



Standard Bank ***É POSSÍVEL***

# 02

## A VISÃO DA LIDERANÇA

---

Queremos oferecer aos Clientes um serviço de excelência em todos os momentos, e ser relevante nas suas vidas, sendo mais que um Banco e respondendo às suas necessidades como parte integrante dos ecossistemas nos quais vivem e operam.

## 2.1 Mensagem do PCA e PCE

**Para Angola, o ano 2021 ficará marcado como o ano em que se inverteu a tendência de recessão económica.**

Ao contrário do que aconteceu nos 5 anos anteriores, em 2021, o país registou um crescimento económico positivo, ainda que ligeiro, maioritariamente impulsionado pelo crescimento da economia não petrolífera, embora a subida do preço do petróleo também tenha tido um impacto relevante. Ainda assim, é importante notar que, apesar do crescimento económico e da valorização do Kwanza face ao dólar, a inflação manteve-se teimosamente acima dos objectivos definidos pelo BNA, afectando directamente o poder de compra dos Angolanos.

**Octávio Castelo Paulo**  
PCA

**Luís Teles**  
PCE



As iniciativas de apoio ao sector produtivo levadas a cabo pelo Executivo, de entre as quais se destaca o Aviso 10, foram basilares para o crescimento dos sectores não petrolíferos e para a recuperação da economia. Depois de, em 2020, o Standard Bank de Angola ter sido o segundo banco a conceder mais crédito no âmbito do Aviso 10/2020, de 3 de Abril, do Banco Nacional de Angola (Aviso 10), **em 2021 voltou a demonstrar o seu compromisso para com a economia real e, não só cumpriu com o as exigências do regulador, como as excedeu largamente, tendo terminado o ano como o Banco que mais crédito deu à economia no âmbito do Aviso 10.**

Angola é a nossa casa, impulsionamos o seu crescimento - este continua a ser o nosso propósito, e vivêmo-lo de forma intensa a cada dia.

O investimento num novo edifício para sede do Banco é disso um exemplo e permite-nos ter uma morada permanente em Angola, melhorar as condições de trabalho dos nossos Colaboradores e elevar a qualidade do serviço aos Clientes.

**Em 2021, garantimos a presença do Standard Bank Angola na discussão dos grandes temas em Angola, contribuindo activamente para o seu desenvolvimento.** Assim o fizemos, participando em diversas conferências focadas em temas críticos para o país, em processos de privatização, com destaque para o leilão em bolsa do BCI, na Estratégia Nacional de Desenvolvimento, contribuindo para discussões relevantes para a economia e sociedade Angolana como voluntariado e responsabilidade social, investimento na Cloud, inovação e criptomoedas, nova regulamentação para o sector bancário, interações com investidores internacionais, organizações multilaterais, entre vários outros. Adicionalmente, e mantendo a tendência dos anos anteriores, a aposta na responsabilidade social, através dos Heróis de Azul, é cada vez maior, com um número crescente de acções, voluntários e beneficiários, mesmo em tempos de pandemia. Nas acções levadas a cabo, pretendemos auxiliar os mais carenciados, com maior foco nas áreas da Educação, Saúde e Empreendedorismo, pilares que são determinantes para a promoção do desenvolvimento social.

Estamos empenhados em aumentar o impacto que temos na vida dos angolanos e sabemos que a melhoria do serviço e o aumento da proximidade aos nossos Clientes são factores-chave para alcançar esse objectivo.

Projectos digitais, como a plataforma SB24, e físicos, como o projecto de Agentes Bancários ("Pontos Azuis"), foram essenciais para dar esses passos, já que nos permitem acompanhar os nossos Clientes em todos os momentos da sua vida, e compreender profundamente as suas necessidades. **Os Pontos Azuis serão também um veículo muito relevante para o aumento da inclusão financeira,** proporcionando a possibilidade de beneficiar de serviços bancários a todos os segmentos da população, objectivo em que estamos particularmente empenhados. Os excelentes resultados obtidos no estudo da Assertys, que considerou o SBA o banco com melhor serviço ao Cliente em Angola, em 2021, bem como no *Net Promoter Score* e *Client Satisfaction Index*, indicam que estamos a caminhar nesse sentido, **transformando os nossos Clientes em nossos fãs e parceiros.**

Ambicionamos ser a melhor empresa para trabalhar em Angola.

