



Standard Bank ***É POSSÍVEL***

# 01 INTRODUÇÃO

---

O Standard Bank de Angola quer transmitir uma mensagem clara e transparente a todos os seus *stakeholders*, apresentando não só a performance financeira como também a actividade desenvolvida num contexto desafiante, que não se resumem só a números.

A photograph of a modern office interior. In the foreground, there is a wooden floor and a reception desk with the 'Standard Bank' logo. In the background, there are blue armchairs and large glass windows that offer a view of a city. The image is partially obscured by a large blue abstract shape on the right side of the page.

# 1.1 Objectivo do Relatório de Gestão

O presente documento tem o propósito de apresentar a evolução financeira, repondendo às exigências regulamentares e legais (BNA, CMC e Lei das Sociedades comerciais), mas **acima de tudo** pretende dar a conhecer o SBA a todos os *stakeholders* e partilhar a **sua visão de futuro!**

Neste pressuposto, não podemos deixar de considerar também a caracterização do Grupo no qual se insere e fazer uma retrospectiva dos principais factos relevantes ocorridos no exercício de 2021, dos quais destacamos as evoluções verificadas no combate à Covid-19, com a vacinação massiva da população mundial e a consequente redução paulatina das medidas restritivas, bem como a valorização do Kwanza face às moedas estrangeiras.



Considerando a visão multidimensional do relatório de Gestão, a sua construção teve em consideração informação de Estratégia, de Governança, Negócio, financeira, operacional e Social preparada por várias áreas do Banco, criando uma visão agregada e espelhando a importância de todos na prossecução dos **objectivos do SBA!**

Apresenta-se indicadores de diversas naturezas de risco, bem como de gestão de capital. Por último, não se poderia deixar de parte algo de muito orgulho e que cada vez mais tem sido uma prioridade, ou seja, o contar-vos qual foi a actuação do SBA na sociedade, com a realização de inúmeras iniciativas de cariz social, económica e ambiental.

Sistematizando, o Relatório de Gestão do exercício de 2021 abordará diversas temáticas, tais como:

- A caracterização do Banco e do Grupo Standard Bank (SBG);
- O contexto macroeconómico em que o SBA opera, **quer a nível nacional, quer internacional;**
- Uma descrição dos principais **guidelines da estratégia** para o exercício de 2022.

## O balanço da operacionalização de uma estratégia assente nos seguintes pilares-chave:



### Abordagem focada no Cliente

Apresentar a informação sobre as grandes linhas de negócio: Grandes Empresas e Banca de Investimento (*CIB*), Pequenas e Médias Empresas (*Business and Commercial Clients* ou *BCC*), Particulares (*Consumer High Net Worth* ou *CHNW*). Com o objectivo de apoiar estas linhas de negócio no exercício de 2021 o Banco criou as seguintes áreas de apoio: Soluções para Clientes, Inovação e Engenharia;



### Pessoas enquanto activo fundamental

Abordar os factos mais relevantes das Pessoas e Cultura, assim como as acções desenvolvidas no âmbito desta pandemia;



### Risco e conduta

Destacar a forma como o Banco identifica, gere e mitiga o risco, descrevendo as suas principais políticas e ambiente de controlo;



### Excelência Operacional

Oferecer aos Clientes serviços e produtos que correspondam às suas expectativas;



### Solidez nos resultados financeiros

Demonstrar a *performance* e solidez financeira, divulgando os números e principais indicadores da actividade do SBA;



### Responsabilidade social

Reservar um espaço para divulgar a actuação perante a sociedade Angolana. Poder contribuir é algo que faz parte da natureza do SBA e do Grupo onde está inserido.

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

Concluindo, o mesmo pretende transmitir uma mensagem clara e transparente a todos os *stakeholders*, não apenas numa vertente tradicionalmente financeira, mas incorporando uma visão abrangente da actividade do SBA.

## 1.2 A Missão, Visão e Valores do SBA



## Visão Geral

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

## Cultura Organizacional

A cultura do SBA é determinada pela sua missão, visão, valores e propósito.

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

O Código de Ética conduz o Banco a ser mais responsável e a respeitar os seus Clientes, sendo este um dos pontos de referência para os seus Colaboradores.

## Missão

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

## Visão

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



## Valores

Os valores apresentados orientam o comportamento e qualidades que definem o Banco e estão na génese da implementação da sua estratégia:



**Servir aos Clientes**



**Desenvolver os Colaboradores**



**Criar valor para os accionistas**



**Promover o respeito mútuo**



**Ser proactivo**



**Elevar constantemente a fasquia**



**Trabalhar em equipa**



**Defender os mais altos níveis de integridade**



## 1.3 Quem é o SBA

Destaca-se pelos seus valores intrínsecos basilarmente apoiados na integridade, honestidade, transparência e consistência. A Cultura assenta-se na “forma como se faz”, reconhecendo “o que se faz”. A constante procura pela optimização do desempenho operacional, alavanca não só a diversificação de produtos oferecidos, mas também a qualidade da oferta, posicionando o Banco com um serviço de excelência.



Sede Standard Bank Angola

## Sobre o Banco

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

Dedica-se ao exercício da actividade bancária nos termos permitidos e definidos na lei, através da obtenção de recursos de terceiros sob a forma de depósitos ou outros, os quais aplica, juntamente com os seus recursos próprios, na concessão de empréstimos, depósitos no BNA, aplicações em Instituições de Crédito, aquisição de títulos e em outros activos. Adicionalmente, presta outros serviços bancários e realiza diversos tipos de operações em moeda estrangeira.

