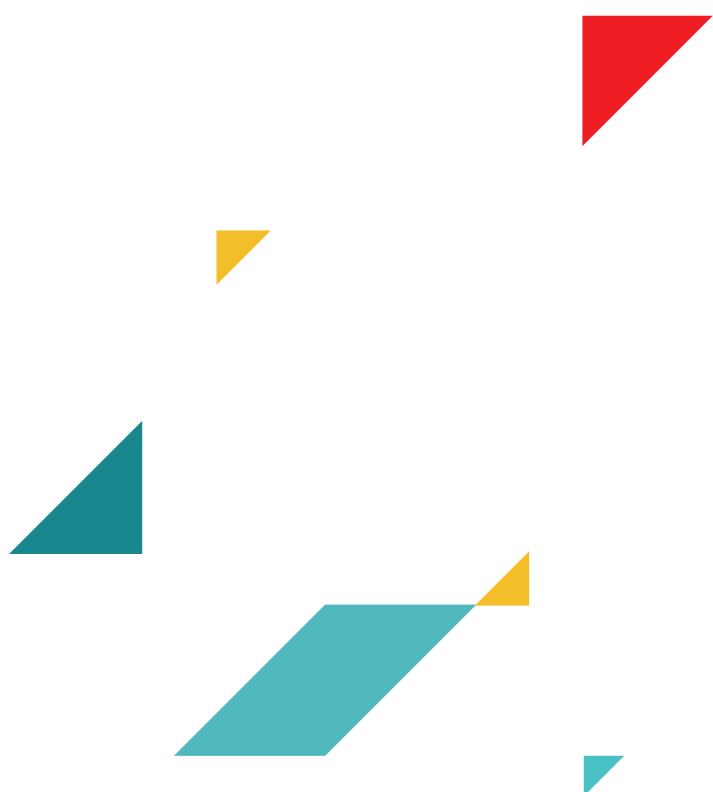




التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank



Rapport d'activité et de responsabilité sociale 2017



Rapport
d'activité
et de responsabilité
sociale 2017



MESSAGE DU PRÉSIDENT

Mohamed EL KETTANI
Président Directeur Général
du groupe Attijariwafa bank

Le monde d'aujourd'hui nous demande d'être à la fois plus rapides, plus simples, plus flexibles et plus fiables. Dans ce contexte, le groupe Attijariwafa bank a su accompagner ses clients, prendre en compte l'évolution de leurs comportements et s'adapter à leur mode de vie.

Innovation

Cette année, tous les métiers du Groupe ont su prendre la vague de la révolution numérique. Ils ne se sont jamais autant transformés qu'en 2017. Nous avons adopté une posture d'innovation quotidienne, pour enrichir et réinventer en permanence l'expérience client, en conciliant le meilleur de l'humain et du digital. Nous avons pour cela développé des outils prédictifs et des moyens d'anticiper les tendances, de prévoir les transformations des marchés en analysant les usages de nos clients, le tout dans un cadre de confiance où leurs données personnelles sont protégées.

Innover a également impliqué pour notre Groupe de connecter toutes les énergies créatrices, dans une réflexion ouverte qui associe l'ensemble de nos collaborateurs mais aussi nos partenaires externes, les start-up notamment. C'est dans cet esprit que nous avons lancé « Smart Up », le plus grand Hackaton International Fintech, qui joue un rôle d'accélérateur d'innovation mais aussi un accélérateur de synergies multiples, au sein d'Attijariwafa bank et de son écosystème.

Agilité

Nous avons également transformé notre façon de travailler et d'exercer nos métiers à travers la mise en oeuvre de nouvelles organisations et des méthodes agiles pour améliorer notre efficacité opérationnelle. Nous avons investi massivement dans la digitalisation de nos processus internes et nous avons aussi poursuivi le développement d'une démarche de recrutement encourageant les initiatives d'ouverture aux jeunes pour considérer leurs talents. Nos collaborateurs ont été placés dans une dynamique qui permet la libre expression des idées dans un esprit empreint d'ambition et de curiosité, qui nous anime chaque jour au bénéfice de nos clients.

Développement

À l'international, nous avons poursuivi, cette année, nos objectifs de développement en Afrique tout en imaginant sur place des réponses plus précises et un ancrage toujours plus local. Nous avons continué à soutenir le développement du continent avec des solutions qui facilitent l'accès à la banque, avec un soutien aux financements d'infrastructures ou encore avec le renforcement de l'action du Club Afrique Développement au profit des entreprises locales.

Par ailleurs, l'année 2017, restera dans l'histoire du Groupe comme une année marquée par le lancement de notre nouvelle filiale égyptienne « Attijariwafa bank Egypt », qui fait suite à l'acquisition par le Groupe de 100% du capital de Barclays Bank Egypt. Nous avons ainsi mis en place une stratégie intégrée afin d'accroître le nombre de clients, développer l'offre bancaire et renforcer l'échange commercial et les relations économiques entre l'Égypte et les autres pays africains.

En 2017, nous avons consolidé la RSE en l'intégrant à la stratégie globale du Groupe. Ainsi, nous avons identifié un certain nombre de priorités et dressé une feuille de route à horizon 2020. Cette année, nous avons concentré nos efforts au soutien des TPME, notamment avec la création des centres Dar Al Moukawil dédiés à l'accompagnement des TPE. Nous avons renforcé

Engagement

notre capacité d'intervention en faveur des entreprises en leur facilitant l'accès à des financements attractifs et adaptés à leurs besoins. En matière de finance climat, nous avons poursuivi l'accompagnement de plusieurs opérations majeures au Maroc, en Tunisie et en Égypte et nous avons pour ambition de conforter notre position de leader dans l'accompagnement de la transition vers une économie bas carbone dans la région.

Le groupe Attijariwafa bank a veillé sans relâche à conduire et développer toutes ses activités avec éthique, en recherchant un impact positif et créateur de valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes. Nous avons été désignés « Top Performers RSE 2017 » au Maroc par le leader européen de la notation extra-financière Vigeo Eiris. Cette distinction vient confirmer notre engagement.

Enfin, à l'instar des années précédentes, la Fondation Attijariwafa bank a continué de soutenir de nombreuses actions au profit des communautés et des associations à fort impact, notamment dans les domaines de l'éducation et l'entrepreneuriat, de l'art et de culture, du débat d'idées et la production intellectuelle, en cohérence avec la politique RSE de notre actionnaire de référence AL MADA.





SOMMAIRE



Avec 19 754 collaborateurs en 2017, le groupe Attijariwafa bank est présent dans 26 pays et compte 9,1 millions de clients. Il dispose du réseau de distribution le plus large au Maroc et le plus dense en Afrique avec 4 306 agences.

Leader incontesté du secteur bancaire et financier au Maroc, Attijariwafa bank occupe la 1^{re} place à l'échelle nationale dans la collecte de l'épargne, dans le financement de l'économie, dans les paiements électroniques et en tant que banque digitale. Elle est aussi le 1^{er} acteur dans les métiers de la banque d'investissement et des activités de marché au Maroc.

Attijariwafa bank est également le premier groupe à l'échelle du Maghreb et de la région UEMOA (Union Économique et Monétaire Ouest Africaine) et un acteur de référence au sein de la CEMAC (Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale).



PROFIL DU GROUPE

PREMIER RÉSEAU EN AFRIQUE AVEC

4306

AGENCES

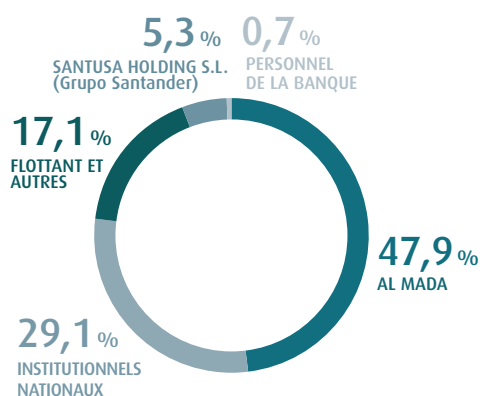
CAPITAL

2 035 272 260

MAD

ACTIONNARIAT

Au 30 avril 2018



RÉSEAU, CLIENTS ET EFFECTIFS

À fin décembre 2017

26

PAYS

4 306

AGENCES

3 407

AGENCES AU MAROC

290

AGENCES EN AFRIQUE DU NORD

443

AGENCES EN AFRIQUE DE L'OUEST

96

AGENCES EN AFRIQUE CENTRALE

70

AGENCES ET BUREAUX DE REPRÉSENTATION EN EUROPE, AU MOYEN-ORIENT ET EN AMÉRIQUE

19 754

COLLABORATEURS

9,1

MILLIONS DE CLIENTS

GOUVERNANCE

COMITÉ DE DIRECTION ET DE COORDINATION



Mohamed EL KETTANI
Président Directeur Général



Ismail DOURI
Directeur Général Délégué
Pôle Finances, Technologie
et Opérations



Boubker JAI
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Financement
et d'Investissement, de Marchés
des Capitaux & Filiales Financières



Omar BOUNJOU
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail



Talal EL BELLAJ
Directeur Général Délégué
Gestion Globale
des Risques Groupe



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



Hassan BERTAL
Directeur Général Adjoint
Direction de la
Transformation



Hassan BEDRAOUI
Directeur Général
Attijariwafa bank Europe



Youssef ROUSSI
Directeur Général Adjoint
Banque de Financement
et d'Investissement Groupe



Mouawia ESSEKELLI
Directeur Général Adjoint
Banque Transactionnelle
Groupe



Jamal AHIZOUNE
Directeur Général Adjoint
Banque de Détail
à l'International



Malika EL YOUNSI

Directeur Exécutif
Conseil Juridique Groupe



Soumaya LRHEZZIOUI

Directeur Exécutif
Systèmes d'Information
Groupe



Saloua BENMEHREZ

Directeur Exécutif
Communication Groupe



Karim IDRISSE KAITOUNI

Directeur Exécutif
Marché de l'Entreprise



Younes BELABED

Directeur Exécutif
Audit Général Groupe



Omar GHOMARI

Directeur Général Adjoint
Sociétés de Financement
spécialisées



Mohamed SOUSSI

Directeur Exécutif
Capital Humain Groupe



Badr ALIOUA

Directeur Exécutif
Banque Privée



Rachid EL BOUZIDI

Directeur Exécutif
Support et Moyens



Saïd BENJELLOUN TOUMI

Directeur Général Adjoint
Région du Grand Casablanca



Said SEBTI

Directeur Général Adjoint
Région Nord-Est



Ismail EL FILALI

Directeur Exécutif
Services et Traitements
Groupe



Rachid KETTANI

Directeur Exécutif
Finances Groupe



Mohamed BOUBRIK

Directeur Exécutif
Région Sud-Ouest



Driss MAGHRAOUI

Directeur Exécutif - Marchés
des Particuliers & Professionnels



Fouad MAGHOUS

Directeur Exécutif
Région Sud



Saïd BENWAHOUD

Directeur Général Adjoint
Région Nord-Ouest

GOUVERNANCE

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

Un règlement intérieur définit les missions et les modalités d'organisation et de tenue des réunions du Conseil d'Administration.

Une charte de l'administrateur regroupe les droits et obligations liés à la fonction d'Administrateur, notamment sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion d'intérêts et des opérations portant sur les valeurs de la banque.

Constitué de 10 membres élus pour un mandat de 6 ans, le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois en 2017, avec un taux de participation de 75 %.

Dans le cadre des règles de bonne gouvernance, Attijariwafa bank a entamé en 2017 un programme de formation des membres de son Conseil d'Administration avec l'organisation de 4 séminaires.

Le système de gouvernance respecte les principes généraux du gouvernement d'entreprise et compte 5 comités spécialisés issus du Conseil d'Administration :

Comités du Conseil d'Administration	Fonctions	Nombre de membres	Nombre de réunions taux (en %) de participation en 2017
Comité Stratégique	Chargé du pilotage et de la surveillance du Groupe et examine, avant leur approbation par le Conseil d'Administration, les décisions importantes relevant du développement stratégique du Groupe ainsi que des orientations stratégiques retenues pour le développement des principales filiales.	4 membres	7 réunions/96 %
Comité d'Audit et des Comptes	Analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes, s'assure de l'efficacité du contrôle des risques et des services d'audit interne et externe, veille au renforcement de l'indépendance de l'Audit interne et examine la politique de maîtrise des risques et le suivi des engagements.	3 membres permanents	10 réunions/100 %
Comité des Nominations et des Rémunérations	Soumet au Conseil les propositions relatives à la nomination et aux rémunérations des dirigeants du Groupe.	4 membres	2 réunions/100 %
Comité des Grands Risques	Statue sur la politique globale des risques et valide les grands engagements du Groupe.	3 membres permanents	7 réunions/100 %
Comité Supérieur des Achats	Approuve les grands achats du Groupe.	4 membres permanents	2 réunions/100 %

Membres en 2017		Comités spécialisés					
Administrateur	Échéance Mandat (*)	Conseil d'Administration	Comité d'Audit et des Comptes	Comité des Nominations et des Rémunérations	Comité Stratégique	Comité des Grands Risques	Comité Supérieur des Achats
M. Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général	Mandat actuel: 2014 - 2020	P		M	P	P	P
M. Antonio ESCAMEZ TORRES Vice-Président	Mandat actuel: 2012 - 2018	VP					
M. Mounir EL MAJIDI Administrateur - Représentant Siger	Mandat actuel: 2015 - 2021	M		P			
M. Hassan OURIAGLI Administrateur Représentant AL MADA	Mandat actuel: 2017 - 2023	M		M	M	M	
M. Abdelmjid TAZLAOUI Administrateur	Mandat actuel: 2017 - 2023	M	M		M		M
M. Aymane TAUD Administrateur	Mandat actuel: 2016 - 2022	M					M
M. Abed YACOUBI SOUSSANE Administrateur	Mandat actuel: 2017 - 2023	M	P				
M. José REIG Administrateur	Mandat actuel: 2012 - 2018	M	M	M	M	M	M
M. Aldo OLCESE SANTONJA Administrateur indépendant	Mandat actuel: 2014 - 2020	M					
M. Manuel VARELA Administrateur – Représentant Santander	Mandat actuel: 2014 - 2020	M					

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

M: Membre

P: Président

VP: Vice-Président

Le comité de Direction Générale assure la gestion opérationnelle et administrative du Groupe. Il pilote les grands projets stratégiques et prépare les questions à soumettre au Conseil d'Administration. Il réunit le Président Directeur Général et les 4 Directeurs Généraux Délégués chaque semaine.

Un Comité de Direction et de Coordination est chargé de la gestion opérationnelle. Il rassemble mensuellement 22 des principaux responsables, qui sont des Directeurs Généraux Adjoints et des Directeurs Exécutifs, en plus des membres du Comité de Direction Générale.

Différents comités de gestion, composés des responsables de la banque et/ou d'experts métiers, statuent dans tous les domaines d'activité avec différents niveaux de compétence selon le principe de collégialité des décisions du Groupe.

PERFORMANCES

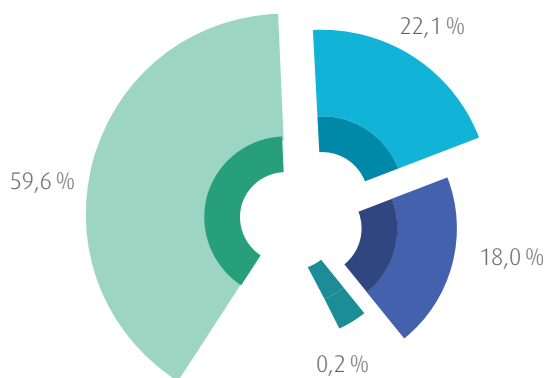
PNB 21,6 **+10,0 %**
MRDS de MAD

RBE 11,7 **+10,8 %**
MRDS de MAD

RN 6,6 **+16,5 %**
MRDS de MAD

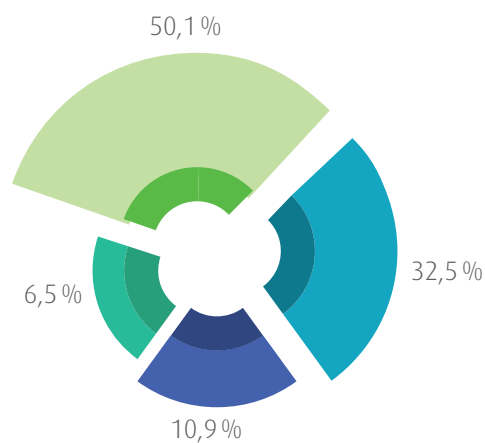
RNPG 5,4 **+13,3 %**
MRDS de MAD

**Structure du produit net
bancaire consolidé**
au 31 décembre 2017



■ Marge d'intérêt
■ Marge sur commissions
■ Résultat des activités de marché
■ Résultat des autres activités

**Contribution au produit net
bancaire consolidé par activité**
au 31 décembre 2017



■ Banque Maroc, Europe et Zone Offshore (BMET)
■ Banque de Détail à l'International (BDI)
■ Sociétés de Financement Spécialisées (SFS)
■ Assurance

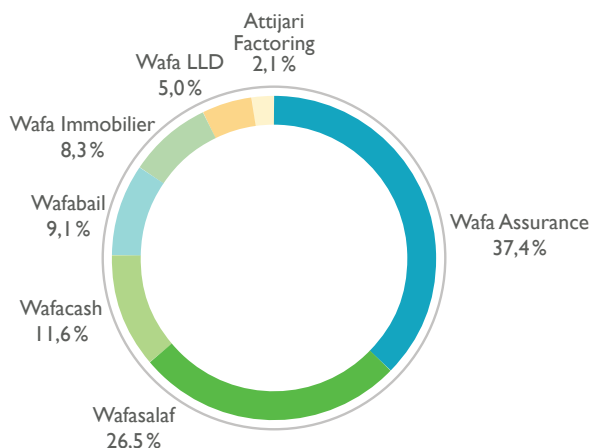
Ventilation du PNB des filiales marocaines

au 31 décembre 2017

PNB des filiales marocaines : 3 842,4 millions de MAD

PNB SFS : 2 404,0 millions de MAD

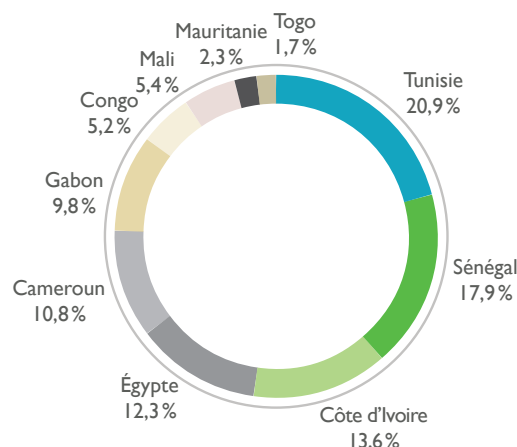
PNB Assurance : 1 438,4 millions de MAD



Ventilation du PNB des filiales à l'international par pays

au 31 décembre 2017

PNB BDI : 7 183,4 millions de MAD

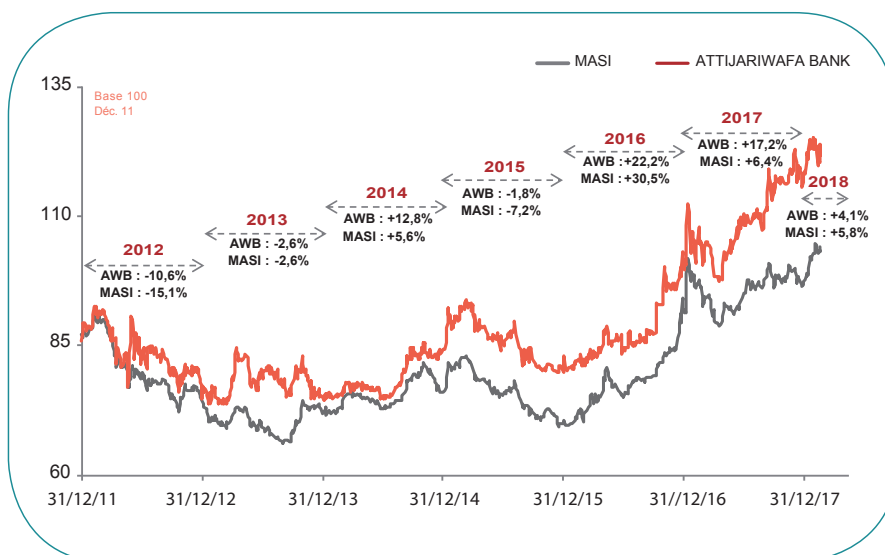


Évolution du cours de l'action Attijariwafa bank

Attijariwafa bank vs MASI

du 31/12/2011 au 13/02/2018

1^{re} capitalisation boursière du secteur bancaire au Maroc : 98,5 MRDS de MAD au 31 décembre 2017.



Indicateurs boursiers

Attijariwafa bank	2015	2016	2017
Cours	338	413	484
P/B	1,86x	2,06x	2,27x
PER	15,28x	17,67x	18,27x
DY	3,26%	2,91%	2,58%
Nombre d'actions	203 527 226	203 527 226	203 527 226
Capitalisation boursière (en millions de MAD)	68 772	84 057	98 507

RÉTROSPECTIVE



2017 a été une année de forte progression pour le groupe Attijariwafa bank, portée à la fois par la première consolidation d'Attijariwafa bank Egypt ainsi que par les réalisations de l'ensemble des pôles d'activité du Groupe, en ligne avec le plan stratégique «Energies 2020», initié en 2016.

Au Maroc, Attijariwafa bank a en effet réussi à consolider ses positions de premier collecteur de l'épargne et premier financeur de l'économie nationale à travers la mise en place de nombreux chantiers stratégiques.

Le Groupe s'est notamment positionné comme la banque relationnelle de référence pour tous les clients, retail et entreprises, en capitalisant à la fois sur l'exploitation des « Big Data » et la digitalisation accrue des processus et de la relation client. Les efforts consentis sur ces initiatives permettent aujourd'hui à Attijariwafa bank d'anticiper et de satisfaire les besoins spécifiques de chaque client de façon personnalisée, tout en lui assurant une qualité de service supérieure avec des coûts de traitement réduits et une gestion des risques optimisée.

