



ÁFRICA É A NOSSA CASA.

Sendo o nosso propósito “África é a nossa casa, impulsionamos o seu crescimento”, a nossa Estratégia está, assim, direcionada para o Cliente, sustentada no propósito de fornecer soluções simples, relevantes e que tragam mais valia para os nossos *stakeholders*.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

A vibrant photograph of a young woman with long, light-colored braided hair, wearing a bright orange hoodie and yellow headphones. She is captured in a dynamic pose, one arm raised and smiling broadly, set against a dark background with glowing blue energy lines.

A OPERACIONALIZAÇÃO
DE UMA ESTRATÉGIA

04

Standard Bank É POSSÍVEL



4.1

FOCO NO CLIENTE

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



Standard Bank **É POSSÍVEL**

CORPORATE AND INVESTMENT BANKING (CIB)

A direcção de Corporate and Investment Banking (CIB) do SBA corresponde à Direcção da Banca de Investimentos e Grandes Empresas.

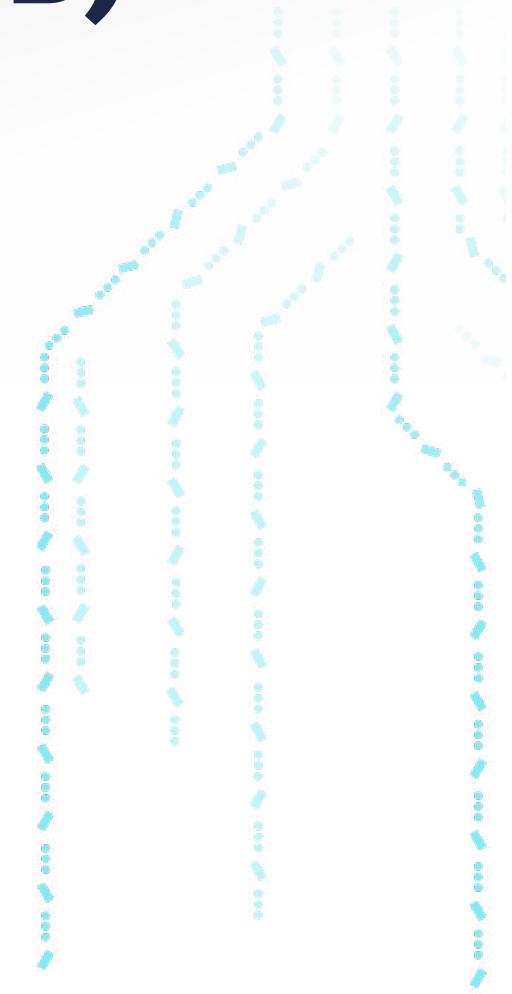
O CIB continua a ser visto como um segmento do negócio acessível, atencioso, eficiente e empático pelos Clientes. O compromisso com os Clientes reflecte-se diariamente em cada interacção.

O CIB desenvolve soluções abrangentes e adaptadas às necessidades específicas de cada transacção e de cada Cliente, dispondo de uma equipa de profissionais especializados em diversos sectores como, Petróleo e Gás, Energia e Infra-Estruturas, Indústria e Retalho. Tem um forte posicionamento no mercado, para o sector de Grandes Empresas e continua a estar cada vez mais próximo do Sector Público, comprometido em apoiar os programas do Governo Angolano, para o desenvolvimento do país.

Neste período desafiador, o CIB navegou bem auxiliado pela sua posição de capital, liquidez adequada e a franquia de depósitos estável. Várias das iniciativas que foram implementadas durante o

ano, na sequência da estratégia definida pelo Banco, ajudaram a alcançar uma melhor posição nestes tempos difíceis. As equipas deliberaram, criaram e executaram novas estratégias e formas de trabalhar, para que estejam adequadas e apropriadamente preparadas para voltar ao trabalho no retorno da normalidade. O CIB continua confiante em emergir da actual desaceleração económica com um Banco muito mais forte.

O CIB agradece a todos os Colaboradores pelo espírito e determinação, durante os altos e baixos do ano de 2020. Juntos trabalhámos para transformar e construir um Banco vencedor. Agradece de igual modo, a todos os Clientes e parceiros, pela confiança nos produtos e serviços, e disposição para fazer parceria com o SBA, numa relação de crescimento, de longo prazo.



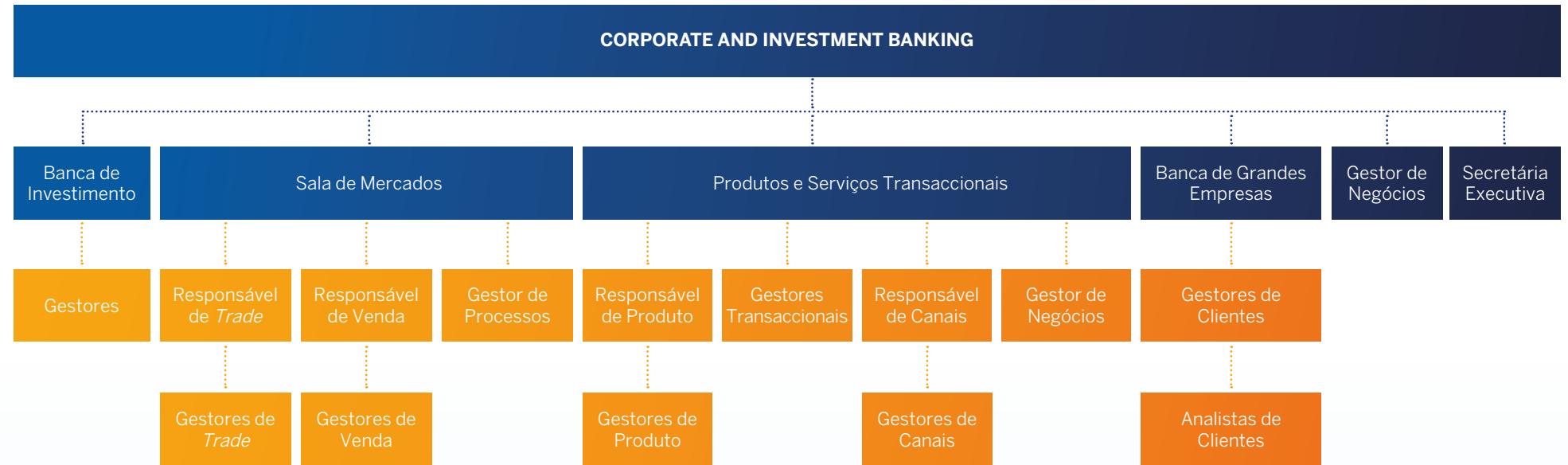
“

O nosso sucesso é feito do êxito
dos nossos Colaboradores,
Comunidades e Meio Envolvente.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

I | Estrutura organizacional do CIB

O CIB continua a acreditar que o sucesso no longo prazo depende do progresso dos Colaboradores, das comunidades e em proteger o meio ambiente em que se insere. O Banco continua a investir na identificação e desenvolvimento dos talentos e capacidades dos Colaboradores, aumentando a transparéncia e reforçando a cultura da meritocracia, a qual se baseia no desempenho.





| Oferta do CIB

O CIB continua a investir em cada um dos pilares da estratégia definida. Continua a aprimorar a experiência do Cliente por meio de pessoas capacitadas, produtos inovadores e desenhados de acordo com as necessidades dos seus Clientes.

BANCA DE GRANDES EMPRESAS

A Direcção de Banca de Grandes Empresas tem a missão de captar e acompanhar os Clientes Corporativos. O SBA possui uma equipa especializada nos diversos sectores económicos que, aliado à presença regional e credenciais de experiência do Grupo, permite disponibilizar aos seus Clientes um vasto conhecimento do mercado e apoiar o crescimento dos seus negócios.

BANCA DE INVESTIMENTO

A Direcção de Banca de Investimento disponibiliza aos seus Clientes um serviço completo de soluções, desde a operacionalização e tomada firme de financiamentos de longo prazo, à estruturação de produtos complexos e especializados. Os nossos serviços incluem: Financiamentos Estruturados, *Leveraged and Acquisition Finance, Project Finance*, Reestruturação Financeira, Assessoria Financeira e Corporate Finance, Fusões e Aquisições, Dívida de Mercado de Capitais e Financiamento Imobiliário.



A Banca de Investimento do SBA oferece aos seus Clientes uma oferta diversificada de soluções de Consultoria e Financiamento. Os Colaboradores pertencentes a esta área são especializados em mercados emergentes de alto crescimento, actuando em fusões e aquisições, reestruturações de capital e acordos de capacitação. Adicionalmente, participam em projectos de Clientes, desenvolvimentos imobiliários e na obtenção de financiamento para aquisições, assim como na assessoria de estruturação, montagem e tomada firme de operações de mercados de capitais.

BANCA TRANSACCIONAL

A Direcção de Banca Transaccional oferece produtos e serviços transaccionais, que têm como objectivo acrescentar valor ao negócio dos seus Clientes. Os Clientes têm vindo gradualmente a utilizar a informação fornecida pelo SBA para fazer face aos seus desafios de gestão de tesouraria. O Banco esforça-se por introduzir continuamente soluções que permitam uma melhor gestão de liquidez, bem como uma circulação cada vez mais eficiente de fundos.

SALA DE MERCADOS

A Sala de Mercados do SBA, oferece aos seus Clientes actividades de *trading*, soluções de mitigação de risco cambial, de crédito e do risco associado a matérias-primas transaccionadas em bolsa, tais como o crude. As principais linhas orientadoras desta oferta comprometem-se com a formulação de estratégias de investimentos ajustadas ao perfil de risco de cada Cliente. O SBA está numa posição privilegiada para fornecer serviços e produtos de tesouraria com foco no Cliente, tanto em produtos padronizados, como produtos personalizados, suportados num sólido conhecimento de mercados emergentes, em particular dos mercados Africanos. Adicionalmente, é da responsabilidade desta Direcção a interacção e execução de ordens de Clientes alocadas ao mercado de capitais, típico de actividades de *trading*.

A Sala de Mercados do SBA fornece soluções de negociação, vendas, estruturação e gestão de risco para os Clientes, em todo o continente Africano e em mercados financeiros seleccionados. Para além de instrumentos de câmbio, *commodities*, património, crédito, renda fixa e dívida, o Banco disponibiliza estudos de mercado, serviços de negociação, análises e novos produtos financeiros em várias classes de activos.

Os principais produtos e serviços disponibilizados pelo CIB são:



Desempenho de 2020 do CIB

Apesar das adversidades, causadas pelo contexto pandémico, o segmento de CIB manteve-se comprometido com os pilares da estratégia de negócio e rapidamente ajustou as suas prioridades de forma a dar resposta aos desafios de 2020. Assim, o segmento de CIB alcançou resultados positivos, tanto ao nível do produto bancário como ao nível de activos sob gestão, muito impulsionados pela performance positiva das áreas da Banca de Investimentos e Sala de Mercados, bem como uma maior proximidade e espírito de equipa entre as unidades de negócio e as áreas de suporte.

O CIB, registou no final do ano 2020, um resultado líquido de cerca de 34 600 milhões de Kwanzas, 9% acima do resultado reportado em 2019 apesar do impacto negativo das imparidades para crédito e do aumento dos custos resultantes da situação pandémica.

Em termos de total de activo, houve um aumento de 41% face a 2019, situando-se nos 780 904 milhões de Kwanzas. Este aumento foi impulsionado por uma melhor condução do processo de captação de novos negócios, um maior foco na execução dos projectos, uma melhor sinergia entre as áreas de negócio e de suporte, e um maior entendimento do mercado Angolano. Os resultados foram igualmente influenciados pelo programa do governo de privatização de instituições públicas, o programa de cartas de crédito para o sector alimentar por parte do Banco Nacional de Angola (BNA) e do Ministério do Comércio, e a implementação de novas regras de

importação de bens e serviços por parte do BNA. O retorno do CIB para os Accionistas foi de 78%, em linha com o ano anterior, o que reflecte a capacidade do negócio de agregar valor ao Banco, a partir dos próprios recursos e dos fundos dos seus Accionistas.

O rácio de eficiência situou-se nos 24% no final de 2020. Apesar do aumento de 36% do produto bancário verificou-se um aumento de 45% ao nível dos custos operacionais, aumentando o rácio de eficiência em 2pp face ao período homólogo. Importa sublinhar que, não obstante as despesas inesperadas e não orçamentadas resultantes da pandemia, o segmento de CIB manteve os custos sob controlo.



CRÉDITO

O crédito concedido a Clientes CIB no ano de 2020 representou 69% do total do portfólio do Banco, atingindo o patamar de 96 568 milhões de Kwanzas. Este montante representa um aumento de 49% face a 2019, justificado maioritariamente pelos desembolsos de cerca de 32 326 milhões de Kwanzas no âmbito do Aviso n.º 10/20 do BNA, evidenciando o compromisso do CIB com os seus Clientes e com o Governo Angolano, contribuindo para o crescimento da economia real e para o desenvolvimento socioeconómico de Angola. Adicionalmente, contribuiu para este crescimento a atribuição dum mandato de venda ao abrigo do Programa de Privatizações de Angola.

Por outro lado, assistiu-se em 2020 a uma diminuição dos descobertos bancários de 36% comparativamente a 2019. Ao longo do exercício de 2020, a área de CIB manteve o nível de qualidade da carteira de crédito concedido, não se verificando créditos vencidos nem Clientes em incumprimento, o que reflecte uma gestão de risco adequada e alinhada às políticas e procedimentos do Banco.

Tal como no ano anterior, no ano de 2020, a carteira de crédito do CIB está dispersa por diferentes sectores do tecido empresarial. Contudo, existiram alterações significativas no peso de alguns sectores de actividade - o sector de “Oil and Gas” deixou de ter o maior peso da carteira, passando a ocupar esta posição o sector de “Bens de Grande Consumo”, com 61%, seguido de “Indústrias e Infra-estruturas” com 18%, “Oil and Gas” com 13% e “Diversos” com 8%.

No ano 2020, o Standard Bank de Angola aprovou operações de crédito documentário no **total de 45 578 milhões de Kwanzas para os seus Clientes do segmento de CIB**, o que equivale a um **aumento de 620% face ao período homólogo**.



DEPÓSITOS

Em 2020 o CIB contou com um total de 419 Clientes, o que representa um acréscimo de 18% comparativamente ao ano de 2019. Este crescimento foi possível pelo esforço e dedicação na captação de novos Clientes, e na reactivação de Clientes existentes.

O CIB apresentou no ano de 2020 um total de 544 462 milhões de Kwanzas em depósitos, o que representou um aumento de 57% face ao ano de 2019. O trabalho árduo das equipas de CIB, junto dos Clientes, foi fundamental para a defesa e aumento do nível de depósitos. O referido aumento foi igualmente impulsionado pelo aumento da emissão de cartas de crédito, no primeiro trimestre de 2020, pela maior disponibilidade de moeda estrangeira, o que possibilitou o aumento de transacções transfronteiriças e, consequentemente, pela atracção de depósitos, a existente diferença entre a procura e oferta de moeda estrangeira no mercado e pela capacidade de manter a liquidez dos títulos vencidos, no último trimestre do ano em análise.

O crescimento dos depósitos foi influenciado pelo aumento dos depósitos em moeda nacional, o cross selling entre os diversos produtos do Banco e a aplicação em depósitos a prazo. Os depósitos em moeda local somaram um total de 347 552 milhões de Kwanzas, um aumento de 111% face ao ano de 2019. O volume de depósitos em moeda estrangeira, registou um total de 196 910 milhões de Kwanzas, correspondente a um aumento de 8%, resultante essencialmente da desvalorização da moeda nacional.

Os depósitos à ordem registaram um aumento de 104% em 2020, quando comparado com o ano de 2019, perfazendo um total de 411 015 milhões de Kwanzas, representando 75% da carteira de depósitos. Os depósitos a prazo registaram um aumento de 2% face ao ano de 2019, um total de 133 447 milhões de Kwanzas.

DEPÓSITOS EM MOEDA LOCAL

347 552 MILHÕES DE KWANZAS
↑ 111%

DEPÓSITOS EM MOEDA ESTRANGEIRA

196 910 MILHÕES DE KWANZAS
↑ 8%

DEPÓSITOS À ORDEM

411 015 MILHÕES DE KWANZAS
↑ 104%

DEPÓSITOS A PRAZO

133 447 MILHÕES DE KWANZAS
↑ 2%

PRODUTO BANCÁRIO

O CIB registou no final de 2020 um produto bancário de 64 709 milhões de Kwanzas, 35% acima do registado em 2019. Esta evolução positiva ocorreu devido ao aumento dos títulos, aumento do crédito a Clientes e devido aos resultados cambiais. Os resultados cambiais tiveram um aumento face ao ano anterior pois houve um aumento da compra de divisas devido à medida do BNA em que Bancos podem comprar directamente aos agentes Petrolíferos e de Gás a partir do mês de Janeiro de 2020. Outro factor que contribuiu para o crescimento do produto bancário foi que o SBA tinha uma posição longa que gerou proveitos com a desvalorização cambial ocorrida no primeiro semestre de 2020.

Estas situações aliadas à capacidade do negócio de rapidamente ajustar-se a esta nova realidade, garantindo a continuidade do compromisso com os seus Clientes, a vontade do Banco de apoiar o programa do Governo para a diversificação da economia e aumento da produção interna, a liberalização do mercado cambial, permitindo aos bancos comerciais maior acesso a moeda estrangeira, e, consequentemente, a um aumento das operações transfronteiriças, a adopção estratégica de uma posição longa beneficiando, assim, da contínua desvalorização da moeda local ao longo do ano.

Em 2020 o SBA negociou um total de 3.4 mil milhões de dólares fruto da liberalização do mercado cambial.

MERCADO CAMBIAL E VALORES MOBILIÁRIOS

O volume de activos financeiros transaccionados teve uma ligeira redução face a 2019, no entanto terminámos ainda assim o ano entre os quatro bancos com maiores volumes transaccionados. Fomos bastante intervencionistas junto dos principais *stakeholders* em temas ligados à regulamentação, implementação de novos produtos e questões operacionais, sempre para elevar o nosso mercado ao nível dos padrões internacionais.

Em 2020, o Banco manteve uma participação activa na promoção do mercado secundário, dando sequência ao desempenho obtido durante o ano de 2019, intermediando 68.6 mil milhões de Kwanzas de títulos de dívida soberana, que compararam com os 96.8 mil milhões de Kwanzas de intermediação de 2019.

MERCADO DE CAPITAIS

O ano de 2020 apresentou desafios económicos aos quais o sector de mercado de capitais não foi excepção. O Standard Bank de Angola tem sido capaz de demonstrar resiliência face às adversidades, e tal é evidente na presença que o Banco tem no mercado de capitais, mantendo-se entre os quatro membros mais activos na Bolsa de Valores pelo quinto ano consecutivo, com base no volume de activos financeiros transaccionados. Face ao período homólogo, o montante de transacções realizado na Bolsa de Valores pelo Standard Bank de Angola registou um aumento de 51.7%, atingindo um total de 231.2 mil milhões de Kwanzas, correspondendo a uma cota de mercado de 19.48%.

O SBA continua bastante activo juntos dos principais intervenientes do mercado de capitais, em temas relacionados à regulamentação, à implementação de novos produtos e às questões operacionais, sempre no sentido de elevar o nosso mercado aos níveis dos padrões internacionais.

De salientar que no final do ano de 2020 ocorreu uma redução de 48% do stock da Dívida indexada à taxa de câmbio, o instrumento com maior volume de transacções.

Estratégia para 2021 do CIB

O Standard Bank de Angola é ambicioso e pretende ser o principal Banco da Banca Corporativa e de Investimento em Angola e África. A estratégia passa por combinar a experiência em produtos especializados, elevada capacidade de intervenção local e alcance de distribuição, ao nível global, para fornecer soluções adequadas, personalizadas e relevantes aos nossos Clientes.

Em 2021, pretende-se continuar a investir nos pilares da nossa estratégia:



FOCO NO CLIENTE

Aumentar a base de Clientes, criar soluções além de serviços financeiros e acelerar oportunidades em alguns sectores da economia nacional. Colaborar com o segmento comercial e de negócios para capturar oportunidades de grandes empresas locais e suportar toda a cadeia de valor do Cliente em Angola. É também objectivo distribuir o risco do negócio de forma eficiente, manter foco na execução e continuar a prestar um serviço de excelência aos nossos Clientes.



PESSOAS E CULTURA

Liderar equipas comprometidas e capacitadas, demonstrando a cultura de uma equipa vencedora (coragem, confiança, “fome de vencer”), permanecendo fiel ao compromisso com os seus Colaboradores. Assegurar que os resultados de desempenho dos Colaboradores estarão alinhados à estratégia de negócio, considerando as novas dinâmicas de trabalho, incluindo o contexto de trabalho remoto.



DIGITALIZAÇÃO E INOVAÇÃO

Ser uma instituição eficiente e moderna 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. Em 2021 pretendemos lançar a banca de agentes, fornecendo assim alternativas aos nossos Clientes nas diversas operações bancárias e iremos digitalizar o nosso processo de *Trade* com vista ao aumento da eficiência no *back-office* e melhoria de serviço ao Cliente.

PERSONAL AND BUSINESS BANKING (PBB)

O segmento do Personal and Business Banking (PBB) que engloba a banca de retalho e pequenas e médias empresas, adoptou um modelo organizativo ágil e resiliente, construído de forma a endereçar todas as necessidades dos nossos Clientes e parceiros e a permitir a criação de soluções alinhadas às suas exigências.

Num mercado cada vez mais rigoroso e disputado, a capacidade de apoiar o Cliente numa perspectiva transversal, ou seja, dando suporte às suas necessidades de serviços financeiros básicos, mas também as mais complexas, que requerem aconselhamento e um acompanhamento mais personalizado, torna-se um factor fundamental para permitir a construção de um relacionamento sustentável e duradouro.

Enquanto Instituição Financeira Bancária de referência, o SBA tem vindo a disponibilizar um leque cada vez mais alargado de produtos e serviços aos seus Clientes (por exemplo: crédito, poupanças, investimentos, produtos de seguro, aconselhamento, entre outros) sempre com o objectivo de não só cativar novos Clientes, mas também de fundamentalmente manter (e melhorar) a relação de parceria com os mesmos.

Ao longo do exercício de 2020, o segmento de PBB investiu nos seus canais digitais ao lançar uma nova plataforma de Internet e *Mobile Banking* (o **SB24**) que permite, como funcionalidade mais relevante na fase inicial de lançamento do produto, que os nossos Clientes possam solicitar transferências internacionais a partir da própria aplicação, para ajuda familiar ou por motivos de viagem. Por outro lado, no que respeita à Inclusão Financeira, lançou o projecto de **Agentes Bancários** de modo a operacionalizar um modelo de banca de proximidade mais alinhada com o segmento da população não-bancarizada e pouco-bancarizada, ao habilitar a execução de transacções de forma mais eficiente, o acesso simplificado à oferta de produtos e serviços do Banco e a uma experiência do Cliente de fácil utilização.

Estrutura Organizacional do PBB

Banca de Particulares

Banca de Empresas

Ecosystem Business Development

Desenvolvimento de Negócio e Oferta a Clientes



I | Oferta do PBB

O PBB oferece um conjunto de serviços bancários que ajudam as pessoas e as empresas a prosperarem, fazendo jus à nossa máxima “Angola é a nossa casa e nós potenciamos o seu crescimento”. A oferta no leque de empresas inclui produtos e serviços desenhados para suportar empresas comerciais, de pequena e média dimensão, assim como o sector público e organizações não-governamentais em torno de 6 províncias no nosso país, onde actualmente marcamos presença.

MEIOS DE PAGAMENTO

Emissão de cartões de débito e de crédito, internet e *mobile banking*, ATM e serviços de Terminais de Pagamento Automático (TPAs) para comerciantes.

PRODUTOS DE CRÉDITO

O SBA continuou a financiar o crédito à habitação, automóvel, consumo, entre outros, produtos estruturados e soluções diferenciadoras de curto prazo e médio/ longo prazo para particulares e empresas.

Em 2020, o Banco lançou um produto de crédito instantâneo denominado **CrediJá**. Este permite que em 3 cliques o desembolso seja disponibilizado imediatamente

na conta do Cliente, de forma totalmente digital, sem qualquer papel e sem a necessidade de documentos notariais.

Numa fase inicial, ainda que disponível apenas para Clientes pré-qualificados, estamos a dar início a um processo de massificação da oferta.

SEGUROS

Seguros de curto e longo prazo para particulares (vida, saúde, automóvel, viagem, imóveis, multiriscos e planos de protecção a despedimentos colectivos) e empresas (colectivo de saúde, transporte, activos, imóveis e acidentes de trabalho).

POUPANÇA

Depósitos a prazo e contas-poupança para particulares e empresas, em moeda nacional e estrangeira.

Em 2020, foi lançado um produto inovador denominado **Swaip &**

Poupa. Baseado no cartão de débito Multicaixa aquando da sua utilização para a realização de um pagamento num TPA, o Cliente escolhe o montante a poupar, entre valores pré-definidos e esse montante é deduzido automaticamente da conta à ordem e creditado na conta poupança, a cada utilização do cartão, rendendo juros.

PRODUTOS TRANSACCIONAIS

Produtos transaccionais de comércio internacional, operações cambiais, pagamentos e soluções de gestão de liquidez.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O ano de 2020 marcou o início de uma nova aposta do PBB, mais centrada nas necessidades dos Clientes, cada vez mais exigentes nestes novos tempos, recorrendo a processos tecnológicos eficazes, em termos de resposta e eficientes no que diz respeito à optimização de custos.

Considerando o cenário pandémico, a mudança de hábitos e costumes da sociedade obrigaram a um esforço adicional para que os negócios, além de serem capazes de continuar a atender, de forma adequada, os seus Clientes neste novo contexto, pudessem de certa forma reinventarem-se completamente e garantir a sua sustentabilidade.

Neste cenário, o processo de Transformação Digital afigurou-se como absolutamente essencial para que as instituições conseguissem reagir rapidamente a um novo paradigma de distanciamento social, teletrabalho e interacções remotas, a partir do conforto das casas, mas salvaguardando o mesmo nível de execução e de entrega de produtos e serviços.

No SBA este processo é sinónimo de definição da jornada de transformação digital com um foco em soluções centradas no Cliente e na escalabilidade por todo o negócio, garantindo um alinhamento com os objectivos gerais do Grupo, com os padrões tecnológicos relevantes e adoptados. Este processo tem também como objectivo guiar e monitorizar todos os aspectos da operacionalização e das mudanças culturais essenciais em todos os passos desta transformação digital.





EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

De acordo com um dos seus principais pilares de actuação, o SBA deu continuidade à sua estratégia de colocar o Cliente em primeiro lugar ao recorrer a um conjunto de instrumentos, tais como: relatórios de reclamações efectuadas, interacções com os nossos representantes que interagem directamente com os Clientes e alguns inquéritos de satisfação.

A compilação e análise, tanto quantitativa como qualitativa, de dados acima recolhidos permite alcançar dois principais objectivos: entender se o que está a ser feito está de acordo com as necessidades dos Clientes e alinhar os objectivos em conformidade; fornecer novas ideias e caminhos que podem ser percorridos de forma a enriquecer o catálogo de produtos e serviços, com a adição de uma nova oferta verdadeiramente inovadora.

Outrapartedoprocessodemelhoria daexperiênciado Cliente tem a ver com a definição das jornadas de Clientes, uma metodologia que permite conhecer melhor quem é de facto o Cliente do SBA, quais as características socioculturais e quais são as suas necessidades. Este trabalho permite, acima de tudo, segmentar os Clientes através de

algumas métricas que depois permitem desenhar uma oferta de produtos e serviços que de facto responda às suas necessidades. Por último, ao mapear toda a jornada do Cliente, desde que a sua necessidade aparece até ao momento em que a mesma é totalmente satisfeita pela nossa oferta, isto permite também identificar novas oportunidades de negócio, com novos parceiros, dentro de um conceito de ecossistema onde existe sempre múltiplas interacções entre vários intervenientes que podem ser monetizadas pelo Banco.



AGENTES BANCÁRIOS

Angola tem cerca de 32 milhões de habitantes e estima-se que a bancarização atinja 40% da população adulta no país, com 1 500 agências bancárias em todo o território nacional que são suportadas por uma rede de 3 000 ATMs e 65 500 TPAs.

Estes números demonstram um cenário desafiante de expansão da rede comercial das Instituições Financeiras Bancárias, que necessitam de entender os hábitos da população das diversas províncias assim como encontrar a melhor forma de comunicar com os seus potenciais Clientes.

Alinhado às recentes iniciativas do BNA, assim como aos esforços do Executivo Angolano, cada vez é mais premente a aposta dos Bancos em redes de Agentes Bancários, que permitam alavancar os pontos de representação já existentes de outras instituições, transformando-os em representantes do sistema financeiro. Este processo, de grosso modo, permite que os bancos aumentem exponencialmente os seus pontos de representação, levando a uma democratização do acesso ao sistema financeiro tradicional, ao oferecer produtos e serviços, simples em locais mais próximos da rotina dos Clientes e sem a pesada imagem institucional que as convencionais agências bancárias transmitem a um segmento mais informal e sem tanta literacia financeira.

Ciente da relevância deste processo para a sociedade e totalmente empenhado em criar um conceito disruptivo, o PBB deu início, em 2020, ao processo de desenho e implementação da sua rede de Agentes Bancários, o Ponto Azul. De premissa simples, a estratégia aliada a esta iniciativa estará focada em dois principais pilares:

| **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.

| **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.

Totalmente comprometida com o propósito da Inclusão Financeira e determinado 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.

