



ESTA É A “FORMA COMO FAZEMOS”

Queremos transmitir uma mensagem clara e transparente a todos os nossos *stakeholders*, não apenas numa vertente financeira, mas de forma mais abrangente pois a actividade que desenvolvemos e os desafios que enfrentamos não se resumem só a números.





INTRODUÇÃO

01

Standard Bank *É POSSÍVEL*

O NOSSO RELATÓRIO



O presente documento tem um propósito mais vasto do que simplesmente dar uma perspectiva financeira da situação patrimonial do Standard Bank de Angola (“SBA” ou “Banco”) e responder a divulgações de cariz obrigatório, como os requisitos previstos na Lei das Sociedades Comerciais ou do Banco Nacional de Angola e da Comissão Mercado de Capitais.

Este relatório pretende dar conhecer o SBA a todos os nossos *stakeholders*, caracterizando, também, o Grupo no qual se insere e fazer uma retrospectiva dos principais factos ocorridos no ano de 2020. Foi um ano muito peculiar, com inúmeros desafios, dos quais destacamos dois, a pandemia causada pela Covid-19 e a evolução negativa do preço do petróleo, o qual atingiu níveis extremamente baixos. Foram dois eventos marcantes, com impactos muito relevantes na sociedade e na economia, os quais, naturalmente, influenciaram a actividade do SBA.

Incluímos no presente relatório informação de diversa natureza e proveniente de várias fontes. Para além do enfoque financeiro, retratando a performance do Banco durante o ano de 2020, bem como a sua situação patrimonial, pretendemos ir mais além. Recolhemos das diversas áreas

funcionais do Banco os eventos mais marcantes, trazendo-os ao vosso conhecimento. Incorporámos informação sobre o modelo de governação do Banco e os procedimentos instituídos de controlo interno mais relevantes.

Apresentamos, também, indicadores de diversas naturezas de risco, bem como de gestão de capital. Por último, não poderíamos deixar de parte algo que muito nos orgulha e que cada vez mais tem sido uma prioridade, ou seja, o contar-vos qual foi a nossa actuação na sociedade, com a realização de inúmeras iniciativas de cariz social, económica e ambiental.