Attijariwafa bank a également considérablement renforcé son leadership sur le volet banque digitale (43 % des transactions de ses clients, en hausse de 24,6 pts par rapport à 2016) et sur le paiement électronique (28,3 % de part de marché en hausse de 3,5 pts par rapport à 2016). Ces fortes progressions s'expliquent respectivement par la large palette de produits proposés sur Attijarinet et L'bankalik (ex. ouverture de compte, octroi de crédits à la consommation et aux particuliers, paiement de factures, transfert immédiat Cash Express, etc.), mais aussi à l'importance accordée à l'amélioration de l'usage de la carte bancaire et autres moyens de paiement électronique.

À noter qu'Attijariwafa bank s'est dotée à cet effet, de plateaux agiles dédiés à la mise en place continue de nouvelles fonctionnalités, visant par là même, à répondre aux besoins en constante évolution de ses clients et à simplifier au maximum leur parcours.

Enfin, le Groupe a continué à œuvrer pour l'inclusion financière accrue des personnes à faible revenu ainsi que l'accompagnement des TPE et PME à travers le développement d'une offre adaptée à leurs besoins. Il a également confirmé sa position de pionnier au Maroc en matière de finance participative avec le démarrage effectif de l'activité de Bank Assafa dans 15 villes marocaines, capitalisant de surcroît sur les 8 ans d'expériences de Dar Assafaa.

En ce qui concerne l'activité du Groupe en Afrique hors Maroc, la contribution de la Banque de Détail à l'International (BDI) s'est élevée à près d'un tiers du résultat net part du Groupe en 2017 contre seulement 23 % en 2016. Cette hausse est principalement liée à Attijariwafa bank Egypt, consolidée pour la première fois en 2017, qui a réalisé une croissance remarquable au regard de ses principaux indicateurs.

Cette croissance vient confirmer le potentiel de développement considérable du marché égyptien, tant d'un point de vue taille que rentabilité; potentiel dont le groupe Attijariwafa bank entend tirer parti à travers un plan stratégique ambitieux pour Attijariwafa bank Egypt, visant à renforcer significativement sa position sur le marché égyptien tout en capitalisant au maximum sur les synergies Groupe.

Notons également que la présence du Groupe en Égypte offre une réelle opportunité pour développer les relations d'affaire avec les pays du Moyen-Orient.

RÉCOMPENSES



« Banque Africaine de l'année » au CEO Forum

Lors de la 5^e édition du Africa CEO Forum, organisée par le Groupe Jeune Afrique, en partenariat avec la Banque Africaine de Développement (BAD), le groupe Attijariwafa bank a remporté, pour la seconde fois, le prestigieux trophée « Banque Africaine de l'Année ». Cette distinction salue le rôle actif du Groupe dans le développement de l'économie nationale et africaine, à travers son engagement dans le domaine financier et entrepreneurial ainsi que son leadership en matière de bancarisation et d'inclusion financière.



« Meilleure banque au Maroc », « Meilleure banque en Afrique », « Meilleure banque au Sénégal » aux Euromoney Awards for Excellence 2017

Lors des « Euromoney Awards for Excellence 2017 », le groupe Attijariwafa bank a remporté le prestigieux prix de la « Meilleure banque en Afrique en 2017 », nouvelle catégorie introduite cette année par Euromoney, magazine international de référence des marchés financiers du monde depuis 1992.

Le Groupe a également décroché deux autres prix ; il s'agit du trophée de la « Meilleure banque au Maroc » et de la « Meilleure banque au Sénégal » prix remporté par la CBAO, filiale sénégalaise du Groupe.



« Banque Africaine de l'année 2017 »

Lors du forum AIFA (Africa Investment Forum & Awards), Attijariwafa bank a remporté le trophée renommé de « La Banque Africaine de l'Année 2017 ». Ce prix récompense la banque africaine ayant réalisé l'expansion la plus remarquable sur le continent africain. Cette distinction salue le rôle actif du groupe Attijariwafa bank, leader du secteur bancaire et financier au Maroc et 1^{er} acteur dans les métiers de la banque d'investissement et des activités de marché, dans le développement de l'économie nationale et africaine.



« Meilleure banque Africaine en Afrique du Nord », selon l'African Banker magazine

À l'occasion de la cérémonie de remise des prix « African Banker Awards 2017 » qui a eu lieu en Inde en marge des assemblées annuelles de la Banque Africaine de Développement (BAD), le groupe Attijariwafa bank a remporté le trophée de la « Meilleure Banque Africaine en Afrique du Nord », décerné par le prestigieux magazine African Banker du groupe IC Publications.

Ce Trophée récompense le Groupe pour sa contribution au changement du paysage bancaire en offrant de nouveaux services innovants, en favorisant l'inclusion financière des non bancarisés, ainsi que pour son rôle actif dans la croissance économique de la région.



« Meilleure banque au Maroc » et « Meilleure banque d'investissement » par Global Finance

En marge des réunions annuelles du Fond Monétaire International et de la Banque mondiale, Attijariwafa bank a été désignée une nouvelle fois, « Meilleure Banque au Maroc en 2017 » par le magazine Global Finance. Attijariwafa bank s'est vue également décerner pour la première fois le prix de la « Meilleure banque d'investissement au Maroc en 2017 » pour avoir continué de stimuler le changement en termes d'investissement et de financement des grands projets, tant au Maroc qu'à l'échelle du continent africain.



« Meilleure banque marocaine de l'année » selon EMEA Finance, « Meilleure banque d'investissement », « Meilleure banque au Sénégal »

Attijariwafa bank a remporté une nouvelle fois le prix de la « Meilleure banque marocaine de l'année 2017 » lors de la cérémonie de remise des trophées « EMEA Finance awards 2017 », magazine britannique de référence sur le marché bancaire et financier de la zone EMEA.

Le groupe Attijariwafa bank a remporté également le prix de la « Meilleure banque d'investissement au Maroc » et pour sa filiale Sénégalaise CBAO Sénégal le prix de la « Meilleure banque sénégalaise de l'année 2017 ». Selon le magazine, Attijariwafa bank poursuit sa trajectoire de croissance d'une manière remarquable dans une économie marocaine résiliente.

jeuneafrique

1^{er} Groupe bancaire dans le top 200 des banques africaines, selon Jeune Afrique

Dans le classement des 200 premières banques africaines établi par Jeune Afrique en 2017, le groupe Attijariwafa bank a été classé 1^{er} groupe bancaire africain hors Afrique du Sud. Attijariwafa bank passe de la 8^e position à la 6^e place, en termes de total bilan par rapport au classement de l'année 2016. Par ailleurs, le Groupe occupe la 7^e place en termes de PNB. D'autres filiales du Groupe font également partie du classement. Il s'agit d'Attijari bank Tunisie, la Société Ivoirienne de banque (SIB), et la Société Commerciale de banque Cameroun (SCB).

Ainsi, le groupe Attijariwafa bank figure dans ce classement avec 4 positions. Et dans le top 100 des compagnies d'assurance africaines, Wafa Assurance occupe la 9^e place, améliorant ainsi son palmarès d'un cran dans ledit classement.



« Top Performers RSE 2017 » par Vigeo Eiris

Attijariwafa bank a été désignée « Top performer RSE » par le leader Européen de la notation extra-financière Vigeo Eiris. Ce palmarès récompense les entreprises cotées à la Bourse de Casablanca dont les démarches de responsabilité sociétale sont les plus avancées. Cette distinction vient ainsi confirmer l'engagement continu du Groupe en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), en particulier pour les critères suivants : « Information responsable envers les clients » et « Non-discrimination », pour lesquels Attijariwafa bank présente des scores parmi les plus élevés du marché.



Attijari bank élue meilleure banque de l'année 2017 en Tunisie

Pour la 4^e année consécutive, Attijari bank a obtenu le prix de la meilleure banque en Tunisie, au titre de l'année 2017 « Bank of The Year - Tunisia ». Ce prix a été décerné par le prestigieux magazine « The Banker » lors de la cérémonie des Bankers Awards, organisée à Londres, et à laquelle ont participé des banques internationales de premier rang.

Pour cette reconnaissance, The Banker souligne le rôle actif d'Attijari bank dans le financement de l'économie, son mode de gouvernance, son accompagnement à l'international, son niveau de développement technologique et ses services de banque à distance.



Mohamed El Kettani, premier Marocain au classement des 100 africains les plus influents

Dans son édition de décembre, le magazine « New African » du groupe IC Publications, a publié le classement des 100 Africains les plus influents de 2017.

M. Mohamed El Kettani, Président Directeur Général du groupe Attijariwafa bank, figure à la 4^e position de ce classement, dans la catégorie « Business et Finance ». Il s'agit du premier Marocain à figurer dans ce classement.

Trophée cycle Afrique SNI pour l'acquisition de Barclays Egypt

Lors de la seconde édition du forum annuel d'échange organisé par la SNI pour ses principaux dirigeants, Attijariwafa bank s'est vu remettre le trophée Cycle Afrique SNI pour l'opération d'acquisition de Barclays Bank Egypt. Cette récompense souligne l'importance de l'opération qui marque un tournant historique.

Il s'agit effectivement de l'opération la plus importante jamais réalisée par le Groupe en Afrique. Elle lui ouvre la voie au développement dans les pays à fort potentiel du continent, y compris les pays anglophones.

A close-up photograph of two young women at night. The woman in the foreground, with dark curly hair, is wearing large black and red headphones and holding a black smartphone. She is smiling and looking at the screen. The woman next to her is also smiling broadly, showing her teeth, and holding a silver smartphone. The background is dark with blurred, colorful lights in shades of yellow, green, and blue, suggesting an outdoor night setting like a festival or city street. An orange diagonal graphic element is in the bottom right corner.

#Expérience client

Offrir le meilleur de l'humain et du digital



“ En tant que banque relationnelle et digitale de référence, nous offrons à nos clients la possibilité d’interagir efficacement avec la banque, quels que soient le moment et le canal qu’ils ont choisis. Nous oeuvrons au quotidien pour leur proposer une expérience bancaire alliant le meilleur de l’humain et du digital. ”

Omar BOUNJOU

Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail



Faire avancer les projets de vie de nos clients

Partenaire de confiance de ses clients, le groupe Attijariwafa bank se réinvente en permanence pour accompagner ses clients dans la réalisation de leurs projets de vie. Et ce, en leur offrant une gamme complète de solutions innovantes en matière de gestion de compte, de moyens de paiement et de transfert d'argent, etc. En 2017, le Groupe a accéléré sa transformation pour développer des offres plus proches, proactives avec des services sur-mesure, disponibles à tout moment.

Toujours plus de proximité

Le groupe Attijariwafa bank conjugue de multiples canaux pour laisser le libre choix à ses clients d'interagir avec la banque comme ils le souhaitent et pour les servir quand ils le désirent. Ainsi en 2017, Attijariwafa bank a réalisé des avancées organisationnelles et technologiques importantes en matière de distribution multicanal, d'amélioration des plateformes e-banking, de digitalisation de ses processus et de « Big Data ». Ces évolutions ont permis de mieux comprendre les besoins du client et de lui fournir une offre de valeur de plus en plus personnalisée et une expérience optimisée.

Un réseau d'agences plus dense

Le Groupe élargit chaque année son réseau d'agences bancaires pour mieux servir et accueillir ses clients, jusque dans les zones les plus reculées. Avec 4 306 agences dont 3 407 au Maroc en 2017, le Groupe est le premier réseau de services bancaires en Afrique.

Des espaces multicanal en nombre

Attijariwafa bank a déployé en 2017 plusieurs dizaines d'espaces de libre-service bancaire avec des horaires d'ouverture étendus afin de continuer à offrir des services bancaires tels que le dépôt d'espèces et la remise de chèques bien après la fermeture des agences.

Des kiosques dédiés aux transferts d'argent

Wafacash, filiale du Groupe et leader incontesté du transfert d'argent a mis en place un nouveau canal de distribution pour se rapprocher davantage de sa clientèle. En effet, la filiale a ouvert en 2017, près de 80 kiosques implantés dans les principales villes du Royaume, pratiquant des horaires étendus et disposant d'un concept inédit de communication.

La vente à distance renforcée

En 2017, un cycle de formation destiné aux commerciaux en agences a été lancé afin de les initier à la vente à distance, ainsi qu'une action de phoning à destination des clients, afin de promouvoir le digital et ses avantages. Et dans l'optique de multiplier les canaux d'accès au crédit, la banque a entrepris la démarche de vente de crédits à la consommation via le Centre de Relation Client.



+512734

nouveaux clients bancaires
au Maroc en 2017

630766

nouvelles cartes bancaires
en circulation en 2017

+12,1 %

1^{er}acteur dans
les paiements électroniques

Innovations 2017

Attijari Mobile, de nouvelles fonctionnalités

Le Groupe a doté ses applications mobiles de nouvelles fonctionnalités comme la géolocalisation des agences/ GAB au niveau de l'application Attijari Mobile et a mis en place de nouveaux facturiers pour le paiement de factures à travers l'espace client Attijarinet et l'application Attijari Mobile.

attijarieasy.com, tout savoir sur la banque à distance

Pour faire connaître toute l'offre de banque à distance, il a été lancé Attijarieasy.com, une plateforme en ligne, simple, pédagogique et interactive mise à la disposition des clients et des non clients de la banque. Celle-ci regroupe toutes les informations utiles sur les différents canaux et services à distance mis à la disposition des clients et des non clients de la banque.

Transfert d'argent: autonomie et rapidité

Wafacash a renforcé sa présence dans le marché de réception de transferts internationaux en concluant deux nouveaux partenariats avec deux spécialistes anglais du transfert international à savoir Small World et WorldRemit permettant aux clients des deux firmes de transférer de l'argent à leurs proches au Maroc et de le récupérer dans toutes les agences Wafacash.

En 2017, la filiale a enregistré 28,6 millions de transactions et a obtenu pour la deuxième année consécutive le prix « Best Money Transfer Services Morocco » remis par le CFI.co et ce, pour la simplicité, la flexibilité et la qualité de ses services.

Monétique: une assistance 7j/7 et 24h/24

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services rendus aux clients, Attijariwafa bank a procédé à l'enrichissement de son offre produit par le service de dépannage GCAS (Global Customer Assistance Services) ainsi qu'une assistance permanente pour la prise en charge des demandes des clients 24h/24 et 7j/7.

Le Mobile Money en marche

En 2017 Wafacash a initié une demande d'agrément en tant qu'établissement de paiement afin d'étendre son activité aux moyens de paiement. Il s'agit d'un nouveau concept de bancarisation, introduit par la nouvelle loi bancaire 103.12 et dont l'objectif est l'amélioration de l'inclusion financière et l'optimisation de la circulation du cash.

En 2018, Wafacash a rendu opérationnel ce service en étant le 1^{er} établissement à offrir le mobile paiement pour les particuliers et les commerçants à travers l'offre JIBI et JIBI PRO.

Des réponses ciblées pour des besoins spécifiques

BANQUE PRIVÉE

Un accompagnement patrimonial renforcé

Le groupe Attijariwafa bank œuvre sans cesse pour offrir à ses clients de la Banque Privée une véritable valeur ajoutée. Le Groupe a mis en place en 2017, des solutions dédiées pour optimiser la transmission de patrimoine au profit des familles en affaire. La banque a également poursuivi, cette année, la refonte de son organisation en étoffant encore plus son dispositif commercial, en inaugurant de nouveaux espaces de gestion privée afin d'offrir un service toujours plus personnalisé à sa clientèle et en adoptant des circuits digitalisés pour le suivi et le traitement instantanés des demandes de ses clients.

BANQUE PARTICIPATIVE

Bank Assafa, une nouvelle façon de vivre sa banque

Bank Assafa, la banque participative du groupe Attijariwafa bank, a démarré officiellement son activité bancaire en 2017, avec 23 agences réparties sur tout le Royaume et 180 collaborateurs. Sa vision, portée par sa signature: « Une ligne droite », repose sur un traitement clair et transparent de l'ensemble des opérations bancaires et sur une politique responsable et éthique.

La présence de Dar Assafa sur le marché de la finance alternative depuis 2010, a permis aux équipes de développer une expertise métier et une connaissance des besoins et aspirations des marocains sur lesquelles Bank Assafa a su capitaliser pour accélérer son développement. À fin 2017, Bank Assafa a enregistré un total bilan de plus de 900 millions de dirhams et un dépôt clientèle de 452 millions de dirhams.

L'BANKALIK, LA BANQUE 100 % mobile

Depuis son lancement en 2016, «L'bankalik», la banque 100% mobile, ne cesse d'enrichir ses offres pour faciliter le quotidien de ses clients. Outre l'ouverture de compte à distance, elle permet d'effectuer des demandes de crédits à la consommation et immobilier en ligne. L'bankalik a également mis à la disposition de sa clientèle une équipe dédiée, au niveau du Centre de Relation Client, pour prendre en charge toutes les demandes 24h/24 et 7j/7. Sur la page Facebook L'bankalik, les clients reçoivent également des réponses, en instantané, à toutes les questions qu'ils posent.



285 570 Followers



Faciliter l'accès aux crédits

Le groupe Attijariwafa bank poursuit la mise en œuvre d'une politique d'octroi de crédit à la fois volontariste et maîtrisée. En 2017, les parts de marché des crédits accordés par le Groupe aux particuliers ont progressé pour atteindre 24,03 % soit 4 % d'évolution par rapport à 2016. Cette année, le Groupe et ses filiales spécialisées ont fortement oeuvré pour accélérer la digitalisation du crédit. Grâce à l'interface bancaire jeveuxuncredit.ma, dédiée aux demandes de crédits à la consommation et immobilier en ligne, le Groupe permet désormais à ses clients d'accéder plus facilement au financement ainsi qu'à des conseils personnalisés pour réaliser leurs projets.

Innovations 2017

« Salaf Auto Occaz »

Une nouvelle offre de crédit qui permet aux clients internautes de concrétiser leur achat sur Avito, en simplifiant le financement de manière significative : montant de crédit flexible, dématérialisation par la saisie et la pré-acceptation sur la base du déclaratif et accord de principe en 15 minutes.

« Crédit Rasmali »

Le Crédit Rasmali permet aux artisans et aux commerçants, qui étaient jusque là non-éligibles au crédit à la consommation, de bénéficier d'une formule de financement souple et adaptée à leurs besoins.

« Wafy », le chatbot de Wafasalaf

Wafasalaf a lancé en 2017 les travaux sur un nouveau service dédié au crédit à la consommation : un chatbot, proposé sur la page Facebook qui peut répondre aux questions des internautes marocains. Qu'ils soient clients de Wafasalaf ou intéressés par une demande de prêt, ils ont à disposition 7j/7 et 24h/24 un interlocuteur à même de les orienter dans leur quête d'informations. Le chatbot nommé « Wafy » parle aussi bien le dialecte marocain (la darija) que le français.

Soutenir l'accès à la propriété et au logement

Engagé en faveur de l'accès au logement pour tous, Wafa Immobilier octroie des crédits immobiliers inscrits dans le cadre de conventions avantageuses signées avec des Employeurs et des Promoteurs. Elle finance également des projets immobiliers pour le compte d'associations et coopératives d'habitat, ainsi que des projets immobiliers résidentiels à vocation sociale, occasionnant la mise en place d'équipements d'utilité publique. En 2017, 58 projets économiques ont été lancés. La filiale a également poursuivi cette année l'intégration de la demande de crédit en ligne via le site du Groupe et a lancé la refonte de son site institutionnel pour mettre en ligne une interface plus fluide et interactive.

Par ailleurs, Wafa Immobilier s'est vue décerner cette année les prix Socrates « Best Regional (EBA) Enterprise and Manager of The Year » en reconnaissance de son excellence.

21,4%

de parts de marché pour
le crédit à la consommation
(périmètre banque à fin
décembre 2017)

24,8%

de parts de marché
pour le crédit immobilier
(périmètre banque à fin
décembre 2017)

58

projets économiques
financés en 2017

Digitaliser pour plus de simplicité et d'accessibilité

Être en connexion permanente avec ses clients, anticiper leurs attentes et besoins pour toujours mieux leur répondre et leur simplifier l'accès à l'assurance et à l'assistance, c'est ce que le groupe Attijariwafa bank a, à cœur depuis toujours, à travers sa filiale Wafa Assurance. L'année 2017 s'est inscrite dans cette même tendance : transformation, adaptation, réactivité et innovation ont marqué son action, avec le lancement de nouvelles offres segmentées et l'accélération de la digitalisation du parcours client.

Toujours plus d'accessibilité

Des offres encore plus faciles d'accès

Wafa Assurance ne cesse de redoubler d'efforts pour simplifier ses offres et accompagner ses clients là où ils se trouvent : produits segmentés, services digitaux, parcours simplifiés et process d'indemnisation plus rapides. C'est dans ce cadre que la compagnie s'engage, sur l'ensemble de son offre, à proposer à sa clientèle des solutions sur-mesure, une assistance 24 h/24 et 7j/7, une indemnisation ultra-rapide, une prime d'assurance payable en 3, 6 ou 10 mensualités sans intérêts. Par ailleurs, Wafa Assurance offre à ses clients plusieurs solutions pour le règlement des sinistres. Le lancement des solutions à la carte a permis d'offrir des services adaptés à chaque type de sinistre en vue de répondre aux attentes de ses clients. Sur le segment Automobile, l'assuré a le choix entre plusieurs solutions d'indemnisation selon le degré de rapidité souhaité : « Ta3wid Sari3 », une formule ultra-rapide pour laquelle le remboursement se base sur une évaluation du constateur sans déplacement de l'assuré ou « Wafa Drive », qui délivre une indemnisation instantanée.

La procédure d'indemnisation classique permet, quant à elle, un règlement des dossiers en moins de 5 jours dans près de 90 % des cas. En 2017, le chiffre d'affaires global de Wafa Assurance a franchi un nouveau palier, il a atteint 8 050 Milliards de dirhams, en forte progression de 10,1 %.