ESTRATÉGIA DE PLATAFORMA

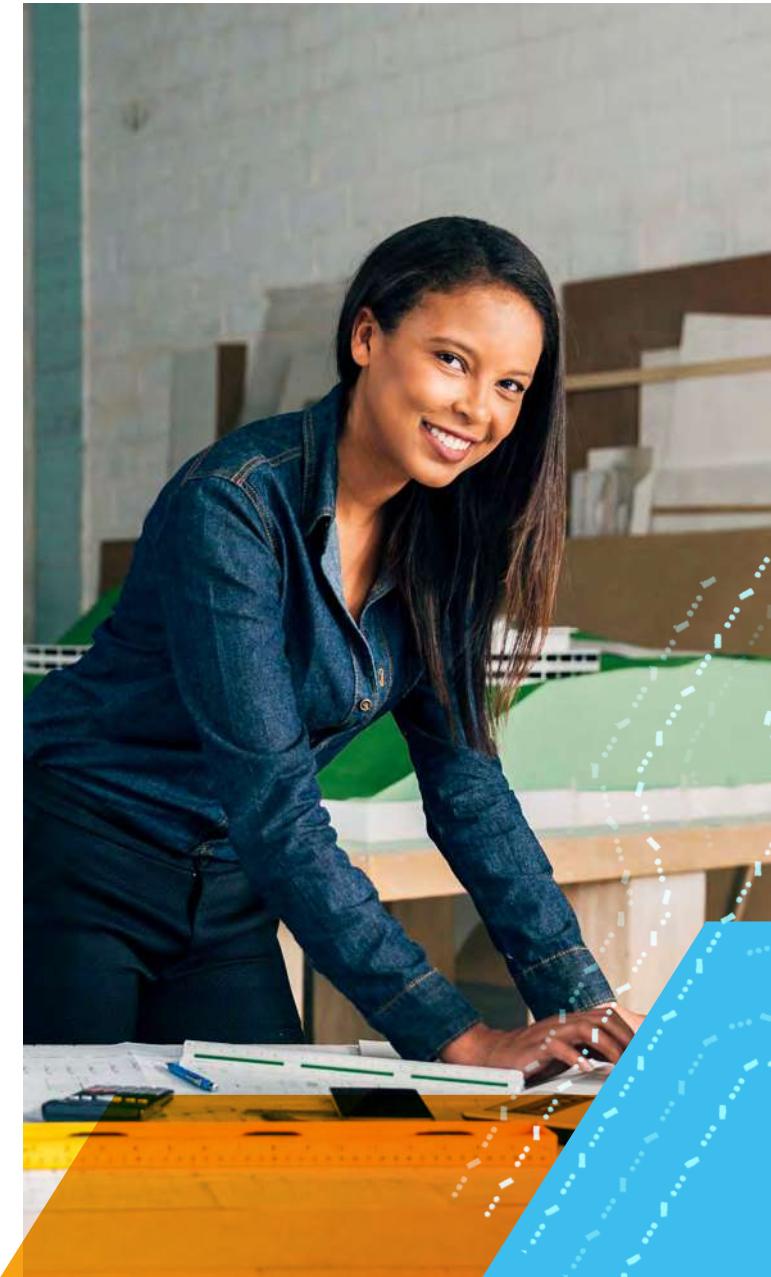
O modelo de negócio de pipeline, centrado na construção de uma oferta à volta de um produto que depois é comercializado, ainda que bem-sucedido e fundamental nos mais de 150 anos de história do Grupo Standard Bank, começa agora enfrentar novos desafios pois os Clientes procuram interagir com as suas instituições a qualquer hora e em qualquer lugar.

Aliado a um mundo cada vez mais VUCA (ou VICA em português – Volátil, Incerto, Complexo e Ambíguo), este modelo de negócio acarreta desafios para que as instituições se consigam adaptar a estes novos tempos, de forma rápida, ágil e alinhada com os interesses dos Clientes, sem falar dos enormes custos associados ao imperativo de escalar as estruturas de suporte para que possam sustentar o incremento de Clientes, de forma a manter a qualidade de serviço.

Com o intuito de cada vez mais servir melhor os nossos Clientes, o Grupo Standard Bank está a transitar actualmente para um modelo de negócio de plataforma, que coloca o Cliente no centro do negócio e permite que este se torne não apenas um consumidor dos serviços financeiros oferecidos pelo banco, mas também, ele próprio, um fornecedor de serviços (tanto financeiros como até não financeiros), criando mais valor acrescentado, dentro de um conceito de economia de escala, criando um novo ecossistema bastante apetecível a outros parceiros e interessados em fazer parte, permitindo então que o Banco monetize estas novas interacções que são criadas sem que haja um grande esforço em construir estruturas de suporte, dado que os produtores e consumidores

passam a ser responsáveis por garantir a qualidade dessas transacções, competindo ao banco apenas o papel de mediador.

A componente mais visível desta nova estratégia é o novo canal digital do Banco, o SB24 que, numa fase inicial, revela-se como a nova oferta de internet e *mobile banking*, mas que, no futuro, pretende-se que transite para o papel de principal ponto de contacto do Cliente com o Banco, onde o Cliente possa ter acesso, tanto no papel de consumidor como de fornecedor, a uma oferta de produtos e serviços financeiros e não financeiros, totalmente integrada com a rede de parceiros do Banco e com uma experiência de utilização desenhada à volta das necessidades e do *feedback* dos Clientes.



CANAIS DIGITAIS

O papel da agência bancária convencional está a passar por um momento de transformação, pois com a nova realidade as soluções tecnológicas são mais valorizadas.

Esta transição, assim como o surgimento das *fintechs* — novas empresas tecnológicas com cariz financeiro, jovens, ágeis e sem o peso de sistemas *legacy*, que se especializam em oferecer uma experiência de utilização completamente diferenciada daquela que os bancos oferecem, onde de forma simples e imediata o consumidor tem acesso a uma interface que “fala com ele” — cria um novo paradigma onde os bancos estão a ser obrigados a oferecer novos canais digitais, de fácil utilização, remota e acessíveis a qualquer hora, sem as limitações impostas por sistemas *legacy* e processos de fecho de dia que tornam os canais indisponíveis.

Neste contexto, o Standard Bank está a apostar fortemente nos seus canais digitais, na melhoria dos já existentes e na adopção de novos:

| **ATM:** em 2020 o SBA procedeu à instalação de 25 ATMs, uma clara aposta do Banco em estar mais próximo dos Clientes e em mitigar as actuais dificuldades que a população (bancarizada e não bancarizada) vive na utilização deste canal que está claramente sub-representado no território nacional;

| **SB24:** Nova geração dos canais de internet e *mobile banking*, com entrada em produção em Novembro de 2020, marca o início de uma aposta em canais digitais mais simples e acessíveis remotamente a qualquer hora e em qualquer lugar;

| **Máquinas para depósito de valores (Cash Deposit Machine - CDM):**

As máquinas de depósito marcam uma aposta na diversificação dos canais digitais, ao permitir que uma das operações mais realizadas num balcão seja automatizada e oferecida num formato de auto-atendimento.

“

Este é um momento de transformação em que apostamos fortemente nos canais digitais.



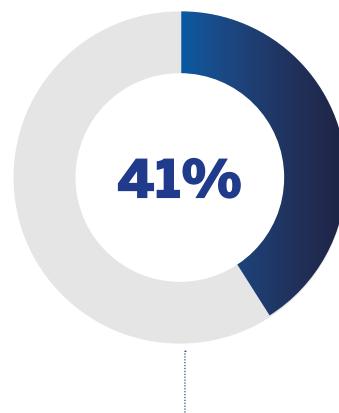
Standard Bank **É POSSÍVEL**

Desempenho de 2020 do PBB

No decorrer do ano de 2020, o PBB mostrou-se resiliente e irredutível, registando um crescimento do produto bancário de 41% face ao período homólogo, impulsionado substancialmente pelo aumento da margem financeira em 188%, como resultado directo do incremento da carteira de Crédito a Clientes.

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 nossa estratégia no que diz respeito ao foco na experiência dos nossos Clientes. Em 2020 foi então observado um incremento de 12 pontos, atingindo então um NPS positivo de 23.

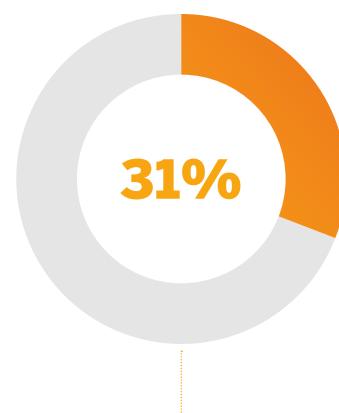
CRESCIMENTO DO PRODUTO BANCÁRIO



18 720

Milhões de Kwanzas

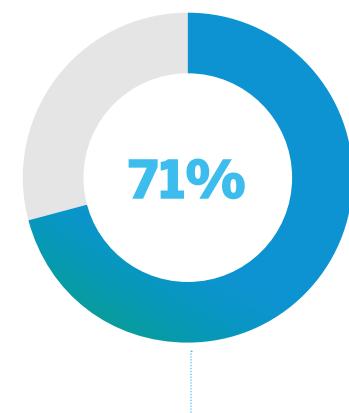
AUMENTO DOS CLIENTES ACTIVOS



36 564

Clientes Activos

CRESCIMENTO NOS DEPÓSITOS DE CLIENTES



147 206

Milhões de Kwanzas

CRÉDITO

O PBB procura apoiar o fomento da economia nacional e melhorar a qualidade de vida das pessoas através da concessão de crédito. Este apoio tem sido transversal a todos os sectores e empresas, com especial destaque às pequenas e médias empresas do sector da agricultura, pecuária, pescas e produção de bens de primeira necessidade.

Com base na estratégia de foco no Cliente o PBB disponibiliza soluções financeiras básicas, como também as mais complexas, as quais requerem um maior grau de conhecimento e aconselhamento personalizado, o que é crucial para a construção de um relacionamento duradouro entre o Banco e os seus Clientes.

O PBB aumentou substancialmente o crédito líquido, na ordem de 64% face ao período homólogo. No leque de produtos de crédito que integram a oferta do Banco verificou-se, pelo segundo ano consecutivo, o aumento exponencial do crédito ao consumo (+100%), evidenciando a sustentada aposta no fomento da economia nacional e sem descurar o normativo do Aviso nº. 10/20 do BNA.

O excelente desempenho, quer ao nível dos depósitos quer ao nível do crédito concedido, permitiu a manutenção do rácio de transformação em 30%.

Os níveis de incumprimento de crédito (+90 dias) mostraram-se estáveis, com uma taxa na ordem dos 2%, muito abaixo do benchmark do mercado que se encontra acima dos 15%, evidenciando uma vez mais o rigor e a selectividade no que respeita à concessão de crédito.

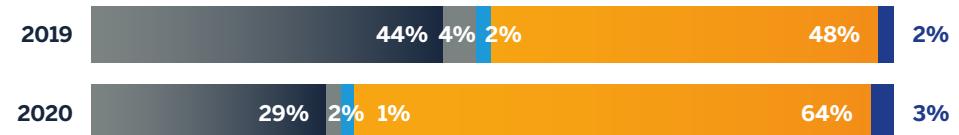
CRÉDITO POR SEGMENTO DE CLIENTE (MILHÕES DE KWANZAS)

CLIENTES PARTICULARS CLIENTES EMPRESA

2019	9 751	18 138
2020	11 619	32 128

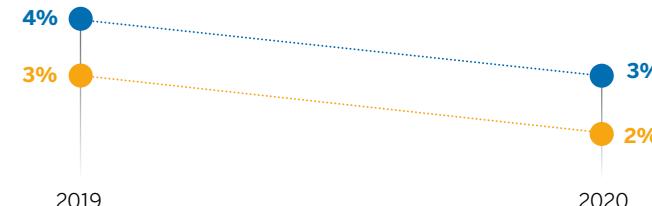
EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS DE CRÉDITO (EM %)

DESCOBERTOS LEASING CARTÕES DE CRÉDITO
CRÉDITO CONSUMO CRÉDITO HABITAÇÃO



QUALIDADE DA CARTEIRA DE CRÉDITO (EM %)

COBERTURA DE IMPARIDADE PARA CRÉDITO PBB SOBRE CRÉDITO CONCEDIDO PBB
CRÉDITO PBB EM INCUMPRIMENTO (+90 DIAS) SOBRE CRÉDITO CONCEDIDO PBB



DEPÓSITOS

A base de Clientes do segmento do PBB registou um crescimento de 31% no número de Clientes activos, que passou de 27 921 Clientes em 2019 para um total de 36 564 Clientes em 2020. Este aumento é a verdadeira tradução da confiança que os nossos Clientes depositam na marca Standard Bank, bem como a excelência dos serviços prestados pelo nosso activo mais valioso – os nossos Colaboradores.

■ BANCA DE PARTICULARS ■ BANCA DE EMPRESAS

	BANCA DE PARTICULARS	BANCA DE EMPRESAS
2019	26 760	1 161

	BANCA DE PARTICULARS	BANCA DE EMPRESAS
2020	35 085	1 479

Em 2020, a captação de recursos de Clientes totalizava 147 206 milhões de Kwanzas, um crescimento de 71% face ao período homólogo, o que demonstra a confiança do mercado na solidez e rigor da nossa Instituição Financeira.

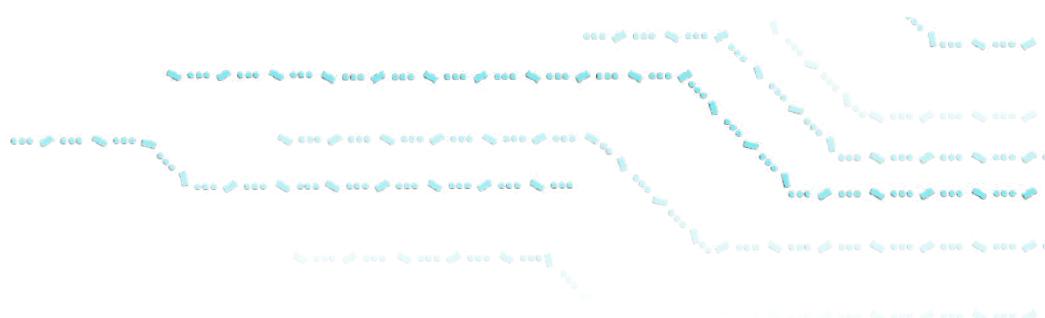
O PBB continuou a política de diversificação da sua oferta de produtos e apresentação de um preço cada vez mais competitivo. O aumento dos recursos de Clientes esteve intrinsecamente associado ao aumento da base de Clientes activos, estratégias de retenção e protecção destes recursos com taxas atractivas, aumento da oferta de produtos, sem descurar o impacto da desvalorização cambial sobre os depósitos em moeda estrangeira.

O Banco continua a apresentar uma importante presença no tecido empresarial Angolano. Apesar dos impactos da pandemia, no segmento de Clientes Empresa (pequenas, média e outras), o SBA continua a posicionar-se

como um parceiro estratégico, impulsionando um maior envolvimento com os Clientes Empresa, registando um aumento de 36% no volume de depósitos, o que representa 53% do total dos depósitos do PBB.

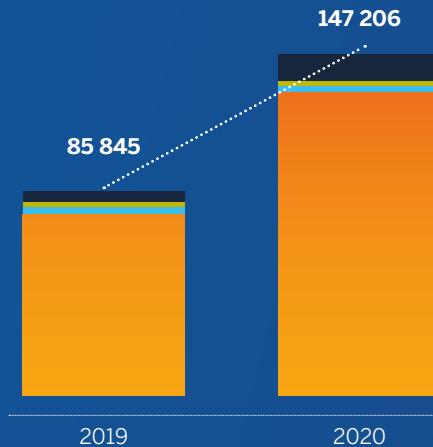
Os recursos de Clientes do segmento de particulares cifraram-se em 69 630 milhões de Kwanzas – um incremento de mais de 100% face ao período homólogo, reduzindo assim a concentração do segmento de empresas de 66% em 2019 para 53% em 2020. Para tal, foi fundamental a grande aposta na digitalização, no atendimento qualificado através dos nossos variados pontos de atendimento, na oferta de produtos alinhados às necessidades dos nossos Clientes e numa aposta cada vez maior na inclusão financeira.

Quanto à distribuição dos depósitos captados em função da moeda contratada, observou-se a manutenção da concentração dos depósitos realizados na moeda nacional, representando 65% da carteira total, que se traduz num aumento de 5,6 pontos percentuais em relação ao período homólogo. O montante líquido de depósitos em moeda estrangeira atingiu os 51 690 milhões de Kwanzas, um aumento de 37% face a 2019. Importa realçar 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.

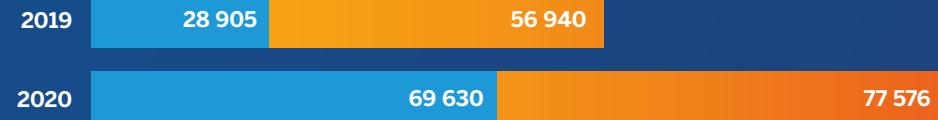


DEPÓSITOS POR PRODUTO (MILHÕES DE KWANZAS)

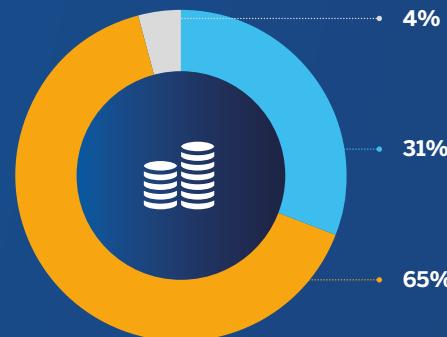
CONTAS CORRENTES CATIVOS CONTAS POUPANÇA
 CONTAS DEPÓSITO TOTAL

**DEPÓSITOS POR TIPOLOGIA DE CLIENTE (MILHÕES DE KWANZAS)**

CLIENTES PARTICULARS CLIENTES EMPRESA

**DEPÓSITOS POR MOEDA**

KWANZAS USD EUR



CARTÕES, ATMS E TPAS

O aumento da base de Clientes por si só é a verdadeira tradução da confiança dos nossos Clientes na nossa marca e na exceléncia dos serviços que oferecemos e que, consequentemente, contribuiu para um aumento do número de cartões, ATMs e TPAs activos em Angola.

Registou-se um crescimento de 26% no número total de cartões (débito e crédito) activos, face ao período homólogo, fixando-se em 41 084.

Os cartões de débito activos registaram um acréscimo de 30%, terminando o ano com um total de 38 429 cartões activos. Como resultado deste incremento, a taxa de penetração (número de cartões de débito activos por número de cartões activos) situou-se nos 94%.

Paralelamente, o número de cartões de crédito activos decresceu 17% face ao período homólogo.

Em relação ao número de TPAs activos houve um aumento de 68%, sendo que o número médio diário de operações efectuadas através de TPAs aumentou 27%, fruto da crescente utilização destes terminais por parte dos Clientes e da aposta do negócio neste tipo de produto.

Em 2020, 57 ATMs mantiveram-se operacionais, tendo havido um incremento de 25 ATM's face a 2019.

EM 2020

41 084

Cartões Activos

2 398

TPAs

38 429

Cartões de Débito Activos

57

ATM's

2 655

Cartões de Crédito Activos

97,6%

Indicador de Operacionalidade

94%

Taxa de Penetração de
Cartões de Débito

7,5%

Down-time por
falta de notas

“

O aumento da base de Clientes traduz a confiança dos nossos Clientes na nossa marca.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

Canais de distribuição do PBB

O SBA continua a garantir que os produtos e serviços que constituem a sua proposta de valor são disponibilizados aos seus Clientes, não só através dos canais digitais, mas igualmente através de uma rede de balcões distribuída pelo território Angolano.

A este nível, o Banco está empenhado em promover os seus produtos de forma simples, transparente e próxima, oferecendo um serviço de excelência e reforçando a preferência dos seus Clientes.

CANAIS PRINCIPAIS

O SBA está presente em 6 províncias (Luanda, Cabinda, Namibe, Huíla, Benguela e Huambo), dispondo de uma rede comercial composta por 24 canais físicos:

- | 18 Agências (decréscimo de 1 agência face a 2019)
- | 3 centros de empresa
- | 1 posto de atendimento (decréscimo de 2 postos face a 2019)
- | 2 suite private

CANAIS COMPLEMENTARES

De forma a complementar a rede física, o SBA (e o segmento de PBB, em particular) disponibiliza ainda aos seus Clientes serviços de *Customer Contact Center* (CCC), *PME On-line* e deu início ao projecto do Agente Bancário.



O nosso desempenho advém da nossa estratégia, mas é fundamentalmente **a forma como a executamos** que nos diferencia das restantes Instituições Financeiras.

CUSTOMER CONTACT CENTER (CCC)

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 produtos e serviços do Banco, dar resposta às necessidades e esclarecimentos decorrentes das suas operações bancárias diárias e analisar eventuais reclamações. Em 2020 foi incorporado ao *Customer Contact Center* a capacidade de *Outbound* com o intuito de melhorar ainda mais a experiência e a qualidade de serviço que prestamos aos nossos Clientes.

42 148

Chamadas recebidas
em 2020

2019: 32 104

87%

Taxa de eficácia
em 2020

2019: 93%

18 176

Emails recebidos
em 2020

93%

Taxa de satisfação dos
Clientes em 2020

Ao longo do exercício de 2020, 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 24%. 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.

PME ON-LINE

De forma complementar ao *Customer Contact Center* (CCC) e no sentido de oferecer um atendimento mais personalizado ao segmento de Pequenas e Médias Empresas, o *PME On-line* 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.

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



“

Procuramos construir
relacionamentos de longo
prazo e oferecer soluções
inovadoras.



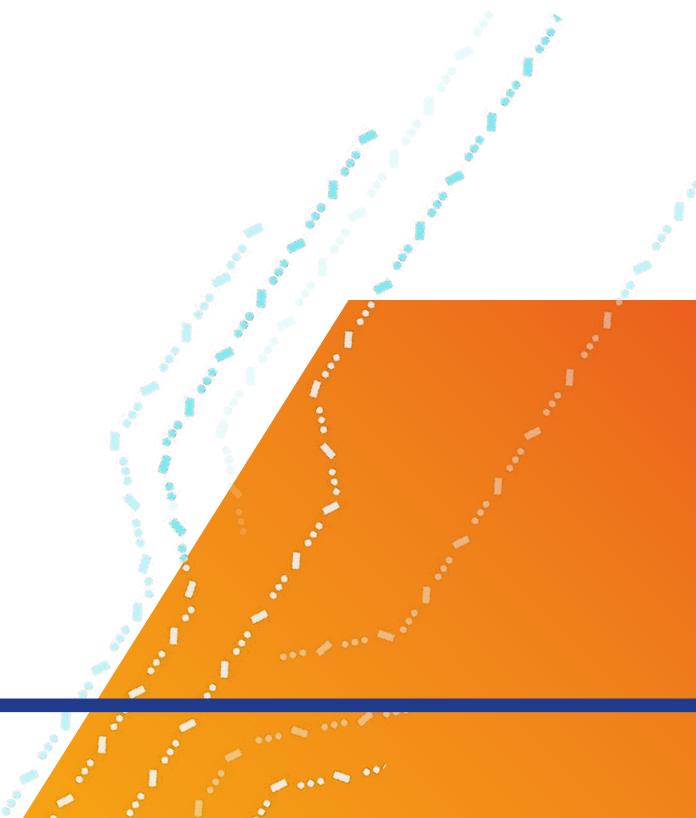
Standard Bank **É POSSÍVEL**

Estratégia para 2021 do PBB

A estratégia do segmento de PBB tem como pedra basilar a execução de um modelo de negócio que privilegia o Cliente, sempre em primeiro lugar, procurando construir relacionamentos de longo prazo e oferecer soluções inovadoras, que de facto agreguem valor, tanto para a vida particular dos nossos Clientes, como para a constituição e crescimento dos seus negócios.

Primamos pela qualidade do serviço prestado aos nossos Clientes, priorizamos o investimento contínuo na capacitação das nossas equipas, através de programas de formação customizados que englobam desde capacidades de liderança e comunicação até competências técnicas e comportamentais.

Adicionalmente, investimos de forma expressiva em canais electrónicos para os nossos Clientes, de forma a permitir uma dinâmica mais eficiente nas transacções executadas com a sua instituição financeira de preferência e a colocar à sua disposição produtos e serviços mais ágeis, simplificados e apropriados à urgência e velocidade que caracteriza o dia-a-dia das pessoas e empresas.





FOCO NO CLIENTE

Compreender as necessidades do Cliente e oferecer um serviço de excelência que garanta qualidade e satisfação continuarão a ser os vectores orientadores da actividade em 2021. O Banco continuará a construir e redesenhar processos, produtos e canais que agregam valor aos nossos Clientes de forma a suprir com as suas necessidades.

Por esta razão, em 2021 estaremos a dar continuidade a projectos como os Agentes Bancários (Ponto Azul) na perspectiva de estarmos mais próximos dos nossos Clientes. Teremos ainda a nossa primeira Agência digital e pretendemos apresentar ao mercado uma renovação do nosso modelo de negócio ao adoptarmos um conceito de Plataforma.

Este trabalho permite-nos servir melhor os nossos Clientes, agregando valor a todos desde a banca retalho à banca comercial.

O Banco continuará a desenvolver a relação com os seus Clientes, olhando para o

horizonte dos seus ecossistemas com o objectivo de ter um maior entendimento de toda a Cadeia de Valor dos mesmos, de forma a conseguir oferecer soluções efectivas e aconselhamento financeiro adequado às necessidades dos Clientes.

Olhar para os ecossistemas, tanto na vertente de Clientes Particulares, como na vertente de Clientes Empresa, ajudará no crescimento da nossa base de Clientes e no domínio das suas reais necessidades e identificação de novos negócios. Isto irá permitir conectar Clientes e parceiros de forma a dar origem a novas oportunidades dentro da nossa rede de contactos, oferecer meios para executar transacções e receber pagamentos e permitir um processo de melhoria contínua, mais próximo aos Clientes.



PESSOAS E CULTURA

Para poder servir os nossos Clientes com excelência e eficiência, os Colaboradores do SBA precisam de estar totalmente enquadrados com a visão e estratégia de toda a organização, colaborando e trabalhando em equipas multidisciplinares.

O Banco continua a investir, de forma consistente, no desenvolvimento e capacitação dos seus Colaboradores, disponibilizando programas de formações para as suas equipas.

Em 2021 queremos ser um banco mais digital e ágil. Por esta razão disponibilizamos várias ferramentas de aprendizagem aos nossos Colaboradores para facilitar o desenvolvimento pessoal e profissional estimulando assim uma cultura de aprendizagem. Queremos que os Colaboradores do SBA sejam os melhores gestores/ técnicos bancários do mercado.



DIGITALIZAÇÃO E INOVAÇÃO

A melhoria dos sistemas e processos internos do Banco, aliada com o desenvolvimento e manutenção de novas plataformas que agreguem serviços de *internet banking*, *mobile banking* e *mobile money* irão continuar a merecer a atenção do Banco ao longo de 2021.

Com Clientes a apresentarem um ADN cada vez mais orientado para a inovação e digitalização, esta nova dinâmica terá certamente um papel fulcral no posicionamento e nos resultados do Banco. O nosso compromisso é o de continuar a fornecer soluções financeiras, inovadoras e de excelência junto dos nossos Clientes para sermos o principal Banco digital em Angola.



44

Mais do que um banco, somos
uma organização focada
em servir os nossos Clientes.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

O QUE FIZEMOS PELOS NOSSOS CLIENTES?

Principais Campanhas e Eventos de 2020



MUDANÇA DA TAGLINE OFICIAL DE "SEGUINDO EM FRENTE" PARA "É POSSÍVEL"

Nos últimos tempos, seguimos em frente, enfrentando desafios e conquistando sucessos. E foi este caminho que nos mostrou que não há impossíveis. A capacidade de lutar por aquilo em que acreditamos tem-nos permitido construir um futuro para todos nós onde os sonhos se transformam em realidade e onde as ideias se transformam em projectos, fazendo o (nossa) mundo mudar, de forma positiva. É esta capacidade de transformação do Standard Bank que transmitimos a todos com a nossa nova assinatura: **É possível.**

Somos uma organização de serviços financeiros em transição para se tornar uma organização de serviços de plataformas digitais. Significa que precisamos de atender os nossos Clientes com uma nova perspectiva.

Devemos estar onde os Clientes estão, nas plataformas digitais onde compram, socializam e fazem negócios. Devemos desempenhar um papel de maior dimensão na vida dos nossos Clientes, colocando-os no centro de como nos estruturamos - caminhando ao seu lado e fornecendo as soluções de que precisam, além da Banca tradicional, seguros e gestão de activos.



CONTA POUPANÇA FÁCIL

Com o objectivo de incentivar a poupança promovemos a conta Poupança Fácil a partir de 50.000kz para Clientes particulares e 1.000.000kz para empresas com a taxa de juros de 5,4% num depósito a prazo de 15 dias até 14,4% em 1 ano.



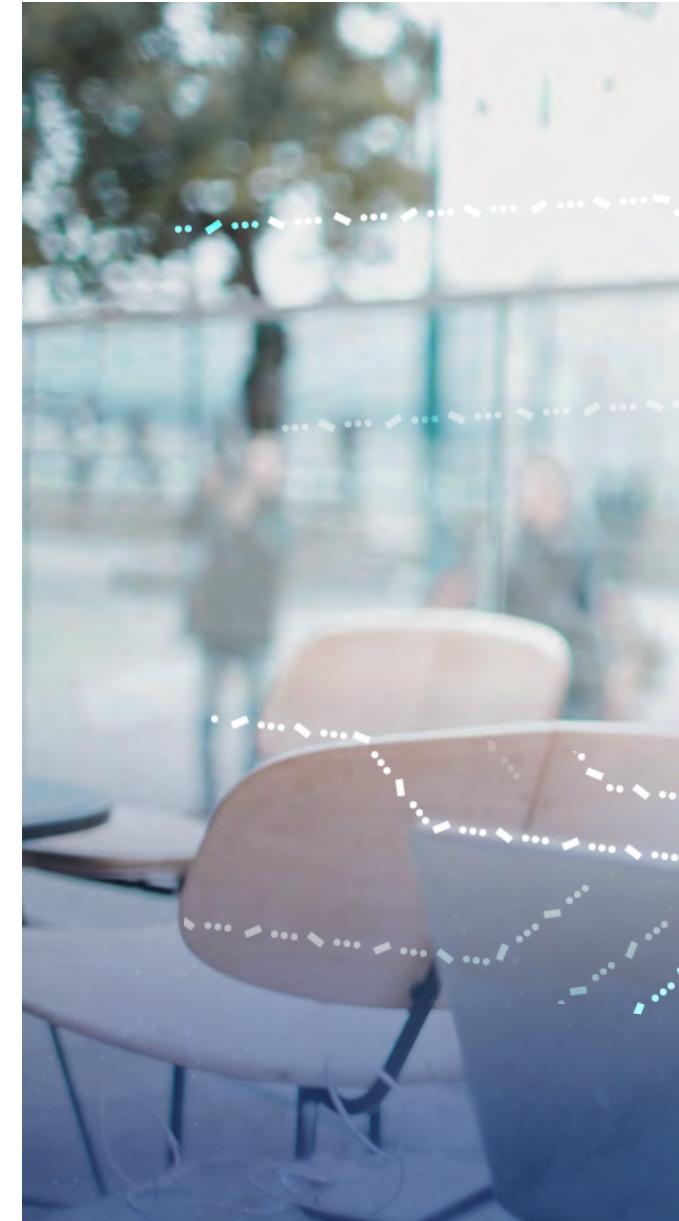
ESPECIAL CARTÃO DE CRÉDITO - CARNAVAL

Na época de Carnaval de 2020 oferecemos um bónus no valor limite do Cartão de Crédito para todos os Clientes. Tem até 750 000Kz disponíveis no Cartão de Crédito Visa Gold e 1 200 000Kz para o Cartão de Crédito Visa Platinum para usar no estrangeiro nos meses de Fevereiro e Março.



