



Standard Bank É POSSÍVEL

04

A OPERACIONALIZAÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA

Apesar do difícil contexto em que se continua a viver devido aos impactos causados pela Covid-19, o SBA manteve em 2021, a sua performance de excelência. Acredita-se que ao colocar o Cliente no centro de tudo o que se faz, se pode exceder continuamente e alcançar resultados extremamente positivos.



4.1 Foco no Cliente

O Banco oferece aos Clientes um serviço de excelência em todos os momentos. A ambição do SBA é conhecer as necessidades e sonhos dos Clientes e ter uma maior proximidade com os mesmos, seja física ou digital.

Banca de Investimento e de Grandes Empresas

A Banca de Investimento e de Grandes Empresas (CIB) responde às necessidades e oferece uma variedade de produtos e serviços às grandes empresas, do sector público, às multinacionais e a grandes empresas locais, no ramo da agricultura, indústria, petrolíferas e financeiro.

Ricardo Ferreira
Director da Banca
de Investimento e de
Grandes Empresas

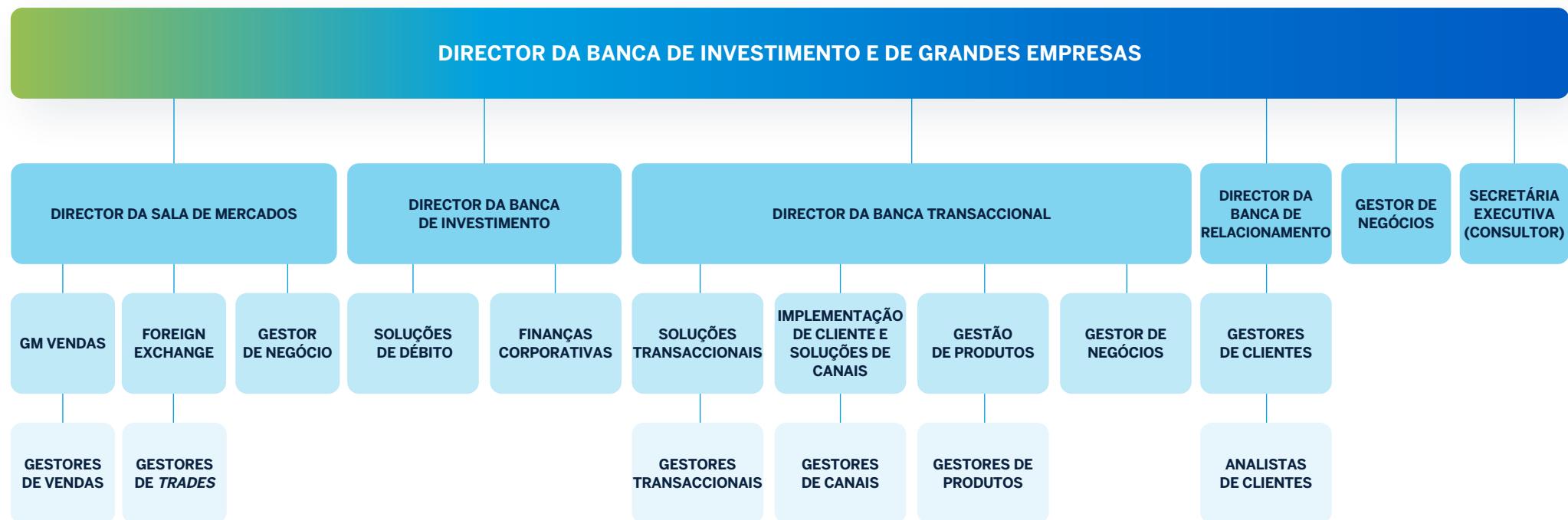


Oferta da Banca de Investimento e de Grandes Empresas



Organograma da Banca de Investimento e de Grandes Empresas

A estrutura orgânica do CIB conta com níveis hierárquicos, sectores e departamentos bem definidos e bem interligados. Por meio desta estrutura é possível compreender inter-relações e mobilidade dentro da Direcção e departamentos, o que permite um nível de flexibilidade adequado, rápida adaptação a mudanças, criatividade e capacidade de inovar.



Desempenho da Banca de Investimento e de Grandes Empresas em 2021

Apesar dos progressos significativos na estabilidade macroeconómica e nas reformas estruturais, Angola continua a depender muito do sector petrolífero. Para promover a estabilidade macroeconómica, o investimento privado e uma economia mais diversificada, grandes reformas foram introduzidas nos últimos dois anos – incluindo o IVA, a lei de responsabilidade fiscal, a liberalização do regime cambial e o investimento privado e privatização.

O ano de 2021 foi um ano positivo para o segmento CIB. O desempenho do segmento da Banca de Investimento e de Grandes Empresas (CIB) reflecte a sua resiliência a um ambiente operacional desafiante caracterizado pelas i) baixa da produção do petróleo, ii) restrições da Covid-19, iii)taxas de juros moderadas, iv) escassez de liquidez em moeda local, e v) aumento das exigências regulatórias.

O negócio da Banca de Investimento e de Grandes Empresas registou um crescimento de cerca de 3% face a 2020 contabilizando um total de 431 Clientes.

O segmento CIB, obteve um retorno nos investimentos de 103% em 2021, um crescimento de 32%, comparativamente ao ano de 2020.

O produto bancário atingiu um total de 89 245 milhões de Kwanzas, um aumento de 38%, quando comparado ao ano de 2020. A receita líquida de juros aumentou 73% em 2021, face as receitas de 2020 e esteve 49% acima do valor projectado para 2021. Este resultado foi essencialmente alcançado devido ao aumento das aplicações financeiras e principalmente aos desembolsos ocorridos em 2021.

As taxas, comissões e outras receitas bancárias aumentaram 21%, em 2021, face aos resultados de 2020 e estiveram 30% acima do valor estimado para o ano de 2021. Este resultado foi essencialmente influenciado pelas receitas cambiais, consequência da excelente relação que o Banco mantém com as empresas operadoras do mercado e a capacidade de negociação com o sector petrolífero.

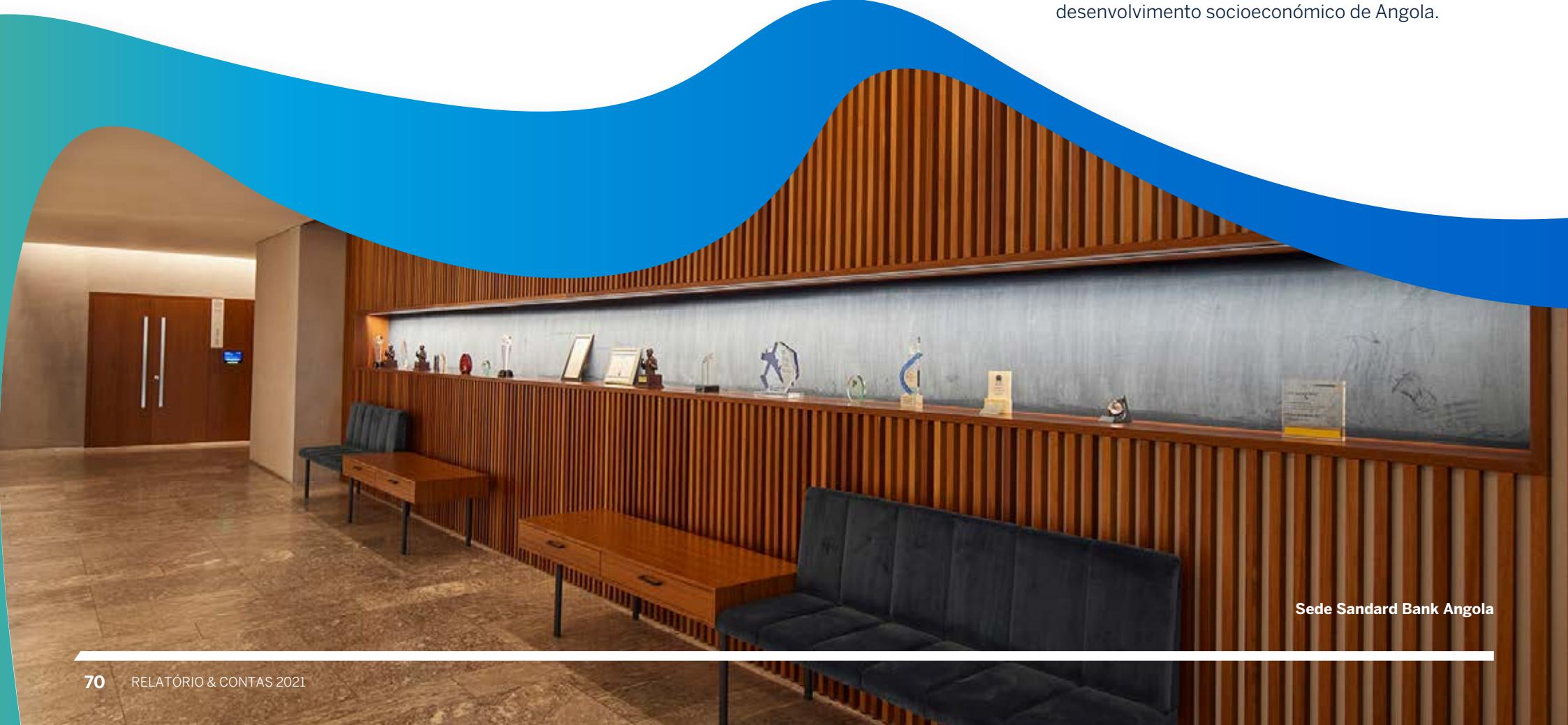
Os depósitos atingiram um total de 484 950 milhões de Kwanzas, uma redução de 11%, comparativamente ao ano de 2020, tendo registado um aumento de 7% nível de depósitos a prazo, em valor, 142 868 milhões de Kwanzas. Os depósitos a prazo representam 30% da carteira de depósitos, sendo que os depósitos a ordem representam 70% do total de depósitos. Os depósitos em moeda local somaram um total de 299 901 milhões de Kwanzas, e representam 62% do total de depósitos. O volume de depósitos em moeda estrangeira, registou um total de 185 049 milhões de Kwanzas.

A redução dos depósitos foi consequência da escassez de liquidez no mercado, resultante da actual situação económica do país, associada às medidas impostas pelo Banco Central com o intuito de controlar a desvalorização da moeda local e, consequentemente, a inflação.

O crédito concedido a Clientes da Banca de Investimento e de Grandes Empresas atingiu o patamar de 177 132 milhões de Kwanzas, o equivalente a um aumento de 120%, face ao ano de 2020, sustentado essencialmente por um aumento substancial do crédito a empresas, no âmbito do Aviso n.º 10 do BNA.

Assim, e relativamente aos créditos concedidos ao abrigo do aviso 10, 8 Clientes CIB foram aprovados em 2021, comparando com os 4 Clientes aprovados em 2020, e o montante de crédito aprovado em 2021 foi de 61 931 milhões de Kwanzas, um aumento de 76% face ao valor aprovado em 2020. O valor desembolsado em 2021 atingiu um total de 52 116 milhões de Kwanzas, sendo que o referido montante inclui 69% do valor aprovado em 2020 e 45% do

valor aprovado em 2021. Contamos desembolsar os 55% dos valores aprovados em 2021, ao longo do ano de 2022, na medida em que os projectos para quais os valores foram aprovados, forem avançando em termos de execução. Nota-se um crescimento de 95% no valor desembolsado em 2021, quando comparado ao valor desembolsado em 2020, evidenciando assim, o compromisso da Banca de Investimento e de Grandes Empresas com os seus Clientes, e com o crescimento da economia real e o desenvolvimento socioeconómico de Angola.



Sede Standard Bank Angola

Do crédito concedido aos Clientes da Banca de Investimento e de Grandes Empresas, apenas 14% do montante foi em moeda estrangeira.

O segmento CIB alcançou um rácio de transformação (Crédito/Depósito), de 37% em 2021, um crescimento de mais de 100%, quando comparado ao rácio registado em 2020.

Tal como em 2020, o segmento CIB manteve uma carteira de crédito diversificada, apoiando diferentes sectores do tecido empresarial. O sector de “Bens de Grande Consumo” manteve a primeira posição, com um peso de 54%, seguido de “Energia e Infraestruturas” com 29%, “Diversos” com 17% e “Oil and Gas” com 4%.

A Banca de Investimento e de Grandes Empresas, manteve o nível de qualidade da carteira de crédito concedido, não se tendo verificado créditos vencidos nem Clientes em incumprimento, uma clara indicação de uma gestão de risco adequada e alinhada às políticas e procedimentos do Banco.

MERCADO CAMBIAL

O Standard Bank Angola é um dos principais intervenientes, contando-se entre os maiores traders no mercado cambial *spot* e a prazo. Com a liberalização do mercado cambial, o banco tem aumentado a sua participação no mercado. A abordagem de negociação, baseada nos pilares de gestão de volume e relacionamento, ajudou a posicionar-se como o banco de preferência das empresas operadoras, garantindo uma quota superior a 70% dos dólares provenientes do sector petrolífero e subsequente vendas no mercado interbancário, equivalente a 518 milhões de USD.

O desempenho excepcional do SBA foi reconhecido pela Global Finance como “Melhor Provedor de Operações Cambiais em Angola em 2021” e “Melhor Provedor de Tesouraria e Gestão de Caixa em Angola em 2021”.

Os bons resultados obtidos em 2021, num contexto de mercado particularmente difícil e desafiador, reflectem o esforço da equipa e a força da marca Standard Bank com mais de 150 anos de experiência e assente em dois eixos estratégicos fundamentais: o que faz e como faz.

A taxa de câmbio do Kwanza em relação ao Dólar Americano, apreciou desde o final do Dezembro de 2020 até ao Dezembro de 2021, aproximadamente 14,57%. Em 2021 o Standard Bank de Angola comprou um total de 2,7 mil milhões de USD, fruto da liberalização do mercado cambial.

Os resultados das operações cambiais em 2021 ascenderam a 4 89 mil milhões de USD, um aumento de 42% face ao ano anterior.

MERCADO DE CAPITAIS

O ano de 2021 ficou marcado pela privatização do Banco BCI, naquela que foi a primeira venda no País de uma empresa através de um leilão em bolsa. Esta foi a primeira transacção em bolsa em Angola, tendo a prestação de serviços de intermediação financeira sido feita pelo Standard Bank de Angola.

O Banco assumiu a terceira posição dos membros mais activos na Bolsa de Valores com base no volume transacionado no ano de 2021, uma posição acima da registada no ano anterior. Face ao período homólogo, o montante de transações realizado na Bolsa de Valores pelo Standard Bank de Angola registou um decréscimo de 35,46%, atingindo um total de 149,9 mil milhões de Kwanzas, correspondendo a uma quota de mercado de 15,28%. A redução no valor de transação foi verificada no mercado de forma geral, tendo a BODIVA registado um decréscimo de 17,71%. Factores como a política monetária restritiva adoptada pelo BNA, a maior disponibilidade de divisas no mercado cambial, a valorização do Kwanza face ao dólar e a redução do stock da dívida indexada à taxa de câmbio, contribuíram significativamente para a redução dos valores transaccionados.

O SBA, através do seu segmento CIB, continuou bastante intervettivo junto dos principais *players* do mercado de capitais, em temas relacionados com a regulamentação, a implementação de novos produtos e as questões operacionais, sempre no sentido de elevar o mercado no qual está inserido a padrões internacionais.

O foco no Cliente, continua a ser um dos pilares da estratégia do SBA, e neste sentido, coloca o Cliente no centro da sua estratégia, oferecendo-lhe oportunidades de investimentos e soluções inovadoras.

Prevê-se que o ano de 2022 seja mais desafiador para o mercado de capitais em Angola, sendo que a banca tem poucas alternativas de investimentos a curto prazo, num cenário em que se espera continuidade na adopção de políticas monetárias restritivas. Contudo, antecipam-se oportunidades, como a solidificação do modelo de Operador Preferencial para Títulos do Tesouro, os ajustamentos das regras para investimentos de não residentes, a implementação do mercado de *Buy & Sell Back*.

O SBA continua optimista em relação ao potencial do mercado angolano, e irá continuar a trabalhar para a materialização de investimentos por não residentes e a contribuir activamente para a execução do plano de privatização, mantendo assim a presença e relevância do Standard Bank Angola no mercado de capitais.

Conquistas de 2021

ACTUAÇÃO NO MERCADO DE CÂMBIO

- Significativa participação de mercado para USD comprados de empresas exportadoras (petrolífera e mineração).
- Implementação da plataforma Bloomberg trazendo mais eficiência e transparência (estendida aos sectores de Mineração, Seguros e Aviação).
- Participação activa no mercado interbancário de câmbio.
- Rápida execução de ordens de câmbio dos Clientes.

DESEMPENHO DO MERCADO DE CAPITAIS

- Um dos três maiores bancos a negociar em Bolsa.
- Foi assinado um contrato para que o SBA se torne revendedor primário.
- Concluída com sucesso a intermediação da compra de títulos em USD por empresas petrolíferas e de mineração, no âmbito da aplicação dos fundos de abandono.
- Carteira de investimentos robusta em termos de quantidade, retorno e duração média.

BANCA TRANSACIONAL

- Aumento dos produtos oferecidos aos Clientes (*cross selling Products with GM and IB*).
- Aumento de 65% anual de saldos médios em Kwanzas – foco no mandato de pagamentos para o estrangeiro, de fornecedores, capital e dividendos, aumentando assim, a nossa quota de mercado em volume transaccional.
- Aumento da penetração a nível dos POS (19%) e CIT (12%).
- Aumento de 37%, do volume de pagamentos eletrónicos.
- Aumento de 40% do negócio de trade, com um aumento significativo das remessas documentárias, diversificando a oferta de produtos.

BANCA DE INVESTIMENTO

- Privatização das empresas com capitais públicos em Angola: O Standard Bank concluiu com sucesso a primeira venda de activos da privatização de Angola (banco BCI) através do primeiro leilão de sempre em bolsa.
- Aviso 10: meta de empréstimos ao abrigo do aviso 10 largamente ultrapassada.

Principais desafios de 2021

- Política monetária restritiva, adoptada pelo BNA.
- Inibição legislativa na promoção e diversificação de novos produtos.
- *FX Forwards* ainda limitados para importação de bens e equipamentos.
- Limite de posição cambial do banco relativamente baixo e impactando a flexibilidade de comercialização e negociação de produtos bancários.
- Aumento das taxas de juro que impactam negativamente a utilização de linhas de crédito a curto prazo e aumento do balanço.
- O aumento das taxas de juros e o ambiente macroeconómico pressionam os empréstimos corporativos.

Ambição para 2022

01

Manter a posição como Banco #1 para as empresas multinacionais.

02

Aumento percentual das receitas provenientes das grandes empresas locais.

03

Banco #1 no mercado para a Banca de Investimento, Sala de Mercados e Banca Transacional.

Estratégia para 2022

Manutenção do foco nas necessidades dos Clientes e comprometimento com o desenvolvimento sustentável do negócio e da sociedade. O SBA quer manter um ambiente de risco saudável, investir na formação e crescimento dos seus Colaboradores, e ser uma instituição mais ágil mais próxima possível dos Clientes.

Assim, em 2022, irá manter o investimento nos pilares que compõem a estratégia do SBA:



FOCO NO CLIENTE

Crescimento de Clientes CIB

A Banca de Investimento e de Grandes Empresas irá manter o seu compromisso em garantir proximidade com os seus Clientes através de várias iniciativas de comunicação. Contribuir para a divulgação de indicadores macroeconómicos por forma a suportar a tomada de decisão, através da realização de "Fóruns Económicos" no formato de *Webinar*. O CIB continuará a apoiar os Clientes na definição das suas estratégias em diferentes sectores de actividade. O foco e suporte na diversificação da economia e substituição das importações continuará a ser uma constante.

Assim, o CIB espera aumentar a base de Clientes, melhorar o resultado dos indicadores de pontuação de Clientes (CSI) e aumentar taxa de empréstimos aos Clientes. Oferecer uma experiência de Cliente excepcional, antecipando as necessidades futuras dos Clientes e impulsionando a inclusão financeira.

Eficiência operacional

O CIB irá manter o foco na automatização e digitalização de processos manuais de forma a contribuir para o aumento da productividade e, por conseguinte, prestar um melhor serviço aos Clientes.

Crescimento de activos

O CIB pretende manter o trade como uma alavanca de activos e passivos, aumentar substancialmente a assessoria aos Clientes e instituições financeiras e executar os negócios em *pipeline*, em especial ao abrigo do Aviso 10.



PESSOAS E CULTURA

Formar uma equipa comprometida e capacitada

Continuar a recompensar o resultado do desempenho para a execução da estratégia de negócio, assegurar que os recursos são adequados, capacitando-os e impulsionando o seu crescimento. Assim, espera-se uma melhoria nos resultados de índice de satisfação dos Colaboradores em 2022.



DIGITALIZAÇÃO

Ser a Banca de Investimento e de Grandes Empresas mais inovadora em Angola

Ser um Banco eficiente e moderno, que simplifica, estabiliza e elimina o risco da arquitectura de TI por meio da resiliência do sistema. Continuar a priorizar a tecnologia e iniciativas digitais, garantindo assim, o foco nos investimentos.



Clientes Consumo e de Elevado Património

O Grupo Standard Bank está a acelerar a execução da sua estratégia para se preparar para o futuro.

Foi iniciada, no primeiro semestre de 2021, a reformulação da sua estrutura de gestão, criando uma nova unidade de negócio: a Direcção de Clientes Consumo e de Elevado Património (doravante denominada CHNW ou *Consumer & High Net Worth Clients*), que visa melhor atender às necessidades dos seus Clientes oferecendo mais serviços e soluções relevantes e impactantes e propostas de valor personalizadas.

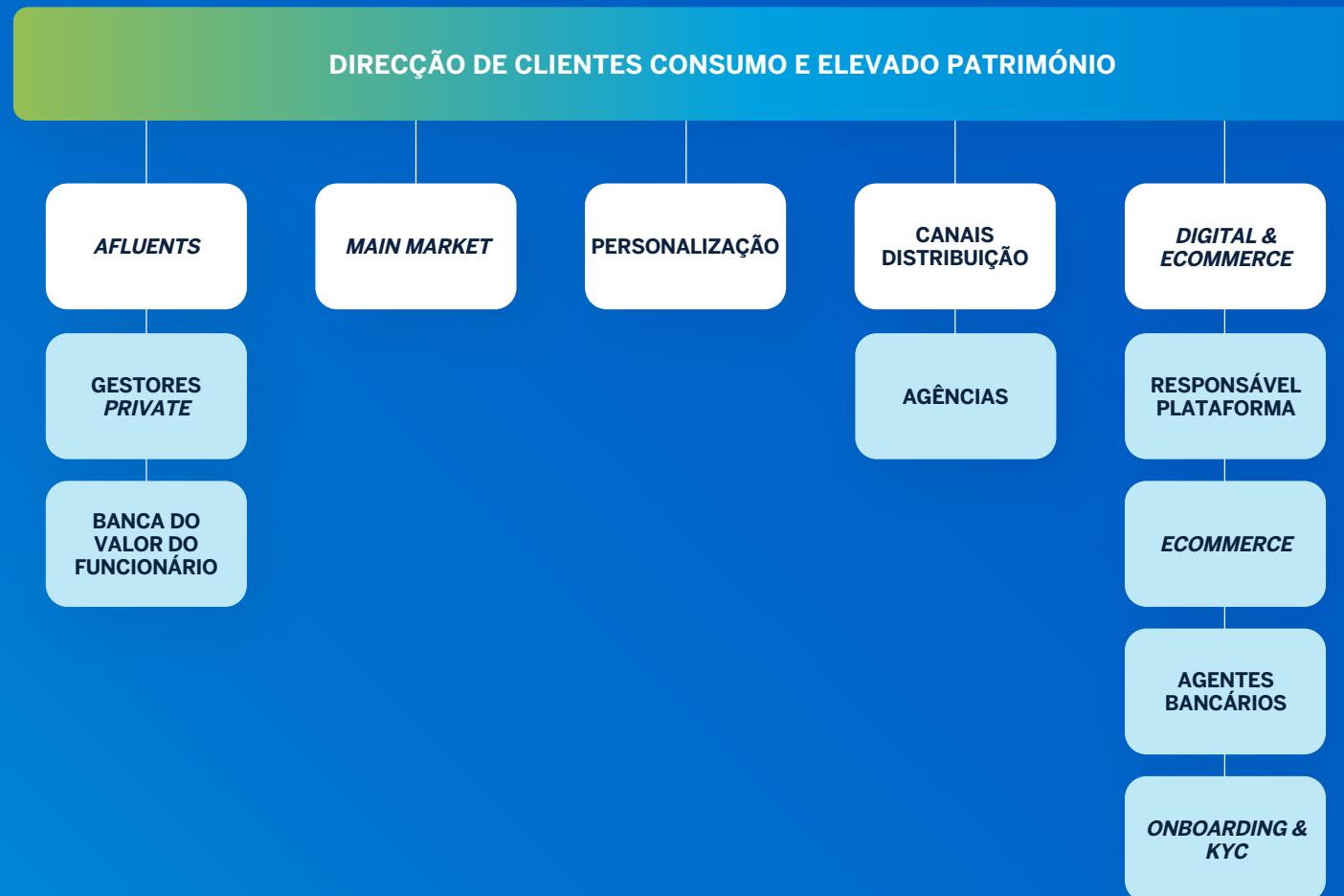
Visão Geral

A Direcção de Clientes Consumo e de Elevado Património do Standard Bank de Angola tem como propósito ajudar as pessoas a prosperarem, com a missão de estar mais próximo dos Clientes individuais com vista a permitir alcançar uma maior inclusão financeira.

O ano 2021 foi muito desafiante. Apesar da manutenção do contexto epidemiológico da Covid-19, a difusão massiva das vacinações e o aliviar das pressões em torno dos vários estados de calamidade pública, observou-se a melhoria do ambiente económico do país, o que tem melhorado os indicadores de empregabilidade, todavia, o custo de vida das populações continua em alta, derivado dos altos níveis de inflação.

Mesmo com a aceleração do processo da transformação da Direcção CHNW, esta continuou a mostrar-se resiliente, disruptiva e apostando cada vez mais no posicionamento da presença da marca Standard Bank no mercado Angolano, sendo conotado e **eleito pelo segundo ano consecutivo, como o melhor prestador de serviços financeiros em Angola.**

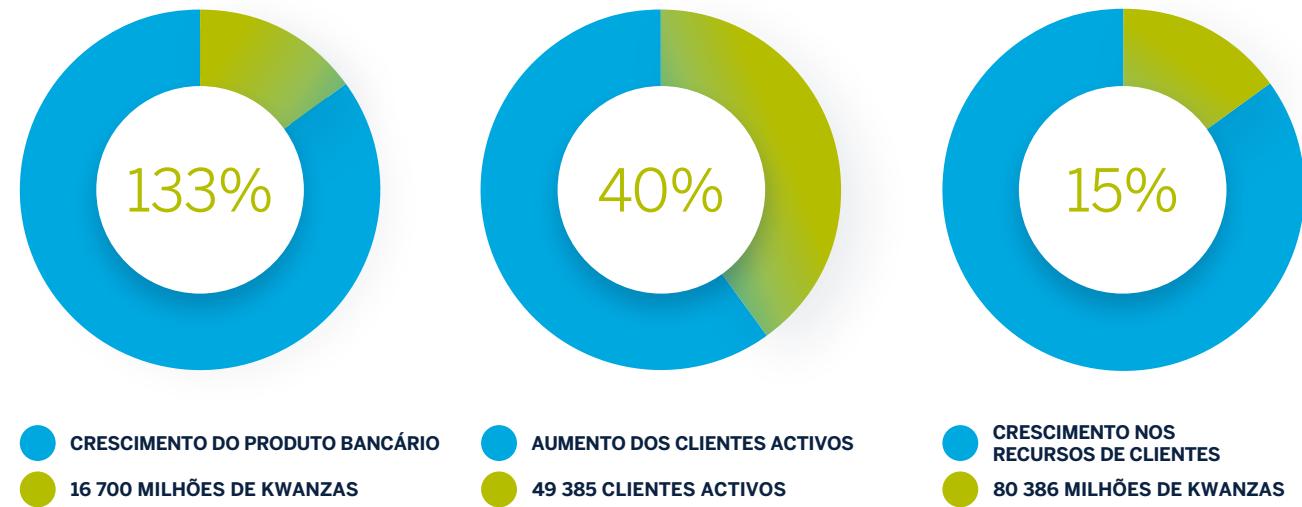
Estrutura Organizacional



Desempenho 2021

No decorrer do ano de 2021, a Direcção CHNW registou um crescimento do produto bancário de 133% face ao período homólogo, impulsionado substancialmente pelo aumento da margem financeira em 64%, como resultado directo do incremento da venda de divisas com vista à realização de operações sobre o estrangeiro.

Durante 2021, registou um aumento de 40% da base de Clientes activos face ao período homólogo, passando de 35 086 para 49 284.



O aumento da base de Clientes é a verdadeira tradução da confiança dos Clientes na marca Standard Bank de Angola, bem como da excelência dos serviços prestados pelos Colaboradores.

O desempenho geral do *Net Promoter Score* (NPS) do SBA, a métrica que mede os níveis de satisfação dos Clientes em relação ao SBA, tem vindo a aumentar de forma contínua, ano após ano, como resultado da estratégia do SBA no que diz respeito ao foco na experiência dos Clientes. Em 2021 foi atingindo um NPS positivo de 35.

NÚMERO DE CLIENTES

2021 Dez	49 284
2021 Jun	42 065
2020 Dez	35 086
2020 Jun	30 083
CHNW	

SB24

Com a implementação da nova plataforma digital SB24 em Novembro de 2020, o CHNW registou um aumento de 10 000 Clientes digitais, um incremento de 72% em relação ao período homólogo. Actualmente, 13 000 Clientes usam a APP SB24, o que reflecte uma tendência cada vez maior para “mobile first”.

Durante 2021, o SB24 apresentou uma funcionalidade inovadora para os Clientes particulares que se traduziu no envio de transferências internacionais para apoio familiar. Durante este ano foram feitas 21 000 transferências de forma digital.

Em paralelo, estão em curso desenvolvimentos para novas funcionalidades e melhorias na plataforma.



Crédito

A Direcção procura apoiar e melhorar a vida das pessoas através da concessão de crédito.

Apesar de um contexto macroeconómico adverso, impactado por altos níveis de inflação, torna-se crucial para a construção de um relacionamento duradouro entre Banco e Clientes apoiar os Clientes numa dimensão transversal, suprindo não só as suas necessidades financeiras básicas, como também necessidades mais complexas que requerem um maior grau de conhecimento e aconselhamento.

O segmento CHNW aumentou o crédito líquido, na ordem de 25%. No que concerne à oferta de produtos de crédito que integram a oferta do Banco, **verificou-se um aumento de 28% no crédito ao consumo, 22% no crédito à habitação e nos descobertos bancários decresceu em 40%, comparativamente ao exercício de 2020.**

Neste contexto é de destacar o excelente desempenho, quer ao nível dos depósitos quer ao nível do crédito concedido, que permitiu a manutenção do rácio de transformação em 19,40%.

Os níveis de incumprimento de crédito (+90 dias) mostraram-se estáveis, com uma taxa na ordem dos 3,59%, muito abaixo do *benchmarking* do mercado que se encontra acima dos 15%, evidenciando o rigor e a selectividade no que respeita à concessão de crédito.

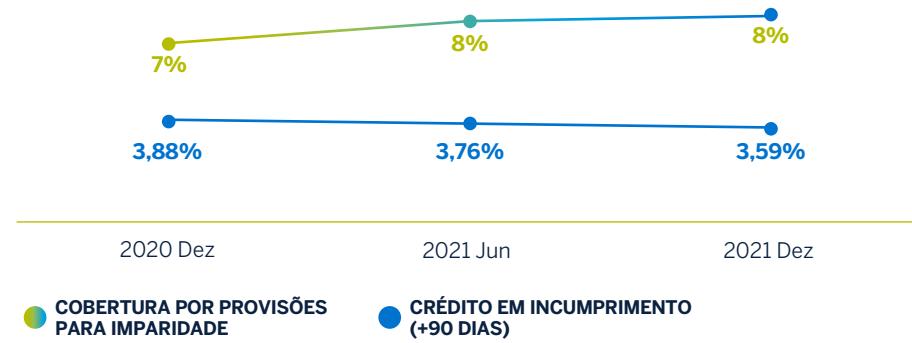
CRÉDITO POR SEGMENTO DE CLIENTES (MILHÕES DE KWANZAS)



EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS DE CRÉDITO (EM %)



QUALIDADE DA CARTEIRA DE CRÉDITO (EM %)



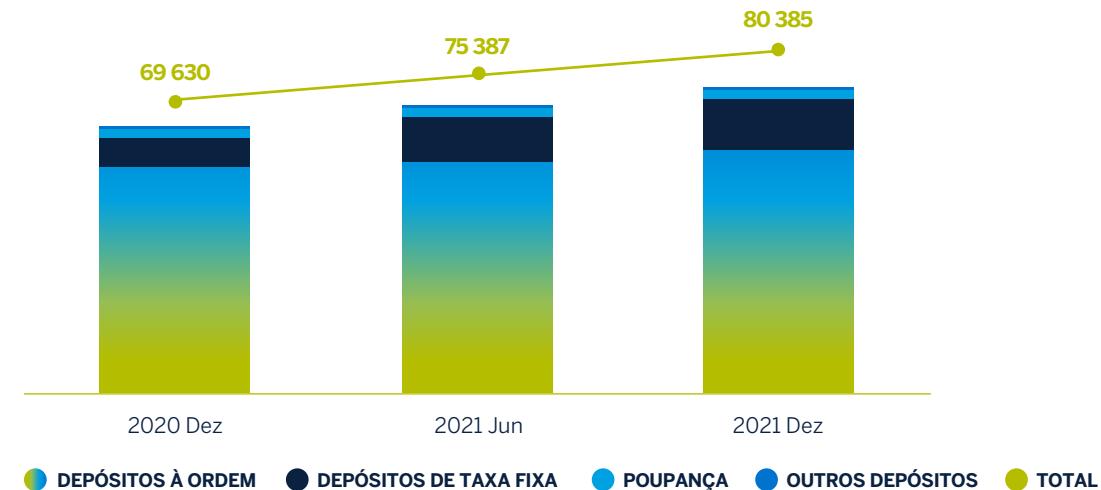
Depósitos

A Direcção de Clientes Consumo e de Elevado Património, mantém a política de diversificação da oferta de produtos e apresentação de um preçoário cada vez mais competitivo.

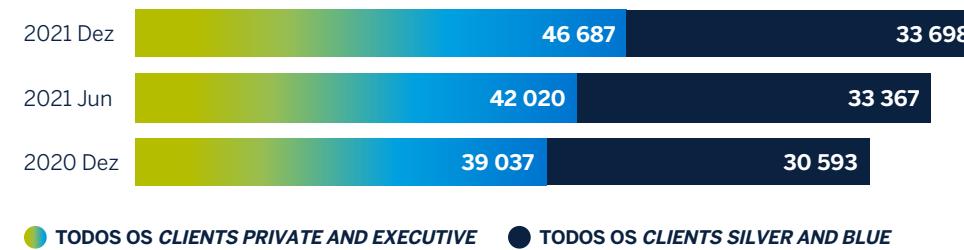
Os depósitos de Clientes de Consumo e de Elevado Património cifraram-se em 80 385 milhões de Kwanzas, um incremento de 15% face a Dezembro de 2020, como resultado da grande aposta na digitalização, atendimento qualificado através dos diversos pontos de atendimento, oferta de produtos que aderem e entrosam com as necessidades dos Clientes, bem como a aposta cada vez mais na inclusão financeira.

Observou-se a manutenção da concentração dos depósitos realizados na moeda nacional, representando 78% da carteira total, que se traduz num aumento de 7,31 pontos percentuais em relação ao período homólogo. Os depósitos em moeda estrangeira cifraram-se nos 17 609 milhões de Kwanzas, cerca de 13% abaixo do valor de Dezembro 2020. O Standard Bank de Angola mantém o compromisso de movimentação das contas em moeda estrangeira dos seus Clientes, sem qualquer restrição, desde que se verifique o cumprimento da lei e das normas vigentes.