Une assistance à tout moment

À travers sa filiale Wafa IMA Assistance, le Groupe intervient dans les domaines de l'assistance automobile, l'assistance médicale et l'assistance obsèques et offre à ses assurés des prestations rapides et efficaces pour une assistance optimale.

En 2017, Wafa Ima Assistance a enclenché un plan de développement triennal pour la période 2017-2019.

Elle a également enrichi son offre en l'étendant aux diasporas africaines. La filiale a ainsi enregistré cette année un chiffre d'affaires de 244 millions de dirhams avec une évolution des primes de + 17% et plus de 100 000 dossiers d'assistance ouverts. Wafa Ima Assistance a également concrétisé, cette année, un partenariat stratégique avec un acteur bancaire important.

8 050 MRDS de MAD
de chiffre d'affaires pour Wafa Assurance

Plus de
100 000
dossiers d'assistance ouverts
pour Wafa IMA Assistance

Innovations 2017

« My Wafa », l'application qui ne cesse d'évoluer

En 2017, My Wafa a évolué en intégrant une innovation inédite. Grâce au service de géolocalisation, elle permet désormais à son utilisateur d'appeler et d'envoyer, en temps réel, la localisation précise de son véhicule et d'être accompagné par un assistant intelligent en cas de choc brusque, celui-ci envoie automatiquement les coordonnées GPS du client à son assistance. L'application peut également alerter le conducteur en cas de dépassement de la vitesse autorisée.

L'appli My Wafa a remporté le prix Silver de la meilleure innovation digitale à l'occasion des Moroccan Digital Awards. Remise à Wafa Assurance à l'occasion de l'African Digital Summit, cette récompense est la première du genre à distinguer une compagnie d'assurance africaine.

« Wafa Santé », la nouvelle application mobile

Wafa Santé est une application gratuite à destination des adhérents bénéficiant d'une police d'assurance santé groupe de Wafa Assurance. L'application permet aux adhérents l'accès à l'information en temps réel (dossiers

maladies, bénéficiaires, frais engagés, remboursement, complément d'information, ...). Disponible gratuitement sur l'App Store et Google Play, Wafa Santé améliore le parcours et l'expérience client, augmente la productivité des intermédiaires et des back-offices et met en œuvre une communication et un marketing digital ciblés.

L'épargne sur-mesure et évolutive

L'épargne évolutive représente à la fois une innovation sur le marché marocain et une novation par rapport aux produits d'épargne et de bancassurance « Plan Éducation » et « Âge d'or Épargne ». Il s'agit d'une option proposée aux clients pour leur permettre d'augmenter automatiquement la cotisation périodique annuelle, selon leur capacité financière. Quatre paliers d'augmentation annuelle viennent s'ajouter à la cotisation périodique existante et cumulée dans le temps : 20 Dh, 40 Dh, 60 Dh ou 100 Dh.



Accompagner les entreprises quelle que soit leur taille

Accompagner les entreprises, quelle que soit leur taille, est depuis toujours au cœur de la mission d'Attijariwafa bank. Le Groupe renforce chaque jour sa capacité à répondre à leurs attentes en mettant à leur disposition une offre de produits et services financiers adaptés, des outils digitaux pour optimiser leurs interactions avec la banque ainsi que du conseil et de la formation pour accompagner efficacement leur développement.

Renforcer l'accompagnement de la TPE et privilégier la proximité

Depuis 2010, le groupe Attijariwafa bank a engagé un ambitieux programme de développement d'une offre complète de services bancaires au quotidien et de financement des projets de développement à destination des TPE. En 2017, la banque a renforcé son accompagnement aux Très Petites Entreprises, clientes et non clientes et s'est fondée pour cela sur des valeurs de proximité et de forte dimension sociale.

Les centres Dar Al Moukawil pour accompagner les TPE clientes et non clientes

Pour accompagner les TPE, 3 centres spécialisés Dar Al Moukawil ont été inaugurés respectivement sur les villes d'Aït Melloul, Tanger et El Jadida. Il s'agit de centres d'expertise, d'accompagnement, de formation et de conseil, notamment pour la création d'entreprise, le développement de projets, l'accès aux marchés, ou encore l'activation des mécanismes de l'État dédiés au soutien des TPE. Ces centres viennent enrichir les services de la plateforme web gratuite Daralmoukawil.com lancée en 2016. En plus des centres Dar Al Moukawil, d'autres centres dédiés à la TPE, au nombre de 120, faisant partie du réseau bancaire, sont répartis sur l'ensemble du territoire où les mots d'ordre ne sont autres que la proximité au quotidien, l'écoute et le conseil.



7,1 Mrds
de MAD de crédits
accordés à 32 500 TPE

5 000
entrepreneurs formés dans
les Centres Dar Al Moukawil

300 000
visites sur
Daralmoukawil.com

Innovations 2017

La digitalisation du processus de demande de crédit

Pour faciliter l'octroi de financement et permettre à ses clients de demander des crédits en ligne, Attijariwafa bank a procédé à la digitalisation du processus crédit TPE à travers la mise en place d'une plateforme interne de gestion des demandes de crédit de bout en bout, le déblocage des crédits sur la base de documents scannés et l'édition automatique des garanties.

« Wafa PRO » pour une meilleure protection des TPE

Outre les garanties qui couvrent les entreprises en cas d'incendie, de dégâts des eaux, de vol ou d'accident du travail, l'application Mobile « Wafa PRO », lancée par la filiale Wafa Assurance et commercialisée par le réseau bancaire, vise à faciliter la vie aux petits patrons grâce à la mise en place d'une assistance 24h/7j et à la simplification des démarches administratives concernant la déclaration et l'évaluation des dommages, la protection des personnes et la sauvegarde des biens non endommagés.

« Les rendez-vous de la TPE » pour une meilleure sensibilisation

Inscrits sous la thématique « Pour un accompagnement efficace de nos TPE », l'objectif de ces rencontres est de leur présenter le dispositif global mis en place par Attijariwafa bank spécifiquement pour les accompagner dans leur croissance et dynamiser leur développement. En 2017, ce ne sont pas moins de 20 événements qui ont été organisés et qui ont connu une participation massive de la clientèle.

L'accompagnement dédié aux « Moukawilates »

Deux conventions ont été également signées avec l'ANAPEC et le réseau de femmes entrepreneures Al Moukawila pour soutenir les TPE.

À travers ces conventions, Attijariwafa bank veille à accompagner les TPE orientées par ces partenaires dans leur développement, en leur donnant accès

aux centres Dar Al Moukawil et aux divers services offerts par ces derniers notamment l'information, la formation, l'expertise de conseillers dédiés, la plateforme de mise en relation, ainsi qu'une offre de produits et services adaptés.

Aider les TPE en difficultés

Attijariwafa bank poursuit en 2017 son aide en faveur de la restructuration financière des entreprises à travers le programme « Fonds de Soutien financier des TPME » pour pallier aux difficultés de trésorerie des entreprises, avec un cofinancement à des taux réduits, des différés et des durées de remboursement plus importants.

L'année 2017 a également été marquée par le lancement d'une nouvelle émission audiovisuelle « Ana Maâk », diffusée sur la chaîne nationale marocaine 2M chaque mardi en soirée. Il s'agit d'un nouveau concept de télé-réalité qui met à l'honneur chaque semaine une TPE (artisan, commerçant, auto-entrepreneur, etc.) ayant une problématique à surmonter ou un projet à développer. En 2017, 8 TPE en difficulté ont ainsi été accompagnées à travers un plan d'action et de coaching personnalisé. L'émission a enregistré une audience de près de 3,5 millions de téléspectateurs par épisode.

S'impliquer toujours plus auprès des PME et des Grandes Entreprises

Partenaire historique des PME et des Grandes Entreprises, le groupe Attijariwafa bank fait de son action auprès de cette clientèle un axe majeur de son développement. En 2017, le Groupe a enregistré plus de 2000 nouveaux clients PME et leur a accordé 16,8 milliards de dirhams de crédits soit une évolution de 7,4 % des encours par rapport à 2016. Par ailleurs, le Groupe a consolidé son processus de création de valeur pour ses clients Corporate en leur proposant des solutions innovantes en matière de financement, de gestion de flux et en les accompagnant dans leur transformation digitale. En 2017, les encours moyens de crédits octroyés aux Grandes Entreprises ont connus une croissance positive au regard d'une capacité de distribution de crédits freinée par les limites réglementaires.

+ 2000

nouveaux clients PME
en 2017

16,8 MRDS de
MAD accordés aux PME
en 2017

Le Groupe a lancé en 2017 un programme global baptisé « Plan PME » axé sur la proximité et l'accompagnement personnalisé des entreprises. L'accompagnement sur-mesure de ce programme a été décliné selon une approche sectorielle et thématique permettant de répondre de manière adaptée aux besoins et aux attentes de chaque secteur ou préoccupations afin de contribuer efficacement à son développement.

Les 4 plans PME, accélérateurs de business

PLAN RELÈVE : une offre globale et intégrée, destinée à la fois aux cédants et aux acquéreurs d'entreprises, allant de la sensibilisation et de l'information, au financement et l'activation de tout un dispositif d'accompagnement pour faciliter la concrétisation et la mise en œuvre de la relève entrepreneuriale afin d'assurer la pérennité de l'entreprise. Cette offre est une réponse complète et concrète à tous les besoins en matière d'acquisition, de cession ou de transmission d'entreprise.

PLAN OFFSHORE : vient accompagner le développement des entreprises étrangères installées au Maroc et des entreprises marocaines opérant en zones franches. Cette nouvelle offre s'articule autour de services de la banque Offshore Attijari International Bank (AIB), services de la banque au quotidien, de solutions spécifiques de financement en devises pour l'activité Offshore, de produits d'assurance et d'assistance, de conventions et offres préférentielles pour les salariés.

PLAN AUTOMOTIVE : une offre spécifiquement conçue pour les investisseurs locaux et étrangers dans l'industrie automobile et qui regroupe des solutions de financement des investissements onshore et offshore, des solutions spécifiques pour le financement du fonctionnement. Cette offre intègre également un dispositif d'accompagnement par des services de business networking entre autres pour aider les acteurs de l'industrie automobile à relever les défis de la croissance et de la compétitivité.

PLAN EL KHEIR : une offre sur-mesure dédiée exclusivement au secteur agricole et proposant essentiellement des solutions adaptées pour le financement des investissements intégrant des modalités sur-mesure pour chaque filière. L'accent a été mis sur huit filières à fort potentiel à savoir, la filière maraîchère, agrumicole, arboricole, oléicole, phoenicicole, laitière, viandes rouges et celle des cultures industrielles.



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

« Attijari Business Link », le premier réseau B to B africain

Fruit d'un partenariat stratégique entre le groupe Attijariwafa bank et Bpifrance et lancée en novembre 2016, Attijari Business Link est la 1^{re} communauté digitale à l'échelle africaine au sein d'Euroquity offrant des services à forte valeur ajoutée pour accompagner la croissance des entreprises. Son objectif : la mise en relation des porteurs de projet, sociétés de toutes tailles et tous secteurs d'activités avec des partenaires de leur développement et avec des investisseurs en quête d'opportunités d'investissement. Cette communauté compte 500 membres à fin 2017, et offre l'accès à un réseau étendu de plus de 7 200 sociétés, 1 200 investisseurs et 850 structures d'accompagnement (incubateurs, accélérateurs, cabinets de conseil financier...).



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>

500
membres à fin 2017

Un réseau de plus de
7200
entreprises

850
structures d'accompagnement

Corporate Banking

Offrir aux Grandes Entreprises un point d'accès unique à l'ensemble des métiers du Groupe

Attijariwafa bank a procédé à la réorganisation de son entité Corporate banking, en créant une synergie entre les différentes entités adressant la clientèle Grande Entreprise. Celle-ci se positionne désormais en tant que point d'accès unique à l'ensemble des métiers spécialisés de la Banque. À cet effet, près de 280 relations ont été transférées vers les Centres d'Affaires et la fonction de chargé d'affaires a été valorisée en impliquant ces derniers dans le développement commercial de leur portefeuille clients.

Cash Management

Simplifier la gestion de flux

Le groupe Attijariwafa bank a continué cette année d'équiper les entreprises en solutions innovantes et de proposer un suivi personnalisé afin de les accompagner dans la gestion de l'encaissement des paiements dématérialisés, l'optimisation de leur trésorerie et leur digitalisation. La banque a également poursuivi le développement du portail e-banking et m-banking en les enrichissant de plusieurs facturiers et partenaires afin de diversifier ses services de paiement en ligne. L'activité Cash Management a connu un exercice 2017 marqué par des performances très positives. Le PNB Cash Management a évolué de 29,6 % au 31 décembre 2017.

+29,6%

PNB Cash Management en 2017

+ 9,7%

PNB Trade Finance en 2017

Trade Finance

Accompagner les entreprises locales et internationales avec des services innovants

Pour aider les clients à gérer plus efficacement leur trésorerie sur différents marchés, la Banque Transactionnelle Groupe a continué de leur fournir des services innovants à forte valeur ajoutée. Ainsi en 2017, l'activité Trade Finance Maroc a été marquée par la progression du PNB de 9,7 % et l'amélioration de la part de marché des refinancements en devises de 18 % à 23 %. Au niveau des filiales bancaires internationales, le Groupe s'est attelé, cette année, à la mise en place du dispositif de pilotage de l'activité dans les 3 filiales CBAO Sénégal, Crédit du Sénégal et CBAO Bénin. Il a également lancé la mise en chantier d'Attijariwafa bank Egypt afin d'y déployer une plateforme de trade finance. Par ailleurs, Attijariwafa bank Europe via son entité Global Trade Finance propose des produits et services aux sociétés exportatrices et importatrices tissant des courants d'affaires entre l'Europe et l'Afrique. Elle accompagne les entreprises européennes dans la connaissance de leurs partenaires en Afrique mais également dans la maîtrise des risques liés aux opérations effectuées à l'international. En 2017, Attijariwafa bank Europe a enregistré une production corporate cumulée de 2 237 millions d'euros soit une progression de +34 %.



Gestion d'actifs

Wafa Gestion renforce de manière permanente sa position de leader de la gestion collective de l'épargne, aussi bien par sa taille, son approche multi-expertises que par le transfert de savoir-faire unique. En 2017, Wafa Gestion a franchi pour la première fois la barre de 100 milliards de dirhams d'encours sous gestion. La filiale a également obtenu la gestion déléguée d'un montant de 2,5 milliards de dirhams pour le compte de deux clients institutionnels. Par ailleurs, l'agence Fitch Ratings a confirmé, cette année, la note Investment Management Quality Rating nationale « excellent » de Wafa Gestion. Cette note consacre les longues années d'expérience de la filiale et sa position de leader sur le marché marocain.

Conservation de titres

Constamment à l'affût d'une proximité et d'une écoute de ses clients, le Custody a développé des outils de reporting affinés en direction des émetteurs et détenteurs de titres, leur permettant de suivre en toute transparence l'exécution de leurs opérations. En 2017, le custody s'est hissé à 34 % de part de marché, avec un chiffre d'affaires de 102 millions de dirhams, confirmant sa position de leader dans les métiers de services titres aux investisseurs. Son actif de conservation a atteint 528 milliards de dirhams. Le Custody a été primé pour la 1^{re} fois par le Global Custodian Magazine et a reçu trois grands prix récompensant la qualité des services de toute la chaîne Titres, au titre de l'exercice 2017. Ainsi, le Groupe a pu se démarquer dans trois catégories : Category « Outperformer-Market » « Outperformer » et « Global Outperformer » grâce à un effort commercial soutenu, un traitement opérationnel de qualité couplé à un système d'information performant.

Investissement en bourse

Wafa Bourse a poursuivi cette année son action de proximité afin d'offrir une expérience unique à sa clientèle en conjuguant plusieurs canaux. Que ce soit en ligne ou par téléphone, elle permet à ses clients d'être assistés à tout moment et sur toutes leurs opérations de bourse. En 2017, Wafa Bourse a dépassé les **45% de part de marché sur le marché de la bourse en ligne** et a enregistré plus de 1,2 milliards de dirhams d'actifs sous gestion. De son côté, Attijari Intermédiation a traité un volume de **17,9 milliards de dirhams en bourse en hausse de 13,8%** par rapport à 2016. La filiale a obtenu pour la quatrième année consécutive le prix « Highest Traded Value » sur la Bourse de Casablanca octroyé par l'Arab Federation of Exchanges.

100 Mrds de MAD
d'encours sous gestion

45%
de parts de marché sur le
marché de la bourse en ligne

1,2 MRDS de MAD
d'actifs sous gestion

Banque offshore

D'excellentes performances pour
Attijari International bank

La banque offshore Attijari International bank, a connu un exercice 2017 marqué par d'excellentes performances et ce, en dépit de la forte baisse des taux d'intérêt en Euro. La banque a ainsi occupé la première position de la place Offshore en part de marché aussi bien pour les dépôts (51 %) que pour les engagements (35 %).

Analyse et recherche

Une nouvelle filiale pour la couverture des
marchés financiers en Afrique

Afin d'accompagner le développement accéléré du Groupe en Afrique et de diversifier son offre de services à valeur ajoutée, une nouvelle filiale dédiée à la Recherche a vu le jour sous le nom d'Attijari Global Research (AGR). Attijari Global Research a pour mission d'assurer une couverture Multi-Assets et Multi-Zones. Il s'agit de la couverture des thématiques liées à la macro-économie, aux taux, au change, aux actions, aux matières premières ainsi que l'élaboration des stratégies d'allocation d'Actifs au niveau du Maroc, de l'UEMOA, de la CEMAC, de l'Égypte et de la Tunisie. L'intérêt également est de construire un centre de recherche de forte notoriété basé en Afrique et dédié aux marchés africains. Alignée aux standards internationaux en termes de Gouvernance, d'Indépendance et de Publication, Attijari Global Research apportera une réelle valeur ajoutée aux différents profils d'investisseurs.



Attijari
Global Research

Accompagner les entreprises sur les marchés financiers

Attijariwafa bank Global Capital Markets continue de développer pour ses clients une offre « Marché » intégrée constituée des produits de Taux, Crédits, Changes, Matières Premières, Actions et Trésorerie. En 2017, dans un souci de facilitation des transactions de marché et ainsi une amélioration continue de sa qualité de service, Attijariwafa bank Global Capital Markets a lancé sa plateforme électronique, une plateforme « in-house » de traitement des opérations de change. Les clients peuvent aujourd'hui accéder en temps réel aux cours de marché du MAD contre les devises principales et traiter en ligne leurs opérations. La filiale a enregistré cette année 23 716 contrats traités sur les marchés organisés (Chicago, Londres...) en matière de couverture des risques de matières premières portant sur une large gamme de sous-jacents (pétrole, métaux précieux et métaux de base, agriculture, etc.).

753 MRDS de MAD de volume de change (spot+terme)

40 MRDS de MAD de volume en dérivés de change

1^{er} teneur de livre pour les émissions de bons du Trésor marocain

Innovations 2017

Fawatir, 2^e réseau d'encaissement au Maroc

Pour offrir aux entreprises et administrations publiques un nouveau canal d'encaissement, Attijariwafa bank a lancé en 2016 le service « Fawatir ». Ce service permet aux facturiers de dématérialiser la gestion de leurs encaissements en recouvrant leurs créances à travers des points physiques. La marque Fawatir compte aujourd'hui 1 696 points de services. Elle est devenue en une année seulement le 2^e réseau d'encaissement du Royaume en termes de couverture. En 2017, 1 vignette sur 3 a été payée via les canaux du Groupe et les transactions réalisées ont progressé de +205 % en nombre et +171 % en volume.

Une gestion de flotte optimisée

Wafa Assurance a lancé une nouvelle offre d'assurance intégrée pour le parc automobile à un tarif préférentiel, pensée pour les entreprises. Elle comprend des garanties innovantes en option, des prestations d'assistance adaptées à tous les usages y compris pour les poids lourds avec en prime, un progiciel de gestion de flotte modulable selon le secteur d'activité. Par ailleurs, Wafa LLD, filiale du Groupe et acteur incontournable du marché de la location longue durée, a mis en route en 2017 plus de 1 535 nouveaux véhicules et en a cédé 1 025, soit un parc total en fin d'exercice de 5 414 véhicules, ce qui correspond à une part de marché estimée à plus de 18 %.



Accompagner la diaspora africaine

En Europe, le groupe Attijariwafa bank a développé une expertise dans les métiers de l'Immigrant Banking et du Trade Finance et a tissé un réseau étendu de présence dans différents pays. En 2017 Attijariwafa bank Europe a poursuivi le déploiement de son plan stratégique intitulé « AFRIWAY » avec pour ambition de devenir la banque de référence sur le segment Immigrant Banking. Et ce, en proposant à ses clients des solutions innovantes de transfert d'argent et en les accompagnant dans leurs demandes de gestion de compte au quotidien, d'assurance, de financement et d'épargne.

Innovations
2017

92 852
Clients retail

643 790
Transactions
de transfert retail

• La Trans'carte

Une offre de transfert par carte bancaire via un terminal de paiement électronique en Belgique, en Hollande, en France, en Espagne et en Angleterre pour faciliter le transfert d'argent à l'acquisition clientèle.

• Le Cash to cash

Un compte épargne sur carnet dématérialisé qui permet des placements à vue rémunérés, sans obligation de durée et qui permet la constitution d'une épargne au Maroc.

• Le Pack Bila Houdoud Tawfir

Une offre packagée adossée au compte sur carnet dématérialisé détenu par les clients MRE. Le pack regroupe l'essentiel des produits et services bancaires adaptés au compte sur carnet.

• Le Pack Bila Houdoud Oumla

Une offre packagée contenant une panoplie de prestations bancaires, adossée au compte en dirham convertible MRE.

Offrir toujours plus de proximité avec un nouveau modèle de distribution

En 2017, ayant pour ambition de se hisser au standard des grandes banques européennes, Attijariwafa bank Europe a lancé la refonte de son modèle de distribution. Le projet est centré sur 4 axes. Il s'agit de la refonte du réseau physique en mettant en place un nouveau modèle d'agences, du renforcement des forces mobiles de vente, du développement de la banque à distance et de l'amélioration de la gestion de la relation client. Ceci se fait par le biais d'un logiciel CRM, une solution performante qui permet de se concentrer sur le relationnel avec ses clients.