**Sabemos que os Colaboradores são o nosso maior activo e queremos que encontrem no Standard Bank Angola um local de crescimento profissional e pessoal.**

Para tal, disponibilizamos ferramentas de desenvolvimento individual, incentivando todos os Colaboradores a desenvolver capacidades chave para o presente e para o futuro – em 2021, os Colaboradores beneficiaram de mais de 100 mil horas de formação.

**Continuamos a apostar forte no talento Angolano,** recrutando Colaboradores tanto experientes como recém formados, contribuindo directamente para o seu desenvolvimento e inserção no mercado de trabalho. A mobilidade interna, potenciada pela reorganização da estrutura orgânica, é também utilizada como forma de garantir que os Colaboradores são alocados às tarefas a que melhor se adaptam as suas capacidades, acrescentado valor para o banco e para si mesmos.

O bem-estar físico e psicológico dos Colaboradores é, e continuará a ser, uma prioridade para nós.

Não menosprezamos os impactos na saúde física e mental que advêm da pandemia Covid-19 e das medidas adoptadas para a combater, como o *burnout* ou o aumento da ansiedade e, como tal, **garantimos que foram implementadas todas as iniciativas para que os Colaboradores tivessem o apoio necessário para se manterem saudáveis:** foram criados *webinars* e *masterclasses* para partilha conhecimento, disponibilizado apoio à vacinação, bem como mantidas todas as medidas sanitárias aconselhadas pelas autoridades de saúde.

Sabemos que a transformação tecnológica e digital é um passo fundamental para o sucesso de qualquer organização no futuro.

**Como tal, o SBA, coloca-a no centro da sua estratégia,** considerando que, não só as soluções digitais, mas também a mudança de cultura e o desenvolvimento de competências do futuro, são vitais para esta transformação.



Standard Bank

Sede Standard Bank Angola

As inúmeras dificuldades sentidas ao longo deste ano, não impediram que o SBA mantivesse uma performance de excelência.

**Ao aumento do número de Clientes activos, juntou-se o aumento do crédito à economia, mantendo um muito reduzido volume de crédito em incumprimento e apoiando o crescimento da economia.** A solidez financeira do banco continuou o seu processo de melhoria sustentada, tendo-se verificado um aumento dos níveis de solvabilidade, eficiência e rentabilidade em 2021. O foco no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo mantém-se, bem como a excelência operacional. **O Standard Bank Angola continua a merecer o destaque internacional pelo seu serviço de excelência e, em 2021,** foi reconhecido pela Global Finance como o melhor provedor de operações cambiais, o melhor provedor de tesouraria e gestão de caixa e o melhor banco de investimento em Angola.

Acreditamos que 2022 será um ano com novos desafios, mas também com grandes oportunidades, mas iremos manter o foco na excelência dos nossos serviços e no crescimento como instituição financeira de referência, garantindo um serviço cada vez mais personalizado e próximo de todos os Angolanos.

**No final de mais um ano, não podemos deixar de agradecer a todos aqueles que contribuíram para que este fosse mais um ano de crescimento e sucesso.** Estendemos o nosso profundo agradecimento aos nossos Reguladores, Clientes, Colaboradores, Accionistas, Fornecedores e Parceiros, pelo apoio e colaboração permanentes, e pela confiança que depositaram em nós. **Sem eles não seríamos o Banco de que tanto nos orgulhamos.**

**É Possível.**

Melhores cumprimentos,

**Octávio Castelo Paulo**

Presidente do Conselho de Administração

**Luis Teles**

Presidente da Comissão Executiva