم سنة 2017، مسجلاً بذلك انخفاضاً نسبته 40,1% مقارنة مع السنة السابقة.

## مجموع حقوق المساهمين

بلغ مجموع حقوق المساهمين برسم السنة المالية 2017، دون احتساب صافي الأرباح، 32,9 مليار درهم مقابل 28,4 مليار درهم في سنة 2016، أي بارتفاع نسبته 15,8%.

## مجموع الحصيلة

إلى غاية نهاية دجنبر 2017، بلغ مجموع الحصيلة 319,4 مليار درهم، مسجلاً بذلك ارتفاعاً نسبته 6,6% مقارنة مع السنة السابقة.

## الصعوبات المواجهة: لا توجد

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

## الهامش على العمولات

ارتفع الهامش على العمولات، مع متم دجنبر 2017، إلى 1,6 مليار درهم، بتحسين نسبته 9,6% مقارنة مع السنة السابقة.

## نتيجة عمليات السوق

بلغت نتيجة عمليات السوق 2,4 مليار درهم، بتحسين نسبته 7,2% مقارنة مع متم سنة 2016. وذلك إثر ارتفاع نتيجة عمليات الصرف (+187 مليون درهم) ونتيجة العمليات على المنتجات المشتقة (+162 مليون درهم) الذي عوض انخفاض نتيجة العمليات على سندات المعاملة (-150 مليون درهم) ونتيجة العمليات على سندات التوظيف (-42 مليون درهم).

## إيرادات وتكاليف مصرفية متنوعة أخرى

إلى غاية متم دجنبر 2017، بلغت الإيرادات المصرفية الأخرى 1,5 مليار درهم مقابل 4,6 مليار درهم في 2016. ويعزى هذا الانخفاض أساساً للمداخيل الاستثنائية المسجلة في سنة 2016. بينما ارتفعت التكاليف المصرفية الأخرى بنسبة 6,7%، لتصل إلى 1,0 مليار درهم.

## التكاليف العامة للاستغلال

برسم سنة 2017، بلغت التكاليف العامة للاستغلال 4,5 مليار درهم، مسجلة بذلك ارتفاعاً نسبته 5,2% مقارنة مع سنة 2016. ويعد هذا التطور نتيجة بالأساس لارتفاع تكاليف المستخدمين بنسبة 7,2% وارتفاع التكاليف الخارجية بنسبة 4,5%. وعليه، استقر معامل الاستغلال في 39,2%.

(بملايين الدراهم)

التغيرات	%	بملايين الدراهم	دجنبر	دجنبر	
			2016	2017	
تكاليف المستخدمين	7,2%	139	1 929	2 068	
ضرائب ورسوم	2,5%	3	120	123	
تكاليف خارجية	4,5%	81	1 804	1 886	
تكاليف عامة أخرى للاستغلال	20,5%	3	16	19	
مخصصات الإهلاك الناتج عن الاستغلال*	-0,6%	-3	415	412	
التكاليف العامة للاستغلال	5,2%	224	4 286	4 508	

\* أصول ثابتة ملموسة وغير ملموسة

## النتيجة الإجمالية للاستغلال

بلغت النتيجة الإجمالية للاستغلال 7,3 مليار درهم في سنة 2017، مقابل 10,1 مليار درهم في سنة 2016. ونجم هذا التراجع عن انخفاض صافي مجموع الإيرادات المصرفية (-19,2%) والارتفاع المتواصل للتكاليف العامة للاستغلال (+5,2%) .

## تحليل النشاط الموطد

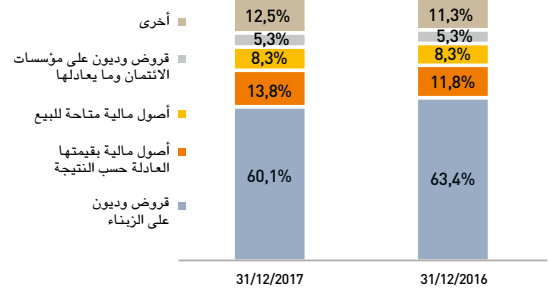
### مجموع الحصيلة

مع متم السنة المالية 2017، ارتفع مجموع حصيلة مجموع التجاري وفا بنك إلى 475,7 مليار درهم، بارتفاع نسبته 10,9% مقارنة مع متم السنة السابقة.

وحسب المناطق الجغرافية، تركز مجموع الحصيلة في حدود 73,9% بالمغرب. بينما يتوزع الباقي على شمال وإفريقيا والاتحاد الاقتصادي والنقدي لدول غرب إفريقيا والمجموعة الاقتصادية والنقدية لوسط إفريقيا وأوروبا.

على صعيد الحصيلة، يتكون مجموعها بنسبة 60,1% من القروض والديون على الزبناء وبنسبة 13,8% من الأصول المالية بقيمتها العادلة حسب النتيجة وبنسبة 8,3% من الأصول المالية المتاحة للبيع. وتساهم هذه العناصر الثلاثة بنسبة 82,2% من مجموع الحصيلة.

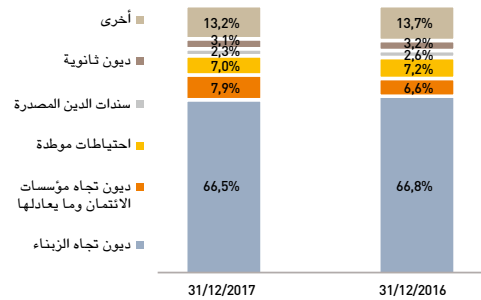
#### بنية الاستعمالات



ويرجع ارتفاع الأصول أساسا إلى العوامل التالية:

- ارتفاع القروض والديون على الزبناء بنسبة 5,3% لتصل إلى 286,0 مليار درهم؛
- ارتفاع الأصول بقيمتها العادلة حسب النتيجة بنسبة 30,6% لتصل إلى 65,9 مليار درهم؛
- تطور القروض والديون على مؤسسات الائتمان وما يعادلها بنسبة 11,8% لتصل إلى 25,3 مليار درهم.