« Attijari'Money », la carte prépayée 100 % digitalisée

Cette nouvelle carte dispose de 5 devises différentes, notamment l'euro, le dollar américain, la livre sterling, le dollar canadien et le franc suisse. Rechargeable en ligne via un espace client web ou mobile, par carte bancaire ou par virement, « Attijari'Money » permet à ses détenteurs d'effectuer des retraits en toute sécurité, dans l'ensemble du réseau Mastercard.



Être toujours plus proche de ses clients

Pour promouvoir ses multiples offres et renforcer la proximité avec ses clients, la banque mène tout au long de l'année, des campagnes de communication grand public d'envergure incluant affichage, presse, web, TV, radio et réseaux sociaux... Plusieurs actions de proximité, hors médias, sont également organisées régulièrement pour établir et renforcer un lien direct avec le client.

Des campagnes de communication digitalisées

Pour promouvoir ses multiples offres et renforcer la proximité avec ses clients, le groupe Attijariwafa bank a repensé en 2017 sa stratégie de communication en conjuguant les médias traditionnels et le digital. Ainsi, le Groupe a revisité ses plateformes digitales et renforcé sa présence sur les médias sociaux afin de favoriser les échanges avec les clients et d'améliorer la visibilité de ses offres.



La campagne L'bankalik primée

L'bankalik a été primée lors de L'African Cristal Festival pour la pertinence et l'originalité de l'axe créatif de sa campagne, ainsi que pour l'efficacité de sa stratégie média et

son adéquation avec le contenu et la cible du message (integrated campaign). L'bankalik a également été primée à Londres, à l'occasion du Forum MasterCard Mena 2017.

Première web série financière

Wafacash a lancé la première web série financière au Maroc (1000 et 2 nuits), qui a connu un franc succès avec plus de 10 millions de vues sur la toile. La filiale a été ainsi la première institution financière au Maroc à se lancer dans la réalisation d'une vraie production cinématographique exclusivement réservée au net. C'est un produit original et décalé, réalisé et joué par une équipe 100% marocaine.

Wafa Immobilier en mode réalité virtuelle

« Pour que vos projets deviennent réalité » est la nouvelle accroche de la campagne institutionnelle, lancée en 2017 par Wafa Immobilier. La filiale met un pied dans le futur avec une mise en scène faisant intervenir des lunettes de réalité virtuelle.

Des sites web institutionnels relookés

Les sites institutionnels de plusieurs filiales du Groupe ont fait peau neuve cette année. Attijariwafa bank Europe, Attijari Intermédiation, Wafa Immobilier et Wafa Ima Assistance ont fait évoluer leurs plateformes en ligne pour offrir plus de fluidité et de confort d'utilisation à leurs clients. Plus intuitifs, ergonomiques et informatifs, les nouveaux sites répondent désormais aux nouvelles habitudes de consommation de la clientèle grâce à une navigation simplifiée et des contenus enrichis et structurés.



Des événements pour aller à la rencontre des clients

Afin de renforcer la proximité avec les clients et d'aller à la rencontre des clients, des prospects, des communautés et des différents écosystèmes économiques, le groupe Attijariwafa bank organise tous les ans des événements d'envergure mais aussi des tournées régionales et des caravanes, etc. Le Groupe participe également à de nombreuses grandes manifestations nationales et internationales.



Automobile, l'événement business networking

Attijariwafa bank a renforcé son dispositif de soutien aux écosystèmes automobiles à travers l'organisation d'un événement de business networking dédié à ce secteur. Organisé sous le thème « L'écosystème automobile au Maroc : Opportunités d'investissement dans une industrie en croissance », cette initiative confirme la volonté du groupe Attijariwafa bank d'accompagner la dynamique de croissance que connaît ce secteur placé au cœur de sa stratégie, et de contribuer à structurer significativement les relations entre constructeurs automobiles et équipementiers locaux et étrangers.

« Les Rendez-vous du Patrimoine »

En véritable espace de culture, la Banque Privée a organisé cette année encore de nombreuses rencontres culturelles dont les « Rendez-vous du Patrimoine », un cycle de conférences dont les thématiques ont été articulées autour de la transmission du patrimoine familial au profit des nouvelles générations. La banque a également organisé de nouvelles rencontres thématiques autour des marchés financiers et de la bancassurance.

Attijari Tour, l'incontournable Roadshow

Pour la 7^e année consécutive, Attijariwafa bank Europe a reconduit son roadshow « Attijari Tour », en France, Belgique, Espagne, Italie et Pays-Bas. Les équipes commerciales ont parcouru les 5 pays afin d'aller à la rencontre de la diaspora Africaine se trouvant dans des régions géographiquement éloignées des agences. Le but étant de fidéliser la clientèle existante et de conquérir de nouveaux clients.

Attijari Tour s'est poursuivi pendant la période estivale au Maroc dans les régions à forte affluence MRE (Marocains Résidents à l'Étranger).

Le Forum International de l'Étudiant

La participation d'Attijariwafa bank à l'édition 2017 du Forum de l'Étudiant Marocain a connu encore un franc succès. Partenaire fidèle de l'événement, la banque a mis l'accent, cette année, sur sa banque en ligne en renforçant sa présence sur 4 villes : Rabat, Marrakech, Fès, Casablanca afin de promouvoir auprès des étudiants son offre L'bankalik.



Établir une relation durable et de confiance

Le groupe Attijariwafa bank veut se démarquer par sa capacité à faire équipe avec ses clients dans l'écoute et la loyauté, et continuer à construire avec eux une vraie relation de confiance. Pour cela, il fait de la satisfaction de ses clients sa priorité, en veillant à la qualité de ses offres de produits et services et en misant sur l'innovation pour traiter rapidement toutes les réclamations.

Améliorer le traitement des réclamations clients

Le traitement efficace des réclamations constitue l'un des meilleurs leviers de satisfaction et de fidélisation des clients. La banque a mis en place divers canaux pour recevoir les réclamations des clients : agences bancaires, le Centre de Relation Client (CRC), les réseaux sociaux, les courriers, fax ou mails...

Un Centre de Relation Client est mis à la disposition de la clientèle. Ce service gratuit et joignable 6 j/7 traite de nombreuses opérations telles que l'information, l'assistance en ligne, l'opposition de cartes, la réception des réclamations. En 2017, le centre a géré plus de 284 000 appels entrants.

Cette année, un chantier d'amélioration du traitement des réclamations a également été lancé à l'échelle du Groupe au Maroc. Il a permis de réduire le délai de traitement des réclamations de plus de 50% par rapport à 2016 et de porter le taux de satisfaction des clients quant à la qualité de traitement de leur réclamation à 71% par rapport à 58% en 2016.



Renforcer la culture qualité au sein du Groupe

La culture qualité au sein d'Attijariwafa bank repose sur une forte implication des collaborateurs à travers le dispositif de « CEV » ou « Croire En Vous ». Les « CEV » ont pour mission de déployer la politique qualité du Groupe dans leurs entités respectives. Les CEV ont ainsi été au cœur des campagnes de sensibilisation sur l'accueil physique, téléphonique et digital des clients. Ils contribuent également à l'amélioration du traitement des réclamations. En 2017, Attijariwafa bank a redynamisé le dispositif de « CEV ». Les 150 collaborateurs constituant ce dispositif représentent désormais de véritables relais Qualité dans les réseaux, les entités centrales et les filiales.



91%

de clients satisfaits
au Maroc en 2017

284 000

appels entrants traités au
niveau du Centre de Relation
Client en 2017

-50%

du délai de traitement
des réclamations au Maroc
par rapport à 2016

Être à l'écoute des clients

À travers son Programme d'Ecoute Client (PEC), Attijariwafa bank mesure chaque année le niveau de satisfaction des clients externes et internes (entre les réseaux de la banque, les filiales et les services centraux). En 2017, ce programme, composé d'enquêtes à chaud ou à froid, de baromètres, de focus group, a touché 15 800 clients externes. En parallèle, 4 000 appels mystères et 561 visites mystères ont été effectués pour mesurer la qualité de l'accueil téléphonique et physique offert par les collaborateurs. En 2017, la satisfaction globale des clients au Maroc est de 91 %.

Les bornes digitales pour une évaluation immédiate de la satisfaction client

Wafasalaf a mis en place dans toutes ses agences des bornes digitales afin de permettre l'évaluation à chaud de la satisfaction client. Ainsi, ces bornes permettent de mesurer et de piloter la satisfaction client de manière simple, rapide et en temps réel, de mettre en oeuvre les actions correctives dans l'immédiat et de convertir les détracteurs en promoteurs. Elles ont également permis d'encourager et challenger les collaborateurs en les récompensant ou en leur offrant des trophées.





#Innovation

Innover pour se réinventer

“ Le groupe Attijariwafa bank amplifie sa dynamique d’innovation au service de ses clients en intégrant toutes les potentialités qu’offre le digital. Nous nous attachons à anticiper les besoins de nos clients et à inventer de nouvelles solutions bancaires. Pour cela, nous transformons notre façon de travailler et nous faisons évoluer nos process tout en garantissant la sécurité des opérations de nos clients. ”

Ismail DOURI

Directeur Général Délégué - Pôle
Finances, Technologie et Opérations



Transformer pour accroître la performance et la sécurité

Big Data, digitalisation des processus, évolution des outils et des modes de travail... Pour redessiner les nouveaux parcours clients digitalisés, le Groupe a adapté ses systèmes d'information et mis en place des nouvelles technologies et des infrastructures informatiques plus puissantes, lui permettant d'offrir une expérience client personnalisée, tout en améliorant la sécurité et l'expertise des collaborateurs.

Anticiper les besoins des clients grâce à l'expertise Data

Le groupe Attijariwafa bank a mis en œuvre sa stratégie Data, à travers le lancement d'une nouvelle plateforme analytics aux standards internationaux. L'objectif étant de favoriser le développement des usages des données pour améliorer le service rendu au client, lui offrir plus de proximité, tout en protégeant et sécurisant ses données, afin de conquérir sa confiance. La réalisation de ces objectifs a nécessité une gouvernance dédiée, et la nomination d'un Chief Data Officer.

Une architecture SI adaptée et de nouvelles pratiques d'ingénierie

Pour proposer une expérience client évolutive et ajuster à la fois les processus et les services proposés à ses clients, le groupe Attijariwafa bank a repensé l'architecture permettant de garantir l'urbanisation et la bonne évolution de son système d'information, et a mis en place un modèle de livraison plus agile et plus efficace pour réduire le Time to Market. En effet, le Groupe s'appuie désormais sur une architecture orientée client et sur l'ouverture du Système d'Information vers l'extérieur, sur la base d'un socle API multicanal et d'une digital factory, permettant de maîtriser cette ouverture vers l'extérieur. Le Groupe a également intégré dans ses projets la pratique « Devops » qui permet d'accélérer les livraisons grâce à une collaboration plus étroite entre les opérationnels et les développeurs.

Accroître l'efficacité opérationnelle et les synergies

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu au client, le Groupe a mené cette année plusieurs actions afin d'augmenter son efficacité opérationnelle parmi lesquelles : la centralisation des mises à disposition ordonnées par la clientèle MRE pour une meilleure maîtrise et réduction des délais de traitement, la numérisation des garanties, la mise en place d'un workflow documentaire relatif aux crédits TPE, la mise en place du contrôle réglementaire des transferts à l'international.

Le Groupe a également poursuivi sa politique de renforcement des synergies Groupe en accompagnant la centralisation du processus monétique des filiales au Mali, au Togo et en Mauritanie et le processus de l'activité cartes de crédit de la filiale égyptienne.

Renforcer les compétences et attirer de nouveaux talents.

Cette année a vu la réalisation d'avancées importantes sur 2 projets structurants et complémentaires : la « Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) » et le « Management de la performance ». Ces deux projets visent à accompagner proactivement la transformation de la banque et à renforcer la culture et le dialogue de la performance. Pour exemple, en 2017, 64 recrutements dont 56 cadres ont été nécessaires pour accompagner les Systèmes d'Information Groupe dans leur transformation. Développement de compétences digitales en interne, attraction de talents IT, évolution vers de nouvelles méthodes de travail, etc. C'est ainsi qu'Attijariwafa bank mise sur ses collaborateurs comme premiers moteurs de sa transformation digitale

Sécuriser les opérations des clients

Pour lutter contre la cybercriminalité, le groupe Attijariwafa bank a mis en place un dispositif de pilotage des risques de sécurité des systèmes d'information et s'est doté d'outils qui l'aident à prévenir des risques cyber en détectant les menaces avant qu'elles ne se transforment en attaques. Un SIEM « System Information and Event Management » est opérationnel en 2017, et permet de collecter, agréger, catégoriser les événements de sécurité et en détecter les plus douteux pour prendre les mesures nécessaires. Comme pour les clients au Maroc, Attijariwafa bank a également mis en place le service de sécurisation des paiements sur Internet « 3D Secure » à l'ensemble des cartes bancaires des clients de la filiale française, permettant ainsi de limiter les risques de fraude sur Internet, liés à l'utilisation frauduleuse de numéros de carte de paiement.

Protéger les données personnelles

Dans le contexte global de transformation digitale, le groupe Attijariwafa bank est particulièrement attentif à proposer aux clients une offre de service digitale simple d'usage, disponible et hautement sécurisée.

En 2017, la banque au Maroc a poursuivi le développement du dispositif de protection des données personnelles, notamment à travers l'accomplissement des déclarations requises auprès de la CNDP et la mise en conformité des plateformes digitales L'bankaLik, Auto-entrepreneur et Dar Al Moukawil avec les dispositions de la loi 09-08.

Par ailleurs, Attijariwafa bank veille à développer une culture de protection des données personnelles via l'intégration de cette thématique dans des guides de sensibilisation et dans la formation académique adressée aux collaborateurs. 1 388 personnes exposées dans le réseau de la banque au Maroc ont ainsi été formées à la protection des données personnelles en 2017.

Innovations
2017

1388 collaborateurs
de la banque au Maroc ont
été formés à la protection
des données personnelles.

Les nouveaux plateaux agiles

Le groupe Attijariwafa bank a adopté de nouveaux modes de collaboration, le travail agile, avec le lancement dès le mois de janvier 2017, de plateaux agiles rassemblant des équipes multidisciplinaires et qui ont permis d'accélérer le déploiement de projets de grande ampleur et qui sont en passe de couvrir de plus en plus de projets dans différentes activités. Tout ceci est accompagné par un dispositif du Change Management et de la promotion de la culture digitale chez l'ensemble des collaborateurs.

De nouveaux locaux ouverts et collaboratifs

De nouveaux espaces de travail collaboratifs, modernes et conviviaux, ont été aménagés au sein des entités du Groupe. À titre d'exemple : la direction de la transformation s'est installée dans des bureaux décloisonnés pour plus d'agilité et de coopération. Ces espaces ouverts sont dotés d'outils collaboratifs et des box Workshop permettant de travailler en comité restreint.

Ces nouveaux aménagements ont pour objectifs de favoriser l'esprit de solidarité, d'efficacité et de synergie au sein du Groupe. Ils s'inscrivent également dans le programme ambitieux de la transformation digitale du Groupe.

ENERGIES 20/20



Favoriser la dynamique collective et développer la culture de l'innovation

Le groupe Attijariwafa bank a fait de l'innovation un levier majeur pour relever les nombreux défis et contraintes nouvelles de son environnement et l'a ainsi inscrite au coeur du plan stratégique Energies 2020. Pour cela, il a adopté une démarche d'open innovation en co-construction avec l'écosystème pour apporter encore et toujours plus de valeur à ses clients, ancrer la culture de l'innovation en interne et prendre part dans la dynamisation des start-up africaines et la promotion de l'entrepreneuriat.



Le « Smart Up » pour encourager l'innovation des jeunes

Le Groupe a lancé en 2017 son programme d'open innovation « Smart Up » dont le moment fort a été l'organisation en mai 2017, en partenariat avec la start-up ScreNDy, du 1^{er} hackathon International Fintech en simultané dans 5 grandes villes : Abidjan, Casablanca, Dakar, Paris, Tunis. L'objectif étant

de déceler les projets susceptibles de contribuer à sa transformation digitale pour réinventer la banque de demain.

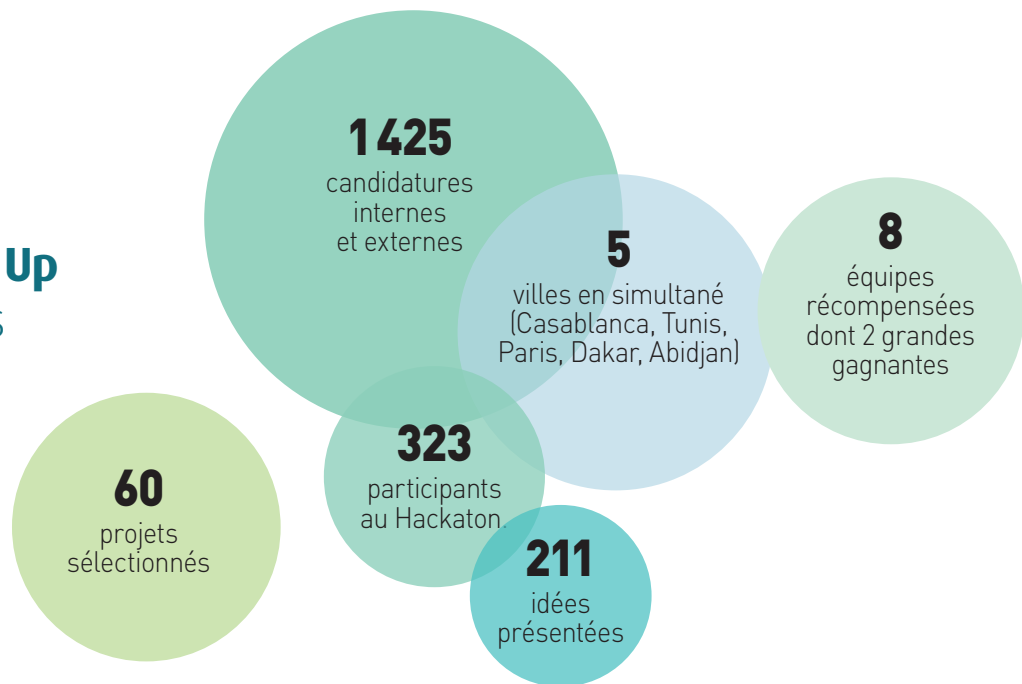
Sur plus de 420 participants internes et 1 025 externes au Groupe ayant présenté leur candidature, le jury a retenu 323 participants. Pendant 48 heures non-stop, ces jeunes talents venant de divers horizons ont travaillé pour développer des solutions innovantes en réponse à la thématique proposée « Know your customer, know you banker, know your colleague ».

Au total, 60 projets ont été présentés. Des 20 équipes primées localement, 8 ont été retenues par le jury international pour un accompagnement en formation et la participation à un boot camp à Casablanca pour la préparation et le pitch du MVP (Minimum Viable Product) au Demo Day. Au final, 2 équipes ont remporté des prix de 200 000 dirhams chacune et un prix Coup de coeur du Jury a remporté un prix de 100 000 dirhams. Enfin, les 2 chefs de projets gagnants ont obtenu l'inscription à un programme de formation en 2018 à la Silicon Valley.

Le « Lab Innovation »

EN 2017, le « Lab Innovation » a été amorcé au sein de l'entité Systèmes d'Information Groupe. « Laboratoire d'idées », tourné vers l'action, le Lab est un incubateur destiné aux initiatives innovantes. Rassemblant autour des collaborateurs de la banque des Start-up, des Fintech, des développeurs ou des porteurs d'idées,... il a pour objectif d'impulser une culture de l'innovation et de l'intelligence collective, de la croissance partagée et de l'expérimentation.

Le Smart Up en chiffres



Le « Yellow Challenge » pour promouvoir les start-up africaines

Wafacash, filiale du groupe Attijariwafa bank, a choisi 4 entrepreneurs dans le cadre du « Yellow Challenge », son programme d'open innovation qui lie la grande entreprise aux start-up africaines. Ce programme, organisé avec le support de CEED Maroc, a attiré plus de 500 entrepreneurs africains. Quelques 76 dossiers de candidature ont ainsi été admis et 32 présentés devant un jury composé de membres de Wafacash et CEED Maroc. La phase d'incubation a concerné 13 startups avant le choix final de 4 entreprises pour rejoindre l'écosystème Wafacash. Différentes thématiques ont été abordées durant le programme : « blockchain » et « smart contract », force de vente et « chatbot », dématérialisation et simplification de la gestion opérationnelle.

Le « Smart Start » pour accompagner les jeunes porteurs de projets

Les cadres d'entreprises de la Banque de Financement et d'Investissement du groupe Attijariwafa bank (BFIG) ont contribué activement au programme Smart Start, visa à accompagner de jeunes porteurs de projets dans la création de leur entreprise. Ce programme s'adresse exclusivement aux jeunes qui ont préalablement suivi le programme phare d'Injaz Al-Maghrib, le Company Program, dispensé dans les universités, portant sur la formation à la création et à la gestion d'entreprise. La démarche pédagogique du programme Smart Start est fondée sur l'apprentissage par l'action « learning by doing » et sur le mentorat. Les équipes de la BFIG ont encadré et guidé les jeunes dans le montage de leur projet à raison d'une rencontre hebdomadaire de 2 heures pendant 6 mois.

En 2017, 10 start-up ont été accompagnées par 23 mentors de la BFIG. Cet accompagnement comprend de l'aide à la réflexion, à la conception des documents support, à l'analyse économique et stratégique du projet, à la modélisation financière, etc.