DEPÓSITOS POR SEGMENTO DE CLIENTES (MILHÕES DE KWANZAS)



DEPÓSITOS POR TIPOLOGIA DE CLIENTES (MILHÕES DE KWANZAS)



Canais de Distribuição

O Standard Bank de Angola está presente em 6 províncias (Luanda, Cabinda, Namibe, Huíla, Benguela e Huambo). **dispondo de uma rede comercial composta por 36 canais físicos:**

18 Agências

3 Centros de Empresa
(serve Clientes do segmento BCC)

1 Posto de Atendimento

3 Suite Private

10 Agentes Bancários Ponto Azul



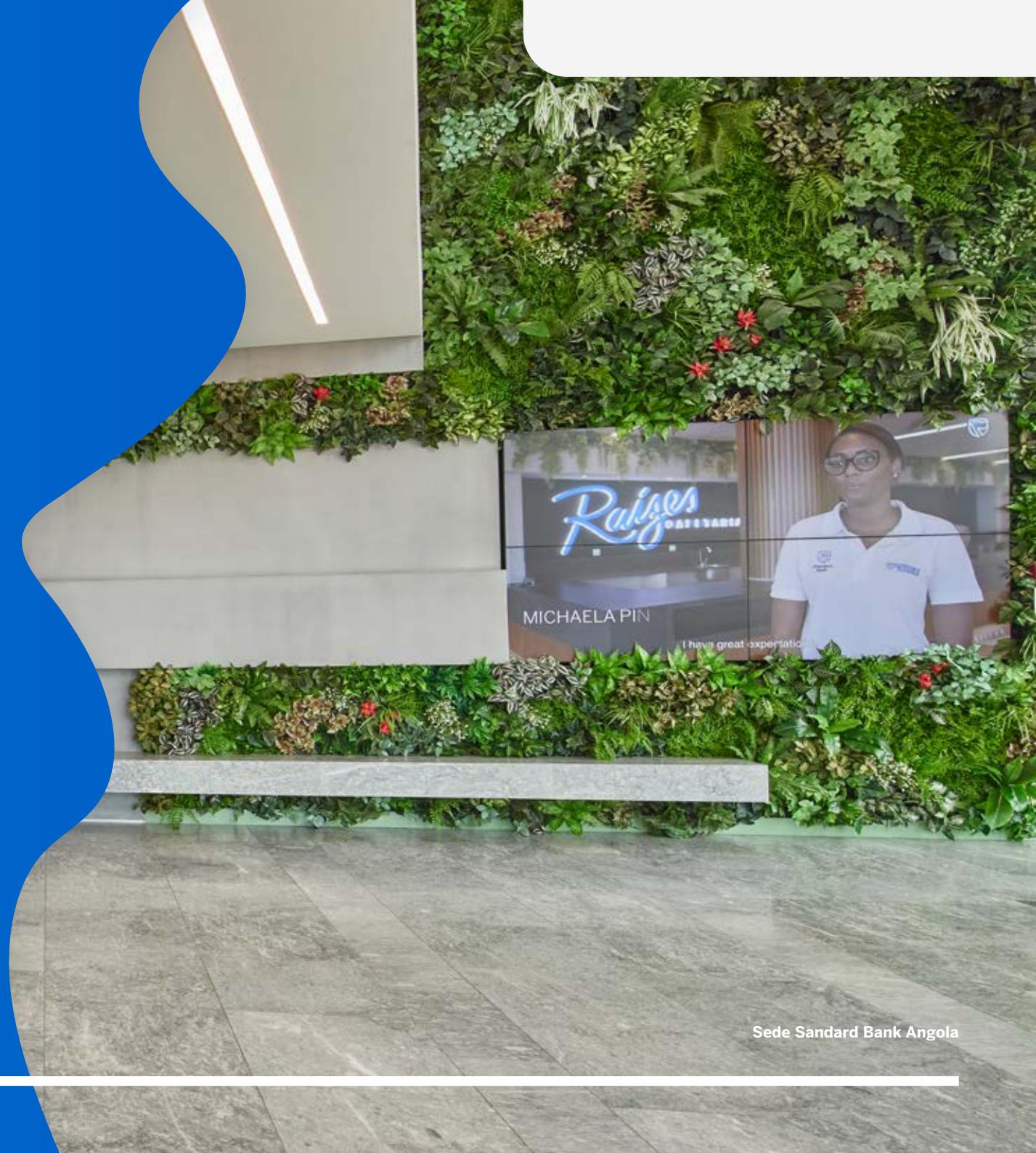
Cláudia Viana
Directora de Clientes
de Consumo e de
Elevado Património

Agência SB24

O SBA disponibiliza uma linha de atendimento ao Cliente, tendo como principal objectivo aproximar o Banco dos seus Clientes através da prestação de informação sobre os seus produtos e serviços, dar resposta às necessidades e esclarecimentos decorrentes das suas operações bancárias diárias e analisar eventuais reclamações.

Durante 2021, o SBA respondeu a várias chamadas e e-mails por parte dos seus Clientes e potenciais Clientes, tendo registado um aumento no número de chamadas recebidas em cerca de 86% comparando o período homólogo.

Este aumento é fundamentalmente explicado por uma base de Clientes cada vez mais robusta, mas igualmente por um conjunto de potenciais Clientes cada vez mais interessados no leque de produtos e serviços que o SBA disponibiliza, nomeadamente na plataforma digital SB24.



Sede Standard Bank Angola

Estratégia

A estratégia da Direcção de Clientes Consumo e de Elevado Património assenta em “Angola é a nossa casa e nós impulsionamos o seu crescimento” tendo como ambição melhorar a vida das pessoas sendo mais que um Banco.

A nossa visão é materializada em duas iniciativas estratégicas, nomeadamente: 1) defender a posição de Líder como Experiência do Cliente em todos os segmentos prioritários e 2) aumentar significativamente a nossa base de Clientes até 2025.

Ciente da relevância deste processo para a sociedade e totalmente empenhado em criar um conceito disruptivo, durante o ano de 2021, foram implementados 10 Agentes Bancários - Ponto Azul. A estratégia estará assente em dois principais pilares:

1



Pontos de Representação

Aumento dos pontos de representação em todas as províncias do país, de forma a criar uma marca reconhecida, disponível, conveniente e próxima dos Clientes, para que a ida ao Banco seja uma experiência célere e descomplicada.



Produtos e Serviços

Oferta adequada de produtos e serviços, pensada para servir os interesses e necessidades de um segmento que, na sua maioria, será o primeiro contacto com o sistema bancário, pelo que se exigem produtos simples e de comissionamento adequado.

2

Totalmente comprometida com o propósito da Inclusão Financeira e determinada a apoiar o país em melhorar o acesso ao sistema financeiro, a iniciativa do Ponto Azul afigura-se como um dos principais projectos em curso e totalmente alinhado com a estratégia do Banco.

Clientes Comerciais e de Negócios

Visão Geral

No âmbito da reformulação da sua estrutura de gestão, o Standard Bank Angola criou a Direcção de Pequenas e Médias Empresas (doravante denominada *Business and Commercial Clients* ou BCC) que adopta um modelo organizativo específico, de forma a responder às necessidades dos Clientes e a criar soluções alinhadas com a sua exigência.

O BCC proporciona uma nova visão estratégica dentro daquilo que são as prioridades dos Clientes do Banco, ou seja, apoia as suas necessidades de serviços financeiros tornando-se fundamental para a construção de um relacionamento sustentável e duradouro.

Esta Direcção disponibiliza um leque de produtos e serviços aos Clientes do Banco, como por exemplo crédito, produtos de seguro, recolha de valores, aconselhamento financeiro sempre com o objectivo de captar novos Clientes, mas fundamentalmente de manter uma relação de parceria com os mesmos.

Carolina Remisio
Directora de Clientes
Comerciais e de Negócios



Estrutura Organizacional



A Direcção BCC está dividida em 7 áreas de modo a segmentar os Clientes, garantindo maior atenção e acompanhamento das suas necessidades. **Deste modo existem:**

01

BANCA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

Deste segmento fazem parte os Clientes com facturação igual ou inferior a 3,5 milhões de dólares. Os Clientes beneficiam de um *call center* dedicado para garantir um serviço personalizado onde o maior foco é a banca transaccional e depósitos. Este segmento é também responsável pelos objectivos comerciais e de crescimento da unidade e por garantir que os Clientes recebem um serviço consistente e de alta qualidade.

De forma a complementar o *Customer Contact Center* (CCC), e no sentido de oferecer um atendimento mais personalizado ao segmento de Pequenas e Médias Empresas, o PME *Online* constitui um ponto único de contacto, acessível através de telefone e e-mail. Os profissionais bancários intervenientes neste serviço facilitam a abertura de conta, aconselham sobre soluções de investimento, facilitam transacções, providenciam opções de pagamento e recebimento, aconselham sobre soluções de seguros e asseguram o tratamento a pedidos diversos.

Serviços disponíveis:

Extractos bancários
através de e-mail

Informação sobre
saldos de conta

Activação de contas

Registo nas
plataformas digitais
de banca electrónica e
mobile Banking

Desbloqueio de
password na banca
electrónica

Confirmação de dados
bancários e carta de
idoneidade

Solicitação de cartão
de débito multicaixa

Solicitação de
cheques

Actualização de dados

Resolução de pedidos
diversos

Este serviço caracteriza-se pela sua:

CONVENIÊNCIA

- Profissionais bancários acessíveis através de telefone e e-mail
- Resolução de pedidos diversos e *feedback* em tempo real e sem necessidade do Cliente ter de se deslocar a uma agência

SIMPLOCIDADE

- Pedidos e serviços bancários efectuados através de telefone e e-mail
- Contacto fácil e rápido com o gestor bancário

ACONSELHAMENTO PROFISSIONAL

- Profissionais bancários que providenciam aconselhamento ao Cliente sobre produtos e serviços bancários e soluções que vão de encontro às suas necessidades

02**BANCA COMERCIAL**

Os Clientes deste segmento têm uma facturação entre 3,5 e 100 milhões de dólares. Os Clientes beneficiam de produtos e serviços alinhados às suas necessidades com gestores dedicados. O foco está na oferta de serviços financeiros de qualidade apropriados às suas necessidades.

03**AFRICA CHINA BANKING**

Este segmento lidera e executa uma proposta de valor para os Clientes ligados ao sector e identifica novas oportunidades de negócio, envolvendo os Clientes conforme necessário para a prestação de serviços.

04**AGRONEGÓCIO**

Esta área é focada na aquisição de novos Clientes do segmento do agronegócio e na identificação de novas oportunidades e gestão de portfolio. É uma área transversal ao Banco trabalhando com o CIB para assegurar que o Banco esteja a trabalhar com toda a cadeia de valor dos Clientes.

05**SECTOR PÚBLICO**

Esta área implementa uma proposta de valor personalizada aos Clientes e desenvolve parceiros para a entrega de vários produtos e serviços integrados para o Cliente baseando-se numa equipa com uma vasta conhecimento de mercado.

06**COMÉRCIO DIGITAL**

Esta área lidera e executa as plataformas Digitais, *Business to Business*, a proposta de valor *eCommerce* e as suas caixas de ferramentas relacionadas, personalizando em conformidade. Implementa a proposta de valor do Cliente e conduz uma experiência consistente do Cliente através de todas as plataformas. É parceira com *Client Solutions* na entrega de vários produtos e serviços integrados para o Cliente. Mantém o alinhamento com outras áreas de forma a garantir a entrega de propostas de valor do Cliente e a redução de duplicação entre segmentos.

07**ECOSSISTEMA**

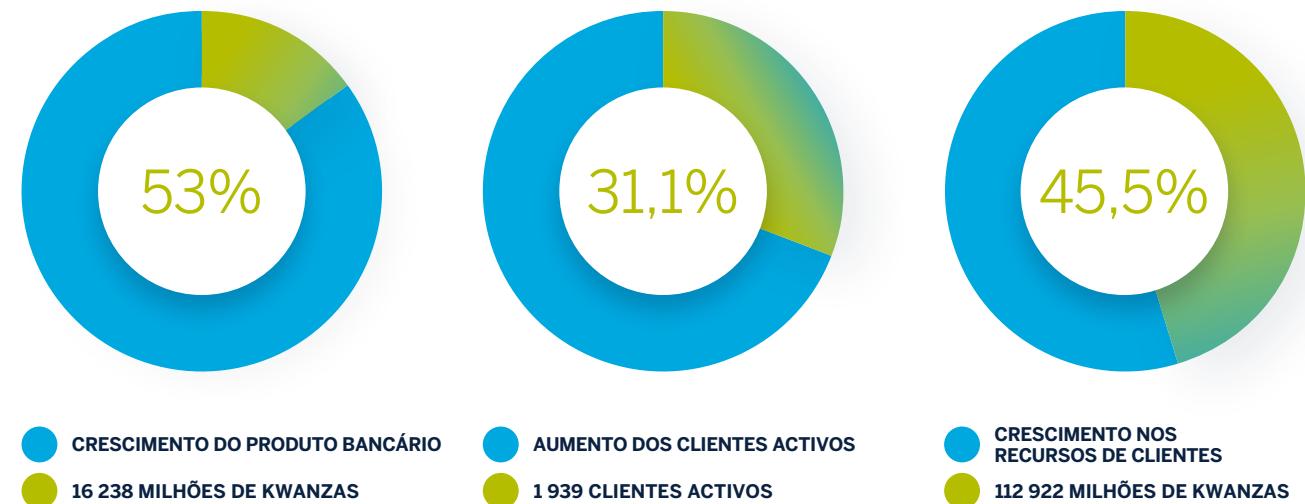
Esta área é focada na aquisição de novos ecossistemas – redes que agregam as interacções de vários intervenientes das cadeias de valor das organizações, maximizando assim a banca comercial e permitindo aos Clientes uma experiência mais ampla e diversificada.

Desempenho 2021

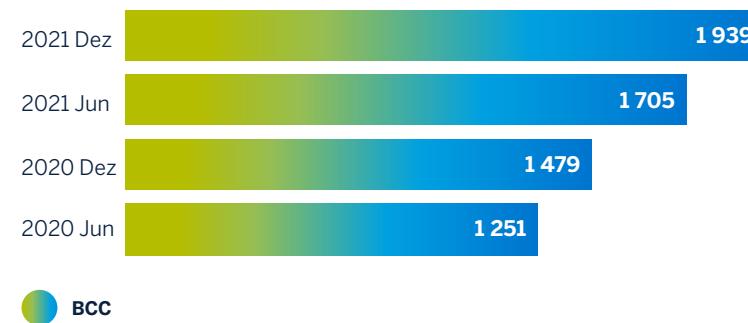
A Direcção de Clientes Comerciais e de Negócios (BCC) do Standard Bank de Angola mostrou-se resiliente registando um crescimento do produto bancário de 107% face ao período homólogo. O crescimento do produto bancário deve-se a dois factores i) aumento das margens cambiais e ii) aumento das receitas proveniente das comissões com vendas de seguros e das remessas documentárias.

O BCC está comprometido em mudar o curso das Pequenas e Médias empresas (PMEs) em Angola e ter, cada vez mais, um papel inclusivo na vida destas empresas. Para isso, tem facilitado junto destes Clientes diversas operações relacionadas com transferências internacionais e a emissão de remessas documentárias, o que, efectivamente, teve um papel preponderante no aumento da margem completar de 193% face ao período homólogo tal como supra mencionado.

A Direcção do BCC registou um aumento, ano após ano, da base de Clientes activos, passando de 1 479 Clientes em Dezembro de 2020 para 1 939 em Dezembro de 2021.



NÚMERO DE CLIENTES



O aumento da base de Clientes é a verdadeira tradução da confiança dos Clientes na marca Standard Bank de Angola, bem como da excelência dos serviços prestados pelos seus Colaboradores.

Crédito

O BCC procura apoiar o fomento da Economia Nacional, visando a concessão de crédito às PMEs. Este apoio tem sido transversal a todos os sectores e a todas as empresas, com especial destaque nas PMEs dos sectores da agricultura, pecuária, pescas e produção de bens de primeira necessidade.

Este segmento aumentou substancialmente o crédito líquido, na ordem dos 33,1% face ao período homólogo. No leque de produtos de crédito que integram a oferta do Banco, verificou-se pelo terceiro período consecutivo, o aumento significativo do crédito ao consumo (+78,9%), evidenciando a continuada aposta no fomento da economia nacional, e fazendo jus ao normativo do Aviso n.º 10/20 do BNA.

Os níveis de incumprimento de crédito (+90 dias) mostraram-se estáveis, com uma taxa na ordem dos 3%, muito abaixo do mercado que se encontra ainda em níveis acima dos 15%, evidenciando uma vez mais o rigor e a selectividade no que respeita à concessão de crédito.

CRÉDITO POR SEGMENTO DE CLIENTES (MILHÕES DE KWANZAS)



● MÉDIAS EMPRESAS (RENDIMENTO > 3 MILHÕES DE USD) ● PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (ATÉ 3 MILHÕES DE USD)

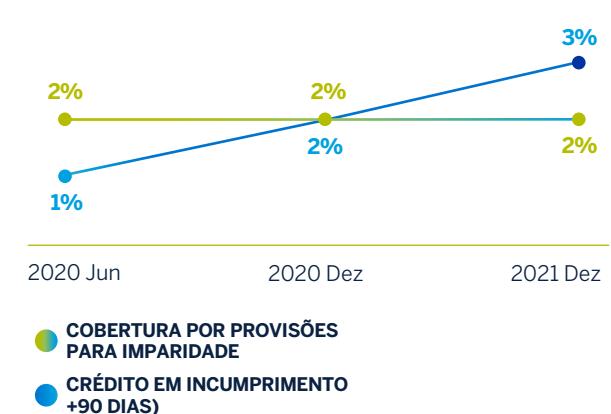
EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS DE CRÉDITO (EM %)



● DESCOBERTOS ● LEASING ● CRÉDITO CONSUMO

As propostas de créditos de médio longo prazo estão a assumir um papel de destaque na carteira de créditos do BCC.

QUALIDADE DA CARTEIRA DE CRÉDITO (EM %)

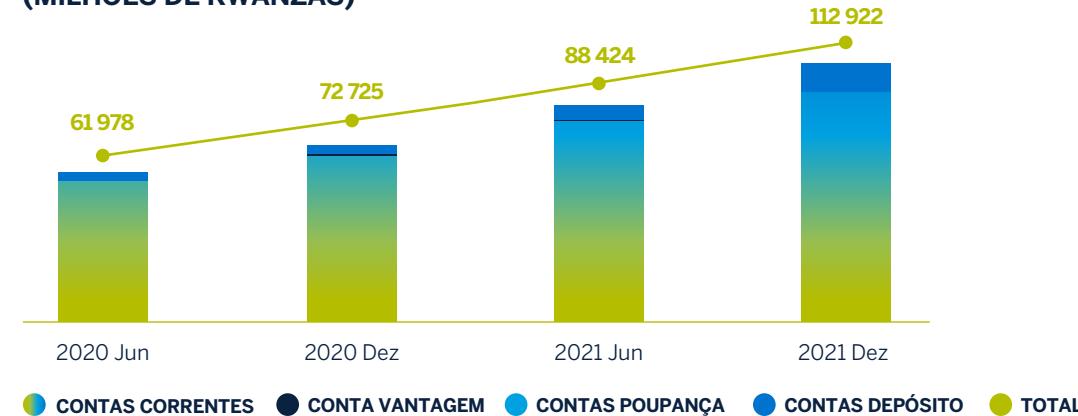


Depósitos

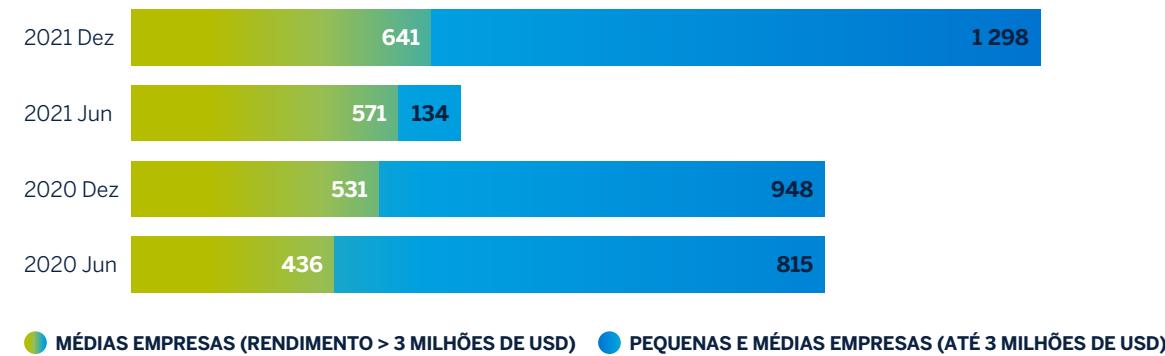
Os depósitos de Clientes totalizaram 112 922 mil milhões de Kwanzas, um crescimento de 45,5% face ao período homólogo, o que demonstra a confiança do mercado na solidez e rigor do SBA.

Relativamente à distribuição dos depósitos captados em função da moeda contratada, observou-se a manutenção da concentração dos depósitos realizados na moeda nacional, representando 62% da carteira total, que se traduz num aumento de 3 p.p. comparativamente a Dezembro de 2020. Os depósitos em moeda estrangeira cifraram-se em 42 549 milhões de Kwanzas (que corresponde a um aumento de 26% face a Dezembro de 2020). Importa frisar que o SBA mantém o compromisso de movimentação das contas em moeda estrangeira dos seus Clientes, sem qualquer restrição, desde que se verifique o cumprimento da lei e das normas vigentes.

**DEPÓSITOS DE CLIENTES
(MILHÕES DE KWANZAS)**



TIPOLOGIA DE CLIENTES



A Estratégia do BCC

O BCC tem como principal modelo de negócio construir relacionamentos de longo prazo e oferecer soluções inovadoras para os seus Clientes desde a constituição ao crescimento dos seus negócios.

A estratégia passa também pela aquisição de novos ecossistemas, maximizando assim a banca comercial, e permitindo aos Clientes uma experiência mais ampla. O BCC continuará a desenvolver a relação com os Clientes do Banco. Com o objectivo de olhar para o horizonte dos seus ecossistemas a fim de ter maior entendimento de toda a cadeia de valor dos Clientes, para poder oferecer soluções efectivas e aconselhamento financeiro adequado.

O BCC quer-se destacar pela qualidade dos serviços prestados aos Clientes, por isso investe de forma consistente e contínua na capacitação das Equipas através de programas de formação, que englobam desde capacidades de liderança a competências técnicas e comportamentais.



Sede Standard Bank Angola

Soluções para Clientes

Visão Geral

Derivado de um processo de transformação organizacional cujo propósito se baseia em apostar num modelo de negócio assente em plataformas que permitem proporcionar uma nova experiência aos seus Clientes e Parceiros, a qual se deseja cada vez mais integrada, instantânea e com valor acrescentado superior, nasceu uma nova Direcção dentro do Standard Bank Angola – a Direcção de Soluções para Clientes (*Client Solutions*).

Constituído por uma fusão de competências já existentes com novas apostas, a Direcção declara-se como o produtor modular do Banco, com o intuito de desenhar e conduzir a implementação de novos produtos, serviços e soluções

que sirvam não só para consumo interno, pelas unidades de negócio, mas também para ir de encontro às necessidades dos Clientes e Parceiros, nos seus respectivos ecossistemas e plataformas.

Por outro lado, pretende-se um foco não apenas na satisfação das necessidades imediatas dos Clientes e Parceiros do Banco, mas também ter uma visão estratégica de longo prazo. O *Client Solutions* irá trabalhar em parceria com os segmentos de negócio, de forma a criar soluções verdadeiramente inovadoras, que complementem e aumentem a proposta de valor do Banco para os Clientes, em parceria com as Direcções de Engenharia e Inovação para garantir a entrega dessas mesmas soluções.

O SBA pretende ser mais que um Banco para os seus Clientes e Parceiros, por isso quer oferecer produtos e serviços não financeiros, caracterizados por:

Parcerias em que a oferta dos parceiros é usada para aumentar a proposta de valor dos produtos e serviços financeiros que o Banco presta aos seus Clientes, dando origem a um produto final que reúne as características das duas entidades;

Parcerias em que a oferta dos Parceiros é integralmente distribuída aos Clientes, através dos canais de distribuição e pontos de representação;

Parcerias em que os produtos e serviços financeiros do SBA são distribuídos pelos Parceiros, nas suas plataformas e com o potencial de alcançar todos os integrantes do ecossistema onde os seus parceiros actuam.

Estrutura Organizacional

O Client Solutions é actualmente constituído por 4 Direcções que visam agregar valor e apoiar na execução da estratégia do Banco, sendo estas **Produtos Bancários; Produtos de Seguros; Parcerias e Experiência do Cliente.**





Produtos Bancários

Esta Direcção é responsável pelo desenho, criação e manutenção de soluções que permitam aos Clientes do Banco a utilização de produtos e serviços financeiros. Estes produtos incluem transacções, poupanças e crédito, incluindo o acesso a meios de pagamentos, tais como cartões de débito, crédito, *homebanking* e outras soluções digitais.



Produtos de Seguros

Com uma missão em tudo semelhante à Direcção de Produtos Bancários, o âmbito da actuação da Direcção Produtos de Seguros incide sobre produtos e serviços ligados à área de seguros.

Mais do que um simples canal de distribuição de uma ampla variedade de produtos oferecidos pelos parceiros do Banco, que passam por um processo selectivo que visa garantir a entrega de um produto de qualidade aos Clientes, esta Direcção exerce um papel colaborativo com os parceiros para alinhar a oferta às exigências dos Clientes do SBA.

Um dos principais focos da Direcção tem sido a digitalização da cadeia de distribuição, criando as bases para que cada vez mais os beneficiários destas soluções possam aderir às mesmas em canais totalmente digitais e de forma completamente autónoma.



Parcerias

A Direcção de Parcerias nasce fruto do processo de mudança estratégica que o Banco enveredou em 2021, com o propósito de se transformar numa organização virada para o futuro e que não esteja limitada à oferta tradicional de produtos e serviços financeiros.

Assim, consciente da mudança de paradigma exigida por este processo, esta Direcção é responsável pela constituição de parcerias que visem a oferta de produtos e serviços não financeiros, além daquilo que é a banca convencional. Desta forma, pretende-se tornar o Banco no destino preferencial dos seus Clientes e parceiros na resposta às suas necessidades do dia a dia, sejam elas financeiras ou não.

Com um foco inicial na identificação de potenciais parcerias no mercado, é intenção que este primeiro passo evolua no sentido de disponibilizar novos produtos e serviços que possam ser completamente disruptivos e que alavanquem os objectivos estratégicos do Banco.



Satisfação do Cliente

A criação da Direcção de Satisfação do Cliente reflecte uma aposta cada vez maior do Banco, no sentido de ser verdadeiramente focado no Cliente.

Responsável pela definição do modelo de relacionamento e qualidade de serviço que tem para com os seus Clientes, de forma a garantir a melhor experiência possível em todas as interacções que os Clientes têm com o SBA, a Direcção assume assim um papel fundamental em ouvir o Cliente e garantir que a sua voz é activamente considerada em todos os processos de desenho, criação e evolução de novos produtos e serviços que o Banco pretenda incluir no seu catálogo.

A Oferta de Soluções para Clientes

Meios de Pagamento

Emissão de cartões de débito e crédito, assim como uma oferta de Terminais de Pagamento Automático (TPA), pagamentos via Débito Directo e pagamentos online através da *Gateway de Pagamentos Online*.

Produtos de crédito

No decorrer de 2021, o Banco continuou a apresentar uma variada oferta de soluções de financiamento – crédito habitação, automóvel, produtos estruturados e soluções distintas de curto, médio e longo prazo para particulares e empresas, alinhadas às necessidades dos Clientes mais exigentes.

Continua a promover a oferta de um produto de crédito instantâneo – Credijá, tendo sido disponibilizado nos canais digitais de *Internet* e *Mobile Banking* (SB24), mantendo a sua atractividade e oferta diferenciada por permitir o desembolso em 3 cliques e de forma imediata na conta do Cliente, num processo totalmente digital, sem papel e sem necessidade de documentos notariais.

Seguros

Seguros de curto e longo prazo para particulares (vida, saúde, automóvel, viagem, multiriscos, protecção salarial, funeral e acidentes pessoais) e empresas (seguro de saúde grupo, mercadoria transportada, multiriscos, acidentes de trabalho, interrupção de negócio, quebra de máquinas, frota automóvel, responsabilidade civil e vida grupo).

Poupança e Investimento

Ao longo de 2021, o Banco manteve a sua oferta de depósitos a prazo, contas-poupança, e contas de investimento para particulares e empresas, em moeda nacional e estrangeira.

Promoveu ainda a actualização da taxa de juros para o produto Depósito a Prazo *Standard*, tornando-o mais competitivo e apelativo para os Clientes, assim como várias campanhas de incentivo à poupança, oferecendo taxas remunerativas promocionais para os aderentes.

Produtos Transaccionais

Em 2021, o SBA focou-se na optimização da sua oferta de produtos e serviços transaccionais de comércio internacional, operações cambiais, pagamentos e soluções de gestão de liquidação, no sentido de melhorar a eficiência operacional e os níveis de serviço.

Ao longo do ano, foi disponibilizado nos canais de *Internet* e *Mobile Banking* SB24, a funcionalidade de Transferências Internacionais que permite aos Clientes gerir as suas solicitações, acompanhar o estado das mesmas, assim como algumas operações tais como o cancelamento e a repetição do pedido de transferência.

Cartões, ATMs e TPAs

O ano de 2021 traduziu-se num aumento contínuo da base de Clientes do Banco, expressão clara da aposta dos Clientes na marca SBA, o que se traduziu nos números de cartões, ATMs e TPAs activos.

Para o ano em análise, registou-se um crescimento na ordem de 113% do número de cartões activos (débito e crédito) em comparação ao período homólogo.

Os cartões de débito activos registaram um incremento de 121%, encerrando com 84 784, com uma taxa de penetração (número de cartões de débito activos/número de cartões) de 97%.

A nível de cartões de crédito, o crescimento situou-se na ordem de 2%, com uma taxa de penetração de 3%.

Em paralelo, o número total de TPAs activos aumentou 43%, em relação aos números registados no ano transacto. O total de TPAs activos representou 68% do número de TPAs matriculados. A média de operações diárias em TPAs aumentou 48%, em relação ao período homólogo, como consequência do aumento da utilização destas soluções por parte dos Clientes.

Tem-se assistindo ao aumento da utilização de cartões como soluções de pagamentos em detrimento de dinheiro físico.

Em 2021, 91 ATMs mantiveram-se operacionais, tendo havido um incremento de 54 ATMs face a 2020.



Marcelo Barreto
Diretor de Soluções
para Clientes



A Estratégia do SBA

Para o ano de 2021 foram definidos 4 principais pilares de actuação:

Optimização, Digitalização e Automatização

O SBA reconhece a necessidade de melhorar os processos actuais, que consomem tempo e recursos dos seus Colaboradores. O foco neste processo interactivo de optimização terá como benefício adicional permitir que a Organização se dedique cada vez mais aos processos “*change the bank*” ao garantir que as actividades “*run the bank*” sejam executadas de forma eficiente.

Produção de módulos

O Banco reconhece que o conceito estratégico de produtores modulares irá permitir uma optimização das suas tarefas, já que poderá reutilizar, tanto para consumo interno como externo, as soluções desenvolvidas internamente. Desta forma, os processos de optimização interativos desenvolvidos sobre os módulos trarão benefícios imediatos a todos os seus utilizadores.

Parcerias

O Banco reconhece a importância da aposta nas parcerias no contexto da mudança de estratégia, principalmente no que diz respeito à expansão do modelo de negócio para contemplar a oferta de produtos e serviços não financeiros. Acima de tudo, pretende ser cada vez mais reconhecido como o Banco de eleição no espaço das parcerias no país.

Experiência

O Banco reconhece a importância de colocar o Cliente no centro de tudo o que faz e de o ouvir activamente, permitindo responder às suas necessidades e ambições, assim como dos seus Parceiros e Colaboradores. Consciente que as necessidades são mutáveis ao longo da sua vida e influenciadas pelos seus principais eventos, o Banco disponibiliza um conjunto de produtos e soluções ajustados aos mesmos, potenciando uma experiência personalizada.

A Visão para 2022

Para 2022, o *Client Solutions* pretende focar-se em aspectos que trarão valor acrescentado à operacionalização da estratégia do Banco, ao crescimento da instituição e ao impacto que o Banco pretende ter na sociedade:

Inclusão financeira

A típica oferta financeira, foca-se na população bancarizada, deixando de fora uma grande percentagem da população, que não se revê na actual oferta. Em 2022, o *Client Solutions* irá focar-se na construção de uma oferta de produtos e serviços que atenda as necessidades da população não bancarizada ou pouco bancarizada, de forma a criar incentivos para que a mesma perceba os benefícios da utilização do sistema financeiro formal.

Reestruturação de todo o catálogo de produtos e serviços

Com um catálogo constituído por blocos pensados, na sua maioria, em tempos e contextos económicos diferentes, debaixo de outra conjuntura e contexto económico, urge um processo de análise e reestruturação dos produtos, de forma a adequar a oferta às necessidades actuais de todos os Clientes.

Soluções e serviços digitais

A aposta no digital é clara e a relevância é evidente – não só pela tendência dos últimos anos em todos os sectores da economia, mas também pela crise pandémica que tem vindo a assolar o mundo e que tem exigido cada vez mais que as empresas se adaptem e que acelerem os seus processos de transformação digital. Em Angola, suportados pela evolução das infraestruturas, pela massificação do acesso à internet e pelo aumento da penetração dos dispositivos móveis, os canais digitais assumem cada vez mais uma relevância significativa na forma como os Clientes preferem ter acesso a produtos e serviços.

Inovação

Visão Geral

Com o surgimento de novos modelos de negócios, as constantes mudanças nas expectativas dos Clientes e a rápida adopção das tecnologias emergentes, é essencial estar preparado para os desafios resultantes desta nova dinâmica a que o mundo assiste. O negócio bancário será muito diferente do que é hoje, por isso, é necessário o SBA reinventar-se e procurar fazer diferente.

A mais recente transformação, que tem como grande objectivo tornar o Banco numa Plataforma que irá alargar a oferta de serviços e soluções aos Clientes, implica novos ajustamentos à estrutura orgânica.

Neste sentido, foi necessário formalizar a Direcção de Inovação no terceiro trimestre de 2021, e efectuar alterações à estrutura interna da Direcção, permitindo desta forma melhor alinhamento à estratégia definida, assim como ao novo modelo organizacional.

Resumo 2021

Além de concluir a reestruturação da direcção, foi efectuado um processo de recrutamento, o qual permitiu adicionar novos talentos e capacidades a esta nova equipa.

Em 2021 foi lançado um serviço inovador que permite aos Clientes efectuarem transferências internacionais sem ter que se deslocarem à uma agência; o pedido de transferência é efectuado na app – o SB24. Assim, o SBA é a única instituição bancária no mercado que permite a realização deste tipo de transação online.

Adicionalmente, foram efectuadas parcerias estratégicas com diversos *players* do ecossistema de *fintechs* e *start-ups*, com objectivo de melhorar a oferta de serviço aos Clientes. Neste sentido, existem uma série de projectos pilotos em curso que irão ser lançados no primeiro trimestre de 2022.



Aronildo Neto
Director de Inovação

Perspectivas para 2022

O SBA acredita que 2022 irá proporcionar à Direcção de Inovação novos desafios e oportunidades para acelerar a estratégia de plataforma de negócio.

Dentre as diversas iniciativas em curso, destacam-se:



Aumentar a oferta de serviços inovadores via a plataforma digital – SB24 – e a introdução do *Social Banking* no mercado angolano, assim como a disruptão do atual modelo de abertura e manutenção de conta.



Beneficiar da estratégia de *Cloud Computing* para inovar o atendimento a Clientes.



Lançar *sandbox*, um ambiente isolado disponível para as *Fintechs* e *Start-Ups*, que irá permitir às mesmas testarem as suas soluções fazendo uso das APIs do Banco.

Por último, entende-se que o ecossistema de *start-ups* é muito importante para o desenvolvimento do sector financeiro, e para a diversificação económica. Neste sentido, o SBA irá continuar a colaborar com os diversos *players* do ecossistema de forma a perceber quais são as reais dificuldades sentidas, de que maneira é possível ajudar na resolução das mesmas, e como é possível lançar novas propostas de valor de forma a melhorar o serviço para todos os Clientes do sector.

Engenharia

Digitais, Inovadores e Disruptivos

O futuro é indissociável da tecnologia e, para o Banco, o presente também. Neste sentido, tem-se vindo a promover a digitalização e automatização dos processos e procedimentos do Banco e a modernização e integração dos sistemas.

A inovação e transformação digital do Banco é uma das maiores preocupações, tendo sempre como propósito tornar o Banco numa Organizaçao mais eficiente, ágil, segura e mais capaz de disponibilizar um serviço de excelência aos Clientes, de forma consistente e com a forte ambição de ser mais do que um Banco.

A Visão é ser indissociável para o Cliente, criando uma experiência instantânea, contínua, interligada e sem pontos de fricção.