#### بنية الموارد



في المقابل، يعزى الارتفاع في الخصوم أساسا إلى:

- ارتفاع الديون تجاه الزبناء بنسبة 10,5% لتصل إلى 316,2 مليار درهم؛
- ارتفاع الديون تجاه مؤسسات الائتمان والمعتبرة في حكمها بنسبة 33,1% لتصل إلى 37,7 مليار درهم؛
- وتحسن الاحتياطيات الموطدة بنسبة 7,7% لتصل إلى 33,2 مليار درهم.

### الموارد

- باعتبارها تمثل 66,5% من مجموع الحصيلة، بلغت ودائع الزبناء، برسم سنة 2017، 316,2 مليار درهم، مقابل 286,3 مليار درهم في السنة السابقة. ويعزى هذا التوجه إلى:
- ارتفاع ودائع التجاري وفا بنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة 8,3%، لتصل إلى 230,3 مليار درهم؛
- تحسن ودائع بنك التسييط على الصعيد الدولي بنسبة 16,7% لتصل إلى 81,5 مليار درهم.

### الاستعمالات

- مع متم سنة 2017، سجلت القروض والديون على الزبناء ارتفاعا نسبته 5,3%، لتبلغ 286,0 مليار درهم. ويعود هذا الأداء أساسا لارتفاع قروض زبناء البنك بالمغرب وطنجة والمنطقة الحرة (3,1%) وتطور قروض بنك التسييط على الصعيد الدولي (1,3%).
- وعليه، بلغت نسبة التحويل 90,4% مقابل 94,9% في السنة السابقة.

### المجموع الموطد لحقوق المساهمين

- بلغ المجموع الموطد لحقوق المساهمين 50,8 مليار درهم، أي ما يمثل ارتفاعا بنسبة 7,2% مقارنة مع السنة السابقة. ويرجع تدعيم المتانة المالية لتوطيد التجاري بنك مصر في حصيلة مجموعة التجاري وفا بنك.

### ملاءة المجموعة

- على مستوى النسبة الاحترازية، أفضلت مجموعة التجاري وفا بنك النصف الأول من سنة 2017 بنسبة الدعامة الأولى تقدر ب 9,7% ونسبة ملاءة تقدر ب 12,3%، متجاوزة العتبات التنظيمية التي تقدر تواليا ب 9% و 12%، المطبقة ابتداء من 30 يونيو 2014.

## النتيجة الإجمالية للاستغلال

تدعمت النتيجة الإجمالية للاستغلال بنسبة % 10,8 لتصل إلى 11,7 مليار درهم. ومن جهتها، ارتفعت التكاليف العامة للاستغلال بما في ذلك مخصصات الإهلاكات وانخفاضات القيمة بنسبة % 9,2 لتصل إلى 10,0 مليار درهم. وبلغ معامل الاستغلال % 46,1.

## كلفة المخاطر

ارتفعت كلفة المخاطر بنسبة % 8,3 لتصل إلى 2,2 مليار درهم. ونسبة لمجموع الجاري، بلغت كلفة المخاطر % 0,72 وهو تقريبا نفس المستوى المسجل في السنة السابقة. ومن جهتها بلغت نسبة تعثر الديون % 7,0 بتحسن مقارنة مع متم سنة 2016 (0,1 نقطة).

## صافي الأرباح الموطد

مع متم سنة 2017، سجل صافي الأرباح الموطد للمجموعة تحسنا نسبته % 16,5، ليبلغ ٦,٦ مليار درهم.

## صافي الأرباح حصة المجموعة

وختاما بلغت حصة المجموعة من صافي الأرباح 5,4 مليار درهم بتطور نسبته % 13,3.

وبلغت مردودية الرساميل الذاتية (العائد على حقوق المساهمين) % 14,9 في 2017. وبلغت النسبة بين معامل المردودية ومجموع الحصيلة % 1,4.

تطور المساهمات في حصة المجموعة من صافي الأرباح إلى غاية 31/12/2017	
+14,7%	البنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة
+1,3%	شركات التمويل المتخصصة
-49,5%	التأمين
+45,2%	بنك التقسيط على الصعيد الدولي

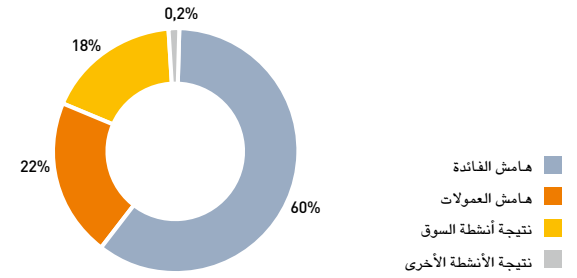
## النتائج الموطدة لمجموعة التجاري وفا بنك

### الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية

إلى غاية 31 دجنبر 2017، سجل الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك 21,6 مليار درهم مقابل 19,7 مليار درهم في 2016. ويشمل هذا الارتفاع بنسبة % 10,0 :

- ارتفاع هامش الفائدة بنسبة % 11,2 ليصل إلى 12,9 مليار درهم؛
  - ارتفاع هامش العمولات بنسبة % 8,3 ليصل إلى 4,8 مليار درهم؛
  - تحسن نتيجة أنشطة السوق بنسبة % 14,5 لتصل إلى 3,9 مليار درهم؛
  - تراجع نتيجة الأنشطة الأخرى بنسبة % 81,2 لتصل إلى 43,7 مليون درهم.
- وإلى غاية متم سنة 2017، تتوزع بنية الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية كما يلي:

بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية إلى غاية 31 دجنبر 2017



وحسب أقطاب النشاط، يوزع هذا التطور على النحو التالي:

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة % 0,9 ليصل إلى 10,6 مليار درهم؛

وحسب أقطاب النشاط، يوزع هذا التطور على النحو التالي :

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة % 4,4 ليصل إلى 11,1 مليار درهم؛

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لشركات التمويل المتخصصة بنسبة % 3,4 ليصل إلى 2,4 مليار درهم؛

- تطور صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتأمين بنسبة % 0,2 ليصل إلى 1,4 مليار درهم؛

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لبنك التقسيط على الصعيد الدولي بنسبة % 23,7 ليصل إلى 7,2 مليار درهم.

# الحسابات الاجتماعية

## الحسابات في 31 دجنبر 2017

(بآلاف الدراهم)

الميزانية الختامية بتاريخ 31 دجنبر 2017

31/12/2016	31/12/2017	الأصول
7 303 483	9 142 735	القيم النقدية، الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
40 715 628	35 621 804	ديون على المؤسسات الائتمانية والمؤسسات المماثلة
10 210 911	6 724 299	. تحت الطلب
30 504 718	28 897 505	. الآجلة
174 926 696	179 237 875	مستحقات على العملاء
50 168 125	46 406 692	. القروض النقدية والاستهلاكية
57 207 000	62 898 671	. قروض التجهيز
56 254 850	59 194 993	. القروض العقارية
11 296 721	10 737 519	. قروض أخرى
1	1	الالتزامات مؤقتة عبر بيع الديون
46 121 087	59 555 810	أوراق مالية للتجارة واستثمارية قابلة للتداول
25 251 542	38 338 338	. سندات الخزينة والقيم المنقولة المماثلة
2 204 321	6 092 873	. أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية
18 665 224	15 124 599	. أوراق مالية ممثلة للملكية
5 453 551	3 782 194	أصول أخرى
5 969 166	6 840 219	أوراق مالية استثمارية
5 969 166	6 840 219	. حصص الملكية ومخصصات مماثلة
-	-	. أوراق مالية أخرى ممثلة للمديونية
13 644 919	19 104 819	حصص الملكية ومخصصات مماثلة
-	-	مستحقات تابعة
238 965	395 093	أصول ثابتة ممنوحة للإيجار المنتهي بالتملك وللإيجار
1 812 149	2 087 698	أصول ثابتة غير ملموسة
3 340 980	3 602 994	أصول ثابتة ملموسة
299 526 626	319 371 242	مجموع الأصول

31/12/2016	31/12/2017	الخصوم
-	-	الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
21 792 115	27 432 674	ديون اتجاه المؤسسات الائتمانية والمؤسسات المماثلة
6 748 610	6 578 787	. تحت الطلب
15 043 506	20 853 887	. الآجلة
208 833 653	225 368 841	ودائع العملاء
130 692 299	145 722 889	. حسابات دائنة تحت الطلب
27 020 923	27 988 582	. حسابات الادخار
40 328 997	41 552 032	. ودائع آجلة
10 791 434	10 105 338	. حسابات دائنة أخرى
7 592 398	5 878 938	أوراق مديونية مُصَنَّرة
7 592 398	5 878 938	. أوراق مديونية قابلة للتداول
-	-	. السلفيات السنوية
-	-	. أوراق مديونية أخرى مُصَنَّرة
10 052 514	7 080 313	خصوم أخرى
3 165 024	3 253 154	مخصصات احتياطية عن المخاطر والمصاريف
-	-	مخصصات احتياطية مؤقتة
-	-	منح، أموال عمومية مرصودة وأموال خاصة للضمان
12 770 020	13 319 651	ديون تابعة
420	420	قوارق إعادة التقييم
26 350 000	30 843 500	احتياطيات و مكافآت متعلقة بالرأسمال
2 035 272	2 035 272	رأسمال
-	-	مساهمون، رأسمال غير مدفوع (-)
160	468	رصيد مرحل من جديد (-/+)
-	-	صافي الحصيلة في انتظار التخصيص (-/+)
6 935 048	4 158 011	صافي الحصيلة للسنة المالية (-/+)
299 526 626	319 371 242	مجموع الخصوم

## خارج الميزانية الإجمالي بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

31/12/2016	31/12/2017	خارج الميزانية
<b>74 223 173</b>	<b>117 502 012</b>	<b>التزامات ممنوحة</b>
532	4 574 906	التزامات تمويلية ممنوحة لفائدة المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
18 287 612	50 599 636	التزامات ضمان الأوامر لفائدة العملاء
15 981 109	15 990 395	التزامات ضمان الأوامر لفائدة المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
39 953 920	46 333 931	التزامات ضمان الأوامر لفائدة العملاء
-	-	أوراق مالية مُشترَأة ضمن عملية إعادة الشراء
-	3 144	أوراق مالية أخرى للتسليم
<b>23 034 121</b>	<b>20 405 162</b>	<b>التزامات مُستَلَمَة</b>
1 491 560	-	التزامات تمويلية مستلمة من المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
21 270 627	20 008 772	التزامات ضمان الأوامر مستلمة من المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
271 934	381 116	التزامات ضمان مستلمة من الدولة و من مختلف هيئات الضمان
-	-	أوراق مالية مبيعة ضمن عملية إعادة الشراء
-	15 274	أوراق مالية أخرى للاستلام

قام البنك لأول مرة في سنة 2017 بالإدراج المحاسبي للجزء غير المستعمل بمبلغ 43.109 مليون درهم. وكان الجزء غير المستعمل قد بلغ 58.341 مليون درهم مع متم سنة 2016.