Dynamique Africaine

Contribuer au développement
des économies et des territoires

“ Contribuer à la dynamique africaine est plus que jamais au cœur de notre stratégie de développement. Nous continuons à nous mobiliser autour de sujets clés à savoir : contribuer au développement d'une économie durable, servir nos clients partout en Afrique, accompagner les entreprises africaines dans leur développement et encourager la coopération Sud-Sud et Nord-Sud. ”

Boubker JAI

Directeur Général Délégué Pôle Banque
de Financement et d'Investissement,
de Marchés des Capitaux & Filiales Financières

Contribuer au développement d'une économie durable

Afin d'exercer une influence positive sur le fonctionnement de l'économie, le groupe Attijariwafa bank a fixé parmi ses priorités la bancarisation et le soutien au développement de l'économie réelle, en facilitant l'accès aux services bancaires pour tous, en accompagnant la création et le développement des entreprises et en œuvrant pour le développement des territoires.

Rendre les services bancaires et financiers accessibles à tous



Favoriser l'inclusion bancaire

L'action du Groupe en faveur de l'inclusion bancaire conjugue innovation technologique et relation humaine pour offrir des solutions digitales accessibles et sûres qui simplifient le quotidien ainsi que des offres adaptées à tous les revenus, notamment des plus faibles. Le Groupe a poursuivi en 2017 la commercialisation de l'offre bancaire économique Hissab Bikhir au Maroc, visant à accélérer le rythme de développement du pays et à résorber la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Par ailleurs, le Groupe, toujours engagé aux côtés de ses partenaires associatifs, encourage de nouveaux modèles fondés sur l'échange et le partage et s'engage pour l'égalité des chances. C'est dans ce sens que Wafacash a poursuivi, en partenariat avec l'association Al Amana, premier opérateur dans l'industrie de la microfinance au Maroc, la commercialisation du microcrédit dans tout le réseau propre et partenaire. En 2017, la filiale a permis le financement de 98 dossiers et les perspectives pour le développement de l'activité restent très favorables pour les prochaines années.

Améliorer l'éducation financière

Afin d'améliorer la compréhension des mécanismes économiques notamment des populations les plus jeunes, le Groupe contribue à de multiples actions d'éducation financière. Au Maroc, la banque participe chaque année à la semaine de l'Éducation Financière organisée par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière, une action civique et éducative qui a pour objectif d'encourager les jeunes à recourir aux services financiers de manière responsable. De plus, diverses plateformes et espaces dédiés aux clients offrent des guides, des capsules vidéos, des formations ou accompagnements en éducation financière tels que la banque en ligne L'bankalik, la plateforme Dar Al Moukawil pour les TPE et PME, le site internet Jamiati pour les étudiants, etc.

Innovations 2017



CÔTE D'IVOIRE

« Les journées du banquier »

En Côte d'Ivoire, la Société Ivoirienne de Banque a soutenu en 2017 les « Journées du Banquier », une initiative de l'Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEFCI) sous le thème : « L'éducation financière, outil de lutte contre la pauvreté ».

ÉGYPTE

Le programme « Banking 360° » de la Spretto Academy

La Spretto Academy a été fondée par un groupe d'employés soutenus et financés par Attijariwafa bank Egypt depuis 2011. Cette initiative vise à renforcer les capacités des étudiants universitaires et à faire correspondre leurs compétences aux exigences du marché du travail et à réduire le taux de chômage en Égypte. À travers le programme « Banking 360° », les employés de la banque ont organisé six ateliers bancaires axés sur la banque commerciale, la gestion des risques, les ressources humaines et la conformité en 2017. Quant au programme « Soyez accepté ! », dix nouveaux domaines bancaires ont été couverts au cours des sessions intensives déployées en 2017 par 14 volontaires de la banque sur une période de 4 mois.

Servir nos clients partout en Afrique

Avec le réseau panafricain le plus dense et une profonde connaissance des marchés sur le continent africain, le groupe Attijariwafa bank bénéficie d'un positionnement unique, qui combine à la fois les avantages d'une banque internationale et la proximité d'une banque locale. Le Groupe est aujourd'hui le partenaire bancaire de référence dans 13 pays africains (hors Maroc) et il a pour ambition de se hisser parmi les 3 premières banques dans chaque pays d'Afrique où il opère.

En 2017, le Groupe a renforcé son ancrage en Afrique du Nord en lançant la nouvelle filiale égyptienne Attijariwafa bank Egypt et a poursuivi son développement pour offrir des produits et services toujours plus innovants à ses clients. Ainsi, la Banque de Détail à l'International (BDI), véritable interface entre les filiales africaines et les différents métiers et entités du Groupe, a contribué à hauteur de 30,1 % au Résultat Net Part du Groupe (RNPG).

13 pays
(hors Maroc)

829
agences

7538
collaborateurs

2,3 millions
de clients

Rayonnement en Afrique (hors Maroc)

Filiales Africaines	Part de marché pour les dépôts	Part de marché pour les crédits	Nombre d'agences
Afrique du Nord			
Attijari bank Tunisie	11 %	9 %	207
Attijari bank Mauritanie	11 %	11 %	26
Attijariwafa bank Egypt		0,8 %	56
Afrique de l'Ouest			
CBAO Sénégal et les succursales Bénin, Burkina Fasso et Niger	16 %	15 %	99
Crédit du Sénégal	3 %	2 %	8
Banque Internationale pour le Mali (BIM)	11 %	10 %	80
BIA Togo	4 %	3 %	12
Société Ivoirienne de Banque (SIB)	9 %	10 %	60
Afrique Centrale			
Union Gabonaise de Banque (UGB)	17 %	19,6 %	21
Société Commerciale de Banque Cameroun (SCB Cameroun)	11 %	10 %	55
Crédit du Congo	14 %	11 %	20

Innovations 2017

Enrichir l'expérience Mobile

Tunisie - Attijari bank Tunisie a lancé en 2017, en partenariat avec un opérateur téléphonique local « Ooredoo », une carte co-brandée. Avec cette nouvelle carte, le client peut recharger sa ligne téléphonique GSM Ooredoo, transférer l'argent vers un utilisateur inscrit avec une carte bancaire prépayée Mobicash, payer des commerçants inscrits au service d'acceptation de paiement par mobile et demander de l'argent à partir de la carte bancaire prépayée Mobicash d'un autre utilisateur Mobicash.

Mali - La Banque Internationale pour le Mali (BIM), donne désormais la possibilité à ses clients d'accéder à leur banque à tout moment et où qu'ils soient via leur smartphone grâce à la nouvelle application mobile SMSEXPRESS. L'application offre toutes les possibilités et fonctionnalités nécessaires aux opérations bancaires quotidiennes.

Côte d'Ivoire - La Société Ivoirienne de Banque et MTN CI ont lancé « MoMo » une offre de services bancaires via mobile, elle offre aux clients SIB abonnés au service « MTN Mobile Money » la possibilité de transférer de l'argent entre leurs comptes MoMo et celui à la SIB. Basé sur la technologie MTN Mobile Money, le service MTN MoMo Bank permet de transférer des fonds de son compte Mobile Money vers son compte courant ou son compte d'épargne et vice versa.



Répondre aux besoins des clients résidant à l'étranger

Tunisie - Dans l'optique d'enrichir son offre à destination des Tunisiens Résidant à l'Étranger, Attijari bank a développé une offre dédiée. Celle-ci a été rassemblée en un seul package « Pack privilèges Bledi » comprenant des services de banque au quotidien, une exonération de commission pour les transferts reçus de l'étranger ainsi que des taux de crédit avantageux pour les Tunisiens Résidant à l'Étranger désirant investir dans l'immobilier.

Par ailleurs, afin de faciliter les transferts des Tunisiens Résidant à l'Étranger, Attijari bank a signé, en juin 2017, une convention de partenariat avec l'Office des Tunisiens à l'Étranger « OTE ». Cette convention permet à cette communauté plusieurs avantages en termes de transfert d'argent et de crédit immobilier.

Mauritanie - À travers le nouveau service « Attijari Express » lancé par Attijari bank Mauritanie, le transfert d'argent est devenu plus facile, plus rapide et surtout plus accessible grâce à une tarification exceptionnelle, la plus basse du marché. Par ailleurs, la filiale a innové cette année, en permettant même aux non-clients d'ordonner et de recevoir des mises à dispositions à l'échelle nationale.

Au Burkina Faso et au Cameroun

La CBAO au Burkina Faso a démarré, cette année, l'activité « transfert d'argent » avec MoneyGram et Cash Express. De son côté, SCB Cameroun a lancé une gamme de produits de transfert d'argent et de banque économique dans le pays en partenariat avec Wafacash.

Attijari bank Tunisie primée
«Meilleure banque en
Tunisie pour la 4^e année
consécutive par The Banker

Soutenir les TPME africaines

Sénégal - CBAO Sénégal a lancé un compte chèque dédié au TPE ainsi un pack complet destinés aux agents économiques exerçant une activité commerciale et ne disposant pas de registre de commerce.

Cameroun - SCB Cameroun a signé une convention avec les Entreprises du Cameroun (E-CAM) qui vise l'accompagnement des PME/PMI en termes de conseil, formation et financement.

Réinventer le modèle d'agence et élargir les réseaux

Sénégal - Dans une dynamique d'innovation continue et pour renforcer la proximité avec sa clientèle, CBAO Sénégal a lancé cette année une expérience pilote d'un nouveau modèle d'agence sur un échantillon de 4 agences dakaroise.

Togo - BIA Togo a poursuivi cette année le développement de son réseau d'agences et de son parc monétique. Elle compte désormais 12 agences.

Cameroun - La SCB Cameroun a consolidé sa position de 1^{er} réseau bancaire du Cameroun, avec l'ouverture de 2 nouvelles agences, portant ainsi le réseau à 56 agences et 110 guichets automatiques.



Optimiser l'expérience utilisateur

Gabon - En 2017, l'Union Gabonaise des Banques a mis en ligne son site institutionnel. Cette nouvelle vitrine de communication offre une vision globale sur l'UGB en tant qu'acteur économique gabonais de référence ainsi que ses offres de services.

Par ailleurs, L'Union Gabonaise des banques a consolidé sa position de 2^e banque de la place sur tous les compartiments de marché. Elle est leader sur l'activité de crédit par signature et 2^e sur les activités de crédit et de dépôt.

CBAO Sénégal désignée
« Meilleure banque
du Sénégal » en 2017
par Euromoney

Offrir des solutions d'assurance efficaces

Cameroun - SCB Cameroun a signé une convention avec Wafa Assurance afin de promouvoir les offres de bancassurance dans le pays et permettre aux clients camerounais d'accéder à toute l'offre de la compagnie. Le Groupe Wafa Assurance s'étend sur le continent à travers une présence en Côte d'Ivoire, en Tunisie, au Sénégal et au Cameroun.

Congo - Au regard des mutations réglementaires majeures qu'a connu le secteur bancaire au Congo cette année, le Crédit du Congo a maintenu sa dynamique commerciale et a affiché une rentabilité nette appréciable. Ainsi il a sauvegardé son positionnement parmi les principaux acteurs du marché : 2^e place dans les dépôts à 14 % de parts de marché et au 3^e rang dans les crédits à 11 % de part de marché sans détérioration majeure de la qualité du risque.

56
agences

Contribution de
7,4 %
au Résultat Net Part
du Groupe

Attijariwafa bank Egypt, un premier bilan encourageant

Le groupe Attijariwafa bank a lancé, cette année, sa filiale Attijariwafa bank Egypt, suite à l'acquisition de 100 % du capital de Barclays Bank Egypt et ce, après l'obtention de l'ensemble des autorisations réglementaires requises. Attijariwafa bank Egypt est basé au Caire et dispose d'un effectif de 1456 employés et d'un réseau de 56 agences situées dans 18 villes égyptiennes. Cette opération a permis au Groupe d'étendre son réseau international au sein de la troisième économie africaine riche d'une population de 100 millions d'habitants et de s'implanter dans un marché bancaire avec des perspectives de croissance soutenues. Elle ouvre aussi la voie au développement du Groupe au Moyen-Orient et en Afrique de l'Est. En 2017, Attijariwafa bank Egypt a dépassé toutes les attentes, devenant un des principaux contributeurs au Résultat Net Part du Groupe de 2017 (7,4 %), en huit mois à peine après le début des activités.

Ouvrir pour le développement des territoires

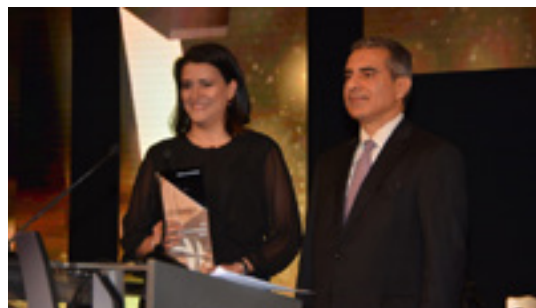
Financer le développement des TPE et des PME

Premier acteur bancaire de la TPE et de la PME au Maroc, le groupe Attijariwafa bank a mis en place depuis 2014, une démarche positive et volontariste de financement de ces entreprises essentielles au développement de l'économie. À l'instar des années précédentes, le groupe a renouvelé en 2017, son engagement d'allouer une enveloppe annuelle dédiée à la TPME. Ainsi, 16,8 milliards de dirhams pour la PME et 7,1 milliards de dirhams en faveur de 32 500 TPE ont été distribués en 2017.

Accompagner les jeunes entrepreneurs innovants

Dans le cadre de l'événement annuel « Trophées du Jeune Entrepreneur » au profit de l'écosystème start-up organisé en marge du Forum International Afrique Développement, Attijariwafa bank récompense chaque année les jeunes entreprises africaines innovantes,

dynamiques, qui contribuent à un développement durable. En mars 2017, Attijariwafa bank a une fois de plus récompensé les meilleurs projets dans les catégories « innovation », « entrepreneuriat social » et « développement durable ». Les 3 gagnants ont ainsi bénéficié d'une subvention financière de 100 000 dirhams, d'un accompagnement à l'accélération de leur entreprise et au développement de sa notoriété et d'un Membership au Club Afrique Développement.



Remise du « Trophée du Jeune Entrepreneur »
par M. Hassan OURIAGLI, Président Directeur Général de Al Mada

861000
clients TPME au Maroc

Soutenir les programmes étatiques en faveur de l'entreprise

Attijariwafa bank accompagne les différents programmes étatiques au Maroc depuis de nombreuses années. En 2017, Attijariwafa bank a accompagné 33 % des entreprises agréées par les programmes de Maroc PME : « ISTITMAR CROISSANCE » qui fait bénéficier les TPE de primes allant jusqu'à 30 % de leur programme d'investissement avec un plafond de 2 millions de dirhams et « IMTIAZ CROISSANCE » qui permet aux PME d'accéder à un financement de leurs projets d'investissement à travers l'obtention de primes allant jusqu'à 10 millions de dirhams.

Aux côtés des agriculteurs marocains

Cette année encore, Attijariwafa bank a participé activement au Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM). Cette participation s'inscrit dans le cadre de la politique volontariste du Groupe de soutenir toutes les filières du secteur agricole et de l'agro-industrie. Cet engagement se traduit par la mise en place du « PLAN EL KHEIR » qui est une offre sur-mesure pour le secteur agricole regroupant des solutions adaptées pour le financement des investissements agricoles, des mécanismes de cofinancement pour accompagner les opérateurs dans la réalisation de leurs investissements et dans le développement à l'export, le pré-financement de la subvention étatique ainsi qu'une offre de financement des campagnes agricoles et des besoins d'exploitation. L'accent est mis sur huit filières à fort potentiel à savoir, la filière maraîchère, agrumicole, arboricole, oléicole, phoenicole, laitière, viandes rouges et celle des cultures industrielles.



Contribuer au développement du commerce extérieur au Maroc

Dans le cadre du programme national E-GOV, le groupe Attijariwafa bank a signé une convention avec l'Administration des Douanes et Impôts Indirects (ADII), visant à faire profiter sa clientèle importatrice et exportatrice d'une solution lui permettant de dématérialiser les cautions douanières, relatives aux comptes souscrits sous régimes économiques en douane, de manière sécurisée sur son système de dédouanement

des marchandises en ligne « BADR » (Base Automatisée des Douanes en Réseau). Ce projet national de digitalisation est en ligne avec le plan stratégique « Énergie 2020 » d'Attijariwafa bank, et vient étoffer une offre de solutions de banque à

distance sécurisées en faveur de sa clientèle entreprise, pour la dématérialisation des opérations de paiement, des obligations administratives, des opérations à l'international et ce, via Online Trade et Attijarinet Entreprise.



Financer des projets structurants

L'engagement du groupe Attijariwafa bank en faveur de l'économie réelle se traduit aussi par une participation active à la réussite des programmes sectoriels des pays de présence. Le Groupe a signé plusieurs conventions de financement dans des secteurs importants de l'économie en 2017, pour un volume global de plus de 3,5 milliards de dirhams. Cela a concerné les énergies, le transport, l'éducation, l'hôtellerie, l'immobilier et l'industrie automobile.

3,5 MRDS de MAD de nouveaux financements en faveur de grands projets

Croire en l'Afrique et soutenir l'intégration régionale

Partenaire bancaire de référence sur le continent africain, le groupe Attijariwafa bank ne cesse d'affirmer sa volonté de contribuer à la dynamique économique africaine et à la coopération Sud-Sud et Nord-Sud. À travers la création du Club Afrique Développement, l'organisation annuelle du Forum International Afrique Développement, et la recherche constante de partenaires stratégiques, le Groupe s'engage fermement à accompagner les opérateurs économiques du continent et à soutenir les plans nationaux de développement des pays d'Afrique.

Accompagner l'intégration économique et financière en Afrique

Afin de contribuer à l'intégration économique et financière en Afrique, le Groupe conclut des partenariats et des accords de coopération importants visant à développer les activités de marché en Afrique.

En 2017, le groupe Attijariwafa bank a signé un important protocole d'accord avec la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) visant à favoriser une coopération entre Attijari Titrisation et BOAD Titrisation (filiale de la BOAD) dans le but d'accélérer la dynamique de développement de la titrisation dans les pays de l'UEMOA. Cet accord permettra ainsi d'améliorer les mécanismes financiers dans la zone.

Par ailleurs, le Groupe et Sumitomo Corporation Europe Limited, une branche directe du conglomérat japonais Sumitomo Corporation, ont procédé à la signature d'un mémorandum d'entente par lequel les deux parties s'accordent à développer un partenariat à long terme pour des opérations d'envergure en Afrique, dans les secteurs de l'automobile, les projets d'infrastructure, l'industrie de la chimie, les mines et l'agriculture.

Un protocole d'entente a été signé cette même année entre Attijariwafa bank et Sinosure, l'agence chinoise d'assurance-crédit à l'exportation afin de développer une collaboration dans les domaines du financement

du commerce extérieur, de l'investissement, des infrastructures, de l'énergie, des machines et autres appareillages électriques et mécaniques dans les pays de présence du Groupe.

Enfin, le Groupe a acté en 2017, la signature d'autres protocoles d'accords et conventions de financement avec des institutions telles que Zambia National Commercial Bank (ZANACO), Ghana Commercial Bank (GCB) et Afreximbank, International Islamic Trade Finance Corporation (ITFC) et la Banque Européenne d'Investissement (BEI).



Protocole d'accord en 2017 avec la BOAD

Forum International Afrique Développement (FIAD)

Créer des opportunités d'investissement et encourager la coopération Sud-Sud

Créé par Attijariwafa bank en 2010 afin de promouvoir le commerce, les investissements et la coopération Sud-Sud à l'échelle panafricaine, le Forum International Afrique Développement est désormais un événement annuel incontournable, de grande envergure. Chaque année, des décideurs et investisseurs africains participent à des panels, B to B, débats et y découvrent des opportunités d'affaires à travers une banque de projets exposés au marché de l'investissement. Cet événement constitue l'opportunité de promouvoir le dialogue et l'échange d'idées dans la recherche de solutions aux nombreuses difficultés auxquelles les économies africaines sont confrontées.

En 2017, la 5^e édition du Forum International Afrique Développement s'est intéressée aux questions de l'inclusion financière et aux opportunités d'investissements en Afrique abordées sous la thématique « Les nouveaux modèles de croissance inclusive en Afrique ». Ce sont plus de 2000 entreprises provenant de 30 pays du continent qui ont pu se rencontrer dans l'espace dédié aux rencontres B to B et pas moins de 4000 rendez-vous d'affaires ont été enregistrés. Depuis sa création, le Forum International Afrique Développement a permis de réunir près de 6000 opérateurs issus de 36 pays et de générer près de 13000 réunions d'affaires donnant lieu à d'innombrables opportunités d'échanges et d'investissements.

30

pays participants
au FIAD 2017

4000

rendez-vous d'affaires
enregistrés lors
du FIAD 2017



Édition 2017 du Forum International Afrique Développement

Développer les échanges commerciaux en Afrique

Pour améliorer son action en faveur des échanges régionaux et la coopération Sud-Sud, le groupe Attijariwafa bank a créé le Club Afrique Développement en 2015. C'est un espace de mise en relation et d'échange dédié aux opérateurs économiques désireux de prospérer dans le continent, par le développement de courants d'affaires ou/et des investissements dans cette région du monde. C'est aussi une plateforme donnant accès à des informations, formations, services et expertises à dessein de favoriser la concrétisation des

projets d'entrepreneurs, des grands projets structurants des États, ainsi que la coopération Sud-Sud et Nord-Sud. En 2017, le Club a organisé 6 missions multisectorielles au Maroc, en Afrique de l'Ouest et Centrale ayant fédéré plus de 1300 entreprises de 15 pays du continent, et généré plus de 1000 rendez-vous d'affaires. Pendant cette année, des antennes du Club ont également été lancées en Tunisie, au Congo et au Mali.



Plus de **1 000**
rendez-vous d'affaires
générés par le Club Afrique
Développement en 2017

Lancement du Club
Afrique Développement
en Tunisie, au Congo
et au Mali



Responsabilités

Être responsable dans l'exercice
de ses métiers et avec ses parties
prenantes



Consultez le rapport de
responsabilité sociale 2017



“ Chez Attijariwafa bank, être responsable et éthique consiste à répondre aux besoins des clients, en préservant l'intérêt de l'ensemble de nos parties prenantes dans le respect des règles de nos métiers, tout en maîtrisant les risques inhérents à notre activité. ”

Talal EL BELLAJ

Directeur Général Délégué
Gestion Globale des Risques Groupe

“ Être responsable, c'est aussi contribuer activement au développement social et environnemental durable des économies dans lesquelles nous évoluons. ”

Saloua BENMEHREZ

Directeur Exécutif
Communication Groupe

Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

Le Groupe s'engage à minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement et à lutter contre le changement climatique. Sa démarche vise à réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité immédiate du Groupe et à prendre en compte l'impact environnemental généré par ses clients. Aussi met-il en œuvre l'ensemble des leviers dont il dispose pour accélérer la transition vers une économie moins émettrice de gaz à effet de serre : financement des énergies renouvelables, efficacité énergétique, mobilité durable, etc.