Visão Geral

O exercício de 2021 foi marcado pela adaptação contínua do Banco ao contexto actual de pandemia. Essa nova realidade é encarada com a mesma energia e vontade de transformação, visando sempre melhorar os serviços do Banco. O SBA tem um programa ambicioso em curso, alinhado ao objectivo de digitalizar os serviços e de apostar na simplificação e localização do parque tecnológico, bem como em criar as fundações que sustentam o Negócio.

A Direcção de Engenharia tem como propósito assessorar a Comissão Executiva e suportar as áreas de negócio, de forma a garantir o alinhamento entre a estratégia do negócio e a sua operacionalização, no que concerne às áreas de Tecnologia & Operações, Dados, Segurança de Informação e Património.

A Direcção de Engenharia tem como responsabilidades:

- A gestão e manutenção da estrutura da arquitectura da Tecnologia & Operações, Dados, Segurança de Informação e Património;
- A implementação e continuação da utilização da metodologia *Agile*;
- A adopção/implementação tecnológica do modelo de negócio de plataformas;
- A entrega e gestão da Tecnologia & Operações com o digital no seu core;
- A facilitação da transformação da infra-estrutura dos produtos, serviços e soluções de ecossistemas do SBA, internos e externos;
- A coordenação e gestão de todos os programas, projectos, iniciativas estratégicas, assegurando a sua entrega no prazo e orçamento planeados;
- A coordenação de todas as iniciativas de mudança organizacional.

O Banco ambiciona**01**

Conduzir a Transformação Digital através da digitalização do *core* para melhorar a eficiência operacional e a experiência do Cliente e dos Colaboradores;

02

Diversificar os produtos do Banco, investindo em novos serviços disruptivos e mais evoluídos que os serviços oferecidos na Banca tradicional, de forma a aumentar a angariação e retenção de Clientes;

03

Criar serviços de Banca diferenciadores e disruptivos, integrando diferentes *players* no mercado, para fornecer aos Clientes serviços *end-to-end* num ecossistema único.

Princípios Funcionais**01**

Arquitectura simplificada: desenhar e implementar a arquitectura dos sistemas de nova geração, de modo a facilitar a operação do IT e a entrega ágil dos pontos de melhoria identificados, através de soluções baseadas na *cloud*, expostas através de *Application Programming Interfaces* (APIs).

02

Big data: alavancar a operação do IT em soluções avançadas de *analytics* que trabalham com grandes volumes de dados recolhidos internamente, externamente ou de novas fontes de informação.

03

ADN digital: aproveitar a cultura de transformação digital que estamos a vivenciar e a experiência dos últimos anos para alavancar eficientemente os objectivos digitais, continuando com a requalificação técnica dos Colaboradores do Banco face aos *skills* do futuro.

Pessoas & Cultura

Novas formas de trabalhar (*Agile*)

O programa de transformação cultural centrado na metodologia *Agile*, definido durante o primeiro semestre de 2021, com o objectivo de aumentar a adaptabilidade, inovação e competitividade do Banco, já é visível na aplicação dos valores e práticas do processo de desenvolvimento das soluções, bem como, na forma de trabalhar das diferentes equipas havendo neste momento múltiplas áreas de negócio que utilizam esta nova forma de trabalhar para aumentar os níveis de colaboração e tornar o seu trabalho mais visível.

Adicionalmente, o Banco deu continuidade e amadureceu o processo iniciado em 2019 de adopção do modelo de desenvolvimento e entrega de soluções do modelo *Agile* e *Scrum* escalável (*SAFe – Scaled Agile Framework*). De momento, todas as iniciativas de desenvolvimento do Banco utilizam este modelo, salvo raras excepções em que a solução a ser entregue se adequa melhor à gestão de projectos em cascata.

Nova estrutura da Engenharia

Durante o segundo semestre de 2021, o grande foco a nível de pessoas foi organizar a nova estrutura da Direcção de Engenharia, assegurando as correctas linhas de reporte e a organização das pessoas de acordo às suas competências



Tecnologia & Operações

Esta área foi criada considerando o conceito de DevOps, ou seja, ter a Tecnologia a trabalhar de forma integrada com Operações, por forma a serem criadas sinergias.

Esta área tem como principais responsabilidades:

- 
- 01** | Gerir, coordenar e entregar as funções de Tecnologia e Operações;
 - 02** | Definir os padrões e o funcionamento global da tecnologia e garantir uma estrutura tecnológica eficiente, estável, robusta e segura;
 - 03** | Garantir o alinhamento do SBA com a Tecnologia e Operações por meio do modelo *2-in-a-box* para aumento da agilidade;
 - 04** | Facilitar soluções, integrações internas e externas, e a transformação da infra-estrutura para se tornar *Future Ready*;
 - 05** | Gerir a entrega dos serviços do Banco, levando a qualidade dos mesmos para o próximo nível, oferecendo ao Cliente uma experiência mais integrada, eficiente e simplificada;
 - 06** | Gerir todos os processos de Operações, assegurando a execução atempada e sem erros de todas as operações dos Clientes.

UM CORE BANCÁRIO PREPARADO PARA OS DESAFIOS DO FUTURO

Em 2021, o Banco deu continuidade ao processo de manutenção do core bancário preparado para todos os temas de *compliance* e regulatório (como AML e KYC), com uma base de dados robusta e integrada com o *Data Reservoir* efectuando ligações com outras aplicações através de APIs.

O projecto de conversão da base de dados teve início em Setembro de 2020, tendo sido concluído, com sucesso, em Abril de 2021 (apesar de ter sido feito num contexto de trabalho remoto e exclusivamente com recursos internos). A sua implementação será a fundação para que projectos mais inovadores sejam cogitados, tornando-se assim o alicerce da transformação do SBA para uma Organização virada para Dados, e que utilizando-os como vantagem competitiva na melhoria do serviço ao Cliente.

Resumidamente, o projecto tem oferecido os seguintes benefícios:

- Aumento da escalabilidade e estabilidade;
- Criação de uma base para a introdução e uso de Inteligência Artificial;
- Processamento massivo de dados (*Big Data*) através da integração com outras soluções como o Reservatório de Dados Corporativo (*Data Reservoir*).

SIMPLIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

A consolidação dos canais digitais é parte integrante da estratégia de simplificação e aumento da eficiência do Banco. Neste sentido, serão descontinuadas as soluções de *E-Banking* e *Netplus* no inicio de 2022, que darão lugar à mais nova plataforma digital – o SB24. Continuará a apostar no uso de novas ferramentas e tecnologias para reduzir a complexidade no *Back-office*, com especial foco na automatização de diversos processos.

As principais áreas de foco para assegurar o objectivo da Simplificação, exigirão:

- Ênfase na desativação contínua de aplicações obsoletas;
- Trabalho próximo do Programa *Salesforce* para a realização de benefícios;
- Garantir que todas as novas iniciativas estejam alinhadas com a estratégia de simplificação;
- Reavaliação dos parceiros para permitir a estratégia de digitalização (já olhando para a *Cloud*);
- Avaliação da arquitectura para garantir que a habilitação da nuvem permite a reengenharia de soluções existentes;
- Aceleração da implementação/consolidação de iniciativas que permitem a integração de sistemas API (e.g.ESB)

JORNADA DA NUVEM (CLOUD)

Um dos desafios enfrentados em 2021 pelo SBA foi a migração para a Cloud, pois teve que alinhar a sua estratégia com os requisitos regulatórios do país e do Grupo. Este desafio irá continuar no percorrer do exercício de 2022.

Dados

No seguimento da conversão da base de dados do sistema *core*, o Banco encontra-se a trabalhar na replicação de dados em *real-time* do *core* para a central de dados, o que irá permitir a actualização contínua de dados, e geração de *insights* em tempo útil.

Parte deste processo inclui também a introdução de ferramentas que irão permitir melhor entender as necessidades dos Clientes do Banco, através da utilização de dados em tempo útil, e a criação de perfis de Clientes com base no comportamento dos mesmos.

A área de Dados tem como principais responsabilidades:

- 01** | Definir e executar a estratégia de dados do Banco;
- 02** | Definir e entregar soluções analíticas;
- 03** | Definir casos de uso para alavancar e monetizar os dados no SBA;
- 04** | Estabelecer e assegurar o alinhamento com os *standards* de dados e governança para o SBA;
- 05** | Posicionar a Gestão de dados e análise como activos estratégicos para a visão *Future Ready* do SBA;
- 06** | Assegurar a qualidade e integridade dos dados e coordenar a mitigação dos mesmos.

Com o objectivo de melhorar a captação de dados o Banco tem vindo a investir em ferramentas e na capacitação dos seus Colaboradores.

Abdul Razac
Director de Engenharia



Segurança de Informação

O Banco está ciente do aumento de incidentes a nível do país e está a reforçar os controlos de forma a mitigar potenciais ataques. Foi dada continuidade ao seu programa de Segurança Cibernética, com grande enfoque na gestão de acessos, tendo em conta o aumento de Colaboradores a trabalhar remotamente. Foi também implementada uma solução que permite a actualização de *patches* de segurança nos dispositivos usados por Colaboradores em regime de trabalho remoto.

Existem diversos projectos em curso que têm por objectivo reforçar a segurança no acesso à rede do Banco, entre os quais encontram-se projectos de análise de logs o que irá permitir ter um maior controlo e mais informação sobre quem acede à rede do Banco.

A segurança dos Clientes é a principal preocupação do Banco e, à semelhança de anos anteriores, prevê efectuar testes de penetração aos diversos canais em uso.

A área de Segurança de Informação tem como principais responsabilidades:

- 01** | Definir estratégias de segurança da informação para ambientes complexos de Plataforma;
- 02** | Formar parcerias interoperáveis de segurança da informação que garantirão o envolvimento de terceiros nos ecossistemas;
- 03** | Implementar melhores práticas de Segurança de informação e dispositivos partilhados entregando uma experiência segura ao Cliente SBA;
- 04** | Assegurar a segurança cibernética considerando a ambição do SBA em ser um negócio de plataformas, dado que vai operar na *Cloud* e através de APIs que vão ligar diversas entidades.

Património

A área de Património tem como principais responsabilidades:

01

Gestão, coordenação e entrega de Serviços Imobiliários para o SBA:
• Gestão de projectos & arrendamento;
• Manutenção (“hard services”);
• Facilities (“soft services”);
• Segurança física;
• Logistica (frota, arquivo, correio interno, gestão de viagens, armazém)

02

Gestão e manutenção ddos activos imobiliários do SBA;

03

Gestão dos serviços de hospitalidade interna;

04

Garantir suporte e assistência em todas as deslocações de Colaboradores;

05

Garantir a segurança electrónica de acesso aos edifícios e pontos de representação do Banco;

06

Garantir a segurança electrónica de acesso e controlo à tesouraria central e às tesourarias dos pontos de representação do Banco;

07

Garantir e controlar todo o processo de recolha de dinheiro físico dos vários pontos de recolha contractados junto dos Clientes;

08

Garantir e controlar todo o processo de depósito e levantamento junto do BNA, em coordenação com as tesourarias.

As aspirações da Engenharia para 2022



Inovação rápida e agilidade dos negócios

- Parcerias de *Cloud*
- Maior agilidade para entregar soluções aos Clientes

Capacitar a entrega técnica de parcerias e ecossistemas

- Desenvolver o mercado de API's:
- API's Internas e Externas;
 - Serviços *Plug & Play*
 - Integração técnica perfeita

Integração das OPS e Tecnologia

Sempre Activo:

- Simplificar os processos de negócio e reduzir a complexidade + focar nas capacidades estratégicas

Automatizar Processos:

- Processo completo directo de frente para trás para garantir o processamento claro, trazendo uma experiência incrível consistente aos Clientes.

Usar os dados para melhorar a experiência do Cliente

- Dados como um activo;
- Monetização dos dados;
- Dados como um facilitador do processo de tomada de decisão.

Percorrer as habilitações da engenharia

- Mapear as habilitações da Engenharia (requalificação: conjunto de habilidades ocultas vs novas vagas);
- Dar formação à Engenharia sobre as habilidades FR;
- Desenvolver uma mentalidade de foco pelos Clientes.



O que foi feito para os Clientes SBA

Principais Campanhas Para Clientes 2021



Campanha de Depósito de Natal: Faça um depósito de 50 000kz e habilite-se a ganhar vários prémios (Smart TVs, telemóveis, vales de compras, etc). Faça um depósito de 250 000 de Kwanzas para se qualificar para o grande prémio (viatura Toyota Avanza).



Campanha de Depósito Rende Mais: Depósito a prazo, depósito mínimo de 50 000kz ou 5 000 000kz com taxas de juro de 13% e 16% Por períodos de 6 ou 12 meses respectivamente.



Campanha de poupança com foco no Swaip & Poupa: Produto de poupança como a principal ferramenta de poupança. Inscreva-se no Swaip & Poupa e tenha um desconto de 30% nos produtos de seguro de vida do Banco.



SB24 – Plataforma de Internet e Mobile Banking: Facilitar a migração para a nova plataforma, impulsionando a adesão, comunicando as suas funcionalidades e benefícios.



Campanha BIG Depósito 20%: Oferta de campanha de depósito para Clientes com 20% de juros sobre depósitos a prazo durante a época natalícia.



Campanha Black Friday Special: Cartão de Crédito Black Friday Special em pagamentos internacionais e *online*. Nenhuma comissão cobrada sobre pagamentos e limites aumentados em moeda estrangeira.



Campanha Contas simplificadas: Processo de abertura de conta para pessoas físicas e pequenos Clientes empresariais com e sem POS com o objectivo de atingir o segmento de massas e tornar o SBA numa marca mais acessível em Angola.

Eventos Externos e Patrocínios



Fórum Banca Oil & Gas: O papel da Banca no sector petrolífero. O financiamento da actividade petrolífera. Fundo petrolífero Angolano.



Evento promovido em conjunto entre o Standard Bank e a Ametrade **sobre a diversificação económica e as Parcerias Público-Privadas.**



Fórum Mercado de Capitais: As Parcerias Público-Privadas e o Mercado de Capitais



Conferência sobre o impacto das Criptomoedas.
Estratégias e visão de futuro.



XI Fórum da Banca: As transformações do Sector Bancário Angolano a curto e médio prazo.



**Conferência sobre Transformação Digital:
Os Desafios da Aceleração Digital em Angola.**



X Conferência Internacional de Arbitragem de Luanda: Dez anos de Arbitragem Angolana, Balanço e Perspectivas.



Anúncio relacionado com o papel de mediação do sector bancário por parte do Standard Bank de Angola na primeira privatização em Bolsa.



4.2 Pessoas e Cultura

O SBA tem vindo a reforçar a sua posição competitiva no mercado financeiro, mais uma vez através da execução da sua estratégia de crescimento com foco na melhoria da qualidade de serviço prestado ao Cliente.

Sede Standard Bank Angola

Pessoas e Cultura

Ainda que com um contexto económico extremamente desafiante, os resultados alcançados durante o ano de 2021 traduzem o sucesso do investimento do Banco nos seus Colaboradores.

Para tal, a Direcção de Pessoas e Cultura (DPC) desempenha um papel fundamental, através de um conjunto relevante de iniciativas que assumem como grande propósito melhorar os níveis de satisfação e motivação dos Colaboradores do Banco. Com efeito, o Banco só pode crescer como Organização quando integrar os esforços de todos na prossecução desse objectivo.

A Direcção de Pessoas e Cultura tem como visão “ser a melhor organização para trabalhar” e assenta em **3 pilares estratégicos: desenvolver os líderes do Futuro de Angola, ser uma Organização de aprendizagem constante e ágil, e ainda ter um ADN digital.**

Desta forma, o foco do Banco está orientado para a promoção, crescimento e valorização dos seus Colaboradores, pretendendo que estes estejam capacitados e motivados para prestar o melhor serviço aos Clientes internos e externos. O Banco recorre ao seu activo mais importante, os Colaboradores, para assegurar a excelência e qualidade do serviço.

Direcção de Pessoas e Cultura

A DPC do SBA é responsável pelo recrutamento, selecção e admissão do pessoal, bem como pela gestão do ciclo de vida dos Colaboradores do Banco.

Qualquer acção de recrutamento e consequente admissão, carece do total envolvimento e prévia aprovação desta Direcção. A DPC possui uma estratégia alinhada com a do Grupo Standard Bank, e ao longo do exercício de 2021, continuou a apoiar as unidades de negócio na prossecução dos seus objectivos. Na sua estratégia para 2022, a DPC tem como prioridade o desenvolvimento de uma proposta de valor acrescentado para os Colaboradores.

PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES

- | | |
|-----------|---|
| 01 | Gerir o processo de recrutamento do SBA, nomeadamente, contratação de novos Colaboradores, gestão de mobilidades internas e gestão da saída de Colaboradores; |
| 02 | Desenvolver e reter os Colaboradores do Banco, através da gestão da formação de Colaboradores, da gestão de talentos, da definição de planos para retenção e/ ou sucessão de Colaboradores; |
| 03 | Gerir o processo de remuneração e benefícios, nomeadamente, processamento de salários e subsídios, e atribuição de benefícios aos Colaboradores; |
| 04 | Monitorizar o processo de avaliação de desempenho, revisão salarial e de atribuição de bónus aos Colaboradores. |



Vanessa Rodrigues
Carolina Remisio
Yonne de Castro

Raquel Bastos
Eva Santos

Pilares de Actuação 2021

No decorrer do ano de 2021, revisitámos as prioridades estratégicas, para uma contínua aposta no desenvolvimento de uma equipa jovem e altamente qualificada, que assume a excelência no serviço aos Clientes do Banco como principal objectivo.

De forma a manter a sua missão de apoiar o crescimento do Banco através da capacitação e desenvolvimento dos seus Colaboradores, **a Direcção de Pessoas e Cultura regeu-se por princípios:**



Ajudar na melhoria da organização do negócio, de forma a facilitar o trabalho dos Colaboradores do Banco no serviço ao Cliente

- Garantir o foco nos pilares do "Future Ready Transformation", através do alinhamento da estrutura e das respectivas Unidades de Negócio;
- Recrutamento de especialistas nas áreas de *Talent Aquisition* e Formação;



Reforçar parcerias com os líderes do Banco para acelerar o crescimento da Cultura Standard Bank

- Reduzir barreiras entre lideranças e linhas hierárquicas na gestão do Banco, promovendo acções de contacto entre ambas, onde possam servir de inspiração para todos os Colaboradores;
- Definição das prioridades a nível de competências para desenvolver as nossas Pessoas;
- Reforçar a importância e alinhamento da cultura corporativa, assim como das suas lideranças, mantendo o Cliente no centro da Cultura do Banco;
- Implementação do Programa de Graduados, projecto que se subdividiu no Programa da Digitalização e Programa de Gestão e Negócio, com a integração de 12 recém graduados;
- Desenho do Programa Liderança no Feminino, que irá contribuir para um ambiente de trabalho mais igualitário e preparado para o futuro;
- Implementação de Seminários trimestrais de Pessoas para Pessoas, criando uma maior proximidade com a Direcção do Pessoas e Cultura e trazendo temas transversais e de interesse para todos;
- Continuidade do programa *Pakhama Coaching* com o objectivo de fortalecer os futuros líderes do Banco.



Considerar o Poder dos Dados para tomada de decisões

- Adopção de ferramentas de trabalho viradas para *Cloud*, permitiu ao SBA adaptar-se ao contexto de pandemia com facilidade e rapidez, promovendo uma cultura mais ágil e mais digital;
- Adopção da ferramenta “*Visier - Meaningful Workforce Insights*”;
- Foco no desenvolvimento de competências designadas “*Future Skills*”;
- Incentivar o uso de ferramentas mais digitais e tecnologicamente mais avançadas, com foco no desenvolvimento de plataformas de aprendizagem *online*;
- Implementação de *Masterclasses* sob temáticas de *Salesforce / Trailhead*.



Apoiar os Colaboradores do Banco na construção de longas e relevantes carreiras alinhadas com as suas aspirações futuras

- Capacitar os Colaboradores com as ferramentas do futuro, melhorando as suas competências tanto na utilização de ferramentas mais digitais, como as competências humanas;
- Melhorar os programas de Indução e *Onboarding*, proporcionando oportunidades de crescimento e desenvolvimento para os actuais e novos Colaboradores;
- Continuidade do *Accelerate Program - Phase IV*, garantindo melhor desenvolvimento das pessoas do Banco nas áreas comerciais;
- Reforço da familiarização dos Colaboradores à utilização da plataforma “*Degreed*” – que integra diferentes soluções de formação e desenvolvimento.



Orientar os Colaboradores do Banco para o melhor desempenho e para o Reconhecimento dos seus Sucessos

- Encorajar uma cultura de elevado desempenho, reconhecendo os sucessos e vitórias dos Colaboradores do SBA;
- Desenvolver modelos de compensação, associados à performance dos Colaboradores, de forma a incentivar e reconhecer a melhoria de desempenho, com a implementação da ferramenta *My Performance*;
- Melhorar a qualidade de vida dos Colaboradores do Banco, implementando uma política de Bem-Estar e um extenso programa de *Well being*.



Formação e Desenvolvimento

O sucesso do SBA depende da qualidade dos seus Colaboradores, especialmente dos que se encontram em posições-chave. **Como tal, o SBA teve um foco no investimento na formação e desenvolvimento dos quadros para o ano de 2021, com o seguinte enquadramento:**

Propagação da cultura organizacional com o objectivo de uniformizar comportamentos ajustados à cultura do Banco, e ainda promover a excelência pessoal e interpessoal dos Colaboradores no desempenho das suas funções;

Formação de líderes com competências de gestão de equipas e de negócio, motivando-as a atingir os objectivos propostos e ainda uniformizar boas práticas de gestão e de negócio transparentes, mobilizadoras e rigorosas;

Promoção de uma visão holística das tendências do futuro das organizações, e da preparação das pessoas do Banco para essa transformação, e ainda, a capacitação em competências tecnológicas / inovadoras / digitais para o *roadmap* tecnológico do Grupo.

Sempre com visão para o que o Futuro nos espera, o Banco está centrado em preparar as suas pessoas para expadir as suas competências, impulsionar a gestão dos talentos e promover o sentido de pertença ao Grupo. No decorrer do ano 2021 o SBA gostaria de destacar:

TOP 10 FORMAÇÕES MAIS REALIZADAS

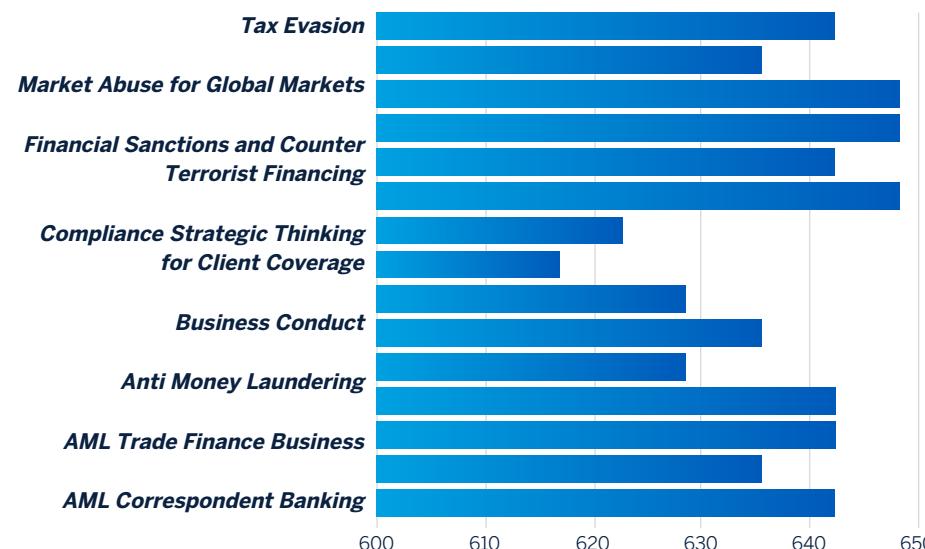
A procura pela aprendizagem e a consciencialização pelo crescimento continuo, leva-nos a observar que tanto *soft skills* como *hard skills* são importantes na organização.



TOP 10 FORMAÇÕES COMPLIANCE

Foco na importância de formar todos os Colaboradores em temas de *Compliance*, sempre com as mais recentes actualizações ao nível Nacional e Internacional

CONCLUÍDO



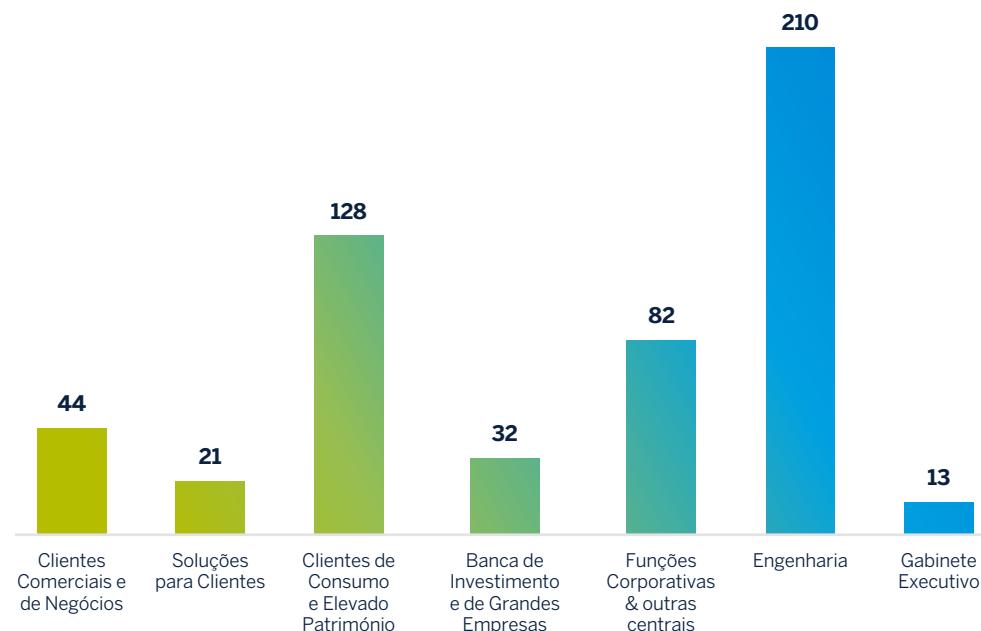
PLATAFORMAS DE FORMAÇÃO MAIS USADAS

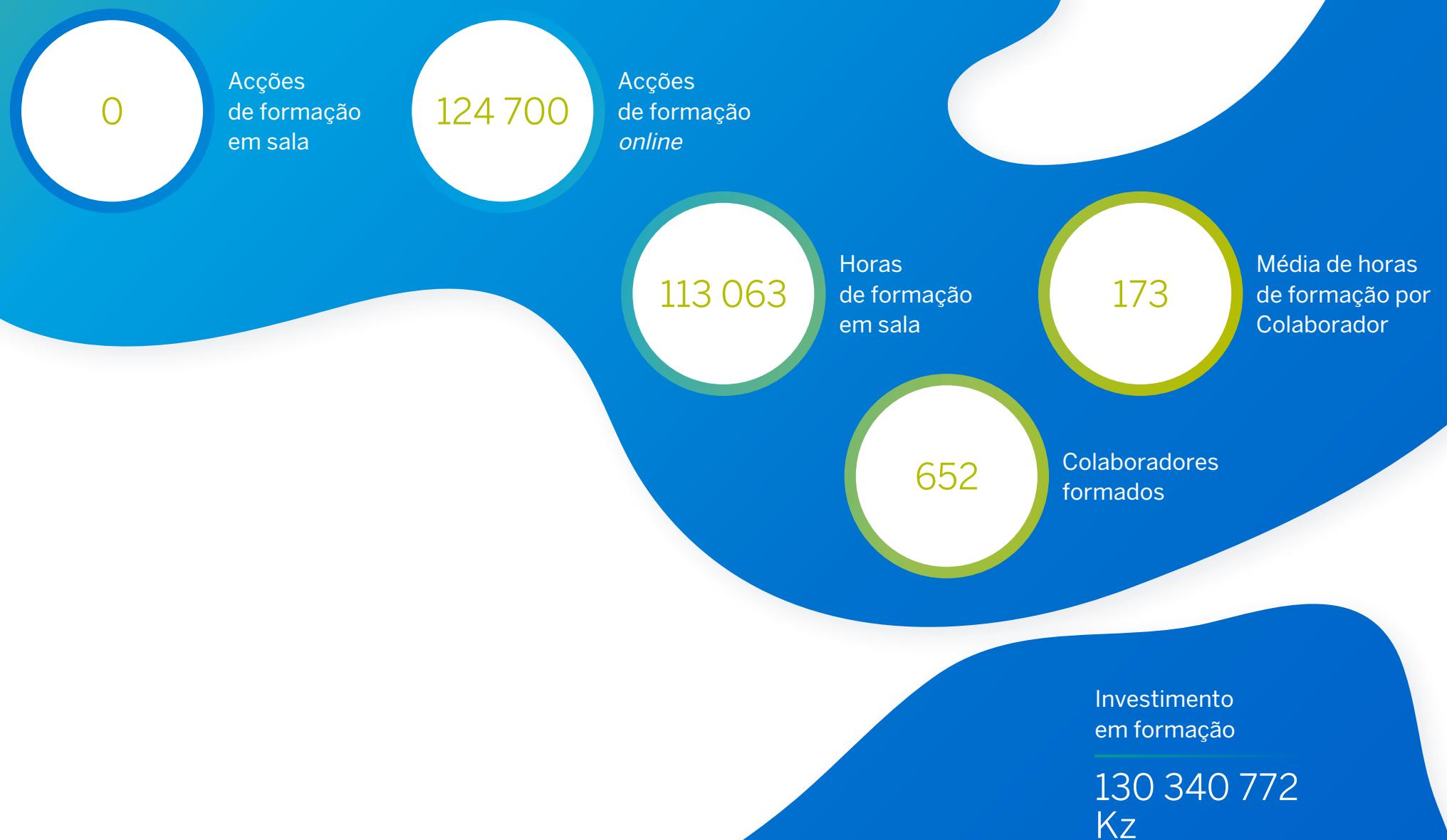
O Standard Bank Angola disponibiliza a todos os seus Colaboradores plataformas digitais de formação permitindo o acesso à aprendizagem e ao conhecimento.



FORMAÇÃO FOCO NO CLIENTE (nº de participantes)

Participação de 82% do banco (2% acima do objectivo). Reforçando a importância do Cliente, foi criada uma formação específica de foco no Cliente, com a duração de 21 horas, transversal para toda a organização.



RESUMO DO ANO



Estratégia de Bem-Estar

De modo a que o Banco alcance o seu *People Promise* e seja o melhor lugar para trabalhar em Angola, a sua estratégia está assente em 4 pilares de Bem-Estar: emocional e mental, social, financeiro e físico.

Após a definição da estratégia para 2021, o foco do SBA durante o ano teve como objectivo dar suporte aos Colaboradores através de **programas e iniciativas que visaram o desenvolvimento e manutenção de hábitos saudáveis, pelo que seguintes áreas foram priorizadas:**



Abordagem holística com foco no bem-estar emocional, mental, social, financeiro e físico.



Sessões para reforço de assuntos relacionados com a Saúde Mental. No decorrer do ano foram realizadas sessões com intuito de criar maior envolvimento, conexão e, “desmistificação” de questões do foro psicológico e de modo a incentivar a participação no Programa de Apoio ao Colaborador;



Workshops/Webinars sobre diversos temas relacionados com Bem-Estar, nomeadamente: Gestão de Stress, Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho, Gestão de Tempo, Síndrome de *Burn out*, entre outros;



De modo a que o Banco incentivasse estilos de vida mais activos e saudáveis, foram disponibilizadas uma série de Aulas de Ginástica *Online*, nomeadamente *Yoga*, *Pilates*, *Tai Chi*, *Boxercise*, *Mindfulness*, entre outras;



Sendo a ginástica laboral uma das grandes aliadas no combate à má postura corporal e à fadiga originada por esforços excessivos ou repetitivos no ambiente de trabalho, foram disponibilizados, nas TVs Corporativas do Banco uma série de vídeos, de modo a incentivar os Colaboradores a efectuarem pausas e alongamentos.



Aconselhamento e Suporte são cada vez mais importantes para que os Colaboradores do Banco tenham o devido suporte emocional tanto no local de trabalho como em casa, para que consigam ser resilientes e possam desempenhar as actividades diárias de forma eficaz.

Para isto seja possível, o SBA continua a garantir acesso confidencial, através do **Programa de Apoio ao Colaborador, a uma equipa de Psicólogos** para dar suporte a situações imprevistas ou em situações em que os Colaboradores se sintam sobreacarregados.



Educação e intervenções proactivas de bem-estar destinadas ao reforço de comportamentos saudáveis.



Capacitação da Liderança: O objectivo destas sessões é capacitar os responsáveis de equipa na identificação e apoio das suas equipas em problemas relacionados com o Bem-Estar



Construção de confiança dentro das equipas para que os Colaboradores se sintam conectados, respeitados e apoiados no trabalho.



Sessões sobre Gestão de Ausências por motivo de Doença. Estas sessões visam capacitar os responsáveis de áreas para uma gestão eficaz de ausências e apoio das suas equipas.

Prioridades para o Ano de 2022

Alinhados à estratégia do Banco, a Direcção de Pessoas e Cultura está orientada para o desenvolvimento e implementação de iniciativas direcionadas para o Bem-Estar, Capacitação e adaptação aos três pilares estratégicos do Banco: Foco no Cliente, Pessoas e Cultura e Digitalização e Inovação.

COVID-19: PROTEGEMOS OS COLABORADORES DO BANCO

A segurança dos Colaboradores é a maior prioridade do Banco e, portanto, o Banco tem envidado todos os esforços no sentido de garantir o cumprimento das regras de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.

Sendo assim, e de forma a reduzir o risco de contágio entre os Colaboradores, o Banco adoptou as seguintes medidas:

Redução da força de trabalho presencial;

Implementação de horários rotativos para diminuir a cadeia de contágio;

Criação de condições para a prestação de trabalho remoto por parte dos Colaboradores;

Criação de uma aplicação que permite de uma forma eficaz, reportar o local de prestação de trabalho;

Instrução de registo diário de autoavaliação por parte de todos os Colaboradores que tenham de prestar trabalho presencial;

Distribuição de material de biossegurança para todos os Colaboradores (máscaras, gel desinfectante, luvas,...);

Testagem aleatória para despistagem à Covid-19, aos contactos directos de Colaboradores positivos e respectivo agregado;

Medição da temperatura corporal de todos os Colaboradores que prestam trabalho presencial;

Descontaminação quinzenal de todas as Instalações;

Disponibilização de formação sobre a propagação da Covid-19 e respectivas medidas de segurança;

Garantir o uso obrigatório de máscaras em todas as Instalações;

Garantir que o cumprimento do distanciamento social entre cada posto de trabalho está a ser respeitado;

Disponibilização de comunicados regulares sobre a actual situação do país e sobre medidas a serem implementadas;

Suporte no registo para o programa de vacinação Covid ao abrigo do protocolo MINSA SBA;

Realização de *workshops* sobre a Covid-19 e impacto na sociedade angolana;

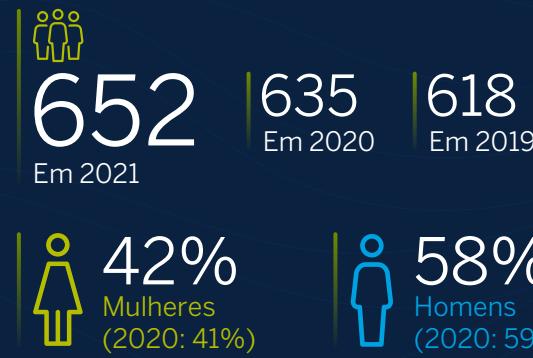
Realização de *workshops* para incentivo à adesão ao plano de vacinação Nacional contra a Covid-19.

| **Eva Santos**
Directora de Pessoas e Cultura



Pessoas e Cultura em 2021

TOTAL DE COLABORADORES



COMITÉ DE GESTÃO

● 50% Homens ● 50% Mulheres

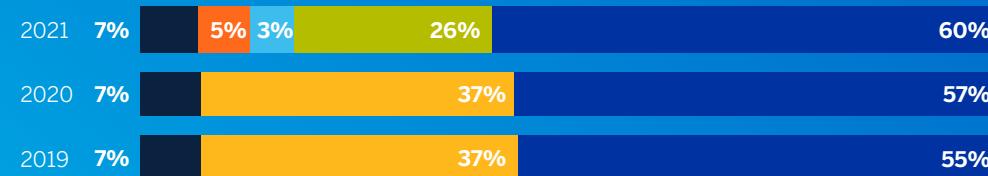


Durante o ano de 2021 foram admitidos 49 Colaboradores para todas as áreas do Banco.