CAMPANHA DE DEPÓSITO 15.50%

No contexto que se vivia na altura, no início da pandemia, registou-se um descréscimo nos movimentos feitos pelos Clientes. Para ajudar os Clientes a capitalizar os valores parados, criamos a campanha de depósito a prazo no valor mínimo de 300.000Kz com a taxa de juro de até 15,5% e com flexibilidade do período de maturidade do depósito entre 3, 6 ou 12 meses.





“

Os nossos Clientes são o centro
de tudo o que fazemos.



CHEGOU O CREDIJÁ - O CRÉDITO EM 3 CLIQUES

O Credijá é uma solução de crédito rápido para auxiliar nas emergências pessoais, aproveitar ofertas especiais, despesas de saúde inesperadas, realização de uma festa não planeada ou outros gastos emergentes. Subscrição *on-line*: não precisa dirigir-se ao Balcão. Montante pretendido é depositado na hora; Não envolve preenchimento de papéis; sem a necessidade de se apresentar comprovativos da sua finalidade; período do empréstimo é flexível de 1 à 12 meses máximos; Não é obrigatório domiciliar salário.



SEGURO DE PROTECÇÃO SALARIAL

Porque sabemos que o futuro é incerto, criámos o seguro para salvaguardar o amanhã dos nossos Clientes. O Seguro de Protecção Salarial, garante o rendimento da pessoa segura em caso de morte ou despedimento involuntário.



SWIFT GPI

Somos o primeiro Banco no mercado Angolano a obter a Certificação do SWIFT *Global Payments Innovation* (GPI) e ser Certificado como Membro do GPI. Garantimos maior segurança, transparência e rapidez nos pagamentos locais e internacionais sem comprometer obrigações de conformidade e requisitos de risco de mercado, crédito e liquidez. Quais são os benefícios para os Clientes? Maior segurança

e transparência com relação aos pagamentos locais e internacionais, melhorando desta forma a experiência de Serviço ao Cliente. O GPI permite maior rapidez nos pagamentos; através da utilização do GPI Tracker, a nossa equipa de Operações consegue garantir que os pedidos de pagamentos sejam solucionados no mesmo dia.



CAMPANHA CARTÃO DE CRÉDITO



CAMPANHA DEPÓSITO A PRAZO DE NATAL

A campanha de Depósito a Prazo de Natal oferece a possibilidade de ganhar vários prémios, desde 1 viatura Toyota Avanza 0km, 1 Smart Tv Samsung Led de 49", 1 IPhone X 256gb, vários vouchers para compras de supermercado e ainda uma taxa de juro de 16,5%. Para participar seria necessário contrair um depósito a prazo, no valor mínimo de 550.000kz ou acima para concorrer ao 1º prémio (a viatura Toyota avanza) ou no valor mínimo de 50.000kz para concorrer aos restantes prémios. O concurso era válido até dia 31.01.21 e o sorteio dos prémios está previsto para Maio.

Por forma a promover o uso doméstico do cartão de crédito, desenvolvemos várias comunicações para reforçar momentos de consumo para este produto, assim como a possibilidade de uso do cartão em TPA em Angola.

“

O primeiro Banco em Angola a obter
a Certificação do SWIFT Global
Payments Innovation.

Standard Bank **É POSSÍVEL**



App Store



Play Store



LANÇAMENTO DA NOVA PLATAFORMA DE INTERNET E MOBILE BANKING- SB24

Chegou a nova plataforma de Internet e *Mobile Banking* que vai mudar a sua experiência digital: O SB24. Uma aplicação inovadora, que permite-lhe fazer todas as transacções bancárias sem ir ao Banco. Já pode solicitar um empréstimo a partir de casa, fazer a substituição dos seus cartões e aceder a outras funcionalidades como consultas, transferências, pagamentos de serviços e muito mais. Descarregue já a aplicação para seu Smartphone ou Tablet.

Juntos, é possível! #sb24 #épossível #maisqueumbanco #StandardBank

Para mais informações:

standardbank.co.ao

923 190 888



ANIVERSÁRIO DOS 10 ANOS DO STANDARD BANK DE ANGOLA

Em virtude de estarmos em tempo de pandemia, o 10º aniversário foi comemorado à distância com algumas acções:

- | Oferta de lembrança aos Clientes que visitaram as agências nesta data;
- | Cartão de felicitações aos Clientes que celebram connosco os 10 anos de Standard Bank de Angola;
- | Um concerto "Live" da Ary para os Colaboradores do Banco;
- | Mudança oficial para o novo posicionamento "É Possível";
- | 10 acções de Responsabilidade Social para apoiar lares com pessoas desfavorecidas.



BRIEFING ECONÓMICO - WEBINAR DIGITAL (EVENTO)

O Briefing Económico é um fórum de discussão sobre os principais indicadores económicos que afectam Angola e África em geral, onde contamos sempre com altos representantes das principais Instituições Financeiras do país, reguladores, órgãos do estado, investidores entre outras figuras de referência. O Fórum iniciou em 2019, tutelado pelos Economistas do Grupo Standard Bank e tem contando por vezes com um painel especial de convidados. Desde então, tornou-se um evento de referência. Devido a pandemia, o ano de 2020 levou-nos a passar ao formato Webinar, que apesar da falta de interacção pessoal, aumentou exponencialmente a número de participantes e a abrangência do evento.

64

Com o Standard Bank o futuro e a inovação começam no presente.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

| Patrocínios

PARCERIA COM A CÂMARA DE COMÉRCIO AMERICANA

Standard Bank patrocinou uma Conferência em parceria com a Câmara de Comércio Americana em Angola (AMCHAM - Angola) tratou-se de um evento que contou com o Banco de Exportação e Importação dos Estados Unidos (EXIM). A Conferência teve como objectivo promover condições para que as empresas dos dois países possam colaborar de uma forma mais consistente.

10ª EDIÇÃO DO FÓRUM DA BANCA

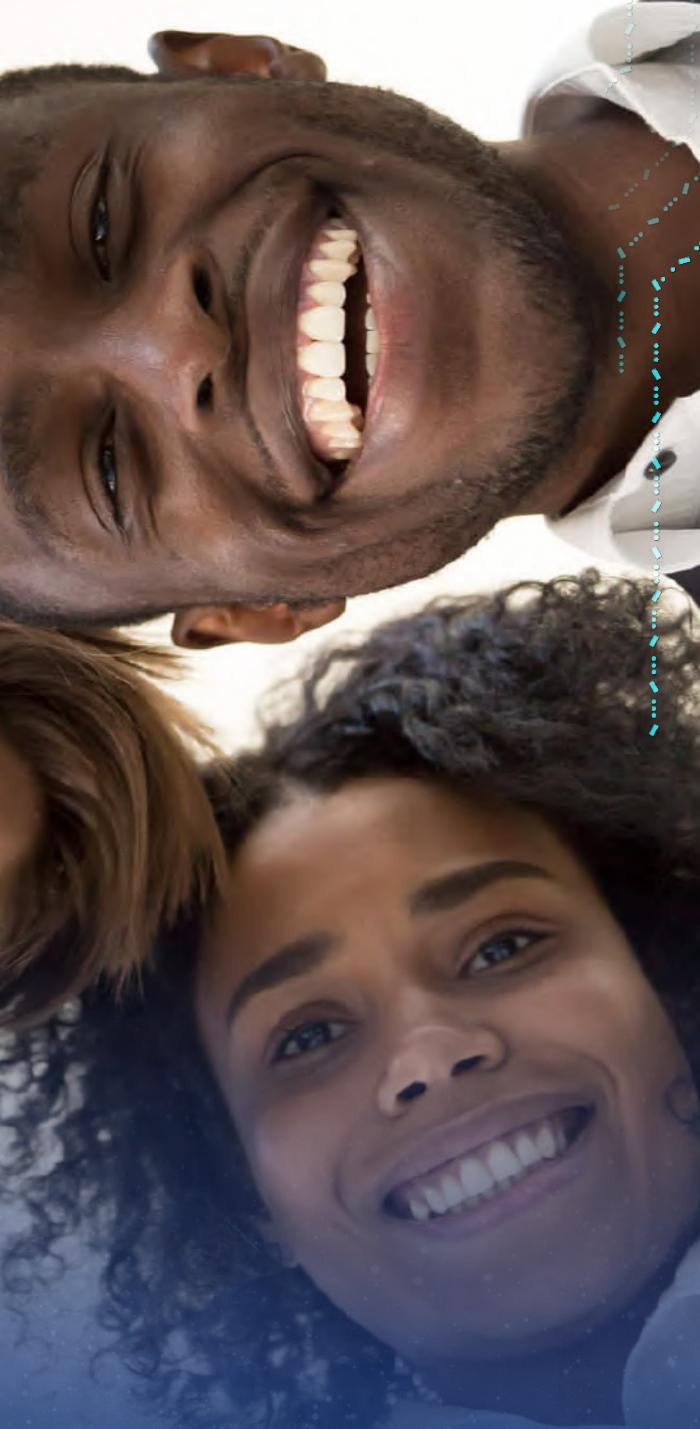
Standard Bank patrocinou a 10ª Edição do Fórum da Banca que teve como tema “O Papel da Banca no Crédito à Economia em Tempos de Crise”. Esta iniciativa visou promover um amplo debate sobre o papel das instituições bancárias nestes tempos de crise, e a estratégia dos Bancos Angolanos para responder a este desafio.

2ª EDIÇÃO DO “CONVERSAS COM RUMO”

Standard Bank patrocinou a 2ª Edição do “Conversas com Rumo” que contou com a presença do Governador do BNA, Dr. José de Lima Massano na qualidade de Keynote Speaker, onde respondeu à pergunta “Qual o Sistema Financeiro que Queremos para Angola”.

CONFERÊNCIA SOBRE O SECTOR MINEIRO

O Standard Bank patrocinou mais uma Conferência promovida pela AME TRADE e o Governo de Angola sobre o Sector Mineiro. Neste evento, foram abordados temas como: a atractividade do clima de investimento nas indústrias extractivas que regem a exploração e o desenvolvimento de recursos minerais em Angola, e também o desenvolvimento de quadros políticos e regulamentares, políticas fiscais e institucionais que encorajam o investimento para o crescimento contínuo dos recursos naturais e infraestruturas relacionadas em Angola.



4.2 PESSOAS E CULTURA

O Banco encara os seus Colaboradores como um dos seus activos mais importantes para a execução os seus objectivos estratégicos. Continuamos a apostar em desenvolver futuros líderes de Angola, proporcionar uma constante formação dos nossos Colaboradores, para que tenham um ADN cada vez mais digital.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

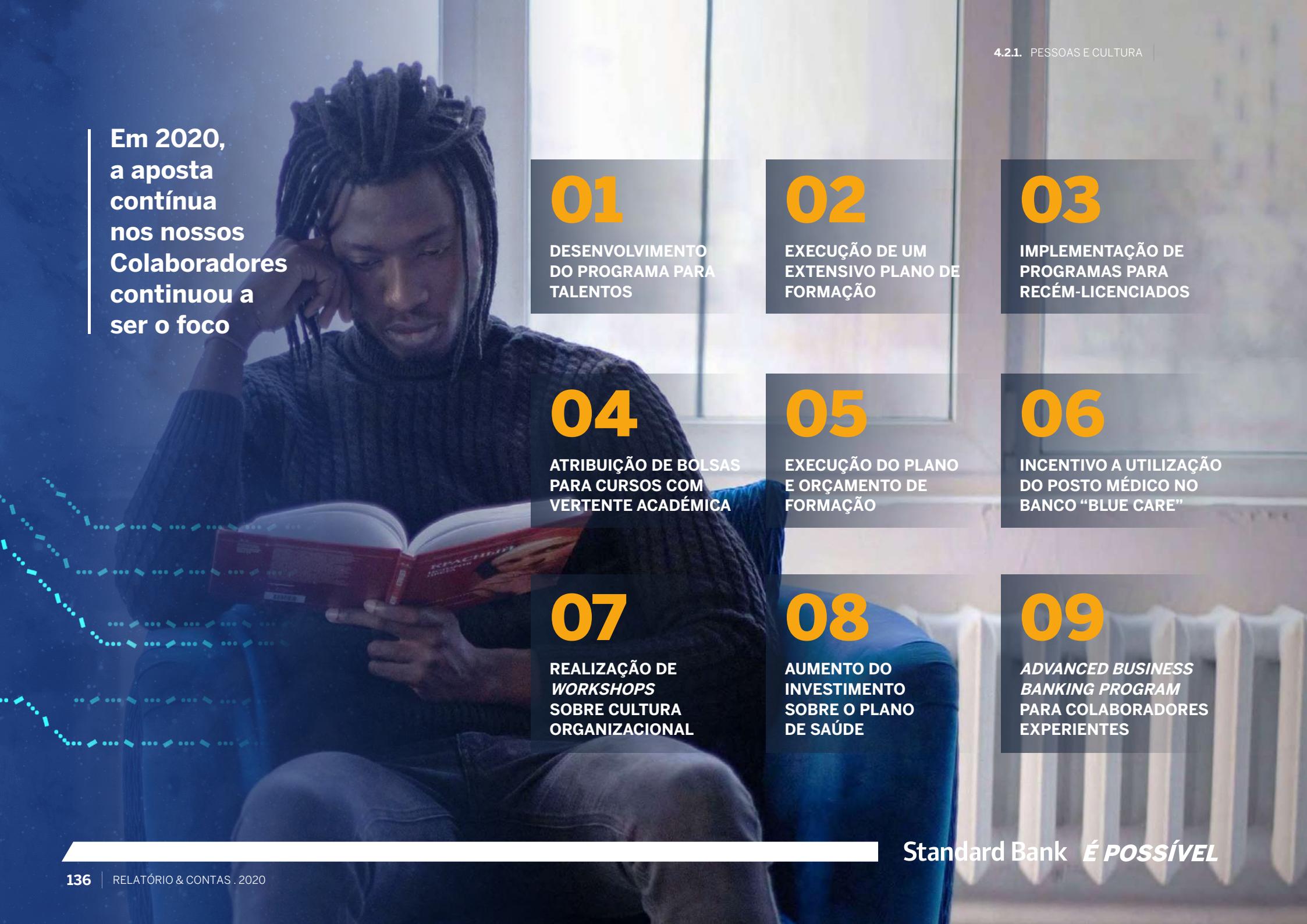
PESSOAS E CULTURA

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.

Ainda que com um contexto económico extremamente desafiante, os resultados alcançados durante o ano de 2020 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, só podemos crescer enquanto Organização, se caminharmos em conjunto para atingir esse objectivo. A estratégia que definimos actua em três níveis: atrair,

desenvolver e reter talentos. Desta forma, o foco do Banco está orientado para a promoção e valorização dos seus Colaboradores, pretendendo que estes estejam capacitados e motivados para prestar o melhor serviço aos nossos Clientes. A curto/ médio prazo, temos como ambição ser líderes no sector financeiro em Angola e em África. Para tal, é necessário atrair os Clientes e negócios estratégicos e fidelizá-los, oferecendo uma oferta variada e diferenciada de produtos e serviços financeiros de alta qualidade. Desta forma, o Banco recorre ao seu activo mais importante, os Colaboradores, para assegurar a excelência e qualidade do serviço.

A black and white photograph of a man with long, dark, braided hair (dreadlocks) sitting in a chair, looking down at an open book he is holding in his hands. He appears to be in a library or a quiet study area. The background is slightly blurred.

Em 2020,
a aposta
contínua
nos nossos
Colaboradores
continuou a
ser o foco

01

DESENVOLVIMENTO
DO PROGRAMA PARA
TALENTOS

02

EXECUÇÃO DE UM
EXTENSIVO PLANO DE
FORMAÇÃO

03

IMPLEMENTAÇÃO DE
PROGRAMAS PARA
RECÉM-LICENCIADOS

04

ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS
PARA CURSOS COM
VERTENTE ACADÉMICA

05

EXECUÇÃO DO PLANO
E ORÇAMENTO DE
FORMAÇÃO

06

INCENTIVO A UTILIZAÇÃO
DO POSTO MÉDICO NO
BANCO “BLUE CARE”

07

REALIZAÇÃO DE
WORKSHOPS
SOBRE CULTURA
ORGANIZACIONAL

08

AUMENTO DO
INVESTIMENTO
SOBRE O PLANO
DE SAÚDE

09

*ADVANCED BUSINESS
BANKING PROGRAM
PARA COLABORADORES
EXPERIENTES*

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 da Direcção de Pessoas e Cultura. A DPC possui uma estratégia alinhada com a do Grupo Standard Bank, e ao longo de 2020 continuou a apoiar as unidades de negócio na prossecução dos seus objectivos. Na sua estratégia para 2021-2022, a DPC tem como prioridade o desenvolvimento de uma proposta de valor acrescentado para os Colaboradores.

PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES



Gerir o processo de recrutamento do SBA, nomeadamente, contratação de novos Colaboradores, gestão de mobilidades internas e gestão da saída de Colaboradores;



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;



Gerir o processo de remuneração e benefícios, nomeadamente, processamento de salários e subsídios, e atribuição de benefícios aos Colaboradores;



Monitorizar o processo de avaliação de desempenho, revisão salarial e de atribuição de bónus aos Colaboradores.



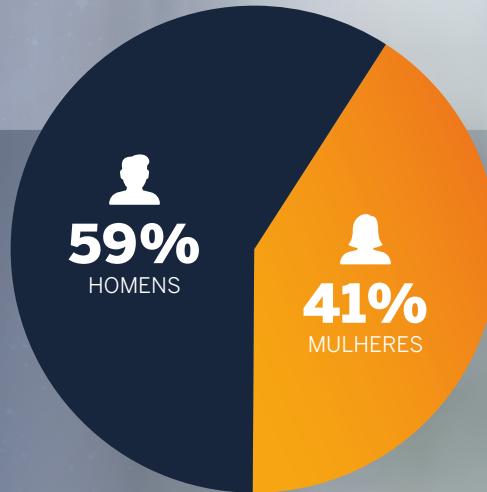
Pessoas e Cultura em 2020

TOTAL DE COLABORADORES

 **635**
2020

 **619**
2019

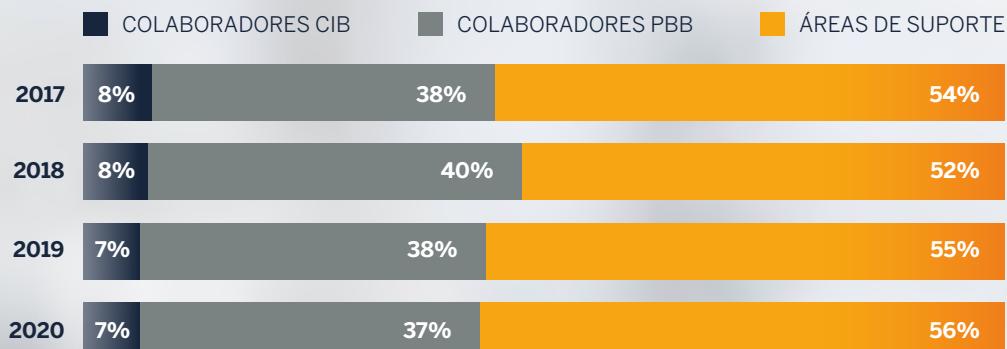
 **606**
2018



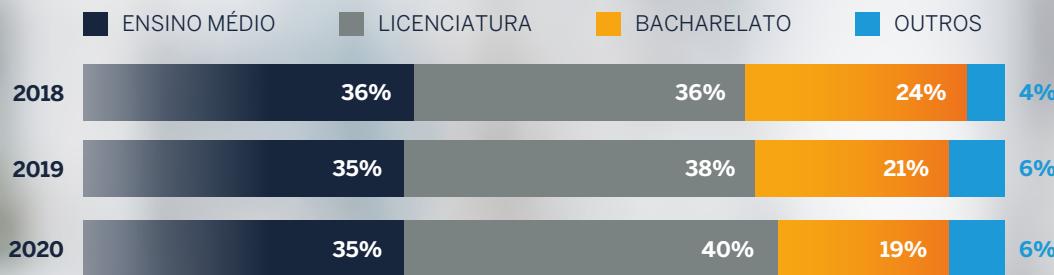
COMITÊ DE GESTÃO



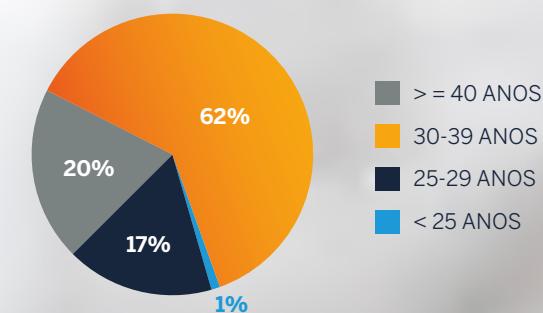
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES, POR UNIDADE DE NEGÓCIO



NÍVEL DE ENSINO DOS COLABORADORES



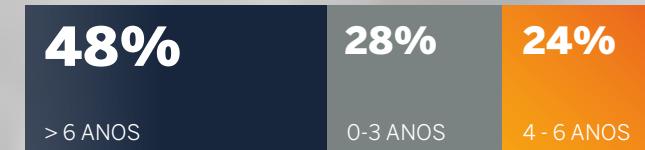
FAIXA ETÁRIA



NACIONALIDADE



ANTIGUIDADE





Pilares de Actuação

Em 2020, continuámos a apostar no desenvolvimento de uma equipa jovem e altamente qualificada, que assume a excelência no serviço aos nossos Clientes 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 pelos seguintes pilares:



CONTRIBUIR PARA A DIGITALIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Promover uma cultura mais digital;

Incentivar o uso de ferramentas mais digitais e tecnologicamente mais avançadas;

Garantir a qualidade, segurança e protecção dos dados dos Colaboradores;

Adopção de ferramentas de trabalho viradas para Cloud, permitiu ao SBA adaptar-se ao contexto de pandemia com facilidade e rapidez.



REFORÇO DA CULTURA STANDARD BANK

Reducir 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;

Reforçar a importância de manter o Cliente no centro da Cultura do Banco;

Contribuir para um ambiente de trabalho competitivo, onde os Colaboradores possam sentir-se descontraídos e aceites.



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

Promover sessões de capacitação através de *e-learning*;

Reforçar a cultura de aprendizagem contínua;

Garantir certificação dos Colaboradores aquando da realização de formações reconhecidas no sector financeiro.



APOIO À MOBILIDADE INTERNACIONAL

Apoiar os Colaboradores com interesse em fazerem parte do seu percurso no Banco numa diferente geografia, facilitando e colaborando para o aumento destas iniciativas;

Proporcionar oportunidades de crescimento e desenvolvimento para os Colaboradores ainda em fase *onboarding*.



CELEBRAÇÃO E RECONHECIMENTO DOS SUCESSOS

Encorajar uma cultura de elevado desempenho, reconhecendo os sucessos e vitórias dos nossos Colaboradores;

Desenvolver modelos de compensação, associados à performance dos Colaboradores, de forma a incentivar e reconhecer a melhoria de desempenho.



MELHORIA CONTÍNUA DA EXPERIÊNCIA DOS COLABORADORES

Garantir que todos os Colaboradores têm o Cliente como prioridade de actuação;

Encorajar momentos de *feedback* construtivos, onde os Colaboradores possam falar e ser ouvidos;

Agir de forma a que os Colaboradores do Banco se orgulhem do trabalho que fazem no dia-a-dia e garantir a motivação dos mesmos.

Formação e Desenvolvimento

O sucesso do SBA depende da qualidade dos seus Colaboradores, especialmente os que se encontram em posições-chave. Como tal, captar e reter os melhores candidatos é fundamental para o desenvolvimento e desempenho do Banco. Adicionalmente, a integração e promoção dos melhores talentos contribui indiscutivelmente para o sucesso da nossa Instituição no médio/longo prazo. Tendo isto em conta, o SBA tem realizado um forte investimento na formação dos quadros do Banco.

**19**ACÇÕES DE
FORMAÇÃO
EM SALA**482**ACÇÕES DE
FORMAÇÃO
ON-LINE**858**HORAS DE
FORMAÇÃO
EM SALA**605**COLABORADORES
FORMADOS

Destaque s de 2020

Execução de um **extensivo Plano de Formação**

Continuação do Programa de **Workshops sobre Cultura Organizacional**

Continuação do **Programa de Recém-Licenciados**

Implementação do **Programa de Acolhimento**

Programa de **Coaching**

“Digital Lab” Formação *on-line*

Realização de **Workshops sobre o Seguro de Saúde**

Continuação do **Executive Master em Gestão Bancária**

Implementação de nova filosofia de Gestão de Talentos

Realização do **Accelerate Program- Phase IV**

“Degreed” - Implementação de uma plataforma digital *on-line* que integra diferentes soluções de formação e desenvolvimento

Automatização do back office, e implementamos ferramentas que irão permitir reduzir a complexidade no IT e no banco.

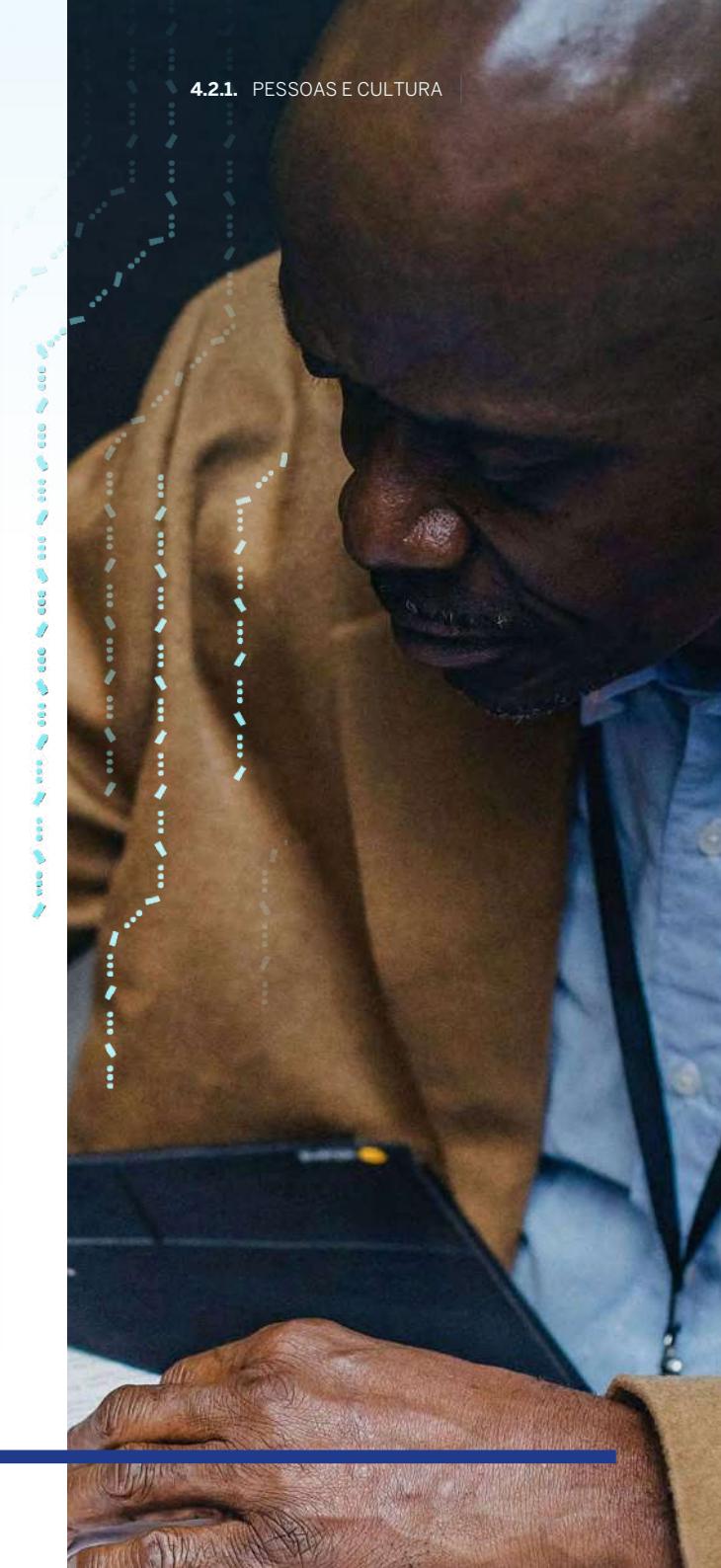
Adopção de uma **cultura de aprendizagem**

Incorporação da Metodologia Agile na forma de trabalhar. Mas fomos mais além, demos formações a várias equipas de gestão criamos uma equipa de agentes da mudança que está a ser treinada e que irá ajudar o banco a acelerar este processo.

Implementação do programa de Bem Estar para Colaboradores, dividido em duas componentes:
I Workshops de bem estar para os Colaboradores
I Assistência psicológica e emocional aos Colaboradores e dependentes

Integração dos Recém-Licenciados nos Quadros do Standard Bank

Estratégia de comunicação focada no **equilíbrio entre vida pessoal e profissional**



Prioridades para o Ano de 2021

Foco no desenvolvimento dos Colaboradores em plataformas *on-line*

Foco no desenvolvimento de competências designadas "*Future skills*"

Continuação da realização de *Workshops* sobre o Seguro de Saúde

Continuação da Realização de *Workshops* sobre a Covid-19

Continuação do Programa de Recém-Licenciados

“

Em 2021, continuamos a apostar na formação dos nossos Colaboradores.



