



التجارب وفا بنك  
Attijariwafa bank



التقرير السنوي  
وتقدير المسؤولية  
الاجتماعية 2017





الaporan السنوي  
وتقدير المسؤولية  
الاجتماعية 2017

# كلمة الرئيس

محمد الكتاني  
الرئيس المدير العام  
مجموعة التجاري وفا بنك



## يتطلب منا عالم اليوم أن نكون أكثر سرعة وبساطة ومرنة وموثوقة. وفي هذا السياق، تمكنت مجموعة التجاري وفا بنك من مواكبة زبنائنا ومراقبة تطور سلوكهم والتكيف مع نمط حياتهم.

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

وفي سنة 2017، قمنا بتعزيز مسؤوليتنا المجتمعية من خلال دمجها في الاستراتيجية العامة للمجموعة، وهكذا، سطرنا عدداً معيناً من الأولويات وحدّدنا الملامح الرئيسية لخارطة طريق واضحة في أفق عام 2020. وركزنا هذا العام جهودنا لدعم المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة، لا سيما مع إنشاء مراكز دار المقاول المخصصة لدعم المقاولات الصغرى. وفي السياق ذاته، عزّزنا قدرتنا على التدخل لصالح المقاولات من خلال تسهيل الوصول إلى تمويلات مغربية تناسب احتياجاتها. وفيما يتعلق بتمويل المناخ، واصلنا مواكبة العديد من العمليات الرئيسية في المغرب وتونس ومصر ونطمح إلى تعزيز مكانتنا الرائدة في دعم التحول إلى اقتصاد منخفض الكربون في المنطقة.

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

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

لقد تمكنت كافة مهن المجموعة خلال هذه السنة من ركوب موجة التحول الرقمي، فلم يسبق لها أن بلغت هذا المستوى من الخدمات الرقمية كما هو الحال في 2017. بحيث اعتمدنا على وضعية ابتكار يومية، من أجل إثراء وتطوير تجربة الزبون بصورة دائمة، وذلك من خلال التوفيق بين أفضل الطاقات البشرية والرقمية. وعلى

**ابتكار** لاستباق التوجهات وتحولات الأسواق عبر تحويل استعمالات زبنائنا، كل ذلك ضمن إطار الثقة المبنية على حماية بياناتهم الشخصية.

كما شجع الابتكار مجموعتنا علىربط جميع الطاقات الإبداعية، من خلال تفكير مفتوح ومعقان يضم جميع مستخدمينا و مختلف شركائنا الخارجيين، وبالخصوص الشركات الناشئة. ومن هذا المنطلق، أطلقنا « Smart Up », باعتباره أكبر هاكاثون دولي للتكنولوجيا المالية، نظراً لاضطلاعه بدور مهم في تسريع الابتكار ومساهمته في تعزيز أوجه التكامل داخل التجاري وفا بنك ومنظومة أنشطته.

## رشاقة

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

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

فہریس





تشتغل مجموعة التجاري وفا بنك، التي بلغ عدد العاملين بها 19 754 مستخدماً معتمداً سنة 2017، في 26 دولة وتضم في محفظتها 9.1 مليون زبون. وتتوفر المجموعة على أكبر شبكة بنكية في المغرب والأكثر انتشاراً في إفريقيا بـ 4306 فرعاً.

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

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



# نبذة عن المجموعة

**شبكة الفروع والبناء والمستخدمون**  
إلى نهاية ديسمبر 2018 :

**26**  
بلدا

**4 306**  
فرعا

**3 407**  
فرعا في المغرب

**290**  
فرع في شمال إفريقيا

**443**  
فرعا في دول غرب إفريقيا

**96**  
فرعا في دول وسط إفريقيا

**70**  
فرعا ومكتب تمثيل في أوروبا والشرق  
الأوسط وأمريكا

**19 754**  
مستخدما

**9,1**  
مليون زبون

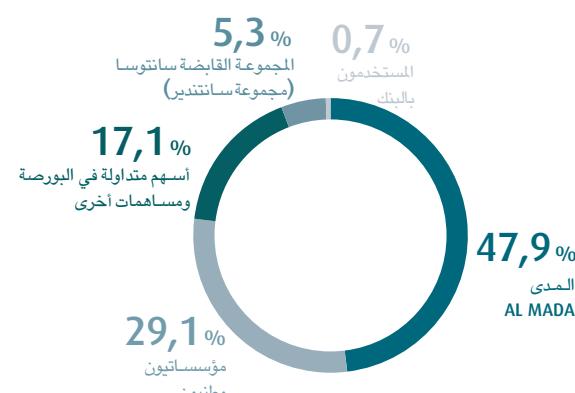
أول شبكة بنكية بإفريقيا تضم :

**4 306**  
فرعا

رأس مال قدره :

**2 035 272 260**  
درهم مغربي

**بنية المساهمين**  
إلى غاية 31 أبريل 2018 :



# الحكامة اللجنة الإدارية والتنسيقية



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



**وفاء جسوس**  
مديرة عامة مسؤولة  
اللوجistik والمشتريات  
بالمجموعة وكاتبة المجلس



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



**حسن برباط**  
مدير عام مساعد سوق  
القاولات



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



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



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



**محمد الكتاني**  
الرئيس المدير العام



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



**يونس بالاعبد**

مدير تنفيذي  
الافتتاح العام للمجموعة



**رشيد البوزيدي**

مدير تنفيذي  
الدعم والوسائل قطب  
بنك التقسيط



**محمد بوبريك**

مدير تنفيذي  
جهة الجنوب الغربي



**كريم إدريسي**

مدير تنفيذي  
سوق المقاولة



**بدر عليوة**

مدير تنفيذي  
بنك الخواص الميزين



**رشيد الكتاني**

مدير تنفيذي  
مالية المجموعة



**سلوى بنمحرز**

مديرة تنفيذية  
تواصل المجموعة



**سمية الغزيولي**

مديرة تنفيذية  
الأنظمة المعلوماتية للمجموعة



**محمد السوسي**

مدير تنفيذي

الرأسمال البشري للمجموعة



**سعید السبتي**

مدير عام مساعد

جهة الشمال الشرقي



**سعد بنجلون التويمي**

مدير عام مساعد

جهة الدار البيضاء الكبرى



**ادريس مغراوي**

مدير تنفيذي

أسواق الخواص والمهنيين



**مليكة اليونسي**

مديرة تنفيذية  
الاستشارة القانونية  
المجموع



**عمر الغماري**

مدير عام مساعد

شركات التمويل المتخصصة



**إسماعيل الفيلالي**

مدير تنفيذي

الخدمات وعمليات  
المعالجة للمجموعة



**سعد بنجحود**

مدير عام مساعد

جهة الشمال الغربي

# الحكامة

في إطار حكمته الجيدة، وضع التجاري وفا بنك مجموعة من القواعد التي تنظم حسن سير مجلس إدارته. ويحدد النظام الداخلي المهام والإجراءات التنظيمية المتعلقة بعقد اجتماعات مجلس الإدارة.

ويتضمن ميثاق أعضاء مجلس الإدارة كافة الحقوق والواجبات المتعلقة بالعضوية بمجلس الإدارة، لاسيما على صعيد سرية المعلومات وتثبيت تضارب المصالح والعمليات الخاصة بقيم البنك.

يتشكل مجلس الإدارة من عشرة أعضاء لمدة انتداب تصل إلى ست سنوات. وفي سنة 2017، اجتمع مجلس الإدارة ست مرات فاقت فيها نسبة المشاركة 75%.

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

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

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

## أعضاء مجلس الإدارة 2017

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

(\*) بالنسبة لفترة الانتداب، تتوافق السنة تلك التي تتعقد فيها الجمعية العامة التي ستبت في حسابات السنة المالية المنتهية.

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

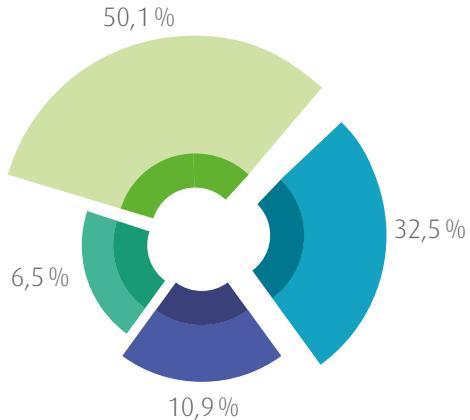
تتولى لجنة الإدارة والتنسيق التسيير العملي والإداري للمجموعة من خلال اجتماعات شهرية، تضم 22 من كبار المسؤولين، وهم نواب المديرون العامون والمديرون التنفيذيون، بالإضافة إلى أعضاء لجنة الإدارة العامة.

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

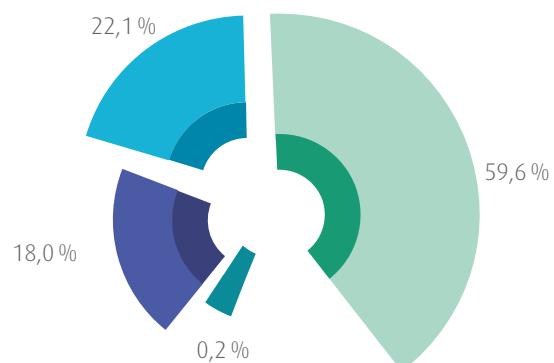
# المنجزات



**المساهمة حسب النشاط في الصافي الموظد لمجموع الإيرادات البنكية**  
إلى غاية 31 ديسمبر 2017



**بنية الصافي الموظد لمجموع الإيرادات البنكية**  
إلى غاية 31 ديسمبر 2017



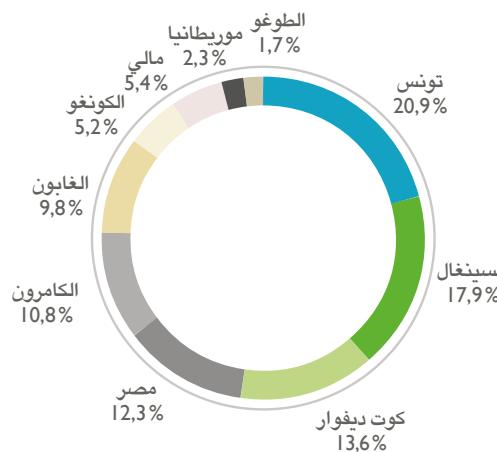
البنك بال المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة  
بنك التسسيط الدولي  
شركات التمويل المتخصصة  
التأمين

هامش الفائدة  
الهامش على العمولات  
نتيجة أنشطة السوق  
نتيجة الأنشطة الأخرى

## توزيع صافي مجموع الإيرادات البنكية للشركات التابعة حسب الدول

إلى غاية 31 ديسمبر 2017

صافي مجموع الإيرادات البنكية لبنك التقسيط الدولي :  
**7183,4** مليون درهم



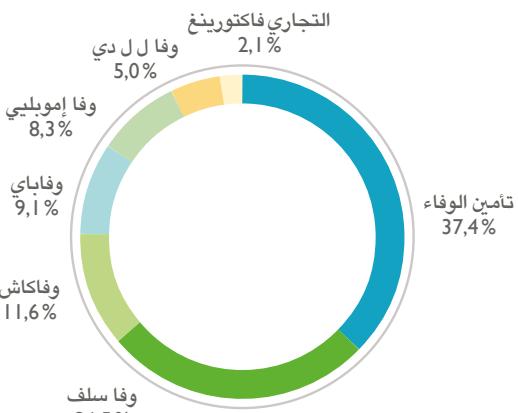
## توزيع صافي مجموع الإيرادات البنكية للشركات التابعة المغربية