A nível de membros EXCO, no âmbito da iniciativa para equidade do gênero, no final de 2021 o Banco conta com uma representatividade de 50% do sexo masculino e 50% do sexo feminino.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES, POR UNIDADE DE NEGÓCIO

- CLIENTES CORPORATIVOS E INSTITUCIONAIS
- PBB
- SOLUÇÕES PARA CLIENTES
- CLIENTES CONSUMO E ELEVADO PATRIMÓNIO
- CLIENTES COMERCIAIS E DE NEGÓCIOS
- ÁREAS DE SUPORTE

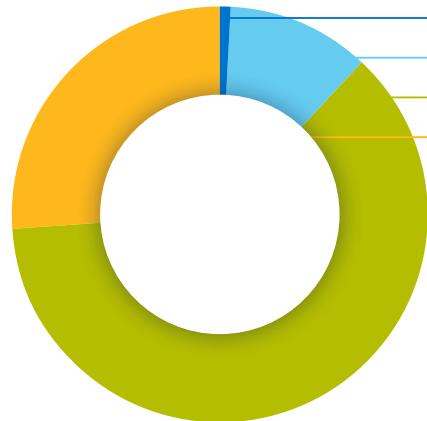


No âmbito do processo de reestruturação a área de Negócio PBB é subdividida nas áreas independentes de Pequenas e Médias Empresas (*Business and Commercial Clients* ou BCC) e Particulares (*Consumer High Net Worth* ou CHNW).



FAIXA ETÁRIA

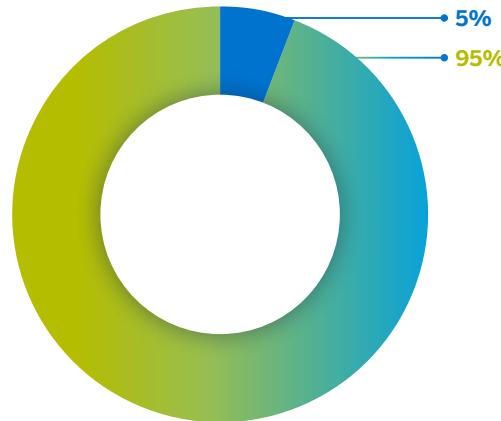
- <25 ANOS
- 25–29 ANOS
- 30–39 ANOS
- >= 40 ANOS



Das admissões realizadas ao longo do ano, as faixas etárias de 25 aos 39 anos foram as predominantes.

NACIONALIDADE

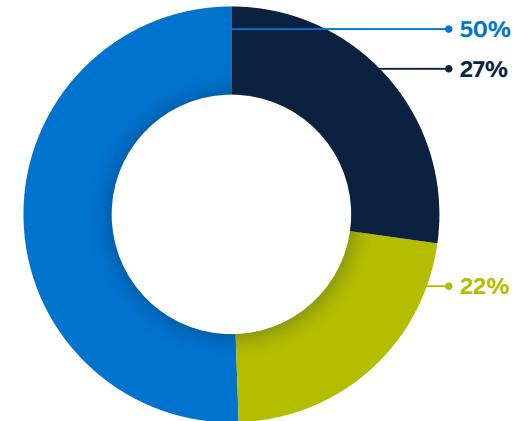
- ANGOLANA
- OUTRA



Das admissões realizadas durante o ano 2021, 88% apresentam nacionalidade Angolana e 12% outras nacionalidades.

ANTIGUIDADE

- 0–3 ANOS
- 4–6 ANOS
- > 6 ANOS

**NÍVEL DE ENSINO DOS COLABORADORES**

- ENSINO MÉDIO
- LICENCIATURA
- BACHARELATO
- OUTROS



O que foi feito para os Colaboradores SBA

Campanhas para Colaboradores



Campanha Contas simplificadas: Processo de abertura de conta para pessoas e pequenos Clientes empresariais com e sem POS com o objectivo de atingir o segmento de massas e tornar o SBA numa marca mais acessível em Angola.



Campanha interna de alerta para submissão de declarações de rendimentos extra com carácter informativo e educativo com o objectivo de explicar a importância da participação de todos.



Para atingir os objectivos e ouvir a opinião de todos, o Banco actualizou a campanha “**És um fã?**” com **teasers motivacionais**.



Coupa Expenses é uma aplicação para *Apple* e *Android* que pretende facilitar a solicitação de despesas. Teasers explicativos foram feitos para a aplicação conhecida.

Eventos para Colaboradores



Visita virtual do Sr. Sim Tshabalala e Sr. Yinka Sanni. Foi um momento histórico, pois foi a primeira vez que o Banco teve o privilégio de receber a visita dos principais representantes do Grupo Standard Bank.



O SBA celebrou o seu 11º aniversário de forma inovadora. Com as restrições impostas pela pandemia da Covid-19 o Banco teve um evento misto (*in loco* e remoto através da estação de televisão ZAP VIVA).



Foi possível o Banco estar no mesmo ritmo da batida da Jerusalema. Uma batida contagiosa e única que motivou a equipa do SBA a manter-se positiva e acreditar que é possível.



A **reunião de fim de ano do Banco** teve como objectivo comemorar as conquistas de 2021, agradecer e motivar os Colaboradores pela dedicação e perseverança em 2021.



Foram realizadas três sessões com temas que incidiram em Pessoas e Cultura. **Estas sessões tiveram como objectivo ouvir a voz dos Colaboradores.**



Foram realizadas **masterclasses** com o objectivo de actualizar os Colaboradores sobre temas como: literacia financeira, cultura ágil, força de vendas e saúde e bem-estar.



Webinar Covid-19 com profissionais de saúde relevantes para discutir o impacto da pandemia em Angola. Foco no plano nacional de vacinação.

A photograph of a man with dark skin and short hair, wearing a white and light blue striped button-down shirt. He is seated at a wooden desk, looking intently at a silver laptop screen. His hands are clasped together on the desk in front of him. In the background, there are some papers and a small plant. The overall atmosphere is professional and focused.

4.3 Risco e Conduta

Enquanto Instituição Financeira de referência, em termos nacionais e internacionais, o Banco segue as melhores práticas do sector e todas as operações são orientadas pela solidez e confiança.

O sistema de controlo interno

Mais que um Banco, uma Relação de Confiança.

A solidez e sustentabilidade do SBA são garantidas pelo alinhamento das melhores práticas nacionais e internacionais em matéria de controlo interno, que sinergicamente agregam um leque alargado de políticas, procedimentos e processos de controlo. A transparência no modo de actuação do Banco reflecte-se no sentimento de confiança dos seus Clientes.

Visão Geral

O sistema de controlo interno do SBA continua forte, porque o Banco tem vindo a ser alvo de um investimento contínuo no sentido de desenvolver um Sistema de Controlo Interno robusto e eficiente que lhe permita assegurar a execução das suas operações e acrescentar efectivamente valor para os Clientes. Através do aumento da eficácia dos processos e procedimentos de controlo, o Banco tem reforçado a sua solidez financeira, aperfeiçoando o seu Sistema de Controlo Interno e oferecendo um melhor serviço ao Cliente. Isto envolveu a adopção da *IA/Machine Learning and Robotics* para apoiar a transformação do Banco.

O Banco tem feito um investimento significativo na digitalização e automatização dos seus processos, no sentido de promover uma maior eficiência operacional.

A título de exemplo, no âmbito do processo de auditoria interna, estão a ser feitos investimentos na formação de todos os Colaboradores da área de auditoria em matérias sobre análise de dados e realização de auditorias através de processos automatizados e sistemas avançados de análise de dados. A génese desta evolução está na base de um dos pilares estratégicos do Banco, a “Digitalização e Inovação”.



Tendo por objectivo gerir e mitigar potenciais riscos que possam surgir no decorrer da sua actividade, o Sistema de Controlo Interno do Banco encontra-se em conformidade com os princípios estabelecidos no Aviso n.º 2/13 do BNA (revogado pelo Aviso n.º10/2021 mas que se manterá em vigor até 31 de Dezembro de 2021), bem como alinhado com as melhores práticas internacionais de Sistemas de Controlo Interno e Governação Corporativa.

O Sistema de Controlo Interno do SBA é composto pelas funções que se organizam em 3 linhas de defesa:

- i) Unidade de Negócios e Gestão de Entidades Jurídicas; conceber e implementar um programa eficaz de gestão de risco em todo o Banco;
- ii) Risco, funções de Gestão de Conformidade e Conselho de Administração; Acompanhar as áreas de negócio e implementar mecanismos de gestão de risco que garantam a execução da actividade do Banco em linha com o apetite ao risco estabelecido pela administração, controlando a cada momento que o Banco não apresenta exposições excessivas a determinados riscos da sua actividade;
- iii) Auditoria Interna. Fornecer garantias sobre a adequação e eficácia do ambiente de controlo e do programa de gestão de riscos e garantir a definição de planos de mitigação/remediação pelas áreas auditadas, permitindo a redução do risco na instituição para níveis aceitáveis de acordo com o respectivo apetite ao risco.

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

A monitorização e avaliação contínua dos riscos e do ambiente do controlo interno das actividades assegura que o Sistema de Controlo Interno do SBA esteja devidamente alinhado com as melhores práticas internacionais.



No exercício de 2021, o SBA deu continuidade à implementação e melhoria dos seus processos e políticas, no âmbito do seu Sistema de Controlo Interno, de modo a acompanhar o crescimento da actividade e assegurar o cumprimento dos objectivos estratégicos e operacionais, salvaguardando a segurança das suas operações.

PROCESSOS E POLÍTICAS

Os processos e políticas implementados complementam as estratégias e Sistemas de Controlo Interno do SBA que, em conjunto:

Garantem o cumprimento das normas e regulamentos;

Protegem os activos do Banco;

Protegem os Clientes;

Previnem e detectam fraudes e erros;

Criam um sistema de reporte cada vez mais robusto e transparente;

Asseguram o registo contabilístico de todas as transacções, o que permite a preparação de demonstrações financeiras fidedignas.



As funções e respectivos reportes asseguram o desenvolvimento e a melhoria contínua das actividades no âmbito do Sistema de Controlo Interno, aumentando a eficácia do Banco na minimização de potenciais perdas decorrentes da existência de riscos.

Suportado por uma estrutura e cultura de controlo interno claras, o Sistema de Controlo Interno do SBA coloca em prática as actividades de gestão de riscos, de monitorização, comunicação e reporte, assegurando deste modo a sustentabilidade da sua actividade, tendo por base uma melhoria permanente e contínua da sua prática.

Função de Auditoria Interna

A missão da função de Auditoria Interna consiste em fornecer uma garantia independente e objectiva sobre a adequação da governação e eficácia dos controlos implementados para a gestão e mitigação dos riscos associados à actividade do Banco, bem como emitir recomendações com vista à introdução de melhorias e ganhos de eficiência nos processos e procedimentos em vigor.

A independência da função é garantida através do reporte directo ao Comité de Auditoria do Banco, que é dirigido por um Administrador Não Executivo (Presidente do Comité de Auditoria), complementado pelo reporte aos membros do Conselho de Administração, apenas para assuntos de natureza administrativa da área. Adicionalmente, a função de Auditoria Interna reporta igualmente à Auditoria Interna do Grupo Standard Bank, o qual tem a sede em Joanesburgo, África do Sul, para questões de natureza técnica e administrativa.

OBJECTIVO DA AUDITORIA INTERNA

Avaliar os processos de governação do Banco, incluindo os princípios de ética e conduta em vigor, com vista à salvaguarda de activos, protecção da reputação do Banco e sustentabilidade do negócio e da organização

Responsabilidades da Função da Auditoria Interna



Executar uma avaliação objectiva da efectividade da gestão do risco, do Sistema de Controlo Interno e da função de *Compliance*.

Verificar a existência de oportunidades de melhoria nos processos de governação e de gestão do risco.

Analizar e avaliar de forma contínua os processos das áreas de negócio e seus procedimentos de controlo.

PLANOS DE ACÇÃO DE AUDITORIA INTERNA**01**

Foco nos principais riscos resultantes da avaliação anual de risco no País, alinhado com o risco do Grupo Standard Bank;

02

Com base na avaliação consolidada de cada risco, as áreas e processos que comportam riscos elevados são seleccionados para inclusão no plano de auditoria semestral/anual, assegurando que todos os processos críticos e/ ou aqueles identificados como de elevado risco são avaliados com uma periodicidade mínima a cada 3 anos;

03

Garantia de que o plano de auditoria do Banco está coordenado com o plano semestral/anual de auditoria do Grupo Standard Bank e com a estratégia de negócio, contribuindo para o esforço de cumprimento das metas estratégicas e garantindo que todos os procedimentos de Governação, Gestão de Risco e Controlo Interno associados são efectivos;

04

Garantir que o plano semestral/anual de auditoria segue um processo dinâmico e flexível de forma a endereçar novos negócios, processos e riscos emergentes, incluindo pedidos expressos decorrentes de preocupações específicas ou apreciação relativamente à robustez e adequação de processos ou procedimentos.

05

Com o intuito de controlar o seu grau de implementação, apurar desvios e definir medidas correctivas quando necessário, a equipa de Auditoria Interna efectua o acompanhamento regular das acções acordadas para resolução das situações identificadas no decorrer das várias acções de auditoria.

**06**

Face ao ano de 2020, registou-se alterações na proporção de auditorias insatisfatórias, uma vez que no ano anterior 29% das auditorias tiveram classificação insatisfatória e o número de auditorias insatisfatórias aumentou para 44% em 2021. Acresce referir em termos de cultura de risco, registou-se um decréscimo de auditorias com classificação de cultura de risco proactiva, tendo-se verificado que 56% dos relatórios emitidos em 2021 tiveram cultura de risco proactiva contra 86% registados no ano de 2020.

07

De realçar que até 05 de Dezembro de 2021, o Banco encerrou 103 acções de melhoria a processos acordadas, contra 131 acções que foram encerradas em 2020. As sessões de cultura de risco (*Combine Assurance*) contribuíram para que encerrasse as acções acima referidas.

ACTIVIDADES DE COORDENAÇÃO DAS ÁREAS DE CONTROLO INTERNO (**COMBINED ASSURANCE**)

O *Combined Assurance* é um fórum mensal em que participam as áreas de controlo que tem como objectivo alavancar todas as linhas de defesa do Banco, de modo a evitar sobreposições, lacunas, garantindo uma linha de defesa eficiente de ponta a ponta, assegurando uma visão holística e uma abordagem coordenada na gestão dos principais riscos do Banco. O mandato do *Combined Assurance* foi revisto em Outubro de 2021. Os principais temas discutidos nas reuniões são os seguintes:

- Análise do ambiente do controlo interno do Banco;
- Mapeamento e avaliação dos principais riscos do Banco;
- Partilha de planos de actividades anuais;
- *Findings* em aberto da auditoria interna e externa;
- Controlo e gestão de incidentes pendentes;
- Revisão de questões-chave de Auditoria / Controlo / Monitorização de Riscos;
- Relatório de tendência de fraudes;
- Partilha de melhores práticas (melhores formas de trabalhar);
- Análise de pedidos de extensão de *issues* levantados pelas áreas de risco, *monitoring* e *Compliance*.

As reuniões do **Combined Assurance** têm sido realizadas mensalmente com a participação e envolvimento de todas as áreas de controlo do Banco (**Auditoria Interna, Compliance, Risco, Controlo Interno, Controlo Cambial, Tecnologia de Informação e Segurança Cibernética e Auditores Externos**).

Como resultado da implementação das sessões de *Combine Assurance* foram obtidos os seguintes resultados em 2021:

Elaboração e partilha em Comissão Executiva e Comité de Auditoria do plano consolidado, de modo a identificar os riscos e a áreas a serem cobertas em 2021;

Consolidação dos resultados de todas as áreas de controlo de risco (*Dashboard*), eliminando a duplicação de acções;

Realização de sessões de sensibilização da cultura de risco para várias unidades de negócio. Tendo sido efectivamente realizadas 10 sessões de cultura de risco para as áreas de Abertura Manutenção, CVU, Cartões, IT infraestrutura, Clientes consumo e elevado património, Recuperação de Crédito, Controlo Interno, Licenciamento e segurança de IT.

DIGITALIZAÇÃO - ABORDAGEM DE AUTOMAÇÃO E ROBÓTICA

De acordo com a estratégia de digitalização do Standard Bank, a Auditoria Interna do Grupo (GIA) embarcou na jornada para digitalizar a abordagem de auditoria para melhorar a eficiência e eficácia de emissão de opiniões e da gestão do risco do Banco, e em conjunto com os Serviços de Dados do Grupo, desenvolveu um motor robótico único. Espera-se que o motor robótico ultrapasse os limites da auditoria tradicional e seja uma mais valia.

Acresce referir que, o motor robótico foi implementado com sucesso pelo GIA para automatizar auditorias e monitorização de relatórios e esta tecnologia e abordagem de auditoria automatizada será adoptada para revisões de auditoria.

Os benefícios do processo de digitalização são:

- 01** O motor robótico permite a passagem da auditoria convencional para auditorias robóticas e orientadas por dados;
- 02** A equipa da TI reforça a integridade do processo de auditoria através de testes 100% populacionais e gera novos *insights* através da análise de dados, sempre que aplicável;
- 03** A abordagem robótica assegura uma auditoria contínua, uma vez que os relatórios do motor robótico são disponibilizados aos vários intervenientes nas três linhas de defesa;
- 04** O perfil de risco bancário é controlado de forma proactiva e contínua com objectivo da detecção precoce de riscos e atempada tomada de decisões devido a auditorias e relatórios contínuos;

- 05** A auditoria robótica resulta numa redução de custos e tempo, uma vez que há uma redução significativa nas viagens e tempos para a realização de cada uma das auditorias;
- 06** Facilita a requalificação do pessoal em tecnologias novas e emergentes;
- 07** Melhoria da colaboração entre as 3 linhas de defesa através da garantia digital integrada que leva à eficiência gestão do risco empresarial
- 08** Auditorias baseadas na população auditada e não em amostras. Contudo, é importante salientar que este benefício representa um desafio para as unidades de negócio na medida em que estas têm de garantir a digitalização dos seus processos.

O processo de digitalização e automação, apesar de ser benéfico para o Banco, também trouxe desafios à área de auditoria tais como:

- Necessidade de reforço da equipa com elementos com conhecimentos em tecnologias de informação;
- Necessidade de elaboração de um plano de formação dos Colaboradores que esteja alinhado ao projecto de digitalização do Banco.

Desafios para 2022:

- Implementação da estratégia de digitalização dos processos de auditoria;
- Capacitação da equipa em conhecimentos alinhados com a transformação digital em curso no Banco.

ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO





Yandi Carlos
Director de Risco

Função de Gestão de Risco

A função de Gestão de Risco, enquanto linha secundária de defesa, tem como objectivo garantir uma gestão transversal e integrada dos vários riscos que existem no Banco. O principal propósito do SBA é minimizar o impacto dos vários eventos, quer de natureza interna, quer externa. O SBA monitoriza os riscos correntes da sua actividade e também outros que possam surgir. A função de Gestão de Risco é ainda responsável pela definição do apetite pelo risco, assim como garantir que o *framework* de gestão, as suas políticas e procedimentos estão a ser cumpridos.

De acordo com a sua estrutura actual, a Direcção de Risco tem sob sua alçada directa os Riscos de Crédito, Mercado, Liquidez e Operacional (incluindo Gestão de Continuidade de Negócios; Risco de Informação; Gestão de Coberturas – Garantias e Seguros; não está sob alçada do *Compliance*, qual engloba o Risco de Fraude). O Risco de Conduta tem vindo a ganhar importância e o Banco encontra-se a implementar processos e procedimentos para gerir este tipo de risco, de forma mais eficiente. A função de Gestão de Riscos é apoiada por um conjunto de Comités, os quais supervisionam os riscos a que o Banco se encontra exposto, nomeadamente, o Comité de Activos e Passivos, Comité de Gestão de Risco de Crédito e o Comité de Gestão de Risco.

Ainda assim, a Direcção de Risco tem autoridade para intervir em operações, projectos ou decisões, em que exista potencial risco financeiro ou outro. Desta forma, a função de Gestão de Risco é um membro activo e obrigatório nos Comitês que reportam à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração.

Responsabilidades

A função de Gestão de Risco define a estrutura de gestão de risco do Banco, bem como as políticas subjacentes, aprovando os riscos assumidos e proporcionando uma visão objectiva e completa da eficácia da gestão de risco à primeira linha de defesa. As principais responsabilidades da função são:

- 01** Elaborar/ recolher modelos, metodologias, dados e informação, interna e externa a servir de suporte à tomada de decisão e avaliação de risco;
- 02** Aconselhar as unidades de negócio e o Conselho de Administração em relação a políticas e práticas de gestão de risco a adoptar;
- 03** Definir indicadores chave e limites prudenciais para cada tipo de risco;
- 04** Realizar medições periódicas dos diversos riscos do Banco, tanto numa perspectiva quantitativa como qualitativa;
- 05** Realizar testes de *stress* de forma a determinar a resiliência do Banco;

- 
- 06 | Identificar debilidades no modelo de gestão de risco e formular e implementar as respectivas medidas correctivas;
 - 07 | Documentar os processos associados à sua intervenção;
 - 08 | Monitorizar o cumprimento dos limites definidos para os diversos riscos, bem como a efectivação do modelo de gestão de risco;
 - 09 | Comunicar transversalmente o perfil de risco assumido, incluindo os riscos mais emergentes e respectivas acções de mitigação;
 - 10 | Elaborar documentos periódicos referentes ao perfil de risco e ao modelo de gestão de risco.

Risco de *Compliance*

Este risco compreende o risco de ocorrência de sanções legais ou regulamentares que pode resultar em perdas financeiras materiais ou na perda da reputação do Banco devido à incapacidade de cumprir leis, regulamentos, regras e normas de conduta aplicáveis à sua actividade.

A abordagem proactiva do Banco na gestão do risco de *Compliance* está alinhada com os padrões do Grupo Standard Bank, que se baseiam em princípios e requisitos regulatórios internacionais.

O objectivo da função de *Compliance* é alcançado através da adopção da abordagem baseada no risco que permite ao Banco identificar, gerir e mitigar eficazmente o risco de *Compliance*. Paralelamente aos procedimentos internos adoptados pelo SBA, a comunicação regular e transparente, assente na confiança mútua com os órgãos reguladores, é uma mais-valia na gestão deste risco.

GOVERNAÇÃO

Realizado de forma contínua, este trabalho envolve a validação periódica da aderência aos riscos materiais, legislação aplicável, políticas, normas e padrões. O scope de tais actividades de monitorização e teste garante que o Banco responde continuamente com os seus riscos materiais de conformidade. Esta monitorização de rotina inclui os seguintes procedimentos:

- Conclusão da formação de *Compliance* para todos os Colaboradores;
- Declaração de contas de negociação e contas de funcionários para garantir que são evitados os conflitos de interesse;
- Cadastro e processos de “presentes” e “entretenimento”;
- Declaração de interesses comerciais externos.

AVALIAÇÃO DE RISCO DE COMPLIANCE

A avaliação de risco de *compliance* no SBA, inicia-se com a identificação dos riscos de *compliance*. Neste processo é determinado o âmbito do risco de *compliance* aplicável às respectivas actividades por forma a auxiliar as unidades de negócio a priorizar as estratégias de gestão do risco de forma adequada.

Em seguida, é efectuada a medição do risco de *compliance* através da determinação do impacto, que descreve a gravidade ou significância do requisito de *compliance* e da probalidade de ocorrência, tendo como referência o ambiente de controlo actual do Banco.

Desta forma o processo de avaliação de risco de *compliance*, identifica o risco de *compliance* no Banco e estabelece o que pode levar ao não cumprimento do requisito. Possibilita ainda a indicação da medida em que os requisitos de *compliance* estão a ser geridos no Banco e é uma fonte de referência para os planos e testes de monitorização de *compliance* a serem realizados.

INVESTIGAÇÃO E RISCO DE FRAUDE

Integrada na equipa de *Compliance* desde Setembro de 2020, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude (IFR) tem aproveitado esta oportunidade para estabelecer sinergias com as restantes áreas de *Compliance*, apresentar, em 2021, uma nova dinâmica no âmbito da gestão de fraude e risco, com principal foco em satisfazer com excelência as necessidades dos *stakeholders* do Banco.

No âmbito do intercâmbio que existe entre as diferentes instituições financeiras, a Unidade de investigação e Risco de Fraude participou na reunião de gestores dos departamentos de auditoria interna de todos os bancos que operam no mercado angolano. Alinhado à estrutura de estratégia de gestão de risco de fraude do Banco, o objectivo do encontro foi analisar a tendência do mercado e partilhar as melhores práticas de prevenção à fraude.

Prevenção e Sensibilização

O ano de 2021 foi importante para consolidar a estratégia de gestão de risco de fraude do SBA. Para além do lançamento, em Agosto, do curso sobre conceitos gerais de Fraude, a partilha via comunicação interna de boas práticas de prevenção de fraude, assim como a consciencialização dos diferentes canais de reporte de fraudes, foi possível para o Banco concluir 3 exercícios de investigação pró-activa onde foram efectuadas análises de tendências e testes de detalhe de forma a prevenir o risco de fraude.

Paralelamente, IFR também estabeleceu um acordo com a equipa de *marketing* para, em conjunto, criarem conscientização sobre conceitos gerais de fraude como protecção de credenciais, uso seguro de cartões de débito e crédito, e a aplicabilidade da política de denúncia.

Foco para 2022

O SBA destaca um conjunto de dimensões que foram endereçadas em 2022 no âmbito da função de risco:



Implementação de ferramenta *online* de prevenção de fraudes para monitorizar contas e canais digitais.



Implementação de ferramenta de avaliação de risco de fiscal com capacidade em tempo real de revisão da base de Clientes.



Implementação de um sistema de classificação automática da informação produzida, de forma a garantir que a informação sensível não seja partilhada com pessoas indevidas ou fora do Banco.



Implementação de uma estrutura de risco de conduta e formação de um comité de risco de conduta.



Implementação e incorporação de sistema de gestão de risco de terceiros e avaliação de fornecedores para avaliar sua resiliência cibernética por forma a rever e avaliar consistentemente os fornecedores considerados críticos.



Implementação de campanhas de *awareness*, formações para Colaboradores assim como a implementação de projectos específicos para proteger os canais do Banco.

Função de *Compliance*

A Função de *Compliance* é independente e autónoma, emite relatórios sobre o estado de Gestão de Riscos de *Compliance* para os vários Comitês.

Esta função reporta a quatro níveis, nomeadamente, (i) à Comissão Executiva, através da apresentação de relatórios mensais de actividade; (ii) ao Comité de Gestão de Risco, através da apresentação de relatórios mensais; (iii) ao Conselho de Administração, através da apresentação do relatório trimestral de actividades, destinados aos Comitês de Auditoria e Risco, ambos subcomités do Conselho de Administração; e iv) ao *Compliance* do Grupo Standard Bank.

A Função de *Compliance* do SBA é organizada de acordo com as disposições e requisitos legais espelhados nos Avisos n.º 1/13, n.º 2/13 (revogados pelo Aviso n.º 10/2021 mas que se mantiveram em vigor até 31 de Dezembro de 2021) e Aviso n.º 14/20 do BNA. O SBA opera uma Função de *Compliance* “híbrida”, a qual incorpora funções centrais e funções das linhas de negócios. Dentro do seu Mandato foi concedida a autoridade para intervir em qualquer operação/projeto onde exista razão para acreditar que há uma violação de requisitos legais ou regulamentares, ou incumprimento das políticas internas. Para o efeito, a Função de *Compliance* tem acesso ilimitado a todos os Colaboradores do Banco e aos registos razoavelmente necessários para suportarem a sua função.



RESPONSABILIDADES

Estabelecer e manter um registo permanente e actualizado dos normativos internos e externos a que o Banco esteja sujeito, com identificação dos responsáveis pelo seu cumprimento e, de forma oportuna, reportar o não cumprimento das leis e regulamentos ou requisitos de supervisão à Comissão Executiva, Comité de Gestão de Risco, Comité de Auditoria e Conselho de Administração;

Exigir que os requisitos regulatórios relevantes sejam incorporados nos manuais de procedimentos operacionais;

Garantir, na medida do possível, que não existe qualquer conflito de interesse com/entre outras funções de controlo interno;

Ser responsável por estabelecer uma cultura de *compliance* no Banco, a qual contribui para o objectivo geral de gestão prudente de riscos do Banco;

Avaliar os processos de prevenção e detecção de actividades criminosas, incluindo a prevenção do branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, assim como assegurar as comunicações legalmente devidas neste âmbito com as autoridades competentes, designadamente, Unidade de Informação Financeira (“UIF”);

Garantir que é adoptada uma abordagem baseada nos riscos na avaliação do perfil de riscos de *compliance* do Banco;

Garantir que os Colaboradores do Departamento de *Compliance* e do Banco recebem formação contínua, para garantir que possuem conhecimentos técnicos adequados, compreendem e cumprem com o quadro regulamentar aplicável ao Banco, bem como os riscos a que o Banco está exposto face ao que se segue:

- Vigilância no âmbito de Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Arma de Destruição em Massa;
- Conduta de Mercado;
- Gestão de Conflito de Interesses;
- Privacidade de Dados;
- Monitorização de Rotina.

Com o objectivo de corresponder às exigências do BNA e restantes entidades reguladoras, no que diz respeito à implementação de uma cultura de *Compliance*, o SBA continua a apostar numa abordagem de tolerância zero, relativamente à não adesão das formações obrigatórias de *Compliance*, assim como, ao não cumprimento de políticas e procedimentos.

O Banco governa-se por uma cultura de *Compliance* e a sua implementação e gestão são visíveis através de acções de formação/sensibilização e políticas/procedimentos internos.

FUNÇÃO REGULATÓRIA E DE ACONSELHAMENTO

A Função Regulatória e de Aconselhamento (doravante abreviadamente designada por "RAF") tem como principais responsabilidades:

Proceder ao acompanhamento de respostas e processos junto das entidades reguladoras, nomeadamente, Banco Nacional de Angola, Comissão de Mercado de Capitais, Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, Autoridade Reguladora da Concorrência e Agência de Protecção de Dados;

Garantir a sensibilização, actualização e o desenvolvimento da nova legislação com impacto nas actividades do Banco;

Gerir o universo regulatório (e o respectivo *compliance*) e o plano de gestão de risco de *compliance* das áreas do Banco e verificar a implementação dos controlos e o cumprimento das normas internas e de toda a legislação em vigor, imprescindível e de alto risco;

Garantir o cumprimento das regras sobre (i) privacidade de dados, (ii) conflito de interesses, (iii) interesses comerciais externos, (iv) transacções pessoais, (v) abuso de mercado e todas as políticas inerentes à função de *Compliance* aprovadas e publicadas;

- | Garantir a protecção da confidencialidade das informações dos Clientes;
- | Garantir os direitos de defesa do consumidor;
- | Ministrar formações internas em relação às políticas de *Compliance* consideradas de alto risco;
- | Prestar aconselhamento regulatório às Unidades de Negócios e áreas de suporte;
- | Garantir a adequação (customização) das políticas à legislação em vigor;
- | Proceder à Análise de Impacto de Privacidade e Protecção de Dados.

ALERTA LEGISLATIVO

O alerta legislativo consiste na divulgação interna da publicação de um novo regulamento com relevância para a actividade do Banco. Tem por objectivo dar a conhecer as novas regras decorrentes da entrada em vigor do regulamento, uma vez que permite aos Colaboradores conhecer o respectivo conteúdo e os impactos que pode ter nas suas áreas e passar a criar mecanismos de controlo para garantir o cumprimento das obrigações. Normalmente, contém um resumo das principais disposições do regulamento.

A tabela abaixo fornece informações sobre o número de regulamentos emitidos por Órgãos Reguladores durante o ano de 2021 que têm impacto no Banco:



A RAF assegurou, durante o ano de 2021, que o desenvolvimento dos produtos das unidades de negócio fosse efectuado de acordo com a legislação em vigor, bem como, apoiou e aconselhou as diversas áreas do Banco nas questões que as mesmas levantaram e quando necessário, incluindo produtos que foram submetidos ao Comité de Novos Produtos (NPC) e outros fóruns relevantes.

A Direcção de *Compliance* procedeu, durante o ano 2021, à revisão e análise de 43 procedimentos e processos internos do Banco que foram submetidos pelo *Business Process and Improvement* (BPI), garantindo que esses procedimentos e processos estão de acordo com a legislação em vigor aplicável aos mesmos, bem como, validou diversos produtos submetidos pelas unidades de negócio e assegurou que as Fichas Técnicas Informativas e seus respectivos termos e condições estivessem em conformidade com o disposto no Aviso 13/16, Aviso 14/16 e Carta Circular nº 001 / DCF / 2020 de acordo com as Directrizes do seminário de licenciamento de produtos e serviços e demais legislação em vigor.

Principais actividades desenvolvidas em matéria de protecção e privacidade de dados

Com o aumento das exigências da Agência de Protecção de Dados (doravante abreviadamente designada por "APD"), em termos de regulamentação e de supervisão, bem como, com o aumento da utilização de soluções e mecanismos digitais, torna-se imperioso assegurar o cumprimento das normas de protecção e privacidade de dados, razão pela qual, durante o ano de 2021, a **RAF orientou e assegurou o cumprimento da legislação em vigor, através de:**

- Avaliação do Impacto da Privacidade de Dados: o Banco efectuou uma análise nas suas áreas de negócio com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de protecção de dados;
- Aconselhamento e pareceres para outras áreas do Banco: foram emitidos diversos pareceres às solicitações feitas pelas unidades de negócio, bem como, sempre que identificada qualquer questão que exigisse a identificação dos riscos a que o Banco estava exposto em caso de incumprimento dos requisitos emitidos;

- Interacção com a APD: foram submetidos aproximadamente 15 processos para análise, avaliação e aprovação da APD;
- Sensibilização: foram enviadas mensagens Awareness ao Banco com a identificação dos requisitos da Lei da Protecção de Dados e requisitos mínimos de protecção de dados, bem como, identificação das regras e cuidados a serem observados durante a prestação de trabalho remoto. Adicionalmente, foi ministrada uma formação específica e dirigida para os membros do *Data Office* Fórum e membros da Comissão Executiva (EXCO).

Universo Regulatório e Gestão de Risco de *Compliance*

Foram realizados, durante o ano de 2021, diversos *workshops* de aproximadamente 26 diplomas emitidos pelas diversas entidades de supervisão, no sentido de cumprimento do Manual da Metodologia do Universo de Risco de *Compliance*, cujo objectivo é auxiliar a Direcção de *Compliance* e unidades de negócio na gestão do risco regulatório e dos planos de gestão do risco de *Compliance*.

Políticas / Normas

Foram criadas, actualizadas e revistas, aproximadamente 25 Políticas, Procedimentos e Manuais de *Compliance* durante o ano e submetidos à aprovação do Comité de Gestão de Riscos e do Comité de Auditoria do Conselho de Administração, conforme aplicável.