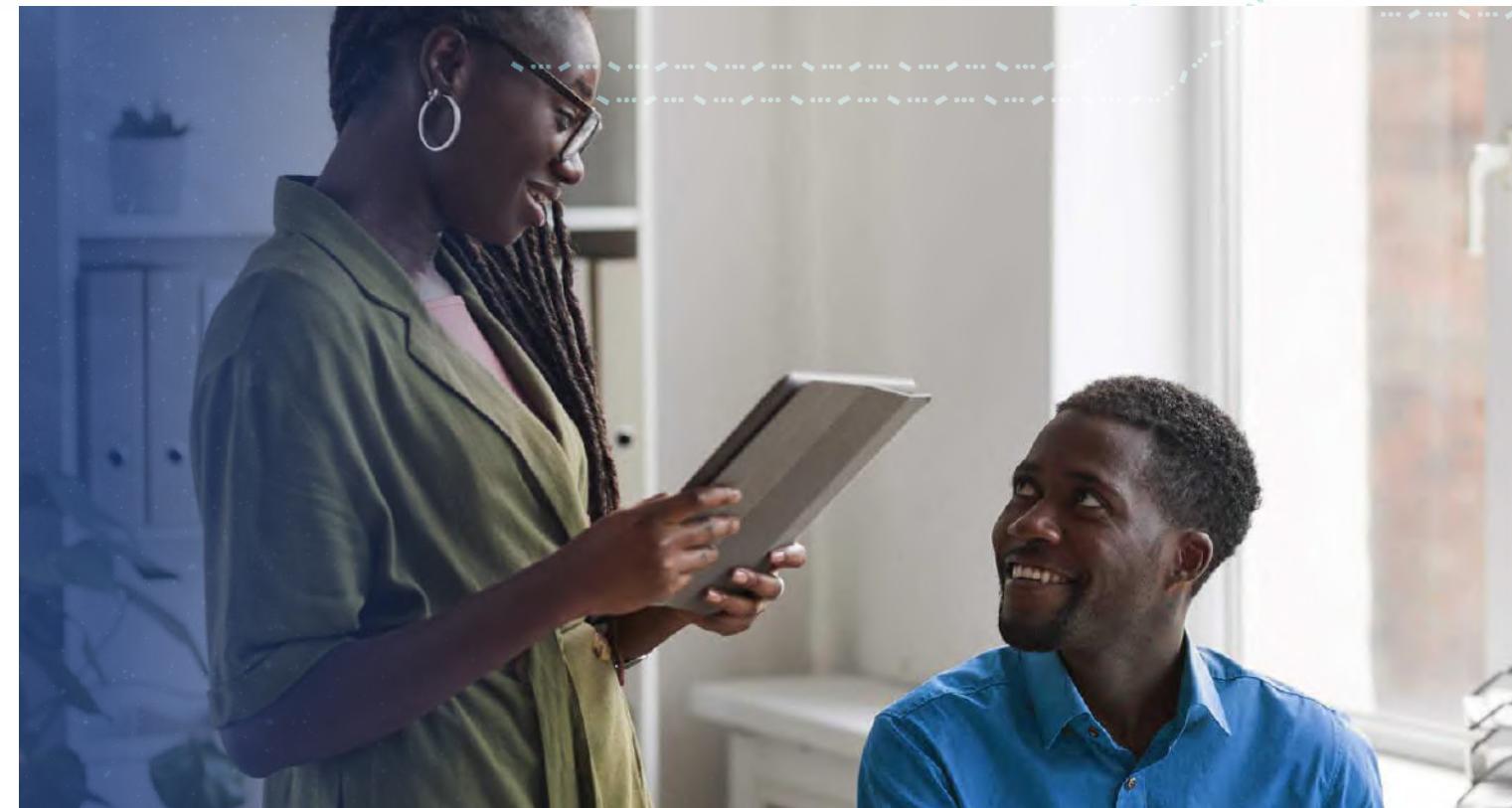
Sistematizando, o nosso Relatório de Gestão para o exercício de 2020, abordará diversas temáticas, tais como:

A caracterização do **Banco e do Grupo Standard Bank** (Grupo SB)

O contexto macroeconómico em que operamos, **quer a nível nacional, quer internacional**

Uma descrição dos **principais guidelines da nossa estratégia** para o exercício de 2021

Partilharemos os princípios orientadores do nosso modelo de governação e da nossa política de remunerações da nossa Equipa



O balanço da operacionalização de uma estratégia assente nas seguintes métricas que suportam a nossa estratégia e visão:



ABORDAGEM FOCADA NO CLIENTE

Apresentaremos informação sobre as nossas duas grandes linhas de negócio: Corporate and Investment Bank (CIB) e Personal and Business Banking (PBB);



PESSOAS ENQUANTO ACTIVO FUNDAMENTAL

Abordaremos os factos mais relevantes do nosso Pessoas e Cultura, assim como as acções desenvolvidas no âmbito desta pandemia;



RISCO E CONDUTA

Destacaremos a forma como gerimos o risco e descreveremos o nosso ambiente interno, como o sistema de controlo subjacente;



SOLIDEZ NOS RESULTADOS FINANCEIROS

Demonstraremos a nossa performance e solidez financeira, divulgando os números e principais indicadores da nossa actividade;



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Reservámos um espaço para divulgar a nossa actuação perante a sociedade Angolana. Poder contribuir é algo que faz parte da nossa natureza e do Grupo onde nos inserimos;

O relatório que apresentamos conta com o contributo da nossa Equipa de gestão, recorrendo a fontes de informação internas e externas de uso comum. Apesar de conter informação não auditada, desencadeámos os procedimentos necessários para assegurar a maior segurança possível na informação que divulgamos e recorremos, sempre que possível, a informação contida nas nossas demonstrações financeiras (anexas), as quais foram auditadas pela PwC.

Concluindo, pretendemos transmitir uma mensagem clara e transparente a todos os nossos *stakeholders*, não apenas numa vertente mais tradicional neste tipo de documento (financeira), mas também numa vertente mais abrangente, pois a actividade que desenvolvemos e os desafios que enfrentamos não se resumem só a números.