إلى غاية 31 ديسمبر 2017

صافي مجموع الإيرادات البنكية للشركات التابعة المغربية :  
**3842,4** مليون درهم

صافي مجموع الإيرادات البنكية لشركات التمويل المتخصص :  
**2404,0** مليون درهم

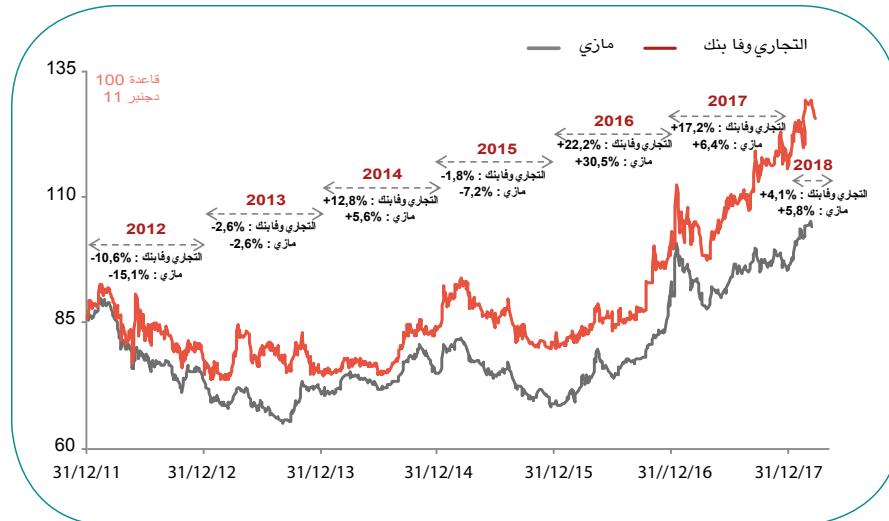
صافي مجموع الإيرادات البنكية للتأمين :  
**1438,4** مليون درهم



## التجاري وفا بنك مقابل مازي

من 31 ديسمبر 2011 إلى 13 فبراير 2018

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



## مؤشرات البورصة

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

# أهم الأحداث



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

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

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

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

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

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

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

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

كما عزز التجاري وفا بنك بشكل كبير من ريادته على مستوى الخدمات البنكية الرقمية (43% من معاملات زبنائه بزيادة 24.6 نقطة عن سنة 2016) والدفع الإلكتروني (3.5 نقطة مقارنة مع سنة 2016). ويعزى هذا الارتفاع القوي للخدمات المقدمة على مستوى التجارين والبنك لـك (على سبيل المثال، فتح حساب، منح قروض الاستهلاك وللخواص، دفع الفواتير، التحويل الفوري (كاش إكسبريس،...)، علامة على الأهمية المنوحة لتحسين استخدام البطاقة البنكية وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية).

# جوائز وتويجات



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

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

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

خلال الدورة الخامسة لمنتدى أفريقيا للرؤساء التنفيذيين المنظم من طرف مجلة جون إفريقيك، بمشاركة مع البنك الإفريقي للتنمية، حصلت مجموعة التجاري وفا بنك للسنة الثانية على الجائزة المرموقه «أفضل بنك إفريقي في السنة». وأتى هذا التتويج ليكلل الدور الفعال للمجموعة في تطوير الاقتصاد الوطني والإفريقي، من خلال التزامها في المجال المالي وفي ريادة الأعمال وكذلك دورها الظاهري في تعليم التعامل البنكي والإدماج المالي.



## «أفضل بنك في المغرب» و «أفضل بنك للاستثمار» من طرف مجلة كلوبيال فنанс

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

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

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



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



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

حاصل التجاري وفا بنك مرة أخرى على «أفضل بنك إفريقي لسنة 2017» في حفل توزيع جوائز «EMEA Finance 2017»، وهي مجلة بريطانية مرجعية في السوق البنكية والمالية في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا. كما نالت مجموعة التجاري وفا بنك جائزة «أفضل بنك استثماري في المغرب». كما أحرزت الشركة البنكية لغرب إفريقيا، التابعة للمجموعة على جائزة «أفضل بنك سنغالي لعام 2017». وبحسب المجلة، يواصل التجاري وفا بنك مسار نموه بطريقة ملحوظة داخل الاقتصاد المغربي الذي يتميز بالمرنة.

## «أفضل بنك إفريقي لسنة 2017»

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



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

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



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

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

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

## جائزة Cycle Afrique للشركة الوطنية للاستثمار عن صفقة شراء باركلينز بنك مصر.

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

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

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

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

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



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

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

A photograph of two young women laughing and looking at their phones. One woman is wearing headphones and a green hoodie, while the other is wearing a patterned top. The background is blurred with colorful lights.

# #تجربة الزبناء

نمنحكم أفضل الطاقات البشرية وال الرقمية



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

عمر بونجوع  
مدير عام منتدب  
مكلف بقطب بنك التقسيط

# الدفع بمشاريع الحياة لزبائننا

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



## بالقرب منكم دائمًا

### شبكة فروع مكثفة

تعمل المجموعة على توسيع شبكة فروعها البنكية عاماً تلو الآخر بغية تقديم خدمة أفضل لزبائنها، حتى في المناطق النائية. وبتعدد فرع بما فيه 3 407 فرع في المغرب في عام 2017، تتتوفر المجموعة على أكبر شبكة بنكية رائدة في أفريقيا.

### فضاءات متعددة للقنوات

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

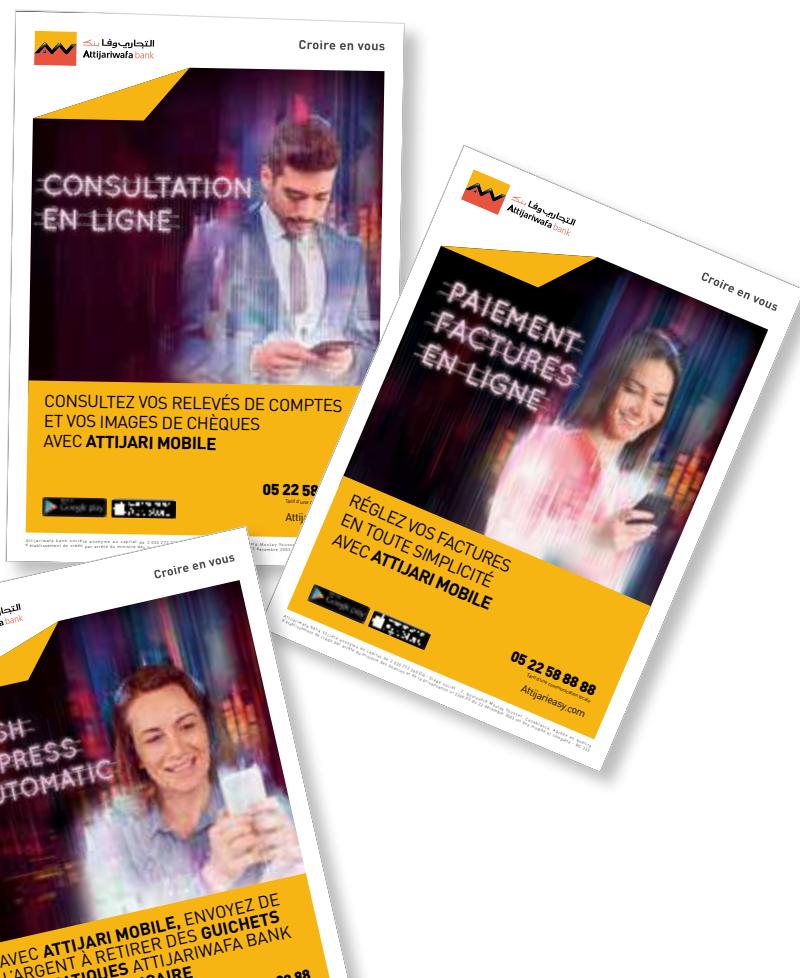
### أكشاك مخصصة لتحويل الأموال

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

### تعزيز البيع عن بعد

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

تجمع مجموعة التجاري وفا بنك بين قنوات متعددة لمنحك الربان حرية التفاعل مع بنكهم. في عام 2017، حق التجاري وفا بنك تقدماً تنظيمياً وتكنولوجياً هاماً في مجال التوزيع متعدد القنوات، وتحسين منصات الخدمات البنكية الإلكترونية، ورقمنة عملياته و«البيانات الضخمة». وسمحت هذه التطورات بفهم احتياجات الزبناء على نحو أفضل ومنهم عروض قيمة وتجربة محسنة.



## الرائد الأول

في الأداءات  
الإلكترونية

+12,1%  
**630766**  
بطاقة بنكية جديدة متداولة  
في عام 2017

**+512734**  
زيون بنكي جديد في المغرب  
لعام 2017

## إنجازات 2017

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

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

### تشغيل خدمة Mobile Money

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

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

### التجاري موبيل بميزات جديدة

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

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

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

### تحويل الأموال : الاستقلالية والسرعة

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

## إجابات دقيقة لاحتياجات خاصة

### بنك الخواص

#### تعزيز مواكبة الأصول والثروات

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

### البنك التشاركي

#### بنك الصفاء، طريقة جديدة للمعاملات البنكية

أطلق بنك الصفاء، البنك التشاركي لمجموعة التجاري وفا بنك، أنشطته البنكية بشكل رسمي في عام 2017، وهو يتوفر حالياً على شبكة تضم 23 فرعاً و180 مستخدماً. وتستند رؤيته، التي تحمل شعار «خط مستقيم»، على معالجة واضحة وشفافة لجميع العمليات البنكية والاعتماد على سياسة مسؤولة وخلقة.

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

**البنك ليك،**

**خدمة متنقلة 100%**



**285570** متابع

**l'banka LIK**  
par ATTIJARIWAFA BANK

تواصل خدمة «البنك ليك» المتنقلة من تطوير خدماتها عبر تسهيل الحياة اليومية لزبائنها منذ إطلاقها في 2016. بالإضافة إلى فتح الحسابات عن بعد، تتيح لكم الخدمة التقدم بطلبات قروض الاستهلاك والقروض العقارية عبر الأنترنت. مع عرض البنك ليك، يستفيد الزبون من خدمة الإرشاد والمساعدة طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة. على صفحة «البنك ليك» على الفيسبوك (285 570 متابع)، يتلقى الزبناء أيضاً إجابات فورية على جميع الأسئلة التي يطرحونها.



# تسهيل الوصول إلى منح القروض

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

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

## إنجازات 2017

### دعم الوصول إلى الملكية والسكن

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

بالإضافة إلى ذلك، حصلت وفاء إيموبيلي على جوائز سقرات «أفضل شركة إقليمية وأفضل إدارة لهذا العام» تقديرًا لتميزها.

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

### «قرض رأسمالي»

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

### «وافي» المتحدث الآلي لوفا سلف

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

58

مشروعًا اقتصاديًّا  
وماليًّا في 2017

24,8%

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

21,4%

من حصة السوق على مستوى  
القروض الاستهلاك (نطاق البنك  
في نهاية ديسمبر 2017)

# التحول الرقمي، من أجل ولوج وسهولة أكبر

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

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

## ولوج جديد للخدمات

### خدمة الإنجاد في كل وقت وحين

من خلال شركتها التابعة وفا إما للإنجاد، تعمل المجموعة في مجالات المساعدة في مجال السيارات والمساعدة الطبية والمساعدة في الدفن، كما تقدم لحاملي وثائق التأمين خدمات سريعة وفعالة للحصول على المساعدة المثلية. في سنة 2017، أطلقت وفا إما للإنجاد مخطط تطوير لمدة ثلاثة سنوات للفترة 2019-2017. كما أثرت وفا إما للإنجاد عرضها من خلال توسيعه ليشمل البلدان الأفريقية. هذا العام، سجلت الشركة التابعة جاريا إجماليًا بقيمة 216 مليون درهم من العقود المكتبة، بزيادة قدرها 17% وأكثر من 100,000 ملف مساعدة مفتوح. كما قامت " وفا إما للإنجاد " بإقامة شراكة استراتيجية مع فاعل بنكي رئيسي خلال هذا العام الجاري.

### عروض سهلة الولوج

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

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



# إنجازات 2017

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

## خدمة ادخار مناسبة ومتطرفة

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

## «My Wafy»، تطبيق في تطور مستمر

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

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

## «Wafa Santé»، التطبيق المحمول الجديد

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



# مواكبة المقاولات أيا كان حجمها

دائماً ما كانت مواكبة الدائمة للمقاولات كيـفـما كان حجمها في قلب اهتمامات مجموعة التجاري وفا بنك. إذ تعمل المجموعة على تعزيز قدرتها على تلبية تطلعات هذه الفئة من الزيـنـاء من خلال تزوـيـدـها بمجموعة من المنتجـاتـ والخدمـاتـ المـالـيـةـ المـنـاسـبـةـ، والأـدـوـاتـ الرـقـمـيـةـ لـتـحـسـينـ تـفـاعـلـهاـ معـ الـبـنـكـ، وتقـديـمـ المشـورـةـ وـالـتـدـرـيـبـ لـدـعـمـ طـوـيـرـهاـ بـشـكـلـ فـعـالـ.