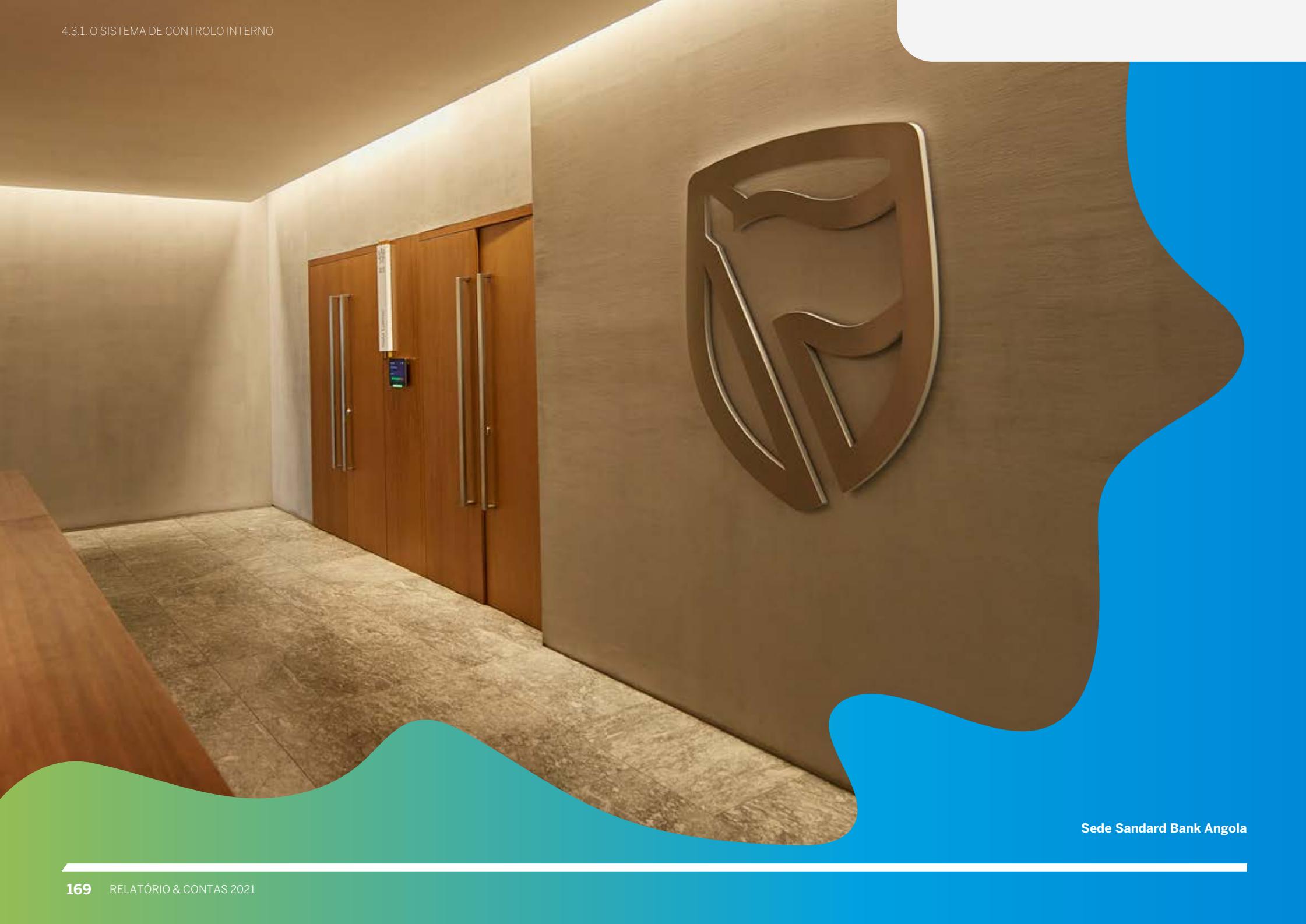
FUNÇÃO DE MONITORIZAÇÃO

O Aviso n.º 2/13 (agora revogado pelo Aviso 10/2021) do BNA sobre o Sistema de Controlo Interno define, entre outras responsabilidades, que compete à função de *Compliance*:

Estabelecer processos de detecção e avaliação do risco decorrente do incumprimento das obrigações legais e deveres da Instituição, bem como corrigir as deficiências detectadas. Neste contexto, a monitorização é um elemento fundamental da gestão do risco de *Compliance*, devendo ser efectuadas revisões periódicas para garantir que o SBA cumpre de forma adequada os requisitos legais e internos.

Assim, a área de Monitorização da Direcção de *Compliance* é responsável por conduzir as actividades de monitorização de acordo com os riscos identificados. **Essas actividades de monitorização incluem 3 tipos de análises:**

- **Revisões de rotina** - É o trabalho realizado de forma contínua e envolve a validação periódica da adesão ao apetite de risco, à legislação, políticas, regras e padrões aplicáveis. O âmbito dessas actividades de monitorização e teste garante que o Banco assegure continuamente os seus riscos materiais de conformidade.
- **Revisões profundas** - Estas revisões planeadas concentram-se em testar a adequação e eficácia dos controlos para garantir a adesão à legislação, regras, políticas e padrões aplicáveis. Os controlos devem ser suficientes para mitigar o risco.
- **Revisões ad hoc** - revisões ad hoc são específicas e podem surgir como resultado de eventos internos (violação material, novas ou acrescidas iniciativas de negócio, perda de pessoal, por exemplo) ou externos (áreas de nova preocupação regulatória, preocupações/foco da gestão, incluindo acções sancionatórias). Essas revisões não são planeadas e precisam de ser consideradas com base na capacidade de resposta e prioridade.



Sede Standard Bank Angola

REVISÕES PROFUNDAS

Até a data da elaboração do presente relatório, o *Compliance Monitoring* (CM) havia efectuados 4 monitorizações:

Governação Corporativa

Esta revisão teve como objectivo aferir a adequação dos controlos internos para lidar com os requisitos do (agora revogado) Aviso 1/2013, possibilitando uma visão de base sobre o estado dos controlos nesta matéria.

KYC Q1

Esta revisão teve como objectivo analisar a conformidade dos processos de revisão de KYC, através da monitorização da existência de documentos de revisão de KYC no arquivo central de documentos de KYC, o sistema DSX.

Política de Comunicação de Sala de Negociações

Esta revisão teve como objectivo avaliar a adequação e eficácia dos controlos implementados para garantir o cumprimento com a Política de Comunicação da Sala de Negociações.

Protecção de Dados Pessoais

Esta monitorização teve como objectivo aferir o nível de cumprimento dos requisitos regulamentares identificados como nucleares nos planos de gestão de risco de *compliance* da Lei 22/11 (Lei da Protecção de Dados Pessoais) e da Política de Privacidade de Dados.

Para além das revisões indicadas foram ainda emitidos relatórios conjuntos com outras áreas de controlo:

Aviso 13/2018

Monitorização que teve como objectivo principal testar a adequação e eficácia dos controlos declarados nos Planos de Gestão de Risco de *Compliance*, no que diz respeito a prevenção do branqueamento de capitais nas operações de comércio efectuadas pelo Banco. Esta acção foi desenvolvida em conjunto com a Direcção de Controlo Cambial.

KYC

Esta monitorização foi executada em conjunto com a área de Controlo Interno, adstrita à Direcção de Engenharia e esteve focada em verificar o cumprimento dos requisitos internos de KYC por altura da abertura de conta, quer de Clientes particulares como de Clientes empresa.

MONITORIZAÇÃO DE ROTINA

Conclusão da formação por todos os colaboradores

Durante o ano 2021, o *Compliance* foi mantendo o método de “ligação” com as várias áreas do Banco, com emissão de relatórios bimestrais para as unidades de negócio e para as áreas com maior número de Colaboradores e, consequentemente, com maior probabilidade de ter alguém com formação pendente ou incompleta. Com efeito, a taxa média geral de conclusão das formações obrigatórias de *Compliance* foi de 97%, 1% acima do nível mínimo de competência exigido. A tabela abaixo reflecte o estado das formações obrigatórias de *Compliance*, no fim de Novembro de 2021.

TÍTULO DA FORMAÇÃO	COLABORADORES ELIGÍVEIS	COLABORADORES QUE CONCLUÍRAM A FORMAÇÃO	% CONCLUSÃO
PBC Bancos Correspondentes	156	153	98%
PBC Organizações Sem Fins Lucrativos	156	152	97%
PBC <i>Trade Finance</i>	156	153	98%
PBC Transferências Bancárias	601	597	99%
Prevenção ao Branqueamento de Capitais	643	623	97%
Sensibilização sobre Anti-Suborno e Corrupção	643	632	98%
Conduta de Negócios	643	625	97%
Conduta com Clientes	643	613	95%
Abordagem Estratégica de <i>Compliance</i> para o <i>Client Coverage</i>	25	23	92%
Política de Comunicação da Sala de Negociação	9	9	100%
Sanções Financeiras e Combate ao Financiamento do Terrorismo	156	156	100%
Sensibilização sobre o Risco de Fraudes	643	587	91%
Sensibilização sobre Controlo Cambial	243	243	100%
Abuso de Mercado para a Direcção de Mercados Globais	17	17	100%
Conduta Pessoal	643	626	97%
Evasão Fiscal	643	639	99%
Total			97%

Interesses comerciais externos

A Política de Interesses Comerciais Externos estabelece que todos os Colaboradores devem proceder pelo menos uma vez por ano à revisão dos seus interesses comerciais externos, devendo fazê-lo até ao dia 31 de Março de cada ano. Desta forma, o *Compliance* esteve envolvido, durante os primeiros 3 meses de 2021, numa campanha de sensibilização e monitorização para auxiliar e garantir que todos os Colaboradores do Banco cumprissem com o requisito. Estas acções resultaram numa taxa de cumprimento de 99%, ou seja, 99% dos Colaboradores do Banco procederam à revisão e declaração dos seus interesses comerciais externos dentro do prazo definido. As acções de monitorização das declarações de interesses comerciais externos continuaram tendo registado à data de 30 de Novembro uma taxa de cumprimento de 99%.

Presentes e Entretenimento

As estatísticas dos anos anteriores mostram que a maioria das declarações de “Presentes” ocorre em Dezembro e Janeiro e no resto do ano são principalmente submetidas declarações de “Entretenimento”. A área de Monitorização de *Compliance* reforçou a necessidade de cumprimento deste requisito, através dos relatórios bimestrais enviados para as áreas de negócio e de suporte. Este disclosure é efectuado com recurso a uma nova aplicação com objectivos de tornar o processo mais eficiente e rápido, neste âmbito foram ministradas formações.

Negociação de contas pessoais

A mesma acção táctica utilizada para as declarações de interesses comerciais externos foi utilizada para a declaração das contas de negociação pessoal, tendo resultado numa melhoria significativa do número de declarações durante o primeiro semestre de 2021. Neste período a taxa de declarações efectuadas estabeleceu-se em 98%. Já no fim do segundo semestre a taxa de declarações subiu ligeiramente para 99% Contudo, existem melhorias em que o *Compliance* ainda deverá trabalhar, como por exemplo na melhoria da apresentação de relatórios regulares por parte dos Colaboradores que declararam possuir contas de negociação pessoal, de acordo com o tipo de conta declarada.

COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E PROLIFERAÇÃO DE ARMA DE DISTRIBUIÇÃO EM MASSA

A Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro, estabelece que as instituições financeiras devem adoptar e implementar medidas para prevenir e detectar actividades criminosas, incluindo a prevenção do branqueamento de capitais, do financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, bem como, assegurar as comunicações com as autoridades competentes, em particular a Unidade de Informação Financeira ("UIF").

A Direcção do *Compliance* tem uma área funcional específica, que trata dos assuntos ligados à Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (BC/FT/PADM), cujas responsabilidades incluem, mas não se limitam a:

- Controlo, cumprimento e adesão às políticas de AML;
- *Surveillance* – Gestão de Alertas;
- Alertas de sanções/preparação de reporte à UIF;
- Alertas de operações suspeitas/preparação de reporte à UIF;
- Alertas PEPs/registo de PEPs;
- Reporte de operações em numerário acima de USD 15 000 e controlo de declarações de origem e destino;
- Investigação;
- Monitorização de KYC para contas existentes;

- Formação interna de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e matérias conexas;
- Sensibilização sobre matérias de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
- Análise de transacções transfronteiriças;
- Monitorar transacções transfronteiriças e velar pelo controlo de Branqueamento de Capitais afecto às mesmas (i) *Safewatch*, (ii) Alertas enviados de Bancos Correspondentes;
- Gestão da matriz de risco de *Compliance*.

GESTÃO DO RISCO DE BC/FT/PADM

a) Know Your Customer (KYC)

O SBA tem implementada uma política rigorosa de KYC, que abrange o conhecimento do Cliente, da sua actividade e da origem dos respectivos fundos. Para além de ser uma medida eficaz de combate às actividades de Combate ao Branqueamento de Capitais (BC)/ Financiamento do Terrorismo (FT)/ Proliferação de Arma de Distribuição em Massa (PADM), permite também ao Banco entender as obrigações e necessidades gerais dos seus Clientes.

O principal objectivo consiste em assegurar que todos os Clientes com os quais o SBA estabelece uma relação de negócio são devidamente identificados e sujeitos a revisões periódicas com base no risco, cumprindo com as obrigações regulamentares estabelecidas.

b) Clientes de Alto Risco Submetidos ao Comité durante o ano 2021

A fim de gerir o risco de BC/FT/PADM, o Conselho de Administração aprovou a composição do Comité de Alto Risco que tem o mandato de decidir sobre o início, manutenção e cessação das relações com Clientes de alto risco “A (Risco Alto) e P (Risco PEP)”, à luz da análise de risco que o seu perfil representa para o Banco. Nestes termos, este Comité, no acto de avaliação, tem a prerrogativa não só de decidir o início, encerramento e/ ou manutenção da relação de negócio com determinado perfil de Cliente, bem como, solicitar a revisão de processos e procedimentos afectos ao perfil de Clientes de alto risco, analisando e propondo alterações às políticas existentes, e sistemas em uso.

A tabela abaixo ilustra o número de Clientes submetidos ao Comité de Alto Risco para aprovação:

SECTOR	CLIENTE NOVO	MANUTENÇÃO DA RELAÇÃO	APROVADOS	PENDENTE DE AVALIAÇÃO ADICIONAL
Banca de Particulares	37	70	105	02
Banca de Pequenas Empresas	49	83	119	13
Banca de Grandes Empresas	21	122	121	22

SISTEMAS OPERACIONAIS DE PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

Ao longo dos anos, o Banco tem vindo a apostar na optimização de sistemas operacionais de suporte ao BC/FT/PADM, assegurando a filtragem e monitorização contínua da actividade transaccional e do comportamento dos seus Clientes. Neste sentido, estes sistemas de monitorização identificam, com base em parâmetros e cenários de risco pré-definidos, pessoas, entidades, transacções e comportamentos potencialmente suspeitos, possibilitando uma atempada e efectiva detecção de actividades e transacções que possam configurar a prática de BC/ FT/PADM.

a) Monitorização de Transacções de Clientes

No período em referência o Banco identificou, com base na ferramenta de monitorização de transacções, denominada *Nice Actimize*, um total de 5 862 alertas de transacções, das quais 5 286 foram encerradas como não suspeitas e 495 encerradas como suspeitas¹.

Acresce ao exposto 555 alertas suspeitos relacionados com sanções e 3 159 alertas identificados como Pessoas Politicamente Expostas (PEPs).

b) Comunicações à Unidade de Informação Financeira

De acordo com a legislação sobre a BC/ FT/ PADM, no âmbito da obrigação de reporte, o Banco identificou e comunicou à UIF 8 831 transacções de numerário, bem como 373 operações suspeitas de estarem relacionadas com práticas de branqueamento de capitais, essencialmente, por execução de transacções fora do perfil financeiro inicialmente declarado pelos Clientes.

Listas Internacionais de Sanções e PEP

O SBA, bem como o Grupo Standard Bank, reconhecem o regime de sanções e efectuam uma monitorização contínua - *Customer Due Diligence* - através dos seus sistemas, tanto a nível de pagamentos, como nos seus processos de abertura de conta. Para execução do processo, são reconhecidas as seguintes listas internacionais de rastreio de entidades sancionadas:

- **HMT:** *Her Majesty's Treasury (UK)*
- **EU:** *European Union*
- **OFAC:** *Office of Foreign Assets Control (US)*
- **UNSC:** *United Nations Security Council*
- **MINEFI:** *French Ministry of Economics, Finances and Industry*

Este reconhecimento não afasta a inclusão e reconhecimento de outra lista que o Estado Angolano venha a considerar, nem o facto de o SBA ter em consideração a lista de PEPs locais aquando das suas avaliações.

1. Ao número de 495 alertas encerrados como suspeita, inclui alertas do ano 2020.



POLÍTICAS E MANUAIS

De forma a garantir a eficácia legalmente exigida, a função de *Compliance* possui um conjunto de políticas, procedimentos e processos para a gestão e mitigação do risco de *Compliance*.

- Política de Gestão de Risco de *Compliance*
- Manual de *Compliance*
- Política de Governação de Gestão de Risco de *Compliance*
- Política de Conflito de Interesses
- Política de Interesses Comerciais Externos
- Transacções a Título Pessoal
- Política de Presentes e Entretenimentos
- Política de Informação Estritamente Necessária
- Política Barreiras de Informação
- Política de Controlo de Sanções Financeiras e de Financiamento contra o Terrorismo
- Abuso de Mercado
- Processo *Safewatch*
- Política de Prevenção à Facilitação da Evasão Fiscal
- Política Anti-Suborno e Corrupção
- Matriz de Risco de *Compliance* para CBC/FT
- Processo de Aprovação de KYC
- Política de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo - CBC/FT

- Normas sobre Sanções Financeiras e Combate ao Financiamento do Terrorismo
- Normas Mínimas para Estabelecimento de Relação com Bancos Correspondentes
- Processo de Reporte de Operações Suspeitas
- Procedimento de Restrições de Contas e Congelamento de Fundos
- Processo de Reporte de Declaração de Transacções em Numerário
- Procedimento de Restrições de Contas e Congelamento de Fundos
- Procedimento para Tratamento de Solicitação de Informação de Bancos Correspondentes.
- Manual de Diligência Reforçada de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo - CBC/FT
- Estrutura de Abordagem Baseada no Risco de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo
- Normas de Monitorização de Transacções Suspeitas
- Manual da Metodologia do Universo do Risco de *Compliance* Regulatório e Plano de
- Estrutura de Gestão do Risco de *Compliance*
- Normas Operacionais de Privacidade de Dados Política Lista de Observação e Lista Restrita
- Política de Comunicação da Sala de Negociações
- Política do Risco de Conduta
- Política de Negociação de Conta Pessoal
- Política de Anti-Concorrência
- Manual de Concorrência
- Normas de Governação da Gestão de Risco de *Compliance*
- Manual de Interacção com Entidades de Supervisão
- Directrizes de Interacção com Reguladores
- Mandato da Unidade de Investigação e Risco de Fraude
- Política de Denúncia
- Política Anti-fraude

INVESTIGAÇÃO E RISCO DE FRAUDE

Investigações

Em termos de incidentes de fraude, o ano de 2021 apresentou uma tendência estável em termos de número de ocorrências, mas crescente em termos de impacto financeiro para os Clientes. Até ao momento em que este relatório foi elaborado foram reportados à equipa da IFR incidentes que geraram perda financeira para os Clientes do Banco no valor de Kz 80 Milhões, resultantes de reclamações relacionadas com fraudes em cartões de débito em que as transacções não foram reconhecidas pelos Clientes. Do ponto de vista de perdas financeiras para o Banco, Standard Bank de Angola (SBA) não registou nenhuma perda operacional resultante de fraude.

Paralelamente, no seguimento da abordagem de investigação proactiva, a unidade IFR conduziu um exercício de investigação preventiva que envolveu a recolha de informação de Janeiro a Maio de 2021 e, por amostragem, foram selecionados 25 fornecedores, 20 Clientes externos e 25 Colaboradores.

Para a amostra de fornecedores, o objectivo da análise foi avaliar a existência de um potencial conflito de interesses entre a estrutura accionista dos fornecedores e os funcionários do Standard Bank Angola. Assim, a IFR solicitou o formulário “Conheça o Seu Fornecedor” (KYS) para 25 prestadores de serviço e comparou-se o nome dos accionistas declarados com a lista de todos os funcionários do SBA.

Dos 25 fornecedores seleccionados, a unidade IFR não identificou nenhuma situação que pudesse levar à existência de conflito de interesses entre a estrutura accionista dos fornecedores seleccionados e os funcionários do Standard Bank Angola.

Ao nível dos 20 Clientes e 25 Colaboradores seleccionados, a unidade IFR procedeu a uma análise de tendência das transacções efectuadas entre Janeiro e Maio de 2021 para rever os documentos comprovativos dos créditos identificados nas respectivas contas bancárias. O objectivo da análise foi avaliar se as transacções reflectiam valores oriundos de fonte legítima e, no caso de funcionários, se a justificativa dos recursos estava de acordo com a declaração de interesse comercial externo.

Em relação aos 25 Colaboradores seleccionados, a equipa IFR recebeu feedback de todos os Colaboradores e avaliou a legitimidade dos recursos creditados nas contas revistas. Adicionalmente, durante os testes realizados, verificou-se que, para a amostra seleccionada, as 3 principais fontes de recursos estavam relacionadas com fundos provenientes de apoio familiar, interesses comerciais externos e venda de veículos.

Prevenção e Sensibilização

Em termos de sessões de sensibilização, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude colocou à disposição de todos os Colaboradores uma nova versão do curso sobre prevenção de fraude a ser realizado *online*, composto por módulos que elucidam as diferentes perspectivas e agentes dos actos de fraude, assim como conceitos gerais de prevenção e detecção de fraudes.

Adicionalmente, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude continua a realizar campanhas de prevenção por meio de comunicação interna, incentivando a consciencialização dos Colaboradores sobre novas tendências de fraude, linha directa de denúncias e o programa Stop Fraudes.

SUMÁRIO DAS INICIATIVAS E PROJECTOS DO *COMPLIANCE*

DATA	INICIATIVAS	ESTADO	VALOR	COMENTÁRIOS
2021	Automatização das Declarações de Operações Suspeita (DOS) - Preenchimento automático, por um robô, dos dados de identificação dos Clientes na Declaração de Operação Suspeita, bem como do volume de transacções para o período em análise.	Concluído	Digitalização	O Objectivo é o de melhorar o tempo de preparação das declarações suspeitas enviadas à Unidade de Informação Financeira.
2021	Implementação de assinatura electrónica para as declarações de Operações Suspeitas	Em Curso	Digitalização	O Objectivo é o de melhorar o tempo de preparação das declarações de operações suspeitas enviadas à Unidade de Informação Financeira.
2021	Criar um painel na ferramenta <i>workflow</i> , para que os membros do Comité de Alto Risco tenham acesso aos ficheiros a serem analisados pelo Comité	Em Curso	Melhorar o processo de aprovação de Clientes de alto risco	O objectivo desta iniciativa é automatizar a submissão de Clientes de alto risco ao Comité de Alto Risco

DATA	INICIATIVAS	ESTADO	VALOR	COMENTÁRIOS
2021	Automatização dos alertas legislativos	Em Curso	Digitalização	Trabalho em curso. Não obstante não ser possível automatizar a elaboração dos alertas legislativos, foi possível automatizar a pesquisa e notificação de diplomas emitidos pelos reguladores, BNA, CMC, BODIVA, e ARSEG.
2021	Disponibilizar na <i>intranet</i> do Banco a legislação e os regulamentos chave, bem como os alertas legislativos	Em Curso	Foco do Cliente	Criar um repositório de legislação chave e resumos de alertas legislativos para permitir uma consulta fácil pelos intervenientes internos relevantes (BUs e CFs).

FORMAÇÕES

No decorrer do ano de 2021, foram realizadas as seguintes sessões de formação ministradas através do *Microsoft Teams*, organizadas pela Direcção de *Compliance*:

DATA	TEMA	PÚBLICO ALVO
Janeiro	Operação do <i>WorldCheck One</i>	<i>Procurement</i>
Fevereiro	<i>Workshop</i> sobre a Diretiva n.º 05 / DIF / 2020 (Sistema Financeiro - Reporte de Informação Estatística sobre Agentes Bancários)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Fevereiro	<i>Workshop</i> sobre o Instrutivo nº 19/2020 (Limites de valor nas transacções realizadas em sistemas de pagamento)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Abril	<i>Workshop</i> sobre a Lei no. 40/2020 (Lei dos sistemas de pagamentos de Angola)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Abril	AML – <i>Workshop</i> sobre Justificação de Origem e Destino de Fundos	Gestores das Unidades de Negócio
Abril	<i>Workshop</i> sobre o Instrutivo nº 20/2020 (Relatório de Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação; Avaliação do Risco; Ferramentas e Aplicativos Informáticos)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Maio	Formação sobre a importância dos Universos Regulatórios e Planos de Gestão de Risco de <i>Compliance</i>	Comissão Executiva
Maio	<i>Workshop</i> sobre Instrutivo n.º 18/2020 (Operações de Depósito de Moeda Metálica no Banco Nacional de Angola)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto

DATA	TEMA	PÚBLICO ALVO
Junho	Workshop sobre a Lei 22/2015 (Código de Valores Mobiliários)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Junho	Workshop sobre o Aviso nº 02/2021 (Sistema Financeiro - Centro de Informações de Risco de Crédito)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Junho	Workshop sobre o Instrutivo n.º 05/2021 (Funcionamento do Centro de Informação de Risco de Crédito)	Colaboradores afectos as diversas áreas às quais o diploma tem impacto
Julho	AML -Formação sobre Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Arma	Conselho de Administração
Agosto	AML – Workshop sobre a Matriz de Risco	Gestores das Unidades de Negócio
Novembro	Reporte de Operações Suspeitas	Gestores das Unidades de Negócio

O modelo de gestão

Visão Geral

O Standard Bank Angola adopta uma abordagem consciente, holística e transversal à gestão do risco, avaliando continuamente os riscos actuais a que se encontra exposto, bem como, os riscos emergentes, adoptando assim uma postura de rigor e transparência. O apetite e exposição ao risco é revisto regularmente, em resposta a mudanças no contexto operacional e do mercado em que opera.

Os principais riscos estão intrinsecamente ligados à natureza do negócio. Assim, geri-los com eficácia é essencial para proteger os interesses dos Clientes e accionistas e criar valor partilhado para os diversos *stakeholders*. De salientar que a Gestão de Risco é crucial na execução da estratégia do Banco.

No decorrer do exercício de 2021 o Banco ainda teve que operar num ambiente pandémico devido ao Covid-19, tendo o SBA convertido este contexto numa oportunidade de acelerar o processo de transformação digital. O Banco teve uma resposta rápida e eficaz demonstrando a sua resiliência operacional e o resultado das lições aprendidas com a pandemia, potenciando a melhoria continua da sua actividade.



As constantes mudanças na indústria e no ambiente operacional, algumas em função do impacto global do Covid-19, dão origem a riscos emergentes cujo impacto potencial na estratégia e nas operações do Banco deve ser compreendido e gerido. Estes riscos são discutidos nos Comités de Gestão e Governação, permitindo agir de modo a mitigar o seu impacto, tanto a nível financeiro, como reputacional. Com efeito, o SBA dispõe de processos internos apropriados preparando o Banco para reagir de forma adequada aos riscos emergentes. O processo de identificação dos riscos emergentes continua a sofrer uma melhoria continua conduzindo assim a um reforço da cultura de risco em todo o Banco.

Os diferentes tipos de risco, tanto actuais como potenciais, são identificados, avaliados, acompanhados e mitigados com uma periodicidade regular e, consequentemente, são produzidos relatórios periódicos, avaliando a materialidade dos riscos detectados. Estes relatórios não só cumprem com os requisitos internos do Banco, como também com as imposições estabelecidas na política de risco do Grupo Standard Bank.

De acordo com a estrutura do Banco, o Conselho de Administração é o responsável máximo pelo sistema de gestão de riscos do Banco, suportado por cada Director responsável pela sua linha de actuação, garantindo um desenho adequado e a operacionalidade dos controlos, com base nos requisitos e orientações do Grupo Standard Bank e tendo em conta os Avisos n.º 1/13 e n.º 2/13 do BNA.

O universo de risco do SBA é representado por aqueles que se apresentam como inerentes ao próprio negócio do Banco. Estes riscos encontram-se organizados em categorias; i) riscos financeiros; ii) riscos estratégicos; e iii) riscos não financeiros. Existe uma supervisão continua do ambiente dos riscos a que o Banco se encontra exposto com objectivo de assegurar continua e eficaz gestão de risco.

Governação e Estrutura de Gestão de Risco

O SBA dispõe de uma estrutura orgânica que assenta numa gestão de riscos avançada, preservando a independência da função e mantendo a proximidade necessária às áreas de negócio, onde o risco é originado.

De acordo com a estrutura do Grupo, o Presidente da Comissão Executiva é o responsável máximo pelo Sistema de Gestão de Riscos do Banco, garantindo um desenho adequado e a operacionalidade dos controlos, com base nos requisitos e orientações do Grupo e tendo em conta os Avisos n.ºs 1/13, 2/13 e 10/21 do

BNA que irá entrar em vigor em 31 de Dezembro de 2021. O Administrador, com o Pelouro da Direcção de Risco, apoia o Presidente da Comissão Executiva (PCE) a desempenhar a sua responsabilidade e faz parte de um órgão independente, responsável pela Função de Gestão de Riscos do Banco, tendo como principais objectivos a supervisão e avaliação do Sistema de Gestão de Riscos e o aconselhamento ao Conselho de Administração em matéria de Risco.

MODELO DE GESTÃO DE RISCO



MODELO DE GESTÃO DE RISCO E ORGANIZAÇÃO

O modelo de gestão de riscos do SBA assenta em três linhas de defesa, visando garantir a independência e eficiência da gestão, e assegurar a monitorização e governação adequada dos diversos riscos, nomeadamente, Crédito, *Compliance*, Mercados, Taxa de Juro, Cambial, Liquidez, Operacional, Estratégico, Reputacional e Sistemas de Informação.

UNIVERSO DO RISCO

O universo de risco de um Banco representa os riscos que são inerentes ao negócio e podem ser classificados da seguinte forma:

01

Riscos financeiros

Alterações inesperadas nos mercados externos, preços, taxas e oferta e procura por liquidez. Os riscos financeiros incluem os riscos de crédito, de mercado e de liquidez, riscos de país e de seguro.

02

Riscos estratégicos

O risco de que o plano de negócio e estratégia futuros possam ser inadequados para evitar perdas financeiras ou proteger a nossa posição competitiva e o valor para os accionistas. Inclui os riscos estratégico, de negócio e de reputação.

03

Riscos não financeiros

São considerados inerentes às operações de uma empresa. Geralmente, não tem uma vantagem financeira e nem sempre pode ser medido em termos financeiros o que pode levar a graves danos reputacionais. Os riscos não financeiros normalmente excluem aqueles riscos que podem ser quantificáveis e mensuráveis, como os riscos de mercado, de crédito e de liquidez. Este tipo de riscos têm uma natureza complexa e por vezes apresentam uma sobreposição entre eles, como é o caso dos riscos de conduta, contraparte, cibernético, entre outros.

CICLO DE VIDA DO RISCO

Os vários riscos que um Banco se encontra exposto são geridos ao longo do ciclo de vida do risco, da identificação até ao reporte. A avaliação de risco por parte do Banco inclui uma rigorosa quantificação dos riscos em condições normais e cenários de *stress*. **O modelo de gestão de riscos do SBA baseia-se na identificação, avaliação, monitorização e mitigação dos riscos actuais e potenciais numa base contínua.**

Identificação

01

As actividades de identificação de riscos possuem técnicas específicas definidas e têm por base a disponibilização de informação actualizada e correcta. Neste sentido, encontra-se definida uma estratégia de detecção de riscos e processos inerentes à mesma. Os processos são desenvolvidos analisando a informação recolhida das diversas áreas e tendo em consideração os indicadores e limites de risco do SBA.

Avaliação

02

Os riscos identificados são posteriormente hierarquizados de modo a proceder, de forma atempada, à sua avaliação. A avaliação desenvolvida encontra-se suportada por modelos de mensuração de risco que contemplam análises qualitativas e quantitativas que, por conseguinte, permitem perceber a probabilidade de ocorrência de perdas e respectiva magnitude. Adicionalmente, a avaliação dos riscos inclui a realização de exercícios de testes de *stress*.

Acompanhamento

03

De modo a assegurar a sustentabilidade e eficácia do modelo de gestão de risco este é regularmente revisto e actualizado em conformidade com as melhorias identificadas de forma a garantir a sua robustez e eficiência. O acompanhamento da exposição a cada risco encontra-se suportado por um processo sistematizado que inclui a elaboração de relatórios periódicos com base em informação fidedigna.

Mitigação

04

Após os procedimentos de comunicação dos riscos, são definidos, implementados e executados os controlos adequados à sua mitigação, permitindo a adopção de medidas correctivas face a factores externos ou internos.

APETITE AO RISCO

O apetite de risco é o nível de tolerância que o Banco está disposto a assumir na prossecução dos seus objectivos financeiros e estratégicos, reflectindo a sua capacidade de suportar perdas e continuar a cumprir as suas obrigações, tanto num cenário normal, como em condições adversas.

De forma a garantir um aumento da rentabilidade e um crescimento sustentável, é essencial garantir uma associação entre o apetite de risco e a estratégia definida pelo Banco, encontrando assim um equilíbrio adequado entre risco que o Banco está disposto a correr para atingir determinado retorno.

Para 2021 o apetite de risco cobre três níveis diferentes:

01

Nível I: Dimensões de apetite de risco

- Capital regulamentar
- Capital económico
- *Stressed earnings*
- Liquidez

02

Nível II: Dimensões de apetite de risco, por tipo de risco

- Risco de crédito
- Risco operacional
- Risco de mercado
- Risco de taxa de juro
- Risco de liquidez
- Risco de negócio

03

Nível III: Limites de portfolio por tipo de risco

- Risco de crédito (rácio de perdas de crédito, crédito vencido, concentrações)
- Risco operacional (perdas de risco operacional (em %) para o total de rendimentos)
- Risco de mercado: (limites *Value at Risk* (VaR) e *Shareholder Value at Risk* (SVaR))
- Risco de taxa de juro (sensibilidade da taxa de juro)
- Risco de liquidez (rácio de financiamento estável líquido, rácio de cobertura das necessidades de liquidez)
- Risco do Negócio (relação custo-benefício)

TESTES DE STRESS

O Banco está exposto a vários riscos decorrentes do ambiente em que opera. O teste de *stress* é um exercício importante na gestão do risco e é utilizado para avaliar a sensibilidade do perfil de risco actual e futuro em relação a diferentes níveis de exposição ao risco.

Os testes de *stress* são utilizados num conjunto de processos de tomada de decisão do Banco, incluindo:

- Planeamento estratégico e orçamentação financeira;
- O Processo de Auto-avaliação da Adequação do Capital Interno (ICAAP), incluindo planeamento e gestão de capital, e o estabelecimento de *buffers* de capital;
- O planeamento e gestão de liquidez;
- Informação sobre o apetite pelo risco do Banco;
- Identificação e mitigação proactiva dos riscos através de acções como a revisão e alteração de limites, limitação de exposições e cobertura;
- Facilitar o desenvolvimento de planos de mitigação do risco ou de contingência, incluindo planos de recuperação, através de uma série de condições de *stress*; e
- Apoiar a comunicação com as partes interessadas internas e externas.

O programa de testes de *stress* abrange vários níveis, desde o business as usual até à análise de vários cenários, desde o moderado ao extremo.

O programa de testes de esforço do Banco utiliza uma combinação de técnicas, incluindo análise de cenários, análise de sensibilidade e testes de esforço inverso para abordar diferentes realidades.

Os testes de *stress* realizados em 2021, alinhados com os requisitos políticos e regulamentares, confirmaram que o impacto do teste de *stress* após consideração das acções de mitigação na demonstração de resultados, balanço e no capital do Banco está em linha com o apetite para o risco.

O SBA geriu as métricas do seu apetite de risco dentro dos limites definidos, contudo nos casos em que não o é possível, as situações foram geridas pelos respectivos comités de acompanhamento, de forma a que voltassem a estar dentro dos limites de tolerância.

Há uma revisão contínua para garantir que os planos estratégicos, de capital e financeiros de curto e longo prazo do Banco estejam alinhados a propensão de risco.

Tipologia de Riscos

Como mencionado anteriormente, e de forma inerente à sua actividade, o Banco enfrenta diariamente um conjunto relevante de riscos sobre os quais dedica uma atenção e controlo permanente.

O SBA faz, anualmente, uma avaliação abrangente dos riscos a que se encontra exposto de forma identificar aqueles que requerem uma maior atenção e acompanhamento devido ao seu potencial impacto nos objectivos estratégicos.

O Banco analisa os principais factores de geração de risco e aplica controlos de forma a minimizar os seus impactos caso ocorra um evento desfavorável.

Os principais riscos identificados no exercício de 2021 foram: Crédito; Regulatório; Tecnologia; Cibernético e de Informação; Risco estratégico; Perturbações do Negócio; Conduta; Crime Financeiro e Pessoas.



Sede Standard Bank Angola

O acesso à informação do Banco é um tema que requer a devida atenção, considerando o aumento significativo do uso de dispositivos móveis privados dentro das organizações. **Considerando o risco iminente e a necessidade de proteger a informação, proactivamente a Direcção de Sistemas de Informação implementou em 2021 várias soluções de segurança tais como:**

- **Actualizações de Vulnerabilidades Remota**

A solução permite a actualização de patches de segurança nos dispositivos usados por Colaboradores em regime de trabalho remoto.

- **Campanhas de *Phishing***

Foi introduzida uma ferramenta que permite aferir o grau de susceptibilidade a ataques cibernéticos de *phishing*. A solução permite o envio de *targeted emails* para os Colaboradores e registo automático para formações de *phishing*.

- **Fraude**

O Banco já disponibiliza de uma solução de Fraude interna, que foi desenvolvida via robótica, e que permite identificar transacções fraudulentas por parte dos Colaboradores

- **Testes de Penetração**

Testes de penetração ao novo canal digital, SB24, foram efectuados com um resultado positivo. Os mesmos validaram a capacidade do Banco em operar a partir do seu *site* secundário por um período de uma semana.

Risco de Mercado

O risco de mercado consiste numa alteração do justo valor, nos ganhos reais ou efectivos ou nos fluxos de caixa futuros de uma carteira de instrumentos financeiros, causados por movimentos adversos nas variáveis de mercado, tais como acções, preços de obrigações e mercadorias, taxas de câmbio e de juros, spreads de crédito, taxas de recuperação, correlações e volatilidades implícitas em todas estas variáveis.