Financer les énergies renouvelables

Après avoir accompagné Masen dans l'émission de son premier green bond d'un montant de 1,15 milliard de dirhams, le Groupe avait signé en 2016 un accord visant à mettre à profit leurs expertises respectives pour le développement de la finance verte au Maroc. C'est dans cette continuité qu'en 2017, Attijariwafa bank a mené une mission de conseil et d'accompagnement stratégique et financier au profit de MASEN pour l'appel d'offres Noor PVI pour la sélection d'un développeur de 3 projets solaires (Ouarzazate, Laâyoune et Boujdour) pour un total de 170 MW. Noor PVI est la quatrième centrale photovoltaïque prévue dans le cadre du plan solaire Noor. Acteur de référence dans le financement des énergies renouvelables, les engagements du Groupe au Maroc s'élèvent en 2017 à plus de 4,7 milliards de dirhams.

Plus de **4,7** MRDS de MAD
d'engagements dans les énergies
renouvelables à fin 2017

-33%

de consommation de papier
entre 2016 et 2017 pour la banque
au Maroc

Une ferme éolienne en Égypte

À travers sa filiale Attijari International Bank, le Groupe s'est engagé à financer un crédit relais relatif aux fonds propres à apporter par Orascom Construction pour la réalisation du projet « Gulf of Suez Wind » à Gabal El Zeit en Égypte. Ce projet comprend le développement, la construction et l'exploitation d'une ferme éolienne de 262,5 MW pour une enveloppe de 420 millions de Dollars US.

Il est porté par la société de projet RGWE SAE (The Gulf of Suez Wind IPP) et développé par un consortium de sponsors constitué d'ENGIE, Toyota Tsusho & Eurus Holding et Orascom Construction. Dans ce projet, le groupe Attijariwafa bank a été mandaté Chef de file du crédit relais.

Accompagner la transition énergétique des ménages



Le Groupe a développé plusieurs solutions afin d'accompagner les entreprises mais également les particuliers dans leur transition énergétique. Wafasalaf a poursuivi la commercialisation de son offre « Salaf Ecolo » pour le financement de chauffe-eaux solaires, de voitures hybrides et électriques. En Tunisie, Attijari bank a alloué, cette année, une enveloppe de 361 millions de dinars tunisiens pour le financement de la nouvelle version du programme Prosol-Elec, visant à permettre aux ménages de produire leur propre électricité à partir des énergies renouvelables.

Promouvoir la mobilité durable

En ligne avec les bonnes pratiques environnementales, Wafa Assurance a renforcé cette année son partenariat avec Toyota Maroc, conclu en 2016. Cette collaboration permet désormais aux assurés de la branche automobile de Wafa Assurance de bénéficier d'un véhicule de remplacement hybride, en cas d'immobilisation de leur véhicule après un accident.

Ainsi en 2017, 80 véhicules hybrides ont été mis à la disposition du réseau des prestataires loueurs de la filiale Wafa IMA Assistance. Selon les estimations de la compagnie, ce partenariat permettra de réduire les émissions de CO₂ de la flotte de remplacement de près de 50 %, sur 3 ans, soit 8 tonnes de compensation carbone.

Encourager l'efficacité énergétique des bâtiments

Le groupe Attijariwafa bank améliore la performance énergétique de ses infrastructures en favorisant les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et en optimisant les consommations d'eau, d'électricité, de papier : température des locaux, éclairage, détection des fuites, etc. Ces efforts ont permis à la banque au Maroc de réduire sa consommation de papier de 33 % entre 2016 et 2017.

Sensibiliser à la protection de l'environnement

Afin de sensibiliser les jeunes aux enjeux environnementaux des transports à Casablanca, Wafasalaf a organisé un rallye Eco Responsable en 2017. Une expérience inédite pendant laquelle 20 équipes de 5 personnes ainsi qu'une équipe de collaborateurs Wafasalaf ont sillonné la ville de Casablanca et son centre historique pour relever défis et challenges en lien avec la mobilité durable, le réchauffement climatique et l'histoire de la ville. Par ailleurs, cette même année, des affiches de sensibilisation ont été déployées dans les locaux de Wafasalaf et ont interpellé les collaborateurs et les visiteurs sur les bonnes pratiques concernant l'utilisation de l'éclairage, la climatisation, le papier, les ordinateurs et l'eau.



Innovations 2017

Le nouveau label « Effinergie & développement durable »

Pour valoriser les start-up engagées dans un processus de développement durable, Attijariwafa bank a créé le label « Effinergie & Développement durable ». Ce label est décerné aux entreprises africaines qui s'inscrivent dans un processus ou transition écologique d'efficacité énergétique et de développement durable à travers la création ou l'utilisation de produits et services respectant l'environnement ou encore l'adoption de processus ayant un impact environnemental positif.

Certification HQE pour le siège régional de la banque à Rabat

Le projet de conception du nouveau siège régional de Rabat Souissi a obtenu en 2017, la certification Haute Qualité Environnementale niveau « Très Bon », par l'organisme international Cerway. Cette reconnaissance atteste les efforts réalisés par Attijariwafa bank en faveur du respect de l'environnement et pour le confort et la santé des occupants. Le bâtiment intègre les principaux critères du développement durable – pérennité du bâtiment, maîtrise de l'impact environnemental et facilité d'entretien. De plus, la priorité a été donnée à la maîtrise des consommations énergétiques.



Nouveau siège régional de Rabat Souissi

Anticiper et piloter les risques

Servir ses clients en maîtrisant les risques est la responsabilité du groupe Attijariwafa bank. La démarche du Groupe en matière de gestion de risques s'inscrit dans le cadre des normes professionnelles et réglementaires et s'appuie sur la technologie pour plus de performance. En 2017, le Groupe a revu et mis à jour l'ensemble de ses procédures tout en veillant à la prise en considération des exigences réglementaires dans le domaine de la gestion des risques et en adoptant une approche orientée processus.

Initiative « Transformation des risques » : modernité et performance

L'année 2017 a été marquée par le lancement de l'initiative « Transformation des risques » qui vise à doter le Groupe d'un cadre d'appétence au risque structuré et partagé par l'ensemble des parties prenantes. Ce cadre d'appétence, au centre de la stratégie du Groupe, permet l'alignement des objectifs de développement des activités, de performance financière et de maîtrise et pilotage des risques. Aussi, il vise un pilotage optimal du couple rendement-risque et utilisation des fonds propres dans un contexte de contraintes réglementaires grandissantes. L'initiative « Transformation des risques » a également pour objectif de renforcer le dispositif de pilotage des risques, notamment le profil de risque global du Groupe en développant des outils d'analyse, de simulation et de stress testing. Enfin, l'initiative s'appuie sur un volet principal qui est celui de la promotion de la culture risque auprès des différents métiers et instances du Groupe.

Un nouveau modèle de scoring de la clientèle retail

Après 4 ans d'usage effectif des modèles de scoring (TPE et Professionnels), ces derniers ont été revus en intégrant de nouveaux blocs de données : des données externes de crédit bureau et des données relatives aux paiements et retraits par carte. Cette nouvelle version qui reste basée sur des données quantitatives et qualitatives et de comportement du client, présente un meilleur pouvoir prédictif. Aussi la banque a mis en place un hub de scoring pour élargir la démarche aux filiales et à d'autres types de produits. Elle prévoit également de digitaliser le scoring

à travers des solutions d'e-banking afin de permettre à ses clients d'avoir des réponses à leurs demandes de crédit en ligne. Le scoring des professions libérales et des particuliers viendra s'intégrer dans le dispositif global dès 2018. Désormais, ces modèles constituent un pilier du dispositif TPE. Ils contribuent à la mécanisation des décisions de crédit TPE et in fine, au renforcement de la capacité de traitement des dossiers.

De nouveaux modèles de notation déployés sur le périmètre banque et filiales

Le Groupe a déployé en 2017 de nouveaux modèles de notation des PME et des Grandes Entreprises. Ces modèles capitalisent sur le retour d'expérience des gestionnaires de risque et des tests de robustesse statistiques. Ces modèles ont été déployés sous forme d'outils pratiques et intuitifs qui permettent de mener des simulations avancées dans le cadre des chantiers Bâle II et IFRS9. Ils ont également été élargis aux filiales locales et internationales notamment à la SIB en Côte d'Ivoire et Attijari bank Tunisie.

Cette année, deux autres modèles spécifiques ont fait l'objet d'attention particulière et de missions d'assistance : la promotion immobilière et le project finance. Aussi, le chantier de revue des modèles de notation d'Attijariwafa bank Egypt a également été lancé et devra aboutir en juin 2018.

Risque pays

L'intégration de la nouvelle filiale Attijariwafa bank Egypt

Le dispositif de gestion des risques pays a été consolidé de manière soutenue cette année, afin de maintenir un encadrement rigoureux des risques transfrontaliers au regard de l'accélération du développement régional du Groupe. En effet, l'intégration de la filiale égyptienne du Groupe Barclays Bank a été déployée au terme de plusieurs ateliers de travail pour aligner la nouvelle entité sur la gouvernance risque du Groupe tout en prenant en considération le projet de transformation et les spécificités de l'économie locale. Dans ce cadre, le Groupe a procédé à une revue et un ajustement de la politique de risque de la filiale, l'appétence au risque et les limites sectorielles, la délégation des pouvoirs ainsi que le processus d'octroi et de suivi des risques. L'objectif étant d'assurer et de préserver une gestion des risques à la fois sur base sociale par filiale mais également en mode consolidé.

Innovations 2017

Une gestion automatisée du recouvrement

Après l'achèvement des études d'opportunité, un progiciel de gestion du recouvrement contentieux (IMX) a été sélectionné pour satisfaire les différents besoins de gestion de bout en bout et respecter les exigences réglementaires. Ce progiciel permettra de suivre un dossier à partir de la échéance du terme jusqu'au recouvrement final de la créance en passant par la gestion de la phase amiable, la gestion automatisée des procédures judiciaires et les réalisations des garanties.

Le Data Warehouse risque généralisé au périmètre retail

Le Data Warehouse risque a évolué cette année sur le plan du périmètre des données. Auparavant axé sur les données Corporate, il a été généralisé au périmètre Retail. Le Data Warehouse permet d'avoir une vision centralisée du portefeuille de la banque et un suivi précis des zones à risques. Il permet également de suivre le taux de notation du portefeuille, de produire des indicateurs de risque selon différents critères et de constituer un historique de données nécessaire à la conception de backtesting pour les modèles de notation interne et à la réalisation d'études et d'analyses spécifiques.



Être exemplaire dans la conduite des affaires

Le groupe Attijariwafa bank s'engage à appliquer sa démarche de responsabilité sociétale à l'ensemble des parties prenantes avec lesquelles il interagit. Cette interaction se fait dans le plus grand respect des règles éthiques, notamment en matière de pratiques des affaires et de politique d'achats.



La Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme « LCB/FT » mis en place par le Groupe a été enrichi, en 2017, par le déploiement d'un nouvel outil d'analyse comportementale et la montée en version des outils de filtrage des flux, en plus de l'actualisation de la charte LCB/FT. Par ailleurs, le Groupe a poursuivi les travaux de développement et d'harmonisation des dispositifs LCB/FT des filiales par rapport aux normes du Groupe principalement en termes de gestion de la relation avec les partenaires, et l'application des sanctions économiques internationales. À ce titre, 92% des collaborateurs exposés dans les réseaux de la banque au Maroc ont été formés à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence

La culture déontologique et éthique et la prévention de la corruption

Attijariwafa bank veille au respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Ainsi, différents codes de déontologie du Groupe fixent les règles de base quant au respect de la primauté des intérêts de la clientèle et l'intégrité des marchés ainsi que la prévention et la gestion des conflits d'intérêts. En sus du code de bonne conduite remis aux nouvelles recrues, le Groupe a mis en place :

- un code de déontologie des achats applicable aux ordonnateurs de dépenses ;
- un code de déontologie applicable aux administrateurs du Groupe qui encadre les pratiques liées à la fonction d'administrateur ;
- une politique anti-fraude déployée grâce à un dispositif de surveillance permanente indépendante.

La protection des informations sensibles et confidentielles

Un code relatif à la circulation de l'information importante ou privilégiée est applicable aux collaborateurs exerçant des fonctions dites sensibles et qui sont principalement des initiés permanents. Il prévoit à cet effet des mesures de sécurité empêchant la diffusion non autorisée d'informations confidentielles. Par ailleurs, une charte de confidentialité relative aux données internes décrit les conditions dans lesquelles les données internes doivent être traitées par les utilisateurs concernés.

808 nouveaux signataires
du code de bonne conduite pour
la banque au Maroc en 2017

Réaliser des achats responsables

La charte d'achats responsables formalisée

Pour renforcer les principes directeurs de la politique d'achats, une charte d'achats responsables a été formalisée en 2017 et intègre de nouveaux engagements tels que la prévention de la dépendance, le respect des délais de paiement, etc. Cette charte sera rendue publique et communiquée aux fournisseurs en 2018.

La réduction des délais de paiement fournisseurs

Le groupe Attijariwafa bank accorde une attention particulière au respect du délai de paiement fixé. Ce délai est suivi mensuellement auprès de l'ensemble des niveaux de traitement et de validation, dans l'objectif d'améliorer les process de traitement des factures et de diminuer les délais de paiement. En 2017, le délai de paiement des fournisseurs a atteint les 11 jours en moyenne, à compter de la réception de la facture. Ce délai reste très inférieur au délai réglementaire local fixé à 60 jours.

La nouvelle politique d'homologation pour privilégier les TPE et l'achat local

Dans le cadre de l'initiative du groupe Attijariwafa bank relative au « Small Business Act », dont l'objectif est de faciliter au TPE l'accès à la commande au niveau du Groupe, les Achats Groupe ont mis en place une nouvelle politique d'homologation spécifique aux fournisseurs de taille TPE, en vue de recourir à cette catégorie de fournisseurs plus facilement, mais également afin de les évaluer sur un certain nombre de critères adaptés. À ce titre, 39 TPE ont été homologuées par le Groupe depuis 2016. Les TPME représentent 78 % du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank en 2017.

71 % des fournisseurs
au Maroc sont satisfaits de leur
collaboration avec le Groupe

78 %
de fournisseurs
TPME

11 jours c'est
le délai moyen
de paiement des
fournisseurs en 2017

La première évaluation de la satisfaction des fournisseurs au Maroc

Une enquête de satisfaction auprès de ses fournisseurs et prestataires a été réalisée en 2017 par la banque, en vue de recenser la perception, le degré de satisfaction et la qualité de la relation qu'entretient la banque avec ses prestataires. Selon les résultats de l'enquête, 87 % des fournisseurs enquêtés sont globalement satisfaits du partenariat avec Attijariwafa bank, dont 74 % sont très satisfaits. Par ailleurs, 93 % des prestataires questionnés confirment le respect des règles d'éthique et de déontologie de la banque en matière d'achat.

Mener la transformation avec tous les collaborateurs

Le groupe Attijariwafa bank a pour ambition de devenir la banque relationnelle de référence, connectée à toutes ses parties prenantes. Cette ambition inspire sa politique de Ressources Humaines qui établit un lien étroit entre l'humain et la stratégie, la culture d'entreprise et la performance, au service des clients. Afin d'appréhender au mieux les enjeux des métiers et les évolutions de l'environnement, de grands chantiers de transformation RH ont été lancés en 2017, en cohérence avec le plan de développement de la banque « Energies 2020 ».

Faire évoluer la carrière des collaborateurs

En cohérence avec ses besoins actuels et prévisionnels, Attijariwafa bank a pu accompagner en 2017, plus de 118 collaborateurs de la banque dans leur projet de mobilité y compris la mobilité vers les filiales spécialisées du Groupe. Par ailleurs, 14 commissions ont permis cette année à 125 collaborateurs futurs cadres de valider leur nouveau diplôme BAC +5 et d'améliorer de ce fait leur statut. Enfin, un travail d'identification et de recensement des collaborateurs à haut potentiel d'évolution a permis d'identifier 38 collaborateurs du Groupe (8 des filiales marocaines, 6 des filiales subsaharienne et 24 de la banque) avec une représentativité féminine de 45 %.

Favoriser le recrutement des jeunes diplômés

Pour servir ses ambitions de croissance, Attijariwafa bank a recruté 813 jeunes diplômés en 2017. Par ailleurs, afin d'attirer les talents à haut potentiel, le Groupe a accru sa présence dans les forums organisés par les grandes écoles au Maroc et à l'étranger. Parallèlement, en soutien à l'enseignement supérieur au Maroc et notamment à l'enseignement public et ses filières d'excellence, la banque a accueilli 1 203 stagiaires dont 208 stages et projets de fin d'étude et 975 stages d'observation/découverte en 2017.

813 jeunes diplômés
ont été recrutés en 2017

Agir pour l'égalité femme-homme

Attijariwafa bank prône une politique d'égalité des chances en veillant à instaurer, dans ses recrutements, l'équilibre sur le plan du genre. Ainsi, 44 % des nouvelles recrues de la banque en 2017 sont des femmes contre 37 % en 2016. Le Groupe s'est aussi donné comme priorité de promouvoir les femmes aux postes de responsabilité. Les femmes représentent 40,9 % des effectifs du Groupe et 39,9 % de la population cadre en 2017.



Stratégie RH

Relever le défi de la transformation

L'année a vu la réalisation d'avancées importantes notamment sur 2 projets structurants et complémentaires « Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) » et « Management de la performance » qui constituent le socle de la stratégie RH et visent à accompagner pro-activement la transformation de la banque et à renforcer la culture et le dialogue de la performance. À fin 2017, un nouveau modèle de fixation des objectifs pour les collaborateurs a été finalisé, il sera appliqué dès 2018. Un ensemble de fiches de postes a été élaboré et les différents poids des postes ont été identifiés selon un modèle universel.



Offrir aux collaborateurs un meilleur cadre de santé et de sécurité au travail

La politique sociale d'Attijariwafa bank accorde une place importante à

la médecine préventive. Ainsi, plusieurs actions ont été menées pour prévenir les risques éventuels pouvant affecter la santé des collaborateurs. Les campagnes de dépistage et les bilans de santé se sont poursuivis pour mieux anticiper les aléas de santé.

À ce titre, la banque au Maroc a organisé 5264 visites médicales en 2017. La banque au Maroc est engagée depuis 2007 dans une démarche de régionalisation progressive des prestations sociales. Un Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) déploie la démarche santé-sécurité dans toutes les régions pour plus d'efficacité et de proximité. Il couvre tous les collaborateurs de la banque.

Près de **66%**
des collaborateurs de la banque
au Maroc sont âgés de moins
de 35 ans en 2017

40% de femmes
cadres dans le Groupe

132006 connexions
au e-learning ont été effectuées en 2017

Innovations 2017

La formation connectée

Le lancement, cette année, d'un Serious Game baptisé « Ma vie en agence » a marqué une étape d'inflexion dans les modalités d'approche évolutive en matière de formation. En complément des formations métiers dispensées par l'Académie Attijariwafa bank et des formations managériales et comportementales déployées dans le cadre des cycles structurants, le nouveau dispositif e-learning apporte une solution innovante, adaptée aux spécificités de la banque et aux évolutions des attentes. En 2017, 132 006 connexions au e-learning ont été effectuées.

En matière de synergie avec les filiales, la mutualisation des formations a été renforcée (132 participations des filiales). Par ailleurs, l'investissement en formation a été soutenu en 2017 avec près de 31 512 jours/homme et plus de 5 647 participations, toutes formations confondues. Le budget de formation a atteint 29,9 millions de dirhams pour la banque au Maroc.

S'engager auprès des communautés et de la société civile

Engagé quotidiennement au service de ses clients, le Groupe l'est aussi au-delà de ses métiers, en soutenant des causes présentant un caractère d'intérêt général. Art et culture, éducation, entrepreneuriat, débat d'idées, production intellectuelle et solidarité,... À travers des actions variées, dans lesquelles les collaborateurs du Groupe sont associés, s'exprime une des valeurs fortes du Groupe : l'engagement. Ainsi en 2017, Le Groupe n'a cessé de contribuer, jour après jour, à la création de valeur par le biais de ses entités et filiales ainsi que de sa Fondation.

Soutenir l'art et la culture

Contribuer au développement de la scène musicale au Maroc et en Afrique

Les grands rendez-vous de rassemblement musical au Maroc ont vu figurer, en 2017, parmi leurs partenaires de référence Attijariwafa bank tels que le Festival de Fès des musiques sacrées, le Festival Mawazine de Rabat, le Festival Timitar, Signes et Cultures d'Agadir, le Festival L'Boulevard de Casablanca et le Festival Afrique du Rire, et bien d'autres... De leur côté, les filiales à l'international contribuent également, activement, au développement de la scène artistique. En 2017, Attijari bank en Tunisie a sponsorisé pour la 3^e année consécutive le Festival International de Carthage et pour la 2^e année, le Festival International de Gafsa. La filiale sénégalaise CBAO a contribué à l'organisation du 25^e anniversaire de l'incontournable Festival International de Jazz de Saint-Louis et au Festival Salam à Dakar. La Société Ivoirienne de Banque a renouvelé en 2017 son soutien au Festival des Musiques Urbaines d'Anoumabo (FEMUA), événement culturel de référence et leader en Côte d'Ivoire.

Récompenser la création artistique et les jeunes talents

À travers sa filiale tunisienne Attijari bank, le Groupe est partenaire de l'événement annuel « Notre Belle Tunisie », organisé par l'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA), et ayant pour but de mettre en valeur la richesse du patrimoine tunisien, et de promouvoir les artistes, artisans et créateurs de mode à travers une compétition nationale. En 2017, la banque a primé trois lauréates. Elle a aussi mis à la disposition d'une dizaine d'autres artisanes, le temps d'une semaine, un espace au sein de son siège pour exposer et promouvoir leurs articles auprès du personnel de la banque.