## تعزيز مواكبة المقاولات الصغرى وتشجيع سياسة القرب

منذ سنة 2010، شرعت مجموعة التجاري وفا بنك في الاشتغال على برنامج طموح لتطوير مجموعة كاملة من الخدمات البنكية اليومية وتمويل مشاريع تطوير المقاولات الصغرى. في سنة 2017، عزز البنك دعمه للشركات الصغرى، الزيـنـةـ وـغـيرـهـاـ، وـاعـتـمـدـ فـيـ هـذـاـ مـسـعـىـ عـلـىـ قـيمـ الـقـرـبـ وـالـأـبـعـادـ الـاجـتـمـاعـيـةـ الـقوـيـةـ.

### مراكز دار المقاول لدعم المقاولات الصغرى الزيـنـةـ وـغـيرـهـاـ

سعـياـ منـهـاـ لـدـعـمـ المـقاـولـاتـ الصـغـرـىـ، تمـ افتـتاحـ 3ـ مـرـاكـزـ مـتـخـصـصـةـ «ـدارـ المـقاـولـ»ـ عـلـىـ التـوـالـيـ فـيـ مـدـنـ أـيـتـ مـلـولـ وـطـنـجـةـ وـالـجـدـيدـةــ.ـ وهيـ عـبـارـةـ عـنـ مـرـاكـزـ لـلـخـبـرـةـ وـالـدـعـمـ وـالـتـكـوـينـ وـالـإـسـتـشـارـةـ،ـ بالـنـسـبـةـ لـلـرـاغـبـيـنـ فـيـ إـنـشـاءـ المـقاـولـاتـ،ـ وـتـطـوـيـرـ الـمـشـارـيعـ،ـ وـالـوـصـولـ إـلـىـ الـأـسـوـاقـ،ـ وـتـفـعـيلـ آـلـيـاتـ الـدـوـلـةـ الـمـخـصـصـةـ لـدـعـمـ المـقاـولـاتـ الصـغـرـىــ.ـ وـتـعـملـ هـذـهـ مـرـاكـزـ عـلـىـ إـثـرـاءـ خـدـمـاتـ منـصـةـ Daralmoukawil.comـ الـمـجـانـيـةـ الـتـيـ تمـ إـطـلاـقـهـاـ فـيـ عـامـ 2016ـ.ـ بـالـإـضـافـةـ إـلـىـ مـرـاكـزـ دـارـ المـقاـولـ،ـ تمـ خـلـقـ مـرـاكـزـ أـخـرـىـ مـخـصـصـةـ لـمـقاـولـاتـ الصـغـرـىـ بـعـدـ يـبـلـغـ 120ـ مـرـكـزاـ،ـ وـالـتـيـ تـشـكـلـ جـزـءـاـ مـنـ الشـبـكـةـ الـبـنـكـيـةـ لـمـجـوـعـةـ فـيـ جـمـيـعـ أـنـحـاءـ الـمـلـكـةـ وـتـتـبـنىـ شـعـارـ الـقـرـبـ وـالـاسـتـمـاعـ وـالـإـرـشـادــ.



300 000

زيارة لموقع  
Daralmoukawil.com

5 000

تدريب  
مقابل في مراكز  
دار المقاول

7,1

مليار درهم  
من القروض المنوحة لفائدة  
32 500 مقاولة صغرى

# إنجازات 2017



## مساعدة المقاولات الصغرى المتغيرة

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

## رقمنة طلبات القروض

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

## «وفا برو» حماية أفضل للمقاولات

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

## «مواعيد خاصة بالمقاولات الصغرى» لتحسين أفضل

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

## المواكبة المخصصة للنساء «المقاولات»

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

## مواكبة دائمة للمقاولات الصغيرة والمتوسطة وللمقاولات الكبرى

+ 2000

زيون جديد من المقاولات الصغيرة والمتوسطة

16,8

مليار درهم: الغلاف المالي المخصص للمقاولات الصغيرة والمتوسطة في سنة 2017

باعتبارها شريكاً تاريخياً للمقاولات الصغيرة والمتوسطة وللمقاولات الكبرى، جعلت مجموعة التجاري وفا بنك من عملها الموجه لهذه الفئة من الزيادة محوراً رئيسياً لتنميتها. وفي سنة 2017، سجلت المجموعة أزيد من 2000 زبون جديد من المقاولات الصغيرة والمتوسطة، مخصصة لها غالباً قدره 16,8 مليار درهم من القروض، وهو ما يعادل تطويراً نسبته 7,4% من حيث الجاري مقارنة مع سنة 2016. من ناحية أخرى، عززت المجموعة منهجها لخلق القيمة بالنسبة لشركات الأعمال الزيونية، عبر تزويدها بحلول مبتكرة في مجال التمويل وتذليل التحديات ومواكبتها في تحولها الرقمي. وفي سنة 2017، سجلت القروض الجارية المتوسطة المتاحة للمقاولات الكبرى نمواً إيجابياً بالنظر لكون القدرة على توزيع القروض من خلال قيود تنظيمية.

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

### المخططات الأربع للمقاولات الصغيرة والمتوسطة، مسرعات نمو الأعمال

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

**مخطط الخير** : هو عرض مناسب خاص حصرياً بالقطاع الزراعي ويقدم بالأساس حلولاً لتمويل تتضمن تدابير خاصة بكل سلسلة إنتاجية. وتم التركيز على 8 سلاسل إنتاجية ذات المؤهلات القوية كسلسلة الخضر والفواكه والخواص وأشجار الزيتون والتمور واللحم واللحوم الحمراء والزراعة الصناعية.

**مخطط RELÈVE** : هو عرض شامل ومندمج موجه للفاعلين في تقوية وشراء المقاولات، انطلاقاً من خدمات التحسيس والإخبار إلى التمويل وتفعيل إجراءات المواكبة قصد تحقيق الخلف المقاولاتي وضمان استمرارية المقاولة. ويعتبر هذا العرض جواباً شافياً وفعالاً للاحتياجات المتعلقة بشراء المقاولة وبيعها وتقويتها.

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

**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. Agrée 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

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

باعتبارها ثمرة شراكة استراتيجية بين مجموعة التجاري وفا بنك ومجموعة Bpifrance والتي تم إطلاقها في نوفمبر 2016، تعتبر التجاري بيزنس لينك أول منظومة إفريقية على الصعيد الإفريقي ضمن Euroquity التي تقدم

**Croire en vous**

**ATTIJARI BUSINESS LINK**  
ESPACE GÉNÉRATEUR DE SYNERGIES

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

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

شبكة واسعة تضم أزيد

**850**  
هيئات للمواكبة

**7200**  
من  
شركة

**500**  
عضو إلى غاية  
2017  
تم

## الخدمات البنكية للشركات الكبرى

### من الشركات الكبرى نقطة وحيدة للولوج إلى مختلف مهن المجموعة

**+29,6%**

صافي مجموع الإيرادات  
المصرفية للتدبير النقدي

**+9,7%**

صافي مجموع الإيرادات  
المصرفية لتمويل التجارة

#### تمويل التجارة

#### مواكبة المقاولات المحلية والدولية عبر خدمات مبتكرة

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

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

#### التدبير النقدي

#### تدبير التدفقات بكل سهولة

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





### البنك أوفشور

#### منجزات متميزة للبنك التجاري الدولي

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

### الأبحاث والدراسات

#### شركة تابعة جديدة لتغطية الأسواق المالية بإفريقيا

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



**Attijari  
Global Research**

### تدبير الأصول

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

### حفظ السندات

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

### الاستثمار في البورصة

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

# إنجازات 2017

## فواتير، ثاني شبكة للتحصيل في المغرب

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

## تحسين تدبير الأسطول

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

## مواكبة المقاولات في السوق المالية

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

**753** مليار درهم :  
حجم الصرف

**40** مليار درهم :  
حجم مشتقات الصرف

**أول** ماسك للدفاتر برسم إصدارات  
سندات الخزينة المغربية



## مواكبة الجاليات الإفريقية

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

# 643 790

معاملات التحويل  
بالتقسيط

# 92852

زناء التقسيط

# إنجازات 2017

### نكون دائماً الأقرب منكم باعتماد نموذج جديد للتوزيع

في سنة 2017، وتجسیداً لطموحه للارتقاء إلى مصاف البنوك الأوروبيّة الكبّرى، بدأ التجاري وفا بنك أوروبا إعادة تنفيذ نموذجه في التوزيع. ويتحمّل المشروع حول أربعة محاور. يتعلق الأمر بإعادة صياغة الشبكة القائمة الذات بآحداث نموذج وكالات جديد، وتعزيز طاقات البيع المتنقلة وتطوير البنك عن بعد وتحسين تدبير العلاقة مع الزبّيون. ويتم تفعيل ذلك بواسطة برنامج إدارة العلاقة مع الزبّاء CRM، وهو حلّ فعال يمكن من التركيز على العلاقة مع الزبّيون.

### «Attijari'Money» بطاقة مسبقة الدفع 100 % ورقمية

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



### • عرض Trans'carte .

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

### • من الكاش إلى الكاش

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

### • باك بلا حدود توفير

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

### • باك بلا حدود عملة

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

# نحن دائمًا قريبون من زبائننا

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

## حملات تواصلية رقمية

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

### موقع إلكترونية مؤسساتية في حلقة جديدة

ظهرت الواقع المؤسساتية للعديد من فروع المجموعة في حلقة جديدة هذه السنة. وقد طور كل من التجاري وفا بنك أوروبا والتجاري للوساطة وفا إموبلي وفا إيميا للإنجاد منصاتها الإلكترونية لمنح المزيد من السهولة والراحة في الاستعمال لزبائنهما. ولكنها سهلة ومريحة وذاتية بالمعلومات أصبحت الواقع الجديدة تستجيب إلى العادات الاستهلاكية للزبناء بفضل تصفح مبسط ومحفوبي غني ومهيكل.



### تتويج حملة البنك ليك

توجت حملة البنك ليك خلال إقامة مهرجان كريستال إفريقيا بفضل دقة وتميز المور الخلاق لحملتها وبفضل نجاعة استراتيجية فيها في الإعلام وتكييفها مع محتوى وهدف الرسالة (الحملة المتكاملة). كما توجت البنك ليك أيضا في لندن بمناسبة انعقاد منتدى ماستركارد للشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2017.



### أول سلسلة مالية عبر الويب

أطلقت وفا كاش أول سلسلة مالية عبر الويب في المغرب (ألف ليلة وليلتين) التي عرفت نجاحا واسعا ببلغها 10 ملايين مشاهدة على شبكة الإنترنت. وبذلك كانت الشركة التابعة أول مؤسسة مالية في المغرب تنجذب إنتاجا سينمائي مخصصا للأنترنت. وهو منتوج متميز وهزلي من إخراج وأداء فرقه مغربية 100%.

### وفا إموبلي في وضعيّة الواقع الافتراضي

«لكي تحول مشاريعكم إلى حقيقة» هو العنوان الجديد للحملة المؤسساتية التي أطلقتها «وفا إموبلي» في 2017. وقد خطت الشركة التابعة خطوة نحو المستقبل باللجوء لنظرارات الواقع الافتراضي.

## تظاهرات لمد جسور اللقاء مع الزبناء

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

### «Attijari Tour» قافلة مرجعية

نظم التجاري وفا بنك أوروبا للسنة السابعة على التوالي «Attijari Tour» نحو فرنسا وبلجيكا وإسبانيا وإيطاليا وهولندا. وقد زارت الفرق التجارية خمسة دول من أجل الالتقاء مع الجالية الإفريقية التي توجد في مناطق جغرافية بعيدة عن المراكبات. والهدف من ذلك هو كسب وفاء الزبناء واستقطاب زبائن جدد. وقد استمرت قافلة «Attijari Tour» خلال الفترة الصيفية في المغرب في المناطق التي تشهد تدفقا كبيرا للمغاربة المقيمين بالخارج.