Covid-19:

Protegemos os Nossos Colaboradores

A segurança dos nossos Colaboradores é a nossa maior prioridade e, portanto, temos enviado 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 do Banco **adoptámos 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 nossos Colaboradores
-  Instrução de **registo diário de auto-avaliação** por parte de todos os Colaboradores que tenham de prestar trabalho presencial
-  **Criação de uma aplicação** que permite de uma forma eficaz, reportar o local de prestação de trabalho
-  Distribuição de **material de biossegurança** para todos os Colaboradores (máscaras, gel desinfectante, luvas, etc.)
-  Distribuição de **Kits individuais** para aumento da imunidade
-  **Descontaminação quinzenal** de todas as Instalações
-  Disponibilização de **comunicados regulares** sobre a actual situação do país e sobre medidas a serem implementadas em resposta à mesma
-  **Medição da temperatura** corporal de todos os Colaboradores que prestam trabalho presencial
-  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

I Eventos para Colaboradores



TOWNHALL – ABORDAGEM DA ESTRATÉGIA DO BANCO E ACTUALIZAÇÃO DE ALGUNS TEMAS

Encontros periódicos do Banco com o intuito de actualizar e clarificar os Colaboradores de temas importantes como o crescimento do negócio, acções de responsabilidade social em curso e outros temas estratégicos como a questão da pandemia e o seu impacto na vida pessoal e profissional do Staff do Standard Bank de Angola.



CEO TALKS – INNOVATION

Iniciativa com participação activa do CEO, com o propósito de incentivar e dar a conhecer aos Colaboradores a cultura de inovação que está a ser posta em prática no Banco. A criação de um laboratório de inovação, a combinação da Inteligência Artificial e dos *insights* da economia comportamental são uma fórmula vencedora que trarão personalização e a segmentação e serão fundamentais para o sucesso do Standard Bank de Angola.



2ª SESSÃO CULTURA AGILE

Com o crescimento das organizações e as cobranças diárias por resultados, surgiram novos desafios no campo da gestão de projectos nas diversas áreas. O mercado ficou mais exigente, tornando necessário entregar mais valor aos Clientes e responder de forma rápida a mudanças, reduzindo custos e aumentando a eficiência dos projectos e do negócio.

- | Sessão cultura Agile
- | Cultura Agile – Masterclass
- | Cultura Agile - À Descoberta do Design Thinking



É JÁ AMANHÃ - MARK OF EXCELLENCE 2019-2020

Evento anual com o propósito de reconhecer e premiar os Colaboradores que se destacam pela competência na realização das suas funções. Trata-se de um momento em que a organização contrata um promotor cultural, por norma um músico para dar dimensão e alegrar o *Staff* do Banco.

AULA DE FITNESS PARTICIPA DAS AULAS GINÁSTICA

Devido aos longos períodos diários de actividade sedentária e pensar no bem-estar físico e mental dos Colaboradores, o Banco organizou aulas de fitness via *on-line*, em que a partir de casa os Colaboradores exercitavam o corpo e a mente.



10 ANOS STANDARD BANK

Em 2020, embora condicionados pela pandemia, celebramos o nosso 10º aniversário. porque acreditamos que as nossas pessoas representam-nos perante os Clientes e a sociedade. São a chave para realizarmos o nosso propósito enquanto instituição financeira. Estas iniciativas reflectem também a nossa intenção clara de manter um ambiente diverso, inclusivo e saudável capaz de estimular o poder de transformação das pessoas.



LANÇAMENTO DO NOVO VISUAL DO WEBSITE INSTITUCIONAL

O mundo está em constante mudança e é importante para o Standard Bank de Angola, adaptar-se e acompanhar estas transformações. Acreditamos que face a esta realidade é fundamental evoluir e inovar. Pensando nisso, iniciámos o processo de actualização do nosso *website* com o objectivo de torná-lo mais moderno, visualmente apelativo, mais intuitivo e com uma linguagem mais orientada para os nossos Clientes.



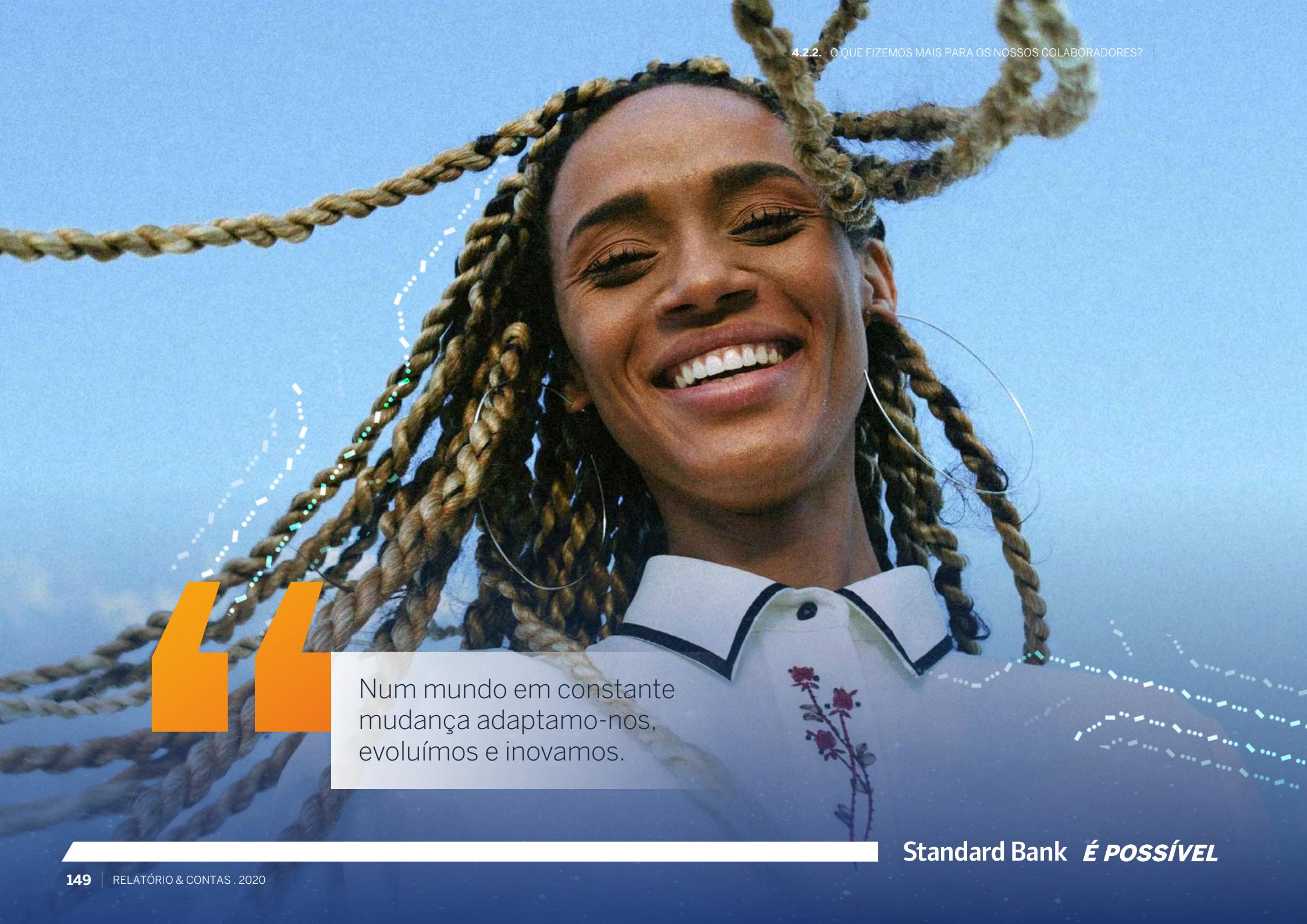
DIA DA MULHER AFRICANA

Como instituição fundada em África e fazendo parte activa da sociedade, fazemos questão de enaltecer a Mulher Africana, promovendo a tomada de consciência do reconhecimento da dignidade das mulheres, assumir políticas concretas e compromissos que promovam e permitam que cada mulher possa pronunciar-se e recriar o mundo em que vivemos.



IDEIAS BRILHANTES – CONCURSO INTERNO DE PROMOÇÃO DA CRIATIVIDADE E CAPITALIZAÇÃO DAS IDEIAS DOS COLABORADORES

Como Banco orientado para a inovação e apostando cada vez mais numa cultura ágil, criámos um concurso interno de promoção e capitalização de ideias. Com esta iniciativa, pretendemos incentivar o espírito criativo dos Colaboradores e com isto encontrar soluções internas que permitam e contribuam para que o Standard Bank de Angola seja uma instituição diferenciadora no mercado Angolano.



Num mundo em constante mudança adaptamo-nos, evoluímos e inovamos.

Standard Bank **É POSSÍVEL**



4.3 RISCO E CONDUTA

A gestão efectiva dos riscos, Colaboradores, mercado e conduta reflecte os elevados padrões de ética e a prática de negócio responsável. A nossa licença para operar tem por base esta confiança, rigor e proximidade junto de todos os nossos *stakeholders*.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

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

A solidez e sustentabilidade do SBA é garantida pelo alinhamento das melhores práticas nacionais e internacionais em matéria de controlo interno, que sinericamente agregam um leque alargado de políticas, procedimentos e processos de controlo. A transparência do nosso modo de actuação reflecte-se no sentimento de confiança dos nossos Clientes.



Mais do que um Banco,
uma Relação de Confiança

I Visão Geral

Nos últimos anos, o SBA tem vindo a realizar um investimento contínuo no sentido de desenvolver um Sistema de Controlo Interno robusto e eficiente que lhe permita assegurar a execução das suas operações a acrescentar efectivamente valor para os nossos Clientes. Através do aumento da eficácia dos processos e procedimentos de controlo, o Banco tem reforçado a sua solidez financeira e aperfeiçoado o seu sistema de controlo interno.

Actualmente, e em linha com a sua estratégia, o Banco encontra-se a investir 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, foi contratado um auditor informático para apoiar na implementação de processos de auditoria informatizados, e 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, 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 definem 3 linhas de defesa: i) Colaboradores, Direcções e Órgãos de Estrutura, ii) Compliance e Gestão de Risco e iii) Auditoria Interna. De uma forma articulada, estas estruturas identificam, avaliam, monitorizam e comunicam os potenciais riscos inerentes à actividade. Existem, mensalmente, reuniões de *Combined Assurance* de modo a coordenar as actividades das três linhas de defesa do Banco, de forma a garantir que o âmbito de cada área é cumprido e que não existe duplicação de actuação e esforço por partes das áreas do *Combined Assurance* e não seja igualmente gerada duplicação na implementação das acções de mitigação de riscos levantadas pelas diversas áreas com responsabilidade sobre o Sistema de Controlo Interno do Banco.

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**.



Em 2020, o SBA deu continuidade à devida **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.

As políticas e processos instituídos no âmbito do Sistema de Controlo Interno do Banco respeitam os princípios estabelecidos no Aviso n.º 2/13 do BNA, mais propriamente no artigo 4.º e artigo 5.º. Ainda no âmbito deste Aviso, o Sistema de Controlo Interno do Banco opera sob 3 linhas de defesa distintas **assegurando a gestão e monitorização dos riscos da actividade do Banco**.

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

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



LINHA DE DEFESA

**1a**

**Todos os Colaboradores,
Direcções e Órgãos de Estrutura**

2a

**Compliance e
Gestão de Risco**

3a

**Auditoria
Internacional**

“

Um esforço constante de
melhoria contínua.



FUNÇÕES DE CONTROLO



Conselho de Administração
REPORTE TRIMESTRAL

Comité de Auditoria
REPORTE TRIMESTRAL

Comité de Risco
REPORTE TRIMESTRAL

Comissão Executiva
REPORTE MENSAL

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 claras de controlo interno, 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 prestar serviços de “consultoria” internos, 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 dirigida 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 ao grupo de auditoria interna do Grupo Standard Bank, para questões de natureza técnica e administrativa.

RESPONSABILIDADES

| 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

| 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

| Analisar e avaliar de forma contínua os processos das áreas de negócio e seus procedimentos de controlo

PLANOS DE ACÇÃO DE AUDITORIA INTERNA

- Foco nos principais riscos resultantes da avaliação anual de risco no País, **alinhado com o risco do Grupo Standard Bank**;
- Com base na avaliação consolidada de cada risco, as áreas e processos que comportam riscos elevados são seleccionados para inclusão no plano de auditoria anual, **assegurando que todos os processos críticos e/ ou aqueles identificados como de elevado risco, são avaliados com uma periodicidade mínima trianual**;
- Garantia de que o plano de auditoria do Banco em Angola 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 desafios de Governação, Gestão de Risco e Controlo Interno associados são efectivos;
- **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 “consultoria” relativamente à robustez e adequação de processos ou procedimentos.



Garantia
de Rigor.

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 constatações identificadas no decorrer das várias acções de auditoria.

Face ao ano de 2019, **regista-se uma redução da proporção de auditorias classificadas como insatisfatórias, bem como 86% da cultura de risco das auditorias foram classificadas como proactiva**. De realçar que em 2020, o Banco encerrou 131 acções de melhoria a processos acordadas, contra 69 que foram encerradas no ano anterior. As iniciativas que contribuíram para que não se tenha registado nenhuma acção acordada, vencida a 31 de Dezembro de 2020, incluem enorme foco da Gestão na conclusão da implementação de todas as acções e recomendações definidas, maturidade do *Combined Assurance*, sessões de conscientização conduzidas pelo *Combined Assurance*, sessões de promoção de uma “cultura de risco”, realizadas em todo o Banco.

Acções de Acompanhamento

71%

Das auditorias realizadas em 2020 tiveram avaliação satisfatória, contra 45% de auditorias satisfatórias em 2019

9

Auditorias realizadas em 2020, das quais 2 sem *rating* atribuído, contra 11 realizadas em 2019

15

Auditorias a realizar em 2021. O Plano prioriza 6 auditorias e para as restantes será efectuada avaliação de risco trimestral no sentido de aferir se o risco se mantém relevante para ser auditado



131

Melhorias a processos implementadas em 2020

4

Auditorias combinadas entre diversas de defesa para mitigar os riscos eminentes da Covid-19, nomeadamente, crédito, fraude, compliance, resiliência de negócio, retorno ao escritório, pessoas, cibernético e informação.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

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 também os riscos correntes da sua actividade e também outros que possam surgir. A função de Gestão de Risco também é responsável pela definição do apetite pelo risco, assim como garantir que o framework de gestão, as suas políticas e standards 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); Risco de Compliance e Risco de Fraudes). O Risco de Conduta tem vindo a crescer de importância e o SBA 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, onde 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.



Garantia de Supervisão.

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, da primeira linha de defesa.

As principais responsabilidades da função são:

| **Elaborar/ recolher modelos, metodologias, dados e informação**, interna e externa a servir de suporte à tomada de decisão e avaliação de risco;

| **Aconselhar as unidades de negócio e o Conselho** de Administração em relação a políticas e práticas de gestão de risco a adoptar;

| **Definir indicadores chave e limites** prudenciais para cada tipo de risco;

| **Realizar mensurações periódicas dos diversos riscos do Banco**, tanto numa perspectiva quantitativa como qualitativa;

| **Realizar testes de *stress*** de forma a determinar a resiliência do Banco;

| **Identificar debilidades no modelo de gestão de risco** e formular e implementar as respectivas medidas correctivas;

| **Documentar os processos** associados à sua intervenção;

| **Monitorizar o cumprimento dos limites** definidos para os diversos riscos, bem como a efectivação do modelo de gestão de risco;

| **Comunicar transversalmente o perfil de risco assumido**, incluindo os riscos mais emergentes e respectivas acções de mitigação;

| **Elaborar documentos periódicos** referentes ao perfil de risco e ao modelo de gestão de risco.



Independência
e Autonomia.

| 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 subcomitês do Conselho de Administração. Adicionalmente, a Função de Compliance reporta 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 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/projecto 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 a instituição esteja sujeita, com identificação dos responsáveis pelo seu cumprimento e, de forma oportuna, reportar o não cumprimento com as 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 exista 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 recebam formação contínua**, a fim de garantir que possuam conhecimentos técnicos adequados, compreendam e cumpram 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 Destrução em Massa;

Conduta de Mercado;

Gestão de Conflito de Interesses;

Privacidade de Dados;

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, quanto à não-adesão a formações obrigatórias de Compliance, e 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 implementados.

Função Regulatória e de Aconselhamento

A Função Regulatória e de Aconselhamento 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;

Garantir a protecção da confidencialidade das informações dos Clientes;

Ministrar formações internas em relação às políticas de Compliance consideradas de alto risco;

Garantir os direitos de defesa do consumidor;



Proceder à Análise de Impacto de Privacidade e Protecção de Dados;

Gerir o universo regulatório (e o respectivo compliance) 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;

Prestar aconselhamento regulatório às Unidades de Negócios e áreas de suporte;

Garantir a adequação (customização) das políticas à legislação em vigor;

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.

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 os respectivos conteúdos 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 2020 que têm impacto no Banco:



Função de Monitorização

O Aviso n.º 2/13 do BNA sobre o Sistema de Controlo Interno define, entre outras responsabilidades, que compete à função de Compliance: a) estabelecer processos de detecção e avaliação do risco decorrentes 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 aderência ao material de maior 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. Esta monitorização de rotina inclui os seguintes procedimentos:

- | Conclusão de formações de Compliance por todos os Colaboradores;
- | Declaração de contas de negociação pessoal dos Colaboradores para garantir que a negociação excessiva seja limitada e os conflitos de interesse evitados;
- | Registos e processos de “presentes” e “entretenimento”;
- | Declaração de interesses comerciais externos.

REVISÕES PROFUNDAS

Estas revisões planeadas concentram-se em testar a adequação e eficácia dos controlos para garantir a aderência à legislação, regras, políticas e padrões aplicáveis. Os controlos devem ser suficientes para mitigar o risco.

REVISÕES AD HOC

Revisões ad hoc são específicas, as quais 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 ser consideradas com base na capacidade de resposta da prioridade.

| Monitorização de Rotina

CONCLUSÃO DA FORMAÇÃO POR TODOS OS COLABORADORES

Em 2020, o Compliance adoptou um novo método de “ligação” com as várias áreas do Banco, com emissão de relatórios bimensais 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. Essa abordagem gerou bons resultados, pois a taxa média geral de conclusão trimestral foi de 96%, 1% acima do nível mínimo de competência exigido.

INTERESSES COMERCIAIS EXTERNOS

Durante o último semestre de 2019, a Função de Monitorização esteve activa, fornecendo *feedback* ao Grupo em relação ao teste de um novo sistema de declaração de “Interesses comerciais externos” e, em Janeiro de 2020, o novo sistema foi implementado com sucesso em todos os países da Região de África. A Função de Monitorização trabalhou nas comunicações de sensibilização sobre o sistema, bem como para lembrar a todos os Colaboradores da obrigação de declarar os “Interesses comerciais externos” de acordo com a Política de Interesses comerciais externos. No final de 2020, 97% de

todos os Colaboradores haviam completado a sua Declaração de “Interesses comerciais externos”.

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”. No ano de 2020 assistimos a uma diminuição das declarações, tanto para “Presentes”, como para “Entretenimento”. Isso pode ter sido causado pelas restrições impostas pelo Estado de Emergência e Estado de Calamidade da Covid-19, às quais o país esteve sujeito durante a maior parte do ano.

Por fim, como parte do objectivo geral do Grupo Standard Bank, para melhorar os processos e sistemas de declaração destinados a monitorar a conformidade da conduta dos Colaboradores, a Função de Monitorização participou no teste do sistema suporte às Declarações de “Presentes” e “Entretenimento”. Este novo sistema foi lançado em Agosto de 2020.

NEGOCIAÇÃO DE CONTAS PESSOAIS

Conforme referido acima, o Grupo Standard Bank implementou em 2020 uma série de melhorias de processos e sistemas para monitorizar as declarações de conduta dos Colaboradores, o que resultou no lançamento de um novo sistema de Declaração “Negociação de contas pessoais”. O sistema de “Negociação de contas pessoais” está instalado na mesma plataforma de “Declaração de interesses comerciais” externos e foi lançado em Setembro 2020.

A Função de Monitorização conduziu acções de sensibilização para permitir que os Colaboradores tivessem conhecimento do referido sistema e fizessem as suas declarações “Negociação de contas pessoais”.

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:**

Assegurar a adopção de uma abordagem baseada no risco, na avaliação do perfil de risco de conformidade do Banco;

Assegurar que os Colaboradores do Banco recebem formação contínua e que possuem os conhecimentos técnicos adequados, compreendem e cumprem o quadro regulamentar aplicável ao Banco, para melhor prevenir e combater o BC/FT/PADM a que o Banco está exposto;

Implementar processos e procedimentos adequados por forma a gerir e investigar alertas de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, sanções e PEP's.

Fornecer direcção/orientação estratégica, governação e supervisão às respectivas unidades de negócio em todos os assuntos relacionados com a Prevenção do BC/FT/PADM e Sanções;

Aconselhamento especializado em matéria de Prevenção do BC/FT/PADM e Sanções para todos os Colaboradores bancários;

Gestão eficaz de uma equipa dinâmica de analistas com foco predominante na análise de Clientes e pagamentos, funções de inquérito, actividade suspeita, risco de reputação, sanções e aconselhamento empresarial sobre riscos associados a potenciais Clientes antes do estabelecimento de qualquer relação comercial ou de negócio;



| Gestão do Risco de BC/FT/PADM

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 BC/FT/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.

A adopção de medidas exigentes de KYC não tem por objectivo proibir potenciais Clientes de estabelecer uma relação comercial com o Banco ou de realizar operações, mas sim aplicar medidas que mitiguem os potenciais riscos de BC/FT/PADM a que o Banco possa estar eventualmente exposto. Uma abordagem baseada na monitorização do risco permite ao Banco concentrar-se nos Clientes e nas operações que potencialmente apresentam maior risco, possibilitando uma eficiente prevenção e detecção de operações ou actividades que possam configurar a prática de BC/FT/PADM. No entanto, isto não significa que os relacionamentos não identificados como sendo de risco alto sejam ignorados.

CLIENTES DE ALTO RISCO SUBMETIDOS AO COMITÉ NO EXERCÍCIO DE 2020

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 e P”, 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 PARTICULARS	29	17	40	6
BANCA DE MÉDIAS EMPRESAS	21	9	18	12
BANCA DE GRANDES EMPRESAS	15	41	36	20



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 Clientes do Banco. 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.

MONITORIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES DE CLIENTES

No período em referência o Banco identificou, com base na ferramenta de monitorização de transacções, denominada *Nice Actimize*, um total de 4 551 alertas de transacções suspeitas, das quais 3 748 foram encerradas como não suspeitas e 291 encerradas como suspeitas, que obrigou a validação das transacções por parte da Direcção de Compliance para uma tomada de decisão. Acresce ao exposto 417 alertas suspeitos relacionados com sanções e 1 193 alertas identificados como Pessoas Politicamente Expostas (PEPs).

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 UIF10188 transacções de numerário, bem como 106 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.

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	POLÍTICA DE CONTROLO DE SANÇÕES FINANCEIRAS E DE FINANCIAMENTO CONTRA O TERRORISMO	NORMAS MÍNIMAS PARA ESTABELECIMENTO DE RELAÇÃO COM BANCOS CORRESPONDENTES
MANUAL DE COMPLIANCE	ABUSO DE MERCADO	PROCESSO DE ANÁLISE DE ALERTAS A NÍVEL DE SANÇÕES DD/TRANSACCIONAL
POLÍTICA DE GOVERNAÇÃO DE GESTÃO DE RISCO DE COMPLIANCE	PROCESSO <i>SAFEWATCH</i>	PROCESSO DE REPORTE DE OPERAÇÕES ACIMA DO EQUIVALENTE A DÓLARES 15 000
POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES	POLÍTICA DE PREVENÇÃO À FACILITAÇÃO DA EVASÃO FISCAL	MANUAL DE DILIGÊNCIA REFORÇADA DE COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO - CBC/FT
POLÍTICA DE INTERESSES COMERCIAIS EXTERNOS	MATRIZ DE RISCO DE COMPLIANCE PARA CBC/FT	DIRECTRIZES SOBRE O UNIVERSO DO RISCO DE COMPLIANCE REGULATÓRIO E PLANO DE GESTÃO DE RISCO DE COMPLIANCE
TRANSACÇÕES A TÍTULO PESSOAL	PROCESSO DE APROVAÇÃO DE KYC	NORMAS MÍNIMAS DE PRIVACIDADE DE DADOS
POLÍTICA DE PRESENTES E ENTRETENIMENTOS	POLÍTICA DE COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO - CBC/FT	POLÍTICA LISTA DE OBSERVAÇÃO E LISTA RESTRITA
POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS	NORMAS SOBRE SANÇÕES FINANCEIRAS E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	
POLÍTICA DE INFORMAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA	PROCESSO DE REPORTE DE OPERAÇÕES SUSPEITAS	
POLÍTICA <i>CHINESE WALLS</i>		

44

Criamos sinergias e
soluções para os desafios
que se avizinham.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

Investigação e Risco de Fraude

Alinhado ao programa de trabalho de Arquitectura do Grupo Standard Bank, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude do Grupo iniciou em Novembro de 2019 um processo de transferência da sua linha de reporte do Departamento de Risco do Grupo para o departamento de Compliance do Grupo. Este ciclo teve o seu término em 31 de Agosto de 2020, dando origem à integração da Unidade de Investigação e Risco de Fraude no Departamento de Compliance do Grupo a partir do início de Setembro de 2020. A Unidade de Investigação e Risco de Fraude no país continuará a reportar funcionalmente ao Gestor de Investigações do Grupo.

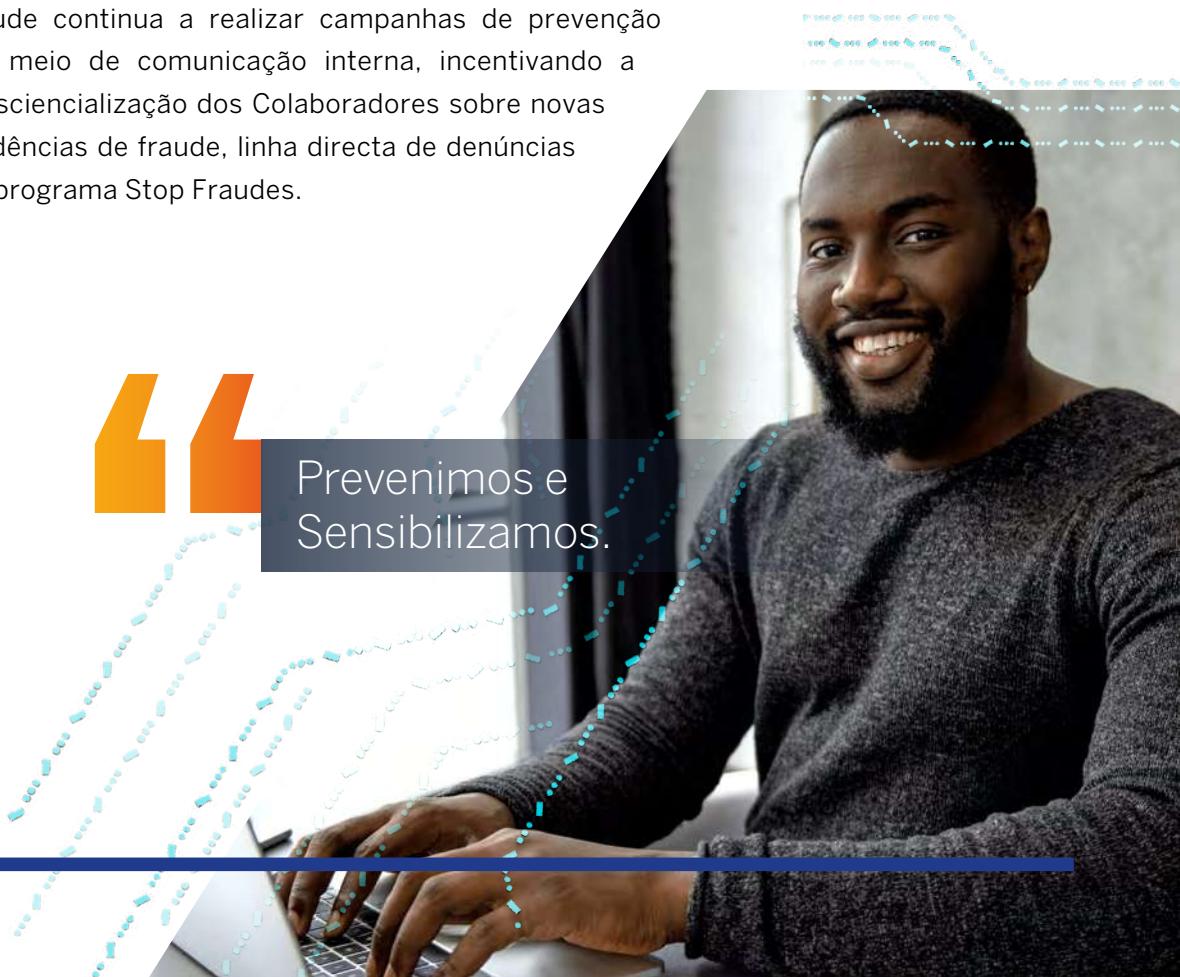
O objectivo desta mudança é criar sinergias e soluções para os desafios que se avizinham, bem como continuar a ser relevante em termos de prestação de serviço às unidades de negócio.

INVESTIGAÇÕES

Em termos de actividade, foram apresentadas à Unidade de Investigação e Risco de Fraude reclamações no valor de 283,2 milhões de Kwanzas no final de Dezembro de 2020, das quais 61% resulta de um incidente de fraude externa perpetrado por um Cliente que beneficiou de debilidades do nosso sistema, enquanto que as restantes reclamações estão relacionados com transacções de cartões de débito que não foram reconhecidas pelos nossos Clientes.

PREVENÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Em termos de sessões de sensibilização, no período de Janeiro a Dezembro de 2020, a Unidade de Investigação e Risco de Fraude realizou um total de 52 sessões que resultou na participação de 561 Colaboradores onde foram transmitidos conceitos gerais de prevenção e detecção de fraudes. Paralelamente, 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 2020/2021

INICIATIVAS	ESTADO	VALOR	COMENTÁRIOS
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	Trabalho em curso
Automatização dos alertas legislativos	Em Curso	Digitalização	O objectivo destas iniciativas é de melhorar o tempo de resposta da comunicação da nova regulamentação e, ao mesmo tempo, permitir que o pessoal se concentre em assuntos mais estratégicos
Disponibilizar na intranet do Banco a legislação e os regulamentos chave, bem como os alertas legislativos	Em Curso	Centralização 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 exercício de 2020, foram realizadas as seguintes sessões de formação,

organizadas pela Direcção de Compliance, foram ministradas através do Microsoft Teams:

DATA	TEMA	PÚBLICO ALVO
Maio	AML Master Class	Todo os Colaboradores do Banco
Junho	Indução Compliance	Novos Colaboradores
Julho	Indução Compliance	Novos Colaboradores da Direcção de Compliance
Julho	Presentes & Entretenimentos	Colaboradores com risco elevado à utilização da política (PBB; CIB; Ops; <i>Procurement</i> ; Marketing)
Agosto	Políticas de Conduta de Compliance	Comité de Gestão de Risco

MODELO DE GESTÃO DE RISCO



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 nosso apetite e exposição ao risco é revisto regularmente, em resposta a mudanças no contexto operacional.

Os nossos principais riscos estão intrinsecamente ligados à natureza do nosso negócio. Assim, geri-los com eficácia é essencial para proteger os interesses dos nossos Clientes e Accionistas e criar valor partilhado para os diversos *stakeholders*.

As constantes mudanças na indústria e no ambiente operacional 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-nos 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. No futuro, continuaremos a melhorar a consistência do processo de identificação e materialização destes riscos. Pretendemos melhorar a nossa capacidade de transformar o conhecimento

sobre risco em medidas concretas, de modo a reforçar a 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.

Os principais riscos contemplados no Modelo de Gestão de Risco são os seguintes:



O Modelo de Gestão de Risco do Banco actua transversalmente às áreas de negócio e de suporte do SBA. Assim sendo, existe uma estrutura completamente definida que facilita a comunicação entre os vários intervenientes do Banco e permite a eficácia nos processos e procedimentos de mitigação do 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.º 1/13 e n.º 2/13 do BNA. O Administrador, com o Pelouro da Direcção de Risco, apoia o Presidente da Comissão Executiva (PCE) a

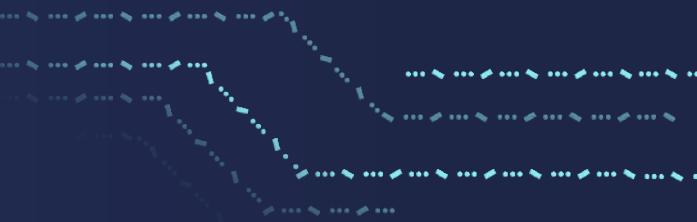
desempenhar a sua responsabilidade e faz parte de um órgão independente, responsável pela Função de Gestão de Riscos do Banco, tendo como principais objectivos a supervisão e avaliação do Sistema de Gestão de Riscos e o aconselhamento ao Conselho de Administração em matéria de Risco.

Modelo de Gestão de Risco e Organização

O modelo de gestão de riscos do SBA assenta em três linhas de defesa, visando garantir a independência e eficiência desta 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.

No âmbito do Modelo de Gestão de Risco, a primeira linha de defesa consiste na gestão das Unidades de Negócio e de Suporte. Esta linha é responsável pela gestão de risco do Banco, sendo a apreciação, avaliação e mensuração de riscos um processo contínuo que está integrado nas actividades diárias do negócio.

As responsabilidades da segunda linha de defesa compreendem a definição da estrutura de gestão de risco e políticas, proporcionando a supervisão e informação independente para a gestão executiva através do Comité de Risco do SBA, e para o Conselho de Administração, através dos Comités de Crédito, do Comité de Gestão de Risco, e Comité de Activos e Passivos. As funções de gestão de risco das unidades de negócio visam implementar o modelo de gestão de risco, a política nas unidades de negócio, aprovar os riscos dentro de mandatos específicos e fornecer uma visão geral independente da eficácia da gestão de risco pela primeira linha de defesa.



A terceira e última linha de defesa fornece uma avaliação independente da adequação e eficácia do quadro global de gestão de risco e estruturas de gestão de risco e relatórios para o Conselho de Administração através do Comité de Auditoria.



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:

RISCOS ESTRATÉGICOS

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

RISCOS NÃO FINANCEIROS

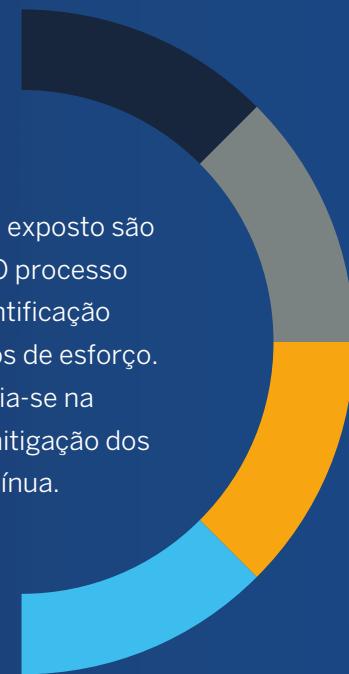
Os riscos não financeiros normalmente excluem aqueles riscos que podem ser quantificáveis e mensuráveis, como os riscos de mercado, de crédito e de liquidez. Este tipo de riscos têm uma natureza complexa e por vezes apresentam uma sobreposição entre eles, como é o caso dos riscos de conduta, contraparte, cibernético, entre outros.

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.

Ciclo de Vida do Risco

Os vários riscos que um banco se encontra exposto são geridos ao longo do ciclo de vida do risco. O processo de gestão de risco inclui uma rigorosa quantificação dos riscos em condições normais e cenários de esforço. 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

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

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 esforço.

ACOMPANHAMENTO

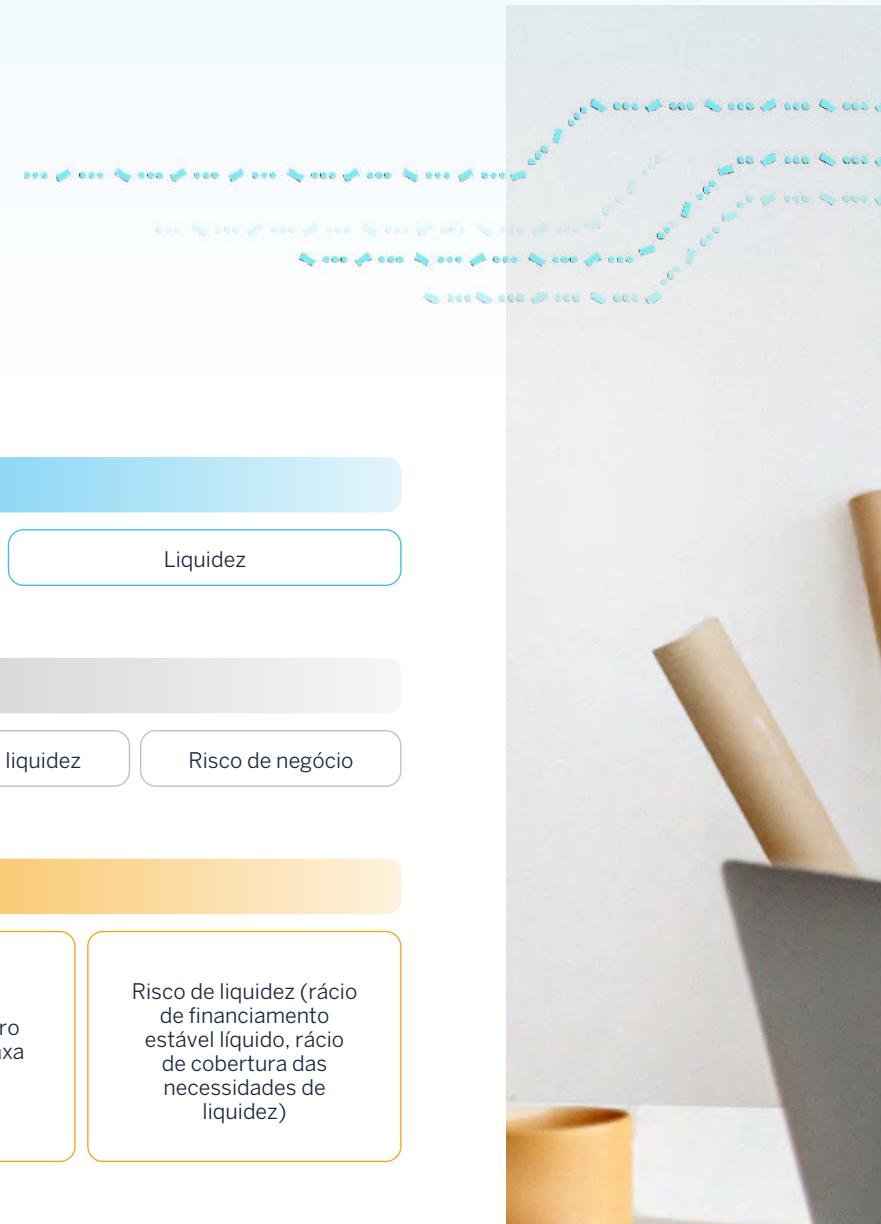
De modo a assegurar a sustentabilidade e eficácia do modelo de gestão de risco este é regularmente revisto e actualizado em conformidade com as melhorias identificadas de forma a garantir a sua robustez e eficiência. O acompanhamento da exposição a cada risco encontra-se suportado por um processo sistematizado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

MITIGAÇÃO

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.

I Apetite ao Risco

O apetite de risco é o nível de tolerância ou tipo de risco 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. **Para 2020 o apetite de risco cobre três níveis diferentes:**



NÍVEL I: DIMENSÕES DE APETITE DE RISCO

Capital regulamentar

Capital económico

Stressed earnings

Liquidez

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

NÍVEL III: LIMITES DE PORTFÓLIO 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)

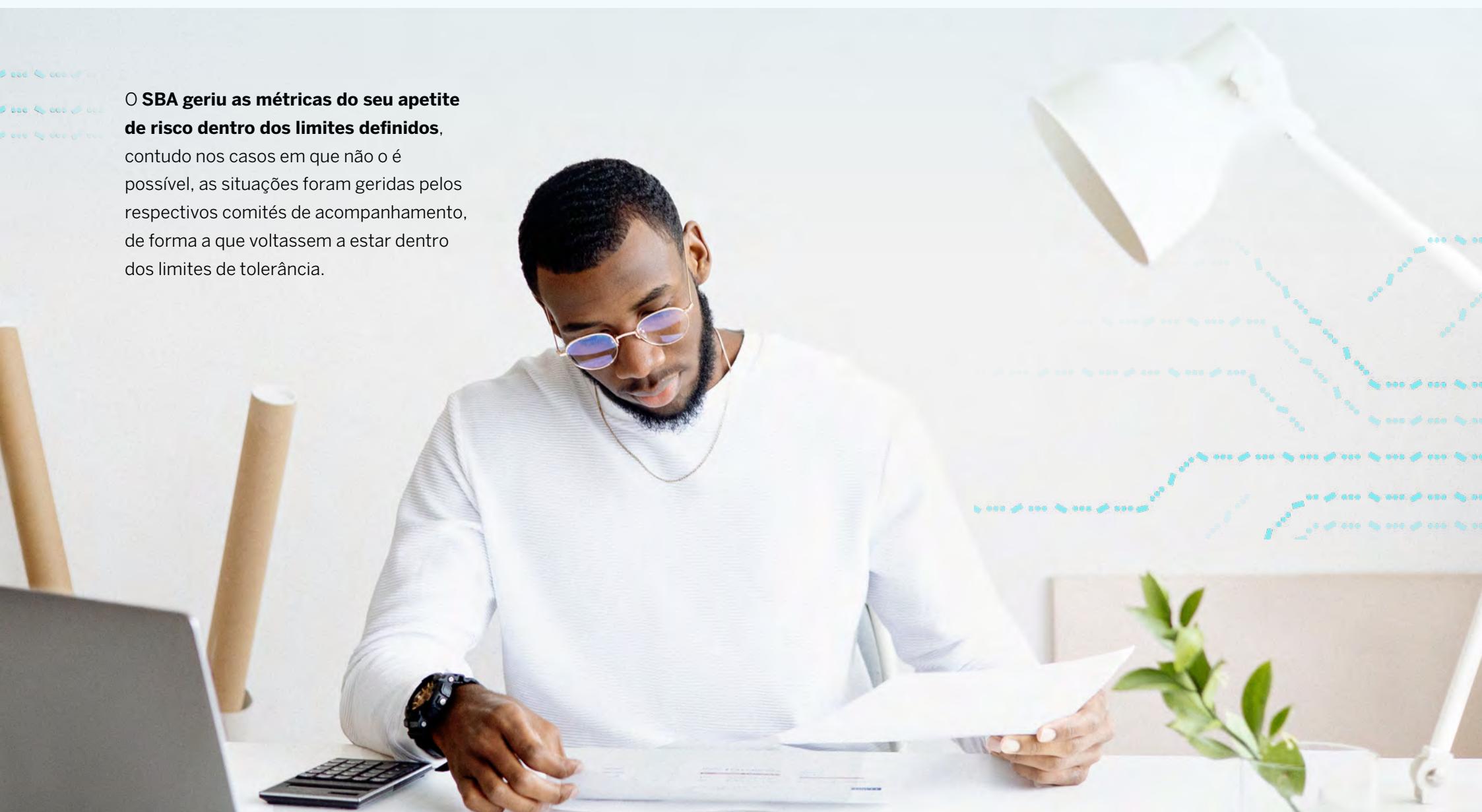
Risco de mercado: (limites *Value at Risk (VaR)* e *Shareholder Value at Risk (SVaR)*)

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)

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.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

I 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 os riscos 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 2020 foram: Crédito; Regulatório; Tecnologia; Cibernético e de Informação; Execução; Contraparte; Interrupção de negócio; Conduta; e Fraude.

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 2020 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 **aferrir 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.



“ Atenção e controlo permanente sobre os riscos.

I RISCO DE MERCADO

O risco de mercado consiste no risco de uma alteração no justo valor, no valor efectivo de mercado ou nos resultados de uma carteira de instrumentos financeiros, causada por movimentos adversos de variáveis do mercado (ex.: preços de acções, obrigações ou matérias-primas, taxas de câmbio, taxas de juro, spreads de crédito, taxas de recuperação, correlações e volatilidades implícitas nas variáveis de mercado).

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

RISCO 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 Corporate and Investment Banking (CIB).

RISCO CAMBIAL

Tem a sua génese 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

Este risco surge da **volatilidade dos preços das acções**, com maior ou menor liquidez, devido a condições sistémicas e não sistémicas.



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

A gestão de risco em Angola está sob a tutela do Grupo Standard Bank para assegurar que **os padrões do Grupo são respeitados e que os requisitos mínimos são alcançados.** 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.



Standard Bank É POSSÍVEL

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 dos mesmos 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 estão associados.

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 ESFORÇO

Existem procedimentos de testes de esforço 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

1 / 7 **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.

2 / 7 **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 excepções e respectivas justificações com uma periodicidade mensal ao ALCO.

3 / 7 **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.



4 / 7 **TESTES DE ESFORÇO**

Os testes de esforço 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 esforço 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.

5 / 7 **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.

6 / 7 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.



7 / 7 MONITORIZAÇÃO E REPORTE

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

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 vêm ao encontro do apetite de risco aprovado pelo Comité. O gráfico abaixo apresenta o comportamento da taxa de câmbio Kwanzas/Dólares durante o ano de 2020.

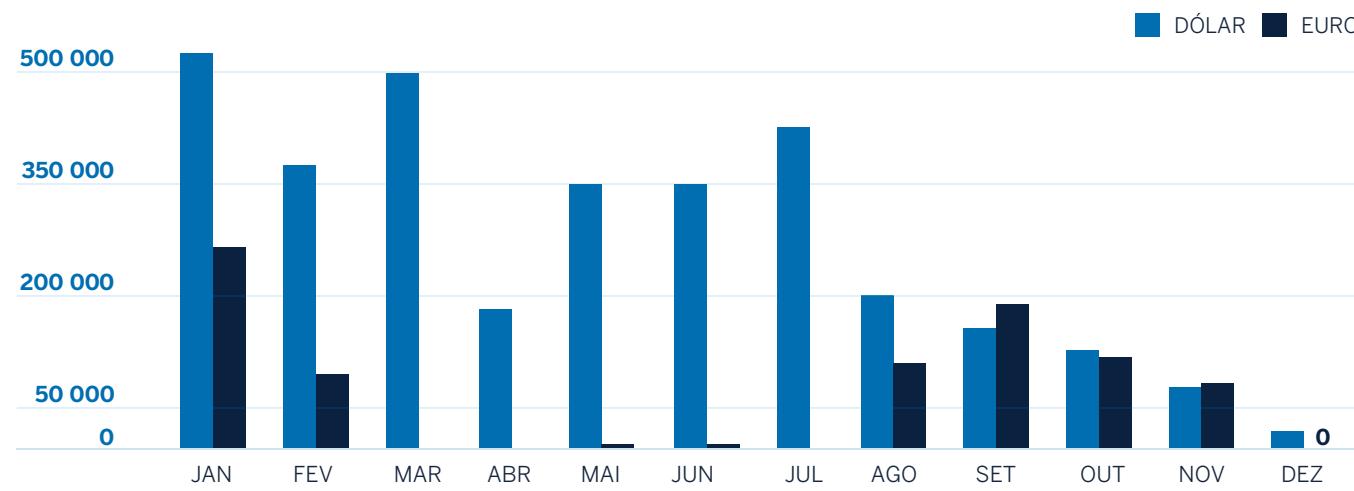
TAXA DE CÂMBIO MÉDIA MENSAL (KWANZAS/DÓLARES)

Fonte: BNA



VOLUME DE VENDAS DE DIVISAS DO BNA (EM MILHARES)

Fonte: BNA



2020 em Análise

01

Optimização da configuração do actual sistema de *front office*, através do *upgrade* ao sistema de negociação;

02

Análise, validação, manutenção e reporte de todos os dados, no âmbito do risco de mercado do SBA.

| 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. O risco de crédito adopta particular importância num contexto macroeconómico hostil, pela importância

dada à admissão de novas operações, ao acompanhamento de carteiras de crédito e sua monitorização e mitigação de quaisquer riscos emergentes. O ano de 2020 foi um ano sem precedentes, com o impacto global da pandemia Covid-19. 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 4

de Setembro de 2020, a Fitch rebaixou o *rating* soberano de longo prazo em moeda estrangeira de Angola de B- para CCC. Pouco depois, a Moody's seguiu a revisão em baixa dos *ratings* de emissor de longo prazo em moeda estrangeira e local de Angola de B3 para Caa1 e alterou a perspectiva para estável. Consequentemente, procedeu-se a uma revisão do impacto destes *downgrades* na carteira, nomeadamente nas posições soberanas detidas pelo Banco.

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:

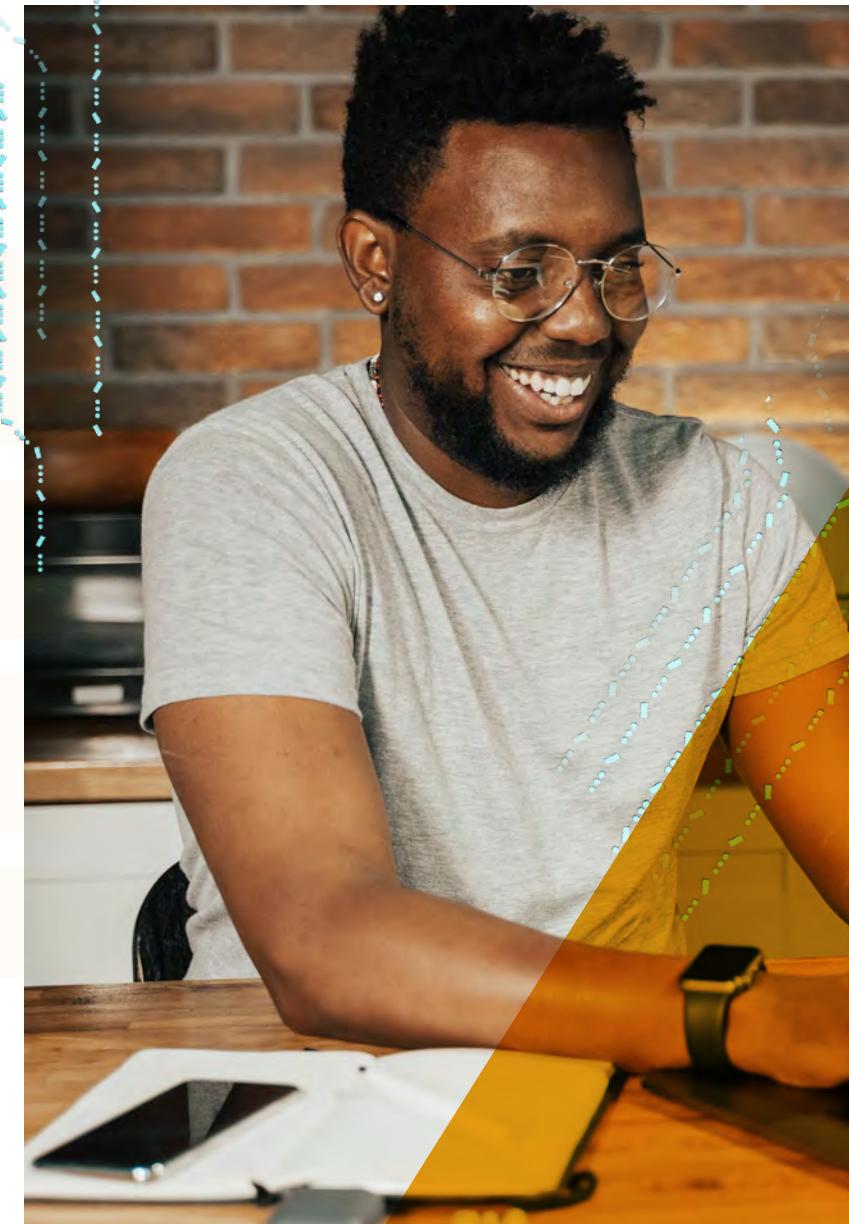
Recurso a sistemas internos de *rating* e scoring apropriados aos diferentes segmentos do negócio e utilização de um modelo de monitorização de portfólio de detecção antecipada de potencial risco de incumprimento;

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.

O Banco determina limites de risco de acordo com a sua exposição total ao risco de crédito e com a absorção de capital, relativo ao total do capital disponível para todas as contrapartes, de forma a evitar o apetite e concentração do risco de crédito. 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 modelo de governação da gestão do risco de crédito do Banco engloba nomeadamente o Comité de Governação de Crédito, Comité de Gestão de Risco de Crédito, Comité de Crédito e o Comité de *Watchlist* e Crédito Vencido.

| 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, entidades jurídicas e funções de apoio com actividades relacionadas com a gestão de risco de crédito e define:

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

AVALIAÇÃO DO RISCO DE CRÉDITO

O SBA atribui uma notação de risco a cada Cliente, através de modelos de scoring e *rating* que permitem avaliar, qualitativa e quantitativamente, a probabilidade de incumprimento. A base desta avaliação é uma matriz utilizada pelo Grupo Standard Bank que **tem equivalência para as matrizes internacionais** de agências de *rating* *External Credit Assessment Institutions* (ECAI).

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.



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 suas 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.

APROVAÇÃO DE CRÉDITO

De forma a garantir que as pessoas 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 dos departamentos 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.

IMPARIDADES PARA CRÉDITO

O SBA calcula as imparidades para crédito através de um modelo interno **em conformidade com a IFRS9, adoptada em 2018**. 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.

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.

MONITORAÇÃO 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 Esforço

Cada Cliente é avaliado individualmente num cenário macroeconómico desfavorável e são quantificados os possíveis impactos no desempenho do mesmo, em matéria de qualidade do seu crédito. Estes testes são uma ferramenta chave de apoio para processos de negócio: **(i)** planeamento estratégico e financeiro; **(ii)** planeamento de gestão de capital; **(iii)** planeamento e gestão de liquidez; **(iv)** actualização e definição do apetite de risco; **(v)** identificação e mitigação pro-activa de riscos através de limites dinâmicos.

Gestão de contratos

Monitoriza de forma contínua, os termos e condições dos contratos celebrados.

Análise/ impacto do risco de país à carteiras

Prevê quais os Clientes da carteira de crédito que, numa eventual queda da notação de risco do país, terão impacto negativo.

Avaliação de garantias

Actualiza as avaliações de garantias hipotecárias, alinhadas com as orientações estipuladas pelo BNA.



Qualidade de Crédito

O nível de provisionamento da carteira de crédito do SBA manteve-se nos de 2% em 2020, não se tendo alterado face a 2019. Este resultado reflecte a manutenção do nível de incumprimento, resultado da adopção de medidas de risco preventivas e da revisão do apetito 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 entanto tem vindo a registar um **valor de cobertura de imparidades cada vez menor**, atingindo os 6,9%, face ao 7,7% em 2019.

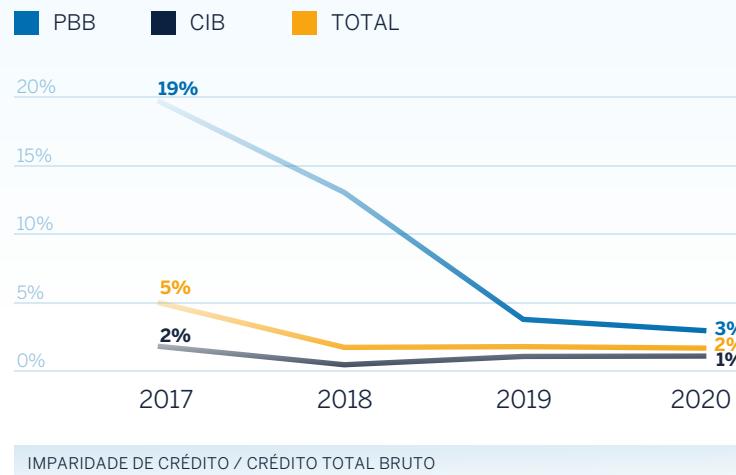
Paralelamente, o rácio de incumprimento superior a 90 dias da carteira de crédito, manteve-se nos 1% em 2020. Tendo-se observado uma estabilidade do segmento de particulares no rácio de incumprimento acima de 90 dias, manteve em 2020 igual a 2019 nos 0,33%. Estes valores resultaram de uma **avaliação contínua e de uma adequada gestão do risco por parte do Banco**.



Gestão e Avaliação Contínua.

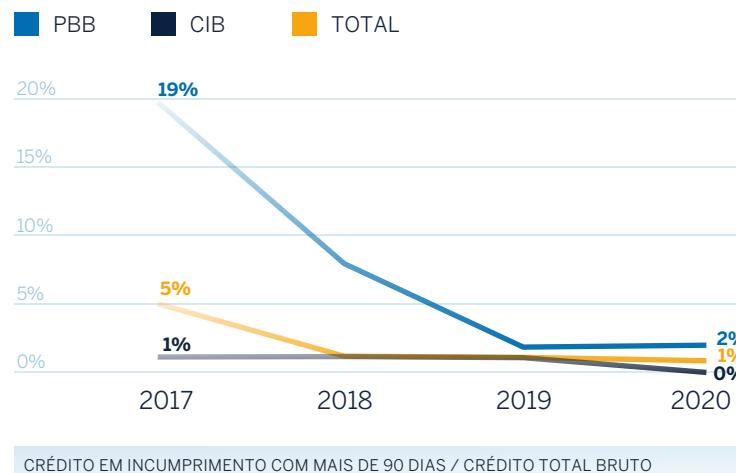
COBERTURA DA CARTEIRA DE CRÉDITO

Fonte: Demonstrações financeiras 2020



INCUMPRIMENTO SUPERIOR A 90 DIAS

Fonte: Demonstrações financeiras 2020



Exposição ao Risco de Crédito

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

INCUMPRIMENTO

- | 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.

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 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 **rating** do Banco e é utilizada para garantir o alinhamento com as políticas de crédito do Banco.

	CLASSIFICAÇÃO	QUALIDADE DE CRÉDITO	MOODY'S INVESTOR SERVICES	STANDARD & POOR'S	FITCH
1 - 4	Investimento	Monitorização Normal	Aaa, Aa1, Aa2, Aa3	AAA, AA+, AA, AA-	AAA, AA+, AA, AA-
5 - 7			A1, A2, A3	A+, A, A-	A+, A, A-
8 - 12			Baa1, Baa2, Baa3	BBB+, BBB, BBB-	BBB+, BBB, BBB-
13 - 21			Ba1, Ba2, Ba3, B1, B2, B3	BB+, BB, BB-, B+, B, B-	BB+, BB, BB-, B+, B, B-
22 - 25	Sub-Investimento	Monitorização Próxima	Caa1, Caa2, Caa3, Ca	CCC+, CCC, CCC-	CCC+, CCC, CCC-
Incumprimento			C	D	D



I 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 Risco Operacional.

Estes subtipos incluem os Riscos Fiscal, de Seguro, Legal, de Informação, Tecnológico, de Continuidade do Negócio, e Controlo de Crimes Financeiros.

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 os de segurança física e electrónica eficazes;

Plano de continuidade de negócio, 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 às 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, supervisiona 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





Adoptamos as melhores
práticas internacionais
para a mitigação do risco.



Standard Bank **É POSSÍVEL**

| 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



“ Gestão Robusta do Risco.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

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:

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.

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.

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.

ANÁLISE DE CENÁRIOS DE RISCO

Ferramenta de abordagem de gestão avançada (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.

| 2020 em análise

É de realçar um conjunto de tópicos determinantes no ano transacto e que moldaram a função de risco operacional:

Realização de uma análise e avaliação aos fornecedores considerados relevantes, no sentido de auferir a sua capacidade de resposta, no que diz respeito à gestão de continuidade do seu negócio, ao tratamento da informação, bem como aos seus controlos a nível de segurança física e electrónica;

Aprovação e implementação de novas plataformas e acesso remoto para apoiar o trabalho remoto;

Implementação do novo sistema de Gestão de Risco Operacional (RMP), assim como a automatização dos indicadores chaves de risco para a Banca Corporativa;

O plano do Banco de resposta a pandemias foi activado para continuar a garantir serviços aos nossos Clientes;

Implementação de uma solução robótica (Nala), um gestor virtual de riscos. Nala é o primeiro Colaborador digital do Risco Operacional Integrado com a função de habilitar efectivamente o acesso a informação, fornecer uma experiência única ao utilizador, colaborar, solucionar problemas e dar suporte à comunidade de Risco;

Realização de campanhas de sensibilização sobre prevenção de fraude financeira;



Foram criadas todas condições para se efectuar o trabalho remoto e desta forma reduzir o risco de contaminação, com 60% da capacidade do Banco a trabalhar a partir de casa. Alguns Colaboradores a trabalhar em regime de rotatividade e equipas distribuídas pelas diferentes instalações do Banco;

Realização de campanhas de sensibilização sobre as medidas de prevenção da pandemia;

Foi instituído o Comité de Gestão de Crise para monitorar os desenvolvimentos da pandemia, tomar decisões sobre as melhores medidas de prevenção e salvaguardar a saúde dos seus Colaboradores.

| 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 da 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.