Elle a également reçu le trophée de la « Meilleure Entreprise engagée dans la Promotion de l'Artisanat Tunisien » en signe de reconnaissance au soutien qu'accorde la banque à l'artisanat.

Développer le plurilinguisme et les échanges interculturels

Attijariwafa bank Europe a poursuivi en 2017 son accompagnement de Kidilanguages, association pour la promotion du plurilinguisme et l'échange interculturel. La filiale s'engage à apporter son soutien financier pour l'organisation d'ateliers permettant l'apprentissage de nombreuses langues. Au programme, de nombreux cours en ligne, ateliers d'éveil aux langues et animations ont été organisés pour permettre aux enfants de découvrir les langues étrangères de manière ludique et créative.



Développer l'accès à l'éducation et encourager l'entrepreneuriat

Rénover les établissements de l'enseignement primaire

Attijari bank Tunisie contribue depuis plusieurs années à la réhabilitation des établissements de l'enseignement primaire dans des zones défavorisées en Tunisie. Cette année, la banque a pris en charge l'entretien et l'équipement de nouveaux établissements dans les délégations de Saouaf, Takelsa et Menzel Bouzelfa. Des actions similaires ont été menées, en parallèle, dans deux autres établissements, celui de Jabouza et Chorfine, afin de réduire les charges financières qui pèsent à chaque rentrée sur les familles de ces régions défavorisées, les rapprocher de l'école et mener à la réussite de tous les élèves.

Encourager la réussite et stimuler l'excellence

Depuis 2015, Attijariwafa bank Europe est partenaire de l'association ZupdeCo qui stimule, accompagne et valorise aujourd'hui 1300 élèves issus des quartiers populaires dans 45 collèges en France. Dans ce cadre, un sponsoring annuel a été mis en place. En 2017, Attijariwafa bank Europe a également ouvert ses portes à des collégiens de 3^e pour un stage d'une semaine. En Tunisie, Attijari bank a récompensé en 2017 les élèves qui ont obtenu les meilleures moyennes au niveau de deux écoles, l'une se trouvant dans la délégation du Snad (Gafsa) et l'autre dans la délégation de Hidra (Kasserine). Pour ce faire, la banque a choisi de leur offrir des vélos pour faciliter leurs déplacements vers l'école. CBAO Sénégal, pour sa part, est partenaire de l'événement de grande envergure, le Concours Général du Sénégal, qui récompense chaque année l'excellence dans l'éducation. Enfin, la Société Ivoirienne de Banque soutient l'association Réseau pour l'Excellence dans la prise en charge d'étudiants méritants scolarisés hors de la Côte d'Ivoire.

Donner aux jeunes l'envie d'entreprendre

Le soutien à l'entrepreneuriat revêt une importance stratégique pour le groupe Attijariwafa bank. Membre fondateur de l'association INJAZ Al-Maghrib, dont la mission est de stimuler l'esprit d'entrepreneuriat des jeunes, le Groupe soutient l'association, depuis sa création, à travers un mécénat financier et de compétences. En plus de la banque, plusieurs filiales du Groupe au Maroc sont impliquées dans cette action telles que Wafacash, Wafasalaf et la Banque de Financement et d'Investissement Groupe.

Soutenir les initiatives solidaires dans les pays de présence

Le groupe Attijariwafa bank apporte une aide aux nécessiteux et aux femmes en difficulté, ainsi que son soutien aux personnes malades ou à mobilité réduite. Il contribue également à des actions en faveur de l'insertion sociale et de la santé au Maroc et dans d'autres pays africains. En 2017, la filiale mauritanienne Attijari bank Mauritanie et la Société Ivoirienne de Banque ont continué de mobiliser leurs équipes et leurs clients au profit de la collecte de sang. En Côte d'Ivoire, la Société Ivoirienne de Banque s'est engagée aux côtés de la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan (FICA) comme partenaire dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires, à travers la remise d'un don devant couvrir les besoins de l'Institut en sensibilisation et prévention, achats de médicaments, prises en charge des frais d'opérations d'enfants malades, etc. En Europe, Attijariwafa bank Europe a participé pour la troisième année consécutive à la célèbre course « La Parisienne ». Il s'agit d'une course 100 % féminine qui rassemble chaque année des milliers de coureuses venues des quatre coins de l'Europe pour le plaisir du sport, découvrir ou redécouvrir la plus belle ville du monde et soutenir la lutte contre le cancer du sein.



Le programme égyptien dédié à l'engagement des employés

Attijariwafa bank Egypt a développé le « Programme d'engagement des employés », qui permet aux collaborateurs de jouer un rôle important dans le soutien des communautés auprès desquelles la banque opère, en offrant des opportunités de bénévolat et en leur permettant de partager leur expérience : subventions de bénévolat et/ou collecte de fonds. En 2017, les activités dirigées par les collaborateurs ont concerné plusieurs domaines d'action : réhabilitation des enfants des rues à travers la construction d'un petit atelier de menuiserie, organisation de sessions de formation en couture pour des femmes en situation de précarité afin de leur permettre de devenir autonomes économiquement, activité de collecte de fonds pour soutenir l'éducation des enfants handicapés et orphelins, parrainage d'enfants en zones défavorisées pour le financement de leur scolarité.

La prévention en actions

Chaque année, Wafa Assurance organise les Trophées de la prévention et récompense les efforts des entreprises en matière de politique de sécurité et de prévention des risques. Dans son édition de 2017, 7 entreprises marocaines ont ainsi été récompensées et ont pu bénéficier d'une formation visant à développer leurs compétences en matière de gestion des risques et d'assurance. La compagnie est également partenaire et premier sponsor du Congrès Préventica depuis 4 ans, destiné à sensibiliser les entreprises à la prévention des risques. L'édition 2017 a porté sur la santé, la sécurité au travail et la sécurité des organisations. Fort de ce succès, Wafa Assurance a accompagné le premier Forum Préventica International qui s'est tenu à Dakar. Enfin, Wafa Assurance a initié l'émission radio « Les experts prévention » visant à donner la parole à des experts de la prévention afin de traiter des cas concrets de prévention des risques en entreprises.

La Fondation Attijariwafa bank

Un engagement fort en faveur des communautés

La Fondation Attijariwafa bank a été créée il y a près de 40 ans. Elle intervient dans différents domaines dans lesquels elle a développé un savoir-faire reconnu, à travers la concrétisation de plusieurs projets structurants et innovants.

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

La Fondation s'implique pour des changements durables, ayant un impact positif sur la société, à travers la mise en place de partenariats forts et de long terme avec les acteurs de la société civile qui contribuent à la réalisation de sa mission.



Consultez les réalisations 2017 de la Fondation Attijariwafa bank

CHIFFRES CLÉS

Près de **20000** matériels informatiques distribués à l'association Al Jisr depuis 2007

Près de **16000** heures de formation à l'entrepreneuriat ont été dispensées par les bénévoles du Groupe au Maroc depuis 2014

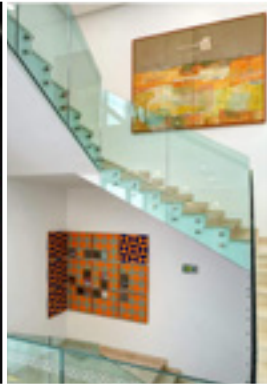
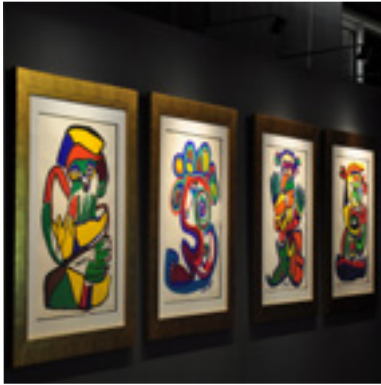
Près de **20 000** élèves bénéficiaires du programme « Grandes Écoles pour tous » depuis 2007

266 lauréats du Master « Banques et Marchés Financiers » depuis son lancement en 2007

Près de **11 000** visiteurs aux espaces d'art Actua et Moulay Ali Kettani de la Fondation Attijariwafa bank en 2017

Plus de **450** élèves bénéficiaires du programme « Académie des Arts » à fin 2017

Plus de **1 450** participants au cycle de conférences « Échanger pour mieux comprendre » avec une moyenne de 150 participants par conférence en 2017.



Croire en vous



Attijariwafa bank société anonyme au capital de 233527260 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2249-03 du 22 décembre 2003 tel que modifié et complété - RCS 333

www.attijariwafabank.com







Rapport de gestion

Analyse de l'activité et des résultats

Comptes sociaux

Comptes consolidés



Analyse des résultats du Groupe

Activité (activité Maroc)

Ressources clientèle

Au titre de l'année 2017, les dépôts de la clientèle d'Attijariwafa bank progressent de 8,0% à 224,7 milliards de dirhams. Cette évolution résulte de :

- l'accroissement de 7,9 % à 152,0 milliards des dépôts non rémunérés, en lien avec :
 - l'augmentation de 10,3 % à 103,5 milliards de dirhams des comptes chèques ;
 - et, l'appréciation de 6,1 % à 38,0 milliards de dirhams des comptes courants créditeurs.
- et, la hausse de 8,0 % à 72,6 milliards de dirhams des dépôts rémunérés.

En termes de dépôts clientèle, Attijariwafa bank clôture l'année avec une part de marché de 26,7 %.

Crédits par décaissement

Les crédits par décaissement d'Attijariwafa bank s'accroissent, à fin décembre 2017, de 2,6 % pour se situer à 209,7 milliards de dirhams. Cette progression découle essentiellement de :

- l'augmentation de 10,0 % à 62,0 milliards de dirhams des crédits à l'équipement ;
- l'amélioration de 7,0 % à 60,2 milliards de dirhams des crédits immobiliers ;
- et, le renforcement de 9,4 % à 11,7 milliards de dirhams des crédits à la consommation.

En termes de crédits à l'économie, Attijariwafa bank réalise une part de marché de 25,8 % en 2017.

Pour leur part, les créances en souffrance d'Attijariwafa bank reculent de 2,0 % à 11,3 milliards de dirhams. Dans le même sillage, les provisions pour créances en souffrance enregistrent une hausse de 0,7 % à 8,3 % milliards de dirhams, établissant le taux de couverture à 73,1 %. Le taux de contentialité se fixe, ainsi, à 5,4 % et le coût du risque à 0,43 %.

Engagements par signature

Au terme de l'année 2017, les engagements par signature s'accroissent de 58,4 % à 117,6 milliards de dirhams, portant ainsi leur part de marché à 40,7 %.

Source : GPBM

Résultats sociaux au 31 décembre 2017

Produit net bancaire

Au 31 décembre 2017, le Produit Net Bancaire (PNB) se chiffre à 11,5 milliards de dirhams en recul de 19,2 % par rapport à l'année 2016. Cette situation résulte de la baisse de 66,7 % des divers autres produits bancaires qui incluaient en 2016 des revenus non-récurrents. Hors éléments exceptionnels, le produit net bancaire augmente de 2,9 %.

La structure du produit net bancaire se décompose comme suit :

	2017	Part/ PNB	2016	Part/ PNB	Variations	
					MDhs	%
Marge d'intérêt	7 011	60,9 %	6 854	48,1 %	157	2,3 %
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-7	-0,1 %	59	0,4	-66	-112,0 %
Marge sur commissions	1 637	14,2 %	1 494	10,5 %	143	9,6 %
Résultat des opérations de marché	2360	20,5 %	2 203	15,5 %	158	7,2 %
(+) Divers autres produits bancaires	1 528	13,3 %	4 588	32,2 %	-3 060	-66,7 %
(-) Diverses autres charges bancaires	1 026	8,9 %	961	6,8 %	64	6,7 %
Produit Net Bancaire	11 503	100,0 %	14 236	100,0 %	-2 733	-19,2 %

Marge d'intérêt

La marge d'intérêt s'établit à 7,0 milliards de dirhams, en amélioration de 2,3 %. La marge d'intérêt peut être ventilée comme suit :

- Les intérêts et produits assimilés enregistrent une quasi-stagnation (+0,1 %) s'établissant à 10,3 milliards de dirhams. Cette variation recouvre une légère baisse des intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle (-0,2 %) et une hausse des intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit (+6,6 %), notamment en lien avec la baisse des taux d'intérêt.
- Les intérêts et charges assimilées marquent un recul de 4,4 % à 3,3 milliards de dirhams grâce au repli des intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle (-13,9 %). Les intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit augmentent, quant à eux, de 13,8 %.

Résultat des opérations de crédit-bail et de location

Le résultat des opérations de crédit-bail et de location ressort avec un déficit de 7,1 millions de dirhams contre +59,2 millions de dirhams à fin 2016.

Marge sur commissions

La marge sur commissions se chiffre, à fin décembre 2017, 1,6 milliard de dirhams, en progression de 9,6 % comparativement à l'année dernière.

Résultat des opérations de marché

Le résultat des opérations de marché totalise 2,4 milliards de dirhams, en amélioration de 7,2 % par rapport à fin 2016. Cette évolution découle de la hausse du résultat des opérations de change (+187 millions de dirhams) et du résultat des opérations sur produits dérivés (+162 millions de dirhams) qui ont neutralisé la baisse du résultat des opérations sur titres de transaction (-150 millions de dirhams) et du résultat des opérations sur titres de placement (-42 millions de dirhams).

Divers autres produits et autres charges bancaires

Les autres produits bancaires se fixent, à fin décembre 2017, à 1,5 milliard de dirhams au lieu de 4,6 milliards de dirhams en 2016. Cette baisse est essentiellement attribuable à des revenus non-récurrents réalisés en 2016.

Pour leur part, les autres charges bancaires augmentent de 6,7 % à 1,0 milliard de dirhams.

Charges générales d'exploitation

Au terme de l'année 2017, les charges générales d'exploitation totalisent 4,5 milliards de dirhams, en hausse de 5,2 % par rapport à l'année 2016. Cette augmentation est principalement due à la hausse de 7,2 % des charges du personnel et à l'appréciation de 4,5 % des charges externes. Le coefficient d'exploitation s'établit, quant à lui, à 39,2 %.

En MMAD	Décembre 2017	Décembre 2016	Variations	
			MAD	%
Charges du personnel	2 068	1 929	139	7,2 %
Impôts et taxes	123	120	3	2,5 %
Charges externes	1 886	1 804	81	4,5 %
Autres charges générales d'exploitation	19	16	3	20,5 %
Dotations aux amortissements d'exploitation*	412	415	-3	-0,6 %
Charges générales d'exploitation	4 508	4 286	224	5,2 %

* des immobilisations corporelles et incorporelles

Résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation s'établit à 7,3 milliards de dirhams en 2017 contre 10,1 milliards de dirhams en 2016. Ce recul est dû à la baisse du produit net bancaire (-19,2 %) et à la hausse des charges générales d'exploitation (+5,2 %).

Résultat courant

Au terme de l'année 2017, le résultat courant se chiffre à 6,3 milliards de dirhams, en repli de 27,7 % par rapport à l'année précédente.

Les dotations aux provisions nettes des reprises ont baissé de 44,6 % à 751,8 millions de dirhams, en lien avec :

- Une dotation brute globale de 2,7 milliards de dirhams en 2017 au lieu de 2,4 milliards de dirhams en 2016 ;
- Et, une reprise de provisions globale de 2,0 milliards de dirhams en 2017 contre 1,1 milliard de dirhams en 2016.

Le taux de couverture des créances en souffrance par les provisions s'établit à 73,1 % en 2017.

Résultat net

Au final, le résultat net s'établit, à l'issue de l'année 2017, à 4,2 milliards de dirhams, en recul de 40,1 % par rapport à l'année dernière.

Fonds propres

Les fonds propres relatifs à l'exercice 2017, hors résultat net, se sont fixés à 32,9 milliards de dirhams au lieu de 28,4 milliards de dirhams en 2016, soit une progression de 15,8 %.

Total bilan

À fin décembre 2017, le total bilan a totalisé 319,4 milliards de dirhams en hausse de 6,6 % par rapport à l'année précédente.

Difficultés rencontrées : Aucune

Délais de paiement : La banque est conforme à la Loi 32-10 et à ses textes d'application et n'a pas de dettes fournisseurs ni de créances clientèles qui remontent à plus de deux mois.

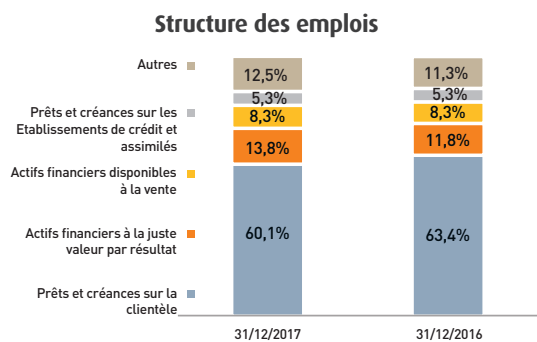
Analyse de l'activité consolidée

Total bilan

Au terme de l'exercice 2017, le total bilan du groupe Attijariwafa bank totalise 475,7 milliards de dirhams, en progression de 10,9% comparativement à l'année précédente.

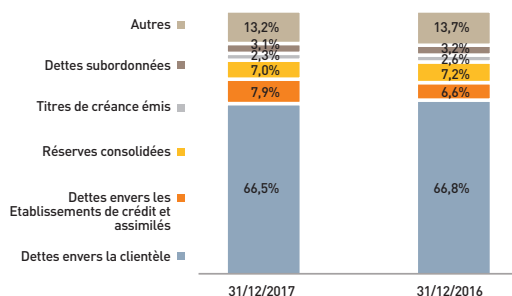
Par zone géographique, le total bilan est concentré à hauteur de 73,9% au Maroc. Le reste est réparti entre l'Afrique du Nord, l'UEMOA, la CEMAC et l'Europe.

Au niveau bilanciel, le total actif est représenté pour 60,1% par les prêts et créances sur la clientèle, de 13,8% par les actifs financiers à la juste valeur par résultat et de 8,3% par les actifs financiers disponibles à la vente. Ces trois rubriques contribuent ensemble à 82,2% du total bilan.



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

- La hausse de 5,3% à 286,0 milliards de dirhams des prêts et créances sur la clientèle ;
- L'accroissement de 30,6% à 65,9 milliards de dirhams des actifs à la juste valeur par résultat ;
- Et, la progression de 11,8% à 25,3 milliards de dirhams des prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés.



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

- L'appréciation de 10,5% à 316,2 milliards de dirhams des dettes envers la clientèle ;
- L'accroissement de 33,1% à 37,7 milliards de dirhams des dettes envers les établissements de crédit et assimilés ;
- Et, l'amélioration de 7,7% à 33,2 milliards de dirhams des réserves consolidées.

Ressources

Représentant 66,5% du total bilan, les dépôts clientèle totalisent, au terme de l'année 2017, 316,2 milliards de dirhams contre de 286,3 milliards de dirhams une année auparavant. Cette tendance est le résultat de :

- l'augmentation de 8,3% à 230,3 milliards de dirhams des dépôts BMET ;
- Et, la hausse de 16,7% à 81,5 milliards de dirhams des dépôts de la BDI.

Emplois

À l'issue de l'année 2017, les prêts et créances sur la clientèle se raffermissent de 5,3% s'établissant à 286,0 milliards de dirhams. Cette croissance est le résultat de la hausse des crédits clientèle de la Banque au Maroc Tanger et zone offshore (3,1%) et la progression des crédits de la Banque de Détail à l'International (12,3%).

Il en ressort un taux de transformation de 90,4% contre 94,9% une année auparavant.

Les fonds propres consolidés

Les fonds propres consolidés se chiffrent à 50,8 milliards de dirhams, en hausse de 7,2% comparativement à l'année précédente. Ce renforcement de la solidité financière est notamment redevable à la consolidation de Attijariwafa bank Egypt dans le bilan du groupe Attijariwafa bank.

Solvabilité du Groupe

En termes de ratio prudentiel, le groupe Attijariwafa bank clôture le premier semestre 2017 avec un ratio Tier 1 de 9,7% et un ratio de solvabilité de 12,3%, au-delà des seuils réglementaires de 9% et 12% respectivement, applicables à compter du 30 juin 2014.

Résultats consolidés du groupe Attijariwafa bank

Le produit net bancaire consolidé

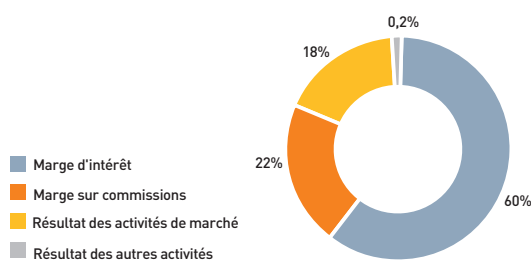
Au 31 décembre 2017, le produit net bancaire consolidé s'établit à 21,6 milliards de dirhams contre 19,7 milliards de dirhams en 2016.

Cette hausse de 10,0% recouvre :

- Une hausse de 11,2% à 12,9 milliards de dirhams de la marge d'intérêt ;
- Une augmentation de 8,3% à 4,8 milliards de dirhams de la marge sur commissions ;
- Une amélioration de 14,5% à 3,9 milliards de dirhams du résultat des activités de marché ;
- Et, un recul de 81,2% à 43,7 millions de dirhams du résultat des autres activités.

À fin 2017, la structure du PNB consolidé se présente comme suit :

Structure du PNB au 31 décembre 2017



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

- Augmentation de 4,4% à 11,1 milliards de dirhams du PNB de BMET,
- Progression de 3,4% à 2,4 milliards de dirhams du PNB des SFS ;
- Amélioration de 0,2% à 1,4 milliard de dirhams du PNB de l'Assurance ;
- Et, accroissement de 23,7% à 7,2 milliards de dirhams du PNB de la BDI.