### الم المنتدى الدولي للطالب

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



### صناعات السيارات، تظاهرة لربط علاقات العمل

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

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

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





# إقامة علاقة ثقة مستدامة

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



## تعزيز ثقافة الجودة داخل المجموعة

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

## تطوير معالجة شكايات الزبناء

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

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

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



**-50%**

من وقت معالجة الشكايات  
في المغرب مقارنة بـ 2016

**284 000**

نداء من الزبناء تم إرضاؤهم  
في المغرب في 2017

**91 %**

من الزبناء تم إرضاؤهم  
في المغرب في 2017

### الإنصات للزبناء

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



### لوحات رقمية لتقييم فوري لرضا الزبناء

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



# #الابتكار

## نبتكر لنبعد من جديد

٢٢ يعزز التجاري وفا بنك من ديناميته الابتكارية خدمة لزبنائه، وذلك عبر إدماج جميع الإمكانيات التي يتاحها العالم الرقمي. إننا نحرص على استباق حاجيات زبنائنا وعلى خلق حلول بنكية جديدة لهم. لهذه الغاية، نحن نغير من طريقة عملنا ونطور من عملياتنا مع ضمان أمن العمليات لزبنائنا.

إسماعيل الدويري  
المدير العام المنتدب  
قطب المالية والتكنولوجيا والعمليات



# التحول من أجل الرفع من الأداء والأمن المعلوماتي

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

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

## تعزيز الكفاءات واستقطاب مواهب جديدة

شهدت هذه السنة تحقيق تطورات مهمة بخصوص مشروعين مهمين ومتكمرين وهما : « التدبير الاستشارافي للوظائف والكفاءات » (GPEC) و « تدبير الأداء ». وبهدف هذان المشروعان إلى مواكبة تحول البنك بشكل استباقي وإلى تعزيز ثقافة وحوار الأداء. فعلى سبيل المثال، كانت الحاجة ماسة في تشغيل 64 مستخدماً ومن ضمنهم 56 إطاراً في 2017 لمواكبة تحول نظم المعلومات المجموعة. ويعتمد التجاري وفا بنك على المستخدمين باعتبارهم أول المحرّكات لتحوله الرقمي وذلك من خلال الكفاءات الرقمية الداخلية واستقطاب مواهب نظم المعلومات والارتقاء نحو طرق عمل جديدة، إلخ.

## تأمين عمليات البناء

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

## استباق حاجيات البناء بفضل الخبرة في البيانات

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

## هندسة ملائمة لنظم المعلومات وممارسات هندسية جديدة

راجعت مجموعة التجاري وفا بنك هندسة تطوير نظام معلوماتها لكي تقترح تجربة متغيرة مع البناء وتتواءم العمليات مع الخدمات التي تقتربها عليهم في الآن نفسه، كما أحدثت نموذجاً سريعاً للتسلیم وأكثر فعالية لتقلیص وقت الوصول إلى السوق التجاري. فالمجموعة تعتمد على بنية موجهة للزبون وعلى افتتاح نظام المعلومات على الخارج على أساس قاعدة واجهة البرمجة متعددة القنوات وعلى مصنع رقمي يسمح بالتحكم في هذا الانفتاح على الخارج. وقد اعتمدت كذلك في مشاريعها ممارسة « الديفوبس Devops » بحيث يمكن هذا الأخير من الرفع من وثيرة التسلیم بفضل تعاون متين بين المتقذدين والطلورين.

## الرفع من الفعالية التشغيلية وأوجه التكامل

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

## حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

في سياق التحول الرقمي الشامل، تولي مجموعة التجاري وفا بنك عناية خاصة قبل أن تقتصر على زبنائها خدمة رقمية بسيطة الاستعمال، متحدة وأمنة بشكل جيد.

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

**1388**  
مستخدم من البنك في المغرب  
تم تكوينهم لحماية المعطيات  
ذات الطابع الشخصي

**إنجازات  
2017**

## الفضاءات الرشيق الجديدة

تبني التجاري وفابنك أنماطاً جديدة في التعاون والعمل المرن ابتداء من يناير 2017 مع إطلاق فضاءات رشيقه تضم فرقاً متعددة الاختصاصات مكنت من الرفع من وتيرة تنفيذ مشاريع واسعة النطاق وهي بصد德 تغطية مشاريع في مختلف الأنشطة. وتمت مواكبة كل ذلك بإجراءات تدبيرية مغايرة وتحفيز الثقافة الرقمية لدى كافة المستخدمين.

## مقرات جديدة، مفتوحة وتعاونية

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

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

**ENERGIES 20//20**



# تحفيز الدинامية الجماعية وتنمية ثقافة الابتكار

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



## استباقي حاجيات الزبناء بفضل الخبرة في البيانات

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

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

وقد احتفظت لجنة الانتقاء بـ 323 مشاركاً من بين 420 مشاركاً داخلياً و 1025 مشاركاً خارجياً ضمن المجموعة قدموا ترشيحهم. وقد اشتغل هؤلاء الشباب الموهوبون الذين قدموا من عوالم مختلفة خلال 48 ساعة بدون توقف ليطوروا حلولاً مبتكرة جواباً على الموضوع المقترن «اعرف زبونك واعرف مؤسستك البنكية واعرف زميلك».

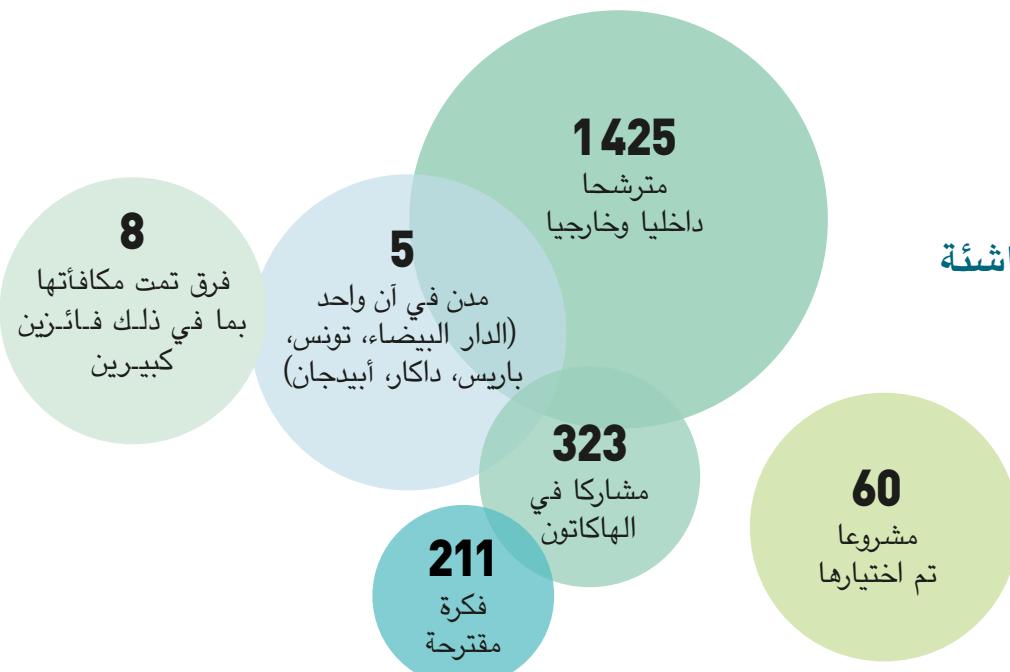
وفي المحصلة تم تقديم 60 مشروعًا. وقد احتفظت اللجنة بـ 8 فرق من بين 20 فريقاً فاز على المستوى المحلي لمواكبتهم في تكوينهم ولكي يشاركون في مخيم تدريبي في الدار البيضاء للإعداد والترويج للمنتجات MVP في يوم العرض. وفي النهاية، حصد فريقان جائزة بخلاف مالي قدره 200 000 درهم لكل فريق وجائزة لجنة التحكيم بمبلغ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

## مخابر الابتكار

بدأ «مخابر الابتكار» في 2017 داخل هيئة نظم معلومات المجموعة. ويعتبر المختبر حاضنة تستهدف المبادرات الابتكارية. ويهدف كذلك من خلال الجمع بين مستخدمي البنك ومقابلات ناشئة وخبراء التكنولوجيات المالية ومطوري وحاملي الأفكار... إلى تعزيز ثقافة الابتكار والذكاء الجماعي والنمو المشترك والتجربة.



## الشركات الناشئة بالأرقام



### « التحدي الأصفر » لدعم المقاولات الناشئة الإفريقية

اختارت وافاکاش وهي فرع من فروع مجموعة التجاري وفا بنك أربعة مقاولين في إطار « التحدي الأصفر » وهو برنامجها الذي يربط الشركة الكبرى بالمقاولات الناشئة الإفريقية. ومن ثم فقد تم قبول 76 ملفاً مرشحاً وقدم 32 ملفاً أمام لجنة تتتألف من أعضاء من وافاکاش ودعم مركز ريادة الأعمال والتنمية التنفيذية في المغرب. وهمت فترة الاحضان 13 مقاولة ناشئة قبل أن يتم الاختيار النهائي لأربع مقاولات تتضمن إلى منظومة وافاکاش. وقد تم التطرق لمختلف المواضيع خلال البرنامج "Blockchain" : والع العقد الذكي وقوة البيع و "chatbot" وتبسيط التدبير التشغيلي.

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

ساهمت أطر مقاولات بنك التمويل والاستثمار لمجموعة التجاري وفا بنك (BFIG) بشكل فعال في برنامج Smart Start، والذي يهدف إلى مواكبة الشباب الحاملي لمشاريع لإنشاء مقاولاتهم. ويتجه هذا البرنامج فقط إلى الشباب الذين سبق لهم تتبع البرنامج الرئيسي إنجاز المغرب الذي تم تقديمها في الجامعات والذي تطرق للتكوين على إنشاء وتدبير القوالة. وقد اعتمد النهج البيداغوجي لبرنامج Smart Start على التعلم بالتطبيق learnig by doing وعلى التوجيه. وقد أشرف فرق بنك التمويل والاستثمار للمجموعة على تأطير وتوجيه الشباب في إنشائهم لمشاريعهم على أساس لقاء أسبوعي لمدة ساعتين خلال ستة أشهر.

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



# #الдинامية الإفريقية

## المُساهمة في تَنْمِيَةِ اقْتِصَادَاتِ والمُجاَلَاتِ التَّرَابِيَّةِ

٢٢ تظل المُساهمة في الـدِينامِيَّةِ الإفريقيَّةِ أكثر من أي وقت مضى في قلب استراتيجيتنا التَّنميَّةِ. إننا نواصل تَعْبُهَ جهودنا حول مواضيع رئيسيَّةٍ وهي : المُساهمة في التَّنميَّةِ الاقتَصاديَّةِ المستدامَةِ وَالعمل على خدمة زبنائنا أينما كانوا في إفريقيا وَمواكبة تطور المقاولات الإفريقيَّةِ وَتشجيع التعاون جنوب جنوب وشمال جنوب.

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



# المُساهِمة في تَنْمِيَة اقتصادِيَّة مُسْتَدَامَة

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

## إِتَاحَة الْوَلُوج إِلَى الْخَدْمَات الْبَنْكِيَّة وَالْمَالِيَّة لِلْجَمِيع



### تطویر التربیة الماليّة

من أجل تطوير فهمها للآليات الاقتصادية لاسيما المقدمة لفئة الشباب، تساهم المجموعة في عدة أنشطة للتربية المالية. وفي المغرب، يشارك البنك كل سنة في أسبوع التربية المالية الذي تنتظم المؤسسة المغربية للتربية المالية، وهو عمل مواطن وتربوي يهدف إلى تشجيع الشباب إلى اللجوء للخدمات المالية بطريقة مسؤولة. وبإضافة إلى ذلك، تمنح منصات متنوعة وفضاءات مخصصة للزيادة كتيبات ومقاطع فيديو وتكتوبات أو توأكب التربية المالية على غرار البنك الإلكتروني «البنك ليك» ومنصة دار المقاول لدعم المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة والموقع الإلكتروني «جامعي» للطلبة إلخ.