وكان الجزء غير المستعمل يدرج دائما في حساب نسب الملاءة.

## حساب المداخل و المصاريف الإجمالي بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

31/12/2016	31/12/2017	حساب المداخل و المصاريف الإجمالي
<b>21 639 862</b>	<b>17 721 190</b>	<b>عائدات التشغيل البنكي</b>
966 137	1 030 084	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع المؤسسات الائتمانية
8 941 326	8 926 121	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع العملاء
347 179	305 196	الفوائد و العائدات المماثلة على الأوراق المالية الممثلة للمديونية
4 587 637	1 512 834	العائدات على الأوراق المالية الممثلة للملكية
301 048	23 726	العائدات على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
1 493 786	1 635 220	عمولات على خدمات
5 002 750	4 288 009	عائدات بنكية أخرى
<b>7 404 260</b>	<b>6 218 466</b>	<b>مصاريف التشغيل البنكي</b>
436 578	592 376	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع المؤسسات الائتمانية
2 718 007	2 451 394	الفوائد و العائدات المماثلة على العمليات مع العملاء
246 466	207 086	الفوائد و العائدات المماثلة على الأوراق المالية الممثلة للمديونية المُصنَّرة
241 802	30 853	المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
3 761 407	2 936 757	مصاريف بنكية أخرى
<b>14 235 602</b>	<b>11 502 724</b>	<b>صافي مجموع الإيرادات المصرفية</b>
104 797	52 074	عائدات التشغيل غير البنكية
-	3 469	مصاريف التشغيل غير البنكية
<b>4 285 515</b>	<b>4 507 747</b>	<b>المصاريف العامة للتشغيل</b>
1 929 338	2 068 105	مصاريف الموظفين
119 829	122 812	ضرائب و رسوم
1 804 780	1 885 578	مصاريف خارجية
15 649	18 863	مصاريف تشغيلية أخرى
415 918	412 389	إمدادات الإهلاكات و المخصصات الاحتياطية عن الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
<b>2 410 213</b>	<b>2 797 776</b>	<b>إمدادات المخصصات الاحتياطية و الخسائر على مستحقات غير قابلة للتحصيل</b>
1 529 038	1 338 046	إمدادات المخصصات الاحتياطية عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثر
351 404	970 324	الخسائر على المستحقات غير القابلة للتحصيل
529 771	489 406	إمدادات أخرى للمخصصات الاحتياطية
<b>1 053 971</b>	<b>2 045 997</b>	<b>استرجاع المخصصات الاحتياطية و تحصيل الديون الهالكة</b>
807 898	1 310 261	استرجاع المخصصات الاحتياطية عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثر
44 317	62 564	تحصيل الديون الهالكة
201 756	673 172	استرجاع لمخصصات احتياطية أخرى
<b>8 698 642</b>	<b>6 291 803</b>	<b>الحصيلة الجارية</b>
11 999	695	مداخل غير جارية
191 171	530 893	مصاريف غير جارية
<b>8 519 470</b>	<b>5 761 605</b>	<b>الحصيلة قبل الضريبة</b>
1 584 422	1 603 594	الضرائب على الحصيلة
<b>6 935 048</b>	<b>4 158 011</b>	<b>صافي الأرباح</b>

## جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

31/12/2016	31/12/2017	
16 791 247	15 945 413	1 (+) عائدات تشغيلية بنكية مستلمة
44 317	62 564	2 (+) استعادة الديون الهالكة
47 112	35 827	3 (+) عائدات تشغيلية غير بنكية مُستلمة
-8 159 296	-7 261 907	4 (-) مصاريف تشغيلية بنكية مدفوعة (*)
-3 869 597	-4 095 358	5 (-) مصاريف تشغيلية غير بنكية مدفوعة
-1 584 422	-1 603 594	6 (-) مصاريف عامة تشغيلية مدفوعة
<b>3 269 361</b>	<b>3 082 945</b>	7 (-) الضرائب على النتائج الجارية
		I - صافي التدفقات النقدية الآتية من حساب المداخل والمصاريف
-5 666 141	5 093 824	تغير:
		8 (±) ديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
-10 676 272	-4 311 176	9 (±) ديون على العملاء
7 307 829	-13 434 724	10 (±) الأوراق المالية للتجار و الأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتداول
-1 668 000	1 525 081	11 (±) أصول أخرى
1 023 376	-156 128	12 (±) أصول ثابتة ممنوحة للإيجار و للإيجار المنتهي بالتملك
-8 078 162	5 640 558	13 (±) ديون اتجاه المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
7 874 612	16 535 188	14 (±) ودائع العملاء
543 497	-1 713 460	15 (±) الأوراق المالية عن الالتزامات المُصدرة
3 955 758	-2 824 836	16 (±) خصوم أخرى
<b>-5 383 503</b>	<b>6 354 327</b>	II - رصيد تغيرات الأصول و الخصوم التشغيلية
<b>-2 114 142</b>	<b>9 437 272</b>	III - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة التشغيلية (II+I)
520 791	-871 053	17 (+) عائد عمليات تحويل ملكية الأصول الثابتة المالية
283 403	35 018	18 (+) عائد عمليات تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-227 062	-5 141 802	19 (-) استهلاك الأصول الثابتة المالية
-865 851	-979 869	20 (-) استهلاك الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
260 978	262 944	21 (+) فوائد محصلة
4 587 637	1 512 834	22 (+) ربيحات محصلة
<b>4 559 896</b>	<b>-5 181 928</b>	IV - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة الاستثمارية
		23 (+) منح، أموال عمومية، و أموال خاصة مستلمة للضمان
2 000 000	550 000	24 (+) إصدار ديون تابعة
		25 (+) إصدار أسهم
		26 (-) سداد الرساميل الذاتية، و ما مائلها
-479 686	-523 765	27 (-) فوائد مدفوعة
-2 238 799	-2 442 327	28 (-) ربيحات مدفوعة
<b>-718 485</b>	<b>-2 416 092</b>	V - صافي التدفقات النقدية الآتية من الأنشطة التمويلية
<b>1 727 269</b>	<b>1 839 252</b>	VI - صافي تغير الوضعية النقدية (V+IV+III)
<b>5 576 214</b>	<b>7 303 483</b>	VII - الوضعية النقدية عند افتتاح السنة المالية
<b>7 303 483</b>	<b>9 142 735</b>	VIII - الوضعية النقدية عند إغلاق السنة المالية