Le résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation (RBE) s'affermite de 10,8% à 11,7 milliards de dirhams. Pour leur part, les charges générales d'exploitation y compris les dotations aux amortissements et aux dépréciations augmentent de 9,2% à 10,0 milliards de dirhams. Le coefficient d'exploitation s'établit ainsi à 46,1%.

Le coût du risque

Le coût du risque augmente de 8,3% à 2,2 milliards de dirhams. Rapporté au total encours, le coût du risque s'établit à 0,72%, en quasi-stagnation par rapport à l'année dernière. De son côté, le taux de contentialité se fixe à 7,0% en amélioration par rapport à fin 2016 (-0,1 pt).

Le résultat net consolidé

Au terme de l'année 2017, le résultat net consolidé du Groupe enregistre une progression de 16,5% s'établissant à 6,6 milliards de dirhams.

Le résultat net part du Groupe

Au final, le résultat net part du groupe ressort à 5,4 milliards de dirhams, en accroissement de 13,3%.

La rentabilité des capitaux propres -ROE- s'établit à 14,9% en 2017. Pour sa part, le ratio de la rentabilité rapporté au total bilan se maintient à 1,4%.

Évolution des contributeurs du Résultat Net Part du Groupe au 31/12/2017

Banque Maroc, Europe et zone Offshore	+14,7%
Sociétés de Financement Spécialisées	+1,3%
Assurance	-49,5%
Banque de Détail à l'International	+45,2%

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes sociaux au 31 décembre 2017

BILAN AGRÉGÉ au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

ACTIF	31/12/2017	31/12/2016
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9 142 735	7 303 483
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	35 621 804	40 715 628
. A vue	6 724 299	10 210 911
. A terme	28 897 505	30 504 718
Créances sur la clientèle	179 237 875	174 926 696
. Crédits de trésorerie et à la consommation	46 406 692	50 168 125
. Crédits à l'équipement	62 898 671	57 207 000
. Crédits immobiliers	59 194 993	56 254 850
. Autres crédits	10 737 519	11 296 721
Créances acquises par affacturage	1	1
Titres de transaction et de placement	59 555 810	46 121 087
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	38 338 338	25 251 542
. Autres titres de créance	6 092 873	2 204 321
. Titres de propriété	15 124 599	18 665 224
Autres actifs	3 782 194	5 453 551
Titres d'investissement	6 840 219	5 969 166
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	6 840 219	5 969 166
. Autres titres de créance	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	19 104 819	13 644 919
Créances subordonnées	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	395 093	238 965
Immobilisations incorporelles	2 087 698	1 812 149
Immobilisations corporelles	3 602 994	3 340 980
Total de l'Actif	319 371 242	299 526 626

PASSIF	31/12/2017	31/12/2016
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	27 432 674	21 792 115
. A vue	6 578 787	6 748 610
. A terme	20 853 887	15 043 506
Dépôts de la clientèle	225 368 841	208 833 653
. Comptes à vue créditeurs	145 722 889	130 692 299
. Comptes d'épargne	27 988 582	27 020 923
. Dépôts à terme	41 552 032	40 328 997
. Autres comptes créditeurs	10 105 338	10 791 434
Titres de créance émis	5 878 938	7 592 398
. Titres de créance négociables	5 878 938	7 592 398
. Emprunts obligataires	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-
Autres passifs	7 080 313	10 052 514
Provisions pour risques et charges	3 253 154	3 165 024
Provisions réglementées	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	13 319 651	12 770 020
Ecarts de réévaluation	420	420
Réserves et primes liées au capital	30 843 500	26 350 000
Capital	2 035 272	2 035 272
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-
Report à nouveau (+/-)	468	160
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	4 158 011	6 935 048
Total du Passif	319 371 242	299 526 626

HORS BILAN AGRÉGÉ au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

HORS BILAN	31/12/2017	31/12/2016
ENGAGEMENTS DONNÉS	117 502 012	74 223 173
Engagements de financement donnés en faveur d'Établissements de crédit et assimilés	4 574 906	532
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	50 599 636	18 287 612
Engagements de garantie d'ordre d'Établissements de crédit et assimilés	15 990 395	15 981 109
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	46 333 931	39 953 920
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	3 144	-
ENGAGEMENTS RECUS	20 405 162	23 034 121
Engagements de financement reçus d'Établissements de crédit et assimilés	-	1 491 560
Engagements de garantie reçus d'Établissements de crédit et assimilés	20 008 772	21 270 627
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	381 116	271 934
Titres vendus à réméré	-	-
Autres titres à recevoir	15 274	-

La banque a procédé pour la première fois en 2017 à la comptabilisation de la PNU (Partie Non Utilisée) pour 43.109 MDH. La PNU à fin 2016 s'établissait à 58.341 MDH. La PNU a toujours été intégrée dans le calcul des ratios de solvabilité.

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AGRÉGÉ au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	31/12/2017	31/12/2016
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	17 721 190	21 639 862
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les Établissements de crédit	1 030 084	966 137
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	8 926 121	8 941 326
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	305 196	347 179
Produits sur titres de propriété	1 512 834	4 587 637
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	23 726	301 048
Commissions sur prestations de service	1 635 220	1 493 786
Autres produits bancaires	4 288 009	5 002 750
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	6 218 466	7 404 260
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les Établissements de crédit	592 376	436 578
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	2 451 394	2 718 007
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	207 086	246 466
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	30 853	241 802
Autres charges bancaires	2 936 757	3 761 407
PRODUIT NET BANCAIRE	11 502 724	14 235 602
Produits d'exploitation non bancaire	52 074	104 797
Charges d'exploitation non bancaire	3 469	-
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	4 507 747	4 285 515
Charges de personnel	2 068 105	1 929 338
Impôts et taxes	122 812	119 829
Charges externes	1 885 578	1 804 780
Autres charges générales d'exploitation	18 863	15 649
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	412 389	415 918
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES	2 797 776	2 410 213
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	1 338 046	1 529 038
Pertes sur créances irrécouvrables	970 324	351 404
Autres dotations aux provisions	489 406	529 771
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	2 045 997	1 053 971
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	1 310 261	807 898
Récupérations sur créances amorties	62 564	44 317
Autres reprises de provisions	673 172	201 756
RESULTAT COURANT	6 291 803	8 698 642
Produits non courants	695	11 999
Charges non courantes	530 893	191 171
RESULTAT AVANT IMPOTS	5 761 605	8 519 470
Impôts sur les résultats	1 603 594	1 584 422
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 158 011	6 935 048

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION AGRÉGÉ au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS	31/12/2017	31/12/2016
+ Intérêts et produits assimilés	10 261 401	10 254 641
- Intérêts et charges assimilées	3 250 857	3 401 051
MARGE D'INTERET	7 010 544	6 853 590
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	23 726	301 048
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	30 852	241 802
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-7 126	59 246
+ Commissions perçues	1 638 349	1 493 786
- Commissions servies	1 315	18
Marge sur commissions	1 637 034	1 493 767
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	1 629 182	1 778 977
+ Résultat des opérations sur titres de placement	-6 367	35 518
+ Résultat des opérations de change	635 577	448 742
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	101 838	-60 652
Résultat des opérations de marché	2 360 230	2 202 585
+ Divers autres produits bancaires	1 527 680	4 587 670
- Diverses autres charges bancaires	1 025 638	961 256
PRODUIT NET BANCAIRE	11 502 724	14 235 602
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	257 041	56 823
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	52 075	104 797
- Autres charges d'exploitation non bancaire	-	-
- Charges générales d'exploitation	4 507 747	4 285 515
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	7 304 093	10 111 707
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-935 545	-1 028 226
+ Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-76 744	-384 838
RESULTAT COURANT	6 291 804	8 698 642
RESULTAT NON COURANT	-530 199	-179 172
- Impôts sur les résultats	1 603 594	1 584 422
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 158 011	6 935 048

II- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2017	31/12/2016
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 158 011	6 935 048
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	412 389	415 918
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	44 086	77 679
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	165 700	100 000
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Reprises de provisions	304 595	134 502
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	16 942	69 684
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	3 469	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	4 462 118	7 324 459
- Bénéfices distribués	2 442 327	2 238 799
+ AUTOFINANCEMENT	2 019 791	5 085 660

CRÉANCES EN SOUFFRANCE SUR LA CLIENTÈLE au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	Crédits par décaissement	Crédits par signature	Total	Provisions décaissement	Provisions signature	Total
31/12/2017	11 291 252	681 406	11 972 658	8 251 238	276 676	8 527 914

TABLEAU DE PRÉSENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

Année 2017	Année 2016	Année 2015
17 721 190	21 639 862	18 849 440

TABEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	31/12/2017	31/12/2016
1. (+) Produits d'exploitation bancaire perçus	15 945 413	16 791 247
2. (+) Récupérations sur créances amorties	62 564	44 317
3. (+) Produits d'exploitation non bancaire perçus	35 827	47 112
4. (-) Charges d'exploitation bancaire versées (*)	-7 261 907	-8 159 296
5. (-) Charges d'exploitation non bancaire versées		
6. (-) Charges générales d'exploitation versées	-4 095 358	-3 869 597
7. (-) Impôts sur les résultats versés	-1 603 594	-1 584 422
I. Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	3 082 945	3 269 361
Variation des:		
8. (±) Créances sur les établissements de crédit et assimilés	5 093 824	-5 666 141
9. (±) Créances sur la clientèle	-4 311 176	-10 676 272
10. (±) Titres de transaction et de placement	-13 434 724	7 307 829
11. (±) Autres actifs	1 525 081	-1 668 000
12. (±) Immobilisations données en crédit-bail et en location	-156 128	1 023 376
13. (±) Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	5 640 558	-8 078 162
14. (±) Dépôts de la clientèle	16 535 188	7 874 612
15. (±) Titres de créance émis	-1 713 460	543 497
16. (±) Autres passifs	-2 824 836	3 955 758
II. Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	6 354 327	-5 383 503
III. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (I + II)	9 437 272	-2 114 142
17. (+) Produit des cessions d'immobilisations financières	-871 053	520 791
18. (+) Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	35 018	283 403
19. (-) Acquisition d'immobilisations financières	-5 141 802	-227 062
20. (-) Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-979 869	-865 851
21. (+) Intérêts perçus	262 944	260 978
22. (+) Dividendes perçus	1 512 834	4 587 637
IV. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	-5 181 928	4 559 896
23. (+) Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus		
24. (+) Emission de dettes subordonnées	550 000	2 000 000
25. (+) Emission d'actions		
26. (-) Remboursement des capitaux propres et assimilés		
27. (-) Intérêts versés	-523 765	-479 686
28. (-) Dividendes versés	-2 442 327	-2 238 799
V. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	-2 416 092	-718 485
VI. VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III+IV+V)	1 839 252	1 727 269
VII. TRÉSORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	7 303 483	5 576 214
VIII. TRÉSORERIE A LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	9 142 735	7 303 483

(*) : y compris les dotations nettes de provisions

ÉTAT DES DÉROGATIONS au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

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

ÉTAT DES CHANGEMENTS DE MÉTHODES au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

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

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes consolidés au 31 décembre 2017

BILAN IFRS CONSOLIDÉ au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

ACTIF IFRS	Notes	31/12/2017	31/12/2016
Valeurs en caisse, Banques Centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		18 224 849	14 141 202
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2.1	65 875 084	50 454 731
Instruments dérivés de couverture		-	-
Actifs financiers disponibles à la vente	2.2	39 266 654	35 701 001
Prêts et créances sur les Établissements de crédit et assimilés	2.3	25 304 396	22 625 866
Prêts et créances sur la clientèle	2.4	285 995 046	271 627 179
Ecart de réévaluation actif des portefeuilles couverts en taux		-	-
Placements détenus jusqu'à leur échéance		8 746 253	8 015 501
Actifs d'impôt exigible	2.5	123 659	39 319
Actifs d'impôt différé	2.5	636 262	539 849
Comptes de régularisation et autres actifs	2.6	8 674 655	7 585 194
Participation des assurés aux bénéfices différée	2.2	2 672 478	2 066 502
Actifs non courants destinés à être cédés		114 322	87 538
Participations dans des entreprises mises en équivalence	2.7	106 949	94 908
Immeubles de placement	2.8	2 247 468	2 020 107
Immobilisations corporelles	2.9	5 550 721	5 428 512
Immobilisations incorporelles	2.9	2 125 180	1 683 656
Ecarts d'acquisition	2.10	9 996 150	6 655 000
Total actif IFRS		475 660 126	428 766 067

PASSIF IFRS	Notes	31/12/2017	31/12/2016
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		97 064	160 715
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	2.11	716 739	1 033 814
Instruments dérivés de couverture		-	-
Dettes envers les Établissements de crédit et assimilés	2.12	37 651 602	28 282 255
Dettes envers la clientèle	2.13	316 210 403	286 264 527
Titres de créance émis	2.14	11 120 406	11 243 383
Ecart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux		-	-
Passifs d'impôt courant	2.5	613 644	709 425
Passifs d'impôt différé	2.5	2 576 416	2 340 944
Comptes de régularisation et autres passifs	2.6	10 728 982	9 881 260
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance		28 634 562	25 960 939
Provisions pour risques et charges	2.15	1 734 104	1 771 087
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie		129 252	141 392
Dettes subordonnées	2.14	14 645 903	13 565 244
Capital et réserves liées		10 151 765	10 151 765
Réserves consolidées		33 246 804	30 861 381
- Part du Groupe		27 337 070	25 059 651
- Part des minoritaires		5 909 734	5 801 729
Gains ou pertes latents ou différés, part du Groupe		818 514	744 812
Résultat net de l'exercice		6 583 965	5 653 125
- Part du Groupe		5 390 902	4 757 421
- Part des minoritaires		1 193 064	895 705
TOTAL PASSIF IFRS		475 660 126	428 766 067

COMPTES DE RÉSULTAT IFRS CONSOLIDÉS au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	Notes	31/12/2017	31/12/2016
Intérêts et produits assimilés	3.1	18 819 180	17 117 126
Intérêts et charges assimilés	3.1	5 910 854	5 504 228
MARGE D' INTERÊT		12 908 326	11 612 899
Commissions perçues	3.2	5 405 347	4 991 813
Commissions servies	3.2	618 350	573 539
MARGE SUR COMMISSIONS		4 786 997	4 418 274
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	3.3	3 329 684	3 063 010
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	3.4	576 110	347 472
RÉSULTAT DES ACTIVITÉS DE MARCHÉ		3 905 794	3 410 482
Produits des autres activités	3.5	7 925 769	7 174 835
Charges des autres activités	3.5	7 882 109	6 943 163
PRODUIT NET BANCAIRE		21 644 776	19 673 327
Charges générales d'exploitation		9 043 552	8 246 893
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		937 293	896 005
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		11 663 931	10 530 429
Coût du risque	3.7	-2 168 124	-2 001 359
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		9 495 808	8 529 070
Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence		16 488	3 538
Gains ou pertes nets sur autres actifs	3.8	23 361	54 596
Variations de valeurs des écarts d'acquisition		-	-
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		9 535 657	8 587 204
Impôts sur les bénéfices		2 951 691	2 934 078
RÉSULTAT NET		6 583 965	5 653 125
Résultat hors groupe		1 193 064	895 705
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE		5 390 902	4 757 421
Résultat par action (en dirhams)		26,49	23,37
Résultat dilué par action (en dirhams)		26,49	23,37

ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES au 31 décembre 2017 (en milliers de dirhams)

	31/12/2017	31/12/2016
Résultat net	6 583 965	5 653 125
Variations d'actifs et passifs comptabilisées directement en capitaux propres	192 397	405 264
Écarts de conversion	-36 735	-368 393
Variations de valeur des actifs financiers disponibles à la vente	233 525	785 239
Réévaluation des immobilisations		
Variations de valeur différées des instruments dérivés de couverture, rapportées au résultat de la période		
Éléments relatifs aux sociétés mises en équivalence	-4 392	-11 582
Total cumulé	6 776 362	6 058 390
Part du Groupe	5 467 743	4 399 551
Part des minoritaires	1 308 618	1 658 839

TABEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Total d'actifs et passifs comptabilisés directement en capitaux propres	Capitaux propres part Groupe	Intérêts minoritaires	Total
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Capitaux propres clôture au 31 décembre 2015	2 035 272	8 116 493	-2 050 326	28 339 501	504 600	36 945 541	4 283 617	41 229 157
Changements de méthodes comptables								
Capitaux propres clôture au 31 décembre 2015 corrigés	2 035 272	8 116 493	-2 050 326	28 339 501	504 600	36 945 541	4 283 617	41 229 157
Opérations sur capital	-			3 545 524		3 545 524	3 560 431	7 105 955
Paielements fondés sur des actions						-		-
Opérations sur actions propres						-		-
Dividendes				-2 213 127		-2 213 127	-3 466 791	-5 679 918
Résultat de l'exercice				4 757 421		4 757 421	895 705	5 653 125
Variations d'actifs et passifs comptabilisées directement en capitaux propres	(A)				-126 541	-126 541	911 780	785 239
Ecart de conversion	(B)				-219 748	-219 748	-148 645	-368 393
Gains ou pertes latents ou différés	(A)+(B)	-	-	-	-346 288	-346 288	763 135	416 846
Autres variations			-432 988	-1 542 433		-1 975 421	661 339	-1 314 082
Variations de périmètre						-		-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2016	2 035 272	8 116 493	-2 483 314	32 886 886	158 312	40 713 649	6 697 435	47 411 083
Changements de méthodes comptables								
Capitaux propres clôture au 31 décembre 2016 corrigés	2 035 272	8 116 493	-2 483 314	32 886 886	158 312	40 713 649	6 697 435	47 411 083
Opérations sur capital	-			2 131 187		2 131 187	201 748	2 332 936
Paielements fondés sur des actions						-		-
Opérations sur actions propres						-		-
Dividendes				-2 496 116		-2 496 116	-727 682	-3 223 799
Résultat de l'exercice				5 390 902		5 390 902	1 193 064	6 583 965
Variations d'actifs et passifs comptabilisées directement en capitaux propres	(C)				73 703	73 703	159 822	233 525
Ecart de conversion	(D)				7 532	7 532	-44 267	-36 735
Gains ou pertes latents ou différés	(C)+(D)	-	-	-	81 235	81 235	115 555	196 790
Autres variations			22 185	-2 183 328		-2 161 142	-377 320	-2 538 463
Variations de périmètre				38 534		38 534		38 534
Capitaux propres clôture au 31 décembre 2017	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	35 768 066	239 546	43 698 251	7 102 798	50 801 049

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2017

(en milliers de dirhams)

	2017/12/31	2016/12/31
Résultat avant impôts	9 535 657	8 587 204
Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles -/+	1 139 901	1 045 487
Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations -/+	-	-
Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers -/+	-	2 387
Dotations nettes aux provisions -/+	2 265 863	2 016 267
Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence -/+	-16 488	-3 538
Perte nette/(gain net) des activités d'investissement -/+	-253 717	-541 050
Perte nette/(gain net) des activités de financement -/+	-	-
Autres mouvements -/+	-617 020	5 360
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	2 518 538	2 524 912
Flux liés aux opérations avec les Établissements de crédit et assimilés -/+	3 619 843	7 729 733
Flux liés aux opérations avec la clientèle -/+	15 240 710	-6 982 931
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers -/+	-17 608 708	7 365 147
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers -/+	-	-
Impôts versés -	-2 765 681	-2 750 907
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	-1 513 836	5 361 042
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	10 540 358	16 473 158
Flux liés aux actifs financiers et aux participations -/+	-5 430 006	5 152 260
Flux liés aux immeubles de placement -/+	-284 307	-144 184
Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles -/+	-1 114 531	-450 941
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-6 828 844	4 557 134
Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires -/+	-3 223 799	-5 679 918
Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement -/+	992 389	-261 530
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-2 231 410	-5 941 448
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalents de trésorerie	-409 879	-235 183
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 070 225	14 853 662
	2017/12/31	2016/12/31
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	13 856 375	-997 287
(Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif	13 980 487	12 415 251
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Établissements de crédit	-124 113	-13 412 538
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	14 926 600	13 856 375
(Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif	18 127 784	13 980 487
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Établissements de crédit	-3 201 184	-124 113
Variation de la trésorerie nette	1 070 225	14 853 662



CONTACTS

Siège social

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

Information Financière et Relations Investisseurs

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

Filiales au Maroc

Wafa Assurance

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

Wafasalaf

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

Wafacash

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

Wafa Immobilier

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

Wafabail

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

Wafa LLD

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

Attijari Factoring Maroc

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

Wafa Gestion

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

Attijari Finances Corp.

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

Attijari Intermédiation

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

Wafa Bourse

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

Attijari Invest

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

Attijari International bank

Lot n° 41, Zone Franche d'Exportation, route de Rabat - Tanger, Maroc
Téléphone +212 5 39 39 41 75/77/76
Fax +212 5 39 39 41 78

Filiales à l'International

Afrique du Nord

Attijari bank Tunisie

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

Attijari bank Mauritanie

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

Attijariwafa bank Egypt

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

Afrique de l'Ouest

CBAO

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

CBAO Bénin

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

Crédit du Sénégal

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

CBAO Burkina Faso

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

Banque Internationale pour le Mali

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

Société Ivoirienne de Banque

34, boulevard de la République, immeuble alpha 2000
01, BP 1300 - Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Téléphone +225 20 20 00 10

CBAO Succursale du Niger

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

BIA Togo

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

Afrique Centrale

Crédit du Congo

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

Union Gabonaise de Banque

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

Société Commerciale de Banque Cameroun

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

Amérique

Bureau de représentation Canada

3480, rue St-Denis le plateau, Mont-Royal - Montréal,
Canada H2x2L3
Téléphone 00 438 993 57 81

Europe

Bureau de représentation Suisse

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

Attijariwafa bank Europe

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

Succursale Belgique

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

Succursale Espagne

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

Succursale Italie

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

Succursale Allemagne

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

Succursale Pays-Bas

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

Bureau de représentation Royaume-Uni

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

Moyen-Orient

Desk commercial Jeddah

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

Bureau de représentation à Abu Dhabi

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

Bureau de représentation Dubai

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

Attijariwafa bank Middle East

Limited Dubai

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