### تحفيز الإدماج البنكي

يجمع عمل المجموعة لفائدة الإدماج البنكي بين الابتكار التكنولوجي والعلاقة الإنسانية ليقدم حلولاً رقمية متوفرة ومضمونة تبسيط العمل اليومي وكذا بعض العروض المناسبة لجميع الداخيل لاسيما الأكثر نجاعة. وواصلت المجموعة في 2017 تسويق عرض البنك الاقتصادي «حساب بيخير» في المغرب والذي يتوجى الرفع من وتيرة تنمية البلاد والحد من الفقر والهشاشة والإقصاء الاجتماعي. وفي الوقت نفسه، تواصل المجموعة، وقد انخرطت إلى جانب شركائها الجماعيين، تشجيعها لنماذج جديدة مبنية على التبادل والتشارک كما تنخرط من أجل تكافؤ الفرص. ففي هذا الاتجاه واصلت وفا كاش بشراكة مع جمعية الأمانة وهي أول فاعل في صناعة التمويلات الصغرى في المغرب تسويق القروض الصغرى داخل الشبكة الخاصة والشريك. وفي 2017، تمنت الشركة التابعة من تمويل 98 ملفا. وتظل آفاق تنمية النشاط مناسبة جداً بالنسبة للسنوات القبلة.

# إنجازات 2017

مصر

## برنامج «Banking 360°» لأكاديمية Spretto Academy

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



## ابتكارات 2017

### كوت ديفوار « أيام المستخدم البنكي »

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

## ن شهر على خدمة زبنائنا أينما كانوا في إفريقيا

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

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

2,3  
مليون  
زبون

7538  
مستخدماً

829  
فرعاً

13  
دولة  
(خارج المغرب)

## إشعاع المجموعة في إفريقيا (خارج المغرب)

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

## إنجازات 2017

### إغناء تجربة خدمات النقال

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



**مالي** - يمنح البنك الدولي مالي لزبائنه إمكانية الوصول إلى بنكهم في كل حين وأينما كانوا عبر هواتفهم الذكية بفضل التطبيق النقال الجديد SMSEXPRESS . ويقدم التطبيق جميع الإمكانيات والوظائف الالزمة للعمليات البنكية اليومية.

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

## دعم المقاولات الصغرى والمتوسطة الإفريقية

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

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

## إعادة ابتكار نموذج الوكالة وتوسيع الشبكة

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

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

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



## تحسين تجربة المستعمل

**الغابون** - في سنة 2017، قام الاتحاد الغابوني للبنك بتشغيل موقعه المؤسسي. وتقدم هذه الواجهة الجديدة للتواصل رؤية شاملة للاتحاد الغابوني للبنك، باعتباره فاعلا اقتصاديا غابونيا مرجعاً وكذلك عروضا خدماته.

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

تعيين الشركة البنكية لغرب إفريقيا كأفضل بنك في السينغال خلال سنة 2017 من طرف يوروموني.

## تبني احتياجات الزبناء المقيمين بالخارج

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

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

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

## في بوركينا فاسو والكاميرا

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

تتويج التجاري بنك تونس  
بلقب أفضل بنك في تونس  
لسنة الرابعة على التوالي  
من طرف ذي بانكر

## تقديم حلول فعالة للتأمين

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

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



## التجاري بنك مصر : حصيلة أولى مشجعة

أطلقت مجموعة التجاري وفا بنك خلال هذه السنة شركتها التابعة التجاري بنك مصر، عقب شراء 100% من رأس المال باركليز بنك مصر، وذلك بعد الحصول على كافة الترخيصات التنظيمية الالازمة. ويقع المقر الرئيسي للتجاري وفا بنك مصر في القاهرة ويتتوفر على 1456 مستخدماً وشبكة تتضم 56 فرعاً تقع في 18 مدينة مصرية. وبفضل ذلك، تمكنت المجموعة من توسيع شبكتها الدولية ضمن ثالث أكبر اقتصاد بإفريقيا الذي يزخر بساكنة قدرها 100 مليون نسمة والاستقرار في سوق الأوسط وفي شرق إفريقيا. وفي سنة 2017، تجاوز التجاري وفا بنك مصر جميع الانتظارات، ليصبح أحد أهم المساهمين في حصة المجموعة من صافي الأرباح (7,4%) في ظرف ثمانية أشهر فقط بعد انطلاقته.

## العمل من أجل تنمية المجالات الترابية

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



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

### تمويل تطوير المقاولات الصغرى و المقاولات الصغيرة والمتوسطة

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

### مواكبة المقاولين المبدعين الشباب

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

861000

دعم البرامج الحكومية  
لفائدة المقاولة

## دعم البرامج الحكومية لفائدة المقاولات

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

## إلى جانب الفلاحين المغاربة



شارك التجاري وفا بنك هذه السنة مجدداً بشكل فعال في المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب. وتندمج هذه المشاركة في إطار السياسة الإرادية للمجموعة من أجل دعم القطاع الفلاحي والصناعات الزراعية. ويتجسد هذا الالتزام عبر وضع «مخطط الخير» الذي يعتبر عرضاً على المقاولات الناشطة للقطاع الفلاحي لاشتماله على حلول مناسبة لتمويل الاستثمارات الفلاحية وأدوات التمويل المشتركة. قصد مواكبة الفاعلين في إنجاز استثماراتهم والتطور على مستوى الصادرات والتمويل القبلي للمساعدة المقدمة من طرف الدولة وكذا عرض تمويل المحاصيل الزراعية وحاجيات الاستغلال. وتم التركيز على 8 سلاسل إنتاجية ذات مؤهلات كبيرة وهي الخضر والفواكه والخواص زراعة الأشجار والزيتون والتمور والحليب واللحوم الحمراء والزراعة الصناعية.

## تمويل المشاريع المهيكلة

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

**3,5**  
مليار درهم  
مبلغ الاستثمارات لفائدة  
المشاريع الكبرى

## المساهمة في تطوير التجارة الخارجية بالمغرب

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



و التجارين للمقاولات.

# واثقون في إفريقيا وندعم التكامل الجاهوي

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

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

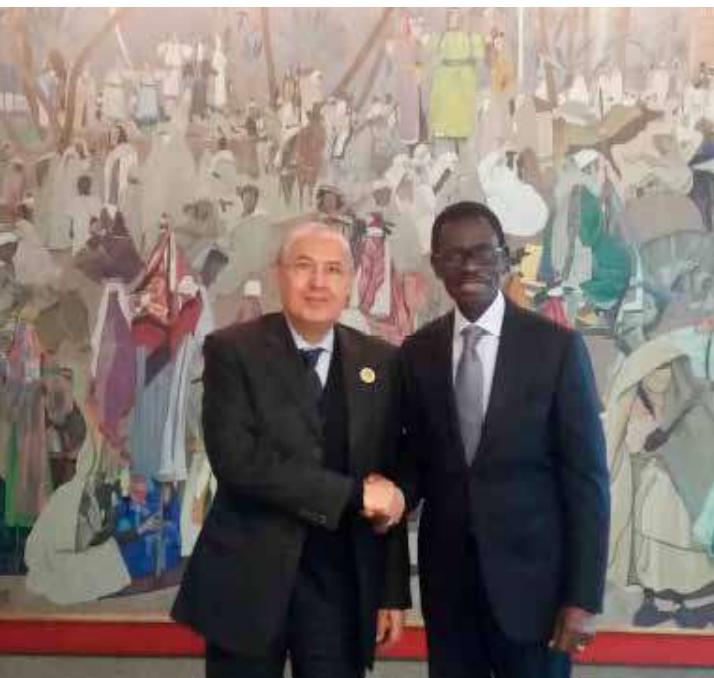
وأخيراً، قامت المجموعة في سنة 2017 بالتوقيع على بروتوكولات اتفاق واتفاقيات تمويل مع عدة مؤسسات مثل البنك التجاري الوطني بزامبيا (زاناكو) والبنك التجاري الغاني وأفريكتيم بنك والمؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة والبنك الأوروبي للاستثمار.

## مواكبة التكامل الاقتصادي والمالي بإفريقيا

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

وفي سنة 2017، وقعت مجموعة التجاري وفا بنك بروتوكولاً مهماً للاتفاق مع بنك غرب إفريقيا للتنمية، يروم لتحفيز التعاون بين التجاري للتسنيد ونظيرتها التابعة لبنك غرب إفريقيا بغية تسريع دينامية تطوير التسنيد في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا. وسيسمح هذا الاتفاق بتحسين الآليات المالية في المنطقة.

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



مذكرة التفاهم في 2017 مع بنك التنمية الإفريقي الغربي



## المجتمع الدولي إفريقيا والتنمية

### خلق فرص استثمارية وتشجيع التعاون جنوب-جنوب

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

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



تسليم جائزة المقاولين الشباب من طرف السيد حسن.

**30**

دولة مشاركة في دورة  
2017 للمنتدى الدولي  
إفريقيا والتنمية

**4000**

موعد عمل تم تسجيله خلال  
دورة 2017 للمنتدى الدولي  
إفريقيا والتنمية

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

**1000**  
أزيد من  
موعد عمل نظمته نادي إفريقيا  
والتنمية في 2017

إطلاق نادي إفريقيا  
والتنمية في تونس  
والكونغو ومالي.

### تطوير المبادرات التجارية في إفريقيا

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



**AFRICA**  
DEVELOPMENT CLUB



# #المسوّليات

مسؤoliاتنا في ممارسة مهنتنا  
وتجاه مختلف مكوناتنا ومحيطنا



يمكنكم الإطلاع على تقرير  
المسؤولية الاجتماعية 2017



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

طلال البلاج  
مدير عام منتدب  
الإدارة الشاملة للمخاطر بالمجموعة

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

سلوى بنمحزز  
المديرة التنفيذية  
للتواصل بالمجموعة

# احترام البيئة ومكافحة التغيرات المناخية

تلزم المجموعة بالتقليص من تأثير أنشطتها على البيئة ومكافحة التغيرات المناخية. ويروم نهجها خفض التأثير البيئي المتعلق بالنشاط المباشر للمجموعة ومراعاة الأثر البيئي الصادر عن زبنائها. وهكذا تضع المجموعة كافة الوسائل التي تمتلكها من أجل تسريع التحول صوب اقتصاد أقل إصداراً للغاز المسرب للاحتباس الحراري : تمويل الطاقات المتجددة، النجاعة الطاقية، الحركة المستدامة، إلخ.

## تمويل الطاقات المتجددة

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



## مزرعة الرياح في مصر

من خلال مصرفها التابع ، البنك التجاري الدولي، التزمت المجموعة بتمويل سلف انتقالى يتعلق بالأموال الذاتية من تقديم أوراسكوم للبناء من أجل إنجاز مشروع مزرعة رياح خليج السويس بجبل الزينت في مصر . ويتضمن المشروع تطوير وبناء واستغلال مزرعة للرياح بطاقة 262,5 ميغawatts ، بخلاف مالي قدره 420 مليون دولار أمريكي . ويتم عبر شركة المشروع RGWE SAE (The Gulf of Suez Wind IPP) ومن تطوير اتحاد للمحظنين يتشكل من ENGIE وتوبيوتا و Tsucho & Eurus Holding وأوراسكوم للبناء . وضمن هذا المشروع، تم توكيل التجاري وفا بنك كرئيس عملية القرض الانتقالى .

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

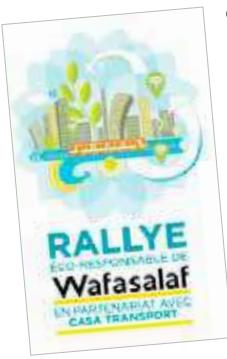
**- 33%**

استهلاك الورق بين سنتي 2016 و 2017 على الصعيد الوطني

## تشجيع النجاعة الطاقية للبنيات

تحسن مجموعة التجاري وفا بنك الأداء الطاقي لبنياتها التحتية من خلال تحفيز أشغال تحسين النجاعة الطاقية للبنيات ومن خلال تحسين استهلاكات الماء والكهرباء والورق : درجة الحرارة في المحلات، الإنارة، الكشف عن التسربات، إلخ. ومكنت هذه الجهود البنك بالغرب من تقليل استهلاك الورق بنسبة 33% بين 2016 و 2017 .