(\*) بما فيها صافي إمدادات المخصصات الاحتياطية

## وضعية الاستثناءات بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

## وضعية تغيير الطرق بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

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

## إجمالي الحسابات الإدارية بتاريخ 31 دجنبر 2017

(بآلاف الدراهم)

31/12/2016	31/12/2017	I- جدول تشكيل النتائج
10 254 641	10 261 401	+ فوائد و عائدات مماثلة
3 401 051	3 250 857	- فوائد و مصاريف مماثلة
<b>6 853 590</b>	<b>7 010 544</b>	هامش الفائدة
301 048	23 726	+ العائدات على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
241 802	30 852	- المصاريف على الأصول الثابتة ضمن عمليتي الإيجار الائتماني و الإيجار
<b>59 246</b>	<b>-7 126</b>	حصيلة عمليات الإيجار الائتماني و الإيجار
1 493 786	1 638 349	+ عمولات محصلة
18	1 315	- عمولات مدفوعة
<b>1 493 767</b>	<b>1 637 034</b>	الهامش على العمولة
1 778 977	1 629 182	+ حصيلة العمليات على الأوراق المالية للاتجار
35 518	-6 367	+ حصيلة العمليات على الأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتداول
448 742	635 577	+ حصيلة عمليات الصرف
-60 652	101 838	+ حصيلة العمليات على المنتجات المشتقة
<b>2 202 585</b>	<b>2 360 230</b>	حصيلة عمليات السوق
4 587 670	1 527 680	+ عائدات بنكية مختلفة أخرى
961 256	1 025 638	- مصاريف بنكية مختلفة أخرى
<b>14 235 602</b>	<b>11 502 724</b>	صافي العائد المصرفي / البنكي
56 823	257 041	+ حصيلة العمليات على الأصول الثابتة المالية
104 797	52 075	+ عائدات تشغيلية أخرى غير بنكية
-	-	- مصاريف تشغيلية أخرى غير بنكية
4 285 515	4 507 747	- مصاريف تشغيلية عامة
<b>10 111 707</b>	<b>7 304 093</b>	إجمالي الحصيلة التشغيلية
-1 028 226	-935 545	+ إمدادات المخصصات الاحتياطية المسترجعة عن الديون و الالتزامات الحاملة لتوقيع المتعثر
-384 838	-76 744	+ إمدادات صافية أخرى للمخصصات الاحتياطية المسترجعة
<b>8 698 642</b>	<b>6 291 804</b>	الحصيلة الجارية
<b>-179 172</b>	<b>-530 199</b>	الحصيلة غير الجارية
1 584 422	1 603 594	- الضرائب على الحصيلة
<b>6 935 048</b>	<b>4 158 011</b>	صافي حصيلة السنة المالية

## II. القدرة على التمويل الذاتي

31/12/2016	31/12/2017	
<b>6 935 048</b>	<b>4 158 011</b>	+ صافي حصيلة السنة المالية
415 918	412 389	+ إمدادات الإهلاكات و المخصصات الاحتياطية عن الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
77 679	44 086	+ إمدادات المخصصات الاحتياطية عن انخفاض قيمة الأصول الثابتة المالية
100 000	165 700	+ إمدادات المخصصات الاحتياطية عن المخاطر العامة
-	-	+ إمدادات المخصصات الاحتياطية المقننة
-	-	+ إمدادات غير جارية
134 502	304 595	- المخصصات الاحتياطية المسترجعة
69 684	16 942	- أرباح الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-	-	+ خسائر الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
-	-	- أرباح الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول الثابتة المالية
-	3 469	+ خسائر الرأسمال عن تحويل ملكية الأصول المالية
-	-	- استرجاع المنح التمويلية المستلمة
<b>7 324 459</b>	<b>4 462 118</b>	+ القدرة على التمويل الذاتي
2 238 799	2 442 327	- أرباح موزعة
<b>5 085 660</b>	<b>2 019 791</b>	+ التمويل الذاتي

## ديون متعثرة على العملاء بتاريخ 31 دجنبر 2017

(بآلاف الدراهم)

المجموع	مخصصات احتياطية للقروض عن طريق التوقيع	مخصصات احتياطية للقروض عن طريق الدفع	المجموع	القروض عن طريق التوقيع	القروض عن طريق الدفع	ديون متعثرة على العملاء بتاريخ 31 دجنبر 2017
<b>8 527 914</b>	276 676	8 251 238	<b>11 972 658</b>	681 406	11 291 252	

(بآلاف الدراهم)