De Angola para
o futuro.

VISÃO GERAL



O SBA tem vindo a ser reconhecido de forma consistente como uma Instituição Financeira de confiança, sustentável e com um papel relevante na promoção da literacia e inclusão financeira em Angola.

A nossa cultura é determinada pela nossa missão, visão, valores e propósito.

A génesis Africana do Banco e a sua cultura de integração internacional orientaram a estratégia do Standard Bank de Angola de forma a optimizar todas as oportunidades que África, e muito particularmente Angola, nos apresenta.

O nosso Código de Ética conduz-nos a ser responsáveis e a respeitar os nossos Clientes, sendo este um dos pontos de referência para os nossos Colaboradores.

MISSÃO

Ser a Instituição Financeira líder em Angola e em África, capaz de servir todo o território, oferecendo uma experiência diferenciada aos nossos Clientes, enquanto criamos valor para as sociedades envolventes.



VISÃO

Ser líder nos serviços financeiros em Angola e África, através da excelência do serviço e da inovação, de forma a trazer valor acrescentado a todos os *stakeholders* e a fazer ligação entre África e o resto do mundo.

VALORES

Os valores apresentados servem de base ao comportamento e qualidades que definem o Banco e estão na génese da implementação da nossa estratégia:



**SERVIR OS
NOSSOS CLIENTES**



**SER
PROACTIVO**



**DESENVOLVER
OS NOSSOS
COLABORADORES**



**ELEVAR CONSTANTEMENTE
A FASQUIA**



**criar valor para
os accionistas**



**TRABALHAR
EM EQUIPA**



**PROMOVER O
RESPEITO MÚTUO**



**DEFENDER OS MAIS ALTOS
NÍVEIS DE INTEGRIDADE**

QUEM SOMOS

O SBA destaca-se pelos seus valores intrínsecos basilarmente apoiados na integridade, honestidade, transparência e consistência.
A Nossa Cultura assenta na “forma como fazemos”, reconhecendo que a “forma como fazemos” é tão importante quanto “o que fazemos”. A constante procura pela optimização do desempenho operacional do Banco alavanca não só a diversificação de produtos oferecidos, mas também a qualidade do que oferecemos, posicionando-nos com um serviço e forma de actuação de regra e excelência.



O Standard Bank de Angola, S.A. é uma sociedade de direito Angolano, com sede social em Talatona, Luanda, que foi autorizado a operar pelo Banco Nacional de Angola a 9 de Março de 2010, tendo iniciado a sua actividade operacional a 27 de Setembro de 2010.

O Banco dedica-se ao exercício da actividade bancária nos termos permitidos e definidos na lei, através da obtenção de recursos de terceiros sob a forma de depósitos ou outros, o qual aplica, juntamente com os seus recursos próprios, na concessão de empréstimos, depósitos no BNA, aplicações em Instituições de Crédito, aquisição de títulos e em outros activos. Adicionalmente, desenvolve outro tipo de actividades relacionadas com serviços bancários assim como realiza diversos tipos de operações em moeda estrangeira.

O Standard Bank é um grupo financeiro com mais de 150 anos de história que tem como objectivo impulsionar o desenvolvimento do continente Africano e, consequentemente, contribuir para o crescimento do mercado Angolano, respeitando os valores e princípios sobre os quais assenta a sua estrutura organizacional.

Assumindo quer Clientes, quer Parceiros no centro da sua actividade, e de acordo com as realidades de risco, regulação, tecnologia e concorrência que moldam o panorama financeiro em África, o Banco apostava na diversificação da sua oferta, no investimento em operações, sistemas e infraestruturas e na criação de um impacto positivo junto das comunidades locais. Todas estas iniciativas traduzem-se num investimento crescente na responsabilidade social corporativa em Angola.