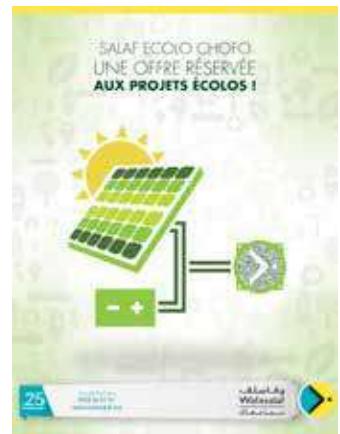
### التحسين بحماية البيئة



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

## مواكبة التحول الطاقي للأسر

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



### النهوض بالحركة المستدامة

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

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

## إنجازات 2017

### الشارقة الجديدة « النجاعة الطاقية والتنمية المستدامة »

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

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

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



المقر الجهوي الجديد بالرباط السويسري

# استباق وإدارة المخاطر

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

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

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

نفذت المجموعة في سنة 2017 نماذج جديدة لتصنيف المقاولات الصغيرة والمتوسطة والمقاولات الكبرى. وتعتمد هذه النماذج على تجارب مدربى المخاطر واختبارات القوة الإحصائية. وتم تعليم هذه النماذج على شكل آليات تطبيقية وحدسية تسمح بإجراء عمليات للمحاكاة متقدمة في إطار درسي يازل II والمعيار الدولي التاسع لإعداد التقارير المالية. كما تم تعديمها لتشمل المصادر والشركات التابعة المحلية والدولية لاسيما الشركة الإيفوارية للبنك بكتو ديفوار والتجاري بنك تونس.

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

## مبادرة «تحول المخاطر» : حداثة وأداء

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

## نموذج جديد لتنقيط زبناء التقسيط

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

## مخاطر الدول

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

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

## إنجازات 2017

### تدبير آلي لعملية التحصيل

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

### تعظيم مستودع بيانات المخاطر على نطاق خدمات التقسيط

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



# سلوك نموذجي في قيادة الأعمال

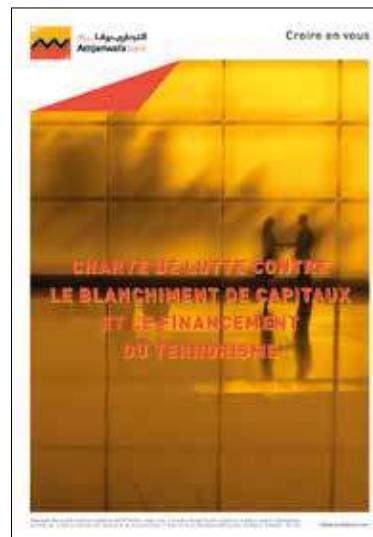
تلزم مجموعة التجاري وفا بنك بتطبيق نهجها للمسؤولية المجتمعية على كافة المكونات التي تتعامل معها. ويتم هذا التعامل ضمن احترام تام للقواعد الأخلاقية ، لاسيما في مجال ممارسات الأعمال وسياسة المشتريات.

## مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

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

## حماية المعطيات الحساسة والسرية

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



## ضمان الاستقامة والنزاهة والشفافية

### ثقافة الأخلاقيات والواجبات المهنية والوقاية من الرشوة

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

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

## القيام بمشتريات مسؤولة

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

في إطار مبادرة مجموعة التجاري وفا بنك المتعلقة بـ « Small Business Act » التي يكن هدفها في تسهيل ولوح المقاولات الصغرى للطلبيات على مستوى المجموعة، وضعت مشتريات المجموعة سياسة جديدة للمصادقة خاصة بالوردين من فئة المقاولات الصغرى، بغية الاستعانة بهذه الفئة من الوردين بطريقة أكثر سهولة، لكن كذلك بغية تقييم بعض المعايير المكيفة. وفي هذا الصدد، استفادت 39 مقاولة صغرى من مصادقة المجموعة منذ سنة 2016. وتتمثل المقاولات الصغرى والمقاولات الصغيرة والمتوسطة 78% من موردي التجاري وفا بنك في سنة 2017.

### إضفاء طابع رسمي على ميثاق المشتريات المسؤولة

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

### التقلص من آجال أداء مستحقات الوردين

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



### أول تقييم لرضا الموردين في المغرب

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

# إجراء التحول مع جميع المستخدمين

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

## العمل من أجل المساواة بين المرأة والرجل

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



## تطوير المسارات المهنية للمستخدمين

انسجاماً مع احتياجاتي الحالية والتوقعيه، تمكّن التجاري وفا بنك في سنة 2017 من مواكبة أزيد من 118 مستخدماً في البنك ضمن مشاريعهم للحركية، بما في ذلك التنقل صوب الشركات التابعة المتخصصة للمجموعة. من ناحية أخرى، مكنت 14 لجنة هذه السنة 125 مستخدماً من الأطر الجدد من المصادقة على دبلومهم الجديد باك + 5 وتحسين وضعهم. وأخيراً، مكن عمل لتحديد وإحصاء المستخدمين ذوي إمكانيات واعدة من رصد 38 مستخدماً بالمجموعة [8 داخل الشركات المغربية التابعة و 6 داخل الشركات التابعة في إفريقيا جنوب الصحراء و 24 داخل البنك] مع تمثيلية نسوية تصل إلى 45%.

## تحفيز تشغيل الموجزين الشباب

لخدمة طموحاتها في النمو، استقطب التجاري وفا بنك 813 موجزاً شاباً في سنة 2017. ومن ناحية أخرى، وبغية استقطاب المواهب ذات المؤهلات الوعادة، عزّزت المجموعة حضورها في المنتديات المنظمة من طرف المدارس العليا بالمغرب والخارج. موازاة مع ذلك، دعماً للتعليم العالي بالمغرب وبالاخص التعليم العمومي وشعب المتفوقين، احتضن البنك 1203 متدربياً من ضمنهم 208 في إطار تدريب ومشاريع نهاية التكوين و 975 تدريب للمعايدة والاكتشاف خلال سنة 2017.

813  
موجزاً شاباً تم  
توظيفهم في سنة 2017

## استراتيجية الموارد البشرية رفع تحديات التحول

شهدت السنة تحقيق تطورات مهمة لاسيما على صعيد مشروعين مهيكلين ومتكملين «التدبير التوقيعي للوظائف والكافاءات» و«تبصير الأداء» اللذين يشكلان صلب استراتيجية الموارد البشرية ويرoman مواكبة فعالة وقبلية لتحول البنك وتعزيز ثقافة الحوار والأداء. ومع متم 2017، تم الانتهاء من نموذج جديد لتحديد الأهداف بالنسبة للمستخدمين. وسيتم تطبيقه خلال سنة 2018. كما تم إنجاز العديد من جذادات المناصب وتحديد أهمية هذه الأخيرة وفق نموذج عالي.

**132006**  
ارتباط بمنصة  
في 2017 مقاولات صغرى e-learning

## إنجازات 2017

### التكوين المرتبط

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

واستكمالاً للتكوين المهني المقدم من أكاديمية التجاري وفا بنك، والتكوين التقني والسلوكي المنظم في إطار دورات مهيكلاة، تقدم التدابير الجديدة e-learning حلاً مبتكرًا ينماشى مع خصائص البنك وتور التعليقات. وفي سنة 2017، تم 132 006 ارتباط بمنصة e-learning.

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

### تزويد المستخدمين بأفضل إطار للصحة والسلامة في العمل

تولي السياسة الاجتماعية للتجاري وفا بنك مكانة مهمة لطبع الوقائي. وهكذا، تم إجراء عدة عمليات الوقاية من المخاطر المفترضة التي يمكن أن تؤثر على صحة المستخدمين. وتوصلت حملات الكشف الطبي لاستباق أفضل للأزمات الصحية.



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

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

40%  
من النساء  
هن أطر في المجموعة

# التزام تجاه المجموعات والمجتمع المدني

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

## دعم الفن والثقافة

### المشاركة في تطوير الساحة الموسيقية بالغرب وإفريقيا

كانت مجموعة التجاري وفا بنك خلال سنة 2017 شريكا لأهم المواجهات الموسيقية بالغرب مثل مهرجان فاس للموسيقى الروحية ومهرجان موازين بالرباط ومهرجان تيميتار بأكادير ومهرجان البولفار بالدار البيضاء ومهرجان إفريقيا لل乾坤 ومهرجانات أخرى... من جهتها تساهم المصارف والشركات التابعة للمجموعة على الصعيد الدولي بشكل فعال في تطوير الساحة الفنية. ففي سنة 2017 ، احتضن التجاري بنك في تونس للسنة الثالثة على التوالي المهرجان الدولي لقرطاج وللسنة الثانية المهرجان الدولي للفصصة. وساهمت الشركة البنكية لغرب إفريقيا التابعة للمجموعة بالسينغال في تنظيم الذكرى 25 للمهرجان الدولي للجاز بسان لوبي ومهرجان السلام بدكار. وجددت الشركة الإيفوارية للبنك في سنة 2017 دعمها لمهرجان الموسيقى الحضرية لأنوماباو، باعتباره ظاهرة ثقافية مرئية ورائدة في كوت ديفوار.

### مكافأة الإبداع الفني والمواهب الشابة

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



## تطوير الولوج للتربيـة والتعلـيم وتشجـيع رـيادة الأعـمال

كما كانت الشركة البنكية لغرب إفريقيا شريكاً للتظاهرة واسعة النطاق المتمثلة في المبارة العامة لليسينغال والتي تكافئ كل سنة المتميزين في التعليم. وأخيراً، دعمت الشركة الإيفوارية للبنك جمعية شبكة التميز في التكفل بالطلبة المتفوقين الذين يتبعون دراستهم خارج كوت ديفوار.

### تحبيب الشباب في ريادة الأعمال

يكثـيـر دـعم رـيـادـة الأعـمـال أـهـمـيـة استـراتـيـجـيـة بالـنـسـبـة لـجـمـوـعـة التـجـارـي وـفـا بـنـكـ. وبـاعـتـبارـها عـضـوـاً مـؤـسـسـاً لـإنـجـازـ الغـربـ الذي تـقـمـلـ مـهـمـتـهـ فيـ تحـفيـزـ روـحـ رـيـادـةـ الأـعـمـالـ فيـ صـفـوفـ الشـيـابـ، يـدـعـمـ التـجـارـيـ وـفـاـ بـنـكـ الـجـمـعـيـةـ منـذـ إـنـشـائـهـاـ منـ خـالـلـ رـعـاـيـةـ مـالـيـةـ لـلـكـفـاءـاتـ. وـفـصـلـاـ عنـ الـبـنـكـ، تـنـخـرـطـ عـدـةـ مـصـارـفـ وـشـرـكـاتـ تـابـعـةـ لـلـبـنـكـ عـلـىـ الصـعـيدـ الـوطـنـيـ فيـ هـذـهـ الـمـبـارـاتـ عـلـىـ غـرـارـ وـفـاكـاشـ، وـفـاسـلـفـ وـبـنـكـ التـموـيلـ وـالـاسـتـثـمـارـ لـجـمـوـعـةـ.

### صيانة مؤسسات التعليم الابتدائي

يسـاـهـمـ التـجـارـيـ بـنـكـ تـونـسـ مـنـذـ سـنـوـاتـ فـيـ تـأـهـيلـ مـؤـسـسـاتـ التـعـلـيمـ الـابـتدـائـيـ دـاخـلـ مـنـاطـقـ مـعـوزـةـ بـتـونـسـ. وـتـكـلـفـ الـبـنـكـ خـالـلـ هـذـهـ سـنـوـاتـ بـصـيـانـةـ وـتـجهـيزـ مـؤـسـسـاتـ جـديـدةـ فـيـ مـعـتمـدـيـةـ صـوـافـ وـتـاـكـلـسـةـ وـمـنـزـلـ بـوـزـلـفـةـ. وـتـمـ إـجـرـاءـ مـبـارـاتـ مـمـاثـلـةـ، مـواـزـاـةـ مـعـ ذـلـكـ، فـيـ مـؤـسـسـتـيـنـ بـجـابـوـزـةـ وـشـرـفـينـ بـغـيـةـ التـقـليـصـ مـنـ التـكـالـيفـ الـمـالـيـةـ الـتـيـ تـتـقـلـ كـاهـلـ الـأـسـرـ عـنـدـ كـلـ دـخـولـ درـاسـيـ فـيـ هـذـهـ الـمـنـاطـقـ الـمـعـوزـةـ وـتـقـرـيـبـهـمـ مـنـ الـمـدارـسـ مـنـ أـجـلـ نـجـاحـ كـافـةـ الـتـلـامـيـذـ.