A identificação, gestão, controlo, análise e reporte do risco de mercado são classificados da seguinte forma:

Risco de Mercado na Carteira de Negociação

Este risco surge em actividades de negociação em que o Banco actua como agente principal, sem intermediários, com os investidores. A política do Banco é que todas as actividades de negociação estejam contidas nas operações de Banca de Investimento e de Grandes Empresas (CIB).

Risco Cambial

Tem a sua génesis na alteração do justo valor futuro dos fluxos de caixa, com diferentes níveis de exposição financeira, devido a alterações na taxa de câmbio subjacente.

Risco de Investimento em Acções na Carteira Bancária

Este risco resulta de alterações de preços em investimentos em acções cotadas e não cotadas.

Risco de Taxa de Juro na Carteira Bancária

Este risco refere-se ao risco actual e/ou futuro para os ganhos e capital do Banco resultante de movimentos adversos nas taxas de juro que afectam as posições bancárias do banco.

GOVERNAÇÃO

O Conselho de Administração aprova o apetite e os padrões de risco de mercado para todos os tipos de risco de mercado. O Conselho concede ao Comité de Activos e Passivos (ALCO) autoridade para assumir a exposição ao risco de mercado.

O ALCO define políticas de risco de mercado para garantir que a medição, produção de relatórios, monitorização e gestão do risco de mercado associado às operações do Banco seguem uma estrutura de governação holística. O ALCO é responsável por assegurar que o apetite de risco está em linha com o capital disponível, assim como as receitas orçamentadas/projectadas, as estimativas de negócios e a diversificação da carteira.

O ALCO reporta à Comissão Executiva (EXCO) e ao Comité de Gestão de Risco do Conselho de Administração.

A Unidade de Gestão de Risco, que é independente da actividade de negociação e faz reporte directo ao ALCO, controla as exposições ao risco de mercado decorrente da actividade do Banco. Esta Unidade monitoriza diariamente as exposições e respectivos excessos, reportando mensalmente ao ALCO, e numa base trimestral ao Comité de Gestão de Risco do Conselho de Administração.

POLÍTICAS DE RISCO DE MERCADO

A Política de Risco de Mercado pretende cobrir todo o risco de mercado incluído nas carteiras de justo valor através de resultados (FVTPL ou negociação), justo valor através de outro rendimento integral (FCTOCl) e custo amortizado do Banco.

- **Norma de Gestão de Risco de Mercado**

A norma sobre risco do mercado garante que os riscos do mercado são claramente identificados, avaliados e geridos com prudência, garantindo, assim, que a mensuração, o reporte, a monitorização e a gestão do mesmo obedece a um quadro de governação comum ao Grupo e em cumprimento com a regulamentação angolana.

- **Procedimento de *Backtesting***

O Banco tem definidos procedimentos de *Backtesting* e estes devem ser efectuados em conjugação com a Política de Risco do Mercado, à qual está subordinado.

- **Princípios de VaR**

O SBA tem princípios centrais que devem ser utilizados no cálculo do VaR e na elaboração dos correspondentes relatórios visando as actividades de negociação, sendo aplicáveis aos motores VaR existentes e aos novos implementados.

- **Procedimento de Testes de Stress**

Existem procedimentos de testes de *stress* que devem ser conduzidos em complemento de outras medidas de análise do risco utilizadas pelo Banco, como o VaR e a sensibilidade a factores de risco do mercado.

TÉCNICAS PARA MEDIR E CONTROLAR O RISCO DE MERCADO

• Posição cambial diária

O Conselho de Administração sob sugestão do ALCO define os limites para o nível de exposição por moeda, e para as posições overnight de forma agregada. Estes limites estão alinhados com os limites especificados pelo BNA que correspondem a uma percentagem do capital do Banco.

• *Value-at-Risk (VaR) diário*

O VaR é uma técnica que estima as perdas potenciais que possam ocorrer em resultado de movimentos do mercado, durante um período de tempo específico e com uma probabilidade pré-determinada. Os limites definidos para o VaR e para a medição do nível de risco encontram-se estipulados para todos os riscos de mercado a que o Banco se encontra exposto. Para chegar a medidas quantitativas para o risco de mercado, o SBA utiliza, em condições normais de mercado, a abordagem do VaR histórico. Esta metodologia contempla dados históricos observáveis no mercado e, implicitamente a correlação de dados. Para operações em que existem posições não lineares consideráveis, este tipo de cálculo é mais rigoroso que a variação/co-variação, porque tem explicitamente em consideração efeitos de segunda e de terceira ordem.

A utilização do VaR histórico, no entanto, por se basear no pressuposto de que a volatilidade e preços futuros vão seguir a distribuição histórica observada, apresenta mais limitações do que quando se adopta uma simulação de Monte Carlo. São efectuadas simulações de Monte Carlo para complementar o cálculo do VaR e auxiliar a análise de novas transacções, sempre que necessário.

- **Backtesting do VAR**

A área de Risco de Mercado testa o rigor da métrica VaR através de um processo de backtesting, ou seja, uma comparação ex-post da medida do risco gerado pelo modelo VaR com as alterações diárias efectivas do valor da carteira devido a alterações das variáveis do mercado, de acordo com o pressuposto de compra e detenção por 1 dia, seguindo o VaR do dia anterior. Os lucros ou perdas do *backtesting* baseiam-se em lucros ou perdas teóricas derivados dos movimentos de mercado e calculam-se para 250 dias de negociação acumulados, com um intervalo de confiança de 95%. A Unidade de Risco reporta as exceções e respectivas justificações com uma periodicidade mensal ao ALCO.

- **Testes de Stress**

Os testes de *stress* permitem quantificar as perdas potenciais que podem ocorrer em condições de mercado extremas, mas plausíveis. São um complemento a outras medidas de análise de risco utilizadas pelo Banco, como o VaR e a sensibilidade a factores de risco de mercado. O exercício de testes de *stress* praticado pelo SBA, para além de ser uma ferramenta crucial à gestão de risco interna do Banco, também responde às directrizes previstas no Instrutivo N.º 2/17 do BNA que tem como objectivo uma gestão de risco eficaz e eficiente, bem como, salvaguardar a solvabilidade e liquidez das Instituições Financeiras que operam no Sistema Financeiro Angolano.

- **Point value 01 (Pv01)**

O PV01 é uma medida de risco utilizada para avaliar o efeito de uma alteração de um ponto base, numa determinada taxa sobre o preço de um activo. Este limite é definido para as carteiras de rendimento fixo, de negociação no mercado monetário, de negociação de crédito, de derivados e de negociação cambial.

• Outras medidas de risco de mercado

Algumas das medidas de risco de mercado, específicas para as Unidades de Negócio, incluem a utilização de instrumentos admissíveis, a concentração de exposições ou a automatização dos limites máximos e mínimos para a exposição ao risco de mercado. Por outro lado, apenas produtos que estejam aprovados e correctamente processados poderão ser alvo de negociação. Os modelos de *pricing* e as métricas de gestão de risco em vigor no Banco, desenvolvidas pelo SBA ou por entidades externas, são avaliados de forma independente pela área de Risco de Mercado, cujo parecer é decisivo para a sua posterior utilização. Para além disso, estes modelos são também alvo de acções de revisão periódica, de forma a assegurar a permanente aplicabilidade dos mesmos. Do mesmo modo, a área de Risco de Mercado avalia o preço líquido de fecho do dia dos inputs utilizados no *pricing* dos diferentes instrumentos, realizando uma revisão menos razoável dos preços relativos dos instrumentos menos líquidos, numa base quinzenal. Sempre que sejam identificadas diferenças significativas são executados os ajustes *mark-to-market* necessários.

• Monitorização e reporte

O controlo e acompanhamento do risco de mercado é realizado, diariamente pelas Unidades de Negócio, mensalmente pelo ALCO e trimestralmente pelo Comité de Risco.



Sede Standard Bank Angola

RISCO CAMBIAL

As posições de câmbio do Banco surgem principalmente de actividades de negociação de câmbio, que são regidas por limites de posição aprovados pela ALCO de acordo com a política de risco de mercado do Grupo Standard Bank. Esses limites de posição estão sujeitos a revisão, pelo menos anualmente, e as exposições cambiais são monitorizadas diariamente pela função de risco de mercado e revistas mensalmente para garantir que se encontra dentro do apetite de risco aprovado pelo Comité. O gráfico ao lado apresenta o comportamento da taxa de câmbio Kz/USD durante o ano de 2021.

TAXA DE CÂMBIO MÉDIO MENSAL (KWANZAS/ USD)



Fonte: BNA

Risco de Crédito

O risco de crédito corresponde à probabilidade de incumprimento efectivo da contraparte e é um dos riscos mais relevantes da actividade do Banco. Dada a sua materialidade, a formalização de políticas, procedimentos, metodologias, ferramentas e sistemas, torna-se vital para assegurar a estabilidade financeira e a solvabilidade do Banco.

A incerteza sustentou as perspectivas para 2021 e anos subsequentes. Com o impacto global da pandemia (Covid-19) associados a bloqueios, mutações do vírus, eficácia da vacina e lançamentos de vacinas, juntamento com restrições de crédito e liquidez verifica-se um efeito significativo na recuperação da economia Angolana.

Por esse motivo houve uma análise constante da carteira de crédito do SBA, tendo sido efectuadas revisões frequentes do risco assumido, por forma a garantir que o impacto da pandemia fosse gerido de forma adequada.

Em Setembro de 2021, a *Moody's* reviu em alta o rating de Angola assim como a *Fitch* em Janeiro de 2022 o que diminuiu a probabilidade de *Default* (PD) o que justificou uma redução imparidade em 2021.

Para o SBA, a gestão deste risco baseia-se numa metodologia que abrange cada uma das fases do processo de gestão, entre elas i) Análise; ii) Aprovação; iii) Monitorização e, quando necessário, Recuperação. Esta gestão difere entre Clientes “particulares” e “empresas”, **sendo por isso efectuada a segmentação dos Clientes tendo por base:**

- Recurso a sistemas internos de *rating* e *scoring* apropriados aos diferentes segmentos do negócio e utilização de um modelo de monitorização de portfolio de detecção antecipada de potencial risco de incumprimento;
- Estrutura sólida de análise e avaliação de riscos que abrange processos integrados de monitorização diária das exposições de crédito;
- Dedicação exclusiva de unidades estruturais para recuperação de crédito em situações de incumprimento;
- Acompanhamento regular da evolução da carteira.

As exposições ao risco são definidas por meio de diferentes técnicas e monitorizadas contra um apetite de risco que sustenta a estratégia do SBA. O capital é gerido e alocado de forma eficiente para aumentar o valor do accionista, garantindo o cumprimento dos requisitos regulamentares de capital. Estes limites devem ser cumpridos nas medidas de concessão e gestão da carteira de crédito.

MODELO DE GOVERNAÇÃO

Com o objectivo de poder assegurar uma adequada gestão do risco, o modelo definido de gestão do risco de crédito, suportado numa organização matricial, está integrado na estrutura geral de controlo do Standard Bank de Angola envolvendo todos os níveis que intervêm na tomada de decisões de risco mediante a atribuição de funções, utilização de procedimentos, circuitos de decisão e ferramentas que delimitam claramente as responsabilidades.

O sistema de gestão de risco é regido por comités de governação e documentos de governação. Os comités de governação estão em funcionamento tanto no nível do conselho quanto na gestão. Esses comités têm mandatos e autoridades delegadas que são revistos regularmente. Os membros têm as habilitações e conhecimentos necessários para gerir riscos.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

O SBA rege-se pela política do Grupo Standard Bank que estabelece e define os princípios e métodos de gestão utilizados na identificação, monitorização e reporte do risco de crédito.

A política do Grupo Standard Bank é transversal a todas as Unidades de Negócio e funções de apoio com actividades relacionadas com a gestão de risco de crédito e explícita, entre outros:

- Processos e princípios de avaliação e medição do risco de crédito
- Delegação de autoridade e poderes na gestão de risco de crédito
- Definição das principais responsabilidades
- Estrutura de reporte a utilizar

FACTORES DE RISCO DE CRÉDITO

01

Avaliação do risco de crédito

O SBA usa uma escala de classificação principal de 25 pontos para quantificar o risco de crédito para cada mutuário (classes de activos corporativos) ou instalação (emprestimos especializados). As classificações são mapeadas para PDs (Probabilidade de *Default*) por meio de fórmulas de calibração que usam taxas de *default* históricas e projecções dos indicadores macroeconómicos (*Forward Looking*).

Quanto aos níveis de aprovação, são quantificados, tendo em consideração as classes de risco das contrapartes, sendo-lhes atribuída uma classificação de risco com a exposição ou limite de risco alocado.

Adicionalmente, o SBA definiu modelos de avaliação de crédito para atribuição do nível de risco para o segmento de Clientes empresa, tendo em consideração a opinião especializada do Analista de Crédito e alinhada às políticas e procedimentos internos.

02

Avaliação de garantias hipotecárias

O SBA tem um modelo de avaliação de garantias hipotecárias, em cumprimento com as orientações do BNA, que depende de pareceres externos especializados efectuados por peritos designados.

As avaliações devem ser realizadas de acordo com os métodos de avaliação já aprovados e utilizados pelo Banco, para que as garantias sejam consideradas como medidas mitigadoras de risco.

03

Aprovação de crédito

De forma a garantir que os Colaboradores e Comités com qualificações cumprem os seus deveres, a delegação de poderes é definida na norma de crédito do Banco. Assim a eficiência operacional da concessão, gestão de contas e função de cobrança do departamento de crédito é optimizada.

Enquanto vigorar a nomeação de cada pessoa para determinado cargo, os poderes são concedidos, individualmente.

A política esclarece ainda que de 2 em 2 anos devem-se a realizar testes regulares para que os mandatos de crédito sejam alocados aos devidos Colaboradores, com as qualificações necessárias.

04

Imparidades para crédito

O SBA calcula as imparidades para crédito através de um modelo interno em conformidade com a IFRS9.

Este modelo permite identificar a probabilidade de incumprimento da carteira (PD ou *Probability of Default*) e a sua percentagem de perda (LGD ou *Loss Given Default*).

Para cada Cliente que apresente um incumprimento igual ou superior a 90 dias, é realizada uma análise que determina o justo valor da carteira de crédito, considerando o valor actual dos *cash-flows* futuros estimados. Adicionalmente, a análise individual de crédito como ferramenta robusta de avaliação de imparidade deverá ser destacada.

Yonne de Castro
Administradora Executiva

05

Risco de concentração

Com o intuito de salvaguardar potenciais incumprimentos dos requisitos regulamentares e/ ou os limites definidos pelo Conselho de Administração, para além da monitorização, o SBA avalia e reporta regularmente as grandes exposições de crédito, face ao nível de fundos próprios do Banco.



06

Monitorização e reporte do Risco de Crédito

Adicionalmente, para acompanhar a evolução do risco da carteira de crédito, o SBA adopta um conjunto de iniciativas:

- Testes de *stress*: é uma ferramenta chave de gestão dentro do Standard Bank Angola e é usado para avaliar a sensibilidade do perfil de risco actual e futuro em relação aos diferentes níveis de apetite de risco.
- Análise/ impacto do risco de país à carteira: prevê quais os Clientes da carteira de crédito que, numa eventual queda da notação de risco do país, terão impacto negativo.
- Gestão de contratos: monitoriza de forma contínua, os termos e condições dos contratos celebrados.
- Avaliação de garantias: actualiza as avaliações de garantias hipotecárias, alinhadas com as orientações estipuladas pelo BNA.

07

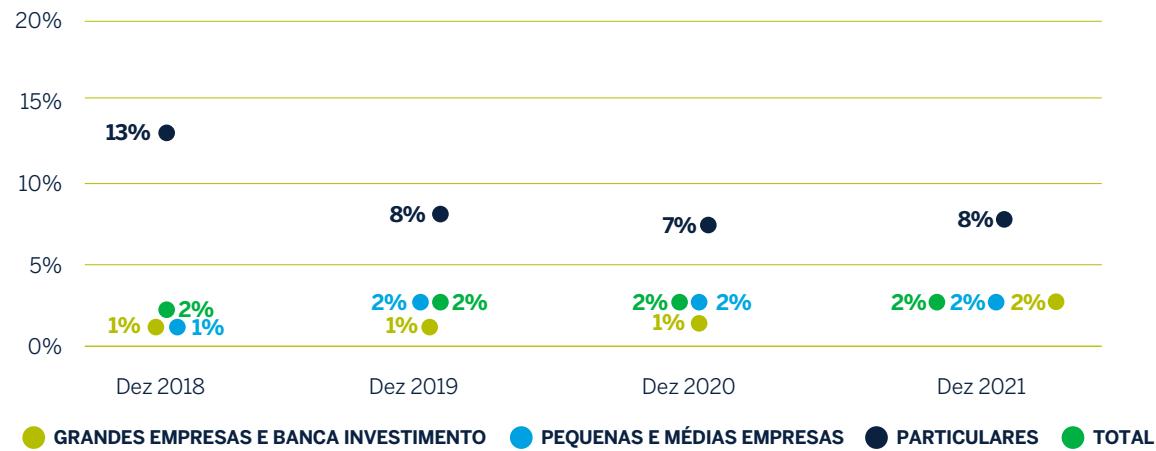
Qualidade de Crédito

O nível de provisionamento da carteira de crédito do SBA manteve-se nos 2% o mesmo nível registado no exercício de 2020. Este resultado reflecte a manutenção do nível de incumprimento, resultado da adopção de medidas de risco preventivas e da revisão do apetite de risco de crédito do Banco para combater o contexto macroeconómico adverso.

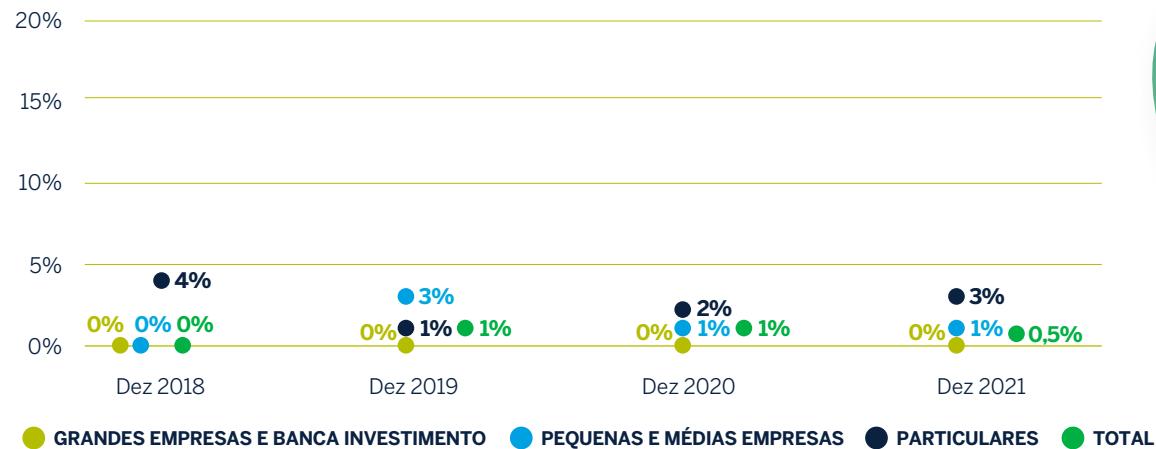
De realçar que a carteira de crédito de particulares tem um risco associado relativamente maior do que o segmento de empresas, no exercício de 2021 assistiu-se a uma ligeira deterioração do rácio de cobertura da carteira em 1 p.p., atingindo os 8% em 2021, face aos 7% de 2020.

Paralelamente, o rácio de incumprimento superior a 90 dias da carteira de crédito, situou-se nos 0,5% para o ano de 2021, comparativamente a 1% em 2020. Contudo, observou-se uma ligeira deterioração do segmento de particulares no rácio de incumprimento acima de 90 dias, registando um ligeiro aumento em 2021 de 1,6p.p face aos 2% registados em 2020. Estes valores resultaram de uma avaliação contínua e de uma adequada gestão do risco por parte do Banco.

COBERTURA DA CARTEIRA DE CRÉDITO



INCUMPRIMENTO SUPERIOR A 90 DIAS



EXPOSIÇÃO AO RISCO DE CRÉDITO

Com base na qualidade de crédito, os contratos são categorizados de acordo com os seguintes conceitos:

Incumprimento

A definição de incumprimento, que desencadeia a classificação de imparidade de crédito (*Stage 3*), é baseada na abordagem e nas definições internas de gestão do risco de crédito. Embora a determinação específica de incumprimento varie de acordo com a natureza do produto, ela está em conformidade com a definição de incumprimento da Basel aquando dos seguintes eventos:

- Improbabilidade de pagamento do montante devido na data de vencimento ou pouco tempo depois deste, sem que a contraparte recorra a alienações de títulos (tendo indícios objectivos por base);
- Quando a contraparte é devedora há mais de 90 dias.
- Créditos cujo agravamento de risco seja identificado.
- Processos de crédito em reestruturação
- Processos de alteração significativa contratual por dificuldades financeiras.
- Compras de créditos em incumprimento (POCI)

Crédito vincendo (PL ou *Performing Loans*)

- Crédito ainda não vencido, que cumpre todas as obrigações e condições contratuais. Os créditos cuja monitorização não requer especial atenção, são classificados de 1 a 21 na escala do Banco, enquanto que os que necessitem de monitorização regular são dadas classificações de 22 a 25, aplicável à carteira do CIB;
- Créditos que sofreram falhas contratuais nos pagamentos estando há menos de 90 dias em falta. É esperado que o valor facial seja recuperado. Neste caso a probabilidade de perda é baixa, mas poderá ocorrer aquando da persistência de condições adversas.

Crédito em incumprimento (NPL ou *Non-Performing Loans*)

- Créditos onde são identificados indícios de incumprimentos pelo Banco, como a quebra de obrigações ou condições contratuais, ou a existência de prestações em dívida há mais de 90 dias.

A tabela abaixo define a escala de *scoring* do Banco e é utilizada para garantir o alinhamento com as políticas de crédito do Banco.

ESCALA DE NOTAÇÕES CONSIDERADAS PELO BANCO.

	CLASSIFICAÇÃO	QUALIDADE DE CRÉDITO	MOODY'S INVESTOR SERVICES	STANDARD & POOR'S	FITCH
1-4			AAA, AA1, AA2, AA3	AAA, AA+, AA, AA-	AAA, AA+, AA, AA-
5-7	Investimento	Monitorização normal	A1, A2, A3	A+, A, A-	A+, A, A-
8-12			BAA1, BAA2, BAA3	BBB+, BBB, BBB-	BBB+, BBB, BBB-
13-21	Sub- investimento		BA1, BA2, BA3, B1, B2, B3	BB+, BB, BB-, B+, B, B-	BB+, BB, BB-, B+, B, B-
22-25		Monitorização próxima	CAA1, CAA2, CAA3, CA	CCC+, CCC, CCC-	CCC+, CCC, CCC-
INCUMPRIMENTO	Incumprimento	Incumprimento	C	D	D

Risco Operacional

O risco operacional é definido como o risco de perdas sofridas em consequência da inadequação, ou falha em processos internos, pessoas, sistemas ou de eventos externos. No SBA os vários subtipos de risco operacional são geridos e acompanhados pelo Departamento de Riscos Não Financeiros. Estes subtipos incluem os Riscos Fiscal, de Conduta, de Modelo, Legal, de Pessoas, de Conformidade, Contabilístico e Financeiro, de Informação, Cibernético, Tecnológico, de Continuidade do Negócio, Controlo de Crimes Financeiros, Ambiental, Social e de Governação, Activos Físicos, Segurança e Protecção, de Terceiros e Processamento de Transacções.

GOVERNAÇÃO

O modelo de gestão do Banco testa a capacidade de resposta em situações de crise do negócio, desde a sua ocorrência até à recuperação da operacionalidade das actividades do Banco, bem como prepara respostas em casos de emergência. **O Banco dispõe de:**

- Mecanismos de mitigação para eventos externos, nomeadamente mecanismos de segurança física e electrónica eficazes;
- Plano de continuidade de negócio, saúde e segurança no trabalho com foco em programas de primeiros socorros e evacuação ou centros de dados alternativos;
- Registo de activos de informação do Banco com as suas devidas classificações;
- Sistemas de detecção de fraude e branqueamento de capitais.
- A função de risco operacional é independente da função de gestão do negócio e faz parte da 2^a linha de defesa do sistema de controlo interno, sendo responsável por desenvolver e manter o modelo de governação de risco operacional e facilitar a sua adopção.
- Existem equipas dedicadas a cada Unidade de Negócio, bem como as áreas de especialização (ou seja, gestão de continuidade de negócio, gestão de risco de informação) que facilitam a adopção do modelo de governação de risco operacional.

O Departamento de Risco Operacional, monitoriza, supervisa e reporta temas de risco operacional nos seguintes fóruns:

- Gestão de continuidade de negócio e risco de informação
- Comité de Gestão de Risco da Comissão Executiva
- Comité de Gestão de Risco do Conselho de Administração

DEPARTAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

Risco de Activos físicos de Segurança e Protecção	Risco de Disrupção de Negócio	Risco Ambiental, Social e de Governação	Risco de Processamento de Transacções
Risco Legal	Risco Cibernético	Risco de Informação	Risco de Conformidade
Risco de Modelo	Risco de Tecnologia	Risco Tributário	Risco de Conduta
Risco Fiscal	Risco de Pessoas	Risco de Terceiros	Risco de Crimes Financeiros

POLÍTICAS DE RISCO OPERACIONAL

O Banco tem uma preocupação crescente com a mitigação do risco operacional, com um investimento contínuo para aplicação/transposição das melhores práticas internacionais para a sua realidade. A gestão do risco operacional no SBA, preconiza as políticas seguidas pelo Grupo e assenta, essencialmente, em pilares como:

- Gestão de incidentes
- Sistema Auto-avaliação de Controlos de Risco (RCSA)
- Indicadores Chave de Risco Operacional (KRI ou *Key Risk Indicator*)
- Análise de cenários de riscos

A FUNÇÃO DE RISCO OPERACIONAL

A função de risco operacional tem vindo a ganhar cada vez mais destaque no sector financeiro, dada a sua importância face a potenciais impactos negativos resultantes de uma gestão danosa.

Por sua vez, o risco operacional impacta outros tipos de risco, como o de crédito e o de liquidez. Desta forma, é essencial para o Banco implementar mecanismos de gestão robustos e eficazes, de forma a minimizar a exposição a este risco.

Para a identificação, monitorização e mitigação do risco operacional, o SBA recorre a 4 instrumentos de gestão de risco:

01

Política de gestão de incidentes

Política que regula a identificação, registo, investigação, quantificação e reporte de incidentes de risco operacional e subsequente implementação de medidas correctivas. Os incidentes devem ser reportados em 48 horas e introduzidos numa aplicação informática que permite a sua gestão centralizada.

02

Key risk indicators (KRI)

Implementação de indicadores-chave de risco operacional que permitem monitorizar adequadamente os níveis de risco a que o Banco se encontra exposto, bem como todos os processos dos controlos implementados.

03

Risk control self-assessment

Metodologia de auto-avaliação de risco na qual são analisados os processos de negócio para identificar os riscos inerentes e actividades de controlo necessárias para a mitigação desses riscos.

04

Análise de cenários de risco

Ferramenta de abordagem de gestão avançado (AMA) para gerir o risco operacional. AMA é uma abordagem oficial do Grupo Standard Bank para o cálculo e alocação de capital de risco operacional.

2021 EM ANÁLISE

Nos últimos meses, os tópicos a seguintes moldaram a função, considerando um espectro mais amplo de riscos. **A função de risco operacional passou por uma mudança estrutural com um foco mais directo em todos os riscos não financeiros:**

A implementação de um novo *framework* de integração de novos fornecedores e a realização de uma análise e avaliação dos fornecedores considerados críticos. Isso permite que o Banco avalie sua capacidade de resposta em termos de a gestão da continuidade do negócio, o tratamento da informação, bem como os seus controlos ao nível da segurança física e electrónica.

A melhoria contínua e implementação de trabalho remoto e acesso a plataformas digitais para apoiar uma transformação pronta para o futuro.

Revisão de políticas de risco não financeiro e planos de recuperação e resposta de bancos para se alinhar com as novas mudanças estruturais e lições aprendidas com a pandemia para garantir que nos mantenham resilientes para continuar a servir os Clientes.

O aprimoramento contínuo do sistema de Gestão de Risco Operacional (RMP), como a automação do processo de resiliência do negócio e a gestão de informação está em curso.

Melhorias e implementação de novas funcionalidades na solução de robótica (Nala), um assistente virtual de risco. Nala é o primeiro assistente digital para risco não financeiro com a função de habilitar efectivamente o acesso a informação, proporcionando uma experiência única ao usuário, colaborar, solucionar problemas e apoiar o suporte à comunidade do risco.

Realização de campanhas de conscientização sobre o risco cibernético e privacidade de dados.

Realização de campanhas de conscientização e *webinars* sobre os benefícios das vacinas Covid-19, com o propósito de esclarecer dúvidas e preocupações e incentivar os colaboradores a aderirem ao processo de vacinação.

O Banco continua a apoiar condições de trabalho remotas para reduzir o risco de contaminação, com 50% da capacidade do Banco a trabalhar a partir de casa. Alguns funcionários trabalham em regime de rotatividade e as equipas são distribuídas pelos diferentes andares e instalações do Banco.

O Comité de Gestão de Crises, que tem como missão acompanhar a evolução da pandemia, continua a reunir sempre que necessário para tomar decisões sobre as melhores medidas de prevenção e de salvaguardar a saúde dos seus colaboradores.



Sede Standard Bank Angola

Risco Taxa de Juro

Este risco refere-se ao risco presente e/ou futuro sobre os lucros e o capital do Banco decorrente de movimentos adversos nas taxas de juro que afectem as posições da carteira bancária do Banco.

As alterações das taxas de juro afectam os lucros de um Banco alterando o nível da margem financeira gerada a partir de activos, passivos e rubricas extrapatrimoniais sensíveis à taxa de juro. O valor económico de um Banco também é afectado quando as taxas de juro mudam, dado que o valor actual e as datas dos fluxos de caixa futuros se alteram, afectando assim o valor subjacente dos seus activos, passivos e rubricas extrapatrimoniais.

GOVERNAÇÃO

É responsabilidade do ALCO definir as orientações de gestão de risco da taxa de juro na carteira bancária (Interest Rate Risk of Banking Book – IRRBB), de modo a salvaguardar a margem financeira e valor económico dos fundos próprios do Banco.

A IRRBB é gerida pela Direcção de Tesouraria e Gestão de Capital (TCM), que tem total responsabilidade pela monitorização e medição do risco de taxa de juro a que o Banco está exposto, para posteriormente reportar os resultados ao ALCO.

GESTÃO DO RISCO DE TAXA DE JURO

Risco de refixação

Surge aquando de divergências entre as maturidades residuais e/ ou de prazos de refixação da taxa de juro dos instrumentos financeiros.

01

Risco da curva de rendimentos

Sempre que existem alterações imprevistas na curva de rendimentos (taxa de juro) que têm consequências adversas no rendimento ou no valor económico do Banco. Ao contrário do risco de refixação, este admite a possibilidade de se verificarem alterações não paralelas na curva de rendimentos, constituindo, por isso, um refinamento de abordagem face ao anterior.

02

Risco de indexação

Consequência da correlação imperfeita entre as taxas recebidas e pagas nos diferentes instrumentos, que de outro modo têm características de refixação semelhantes, por dependência de diferentes indexantes.

03

Risco de opção

Resultado da inclusão de cláusulas de opção em instrumentos de balanço, ou nas contas extrapatrimoniais, que facultam ao proprietário não a obrigação, mas apenas o direito de comprar, vender, ou de alguma alterar o fluxo financeiro associado a um instrumento financeiro.

04

PRINCÍPIOS DE GESTÃO DO RISCO DE TAXA DE JURO

Análise de Sensibilidade do Valor Económico

O valor económico do activo e passivo das Instituições Financeiras é afectado por variações nas taxas de juro do mercado. Este valor representa uma avaliação actual dos seus fluxos de caixa líquidos futuros.

Ao contrário da perspectiva de sensibilidade da margem de juros, a perspectiva do valor económico oferece uma visão mais abrangente dos possíveis efeitos e impacto das alterações das taxas de juro no longo prazo.

As alterações no valor económico por consequência do choque padrão das taxas de juro, serve de base para o cálculo do risco associado a este valor. Assim, é realizada uma quantificação dos efeitos das variações da taxa de juro no valor económico através da aplicação de ponderadores de sensibilidade para cada banda temporal.

Actualmente, o alerta de apetência de risco do valor económico do SBA é 20% da soma dos fundos próprios de base (Nível 1) e fundos próprios complementares (Nível 2).

Análise de estatística de *gaps*

Esta análise quantifica o impacto na margem financeira de juros, causado por alterações das taxas de juro.

Os activos, passivos e elementos extrapatrimoniais sensíveis a taxa de juro, são colocados em bandas temporais com base nas respectivas características de refixação da taxa de juro. Deste modo, o gap de refixação surge da subtracção dos passivos em cada uma das bandas temporais aos activos correspondentes. Para dar um número aproximado da alteração na margem de juros, resultante do anteriormente referido movimento das taxas de juro, estes gaps podem ser multiplicados por uma suposta alteração nas taxas de juro. Contudo, não são especificados quaisquer limites de tolerância ou alertas de apetência ao risco, devido às limitações desta metodologia.

Análise de sensibilidade da margem financeira

Para quantificar a exposição prevista do Banco às taxas de juro, é utilizada uma previsão dinâmica e prospectiva da margem de juros.

Para tal, de forma a determinar o impacto que estas alterações possam ter na margem de juros futura, é necessária uma abordagem que envolve um balanço reinvestido e a previsão de cenários de taxas de juro.

Para calcular o impacto das alterações das taxas de juro na margem de juros e nos preços de mercado dos instrumentos da carteira bancária, devem ser considerados pelo menos 12 meses de previsão. Esta análise permite não só a interacção dinâmica de pagamentos e taxas de juro, como também captura o impacto das opções incorporadas e explícitas.

MEDIÇÃO DO RISCO DE TAXA DE JURO NA CARTEIRA BANCÁRIA EM CONDIÇÕES NORMAIS DE MERCADO:

A exposição ao risco de taxa de juro na carteira bancária nos cenários de taxa de juro optimista, esperado e em baixa deve ser quantificado e relatado mensalmente ao ALCO. Estes cenários devem ser específicos para o tipo de moeda, seja nacional ou estrangeira, e basear-se em possíveis alterações das taxas de juro no curto prazo que poderão acontecer devido a aumentos ou cortes das taxas de referência pelo BNA e/ou alterações das taxas de juro de mercado no curto prazo.

MEDIÇÃO DO RISCO DE TAXA DE JURO NA CARTEIRA BANCÁRIA PARA EFEITOS DE TESTE DE *STRESS* MACROECONÓMICO:

Considerando os termos exigidos pelo regime de governação de testes de *stress* do SBA, os testes de *stress* macroeconómicos devem ser realizados pelo menos uma vez por ano.

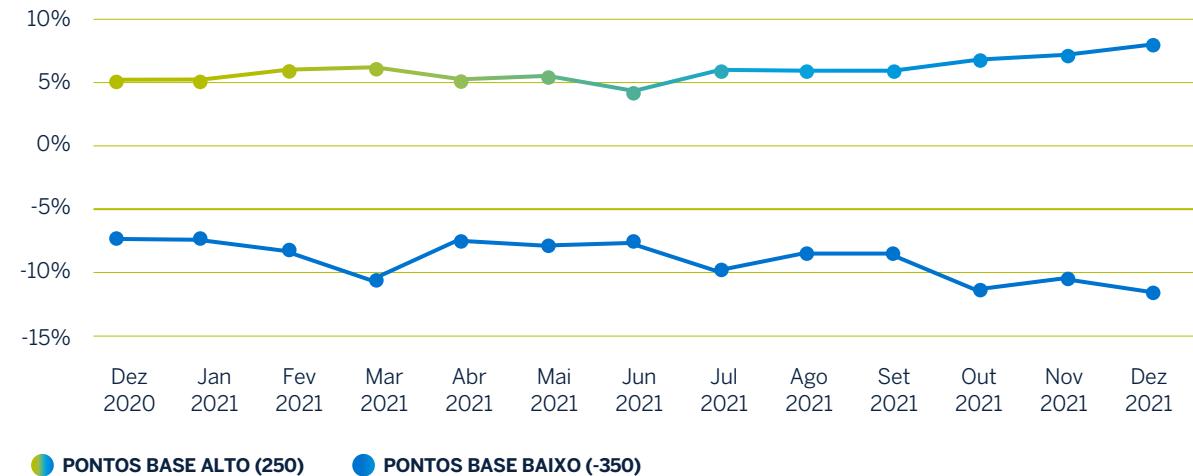
MEDIÇÃO DO RISCO DE TAXA DE JURO NA CARTEIRA BANCÁRIA EM CONDIÇÕES DE MERCADO ADVERSAS:

Quantificação e relato mensal ao ALCO da exposição ao risco de taxa de juro na carteira bancária em condições de mercado adversas. Para esta análise são aplicados choques paralelos (up and down) de taxa de juro nos activos e passivos, que têm como limite de tolerância um máximo de alteração negativa igual a 10% da margem de juros prospectiva para 12 meses. O princípio orientador é que o choque de taxa de juro deve reflectir um ambiente de taxas razoavelmente incomum e adverso que seja suficientemente significativo para capturar, para além do delta, os efeitos das opções incorporadas e da convexidade existente nos activos e passivos do Banco.