Composição do Conselho de Administração



**Octávio
Castelo Paulo**

PRESIDENTE



**Luís
Teles**

ADMINISTRADOR
EXECUTIVO



**Eduardo
Clemente**

ADMINISTRADOR
EXECUTIVO



**Yonne
Castro**

ADMINISTRADORA
EXECUTIVA



**António
Coutinho**

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



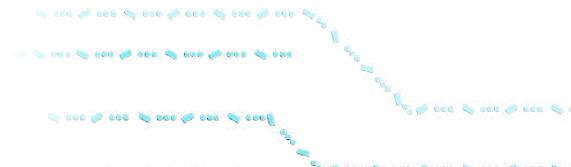
**Ivo
Vicente***

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



**Carlos
Vicente***

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



*CESSARAM FUNÇÕES A 28/12 POR DELIBERAÇÃO DA ASSEMBLEIA GERAL

DE ÁFRICA PARA O MUNDO

O Grupo Standard Bank tem contribuído para o desenvolvimento e crescimento de África, apresentando actualmente inúmeras oportunidades que potenciam a sua mudança, tais como a existência de várias fontes de energia renovável, enorme potencial agrícola, crescimento populacional acelerado, faixa etária predominantemente jovem e crescimento digital acelerado. A estratégia e a visão do Grupo assentam em 5 métricas:



FOCO NO
CLIENTE



PESSOAS E
CULTURA



RISCO E
CONDUTA



RESULTADO
FINANCEIRO



AMBIENTE
ECONÓMICO-SOCIAL





FOCO NO CLIENTE

A principal prioridade do Banco é permitir ao Cliente uma experiência única e personalizada, através da criação de soluções centradas nas suas necessidades e cada vez mais digitais, imaginando a sua experiência, antecipando as necessidades futuras, apostando na inclusão financeira e na digitalização.



PESSOAS E CULTURA

O Banco encara os seus Colaboradores como um dos seus activos mais importantes para a execução dos seus objectivos estratégicos, reconhecendo que a capacitação e o desempenho dos seus Colaboradores estão directamente associados ao grau de satisfação dos Clientes. Continuamos a apostar em desenvolver futuros líderes de Angola, proporcionar uma constante formação dos nossos Colaboradores, para que tenham um ADN cada vez mais digital.



RISCO E CONDUTA

Um dos princípios orientadores do Banco é o Risco e Conduta, o Banco considera que é essencial fazer os negócios certos da forma certa. A gestão efectiva dos riscos, Colaboradores, mercado e conduta reflecte os elevados padrões de ética e a prática de negócio responsável. É desta forma que ganhamos a confiança dos nossos *stakeholders*. A nossa licença para operar tem por base esta confiança, a aplicabilidade em conformidade todas as leis e regulamentos não é negociável.



AMBIENTE ECONÓMICO-SOCIAL

O Banco continua empenhado em conduzir o seu negócio de forma sustentada e com crescimento económico inclusivo em Angola. Para conseguir isso, temos que garantir que através dos nossos Clientes, projectos e parcerias, criamos impactos positivos na vida dos Angolanos. Essas considerações estão na frente e no centro quando tomamos decisões de negócio.



RESULTADO FINANCEIRO

A entrega de retornos sustentáveis aos nossos Accionistas depende directamente da satisfação dos nossos Clientes no que respeita aos investimentos realizados, Colaboradores satisfeitos e à gestão efectiva e eficiente do risco e conduta. Por sua vez, precisamos garantir o equilíbrio entre o capital que alocamos para esses investimentos estratégicos e o seu retorno.





I África

2018

22 718 Clientes Activos
606 Colaboradores
27 ATMs

2019

28 228 Clientes Activos
619 Colaboradores
32 ATMs



MARCOS HISTÓRICOS

Presente desde 2010 no território nacional, o Standard Bank de Angola oferece soluções completas de produtos e serviços financeiros através de um ecossistema de parcerias.

O que se traduz em esforços contínuos para atender plenamente as necessidades de cada Cliente, desde pessoas físicas, pequenas e médias empresas a organizações de grande porte, procurando proporcionar também a melhor experiência tanto digital quanto presencial.

Participamos nas áreas económicas de maior relevância e exercemos liderança em segmentos que se traduzem no reconhecimento de vários agentes envolvidos no sector bancário.





RELATÓRIO & CONTAS

2020



Standard Bank ***É POSSÍVEL***