### تشجـيعـ النـجـاحـ وـتحـفيـزـ التـفـوقـ

يعـتـبـرـ التـجـارـيـ وـفـاـ بـنـكـ مـنـذـ سـنـةـ 2015ـ شـرـيـكاـ لـجـمـعـيـةـ ZupdeCoـ الـتـيـ تـحـفـزـ وـتـواـكـبـ وـتـثـمـنـ الـيـوـمـ 1300ـ تـلـمـيـذـ مـنـحدـرـيـنـ مـنـ أـحـيـاءـ شـعـبـيـةـ دـاخـلـ 45ـ إـعـادـيـةـ فـيـ فـرـنـسـاـ. فـيـ هـذـاـ إـطـارـ، تـمـ تـنـفـيـذـ اـحـتـضـانـ سـنـوـيـ. وـفـيـ سـنـةـ 2017ـ، فـتـحـ التـجـارـيـ وـفـاـ بـنـكـ أـورـوبـاـ أـبـوـابـهـ لـتـلـامـيـذـ السـنـةـ الثـالـثـةـ إـعـادـيـ مـنـ أـجـلـ تـدـرـبـ لـمـدةـ أـسـبـوعـ وـاحـدـ. وـفـيـ تـونـسـ، كـافـاـ التـجـارـيـ بـنـكـ فـيـ سـنـةـ 2017ـ التـلـامـيـذـ الـذـيـنـ حـصـلـوـاـ عـلـىـ أـفـضـلـ الـمـعـدـلـاتـ عـلـىـ مـسـتـوـيـ مـدـرـسـتـيـنـ تـابـعـتـنـ لـنـيـابـةـ سـنـادـ (ـقـفـصـةـ)ـ وـنـيـابـةـ حـدـراـ (ـقـصـرـينـ). وـاخـتـارـ الـبـنـكـ أـنـ يـهـدـيـهـمـ دـرـاجـاتـ لـتـسـهـيلـ تـنـقلـاـتـهـمـ صـوبـ الـمـدـرـسـةـ.



## برنامج مصرى خاص بالتزام المستخدمين

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

## دعم المبادرات التضامنية في دول الاستقبال

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

## أرقام رئيسية

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

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

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

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

حوالى 11000 زائر في فضائي الفن أكتيا ومولاي علي الكتاني لمؤسسة الرعاية التجارى وفا بنك في 2017

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

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

## مؤسسة الرعاية التجارى وفا بنك

الالتزام قوى لفائدة المجموعات

تم تأسيس مؤسسة الرعاية التجارى وفا بنك منذ حوالى 40 سنة. وتتدخل في مختلف الأنشطة التي طورت خلالها مهارات مشهود لها بالكفاءة، من خلال تنفيذ العديد من المشاريع المبتكرة.

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

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

اطعوا على منجزات مؤسسة الرعاية التجارى وفا بنك برسم سنة 2017







# تقرير التدبير

تحليل نتائج التجاري وفا بنك  
الحسابات الاجتماعية  
الحسابات الموطدة



## نتائج الشركة إلى غاية 31 ديسمبر 2017

### صافي مجموع الإيرادات المصرفية

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

وتتوزع بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية على الشكل الآتي:

النوع	النسبة المئوية (%)	2016		2017		المجموع
		صافي الإيرادات المصرفية	النسبة المئوية (%)	صافي الإيرادات المصرفية	النسبة المئوية (%)	
هامش الفائدة	2,3%	157	48,1%	6 854	60,9%	7 011
نتيجة عمليات القرض والإيجار	-112,0%	-66	0,4	59	-0,1%	-7
هامش العمولات	9,6%	143	10,5%	1 494	14,2%	1 637
نتيجة عمليات السوق	7,2%	158	15,5%	2 203	20,5%	2 360
(+) إيرادات مصرفية متعددة أخرى	-66,7%	-3 060	32,2%	4 588	13,3%	1 528
(-) تكاليف مصرفية متعددة أخرى	6,7%	64	6,8%	961	8,9%	1 026
صافي مجموع الإيرادات المصرفية	-19,2%	-2 733	100,0%	14 236	100,0%	11 503

### هامش الفائدة

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

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

### نتيجة عمليات القرض والإيجار والإيجار

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

## تحليل نتائج التجاري وفا بنك النشاط بالمغرب

### موارد الزينة

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

- ارتفاع الودائع بدون فائدة بنسبة 7,9%， لتصل إلى 152,0 مليار درهم، وذلك نتيجة:
- ارتفاع حسابات الشيكات بنسبة 10,3%， لتصل إلى 103,5 مليار درهم؛

- تدعيم الحسابات الجارية الدائنة بنسبة 6,1%， لتصل إلى 38,0 مليار درهم؛

- وارتفاع الودائع بفائدة بنسبة 8,0%， لتصل إلى 72,6 مليار درهم. ومن حيث ودائع الزينة، أغلق التجاري وفا بنك السنة بحصة من السوق بلغت 26,7%.

### قروض متقدمة بالصرف المباشر

إلى غاية متم ديسمبر 2017، سجلت القروض المتقدمة بالصرف المباشر ارتفاعاً بنسبة 2,6%， لتبلغ 209,7 مليار درهم. ويعود هذا التطور نتيجةً بالإضافة:

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

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

### التعهدات بواسطة توقيع

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

## النتيجة الجارية

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

وانخفضت المخصصات الاحتياطية الصافية من الاسترجاعات بنسبة 44,6%， لتصل إلى ٧٥١,٨ مليون درهم، وذلك ارتباطا بما يلي:

- مخصص إجمالي عام قدره ٢,٧ مليار درهم في سنة 2017 مقابل ٢,٤ مليار درهم في سنة ٢٠١٦؛

- استرجاع عام للمخصصات الاحتياطية قدره ٢,٠ مليار درهم في سنة ٢٠١٧ مقابل ١,١ مليار درهم مقارنة مع سنة ٢٠١٦؛

وفي سنة 2017، بلغت نسبة تعطية الديون متعثرة الأداء بواسطة المخصصات الاحتياطية ٧٣,١%.

## صافي الأرباح

ختاماً، بلغ صافي الأرباح ٤,٢ مليار درهم مع متم سنة ٢٠١٧، مسجلا بذلك انخفاضاً نسبته ٤٠,١% مقارنة مع السنة السابقة.

## مجموع حقوق المساهمين

بلغ مجموع حقوق المساهمين برسم السنة المالية ٢٠١٧، دون احتساب صافي الأرباح، ٣٢,٩ مليار درهم مقابل ٢٨,٤ مليار درهم في سنة ٢٠١٦، أي بارتفاع نسبته ١٥,٨%.

## مجموع الحصيلة

إلى غاية نهاية ديسمبر ٢٠١٧، بلغ مجموع الحصيلة ٣١٩,٤ مليار درهم، مسجلا بذلك ارتفاعاً نسبته ٦,٦% مقارنة مع السنة السابقة.

## الصعوبات المواجهة: لا توجد

**آجال الأداء:** يستجيب البنك لمقتضيات القانون ٣٢-١٠ ولنصوله التطبيقية كما ليست لديه أية ديون تجاه مموئل أو زبنائه تزيد عن شهرين.

## الهامش على العمولات

ارتفاع الهامش على العمولات، مع متم ديسمبر ٢٠١٧، إلى ١,٦ مليار درهم، بتحسين نسبته ٩,٦% مقارنة مع السنة السابقة.

## نتيجة عمليات السوق

بلغت نتيجة عمليات السوق ٢,٤ مليار درهم، بتحسين نسبته ٧,٢% مقارنة مع متم سنة ٢٠١٦. وذلك إثر ارتفاع نتيجة عمليات الصرف (١٨٧+ مليون درهم) ونتيجة العمليات على المنتجات المشتقة (١٦٢+ مليون درهم) الذي عوض انخفاض نتيجة العمليات على سندات المعاملة (١٥٠- مليون درهم) ونتيجة العمليات على سندات التوظيف (-٤٢ مليون درهم).

## إيرادات وتكاليف مصرافية متعددة أخرى

إلى غاية متم ديسمبر ٢٠١٧، بلغت الإيرادات المصرافية الأخرى ١,٥ مليار درهم مقابل ٤,٦ مليار درهم في ٢٠١٦. ويعزى هذا الانخفاض أساساً للمدخلات الاستثنائية المسجلة في سنة ٢٠١٦. بينما ارتفعت التكاليف المصرافية الأخرى بنسبة ٦,٧%، لتصل إلى ١,٠ مليار درهم.

## التكاليف العامة للاستغلال

برسم سنة ٢٠١٧، بلغت التكاليف العامة للاستغلال ٤,٥ مليار درهم، مسجلة بذلك ارتفاعاً نسبته ٥,٢% مقارنة مع سنة ٢٠١٦. وبعد هذا التطور نتيجة بالأساس لارتفاع تكاليف المستخدمين بنسبة ٧,٢% وارتفاع التكاليف الخارجية بنسبة ٤,٥%. وعليه، استقر معامل الاستغلال في ٣٩,٢%.

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

\*أصول ثابتة ملموسة وغير ملموسة

## النتيجة الإجمالية للاستغلال

بلغت النتيجة الإجمالية للاستغلال ٧,٣ مليار درهم في سنة ٢٠١٧، مقابل ١٠,١ مليار درهم في سنة ٢٠١٦. ونجم هذا التراجع عن انخفاض صافي مجموع الإيرادات المصرافية (-١٩,٢%) والارتفاع المتواصل للتكاليف العامة للاستغلال (+٥,٢%).

## تحليل النشاط الموظد مجموع الحصيلة

- في المقابل، يعزى الارتفاع في الخصوم أساسا إلى:
- ارتفاع الديون تجاه البناء بنسبة 10,5% لتصل إلى 316,2 مليار درهم؛
  - ارتفاع الديون تجاه مؤسسات الائتمان والمعتبرة في حكمها بنسبة 33,1% لتصل إلى 37,7 مليار درهم؛
  - وتحسن الاحتياطيات الموظدة بنسبة 7,7% لتصل إلى 33,2 مليار درهم.

### الموارد

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

### الاستعمالات

- مع متم سنة 2017، سجلت القروض والديون على البناء ارتفاعاً نسبته 5,3%， لتبلغ 286,0 مليار درهم. ويعود هذا الأداء أساساً لارتفاع قروض زبناء البنك بالمغرب وطنجة والمنطقة الحرة (3,1%) وتطور قروض بنك التقسيط على الصعيد الدولي (12,3%).
- وعليه، بلغت نسبة التحويل 90,4% مقابل 94,9% في السنة السابقة.

### المجموع الموظد لحقوق المساهمين

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

### ملاءمة المجموعة

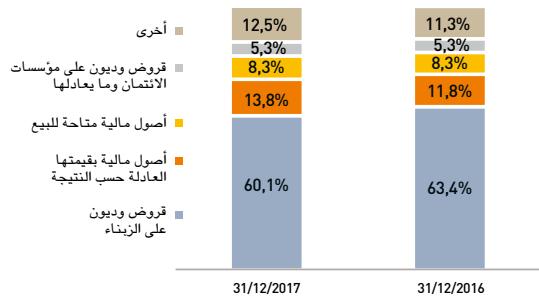
- على مستوى النسبة الاحترازية، أقللت مجموعة التجاري وفا بنك النصف الأول من سنة 2017 بنسبة الدعامة الأولى تقدر بـ 9,7% ونسبة ملأة تقدر بـ 12,3%， متجاوزة العتبات التنظيمية التي تقدر تواليا بـ 9% و 12%， المطبقة ابتداء من 30 يونيو 2014.