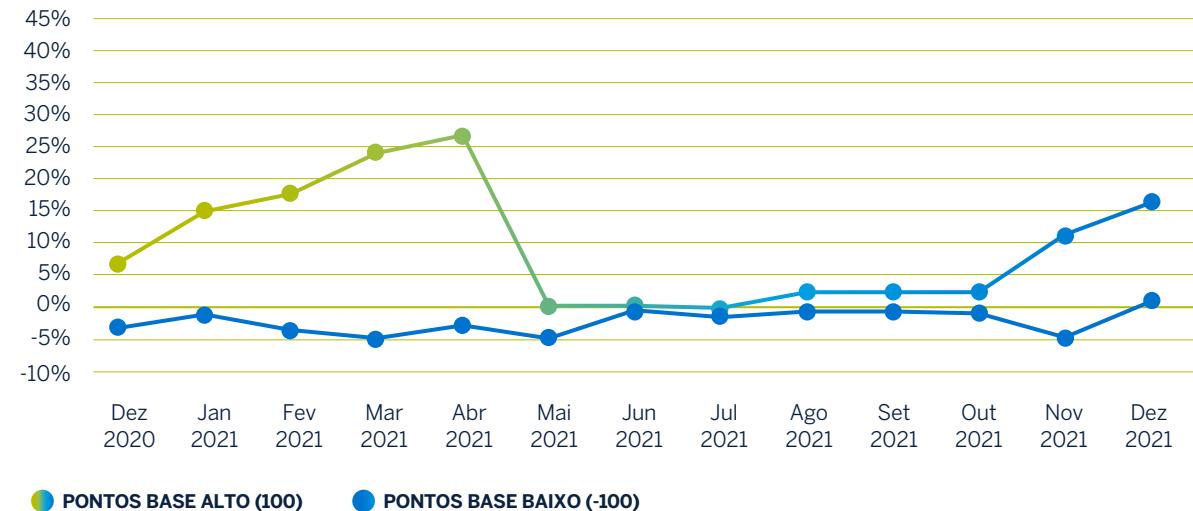




MOEDA NACIONAL



MOEDA ESTRANGEIRA

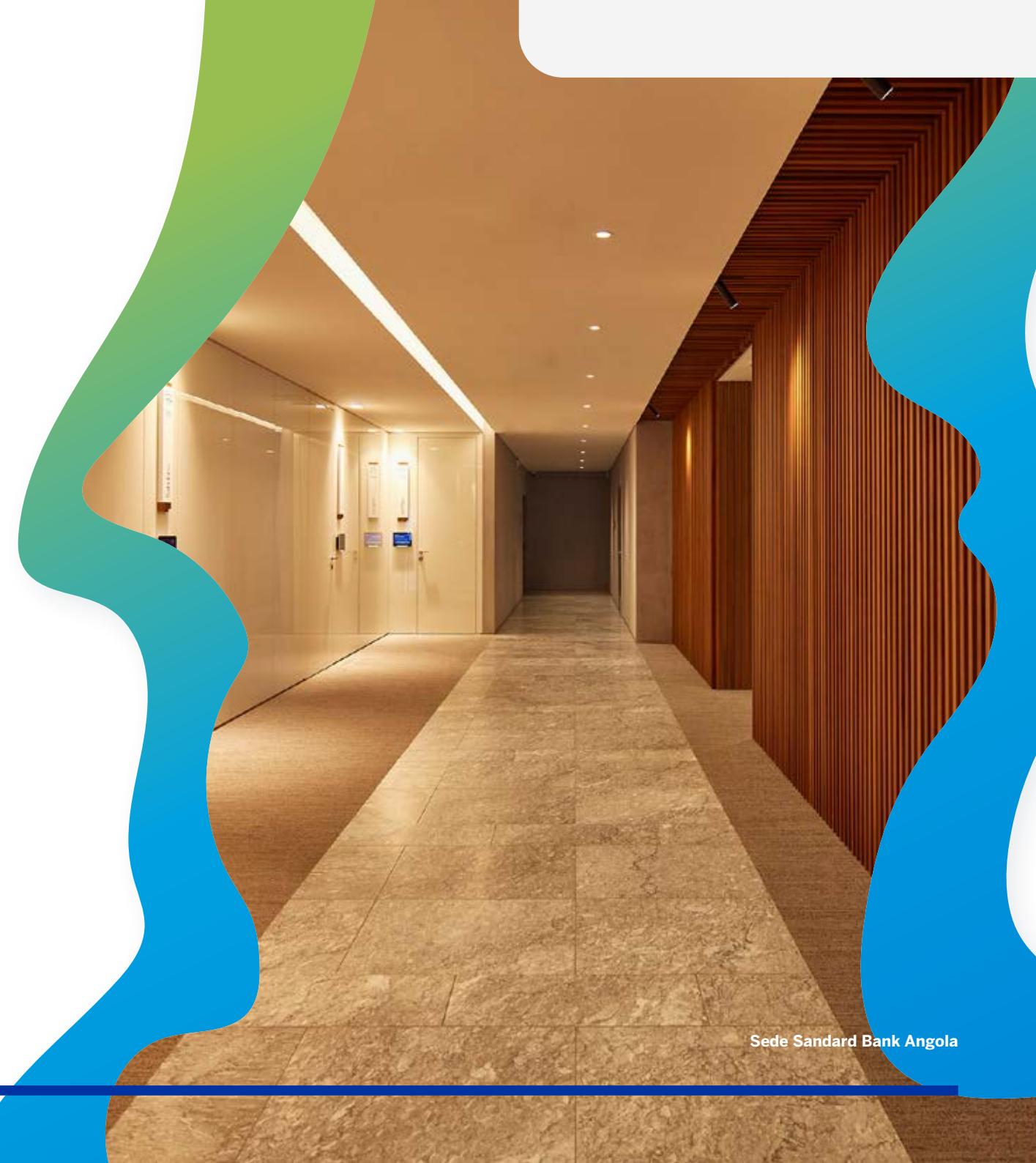


Segundo as tabelas acima, é possível constatar que em 2021, o impacto acumulado dos instrumentos sensíveis à taxa de juro nos fundos próprios regulamentares do Banco esteve dentro do limite de 20% tanto em moeda nacional, como em moeda estrangeira, neste caso o dólar americano (que continua a ser a única moeda estrangeira, cujos elementos expostos ao risco de taxa de juro representam mais de 5% da carteira bancária).

Para além do requisito de reporte de risco de taxa de juro na carteira bancária ao Banco Nacional de Angola, o Banco deve também reportar, ao ALCO local e do Grupo, métricas internas de risco de taxa de juro na carteira bancária e, para efeitos de consolidação por parte do Grupo Standard Bank, o Banco deve reportar o risco de taxa de juro de acordo com os requisitos do regulador sul-africano (SARB) que tem Basileia III como base.

De acordo com os requisitos do regulador sul-africano, os fluxos de caixa esperados dos activos e passivos são agrupados na respectiva banda temporal tendo em conta a data de refixação (para os instrumentos de taxa variável) ou maturidade contratual (para os instrumentos de taxa fixa) e isto permite determinar os *gaps* de taxa de juro para cada uma das bandas temporais.

Consiste numa previsão dinâmica e prospectiva da margem financeira para quantificar a exposição antecipada do Banco à taxa de juro. Envolve a previsão de alterações da estrutura do balanço e dos cenários de taxa de juro, para determinar o efeito que estas alterações possam ter em receitas futuras. A análise é realizada para condições de mercado normais e para condições de mercado extremas.



Sede Standard Bank Angola

Risco de Liquidez

O risco de liquidez é definido como o risco de que o Banco, embora solvente, não possa manter ou gerar recursos financeiros suficientes para atender às suas obrigações totais de pagamento na maturidade, ou só possa fazê-lo em termos materialmente desvantajosos.

Risco de liquidez de Financiamento

Representa o risco dos financiadores do Banco retirem ou não renovarem o seu financiamento.

Risco de liquidez de Mercado

Associado ao risco de transformar activos líquidos em ilíquidos, por ocorrência de uma perturbação generalizada dos mercados, que leve a potenciais perdas, como consequência da venda forçada de activos que resulte em rendimentos abaixo do seu justo valor de mercado.

GESTÃO DE RISCO DE LIQUIDEZ

01

Gestão táctica de liquidez (curto prazo)

- Gestão diária de liquidez
- Gestão de fluxos de caixa de curto prazo
- Monitorização dos requisitos de caixa

02

Gestão estrutural de liquidez (longo prazo)

- Garantia de estrutura adequada do balanço
- Determinação e aplicação do perfil comportamental
- Gestão dos fluxos de caixa de longo prazo
- Indicação dos requisitos de fundos a longo prazo
- Garantia de preços de transferência de fundos (FTP)

03

Gestão contingente do risco de liquidez

- Monitorização e gestão de indicadores antecipados de alerta
- Estabelecimento e manutenção de um plano formal de contingência de liquidez
- Realização de testes de *stress* de liquidez regulares e análise dos diversos cenários

A gestão de liquidez do Banco foi criada para garantir uma gestão completa e ampla do risco de liquidez, de forma a garantir o cumprimento dos rácios prudenciais e dos requisitos internos mínimos (em ambas as moedas nacional e estrangeira).

Para cada moeda material (quando os depósitos totais específicos nesta moeda excederem 5% do total do passivo relacionado com Clientes) são calculados os seus limites de tolerância, alertas de apetência de risco, elementos de monitorização e os requisitos adicionais.

GOVERNAÇÃO

Como anteriormente referido, no SBA é responsabilidade do ALCO estabelecer as linhas orientadoras de gestão do risco de liquidez, de forma a proporcionar a gestão dos recebimentos e pagamentos adequada e atempada.

Para tal, a TCM responsabiliza-se pela gestão do risco de liquidez, monitorizando e medindo o risco de liquidez a que o Banco está exposto e reporta os resultados ao ALCO.

Princípios de Gestão de Risco de Liquidez

- Stress de liquidez e teste de cenário;
- Gestão do desfasamento estrutural de liquidez;
- Rácio de financiamento a longo prazo;
- Manutenção de níveis mínimos de activos líquidos;
- Restrições à concentração de depósitos;
- Testes de *stress* e análises de cenário;
- Planos de contingência de liquidez;
- Rácio de transformação dos depósitos em moeda local;
- Rácio de transformação dos depósitos em moeda estrangeira;
- Dependência do mercado interbancário;
- Gestão de liquidez intra-diária;
- Gestão de garantias (colaterais);
- Gestão do fluxo de caixa diário;
- Preços de transferência de fundos (FTP);
- Planos de financiamento;
- Quantificação do risco de financiamento

POLÍTICA DE RISCO DE LIQUIDEZ

Norma de Risco de Liquidez

Determina e define os princípios em que o SBA assume riscos de liquidez, assim como o quadro geral para governação, identificação, mensuração, monitorização, gestão e reporte de forma consistente e uniforme.

Política de Risco de Liquidez

Estabelece os princípios de gestão de risco de liquidez concretos para o Banco, em conformidade com a norma de risco de liquidez definida pelo Grupo Standard Bank.

Documento de métodos de criação do perfil comportamental face ao risco de liquidez

Para a análise de risco de liquidez, tem como objectivo identificar um perfil de maturidade dos activos e passivos para análise de risco de liquidez.

Gestão do desfasamento estrutural de liquidez

Tem como objectivo medir a liquidez do Banco, através das diferenças entre as entradas e saídas de caixa, dentro de bandas temporais diferentes (assumindo uma escalada de maturidades limitada aos 12 meses).

A medição desta liquidez, é feita através dos fluxos de caixa ajustados ao perfil comportamental dos activos e passivos. De acordo com a sua probabilidade de vencimento, estas são enquadrados nas diversas bandas temporais.

De forma a evidenciar potencial risco de liquidez, antecipando as disparidades entre as entradas e saídas de caixa, a análise do desfasamento estrutural é feita regularmente.

Para tal, a posição de liquidez do Banco é avaliada através do desfasamento cumulativo líquido, em cada banda temporal, como percentagem do total do passivo relacionado com Clientes – através das saídas agregadas de fluxo de caixa subtraídas às entradas agregadas em cada banda temporal.

De forma a restringir este desfasamento acumulado nas diferentes bandas temporais, o Banco define limites internos.

Plano de contingência de liquidez

Pretende garantir a disponibilidade adequada de liquidez durante situações adversas e proporcionar um mecanismo de resposta pré-planeado para gestão das eventualidades temporárias e de longo prazo.

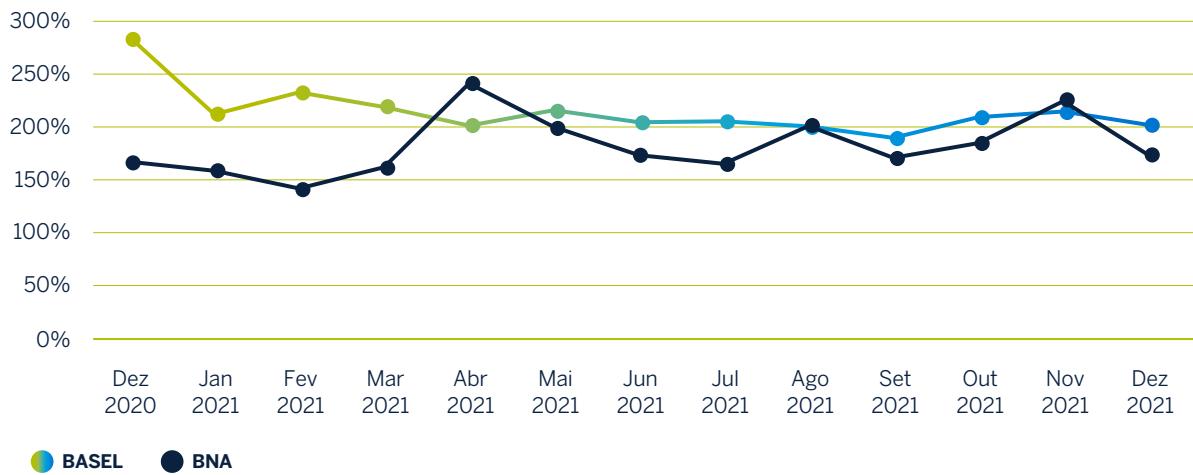
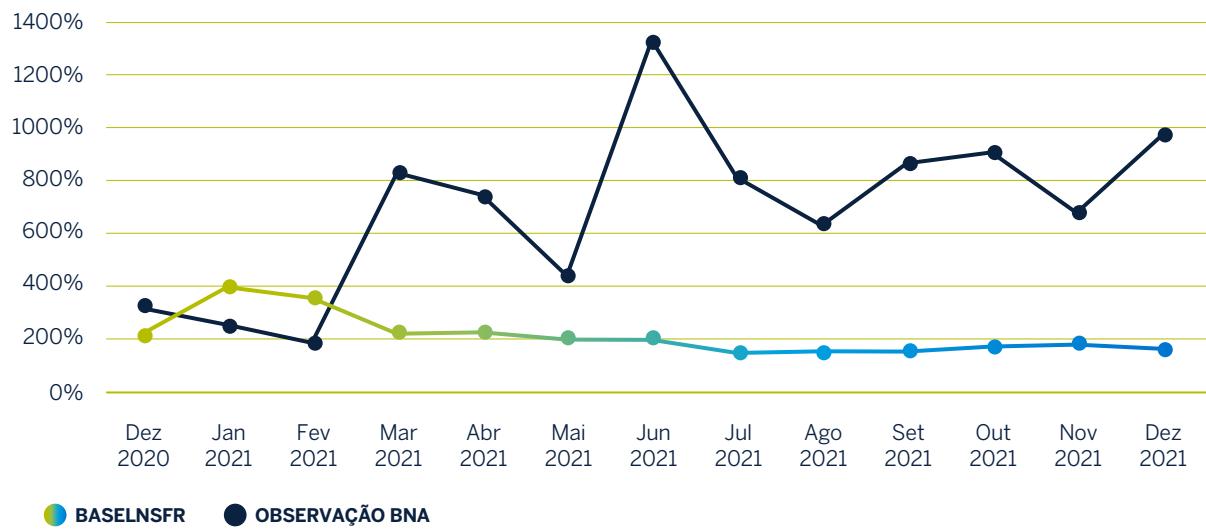
Adicionalmente, tem como objectivo servir como mecanismo de resposta pré-planeado de gestão de potenciais situações adversas. Incorpora os diversos elementos que permitem identificar, avaliar, comunicar e remediar um evento de crise de liquidez, para que desta forma o Banco possa ter acesso a uma resposta rápida e eficaz durante períodos de crise de liquidez.

Assim que revisto pela TCM e aprovado pelo ALCO, o plano deve ser formalmente reconhecido e adoptado pelo Conselho de Administração do Banco.

Monitorização do rácio de liquidez BNA e Basileia III

O reporte dos rácios de liquidez deve ser feito ao BNA, de acordo com a legislação local, e ao regulador de África do Sul (SARB ou *South African Reserve Bank*), de acordo com Basileia III.

Na metodologia Basileia III, o objectivo do rácio de cobertura de liquidez é promover a resiliência dos activos líquidos de curto prazo, ao reconhecer o valor integral dos títulos no seu método de cálculo. Por outro lado, a legislação angolana tem como objectivo garantir que o Banco detém os activos líquidos suficientes para fazer face às suas necessidades de liquidez de curto prazo, através do rácio entre os activos líquidos e a diferença entre as saídas e entradas de fluxo de caixa.

RISCO DE LIQUIDEZ: BNA E BASILEIA III**RÁCIO DE OBSERVAÇÃO: BNA E BASILEIA NSFR**

O Banco reporta o rácio de observação em conformidade com o Instrutivo n.º 19/16 do BNA. Adicionalmente, calcula o Rácio de Financiamento Líquido Estável (NSFR) de acordo com a estrutura de Basileia III, tanto para os balanços patrimoniais em moeda nacional como para estrangeira, para reporte ao Grupo. O gráfico acima mostra a variação de ambos os rácios do SBA, ao longo do ano de 2021.

De acordo com o BNA, o Banco deve atingir 100% no rácio de observação. No entanto, de acordo com políticas internas, o Banco mais do que garante esses limites em ambos os rácios, aplicando limites de apetite de 102,5%.

Encontram-se de seguida os princípios internos com maior influência na actividade de gestão de liquidez do Banco:

TESTE DE STRESS DE LIQUIDEZ E ANÁLISE DE CENÁRIOS

Realização de testes de *stress* de liquidez internos para identificar eventuais fontes de crise de liquidez e assegurar que as exposições actuais estão dentro dos limites de tolerância e do perfil de risco definido pelo Banco. Estes incluem cenários sistémicos e específicos ao Banco (individualmente e combinados, sempre que possível).

Tanto os testes de *stress* como a análise de cenários são baseados em episódios históricos e hipotéticos, devendo estar sempre em conformidade com os requisitos regulamentares, quando aplicável.

Apesar do Banco monitorar o rácio de liquidez diariamente, de acordo com o Instrutivo n.º 2/17 do BNA, o Banco deve realizar testes de esforço anualmente de forma a ter uma gestão do risco efectiva e eficiente, bem como salvaguardar liquidez, assim como apoiar no processo de planeamento e gestão do capital e da liquidez e outros.

Para tal, é feita uma análise de cenário aplicando os resultados ao balanço do Banco com objectivo de aferir como é que potenciais variações afectariam os rácios de liquidez numa perspectiva futura.

O quadro abaixo ilustra a posição de liquidez no final de Dezembro 2021 e as posições de liquidez futuras após as variações no balanço resultantes dos cenários identificados.

RESULTADOS TESTE DE STRESS

	KWANZAS	USD
Rácio Liquidez / Dez 2021	130%	198%
Rácio de Liquidez stress / Dez 2022	121%	198%
Rácio de Liquidez stress / Dez 2023	123%	177%
Limite de tolerância	110%	160%
Apetite	115%	176%

Face ao exposto, verifica-se que o rácio de liquidez continuará muito acima do limite de tolerância (100%) e da apetite (105%), o que significa, que num cenário de *stress* o Banco ainda conseguiria honrar com as suas obrigações nos respectivos períodos 2020 e 2021, como resultado de uma gestão efectiva da liquidez e das políticas internas e externas que obrigam ao Banco a manter o mínimo de activos líquidos que corresponda as saídas líquidas em cenários atípicos tanto no mercado quanto no próprio Banco.

MANUTENÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE ACTIVOS LÍQUIDOS

Com o objectivo de manter os requisitos prudenciais e de teste de *stress* interno, o Banco mantém um portfolio de activos líquidos, podendo desta forma proteger-se contra perturbações inesperadas nos fluxos de caixa.

O valor agregado dos activos líquidos do SBA não onerados, às cotações de fecho do dia menos um desconto de venda forçada, deve sempre ultrapassar o maior entre 5% dos passivos relacionados com os Clientes e ainda, o limite prudencial imposto pela entidade reguladora.

A tabela abaixo apresenta os activos líquidos (milhões de Kz) do Banco a 31 de Dezembro de 2021:

ACTIVOS LÍQUIDOS

	MOEDA NACIONAL	MOEDA ESTRANGEIRA
Notas e Moedas	9,31	1,15
Disponibilidade no BNA	32,40	55,46
Contas Nostro	-	147,34
Aplicações em Instituições de Crédito (até 1 mês)	14,36	-
Aplicações em Títulos	109,11	-
Outros Activos Líquidos	-	-
Total de Activos Líquidos (TAL)	150,82	188,10
Mínimo (TPRC x5%)	21,69	12,22
TAL/ TPRC	35%	77%
Total do Passivo Relacionado com o Cliente (TPRC)	434	244

Risco Reputacional

O risco de reputação é o dano real ou potencial para a imagem do Banco que pode prejudicar a rentabilidade e a sustentabilidade de seus negócios.

Esses danos podem resultar de uma quebra de confiança ou relações de negócios por parte dos Clientes, contrapartes, accionistas, investidores ou reguladores, bem como partes sociais interessadas mais amplas que podem afectar negativamente a capacidade do Banco de manter relacionamentos existentes ou gerar novos relacionamentos e acesso continuadas fontes de financiamento. O SBA tem valores e um código de ética definidos os quais fornecem orientações sobre os comportamentos e tomada de decisão que auxiliam a gestão do risco reputacional. Está a ser implementada uma estrutura de risco de conduta para apoiar este processo.

Um dos principais objectivos do SBA é manter o foco na excelência do serviço prestado junto do Cliente e impulsionar melhorias constantes na experiência do mesmo. Neste sentido, há uma constante preocupação com a dimensão de riscos reputacionais.

Com o intuito de garantir que as actividades de potencial impacto nos Clientes estão alinhadas com os procedimentos internos do Banco, é adoptado um guia interno com os procedimentos e legislação associados.

Deste modo, o SBA consegue gerir as situações de risco reputacional a que se encontra exposto, minimizando a percepção negativa dos *stakeholders*. De entre os diversos métodos de gestão do risco reputacional, o Código de Ética do Banco é essencial como forma de mitigação do risco reputacional e é um ponto de referência para todos os Colaboradores do Banco. A Comissão Executiva é o último responsável pelo cumprimento do Código de Ética.

GOVERNAÇÃO

Existe uma área específica responsável pela gestão do risco de reputação, em linha com a preocupação do Banco com a sua reputação junto de Clientes, Fornecedores, Contrapartes, Accionistas, Investidores e Reguladores.

Esta área procura identificar potenciais situações com impacto para o Banco e promove diversas actividades que garantam uma adequada gestão do risco reputacional.

Adicionalmente, a gestão das reclamações efectuadas pelos Clientes, são geridas por esta área garantindo uma resolução eficaz através da identificação da causa e respectivos planos de acção, por forma a que não existam recorrências, assegurando, assim, a satisfação contínua dos Clientes.

O Banco pretende conhecer e satisfazer continuamente as necessidades dos Clientes e contribuir para a eliminação do risco reputacional que possa estar associado à qualidade dos serviços.

OS PRINCIPAIS PILARES DA GESTÃO DO RISCO REPUTACIONAL



Código de Ética

De modo a assegurar que os Colaboradores actuam em conformidade com os princípios e valores do Banco, existe um Código de Ética de referência. Este documento é apresentado a todos Colaboradores no âmbito do programa de acolhimento.



Brand Awareness

A área de Relações Institucionais gera a marca SBA, identifica e avalia quaisquer notícias que envolvam o nome do Banco e possa impactar a sua actividade e/ ou reputação. Deste modo, o Banco consegue actuar com eficiência perante quaisquer acontecimentos que envolvam, de forma menos positiva, o nome da Marca.



Gestão de Reclamações

Sendo a prestação de um serviço de excelência ao Cliente um aspecto primordial da estratégia do Banco, é dada especial atenção à gestão de reclamações, identificando e acompanhando as causas da reclamação e garantindo o cumprimento do prazo de resposta e resolução estabelecido no Aviso n.o 12/16 do BNA.

QUALIDADE DE SERVIÇOS

A área de Qualidade de Serviços do SBA tem como foco principal, proporcionar uma experiência positiva aos Clientes, sempre que estes interajam com o Banco, conseguindo ultrapassar positivamente as expectativas do Cliente e garantir um atendimento de excelência.

A Voz do Cliente

Para o Banco prestar um serviço de Excelência é necessário ouvir a Voz do Cliente. O SBA possui mecanismos de avaliação da Satisfação do Cliente. Esta avaliação é feita anualmente e permite conhecer as necessidades dos Clientes, as suas ambições e preocupações. Associado a este sistema de avaliação está implementada uma plataforma que permite fazer a gestão de todas as reclamações e pedidos de serviços.

Através da análise dos dados provenientes dos sistemas acima mencionados, são elaborados planos de acção direcionados a cada situação de forma a assegurar a não existência de recorrências e, consequentemente, reduzir exponencialmente a probabilidade associada ao risco reputacional dos serviços prestados pelo Banco.

Métodos e sistemas de transacção

Avaliação da eficiência e eficácia dos diversos sistemas de transacção, nomeadamente:

- Automatização de processos;
- Redefinição de SLAs, priorizando as necessidades dos Clientes;
- Métricas de *Turn Around Time* (TAT);
- Dinamizar o uso das plataformas digitais disponíveis e dos serviços associados através de campanhas alinhadas com as áreas de negócio e os pilares estratégicos do Banco.

Reclamações, pedidos de serviço e de esclarecimento

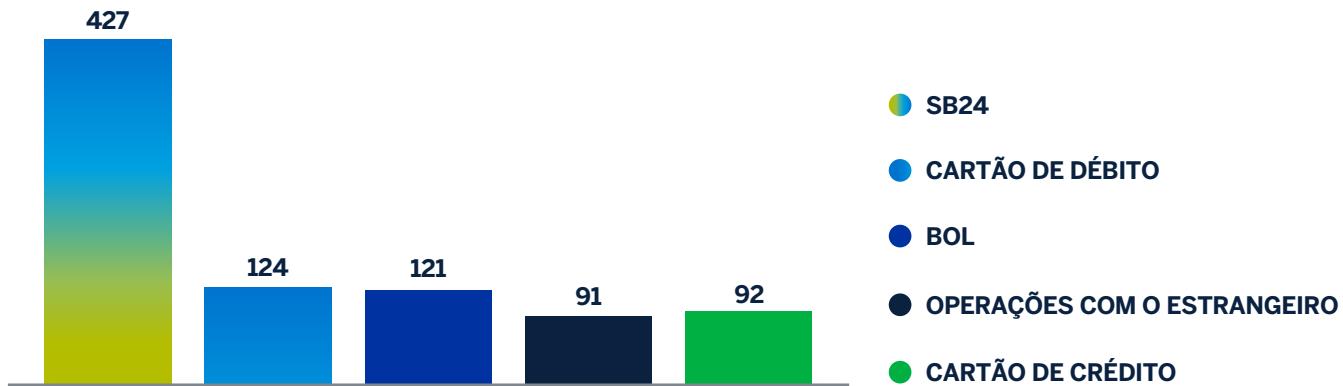
Através das reclamações e ou pedidos de serviço, identificam-se falhas humanas, processuais e tecnológicas, o que permite identificar oportunidades de melhoria. Através desta identificação de oportunidades de melhoria, é possível implementar alternativas em colaboração com todas as partes envolvidas.

Eficiência dos sistemas

- Análise da operacionalidade dos sistemas do Banco (*uptime e downtime*);
- Análise do funcionamento de ATMs;
- Acompanhamento e monitorização de todas as solicitações de serviços e reclamações no sistema *Service Cloud/ QRM*;



TOP 5 RECLAMAÇÕES POR PRODUTO



Os números apresentados fornecem a clara perspectiva da qualidade do serviço prestado pelo SBA, onde o total de reclamações tem um peso de 2% no universo total de Clientes.

O maior número de reclamações está relacionada com a aplicação informática que sofreu uma melhoria significativa em 2021 em resultado do investimento nos sistemas aplicacionais do Banco, melhorando a interacção entre o Banco e o Cliente.

Risco de *Compliance*

Este risco compreende a probabilidade de ocorrência de sanções legais ou regulamentares que pode resultar em perdas financeiras materiais ou na perda da reputação do Banco devido à incapacidade de cumprir leis, regulamentos, regras e normas de conduta aplicáveis à sua actividade.

A abordagem proactiva do Banco na gestão do risco de *Compliance* está alinhada com os padrões do Grupo Standard Bank, que se baseiam em princípios e requisitos regulatórios internacionais.

O objectivo da função de *Compliance* é alcançado através da adopção da abordagem baseada no risco que permite ao Banco identificar, gerir e mitigar eficazmente o risco de *Compliance*. Paralelamente aos procedimentos internos adoptados pelo SBA, a comunicação regular e transparente, assente na confiança mútua com os órgãos reguladores, é uma mais-valia na gestão deste risco.

GOVERNAÇÃO

Realizado de forma contínua, este trabalho envolve a validação periódica da aderência ao material de maior risco, legislação aplicável, políticas, normas e padrões. O *scope* de tais actividades de monitorização e teste garante que o Banco cumpra continuamente com os seus riscos materiais de conformidade. Esta monitorização de rotina inclui os seguintes procedimentos:

- Conclusão da formação de *Compliance* para todos os Colaboradores;
- Declaração de contas de negociação e contas de funcionários para garantir que a negociação excessiva seja limitada e os conflitos sejam limitados e conflitos de interesse evitados;
- Cadastro e processos de “brindes” e “entretenimento”;
- Declaração de interesses comerciais externos.

AVALIAÇÃO DE RISCO DE COMPLIANCE

A avaliação de risco de compliance no SBA, inicia-se com a identificação dos eventos de subjacentes e que possam impactar este tipo de risco.

Daí é efectuada a medição do risco de *compliance* através da determinação do impacto, que descreve a severidade ou significância do requisito de compliance e da probabilidade de ocorrência, tendo como referência o ambiente de controlo actual do Banco.

Desta forma o processo de avaliação de risco de *compliance*, identifica o risco e estabelece o que pode levar ao não cumprimento do requisito. Possibilita ainda a indicação da medida em que os requisitos de compliance estão a ser geridos no Banco e é uma fonte de referência para os planos e testes de monitorização de compliance a serem realizados.

RISCO DE INVESTIGAÇÃO E FRAUDE

Integrada na equipa de *Compliance* desde Setembro de 2020, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude (IFR) tem aproveitado esta oportunidade para estabelecer sinergias com as restantes áreas de *Compliance*, de forma a apresentar em 2021 uma nova dinâmica no âmbito da gestão de fraude e risco, com principal foco em satisfazer com excelência as necessidades dos *stakeholders*.

Prevenção e Sensibilização

O ano de 2021 foi importante para consolidar a nossa estratégia de gestão de risco de fraude. Para além do lançamento em Agosto do curso sobre conceitos gerais de Fraude, a partilha via comunicação interna de boas práticas de prevenção de fraude, assim como a consciencialização dos diferentes canais de reporte de fraudes, foi-nos possível concluir 3 exercícios de investigação pró-activa onde foram efectuadas análises de tendências e testes de detalhe de forma a prevenir o risco de fraude.



Foco para 2022

O SBA destaca um conjunto de dimensões a serem endereçadas em 2022 no âmbito da função de risco:

01

Finalizar implementação do novo sistema de integração de fornecedores e garantir que todas as áreas usem o sistema para o efeito. Passar a realizar a análise e avaliação dos fornecedores considerados críticos a partir da plataforma;

02

Realizar testes de Recuperação de desastres aos sistemas definidos como críticos pelas áreas, de forma a identificar proactivamente novas e potenciais lacunas que careçam de atenção após a migração do *Datacenter* para as novas instalações do Banco;

03

Digitalizar o processo de análise de impacto do negócio e a gestão dos planos de continuidade na plataforma de gestão de Risco (RMP);

04

Aprimorar e amadurecer o processo de gestão de acessos lógicos no sentido de garantir que a informação sensível não é partilhada com pessoas indevidas;

05

Melhorar o perfil de risco operacional atingindo a maturidade adequada na gestão de informação e gestão de dados, garantindo assim que todo activo de informação é devidamente classificado, armazenado, destruído e mantido de acordo as normas, políticas e gestão de boas práticas existentes;

06

Melhoria da monitorização e controlo dos riscos não financeiros no processo de gestão de incidentes, avaliação de riscos por área e principais riscos do Banco, assim como a implementação e actualização das políticas de Riscos não Financeiros;

07

Implementar uma ferramenta online de prevenção de fraudes para monitorizar contas e canais digitais. Implementar um sistema de classificação automática da informação produzida, no sentido de garantir que a informação sensível não é partilhada com pessoas indevidas;

08

Implementar uma ferramenta de avaliação de risco de fiscal com capacidade em tempo real de revisão da base de Clientes;

09

Implementar um sistema de classificação automática da informação produzida, de forma a garantir que a informação sensível não seja partilhada com pessoas indevidas ou fora do Banco;

10

Implementar uma estrutura de risco de conduta e formação de um comité de conduta de defesa;

11

Implementar e incorporar um sistema de gestão de risco de terceiros e avaliação de fornecedores para avaliar sua resiliência cibernética por forma a rever e avaliar consistentemente os fornecedores considerados críticos.





4.4 Resultados Financeiros

Para o SBA, a criação de valor para os seus Accionistas está intimamente ligada com a criação de valor para a Sociedade, e os dados financeiros de 2021 representam o sucesso desta relação.

Os indicadores do SBA

Análise de Balanço

No exercício de 2021 o Standard Bank de Angola verificou um aumento de 10% no valor do seu activo total o qual se suportou essencialmente na retenção do valor gerado pela sua actividade operacional e no contínuo reinvestimento em activos de reduzido risco e de elevada rentabilidade, contribuindo desta forma para a sustentabilidade do seu crescimento a longo prazo.