I 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.



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.



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.



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.



Investimos no presente para beneficiar no futuro.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

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 ESFORÇO MACROECONÓMICO**

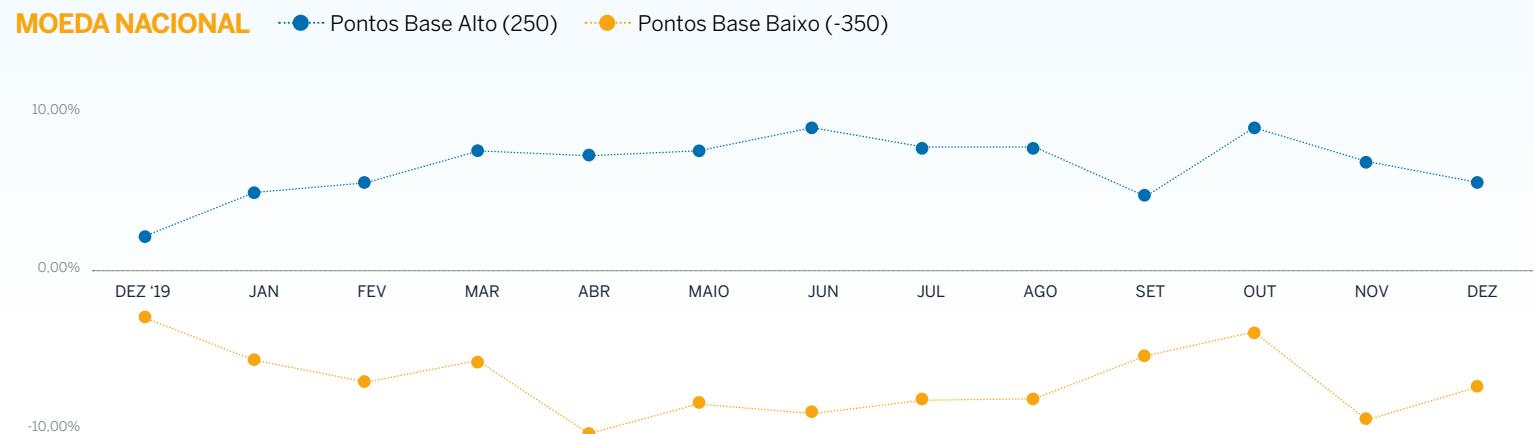
Considerando os termos exigidos pelo regime de governação de testes de esforço do SBA, os testes de esforço macroeconómicos devem ser realizados pelo menos uma vez por ano.

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

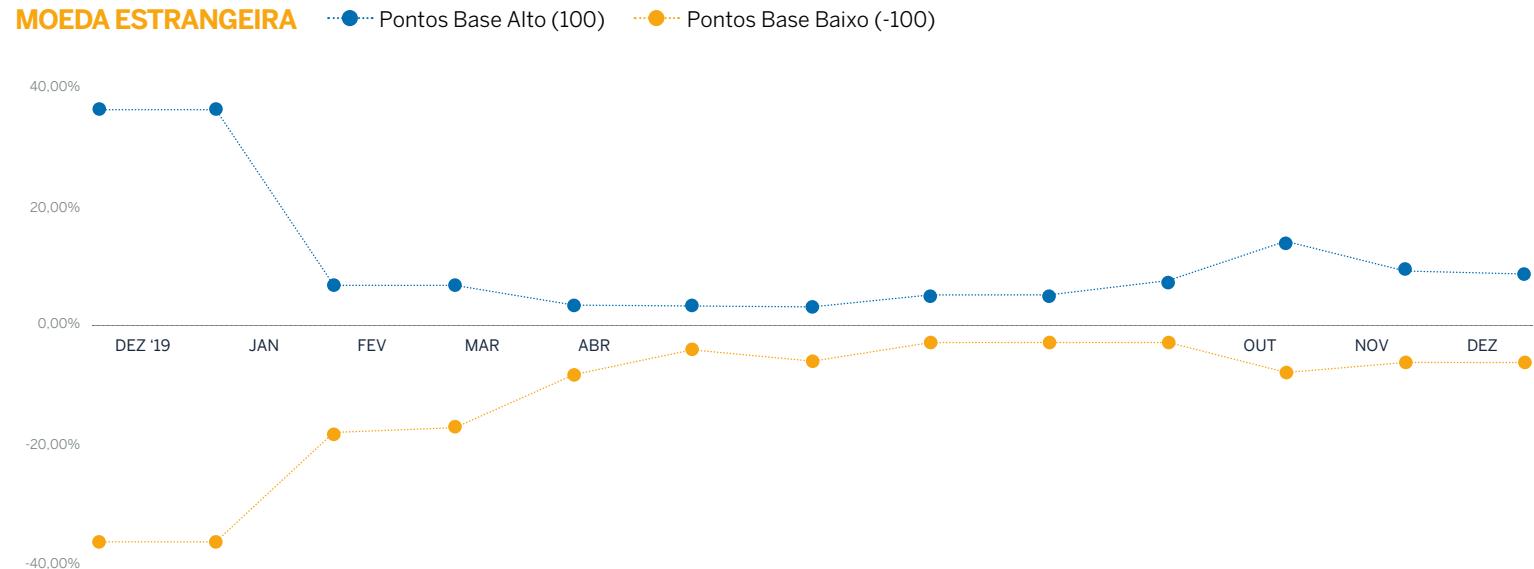
Quantificação e relato mensal ao ALCO da exposição ao risco de taxa de juro na carteira bancária em condições de mercado adversas. Para esta análise são aplicados choques paralelos (*up and down*) de taxa de juro nos activos e passivos, que têm como limite de tolerância um máximo de alteração negativa 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.

Impactos Taxa de Juro

MOEDA NACIONAL



MOEDA ESTRANGEIRA

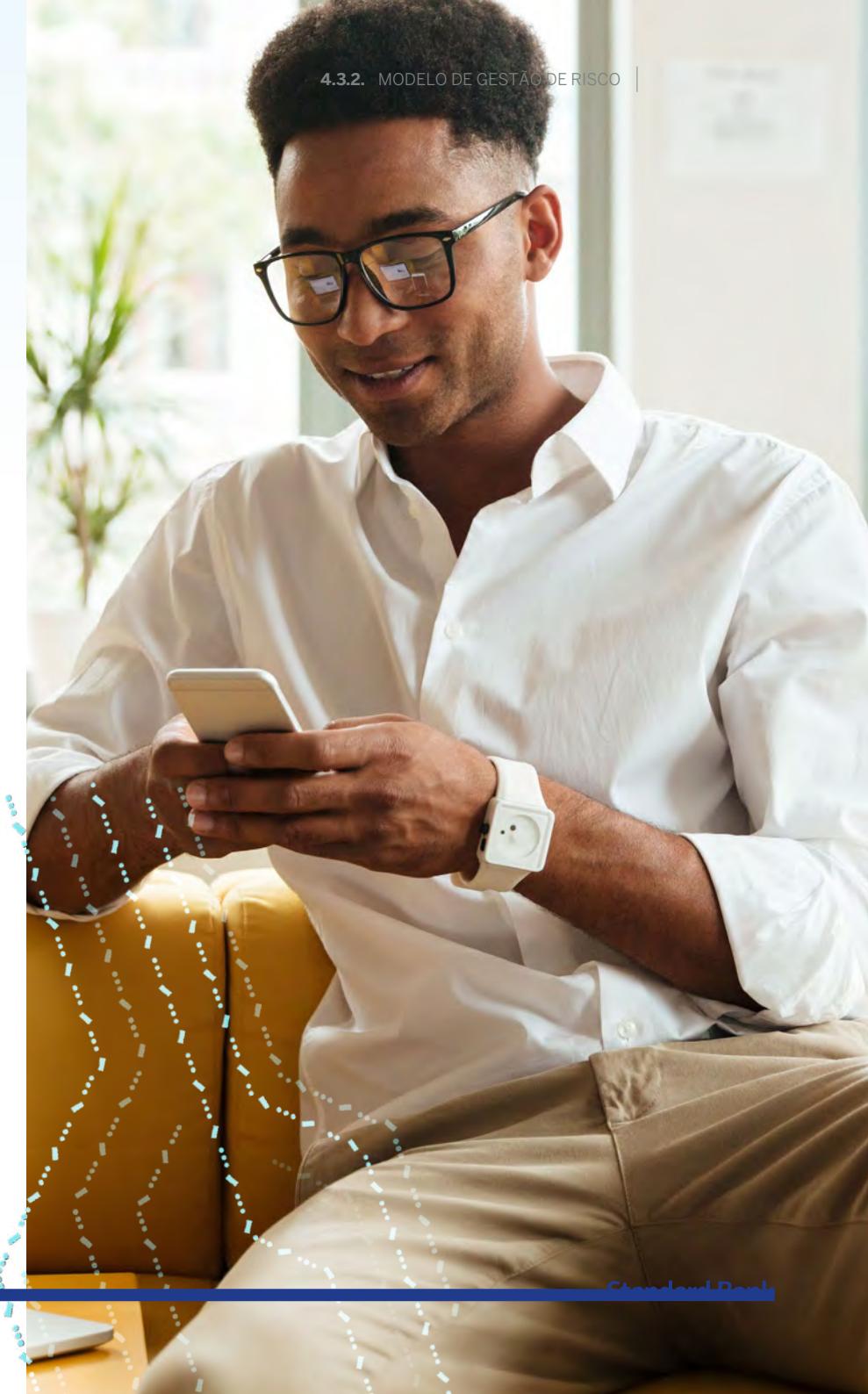


Segundo estes gráficos, é possível constatar que em 2020, o impacto acumulado dos instrumentos sensíveis à taxa de juro nos fundos próprios regulamentares do Banco esteve dentro do limite de 20% tanto em moeda nacional, como em moeda estrangeira, neste caso o dólar americano (que continua a ser a única 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.





Apostamos na solidez e robustez
na criação de confiança junto
dos nossos Clientes.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

| 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

Gestão táctica de liquidez (curto prazo)

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

Gestão estrutural de liquidez (longo prazo)

- | Garantia de estrutura apropriada 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)

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 esforço 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.

PROCEDIMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ

Norma de Risco de Liquidez

Determina e define os procedimentos 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 o procedimento de risco de liquidez definida pelo Grupo Standard Bank.

O Documento de métodos de criação do perfil comportamental face ao risco de liquidez é utilizado para a análise de risco de liquidez, e tem como objectivo identificar um perfil de maturidade dos activos e passivos para análise de risco de liquidez.



GESTÃO DO DESFASAMENTO ESTRUTURAL DE LIQUIDEZ

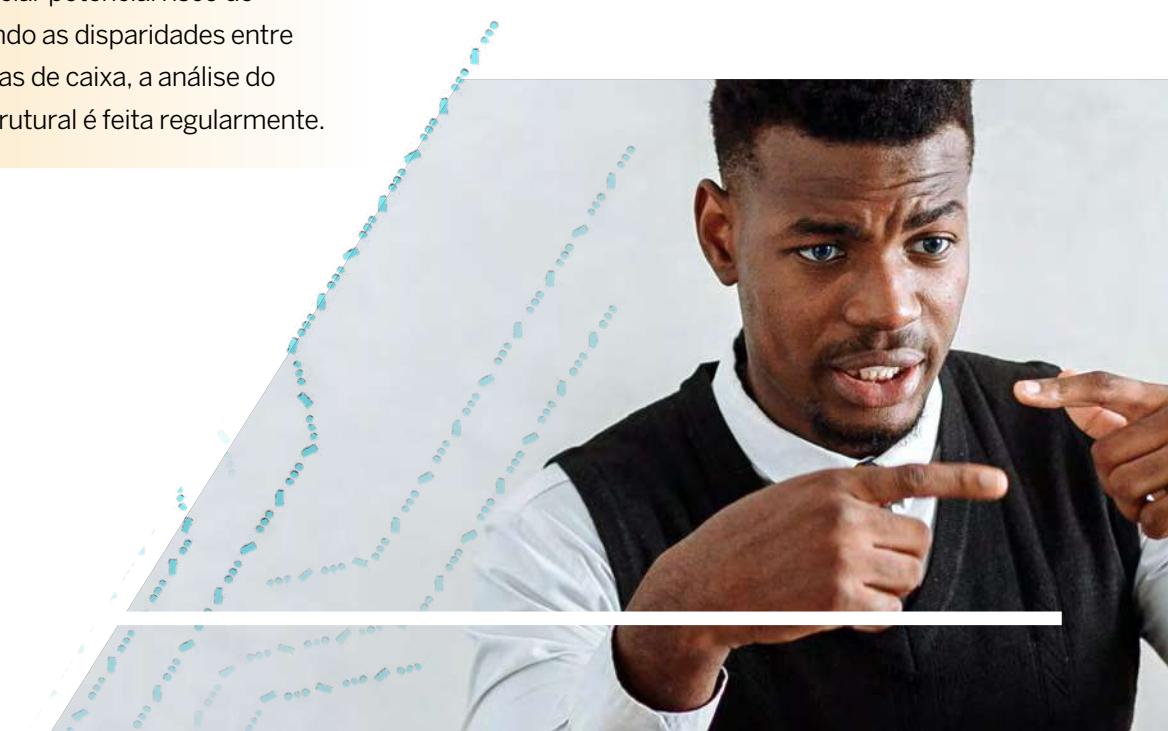
Tem como objectivo medir a liquidez do Banco, através das diferenças entre as entradas e saídas de caixa, dentro de bandas temporais diferentes (assumindo uma escalada de maturidades limitada aos 12 meses).

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

“Garantia de Liquidez Adequada.”



I 2020 em análise

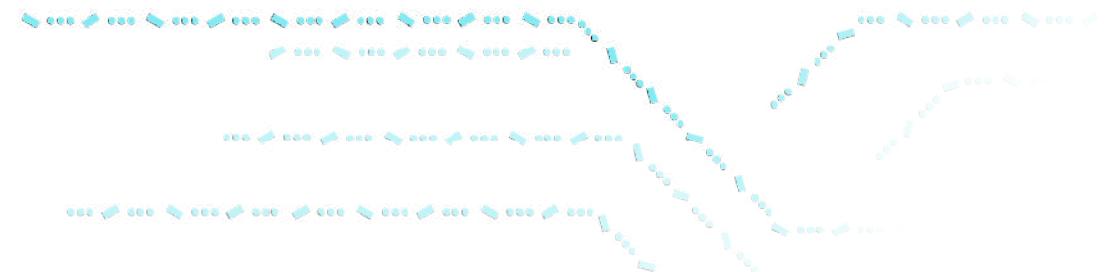
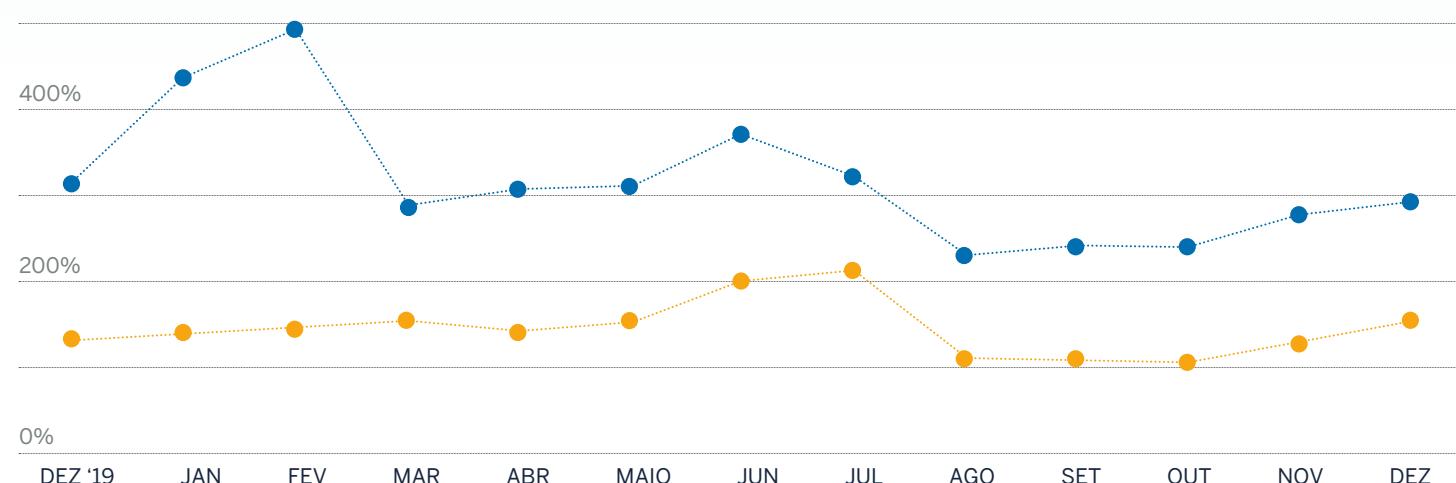
MONITORIZAÇÃO DO RÁCIO DE LIQUIDEZ BNA E BASILEIA III

O reporte dos rácios de liquidez deve ser feito ao BNA, de acordo com a legislação local, e ao regulador de África do Sul, de acordo com Basileia III.

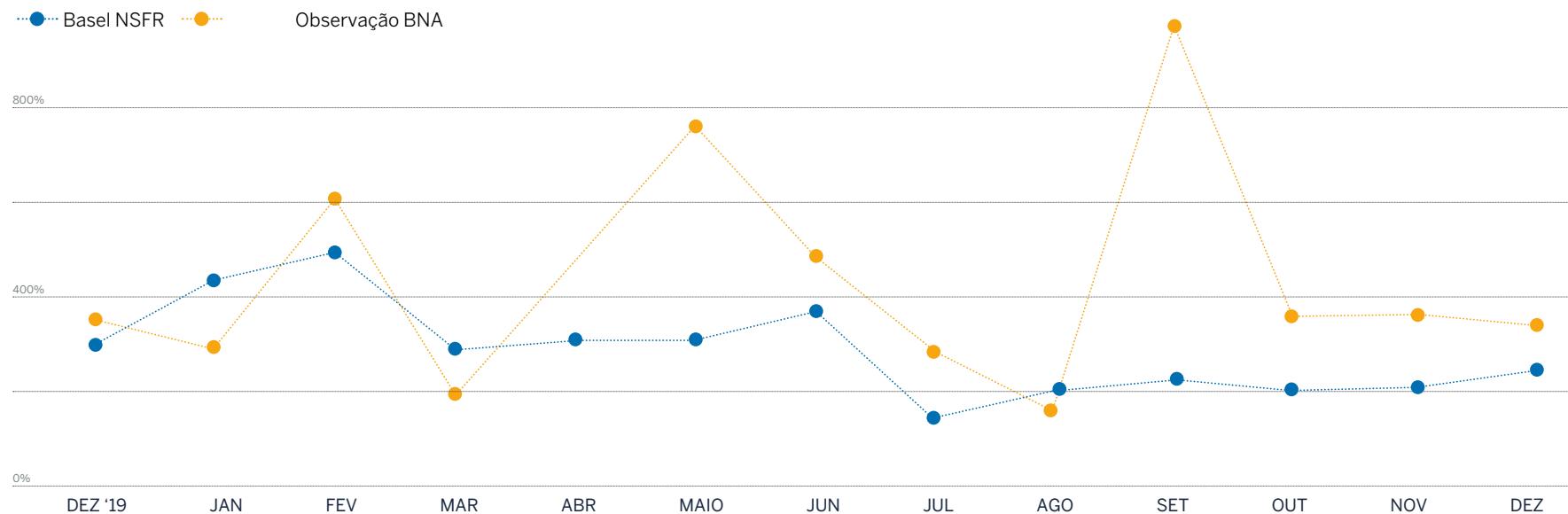
Na metodologia Basileia III, o objectivo do rácio de cobertura de liquidez é promover a resiliência dos activos líquidos de curto prazo, ao reconhecer o valor dos títulos na íntegra no seu método de cálculo. Por outro lado, a legislação Angolana tem como objectivo garantir que o Banco detém os activos 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

...● Basel ...● BNA



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 2020.

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 apetência de 105%.

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

TESTE DE ESFORÇO DE LIQUIDEZ E ANÁLISE DE CENÁRIOS

Realização de testes de esforço 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 do Banco (individualmente e combinados, sempre que possível).

Tanto os testes de esforço 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.

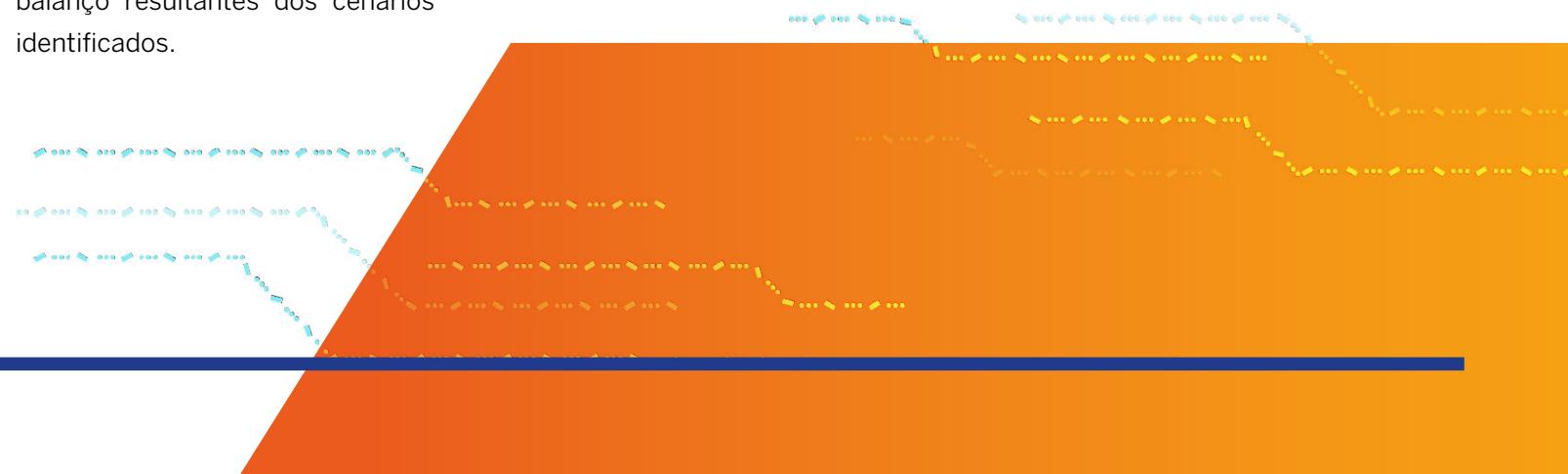
Para tal, é feita uma análise de cenário aplicando os resultados ao balanço do Banco com objectivo de aferir como é que potenciais variações afectariam os rácios de liquidez numa perspectiva futura.

O quadro ao lado ilustra a posição de liquidez no final de Dezembro 2020 e as posições de liquidez futuras após as variações no balanço resultantes dos cenários identificados.

RESULTADOS TESTE DE STRESS

	Kwanzas	Dólares
Rácio Liquidez / Dez 2020	155%	124%
Rácio de Liquidez <i>stress</i> / Dez 2021	105%	109%
Rácio de Liquidez <i>stress</i> / Dez 2022	128%	118%
Rácio de Liquidez <i>stress</i> / Dez 2023	121%	116%
Limite de tolerância	100%	100%
Apetência	105%	105%

Face ao exposto, podemos verificar que o rácio de liquidez continuará muito acima do limite de tolerância (100%) e da apetência (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 esforço interno, o Banco mantém um portfólio 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 Kwanzas) do Banco a 31 de Dezembro de 2020:

	Kwanzas	Dólares
Caixa (notas e moedas)	7 365	1 502
Disponibilidades em bancos centrais	109 358	28 482
Disponibilidades em outras instituições de crédito	-	67 775
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito (até 1 mês)	32 880	44 237
Títulos e valores mobiliários da carteira de negociação	45 195	-
Total de activos líquidos (TAL)	161 918	141 995
Mínimo (TPRC x5%)	14 306	11 375
TAL/ TPRC	57%	62%
Total do Passivo Relacionado com o Cliente (TPRC)	286 121	227 498



O nosso principal objectivo é manter a excelência do serviço prestado ao Cliente.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

I 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, podendo afectar negativamente o Banco. 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.

O principal objectivo 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.



Foco na Excelência
de Serviço.

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. Com base nas estratégias dos vários departamentos e segmentos, foram criados e implementados em 2019 diversos mecanismos que possibilitam monitorizar e avaliar as várias actividades e serviços prestados.

OS PRINCIPAIS PILARES DA GESTÃO DO RISCO REPUTACIONAL

Código de Ética

De modo a assegurar que os seus 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 nossos Clientes, sempre que estes interajam connosco, 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 ouvirmos a Voz do Cliente. O SBA possui mecanismos de avaliação da Satisfação do Cliente. Esta avaliação é feita anualmente e permite-nos 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.

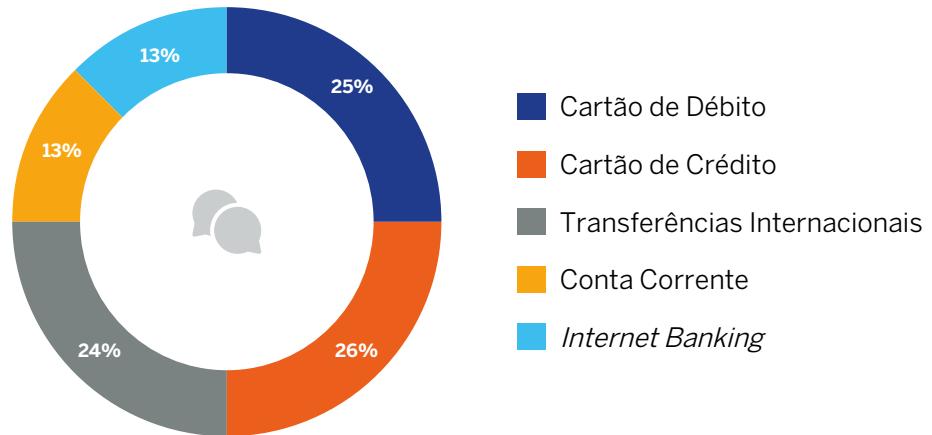


Eficiência dos sistemas

- | 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*.

2020 EM ANÁLISE

TOP 5 RECLAMAÇÕES POR PRODUTO



Os números apresentados abaixo 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.





Pautamos a nossa acção
com base na comunicação,
transparência e confiança.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

I 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

A estrutura organizacional da Direcção de Compliance foi designada para dar suporte ao Conselho de Administração do Banco, na gestão do risco de Compliance.

Esta Direcção apoia de forma proactiva o Conselho de Administração e as Unidades de Negócio, de modo a garantir que toda a actividade do negócio é conduzida em conformidade com os requisitos exigidos e adopta uma abordagem construtiva, pragmática e independente, interagindo activamente com outras áreas de risco, assim como com outras Unidades de Negócio.

A governação não se limita apenas ao cumprimento de requisitos legais, mas requer igualmente um sistema rigoroso e robusto onde são definidas directrizes e indicadores para a medição do risco associado ao desenvolvimento da actividade bancária nos seus vários eventos.

Nestes termos, existe a garantia efectiva da gestão de risco e da adesão a requisitos legais, bem como das boas práticas bancárias e do cumprimento do Código de Ética do Banco.

GESTÃO DO RISCO DE COMPLIANCE

Para o risco de Compliance no Standard Bank de Angola à semelhança do Grupo, existe um acompanhamento contínuo **em diferentes frentes de actuação:**

- | Monitorização das áreas de negócio;
- | Alinhamento das políticas internas com a legislação e regulamentação em vigor;
- | Monitorização do reporte prudencial;
- | Comunicação contínua às entidades reguladoras;
- | Monitorização de KYC e Clientes de alto risco;
- | Gestão documental (correspondência).

A Direcção de Compliance do SBA tem implementado o manual de procedimentos sobre a Metodologia do Universo de Risco de Compliance, cujo objectivo é auxiliar a referida Direcção na gestão do risco regulatório e dos planos de gestão do risco de Compliance.

De acordo com o respectivo manual, o Universo de Risco de Conformidade Regulatória (UR – fase 1), deve ser conduzido através de um workshop com as Unidades de Negócio, sendo que durante o mesmo, o Compliance acorda e confirma com as Unidades relevantes a aplicabilidade dos requisitos de Compliance determinados para a Unidade de Negócios, a categoria e a classificação de risco de cada um dos requisitos de Compliance.

Numa fase posterior, outro workshop é realizado para concluir o Plano de Gestão de Risco de Compliance (CRMP – fase 2) sobre os requisitos de Compliance que possuem uma classificação de alto risco, com o objectivo de documentar as medidas de controlo temporárias ou provisórias (por exemplo, procedimentos manuais) que irão mitigar os riscos de Compliance até a implementação dos controlos finais, como sistemas automatizados.

ESCALA DE RISCO SOBRE O IMPACTO DE INCUMPRIMENTO

De seguida, apresenta-se a escala com os diferentes níveis de risco relativos ao incumprimento.

RISCO ALTO

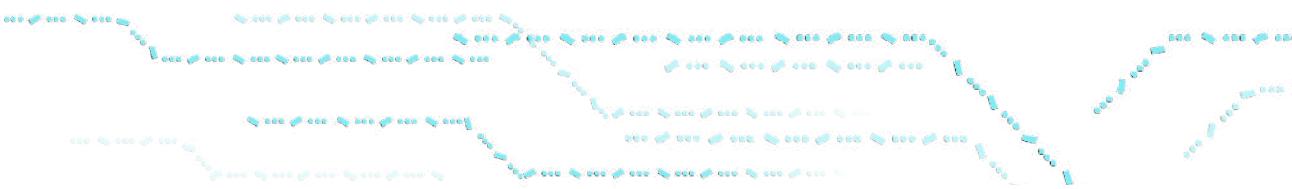
- | Perda potencial devido a multas (directa ou indirecta) por violação da obrigação legal, danos dos quais resultem impactos que requeiram um longo período de recuperação;
- | Mudanças significativas no sistema;
- | Custos e penalizações excessivos;
- | Suspensão ou perda da licença do Banco, alerta escrito do Regulador, multas ou penalizações severas (ex.: 10% do volume de negócios anual), danos graves à reputação.