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

وبحسب المناطق الجغرافية، تركز مجموع الحصيلة في حدود 73,9% بال المغرب. بينما يتوزعباقي على شمال وإفريقيا والاتحاد الاقتصادي والقدي لدول غرب إفريقيا والمجموعة الاقتصادية والقديمة لوسط إفريقيا وأوروبا.

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

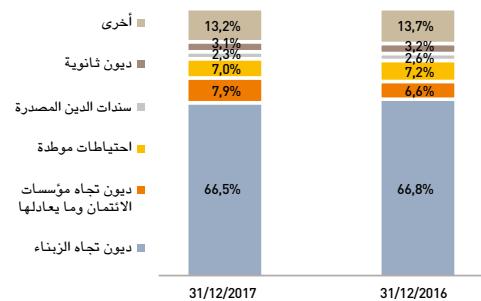
بنية الاستعمالات



ويرجع ارتفاع الأصول أساسا إلى العوامل التالية:

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

بنية الموارد



## النتيجة الإجمالية للاستغلال

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

## كلفة المخاطر

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

## صافي الأرباح الموطد

مع متم سنة 2017، سجل صافي الأرباح الموطد للمجموعة تحسناً نسبته 16,5%، ليبلغ 6,6 مليار درهم.

## صافي الأرباح حصة المجموعة

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

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

تطور المساهمات في حصة المجموعة من صافي الأرباح  
إلى غاية 31/12/2017

	البنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة	شركات التمويل المتخصصة	التأمين	بنك التسويط على الصعيد الدولي
+14,7%				
+1,3%				
-49,5%				
+45,2%				

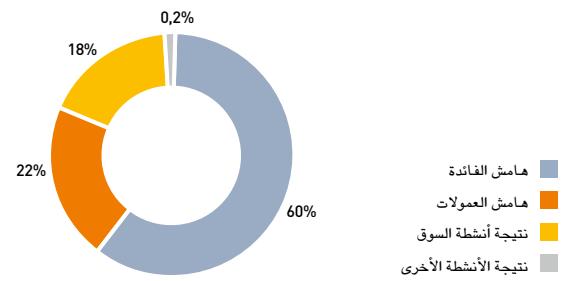
## النتائج الموطدة لمجموعة التجاري وفا بنك

### الصافي الموطد لمجموع الإيرادات المصرفية

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

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

بنية صافي مجموع الإيرادات المصرفية إلى غاية 31 ديسمبر 2017



وبحسب أقطاب النشاط، يوزع هذا التطور على النحو التالي:

- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة 0,9% ليصل إلى 10,6 مليار درهم؛
- وبحسب أقطاب النشاط، يوزع هذا التطور على النحو التالي :
- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتجاري وفا بنك في المغرب وأوروبا والمنطقة الحرة بنسبة 4,4% ليصل إلى 11,1 مليار درهم؛
- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لشركات التمويل المتخصصة بنسبة 3,4% ليصل إلى 2,4 مليار درهم؛
- تطور صافي مجموع الإيرادات المصرفية للتأمين بنسبة 0,2% ليصل إلى 1,4 مليار درهم؛
- ارتفاع صافي مجموع الإيرادات المصرفية لبنك التسويط على الصعيد الدولي بنسبة 23,7% ليصل إلى 7,2 مليار درهم.

# الحسابات الاجتماعية

## الحسابات في 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

الميزانية الختامية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

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

(بآلاف الدراهم)

## خارج الميزانية الإجمالي بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

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

(بآلاف الدراهم)

## حساب المدفوعات والمصاريف الإجمالي بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

## جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

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

(\*) بما فيها صافي إمدادات المخصصات الاحتياطية

## وضعية الاستثناءات بتاريخ 31 ديسمبر 2017

تأثير الاستثناء على الديمة المالية، الوضعية المالية والنتائج	مبررات الاستثناء	مؤشرات الاستثناء من القواعد
لا يوجد	لا يوجد	I- عدم التقيد بالمبادئ المحاسبية الأساسية
لا يوجد	لا يوجد	II- عدم التقيد بطرق التقييم
لا يوجد	لا يوجد	III- عدم التقيد بقواعد وضع وتقديم القوائم التراكبية

(بآلاف الدراهم)

## وضعية تغيير الطرق بتاريخ 31 ديسمبر 2017

تأثير على الديمة المالية، الوضعية المالية والنتائج	مبررات الاستثناء	طبيعة التغيرات
لا يوجد	لا يوجد	I- التغيرات المؤثرة على طرق التقييم
لا يوجد	لا يوجد	II- التغيرات المؤثرة على قواعد التقييم

## إجمالي الحسابات الإدارية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

## I- جدول تشكيل النتائج

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

## II. القدرة على التمويل الذاتي

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

(بآلاف الدراهم)

## ديون متغيرة على العملاء بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

(بآلاف الدراهم)

## جدول تقديم رقم الأعمال بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

# الحسابات الموظدة

## الحسابات الموظدة في 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدرهم)

**الميزانية الموظدة وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS بتاريخ 31 ديسمبر 2017**

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

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

## حساب الأرباح والخسائر الموطد وفق المعايير الدولية IFRS بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدرهم)

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

(بآلاف الدرهم)

## قائمة الحصيلة الصافية والأرباح والخسائر المقيدة محاسبيا ضمن الرساميل الذاتية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

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

**جدول تغير الرساميل الذاتية بتاريخ 31 ديسمبر 2017**

(بألاف الدرهم)

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

## جدول التدفقات النقدية بتاريخ 31 ديسمبر 2017

(بآلاف الدراهم)

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



# الاتصال

## المعلومات المالية والعلاقات مع المستثمرين

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

## المقر الاجتماعي

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

## الشركات التابعة بالمغرب

### تدبير الوفاء

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

### تأمين الوفاء

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

### التجاري للتعاملية المالية

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

### وفا سلف

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

### وفا كاش

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

### بورصة الوفاء

416، زنقة مصطفى المعاني، الدار البيضاء - المغرب

الهاتف : +212 5 22 43 68 09

الفاكس : +212 5 22 20 25 15/95 25

### وفا موبلي

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

### وفا باي

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

### وفا ل د

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

### التجاري فاكتوريونغ

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

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

# الشركات التابعة الدولية

## أمريكا

### مكتب تمثيل البنك بكندا

3480، زنقة سان دوني لوبلاتو، مونتريال، كندا  
الهاتف : +1 514 844 07 08  
الفاكس : +1 514 844 08 07

## أوروبا

### مكتب تمثيل البنك بسويسرا

ليزاركارد، 9، زنقة فرايبورغ، الرمز البريدي 1201، جنيف، سويسرا  
**التجاري وفا بنك أوروبا**

6-8، زنقة شوشـا - ص.ب 75009 باريس - فرنسـا  
الهـاتـف : +33 1 53 75 00  
الـفاـكـس : +33 1 53 75 20

### الفرع التابع بلجيكا

130-128، شارع موريس ليموني 1000 بروكسل - بلجيكا  
الهـاتـف : +32 2 250 02 37  
الـفاـكـس : +32 2 513 65 00

### الفرع التابع بإسبانيا

8، أفينـيا جوزـب تـرادـيلـا - ص.ب 08029 بـرشـلونـا - إـسـپـانـيا  
الهـاتـف : +34 93 49 41 800  
الـفاـكـس : +34 93 41 07 769

### الفرع التابع بإيطاليا

1، شـارـع بـولـيزـيانـو 2015A - مـلاـنـو - إـيـطـالـيا  
الهـاتـف : +39 02 345 11 94  
الـفاـكـس : +39 02 365 265 83

### الفرع التابع بألمانيا

47، كـيـسـيـتـرـصـبـ 60329 - فـرانـكـفـورـتـ - أـلـمـانـيا  
الهـاتـف : +49 0 69 23 46 54  
الـفاـكـس : +49 0 69 25 06 77

### الفرع التابع بهولندا

157، يـوسـ انـ لمـرـبـلـينـ، صـبـ 1055 - أـمـسـتـرـدـامـ  
الهـاتـف : +31 20 581 07 50  
الـفاـكـس : +31 20 486 30 53

### مكتب لندن

95A-95 برـاـيدـ ستـريـتـ - لـنـدـنـ  
الهـاتـف : +44 207 706 8323  
الـفاـكـس : +44 207 706 4165

## الشرق الأوسط

### المكتب التجاري لجدة

عند إنجاز بنك البلا، الفيصلية - جدة - العربية السعودية  
الهـاتـف : +966 76 619 98  
الـفاـكـس : +966 26 611 39 78

### مكتب تمثيل البنك بأبو ظبي

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

### مكتب تمثيل دبي

N/2 مركز تجاري ستيبيـاـيـ - أبوـهـيـلـ - دـبـيـ

### التجاري وفا بنك ميدل إيست

### يمتد دبي

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

## المغرب العربي

### التجاري بنك لتونس

95، شـارـع الـحـرـيـة - تـونـس - تـونـسـ العـاصـمـةـ  
الهـاتـف : +216 71 141 400

### التجاري بنك موريتانيا

صـبـ 415 - زـنـقة مـامـادـوـ كـونـاتـيـ  
الهـاتـف : +222 45 29 63 74  
الـفاـكـس : +222 45 29 64 40

### مكتب طرابلس

برـجـ القـاطـعـ - طـرابـلسـ - لـيـبـيـاـ  
الهـاتـف : +218 21 33 62 256/258  
الـفاـكـس : +218 21 33 62 257

## إفريقيا الغربية

### الشركة البنكية لإفريقيا الغربية

1، سـاحـة الـاسـتـقـلـالـ، صـبـ 129 - دـكـارـ - السـينـيـنـالـ  
الهـاتـف : +221 33 83 96 09

### الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع البنين

عمـارـة فـضـاء دـيـنـاـ، شـارـع سـانـ مـيشـيلـ 04  
صـبـ 6441 كـوـطـوـنـ، الـبـنـينـ  
الهـاتـف : +229 5 21 36 59 02

### ائتمان السنغال

شارـع دـجـيلـيـ مـبـاـيـ، سـابـقاـ زـنـقة بـولـ حـارتـ. صـبـ 56 - دـكـارـ  
الهـاتـف : +221 33 849 00 20

### الشركة البنكية لإفريقيا الغربية - بوركينا فاسو

11، وـاغـادـوغـوـ، صـبـ 161 - بـورـكـيـنـاـ فـاسـوـ  
الهـاتـف : +226 50 33 77 77

### البنك الدولي لمالي

شارـع الـاسـتـقـلـالـ، صـبـ 15 - بـاماـكـوـ - مـالـيـ  
الهـاتـف : +223 20 23 30 08

### الشركة الإفوارية للبنك

34، شـارـع الـمـهـمـهـرـيـةـ - صـبـ 1300 - أـبـدـجـانـ - الـكـوـتـ دـيفـوارـ  
الهـاتـف : +225 20 20 00 10

### الشركة البنكية لغرب إفريقيا - فرع النيجر

13، شـارـع سـيلـفـانـوسـ، أـولـمـبيـوـ، صـبـ 346، لـومـيـ - الـطـوـغـوـ  
الهـاتـف : +227 20 73 98 10

### البنك الدولي لإفريقيا بالطوغو

13، شـارـع سـيلـفـانـوسـ، أـولـمـبيـوـ، صـبـ 346، لـومـيـ، الـطـوـغـوـ  
الهـاتـف : +228 22 21 32 86

## إفريقيا الوسطى

### ائتمان الكونغو

شارـع أـبـيلـكـارـ كـابـالـ - الـكـونـغـرـ بـراـزـافـيلـ  
براـزـافـيلـ - صـبـ 2470  
الهـاتـف : +242 22 2810715

### الاتحاد الغابوني للبنك

زنـقة الـكـلـوـنـيلـ بـارـانـ - لـيـبـرـفـيلـ. صـبـ 315 - الغـابـونـ  
الهـاتـف : +241 77 70 00  
الـفاـكـس : +241 77 72 76

### الشركة الكامرونية للبنك

530، زـنـقة الـمـلـك جـورـجـ بـانـجـوـ - صـبـ 300 دـوـالـاـ - الكـامـرونـ  
الهـاتـف : +237 33 43 53 00  
الـفاـكـس : +237 33 43 53 00