## جدول تقديم رقم الأعمال بتاريخ 31 دجنبر 2017

2015	2016	2017
<b>18 849 440</b>	<b>21 639 862</b>	<b>17 721 190</b>

# الحسابات الموطدة

## الحسابات الموطدة في 31 دجنبر 2017

(بآلاف الدراهم)

الميزانية الموطدة وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS بتاريخ 31 دجنبر 2017

31/12/2016	31/12/2017	درجات التصنيف	الأصول وفق المعايير الدولية للتقارير المالية
14 141 202	18 224 849		القيم النقدية، الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
50 454 731	65 875 084	2.1	الأصول المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح و الخسارة
-	-		الأدوات المشتقة للتغطية
35 701 001	39 266 654	2.2	الأصول المالية المتاحة للبيع
22 625 866	25 304 396	2.3	السلفيات و الديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
271 627 179	285 995 046	2.4	السلفيات و الديون على العملاء
-	-		فارق إعادة التقييم لأصول المحافظ المغطاة بمعدلات الفائدة
8 015 501	8 746 253		الاستثمارات المملوكة حتى أجل الاستحقاق
39 319	123 659	2.5	الضريبة المستحقة الدفع - أصول
539 849	636 262	2.5	الضريبة المؤجلة - أصول
7 585 194	8 674 655	2.6	حسابات التسوية و أصول أخرى
2 066 502	2 672 478	2.2	مساهمة منخرطي التأمين في الأرباح المؤجلة
87 538	114 322		الأصول غير الجارية الموجهة للتحويل
94 908	106 949	2.7	حصص في الشركات حسب طريقة نسبة الملكية
2 020 107	2 247 468	2.8	العقارات الاستثمارية
5 428 512	5 550 721	2.9	الأصول الثابتة الملموسة
1 683 656	2 125 180	2.9	الأصول الثابتة غير الملموسة
6 655 000	9 996 150	2.10	فوارق الاستملاك
<b>428 766 067</b>	<b>475 660 126</b>		<b>IFRS مجموع الأصول وفق المعايير الدولية للتقارير المالية</b>

31/12/2016	31/12/2017	درجات التصنيف	الخصوم وفق المعايير الدولية للتقارير المالية
160 715	97 064		الأبنك المركزية، الخزينة العامة، خدمة الشيكات البريدية
1 033 814	716 739	2.11	الخصوم المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح و الخسارة
-	-		الأدوات المشتقة للتغطية
28 282 255	37 651 602	2.12	الديون على المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المماثلة
286 264 527	316 210 403	2.13	الديون على العملاء
11 243 383	11 120 406	2.14	سندات المديونية المصدرة
-	-		فارق إعادة التقييم لخصوم المحافظ المغطاة بمعدلات الفائدة
709 425	613 644	2.5	الضريبة الجارية - خصوم
2 340 944	2 576 416	2.5	الضريبة المؤجلة - خصوم
9 881 260	10 728 982	2.6	حسابات التسوية و خصوم أخرى
-	-		الديون المرتبطة بالأصول غير الجارية الموجهة إلى التحويل
25 960 939	28 634 562		المخصصات الاحتياطية - تقنيات عقود التأمين
1 771 087	1 734 104	2.15	المخصصات الاحتياطية للمخاطر و المصاريف
141 392	129 252		إعانات، صناديق عمومية مخصصة، و صناديق خاصة للضمان
13 565 244	14 645 903	2.14	ديون تابعة
10 151 765	10 151 765		رأسمال واحتياطيات ذات صلة
30 861 381	33 246 804		احتياطيات موطدة
25 059 651	27 337 070		- حصة المجموعة
5 801 729	5 909 734		- حصة الأقلية
744 812	818 514		الأرباح و الخسائر الكامنة أو المؤجلة، حصة المجموعة
5 653 125	6 583 965		الحصيلة الصافية برسم السنة المالية
4 757 421	5 390 902		- حصة المجموعة
895 705	1 193 064		- حصة الأقلية
<b>428 766 067</b>	<b>475 660 126</b>		<b>مجموع الخصوم وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS</b>



(بآلاف الدراهم)

## حساب الأرباح والخسائر الموطن وفق المعايير الدولية IFRS بتاريخ 31 دجنبر 2017

31/12/2016	31/12/2017	درجات التصنيف	
17 117 126	18 819 180	3.1	الفوائد والعائدات المماثلة
5 504 228	5 910 854	3.1	الفوائد والمصاريف المماثلة
<b>11 612 899</b>	<b>12 908 326</b>		هامش الفائدة
4 991 813	5 405 347	3.2	العمولات المَحْصَلَة
573 539	618 350	3.2	العمولات المدفوعة
<b>4 418 274</b>	<b>4 786 997</b>		الهامش على العمولات
3 063 010	3 329 684	3.3	صافي الأرباح و الخسائر على الأدوات المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة
347 472	576 110	3.4	صافي الأرباح و الخسائر على الأصول المالية المتاحة للبيع
<b>3 410 482</b>	<b>3 905 794</b>		حصيلة أنشطة السوق
7 174 835	7 925 769	3.5	عائدات الأنشطة الأخرى
6 943 163	7 882 109	3.5	مصاريف الأنشطة الأخرى
<b>19 673 327</b>	<b>21 644 776</b>		مجموع الإيرادات المصرفية
8 246 893	9 043 552		المصاريف العامة للتشغيل
896 005	937 293		مخصصات الإهلاكات و انخفاضات القيمة للأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
<b>10 530 429</b>	<b>11 663 931</b>		صافي حصيلة التشغيل
-2 001 359	-2 168 124	3.7	تكلفة الخطر
<b>8 529 070</b>	<b>9 495 808</b>		حصيلة التشغيل
3 538	16 488		حصة الحصيلة الصافية للشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية
54 596	23 361	3.8	صافي الأرباح و الخسائر على أصول أخرى
-	-		تغيرات القيمة لفوارق الاستملاك
<b>8 587 204</b>	<b>9 535 657</b>		الحصيلة قبل الضرائب
2 934 078	2 951 691		الضرائب على الأرباح
<b>5 653 125</b>	<b>6 583 965</b>		صافي الأرباح
895 705	1 193 064		الحصيلة خارج المجموعة
<b>4 757 421</b>	<b>5 390 902</b>		حصة المجموعة من صافي الأرباح
23,37	26,49		(الإيراد عن كل سهم) (بالدرهم)
23,37	26,49		(الإيراد المخفف عن كل سهم) (بالدرهم)