RISCO MÉDIO

- | Perda potencial devido a multas (directa ou indirecta) por violação do cumprimento regulatório significativo ou material;
- | Difícil recuperação ou implementação de mudanças, chamada de atenção por escrito do regulador, multas significativas ou penalizações, danos significativos à reputação.

RISCO BAIXO

- | Potencial perda devido a multas (directa ou indirecta) como consequência do baixo cumprimento regulamentar, custos mínimos facilmente recuperáveis, danos menores à reputação.



“

Oferecemos uma
experiência diferenciada
aos nossos Clientes.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

| Foco para 2021

O SBA destaca um conjunto de dimensões a serem endereçadas **em 2021 no âmbito da função de risco:**

Foco na automatização de processos manuais, como a Análise de Impacto de Negócio e do Plano de Continuidade de Negócio, para uma melhor gestão da Resiliência de Negócio.

Estabelecer uma função independente de saúde, higiene e segurança no trabalho para gerir os exercícios de evacuação e auxiliar na mitigação de riscos de continuidade de negócio.

Implementar um sistema de classificação automática da informação produzida, no sentido de garantir que a informação sensível não é partilhada com pessoas indevidas.

Rever e melhorar continuamente as estruturas de seguros do Banco para garantir que permanecem relevantes e adequados à sua finalidade.

Implementação do sistema de gestão de risco de terceiros e avaliação de fornecedores para avaliar a resiliência dos mesmos e continuar a realizar de forma consistente uma análise e avaliação aos fornecedores considerados relevantes.

A Cibersegurança é um tópico de extrema importância no mundo digital de hoje. O crime cibernético tem aumentado exponencialmente nos últimos anos, especialmente no sector financeiro, que continua como o mais atacado. **O investimento em cibersegurança irá continuar** sob a forma de um programa que contempla campanhas de *awareness*, formações para Colaboradores assim como a implementação de projectos específicos para proteger os canais do Banco.

“

Em 2021, continuaremos
a construir um mundo
financeiro mais seguro.

Standard Bank **É POSSÍVEL**



4.4

RESULTADOS FINANCEIROS SÓLIDOS

A entrega de retornos sustentáveis aos nossos Accionistas depende directamente da satisfação dos nossos Clientes no que respeita aos investimentos realizados, Colaboradores satisfeitos e à gestão efectiva e eficiente do risco e conduta.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

QUAIS OS NOSSOS INDICADORES

Para o SBA, a criação de valor para os nossos Accionistas está intrinsecamente associada à criação de valor para a Sociedade em que operamos.

| Visão Geral

O SBA em 2020 registou um resultado líquido de 36.1 mil milhões de Kwanzas, apresentando um aumento de 12% em relação ao ano transacto. Apesar do contexto particularmente desafiante que ocorreu no exercício de 2020, com a pandemia a afectar todas as economias a nível global e a assistir-se ao preço do petróleo em níveis significativamente baixos, o SBA conseguiu superar-se e alcançar o melhor resultado desde a sua criação, em 2010.

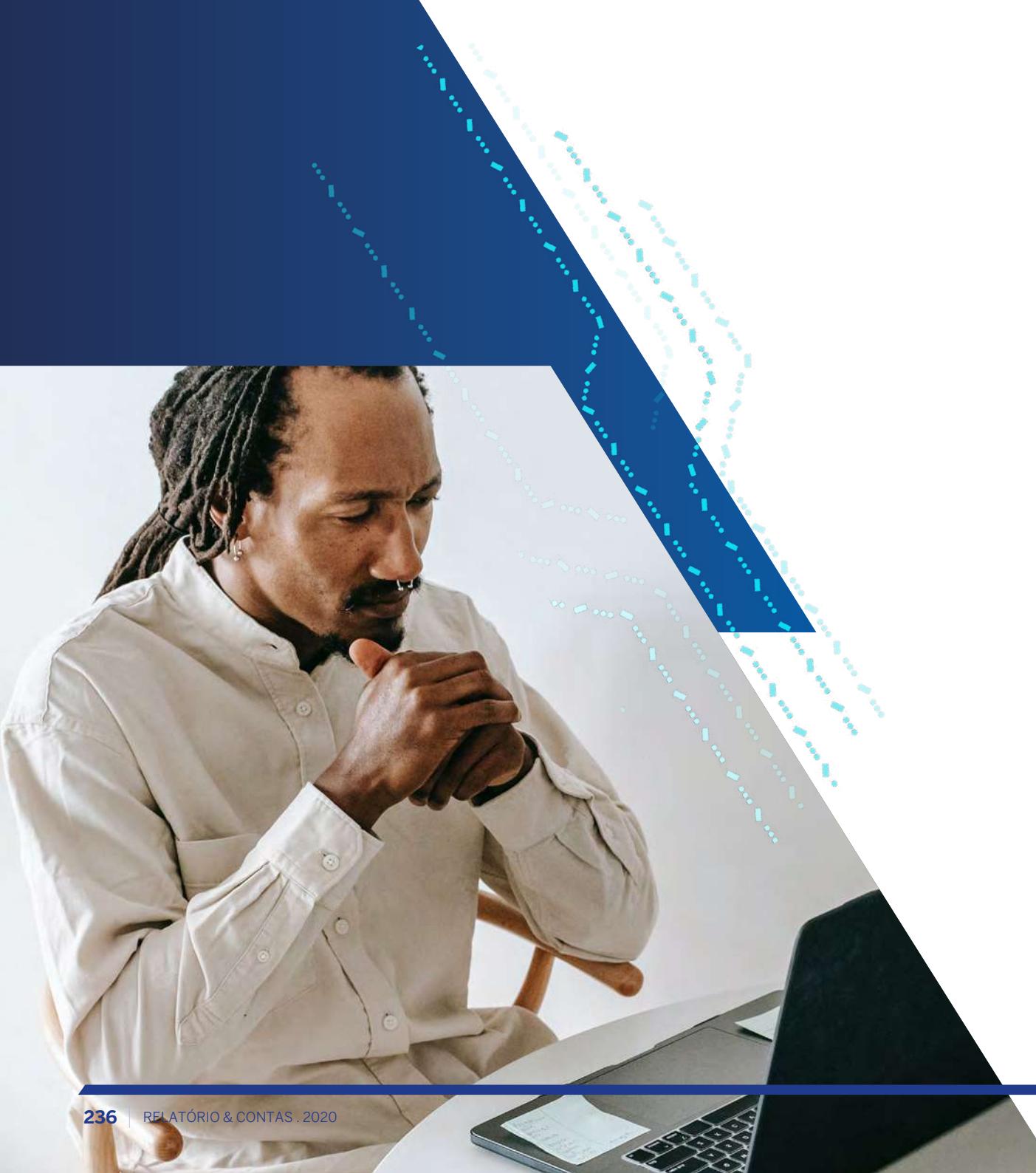
O aumento do resultado líquido do exercício de 2020 resultou, essencialmente, do crescimento do produto bancário, em cerca de 22 323 milhões

de Kwanzas, o qual permitiu compensar o acréscimo de custos do ano, de cerca de 18 599 milhões de Kwanzas, associados, essencialmente, aos custos de estrutura (maioritariamente, custos com o pessoal e fornecimentos e serviços de terceiros – cerca de 7 030 milhões de Kwanzas) e ao reconhecimento de imparidades adicionais (cerca de 10 223 milhões de Kwanzas) nos activos financeiros do Banco, decorrentes do agravamento do *rating* de Angola.

O crescimento do produto bancário, em cerca de 22 323 milhões de Kwanzas, decorreu da melhoria da margem financeira do banco, em cerca de 11 818 milhões de Kwanzas, e da margem complementar, em cerca de 10 505 milhões de Kwanzas. A margem financeira registou uma melhoria, essencialmente, explicada pelo aumento dos juros recebidos de crédito a Clientes, enquanto a evolução positiva da margem complementar foi, essencialmente, alavancada pela melhoria dos resultados cambiais.

Como resultado de uma gestão eficiente de liquidez e a confiança dos Clientes, os recursos do banco (depósitos) aumentaram 60%, o que permitiu um aumento do produto bancário (mais 37% face a 2019), bem como a possibilidade de conceder mais crédito e efectuar investimento em outros activos financeiros.

Quanto a crédito concedido pelo Banco, assistimos a um crescimento da carteira de empréstimos, de cerca de 49 mil milhões de Kwanzas, face a 2019, correspondente a um crescimento de 53%, que se materializou em novos créditos e no crescimento do número de Clientes, assente sempre numa política eficaz de gestão de risco, a qual permitiu a manutenção dos níveis de qualidade de crédito, com a taxa de incumprimento a manter-se em 1%.



O SBA continua a evidenciar uma trajectória de optimização dos níveis de eficiência através do investimento em tecnologia e automatização de processos, centrado no desenvolvimento de soluções inovadoras para os Clientes com base numa experiência digital.

O *Return-on-Equity* diminuiu 6 p.p. para 34%, em relação ao ano anterior, pois o resultado do exercício, apesar de melhor do que em 2019, não acompanhou a evolução do capital próprio do Banco (mais reforçado nas suas reservas e resultados transitados).

Pela evolução acima descrita, o rácio de solvabilidade apresenta também uma evolução positiva de 10 p.p face ao período anterior, atingindo em 2020 um valor de 38%. É de notar que este valor é consideravelmente superior ao limite de solvabilidade exigido pelo BNA, que corresponde a 10%.

Face aos resultados evidenciados conclui-se que o exercício de 2020 foi mais um ano de crescimento e afirmação do Banco, que manteve o seu lema: Solidez, Crescimento e Sustentabilidade.



Solidez,
Crescimento e
Sustentabilidade.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

I As nossas contas

Num ambiente económico particularmente exigente, marcado pela desvalorização do Kwanza, desvalorização do preço do petróleo, inflação média elevada (25,1%) e com uma crise económica a nível mundial muito por causa da pandemia, o Standard Bank de Angola obteve, graças à qualidade da sua gestão um resultado líquido 36 131 milhões de Kwanzas.

CRÉDITO CONCEDIDO¹ (MILHARES DE KWANZAS)



INVESTIMENTOS FINANCEIROS (MILHARES DE KWANZAS)



DEPÓSITOS (MILHARES DE KWANZAS)



MARGEM FINANCEIRA (MILHARES DE KWANZAS)



MARGEM COMPLEMENTAR (MILHARES DE KWANZAS)



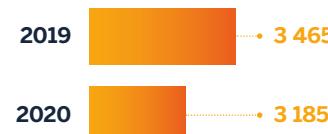
PROVISÕES E IMPARIDADE (MILHARES DE KWANZAS)



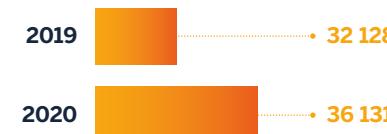
DESPESAS OPERACIONAIS (MILHARES DE KWANZAS)



IMPOSTOS SOBRE RESULTADOS (MILHARES DE KWANZAS)



RESULTADO LÍQUIDO (MILHARES DE KWANZAS)



1– Crédito bruto de imparidade

I Análise de Balanço

Os resultados alcançados pelo Banco em 2020 são bastante positivos e traçam um caminho de crescimento sólido. Assistimos a uma captação de recursos bastante significativa o que permitiu ter liquidez e condições para investir em activos financeiros, nomeadamente, crédito, títulos e aplicações, e conceder crédito.

Por outro lado, a carteira de depósitos do Standard Bank de Angola revelou um crescimento notável e pouco influenciada pelo contexto macroeconómico global.

BALANÇO

BALANÇO	31.12.2020	31.12.2019	Variação	(milhares de kwanzas)		(milhares de usd)	
				31.12.2020	31.12.2019	Variação	31.12.2020
Activo							
Disponibilidades	212 701 958	261 768 454	-19%	327 433	537 546	-39%	
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito	142 266 522	5 582 824	2448%	219 005	11 461	1811%	
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	1 824 677	30 884 139	-94%	2 809	63 404	-96%	
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	89 032 526	72 318 198	23%	137 057	148 467	-8%	
Investimentos ao custo amortizado	235 843 696	108 653 890	117%	363 058	223 064	63%	
Crédito a clientes	140 309 033	91 504 620	53%	215 992	187 857	15%	
Imobilizado	46 297 659	30 397 686	52%	71 271	10 527	577%	
Outros activos	12 006 267	5 127 483	134%	18 482	62 406	-70%	
Total de Activo	880 282 338	606 237 294	45%	1 355 106	1 244 732	9%	
Passivo e capital próprio							
Recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito	894 112	1 573 938	-43%	1 376	3 231	-57%	
Recursos de clientes e outros empréstimos	691 667 486	432 183 355	60%	1 064 753	887 262	20%	
Responsabilidades representadas por títulos	4 745 970	4 745 970	0%	7 306	9 743	-25%	
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	214 709	-	-	331	-	-	
Provisões	2 796 343	1 818 026	54%	4 305	3 732	15%	
Passivos por impostos correntes	2 918 522	2 059 764	42%	4 493	4 229	6%	
Passivos subordinados	19 553 301	14 756 220	33%	30 100	30 294	-1%	
Outros passivos	40 509 524	53 434 271	-24%	62 360	109 699	-43%	
Total do Passivo	763 299 967	510 571 544	49%	1 175 024	1 048 190	12%	
Capital próprio							
Capital Social	9 530 007	9 530 007	0%	14 670	19 565	-25%	
Reservas e resultados transitados	71 321 276	54 008 054	32%	109 792	110 353	-1%	
Resultado líquido	36 131 088	32 127 689	12%	55 620	66 624	-17%	
Total do Capital Próprio	116 982 371	95 665 750	22%	180 083	196 542	-8%	
Total do Passivo e do Capital Próprio	880 282 338	606 237 294	45%	1 355 106	1 244 732	9%	

ANÁLISE DE BALANÇO

A 31 de Dezembro de 2020 o SBA apresentou no seu activo líquido um montante de 880 282 milhões de Kwanzas, registando um aumento de 45% face ao período homólogo, resultante do aumento das rubricas de aplicações financeiras, crédito líquido e títulos, que apresentaram uma variação positiva de 2448%, 53% e 54%, respectivamente.

O crescimento verificado no crédito concedido foi reflexo do bom desempenho na captação de recursos de Clientes, demonstrando a consolidação da marca SBA e a confiança dos Clientes na gestão do Banco. Este crescimento na carteira de crédito denota também o claro compromisso do Banco em financiar a economia e potenciar a diversificação económica em curso no país. Adicionalmente pelo Aviso n.º 10/2020 do BNA o Banco atribuiu ao sector real um valor de 46 945 milhões de Kwanzas.

Relativamente à rubrica de títulos, foi registada uma variação positiva de 54% face ao exercício de 2020, para isso muito contribui o aumento activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral, que registaram um aumento de 23% face a 2019 e os investimentos ao custo amortizado que registaram um aumento de 117% em relação ao período homólogo.

Nesta medida, 37% do activo do Banco é composto por títulos, continuando neste sentido a manter-se o investimento em dívida soberana da República de Angola. De salientar também que as disponibilidades e as aplicações financeiras têm um peso 40% do activo do SBA. A eficiente gestão de liquidez e os investimentos do Banco é um dos motores responsáveis pela elevada rentabilidade do Banco.

COMPOSIÇÃO DO ACTIVO



Os recursos de Clientes constituem a principal fonte de financiamento e no exercício de 2020 registaram um aumento de 60%, passando de 432 183 milhões de Kwanzas em 2019 para 691 667 milhões de Kwanzas em 2020. O rácio de transformação em LCY de depósitos em crédito durante 2020 fixou-se em 29%, 3 p.p. abaixo do ano anterior. O total do passivo apresentou um aumento de 49% face ao ano transacto, atingindo os 763 300 milhões de Kwanzas face ao montante de 510 572 milhões de Kwanzas registado em 2019.

44

Mais Clientes activos.
Mais negócio.



CARTEIRA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Activos financeiros ao justo valor através de resultados	Yields		Milhares de Kwanzas			Milhares de USD		
	2020	2019	2020	2019	Var	2020	2019	Var
Obrigações do Tesouro	7.25%	7.13%	1 353 257	30 828 275	-96%	2 083	63 290	-97%
Instrumentos Financeiros Derivados	n.a.	n.a.	399 876	-	-	616	-	-
Participação EMIS	n.a.	n.a.	71 544	55 864	28%	110	115	-
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral								
Bilhetes do Tesouro	n.a.	n.a.	22 114 771	19 288 092	15%	34 043	39 598	-14%
Obrigações do Tesouro	15.65%	13.47%	66 917 755	53 030 106	26%	103 013	108 869	-5%
Investimentos ao custo amortizado								
Bilhetes do Tesouro	n.a.	n.a.	131 118 462	3 316 531	3853%	201 844	6 809	2864%
Obrigações do Tesouro - Dólar Americano	5%	5%	36 012 597	30 119 808	20%	55 438	216 255	-74%
Obrigações do Tesouro - Kwanzas	15.07%	13.69%	68 712 637	75 217 551	-9%	105 776	216 255	-51%
Total								
Bilhetes do Tesouro	-	-	153 233 233	22 604 623	578%	235 887	46 407	408%
Obrigações do Tesouro	-	-	172 996 246	189 195 740	-9%	266 310	388 414	-31%
Instrumentos Financeiros Derivados	-	-	399 876	-	-	616	-	-
Participação EMIS	-	-	71 544	55 864	28%	110	115	-4%

Uma componente relevante do activo do SBA (37%) é representada por títulos e valores mobiliários, resultado das limitadas opções de investimento existentes no País.

A carteira de títulos do Banco é caracterizada pelas seguintes tipologias: 53% em Obrigações do Tesouro e 47% em Bilhetes do Tesouro. Ao analisar a carteira de títulos do SBA, verifica-se que o Banco aumentou o seu volume total de títulos em 54% face ao montante do ano anterior, registando em 2020 um montante de 326 229 milhões de Kwanzas, o que representa um excesso de liquidez devido aos recursos captados.

O crescimento da carteira foi suportado pela compra de bilhetes do tesouro em moeda nacional. O montante dos bilhetes do tesouro disponíveis cresceu 578% face ao exercício anterior, atingindo 153 233 milhões de Kwanzas.

“

Honramos a
confiança dos
nossos Clientes.

Standard Bank **É POSSÍVEL**

2020

█ OBRIGAÇÕES DO TESOURO █ BILHETES DO TESOURO

**2019**

█ OBRIGAÇÕES DO TESOURO █ BILHETES DO TESOURO



TÍTULOS POR MATURIDADE RESIDUAL

	1-3 MESES	3 MESES A 1 ANO	1-5 ANOS	Milhares de Kwanzas TOTAL
Activos Financeiros ao justo valor através de resultados				
Obrigações do Tesouro	23 351	1 329 906	-	1 353 257
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral				
Bilhetes do tesouro	13 350 188	8 764 583	-	22 114 771
Obrigações do tesouro em moeda nacional	10 802 995	4 361 755	51 753 005	66 917 755
Investimentos ao custo amortizado				
Bilhetes do tesouro	49 294 226	81 824 236	-	131 118 462
Obrigações do tesouro	8 156 287	28 690 648	67 878 299	104 725 234
TOTAL	81 627 047	124 971 128	119 631 304	326 229 479

CRÉDITO

	2020	2019	Variação	2020	2019	Variação
	Milhares de Kwanzas			Milhares USD		
Operações de crédito em cumprimento	142 134 946	92 513 356	54%	218 802	189 933	15%
Operações de crédito em incumprimento	939 752	890 255	6%	1 447	1 822	-21%
CRÉDITO TOTAL	142 134 946	93 403 611	52%	218 802	191 737	14%
Perdas por Imparidade	-2 765 665	-1 898 991	46%	-4 257	-3 899	9%
CRÉDITO LÍQUIDO	139 369 281	91 504 620	52%	214 545	187 838	14%
Garantias prestadas	24 435 726	15 025 128	63%	37 616	145 444	-74%
Cartas de crédito	14 172 410	26 778 191	-47%	21 817	30 846	-29%
Limites de crédito não utilizados	77 374 898	29 042 026	166%	119 111	54 975	117%
RESPONSABILIDADES PERANTE TERCEIROS	115 983 034	70 845 345	64%	178 544	59 623	199%
PROVISÕES PARA GARANTIAS E COMPROMISSOS ASSUMIDOS	-502 662	-138 570	263%	-774	-284	172%
Qualidade de Crédito						
Crédito em incumprimento/ Crédito total	1%	1%	0%	1%	1%	0%
Cobertura de crédito vencido por imparidade para crédito	34%	47%	-13%	34%	47%	-13%
Cobertura de crédito vencido por imparidade para crédito e garantias e compromissos assumidos	42%	36%	6%	42%	36%	6%
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%

CRÉDITO CONCEDIDO

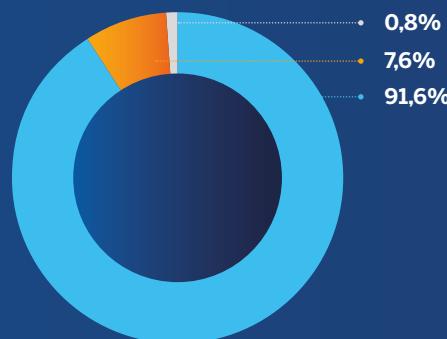
Em 2020, o crédito concedido, líquido de provisões para perdas por imparidade registou um acréscimo de 53% face ao ano anterior, passando de 91 505 milhões de Kwanzas para 140 309 milhões de Kwanzas, dos quais 46 945 milhões de Kwanzas foram concedidos ao abrigo do Aviso n.º 10/2020 do BNA. Paralelamente, a composição da carteira de crédito por moeda demonstrou uma diminuição substancial 21 pontos percentuais no montante de crédito em moeda estrangeira em detrimento da moeda nacional, bem como um aumento significativo no valor das operações de crédito em moeda nacional.

■ MOEDA NACIONAL ■ MOEDA ESTRANGEIRA



CRÉDITO CONCEDIDO POR PRODUTO

■ EMPRÉSTIMOS HABITAÇÃO ■ CONSUMO E OUTROS
■ FINANCIAMENTO A EMPRESAS



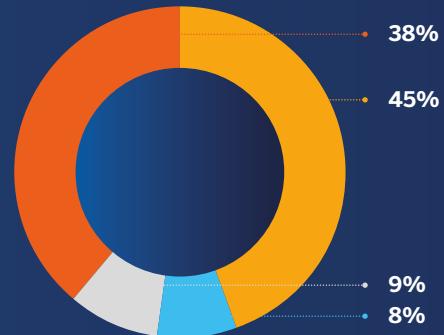
CRÉDITO CONCEDIDO POR TIPO DE CLIENTE

■ EMPRESAS ■ PARTICULARS



CRÉDITO CONCEDIDO POR SECTOR DE ACTIVIDADE

COMÉRCIO INDÚSTRIAS
OUTROS PARTICULARES



Standard Bank **É POSSÍVEL**

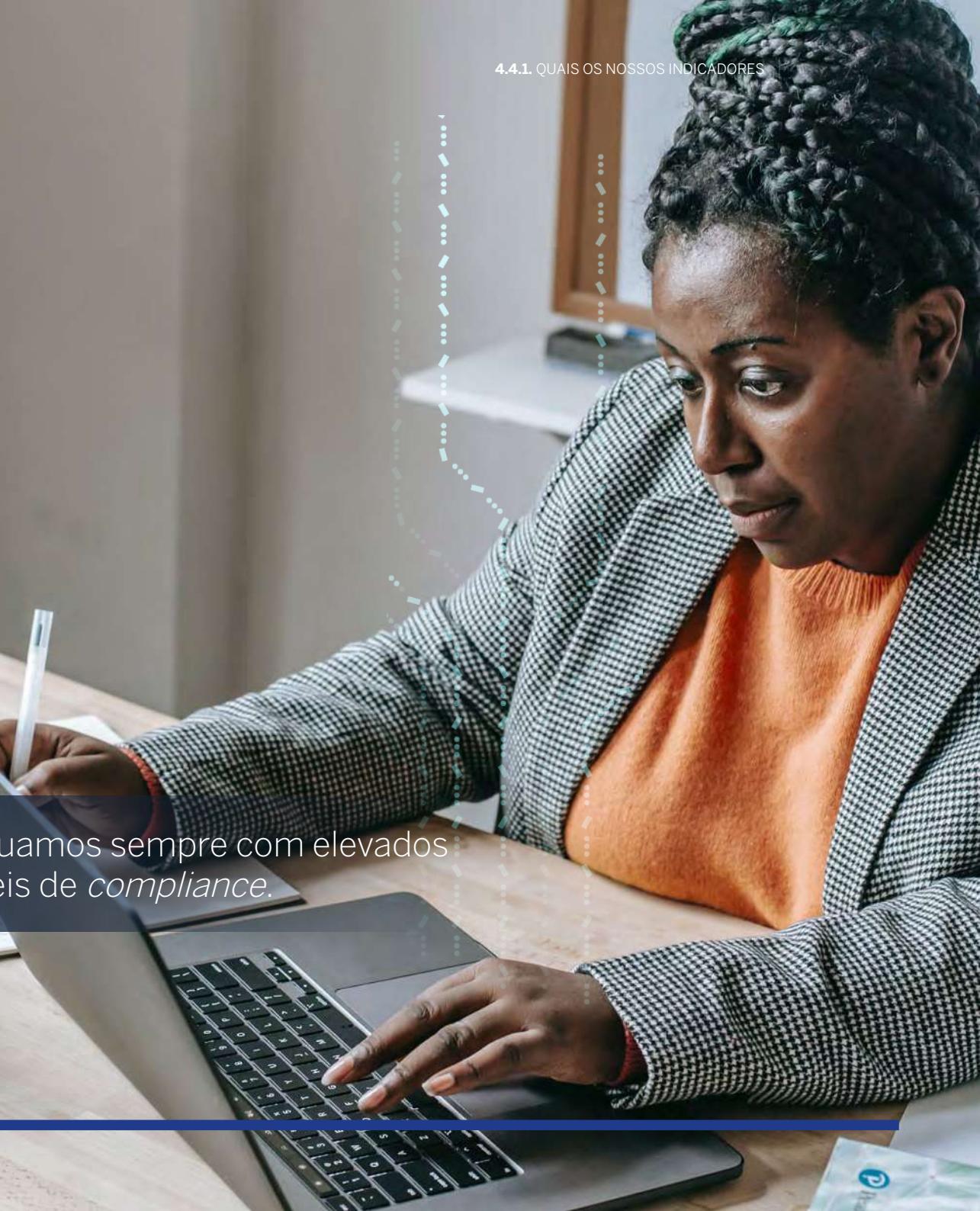
QUALIDADE DE CRÉDITO

OSBA adopta políticas internas conservadoras de concessão de crédito, nomeadamente ao nível da análise de risco dos Clientes e das garantias recebidas, dado o contexto macroeconómico que, por si, potencia o crescimento do nível de incumprimento.

O volume de crédito vencido no total da carteira do Banco tem-se mantido em valores aceitáveis para o contexto actual, ainda que, devidamente compensado por um nível adequado de perdas por imparidade. Similarmente ao ano transacto, o crédito em incumprimento, em 2020, totalizou 940 milhões de Kwanzas (1% da carteira total de crédito) que compara com os 890 milhões de Kwanzas em 2019 (1% da carteira total de crédito).



Actuamos sempre com elevados níveis de *compliance*.



EVOLUÇÃO DO CRÉDITO EM INCUMPRIMENTO¹



¹ Crédito vencido com mais de 90 dias/ crédito concedido bruto.

Como é possível verificar o rácio de incumprimento tem-se mantido estável ao longo dos últimos três exercícios o que vem demonstrar a eficiente gestão de risco efectuada pelo SBA e a qualidade da sua carteira de crédito.

RECURSOS DE CLIENTES - DEPÓSITOS

Independentemente do panorama macroeconómico e da política monetária actual, a carteira de depósitos do SBA apresentou um crescimento de 60%, como resultado da contínua confiança dos Clientes e da gestão eficiente de liquidez. Em termos de composição, os depósitos à ordem (545 189 milhões de Kwanzas), representaram o maior volume da carteira, uma proporção de 79% do total dos depósitos de Clientes.

Relativamente aos depósitos a prazo, verificou-se um aumento de 7% em relação ao período homólogo. Assim sendo, o Banco registou um montante total de depósitos de 691 668 milhões de Kwanzas.



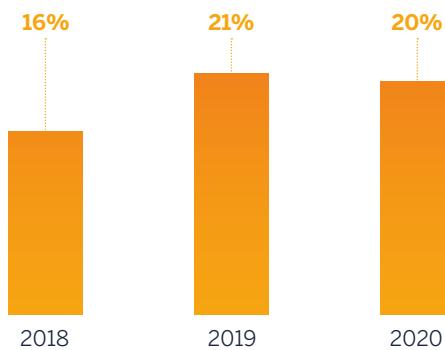
Relativamente aos Recursos de Clientes, que constituem um financiamento estável, apresentaram um incremento de 60%, sendo esta variação, na sua maioria, explicada pelo crescimento dos depósitos em moeda nacional.

Em 2020, assistiu-se a uma diminuição, em termos percentuais, dos depósitos em moeda estrangeira face aos depósitos em moeda nacional, fixando-se o montante de depósitos em moeda nacional nos 444 mil milhões de Kwanzas (o que representa um peso de 64% no total de depósitos). Por sua vez, os depósitos em moeda estrangeira representaram 36% do total, ascendendo a 247 mil milhões de Kwanzas.