Pertence a um grupo financeiro com mais de 150 anos de história e tem como objectivo impulsionar o desenvolvimento do continente africano e, consequentemente, contribuir para o crescimento do mercado Angolano, respeitando os valores e princípios sobre os quais assenta na estrutura organizacional.

Centrando os esforços na satisfação dos Clientes, parceiros e na comunidade, desenvolve a sua actividade de forma rigorosa, avaliando constantemente os riscos, e mitigando-os através da diversificação:

- da oferta de produtos,
- dos seus investimentos,
- modernização dos seus processos e sistemas.

## Composição do Conselho de Administração



Octávio Castelo Paulo  
PRESIDENTE



Luís Teles  
ADMINISTRADOR  
EXECUTIVO



Yonne de Castro  
ADMINISTRADORA  
EXECUTIVA



Eduardo Clemente  
ADMINISTRADOR  
EXECUTIVO



António Coutinho  
ADMINISTRADOR  
NÃO EXECUTIVO



Silvano Araújo  
ADMINISTRADOR  
NÃO EXECUTIVO



Patrício Vilar  
ADMINISTRADOR  
NÃO EXECUTIVO



# De África para o Resto do Mundo

O SBA tem contribuído para o desenvolvimento e crescimento de Angola, apresentando actualmente inúmeras oportunidades que potenciam a sua mudança, enorme potencial agrícola, crescimento populacional acelerado, faixa etária predominantemente jovem e crescimento digital acelerado.

**A estratégia do Banco assenta em 5 métricas:**



## Foco no Cliente

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

## Pessoas e Cultura

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



## Risco e Conduta

É essencial fazer os negócios certos da forma correcta. A gestão efectiva dos riscos, Colaboradores, mercado e conduta reflecte os elevados padrões de ética e a prática de negócio responsável, permitindo ganhar a confiança de todos os *stakeholders*. A licença para operar tem por base esta confiança, pelo que o cumprimento com todas as leis e regulamentos não é negociável.

## Excelência Operacional

Através da integração e coordenação eficaz dos diversos sistemas de informação. Com o objectivo de entregar com eficiência os produtos/serviços aos Clientes.

## Resultado Financeiro

A entrega de retornos sustentáveis aos accionistas depende directamente da satisfação dos Clientes e Colaboradores e da gestão efectiva e eficiente dos riscos da actividade e da conduta. Neste contexto, é preciso garantir o equilíbrio entre o capital alocado aos investimentos estratégicos e o respectivo retorno.

## Impacto no Ambiente Económico-social

O Banco continua empenhado em conduzir o negócio de forma sustentada e com crescimento económico em Angola. Para conseguir isso, tem que se garantir que através dos seus Clientes, projectos e parcerias, é criado impacto positivo na vida da comunidade. Essas considerações estão no centro das decisões de negócio.

## O Grupo Standard Bank

### 20 países africanos

Presente em 20 Países Africanos, entre os quais, Angola, Moçambique, África do Sul, Namíbia, Tanzânia, Zâmbia, Uganda, Botswana e Quênia.

### 7 Localizações fora do continente africano

Conta com presença activa nos maiores centros financeiros a nível mundial, nomeadamente, Reino Unido, Estados Unidos da América, Brasil, Emirados Árabes Unidos, China, Ilha de Man e Jersey.



# O Standard Bank de Angola



Sede do Standard  
Bank Angola

652

Colaboradores

91

ATM's

51 654

Número de  
Clientes activos



# 1.4 Marcos Históricos

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

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

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

## 2010

- Constituição do Banco a 27 de Setembro 2010

## 2011

- 33 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- 3 Agências em Luanda
- Aumento de Capital 24,5 milhões de dólares

## 2012

- 62 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Expansão para outras províncias
- Aumento de Capital 50 milhões de dólares

## 2013

- 143 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- 32 pontos de contacto com o Cliente
- Carteira de depósitos de 135 mil milhões de Kwanzas

## 2014

- 200 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Boom de Clientes
- Reforço do Modelo de Governação

## 2015

- 299 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Aumento de Colaboradores
- Melhor Banco de investimento em Angola pelo 4º ano consecutivo

## 2016

- 368 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Consolidação do Banco no sector em Angola
- +50 % Resultado Líquido

## 2017

- 317 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Melhor Banco de investimento em AO pelo 6º ano consecutivo

## 2018

- +90% do Resultado Líquido
- 443 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Emissão de obrigações admitidas à cotação na BODIVA no valor de 4,7 mil milhões de Kwanzas

## 2019

- 606 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- Considerado o melhor Banco de Investimento e melhor provedor de Tesouraria de Gestão de Caixa em Angola

## 2020

- The Banker - Bank of the Year in Angola 2020 / Banco do Ano em Angola 2020*
- Reconhecido pela ASSERTYS como o Banco com melhor qualidade de serviço em Angola
- 880 mil milhões de Kwanzas de activos líquidos
- 1º Banco em Angola a obter a certificação do SWIFT *Global Payments Innovation* (GPI) e de Membro do GPI
- Aniversário dos 10 anos do Standard Bank de Angola

## 2021

- 28 de Fevereiro 2021 – Fecho do processo de transição para a nova sede Standard Bank Angola
- A publicação internacional *Global Finance*, uma das mais relevantes do sector financeiro, atribuiu ao Standard Bank de Angola os seguintes prémios:
  - Melhor Provedor de Operações Cambiais em Angola 2021
  - Melhor Provedor de Tesouraria e Gestão de Caixa em Angola 2021
  - Melhor Banco de Investimento em Angola 2021