(بآلاف الدراهم)

## قائمة الحصيلة الصافية و الأرباح و الخسائر المقيدة محاسبيا ضمن الرساميل الذاتية بتاريخ 31 دجنبر 2017

31/12/2016	31/12/2017	
<b>5 653 125</b>	<b>6 583 965</b>	صافي الأرباح
405 264	192 397	تغيرات الأصول و الخصوم المقيدة محاسبيا مباشرة ضمن الرساميل الذاتية
-368 393	-36 735	فروق التحويل
785 239	233 525	تغيرات القيمة للأصول المالية المتاحة للبيع
		إعادة تقييم الأصول الثابتة
-11 582	-4 392	تغيرات القيمة المؤجلة للأدوات المشتقة للتغطية، بالنسبة إلى حصيلة الفترة المالية
		العناصر المرتبطة للشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية
<b>6 058 390</b>	<b>6 776 362</b>	المجموع المتراكم
4 399 551	5 467 743	حصة المجموعة
1 658 839	1 308 618	حصة حاملي أقلية الأسهم

جدول تغير الرساميل الذاتية بتاريخ 31 دجنبر 2017

(بالآلاف الدراهم)

المجموع	الفوائد لحاملي أقلية الأسهم	الرساميل الذاتية حصة المجموع	مجموع الأصول والخصوم المقيدة محاسبيا مباشرة ضمن الرساميل الذاتية	الاحتياطيات والنتائج المؤجلة	الأسهم الخاصة	الاحتياطيات المرتبطة بالرأسمال	الرأسمال	
(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
41 229 157	4 283 617	36 945 541	504 600	28 339 501	-2 050 326	8 116 493	2 035 272	الرساميل الذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2015
								التغييرات الطارئة على الطرق المحاسبية
41 229 157	4 283 617	36 945 541	504 600	28 339 501	-2 050 326	8 116 493	2 035 272	الرساميل الذاتية بعد التصحيح الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2015
7 105 955	3 560 431	3 545 524		3 545 524			-	العمليات على الرأسمال
-	-	-						الدفعات المعتمدة على الأسهم
-	-	-						العمليات على الأسهم الخاصة
-5 679 918	-3 466 791	-2 213 127		-2 213 127				الربحيات
5 653 125	895 705	4 757 421		4 757 421				حصيلة السنة المالية
785 239	911 780	-126 541	-126 541					تغيرات الأصول و الخصوم المقيدة محاسبيا مباشرة ضمن الرساميل الخاصة (ي)
-368 393	-148 645	-219 748	-219 748					فوارق التحويل (ب)
416 846	763 135	-346 288	-346 288					الأرباح و الخسائر الكامنة و المؤجلة (ب)+(ي)
-1 314 082	661 339	-1 975 421		-1 542 433	-432 988			تغيرات أخرى
-	-	-						تغيرات النطاق
47 411 083	6 697 435	40 713 649	158 312	32 886 886	-2 483 314	8 116 493	2 035 272	الرساميل الذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2016
								التغييرات الطارئة على الطرق المحاسبية
47 411 083	6 697 435	40 713 649	158 312	32 886 886	-2 483 314	8 116 493	2 035 272	الرساميل الذاتية بعد التصحيح الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2016
2 332 936	201 748	2 131 187		2 131 187			-	العمليات على الرأسمال
-	-	-						الدفعات المعتمدة على الأسهم
-	-	-						العمليات على الأسهم الخاصة
-3 223 799	-727 682	-2 496 116		-2 496 116				الربحيات
6 583 965	1 193 064	5 390 902		5 390 902				حصيلة السنة المالية
233 525	159 822	73 703	73 703					تغيرات الأصول و الخصوم المقيدة محاسبيا مباشرة ضمن الرساميل الخاصة (د)
-36 735	-44 267	7 532	7 532					فوارق التحويل (و)
196 790	115 555	81 235	81 235					الأرباح و الخسائر الكامنة و المؤجلة (د)+(و)
-2 538 463	-377 320	-2 161 142		-2 183 328	22 185			تغيرات أخرى
38 534		38 534		38 534				تغيرات النطاق
<b>50 801 049</b>	<b>7 102 798</b>	<b>43 698 251</b>	<b>239 546</b>	<b>35 768 066</b>	<b>-2 461 129</b>	<b>8 116 493</b>	<b>2 035 272</b>	الرساميل الذاتية الإغلاق بتاريخ 31 دجنبر 2017

## جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 دجنبر 2017

(بآلاف الدراهم)