	BALANÇO	(milhares de kwanzas)		(milhares de usd)	
		31.12.2021	31.12.2020	Variação	31.12.2021
Activo					
Disponibilidades	212 206 046	212 701 958	0%	382 366	327 433
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito	186 984 054	142 266 522	31%	336 920	219 005
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	181 656	1 824 677	-90%	327	2 809
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	162 789 363	89 032 526	83%	293 324	137 057
Investimentos ao custo amortizado	91 706 497	235 843 696	-61%	165 243	363 058
Crédito a Clientes	234 174 153	140 309 033	67%	421 950	215 992
Imobilizado	51 874 501	46 297 659	12%	93 471	71 271
Outros activos	28 357 630	12 006 267	136%	51 097	18 482
Total de Activo	968 273 900	880 282 338	10%	1 744 697	1 355 106
Passivo e capital próprio					
Recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito	26 524 169	894 112	2867%	47 793	1 376
Recursos de clientes e outros empréstimos	678 257 533	691 667 486	-2%	1 222 127	1 064 753
Responsabilidades representadas por títulos	-	4 745 970	-100%	0	7 306
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	-	214 709	-100%	0	331
Provisões	3 287 749	2 796 343	18%	5 924	4 305
Passivos por impostos correntes	17 518 310	2 918 522	500%	31 566	4 493
Passivos subordinados	16 704 348	19 553 301	-15%	30 099	30 100
Outros passivos	55 971 373	40 509 524	39%	101 798	62 360
Total do Passivo	798 788 238	763 299 967	5%	1 439 307	1 175 024
Capital próprio					
Capital Social	9 530 007	9 530 007	0%	17 172	14 670
Reservas e resultados transitados	84 219 343	71 321 276	18%	151 752	109 792
Resultado líquido	75 736 312	36 131 088	110%	136 466	55 620
Total do Capital Próprio	169 485 662	116 982 371	45%	305 390	180 083
Total do Passivo e do Capital Próprio	968 273 900	880 282 338	10%	1 744 697	1 355 106
					29%

Análise de Balanço

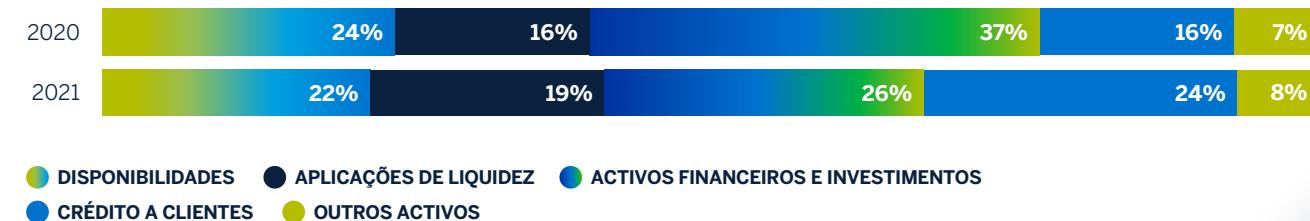
ACTIVO

A 31 de Dezembro de 2021 o SBA registou um activo no montante de 968 273 milhões Kz, representando um aumento de 10% face ao exercício de 2020. Esta evolução resultou essencialmente do aumento das rubricas de aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito (+31%) e crédito a Clientes líquido de imparidade (+67%), que compensaram a diminuição verificada nos investimentos em títulos, nomeadamente os registados nas rubricas de activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e investimentos ao custo amortizado (-22%).

Este incremento do activo, decorre da política de investimento seguida pelo Banco, privilegiando activos de risco reduzido com níveis de rentabilidade elevados, nomeadamente títulos da República de Angola. O ano de 2021 beneficiou ainda de um *upgrade* do rating associado a República de Angola, levando à reversão significativa de perdas por imparidade esperadas.



COMPOSIÇÃO DO ACTIVO



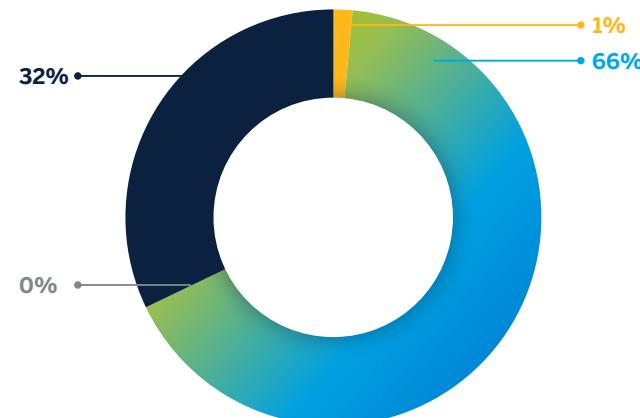
A estratégia seguida pelo Banco levou a uma substituição de activos financeiros reduzindo a sua exposição a bilhetes do tesouro e substituindo por activos contratados com o Banco Nacional de Angola nomeadamente contratos de aquisição de títulos com acordo de revenda (REPOs), motivado pela sua crescente rentabilidade e liquidez. Esta substituição justifica a redução significativa verificada na rubrica de investimentos ao custo amortizado e o aumento da rubrica de aplicações em bancos centrais e outras instituições de crédito.

2021

- BILHETES DO TESOURO
- OBRIGAÇÕES DO TESOURO

- INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

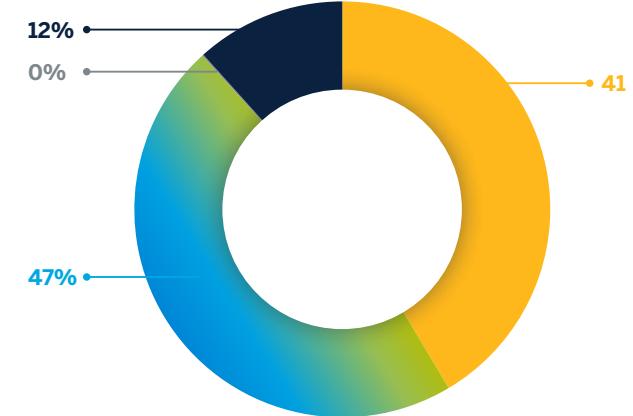
- OPERAÇÕES COM ACORDO DE REVENDA

**2020**

- BILHETES DO TESOURO
- OBRIGAÇÕES DO TESOURO

- INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

- OPERAÇÕES COM ACORDO DE REVENDA

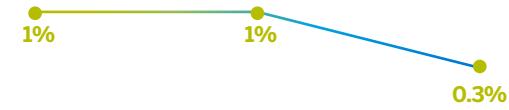


Por outro lado, o crescimento verificado no crédito concedido foi o reflexo da intenção do Banco em criar um impacto positivo nas comunidades onde opera, tendo financiado 25 projectos desembolsando 132 601 milhões Kwanzas ao abrigo do Aviso 10/2020 e diplomas subsequentes. Estas operações de crédito, apresentam características que permitem aos empreendedores financiar-se com taxas de juro mais reduzidas incrementando desta forma a viabilidade dos seus projectos, e contribuindo para a geração de emprego.

Crédito Concedido
83 874
Milhões de Kwanzas

Rácio de
transformação
35%

EVOLUÇÃO DO CRÉDITO EM INCUMPRIMENTO²



² Crédito vencido com mais de 90 dias/ crédito concedido bruto

CRÉDITO

	Milhares AOA			Milhares USD		
	2021	2020	Variação	2021	2020	Variação
Operações de crédito	238 167 618	142 134 946	68%	429 146	216 595	98%
Operações de crédito em incumprimento	791 254	939 752	-16%	1 426	1 432	0%
CRÉDITO TOTAL	238 958 872	143 074 698	67%	429 146	216 595	98%
Perdas por Imparidade	-4 784 719	-2 765 665	73%	-8 621	-4 215	105%
CRÉDITO LÍQUIDO	234 174 153	140 309 033	67%	420 524	212 380	98%
Garantias prestadas	21 474 004	24 435 726	-12%	38 693	37 237	4%
Cartas de crédito	5 437 928	14 172 410	-62%	9 798	21 597	-55%
Limites de crédito não utilizados	48 495 977	77 374 898	-37%	87 383	117 909	-26%
RESPONSABILIDADES PERANTE TERCEIROS	75 407 909	115 983 034	-35%	135 875	176 743	-23%
PROVISÕES PARA GARANTIAS E COMPROMISSOS ASSUMIDOS	-219 404	-502 662	-56%	-395	-766	-48%
Qualidade de Crédito						
Crédito em incumprimento/ Crédito total *	0%	1%	0%	0%	1%	-1%
Cobertura de crédito vencido por imparidade para crédito	17%	34%	-17%	34%	47%	-13%
Cobertura de crédito total por provisões específicas *	2%	2%	0%	2%	2%	0%
Cobertura de crédito total por provisões totais *	2%	2%	0%	2%	2%	0%

* Rácios apurados sem Títulos – Carteira “Loans & Receivables”

Este investimento significativo, bem como a ligeira redução no valor dos depósitos em moeda estrangeira (em resultado da apreciação do Kwanza) permitiu ao Banco **incrementar o seu rácio de transformação em cerca de 15 p.p., passando de 20% em 2020 para 35% no exercício de 2021.** Contrariamente ao crédito reconhecido em activo, os créditos documentários sofreram uma redução significativa em resultado do processo efectuado pelo executivo angolano de liberalização do mercado cambial tendo parte relevante dos Clientes que realizam a importação de mercadorias recorrido a transferências em moeda estrangeira dada a maior simplicidade do processo em causa.

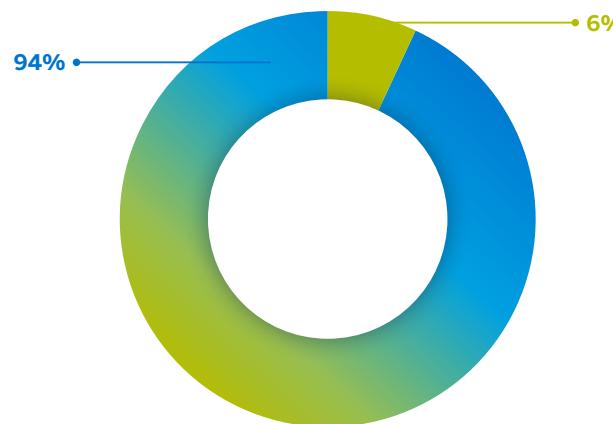
Apesar deste investimento efectuado na concessão de crédito, o Banco manteve uma política de gestão de risco rigorosa, tendo verificado uma diminuição da proporção do crédito vencido no total de crédito bruto para apenas 0,33%, mantendo os níveis de cobertura por imparidade em cerca de 2% do total de crédito, apesar de ter diminuído para 17% a proporção de imparidade face ao crédito vencido.

Verifica-se que o Banco tem cerca de 84% das suas exposições classificadas em stage 1 (sem indícios de dificuldades financeiras) (2020: 94%), as quais são maioritariamente (75%) concedidas a grandes empresas.

Face ao exposto anteriormente, a estrutura de balanço sofreu ligeiras alterações, contudo o modelo de negócio do Banco mantém-se inalterado, estando na sua base uma política de gestão de risco conservadora com um consistente foco na rentabilidade sustentável.

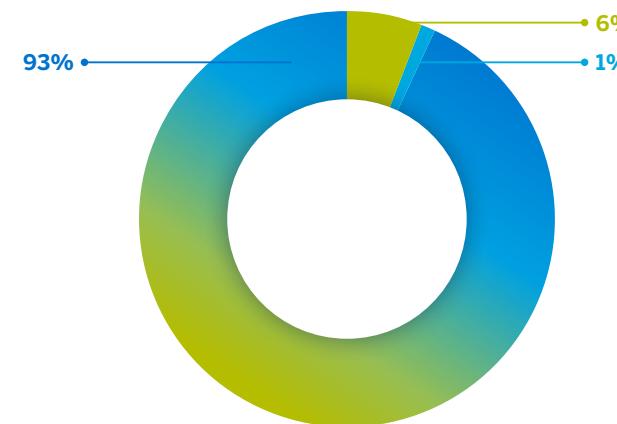
CRÉDITO POR TIPO DE CLIENTE

- PARTICULARES
- EMPRESAS



TIPOLOGIA DE CRÉDITO

- CONSUMO E OUTROS
- EMPRÉSTIMO HABITAÇÃO
- FINANCIAMENTO A EMPRESAS



CRÉDITO POR SECTOR DE ACTIVIDADE

- COMÉRCIO
- INDÚSTRIAS/FÁBRICAS
- PARTICULARES
- ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
- OUTROS





| **Raquel Bastos**
Directora Financeira

CARTEIRA DE TÍTULOS

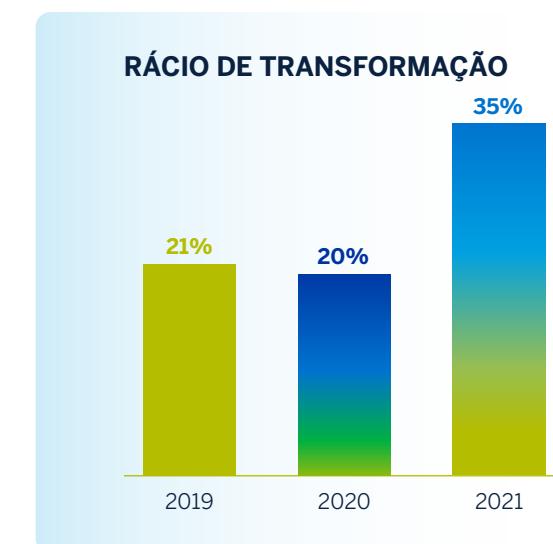
	Yields		Milhares de AOA			Milhares de USD		
	2021	2020	2021	2020	Var	2021	2020	Var
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito								
Operações com acordo de revenda	n.a.	n.a.	119 006 349	42 956 379	177%	214 433	65 460	228%
Juros corridos	n.a.	n.a.	1 389 521	101 550	1268%	2 504	155	1518%
Activos financeiros ao justo valor através de resultados								
Obrigações do Tesouro	n.a.	7,13%	0	1 353 257	-100%	0	2 083	-100%
Instrumentos Financeiros Derivados	n.a.	n.a.	-8 071	399 876	-102%	-15	616	-102%
Participação EMIS	n.a.	n.a.	189 727	71 544	165%	342	110	210%
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral								
Bilhetes do Tesouro	n.a.	n.a.	5 550 255	22 114 771	-75%	10 001	34 043	-71%
Obrigações do Tesouro	15,88%	15,65%	157 239 108	66 917 755	135%	283 323	103 013	175%
Investimentos ao custo amortizado								
Bilhetes do Tesouro	n.a.	n.a.	0	131 118 462	-100%	0	201 844	-100%
Obrigações do Tesouro - USD	5,00%	5%	34 723 025	36 012 597	-4%	62 566	55 438	13%
Obrigações do Tesouro - AOA	11,57%	15%	56 983 472	68 712 637	-17%	102 676	105 776	-3%
Total			375 073 386	369 758 828	1%	675 831	568 538	19%
Operações com acordo de revenda	-	-	120 395 870	43 057 929	180%	216 937	65 615	231%
Bilhetes do Tesouro	-	-	5 550 255	153 233 233	-96%	10 001	235 887	-96%
Obrigações do Tesouro	-	-	248 945 605	172 996 246	44%	448 566	266 310	68%
Instrumentos Financeiros Derivados	-	-	-8 071	399 876	-102%	-15	616	-102%
Partcipação EMIS	-	-	189 727	71 544	165%	342	110	210%

PASSIVO

Conforme referido anteriormente, o activo do Banco aumentou sobretudo em resultado do reinvestimento dos ganhos obtidos nos investimentos efectuados, não obstante **o Banco incrementou os seus passivos em cerca de 4% para um total de 798 788 238 milhões de Kwanzas**. Este incremento resultou essencialmente do imposto industrial determinado para o exercício de 2021, que ascendeu a cerca de 15 888 milhões de Kwanzas, e das operações pendentes de regularização relacionadas com compras e vendas de divisas (15 947 milhões de Kwanzas) e de operações de transferências e pagamentos efectuadas nos últimos dias de 2021 (544 milhões de Kwanzas), factos que demonstram o crescente dinamismo nas operações bancárias verificado até ao final do ano.

Por sua vez, os depósitos do Banco sofreram uma redução de cerca de 2% para 678 258 milhões de Kwanzas, o qual é essencialmente explicado pelo facto de cerca de um terço dos depósitos de Clientes encontrar-se denominado em moeda estrangeira, que com a apreciação do Kwanza reduziu o seu valor em 3 003 milhões de Kwanzas. Verificou-se ainda que os depósitos a prazo aumentaram a sua expressão em cerca de 152 977 milhões de Kwanzas (+9%) em resultado da revisão da estratégia de captação de depósitos efectuada durante o ano de 2021.

Por outro lado, importa referir que em 11 de Dezembro de 2021 o Banco concluiu com sucesso a liquidação das obrigações de dívida emitidas no valor nominal de 4 700 milhões de Kwanzas e que atribuíram aos investidores uma remuneração de 17%.



FUNDOS PRÓPRIOS

Fundos Próprios Regulamentares

O total de capitais próprios a 31 de Dezembro de 2021 atingiu 169 486 milhões Kz, representando um aumento de 49% face ao exercício anterior. Este registo deve-se, essencialmente, ao resultado líquido apurado pelo Banco com referência a 31 de Dezembro de 2021 que ascendeu a 75 736 milhões de Kwanzas.

O rácio de solvabilidade regulamentar, calculado de acordo com o Instrutivo n.º 02/2016, correspondeu a 45% no final do exercício de 2021. Este valor mantém-se significativamente acima do limite de solvabilidade de 10% exigido pelo Banco Nacional de Angola, e resulta da forte autonomia financeira do Banco (18%) e do reduzido risco dos seus investimentos (*Risk-weighted asset* (RWA) = 42 372 milhões de Kwanzas).

Em resultado deste processo e considerando as novas exigências regulamentares decorrente do processo SREP (Supervisory Review and Evaluation Process), o Standard Bank de Angola, obteve uma notação global de 1 – Risco baixo.

No seguimento das conclusões obtidas, o BNA determinou a detenção, por parte do Banco, de requisitos mínimos de Pilar 2 de 2,75%, a serem constituídos por Fundos Próprios Principais de Nível 1, nos termos do termos do Artigo 10.º do Aviso n.º 8/2021, de 5 de Junho, a deter-

cumulativamente aos Requisitos Mínimos de Fundos Próprios definidos no âmbito do Artigo 9.º do Aviso n.º 8/2021.

Apesar de ser necessário o Banco manter os seus esforços de melhoria dos processos internos de gestão de risco e outros de contributo relevante para esta avaliação, o SBA encontra-se, à data do presente relatório, a cumprir com as novas exigências apresentando o rácio de solvabilidade regulamentar superior aos requisitos definidos, os quais incluem, para além dos requisitos definidos anteriormente, um requisito combinado de reservas 3,5%, definido nos termos do Artigo 12.º do Aviso n.º 8/2021, e de orientações de Pilar 2 de 1%, definida nos termos do Artigo 15.º do Aviso n.º 8/2021.

Total de Capitais
Próprios

169 485 662
Milhares de Kwanzas


+ 49%
relativamente
a 2020

Resultado Líquido

75 736 312
Milhares de Kwanzas

Análise dos resultados

O resultado líquido de 75 736 Milhões de Kwanzas foi o reflexo dos elevados padrões de eficiência e eficácia operacional e do reconhecimento da Marca Standard Bank, reflectindo a solidez, experiência e inovação do Banco, ainda que num contexto macroeconómico adverso.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	(milhares de Kwanzas)			(milhares de usd)		
	31.12.2021	31.12.2020	Variação	31.12.2021	31.12.2020	Variação
Juros e rendimentos similares	89 642 125	58 189 274	54%	161 523	89 577	80%
Juros e encargos similares	(13 252 708)	(7 001 950)	89%	(23 880)	(10 779)	122%
Margem financeira	76 389 417	51 187 324	49%	137 643	78 798	75%
Resultados de prestação de serviços financeiros	13 939 879	8 201 100	70%	25 118	12 625	99%
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	(9 239)	262 184	-104%	-17	404	-104%
Resultados de activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	26 186	-	0%	47	0	0%
Resultados cambiais	35 860 207	26 717 618	34%	64 615	41 129	57%
Outros resultados de exploração	(4 023 230)	(2 939 268)	37%	(7 249)	-4 525	60%
Produto da actividade bancária	122 183 220	83 428 958	46%	220 157	128 430	71%
Custos com pessoal	(21 700 744)	(18 193 365)	19%	(39 102)	(28 007)	40%
Fornecimentos e serviços de terceiros	(13 041 451)	(10 646 649)	22%	(23 499)	(16 389)	43%
Depreciações e amortizações do exercício	(4 345 248)	(1 808 057)	140%	(7 830)	(2 783)	181%
Provisões e imparidade	8 528 545	(13 465 131)	-163%	15 367	(20 728)	-174%
Resultado antes de impostos	91 624 322	39 315 756	133%	165 095	60 523	173%
Impostos sobre os resultados	(15 888 010)	(3 184 668)	399%	(28 628)	(4 902)	484%
Resultado líquido	75 736 312	36 131 088	110%	136 466	55 620	145%

Em 2021 o SBA registou os melhores resultados da sua história, ascendendo a 75 736 Milhões de Kwanzas o que representou um crescimento de 110% face ao período homólogo. Este resultado permitiu que o SBA registasse um *Return-on-Equity* de 45% e um *Return-on-Assets* de 8%.

Para o desempenho financeiro foram factores relevantes o incremento de margem financeira de cerca de 49% atingindo os 76 398 milhões de Kwanzas, a evolução nos resultados cambiais de 34% que totalizaram 35 860 milhões de Kwanzas e a reversão de perdas por imparidade esperadas de cerca de 8 529 milhões de Kwanzas.

EVOLUÇÃO DO ROE



Return-on-Equity

45%

Return-on-Assets

8%

Margem

Financeira

76 398
Milhões de Kwanzas

Resultados

Cambiais

35 860
Milhões de Kwanzas

Perdas por imparidade
de Crédito

4 784 719
Milhares de Kwanzas



Sede Standard Bank Angola

MARGEM FINANCEIRA

	Dec-21	Dec-20	Var	Dec-21	Dec-20	Var
milhares de Kwanzas						
Proveitos de títulos e valores mobiliários	55 755 819	38 239 994	46%	100 464	58 273	72%
Proveitos de créditos	26 109 323	19 325 221	35%	47 045	29 449	60%
Outros juros e proveitos similares	7 776 983	624 059	1146%	14 013	951	1374%
Proveitos de instrumentos financeiros activos	89 642 125	58 189 274	54%	161 523	88 673	82%
Custos de depósitos	11 515 738	5 267 857	119%	20 750	8 028	158%
Outros custos e encargos similares	1 736 970	1 734 093	0%	3 130	2 643	18%
Custos de instrumentos financeiros passivos	13 252 707	7 001 950	89%	23 880	10 670	124%
Margem financeira	76 389 417	51 187 324	49%	137 643	78 003	76%
milhares USD						

O crescimento verificado na margem financeira em 2021 resultou do incremento verificado nos rendimentos provenientes de títulos e valores mobiliários (ascendendo a 55 756 milhões de Kwanzas) e de créditos a Clientes (ascendendo a 26 109 milhões de Kwanzas) em resultado do incremento no investimento efectuado em 2021 nestas tipologias de activos (vide análise de balanço). Concomitantemente, verificou-se um incremento nos outros proveitos com juros que resultou do investimento significativo efectuado nas aplicações de liquidez junto do Banco central sob a forma de Repos.

Por outro lado, os custos com juros de depósitos sofreram um incremento de cerca de 119% ascendendo a 11 516 milhões de Kwanzas, o qual é justificado pelo nova política de captação de depósitos seguida pelo Banco com o objectivo de aumentar o seu volume de Clientes.

Rendimentos de títulos e valores mobiliários

55 756
Milhões de Kwanzas

Créditos a Clientes

26 109
Milhões de Kwanzas

Custos com juros de depósitos

11 516
Milhões de Kwanzas

MARGEM COMPLEMENTAR

	Dec-21	Dec-20	Var	Dec-21	Dec-20	Var
Resultados de prestação de serviços financeiros	13 939 879	8 201 100	70%	25 118	11 131	126%
Resultados cambiais	35 860 207	26 717 618	34%	64 615	37 406	73%
Outros resultados	4 023 230	2 939 268	50%	-7 219	-3 784	91%
Margem Complementar	45 793 803	32 241 634	42%	82 514	44 753	84%

Por sua vez, o aumento apresentado na margem complementar é ainda influenciado pela evolução positiva verificada nos resultados de prestação de serviços financeiros e das operações cambiais em 70% e 34% respectivamente, representando um aumento total de 14 931 milhões de Kz face ao período homólogo. Este aumento resulta do facto do Banco se apresentar como um dos Bancos preferenciais para a realização de operações de transferência, nomeadamente para o estrangeiro, tendo verificado um incremento de 100% nas comissões cobradas sobre esta tipologia de operações (ascendendo a 6 151 milhões de Kwanzas).

Esta preferência pelo Banco para a realização de transferência para o estrangeiro justifica também os elevados resultados cambiais obtidos com as operações de compra e venda de moeda que antecedem as referidas transferências, as quais aumentaram cerca de 100% durante o exercício de 2021 ascendendo um total de 35 707 milhões de Kwanzas.



Serviços financeiros e operações cambiais

14 931
Milhões de Kwanzas

Comissões cobradas
6 151
Milhões de Kwanzas

Operações de compra e venda de moeda
34 707 490
Milhares de Kwanzas

2021

- MARGEM COMPLEMENTAR
- MARGEM FINANCEIRA



2020

- MARGEM COMPLEMENTAR
- MARGEM FINANCEIRA



Em 2021 verificou-se ainda um efeito positivo nos resultados do Banco em consequência da reversão de perdas por imparidade esperadas. Esta reversão é justificada pelo upgrade do rating associado à República de Angola de CCC para B3, levando a uma reversão de 11 995 milhões de Kwanzas de acordo com a política adoptada pelo Banco e descrita na Nota 10 do Anexo às demonstrações financeiras.

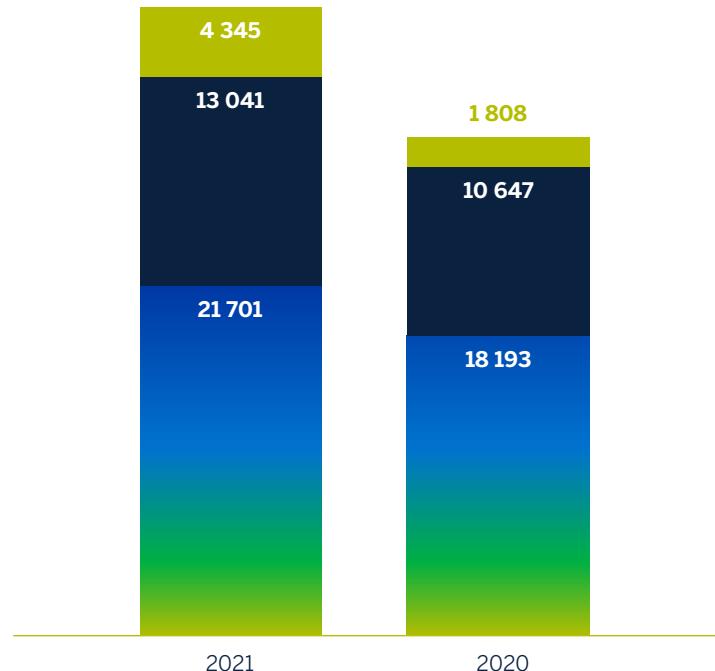
A atenuar os efeitos positivos anteriormente descritos, verificou-se o aumento dos custos de estrutura, nomeadamente custos com pessoal e fornecimentos e serviços de terceiros em 19% e 22%, respectivamente. Este aumento é explicado pela revisão da estrutura salarial dos seus quadros, para que estivessem mais alinhados com a inflação muito elevada que se faz sentir em Angola nos últimos anos (2020 e 2021: 25%), permitindo a manutenção do poder de compra dos seus Colaboradores bem como a sua satisfação em pertencer ao SBA.

Da mesma forma, houve a necessidade de actualizar os custos de alguns fornecedores com base na evolução da inflação, por forma a garantir a implementação dos processos de melhoria interna e das aplicações informativas definidos como prioritários pelo Banco, com o objectivo de melhor servir os seus Clientes.

	milhares AKZ			milhares USD		
	2021	2020	Var	2021	2020	Var
Custos com pessoal	21 700 744	18 193 365	19%	39 102	28 007	40%
Fornecimento e serviços terceiros	13 041 451	10 646 649	22%	23 499	16 389	43%
Amortizações	4 345 248	1 808 057	140%	7 830	2 783	181%
Custos de estrutura	39 087 443	30 648 071	28%	70 430	47 180	49%
Cost-to-income	32%	37%	-4%	32%	37%	-4%

CUSTOS DE ESTRUTURA (MILHÕES DE KWANZAS)

- CUSTOS COM PESSOAL
- FORNECIMENTO E SERVIÇOS TERCEIROS
- AMORTIZAÇÕES



Por fim, e em linha com as práticas do Grupo Standard Bank, o Banco tem uma estratégia fiscal prudente, com o objectivo de mitigar quaisquer consequências financeiras inesperadas e, naturalmente, proteger a sua reputação. Neste contexto, determinou um imposto sobre o seu resultado de cerca de 15 888 milhões de Kwanzas, o qual é justificado pelos resultados antes de impostos de cerca 91 624 milhões de Kwanzas verificados em 2021 e, consequentemente pelo fim dos prejuízos fiscais reportáveis

Independentemente dos valores registados, o SBA continua a reforçar o seu posicionamento como uma das Instituições Financeiras de Angola com a melhor rentabilidade de capitais próprios. Este nível de rentabilidade, combinado com um rácio de solvabilidade de 45% coloca o SBA no caminho certo para o crescimento e solidez. A capacidade de remunerar os seus accionistas e a constante adopção das melhores práticas de gestão de risco são também prova da confiança e de um modelo de governação ajustado.

Eduardo Clemente
Administrador Executivo



Proposta de Aplicação de Resultados

O Conselho de Administração propõe, nos termos da alínea f) do n.º 2 do artigo 71.º, conjugado com a alínea b) do n.º 1 do artigo 396.º, ambos da Lei das Sociedades Comerciais (aprovada pela Lei n.º 1/04, de 13 de Fevereiro, com alterações posteriores), e nos termos do artigo 30.º dos Estatutos, que aos resultados líquidos do exercício de 2021, no montante de 75 736 311 165.42 Kwanzas, seja dada a seguinte aplicação:

- a)** 46 916 605 582.71 Kwanzas para distribuição aos senhores accionistas, na proporção das respectivas participações accionistas, a título de dividendo;
- b)** O remanescente para resultados transitados.

Relativamente ao proposto em a) e considerando os processos judiciais em curso, nomeadamente o processo n.º 12-A/2020/SENRA, que afectam o beneficiário último da AAA Activos, Lda., e, em consequência, da participação social por esta detida no capital do Banco, entretanto objecto de apreensão pelo Serviço Nacional de Recuperação de Activos em 8 de Setembro de 2021, e confiada ao IGAPE – Instituto de Gestão de Activos e Participações do Estado, enquanto fiel depositário, nos termos da Lei n.º 2/2014, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração propõe que os dividendos relativos à referida participação da AAA Activos, Lda., fiquem retidos no Banco até que os processos judiciais terminem e seja clarificado quem tem legitimidade para os receber.

Resultado Líquido

75 736 311 165.42

Distribuição de Dividendos

46 916 605 582.71

Resultados Transitados

28 819 705 582.71





4.5 Impacto relevante na sociedade

O Standard Bank de Angola apostava de forma coerente e contínua na dimensão social, procurando ter um impacto efectivo nas comunidades em particular, nos segmentos mais carenciados da população. As áreas da educação e ensino, saúde e empreendedorismo foram eleitas como pilares determinantes para a promoção do desenvolvimento dos povos para assegurar a estabilidade social e a consequente expansão da marca.

Responsabilidade Social

Dia Internacional do Voluntário

Para assinalar o dia internacional do voluntário, foram realizadas acções, sob o lema voluntarie-se agora para um futuro comum. Destaque para uma conferência sobre o voluntariado e o envolvimento da juventude e uma campanha de limpeza em algumas praias de Luanda.

Durante os dois dias, estiveram envolvidas mais de 500 pessoas e o Banco teve um impacto positivo face ao envolvimento dos jovens.

Aulas de Fitness – Aberta ao Público, uma proposta dos Heróis de Azul, com o apoio do Standard Bank e da LaLiga.

De forma divertida foram oferecidas aulas de Africafitdance, Ginástica Aeróbica, Fitkuduro e Coreografia regional, bem como orientação para a saúde. As sessões em espaço aberto aconteceram na Marginal do Benfica (Rua da Praia da Nicha). Teve como principal objectivo alertar a população sobre o risco do sedentarismo e estimular a adopção de hábitos saudáveis, prevenindo deste modo problemas de saúde.



Awareness sobre o cancro da próstata

No âmbito da consciencialização sobre o cancro da próstata, o mês de Novembro serviu igualmente para disseminar informações relacionadas à prevenção e combate aos cancros, bem como à não discriminação dos pacientes oncológicos.

Para que a mensagem possa chegar aos diferentes públicos, vários canais são utilizados, com realce para a Rádio Nacional de Angola, que no âmbito de uma parceria concede espaços em programas para que as informações relevantes e de valor sejam disponibilizadas por meio das ondas hertzianas. Foram também realizadas palestras em instituições de ensino e centros de acolhimento, aonde conseguimos elucidar principalmente a importância da prevenção e da não descriminação.



O Banco foi indicado para duas categorias nos Prémios Empreender Angola 2020, tendo vencido na categoria Banco Promotor de Empreendedorismo.



A Dádiva de Sangue é uma das muitas causas que o Standard Bank apoia. Em colaboração com o instituto Nacional de Sangue, os Heróis de Azul fazem parte do núcleo de activistas e formadores do Instituto Nacional de Sangue e têm promovido campanhas de sensibilização de brigadas de dadores para incentivar a inclusão de mais activistas com um programa de atendimento e avaliação de rotina para todos.

O Banco apoiou e participou activamente nas ações de celebração do Dia Nacional do Dador de Sangue, celebrado a 6 de Novembro.

Com muito orgulho, o Banco teve a honra de apoiar a primeira edição da **NUIT BLANCHE**, um evento promovido pela Alliance Française de Luanda, em parceria com a Biennale de Luanda, União Africana, UNESCO e Governo de Angola. Um programa multicultural entre a Francofonia e a cultura angolana.





Celebração do Dia de Nelson Mandela | Apoio ao Centro de Acolhimento Lar de Nazaré, com bens diversos e consulta médica em odontologia e palestra sobre saúde oral e psicologia clínica.

Desde a instituição do Banco em Angola que todos os anos, a convite da embaixada da África do Sul, o SBA junta-se a outras organizações para promover uma acção de beneficência, em saudação ao dia de Nelson Mandela.



Especial Constelações, com a Orquestra Sinfónica Camunga. Um projecto que há mais de 10 anos se dedica a ensinar gratuitamente música clássica, como profissão, apoiando crianças e adolescentes mais vulneráveis.

Implementação, promoção e realização do Fórum do Voluntariado e Cidadania Jovem com periodicidade mensal.

Trata-se de uma parceria com o Portal do Voluntário, VIS e Heróis de Azul.

O evento tem como principal objectivo dar voz ao cidadão voluntário, de forma a ouvir as apresentações das problemáticas que vivemos e ajudar a encontrar as devidas soluções de uma forma geral e interactiva.



Participação dos Colaboradores do Banco na operação de recolha de resíduos sólidos na praia da Areia Branca, na Samba em Luanda.

Especial Dia dos Avós no Lar do Ancião com o programa a Casa da Rádio da RNA

No âmbito da parceria com a RNA, mais uma vez os Heróis de Azul participaram de um especial “A Casa da Rádio”. Por ocasião do Dia dos Avós, as equipas deslocaram-se até ao Lar do Ancião, Centro de acolhimento de idosos, localizado em Viana. Foram ouvidos testemunhos, de alguns avós e os seus familiares sobre a figura dos avós; a ocasião serviu também para recolher contribuições para o cuidado com a pessoa idosa, temas como a importância da fisioterapia na pessoa idosa.

Os Heróis de Azul têm desenvolvido trabalhos no centro e acompanhado para minimizar as dificuldades que muitos idosos encontram. Entre os programas de apoio, o Banco destaca a turma dos sabores que tem por missão oferecer pelo menos 2 vezes por semana alimentação variada feita por um voluntário do Heróis de Azul, que normalmente serve cerca de 120 idosos (internos e externos do lar).



Em parceria com o Centro de Saúde Cura Ferida, os Heróis de Azul levaram o programa Saúde na comunidade para o Município de Viana. Foram oferecidas assistência em odontologia, clínica geral, enfermagem, análises clínica e farmácia.



Acção de formação e treinamento para jovens provenientes de centros de acolhimento e famílias carenciadas, com vista a autossuficiência dos formandos directamente envolvidos e dos centros/comunidades/famílias de onde são provenientes.



Os Heróis de Azul em parceria com o programa A Casa da Rádio realizaram, no Mercado do 30 em Viana, uma acção especial para assinalar o Dia da Mulher Angolana. Foram oferecidas consultas em clínica geral, nutrição e odontologia. O programa serviu também para abordar questões ligadas à Educação Financeira, enquadrados no plano de literacia financeira do Standard Bank.



Prémios

GLOBAL
FINANCE



**Melhor Provedor
de Operações Cambiais
em Angola 2021**

GLOBAL
FINANCE



**Melhor Provedor
de Tesouraria
e Gestão de Caixa
em Angola 2021**

GLOBAL
FINANCE



**Melhor Banco
de Investimento
em Angola 2021**

Assertys



Banco Angolano
com o melhor serviço
na óptica do Cliente
em 2021

emeafinance



Melhor Banco
de Investimento
em Angola 2021

 World Economic
Magazine

Simplifying Global Financial Markets



Melhor Banco
de Investimento
em Angola 2021