RECURSOS DE CLIENTES POR MOEDA



RÁCIO DE TRANSFORMAÇÃO



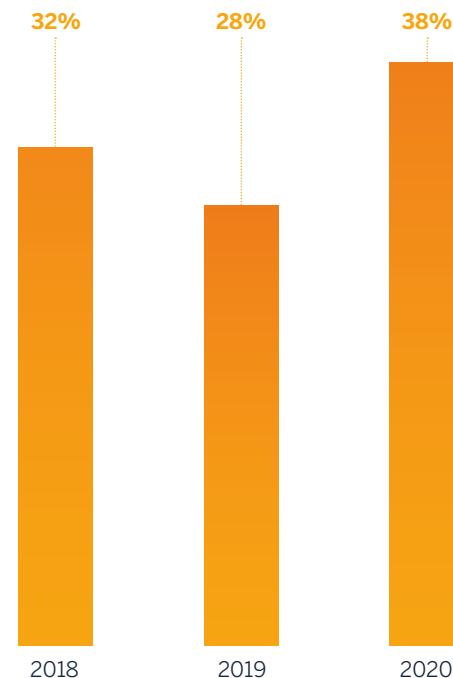
I Fundos Próprios

FUNDOS PRÓPRIOS REGULAMENTARES

O total de capitais próprios a 31 de Dezembro de 2020 atingiu 116 982 milhões de Kwanzas, representando um aumento de 22% face ao ano transacto. Este registo deve-se, essencialmente, à robustez das reservas e resultados transitados, os quais reforçam a solidez e a posição do Banco no sector financeiro. Os fundos próprios regulamentares aumentaram de 78 146 milhões de Kwanzas em 2019, para 131 301 milhões de Kwanzas em 2020.

RÁCIO SOLVABILIDADE

O rácio de solvabilidade regulamentar, calculado de acordo com o Aviso n.º 02/2016, correspondeu a 38% no final de 2020, um aumento de 10 pontos percentuais face ao ano anterior. Adicionalmente, este valor mantém-se significativamente acima do limite de solvabilidade de 10% exigido pelo Banco Nacional de Angola.

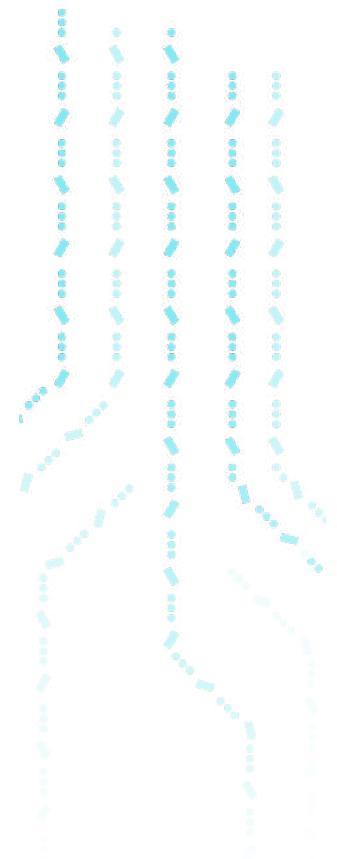


DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Os níveis elevados de rentabilidade do Banco num cenário macroeconómico desafiante é o reflexo da solidez da sua estrutura financeira, e de uma gestão prudente. A melhoria observada no produto bancário e a contínua preocupação em manter o *cost-to-income* abaixo dos 50% foram o resultado da estratégia do banco centrada no Cliente, na gestão de liquidez e optimização de custos.

Os resultados atingidos em 2020 foram o reflexo de elevados padrões de eficiência e eficácia operacional e do reconhecimento da Marca Standard Bank, o que reflecte a solidez, experiência e inovação da Instituição, ainda que em contexto macroeconómico adverso.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	MILHARES DE KWANZAS			MILHARES DE DÓLARES		
	31.12.2020	31.12.2019	Variação	31.12.2020	31.12.2019	Variação
Juros e rendimentos similares	58 189 274	45 876 918	27%	89 577	95 136	-6%
Juros e encargos similares	(7 001 950)	(6 507 252)	8%	(10 779)	(13 494)	-21%
Margem financeira	51 187 324	39 369 666	30%	78 798	81 642	-3%
Resultados de prestação de serviços financeiros	8 201 100	7 217 695	14%	12 625	14 967	-17%
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	262 184	1 559 304	-83%	404	3 234	-88%
Resultados de activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	-	(1 529)	-100%	0	-3	-3%
Resultados cambiais	26 717 618	13 504 978	98%	41 129	38 109	8%
Outros resultados de exploração	(2 939 268)	(543 923)	440%	(4 525)	-1 128	-75%
Produto da actividade bancária	83 428 958	61 106 191	37%	128 430	136 821	-6%
Produto da actividade bancária e seguradora						
Custos com pessoal	(18 193 365)	(13 721 175)	33%	(28 007)	(28 454)	-16%
Fornecimentos e serviços de terceiros	(10 646 649)	(8 088 585)	32%	(16 389)	(16 773)	-23%
Depreciações e amortizações do exercício	(1 808 057)	(1 941 930)	-7%	(2 783)	(4 027)	-31%
Provisões e imparidades	(13 465 131)	(1 762 035)	664%	(20 728)	(3 654)	-83%
Resultado antes de impostos	39 315 756	35 592 466	10%	60 523	83 913	-28%
Impostos sobre os resultados	(3 184 668)	(3 464 777)	-8%	(4 902)	(7 185)	-30%
Resultado líquido	36 131 088	32 127 689	12%	55 620	76 728	-28%



ANÁLISE DE RESULTADOS

Apesar do contexto macroeconómico desafiante, caracterizado pela crise económica mundial causada pela pandemia, pelos níveis baixos do preço petróleo, desvalorização da moeda nacional e do preço do petróleo, o SBA manteve a robustez e solidez do seu resultado líquido, registando um valor de 36 131 milhões de Kwanzas.

O produto bancário apresentou um valor de 83 429 milhões de Kwanzas, representando um crescimento de 30% na margem financeira e um crescimento de 48% na margem complementar respectivamente em relação a 2019. Os proveitos de crédito e de títulos fixaram-se em 58 189 milhões (+27%), o que influenciou de forma significativa o desempenho da Margem Financeira, que ascendeu a 51 187 milhões de Kwanzas. O crescimento da margem complementar foi bastante impactado pelos resultados das operações cambiais que aumentaram em 98%.

Em 2020 os custos operacionais assinalaram uma subida de 29%, tendo atingido 30 648 milhões de Kwanzas, bastante influenciada pelo aumento do custo com pessoal e dos fornecimentos e serviços de terceiros, os quais aumentaram 33% e 32%, respectivamente, em resultado do aumento dos Colaboradores do banco de 619 em 2019 para 635 em 2020. Adicionalmente, verificou-se uma inflação de 25,1% na economia Angolana, o que teve reflexo no aumento dos custos operacionais.

A gestão de custos do Banco continuou a ser, em 2020, alvo de especial atenção através do reforço do seu modelo de governação e da constante preocupação na manutenção do *cost-to-income*, tendo este registado um valor de 37% em 2020, representando uma melhoria de 2 p.p. face ao período homólogo.

4.4.1. QUAIS OS NOSSOS INDICADORES



CONTRIBUIÇÃO PARA O ROE

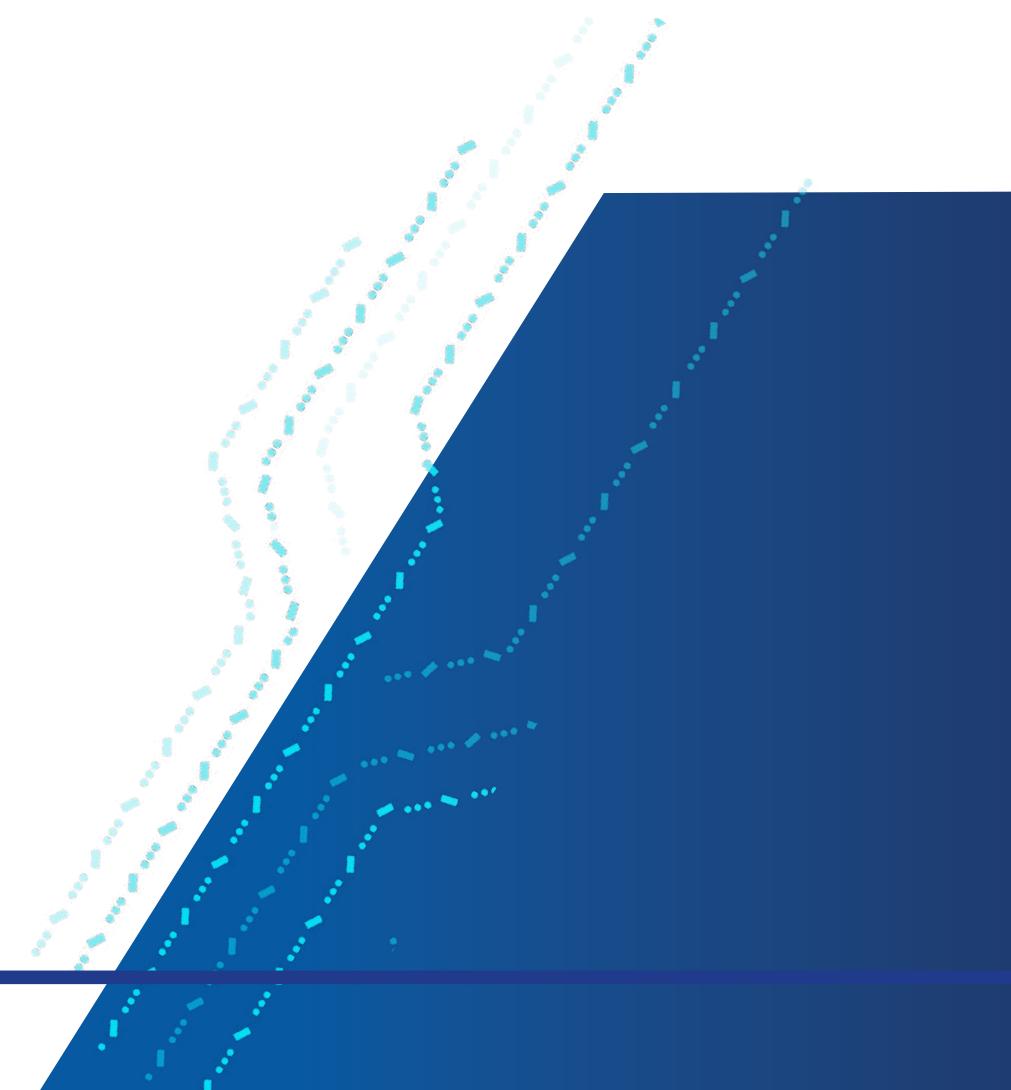
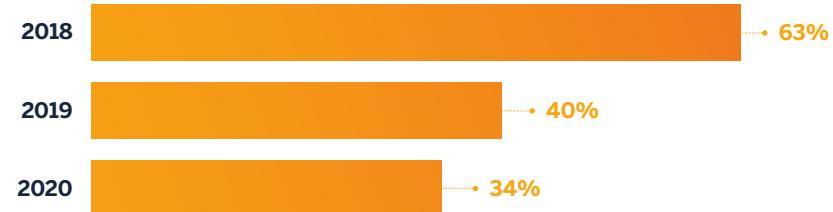
O Return-on-Equity, que regista um valor de 34%, recuou em 6 pontos percentuais em relação ao período transacto, essencialmente, devido às imparidades que o Banco teve que registar nos activos financeiros ao custo amortizado.

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 38% 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.

O quadro abaixo demonstra o peso que cada rubrica identificada tem sobre o capital investido.

	2020	2019
Margem financeira	48%	49%
Resultado de negociação e ajuste ao justo valor	0%	2%
Resultado de prestação de serviços financeiros	8%	9%
Resultado de activos disponíveis para venda	0%	0%
Resultado de operações cambiais	25%	17%
Outros resultados de exploração	-3%	-1%
Produto da actividade bancária	78%	76%
Custos de estrutura	-29%	-29%
Provisões e imparidades	-1%	-2%
Resultados operacionais	37%	44%
Imposto sobre os resultados	-3%	-4%
Resultados líquidos	34%	40%

EVOLUÇÃO DO ROE



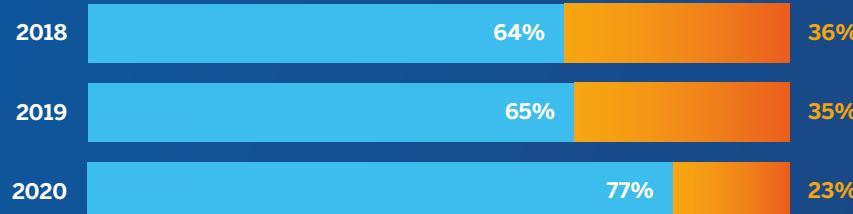
MARGEM FINANCEIRA

	2020	2019	Var	2020	2019	Var
	milhares de kwanzas			milhares USD		
Proveitos de títulos e valores mobiliários	37 316 757	35 097 330	6%	57 445	72 783	-21%
Proveitos de créditos	19 325 221	8 137 263	137%	29 749	16 875	76%
Outros juros e proveitos similares	1 547 296	2 642 325	-41%	2 382	5 480	-57%
Proveitos de instrumentos financeiros activos	58 189 274	45 876 918	27%	89 577	95 137	-6%
Custos de depósitos	5 130 108	4 634 277	11%	7 897	9 610	-18%
Outros custos e encargos similares	1 871 842	1 872 975	0%	2 882	3 886	-26%
Custos de instrumentos financeiros passivos	7 001 950	6 507 252	8%	10 779	13 496	-20%
Margem financeira	51 187 324	39 369 666	30%	78 798	81 641	-3%

A melhoria verificada na margem financeira deve-se essencialmente ao aumento dos proveitos provenientes dos créditos concedidos, pois o crédito a Clientes teve um aumento de 53% face ao ano de 2019.

MARGEM COMPLEMENTAR

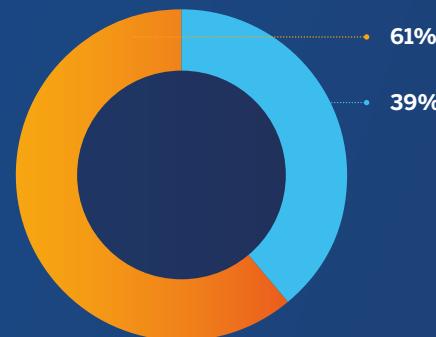
	2020	2019	Var	2020	2019	Var
	milhares de kwanzas			milhares USD		
Resultados de prestação de serviços financeiros	8 201 100	7 217 695	14%	12 625	14 967	-16%
Resultados cambiais	26 717 618	13 504 978	98%	41 129	31 236	32%
Outros resultados	-2 677 084	1 013 852	-364%	-4 121	-1 128	265%
Margem Complementar	32 241 634	21 736 525	48%	49 633	45 075	10%



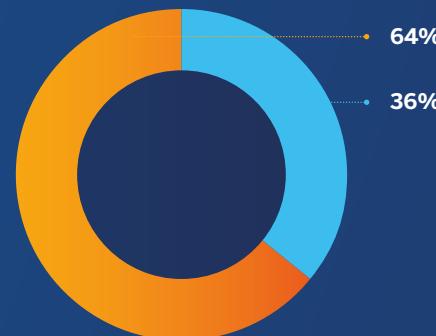
RÁCIO ENTRE A MARGEM COMPLEMENTAR NOS RESULTADOS CÂMBIAIS E O PRODUTO BANCÁRIO

O aumento apresentado no resultado das operações cambiais de 98%, com um total de 26 718 milhões de Kwanzas face ao período homólogo, deriva, não só, do aumento da quota de mercado do SBA nos leilões de divisas, mas também do resultado da desvalorização do Kwanza face a outras moedas estrangeiras. No entanto, o rácio entre a margem complementar e o produto bancário registou um aumento de 3 pontos percentuais, para um valor de 39%, dado que a margem complementar teve um aumento ligeiramente superior ao da margem financeira.

2020



2019



CUSTOS DE ESTRUTURA

O valor do *cost-to-income* melhorou 2 p.p., tendo registado 37% em 2020, no entanto, o SBA continua altamente focado na optimização deste indicador e em manter os valores em níveis competitivos.

Durante o exercício de 2020, o total dos custos de estrutura, que é o somatório dos custos com pessoal, fornecimentos e serviços de terceiros e as depreciações e amortizações do exercício ascenderam a 30 648 milhões de Kwanzas, por isso representam um crescimento de 29%, excedendo os 23 752 milhões de Kwanzas registados em 2019. Este aumento explica-se, maioritariamente, pelo aumento verificado quer nos custos com pessoal, fruto da grande aposta do Banco nos seus Colaboradores, bem como, com o aumento do fornecimentos e serviços de terceiros.

O aumento dos Colaboradores do Banco para 635 e a aplicação de uma política de remunerações muito competitiva, combinada com o forte investimento na formação e no bem-estar dos Colaboradores, contribuíram para que o Standard Bank de Angola registasse em 2020 um total de custos com pessoal de 18 193 milhões de Kwanzas. Este valor reflecte um aumento de 33% face ao valor do ano anterior e representa 59% do total dos custos do Standard Bank de Angola.

	milhares de Kwanzas			milhares USD		
	2020	2019	Var	2020	2019	Var
Custos com pessoal	18 193 365	13 721 175	33%	28 007	28 454	-2%
Fornecimentos e serviços de terceiros	10 646 649	8 088 585	32%	16 389	16 773	-2%
Depreciações e Amortizações do Exercício	1 808 057	1 941 930	-7%	2 783	4 027	-31%
Custos de estrutura	30 648 071	23 751 690	29%	47 180	49 254	-4%
Cost-to-income	37%	39%	-2%	37%	39%	-2%

CUSTOS DE ESTRUTURA (MILHÕES DE KWANZAS)



PROVISÕES E IMPARIDADES

O Banco registou provisões e imparidades nos 13 465 milhões de Kwanzas quando no exercício de 2019 foi de 1 762 milhões de Kwanzas. Esta situação ocorreu devido ao reconhecimento de imparidades nos activos financeiros ao custo amortizado, devido ao agravamento do *rating* soberano de longo prazo em moeda estrangeira por parte da Fitch e Moody's.

IMPOSTOS

Em linha com as práticas do Grupo Standard Bank, o Banco tem uma estratégia fiscal que determina o quadro pelo qual as obrigações fiscais devem ser satisfeitas. O Standard Bank de Angola adopta uma abordagem prudente em matéria fiscal, com o objectivo de mitigar quaisquer consequências financeiras inesperadas e, naturalmente, proteger a sua reputação.

De referir que no ano de 2020 existiram diversas alterações de cariz fiscal com impacto na actividade do Banco. No exercício de 2020, o SBA reconheceu uma estimativa de imposto industrial cerca de 3 185 milhões de Kwanzas, 8% inferior à estimativa de 2019. Corresponde a uma taxa efectiva de 8% (2019: 10%) decorrente de deduções, essencialmente, relacionadas com benefícios fiscais em rendimentos de títulos e outras.



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 2020, no montante de 36 131 087 717,55 Kwanzas, seja dada a seguinte aplicação:

- a)** 16 258 989 472,90 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 2020, 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.



36 131 087 717,55 KWANZAS

RESULTADO LÍQUIDO

16 258 989 472,90 KWANZAS

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

19 872 098 244,65 KWANZAS

RESULTADOS TRANSITADOS

64

Construímos
um Futuro
Sólido.

Standard Bank **É POSSÍVEL**



4.5

O NOSSO IMPACTO NA SOCIEDADE

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



ESTRATÉGIA

O Standard Bank 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 o consequente expansão da marca.

A Nossa Responsabilidade Social

Diante do quadro global actual, imposto pela pandemia os Heróis de Azul redefiniram o seu modelo de actuação para melhor responderem aos inúmeros desafios

Em 2020 foram distribuídos donativos diversos em comunidades carenciadas, centros de acolhimento e hospitais para minimizar a situação de carência identificada. Para ajudar a prevenir a Covid-19 em todas as doações foram sempre distribuídos produtos de higiene e limpeza, de desinfecção e biossegurança, bem como folhetos e cartazes com instruções para prevenir o coronavírus.

Temos como base para as nossas missões, a integração e o respeito por todos os intervenientes.

Doamos muito mais do que se vê. Incentivamos, inspiramos e incutimos valores. Valorizamos todo o tempo investido e ajustamos a disponibilidade de quem se dispõe a trabalhar com a responsabilidade social e levar um pouco si para quem mais precisa.



É um projecto de responsabilidade social criado pelo Standard Bank de Angola, com objectivo de reunir voluntários de diferentes áreas e níveis de actuação para apoiar as comunidades, atender as suas necessidades básicas e melhorar a qualidade de vida das mesmas, dando-lhes ferramentas, oportunidades e estimular o desenvolvimento tendo a sua maior aposta nas áreas da Educação e Ensino, Saúde e Empreendedorismo, pilares que são determinantes para a promoção da sociedade

O Standard Bank Angola criou o projecto Heróis de Azul e tem investido de forma coerente e contínua na dimensão social, procurando ter um impacto efectivo nas comunidades em particular, nos segmentos mais carenciados da população.



SERMOS LOCALMENTE RELEVANTES



APELAR AOS CORAÇÕES DA NOSSA GENTE



FAZER A DIFERENÇA NA NOSSA COMUNIDADE



ENVOLVER E INSPIRAR OS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS NUM OBJECTIVO COMUM

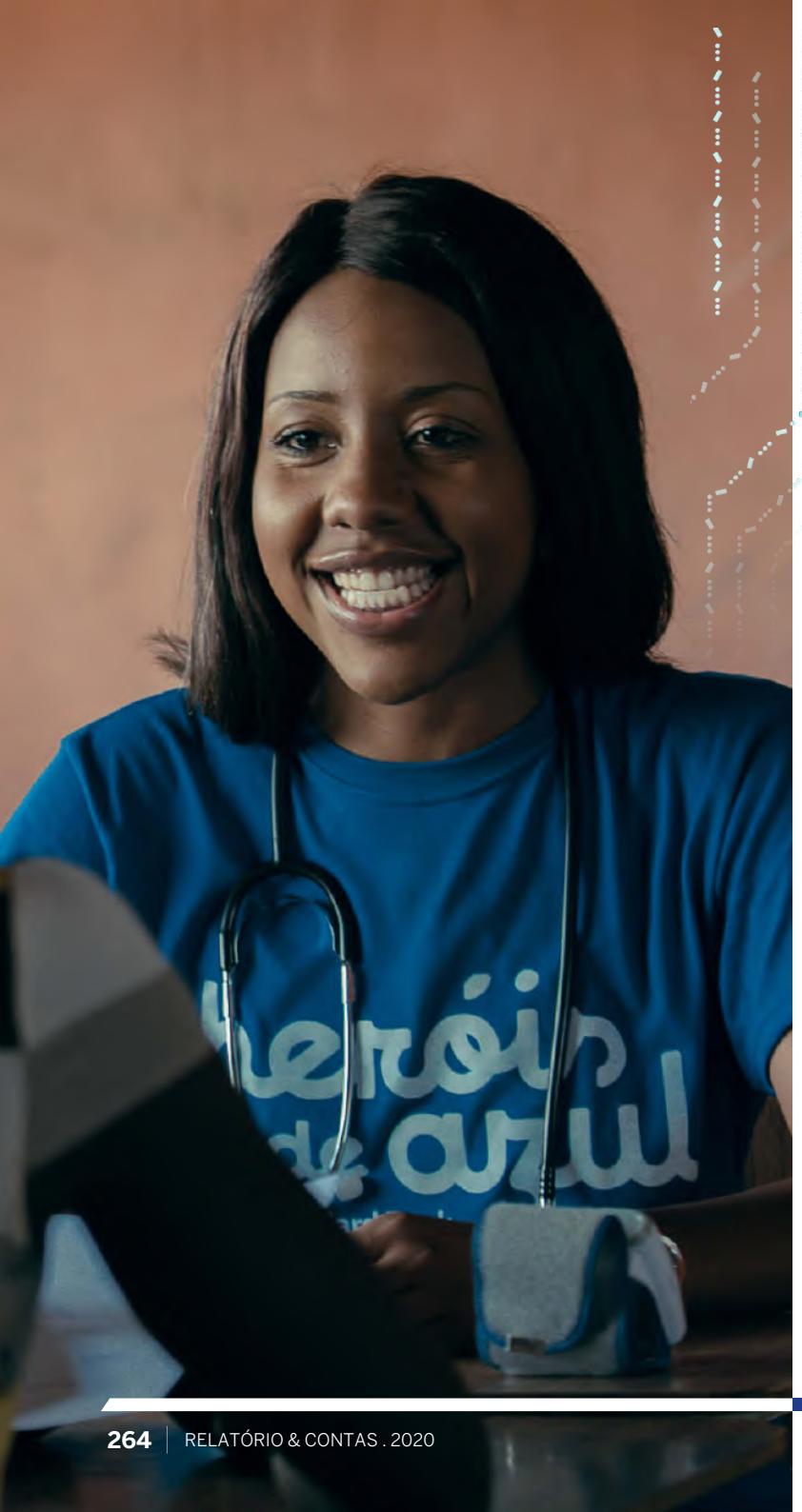


INSPIRAR OS COLABORADORES A SEREM HERÓIS DE AZUL



Somos muito
#maisdoqueumbanco

Standard Bank **É POSSÍVEL**



Acções de Responsabilidade Social

ENTREGA DE BENS DIVERSOS E CESTAS BÁSICAS

O Standard Bank de Angola (SBAO), através do seu projecto Heróis de Azul, continua a apoiar os mais carenciados. Em 2020, deu início a um programa de reforço às acções de solidariedade social em apoio aos mais carenciados, o que incluiu donativos de bens essenciais diversos.

Os donativos são compostos por bens diversos, com destaque para produtos da cesta básica, higiene, limpeza e de desinfecção, bem como equipamento de protecção individual e folhetos com informação sobre o novo coronavírus e as medidas de prevenção. Este programa beneficiou fundamentalmente alguns centros de acolhimento e comunidades da província de Luanda, nomeadamente em Viana, Nova Vida, Zango, Cacuaco, Rangel e Barra do Kwanza.



FORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO CONTRA A COVID-19

Em parceria com a Direcção Nacional de Saúde Pública e a Universidade de Belas, promovemos uma acção sobre Comunicação de Risco e Envolvimento Comunitário, para capacitar os Heróis de Azul em matéria de prevenção contra a Covid-19 com foco no corte da cadeia do novo coronavírus. Com os conhecimentos adquiridos, os activistas têm actuado de modo seguro e mais efectivo.



VISITA E RECOLHA DE AMOSTRA DE ÁGUA NA COMUNIDADE DO NGOMBEMUXIMA.

No Ngombe Muxima existe um único ponto de extração de água para uma comunidade com mais de 200 habitantes. A população percorre mais de 2 quilómetros, para obter o preciso líquido. Os Heróis de Azul têm apoiado esta comunidade, com destaque para a doação e instalação de bio filtros, bem como o treinamento dos responsáveis comunitários para a sua correcta utilização para que combater muitas doenças provocadas pela má qualidade da água.

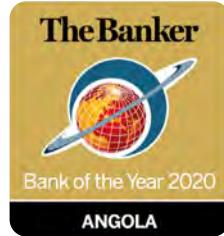
10º ANIVERSÁRIO SBA 10 DESTINOS

Para celebrar os dez anos do Standard Bank de Angola, os Heróis do Azul seleccionaram 10 destinos que beneficiaram de apoios do Banco. Em setembro, impactamos directamente mais de 1.000 vidas, com donativos diversos e para comunidades, centros de acolhimento e hospitais. Doamos muito mais do que se vê. Incentivamos, inspiramos e incutimos valores.





PRÉMIOS E DISTINÇÕES



Os prémios obtidos em 2020 são o reconhecimento do compromisso e dos esforços contínuos do Standard Bank de Angola no aprimoramento de informações úteis, claras, transparentes e objectivas divulgadas aos nossos Clientes. A forma como identificamos e solucionamos as necessidades dos Clientes diferencia-nos pela positiva e torna-nos ainda mais cientes de nossas responsabilidades perante o sector e a comunidade em geral.

4.5.2. PRÉMIOS E DISTINÇÕES



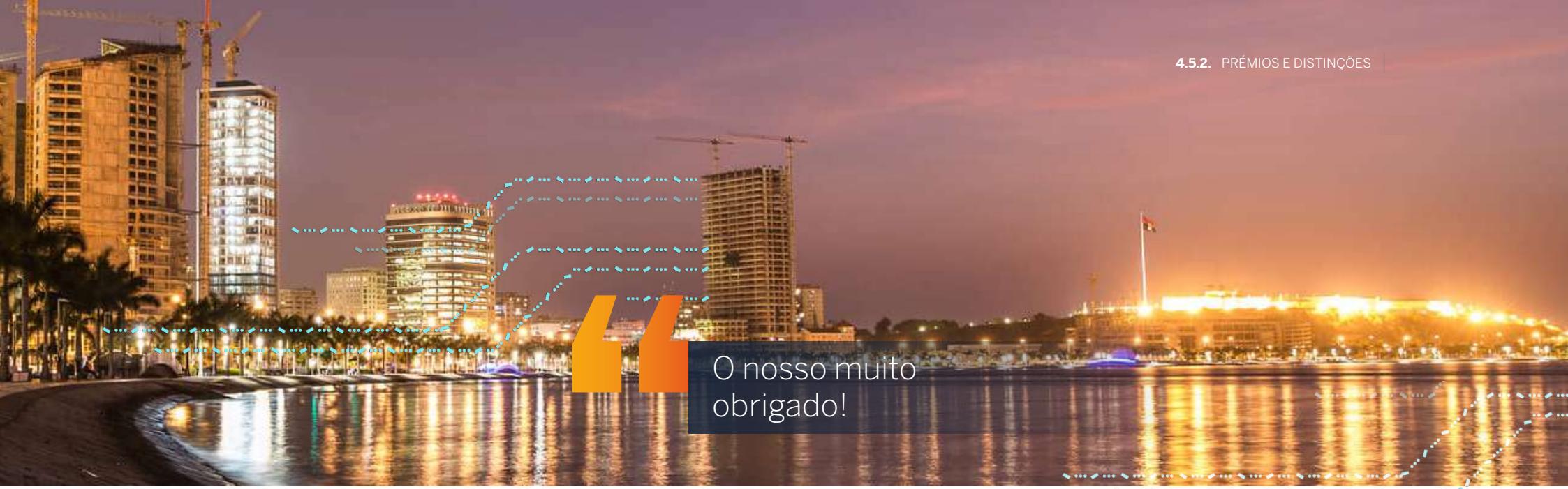
The Banker



GLOBAL
FINANCE



GLOBAL
FINANCE



RELATÓRIO & CONTAS

2020

 Standard Bank ***É POSSÍVEL***