31/12/2016	31/12/2017	
<b>8 587 204</b>	<b>9 535 657</b>	<b>الحصيلة قبل الضرائب</b>
1 045 487	1 139 901	صافي المخصصات للإهلاكات الخاصة بالأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
2 387	-	صافي المخصصات عن انخفاض القيمة لفوارق الاستملاك و الأصول الثابتة الأخرى
2 016 267	2 265 863	صافي المخصصات عن انخفاض قيمة الأصول المالية
-3 538	-16 488	صافي الاعتمادات للمخصصات الاحتياطية
-541 050	-253 717	حصة الحصيلة المرتبطة بالشركات المسجلة وفق طريقة نسبة الملكية
5 360	-617 020	خسارة صافية / (ربح صاف) عن الأنشطة الاستثمارية
<b>2 524 912</b>	<b>2 518 538</b>	خسارة صافية / (ربح صاف) عن الأنشطة التمويلية
7 729 733	3 619 843	حركات أخرى
-6 982 931	15 240 710	مجموع العناصر غير النقدية المتضمنة في الحصيلة الصافية قبل الضرائب و التعديلات الأخرى
7 365 147	-17 608 708	التدفقات المرتبطة بالعمليات مع المؤسسات الائتمانية و المؤسسات المشابهة
-2 750 907	-2 765 681	التدفقات المرتبطة بالعمليات مع العملاء
<b>5 361 042</b>	<b>-1 513 836</b>	التدفقات المرتبطة بالعمليات المؤثرة على الأصول و الخصوم المالية
<b>16 473 158</b>	<b>10 540 358</b>	التدفقات المرتبطة بالعمليات الأخرى المؤثرة على الأصول و الخصوم غير المالية
5 152 260	-5 430 006	الضرائب المدفوعة
-144 184	-284 307	انخفاض / (ارتفاع) صافي الأصول و الخصوم المترتب عن الأنشطة التمويلية
-450 941	-1 114 531	التدفقات النقدية الناتجة عن النشاط العملياتي
<b>4 557 134</b>	<b>-6 828 844</b>	التدفقات المرتبطة بالأصول المالية و حصص الملكية
-5 679 918	-3 223 799	التدفقات المرتبطة بالعقارات الاستثمارية
-261 530	992 389	التدفقات المرتبطة بالأصول الثابتة الملموسة و غير الملموسة
<b>-5 941 448</b>	<b>-2 231 410</b>	صافي التدفقات النقدية المرتبط بالعمليات الاستثمارية
<b>-235 183</b>	<b>-409 879</b>	التدفقات النقدية الصادرة من أو الموجهة إلى حملة الأسهم
<b>14 853 662</b>	<b>1 070 225</b>	التدفقات النقدية الأخرى الناتجة عن الأنشطة التمويلية
		صافي التدفقات النقدية المرتبط بالعمليات التمويلية
		أثر تغيرات أسعار الصرف على الخزينة و ما يعادلها
		صافي ارتفاع / (انخفاض) الخزينة و ما يعادلها
31/12/2016	31/12/2017	
<b>-997 287</b>	<b>13 856 375</b>	<b>الخزينة و ما يعادلها عند الافتتاح</b>
12 415 251	13 980 487	الصندوق، الأبنك المركزية، الحسابات البريدية (أصول و خصوم)
-13 412 538	-124 113	الحسابات (أصول و خصوم) و السلفيات/القروض تحت الطلب لدى المؤسسات الائتمانية
<b>13 856 375</b>	<b>14 926 600</b>	<b>الخزينة و ما يعادلها عند الإغلاق</b>
13 980 487	18 127 784	الصندوق، الأبنك المركزية، الحسابات البريدية (أصول و خصوم)
-124 113	-3 201 184	الحسابات (أصول و خصوم) و السلفيات/القروض تحت الطلب لدى المؤسسات الائتمانية
<b>14 853 662</b>	<b>1 070 225</b>	<b>تغير صافي الخزينة</b>



## الاتصال

### المعلومات المالية والعلاقات مع المستثمرين

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

### المقر الإجتماعي

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

## الشركات التابعة بالمغرب

### تدبير الوفاء

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

### التجاري للتعاملية المالية

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

### التجاري للوساطة

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

### بورصة الوفاء

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

### التجاري انفسنت

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

### البنك التجاري الدولي

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

### تأمين الوفاء

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

### وفا سلف

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

### وفا كاش

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

### وفا إيموبيلي

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

### وفا باي

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

### وفا ل ل د

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

### التجاري فاكثورينغ

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

## الشركات التابعة الدولية

## أمريكا

## مكتب تمثيل البنك بكندا

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

## أوروبا

## مكتب تمثيل البنك بسويسرا

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

## التجاري وفا بنك أوروبا

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

## الفرع التابع ببلجيكا

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

## الفرع التابع بإسبانيا

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

## الفرع التابع بإيطاليا

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

## الفرع التابع بألمانيا

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

## الفرع التابع بهولندا

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

## مكتب لندن

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

## الشرق الأوسط

## المكتب التجاري لعدة

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

## مكتب تمثيل البنك بأبو ظبي

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

## مكتب تمثيل دبي

N/2 مركز تجاري سيتيباي - أبوهيل - دبي

## التجاري وفا بنك ميدل إست

## ليمتد دبي

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

## المغرب العربي

## التجاري بنك لتونس

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

## التجاري بنك موريتانيا

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

## مكتب طرابلس

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

## إفريقيا الغربية

## الشركة البنكية لإفريقيا الغربية

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

## الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع البنين

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

## إثمان السنغال

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

## الشركة البنكية لإفريقيا الغربية - بوركينافاسو

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

## البنك الدولي لمالي

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

## الشركة الإفوارية للبنك

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

## الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع النيجر

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

## البنك الدولي لإفريقيا بالطوغو

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

## إفريقيا الوسطى

## إثمان الكونغو

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

## الاتحاد الغابوني للبنك

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

## الشركة الكامرونية للبنك

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

