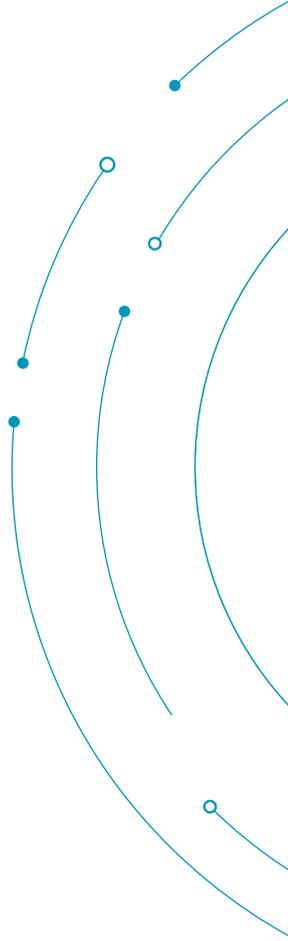




3.0





## ATLANTICO

- 3.1. Institucional P. 36
- 3.2. Universal P. 46
- 3.3. Inovador P. 52
- 3.4. Parceiro de investimento P. 54
- 3.5. Ágil e orientado para o Cliente P. 60
- 3.6. Responsável P. 66

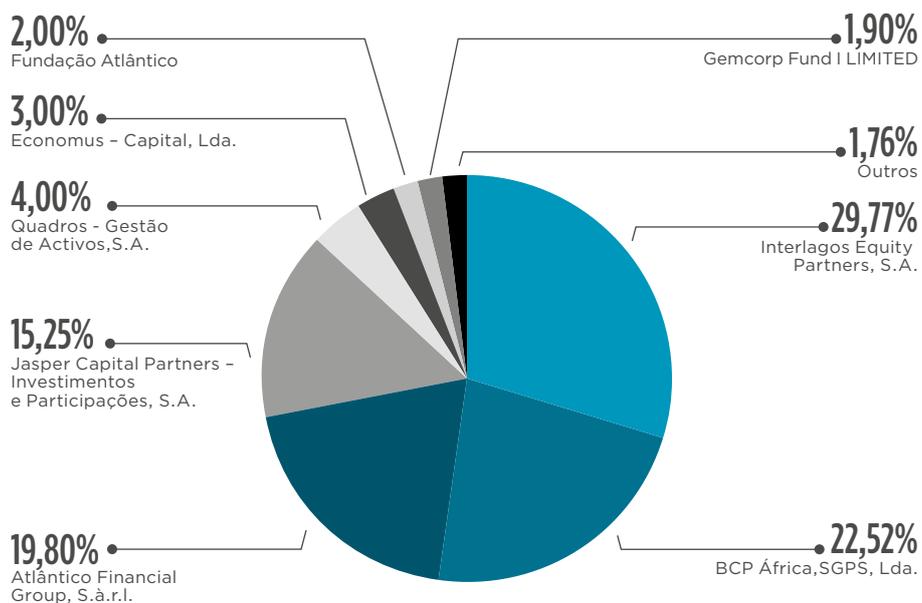


## 3.1. Institucional

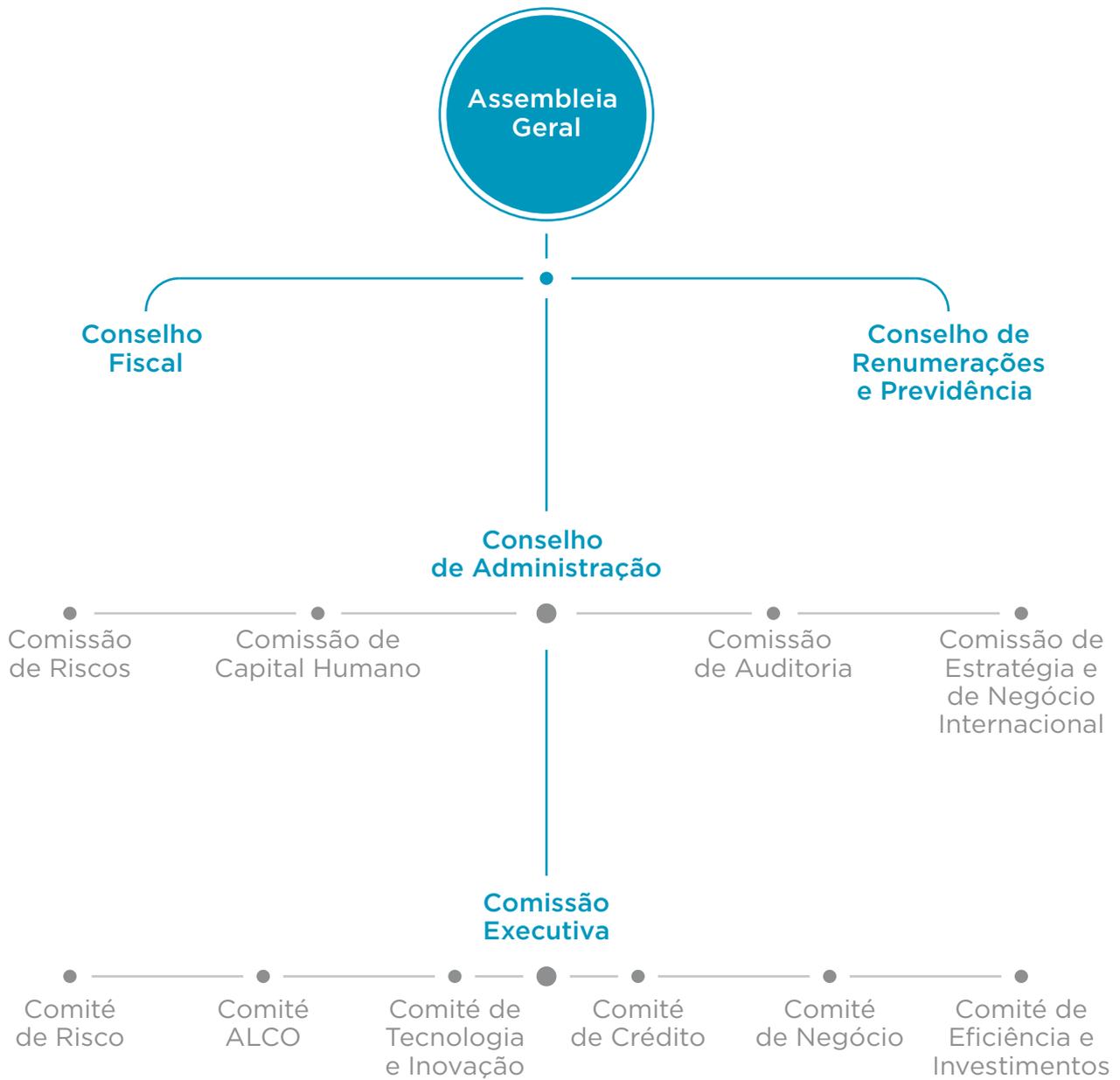
O ATLANTICO foi constituído em 31 de Agosto de 2006, tendo iniciado a sua actividade em Novembro de 2006, enquanto instituição bancária de direito angolano regulada pelo Banco Nacional de Angola. Em 3 de Maio de 2016, o Banco Millennium Angola foi incorporado no ATLANTICO, como resultado de um processo de fusão. Esta operação permitiu a integração das operações das duas instituições bancárias, que somam mais de 20 anos de experiência e que actuavam enquanto parceiras desde 2008, resultado do cruzamento de participações entre os dois bancos. Como resultado do processo de fusão, o ATLANTICO venceu o seu cariz universal e reforçou o seu posicionamento no mercado bancário angolano, passando a integrar o *top 5* dos maiores bancos, assumindo-se como o maior banco privado no financiamento às Empresas e Famílias angolanas, e consolidando a sua posição enquanto um dos bancos com maiores fundos próprios do sector.

## Estrutura Accionista

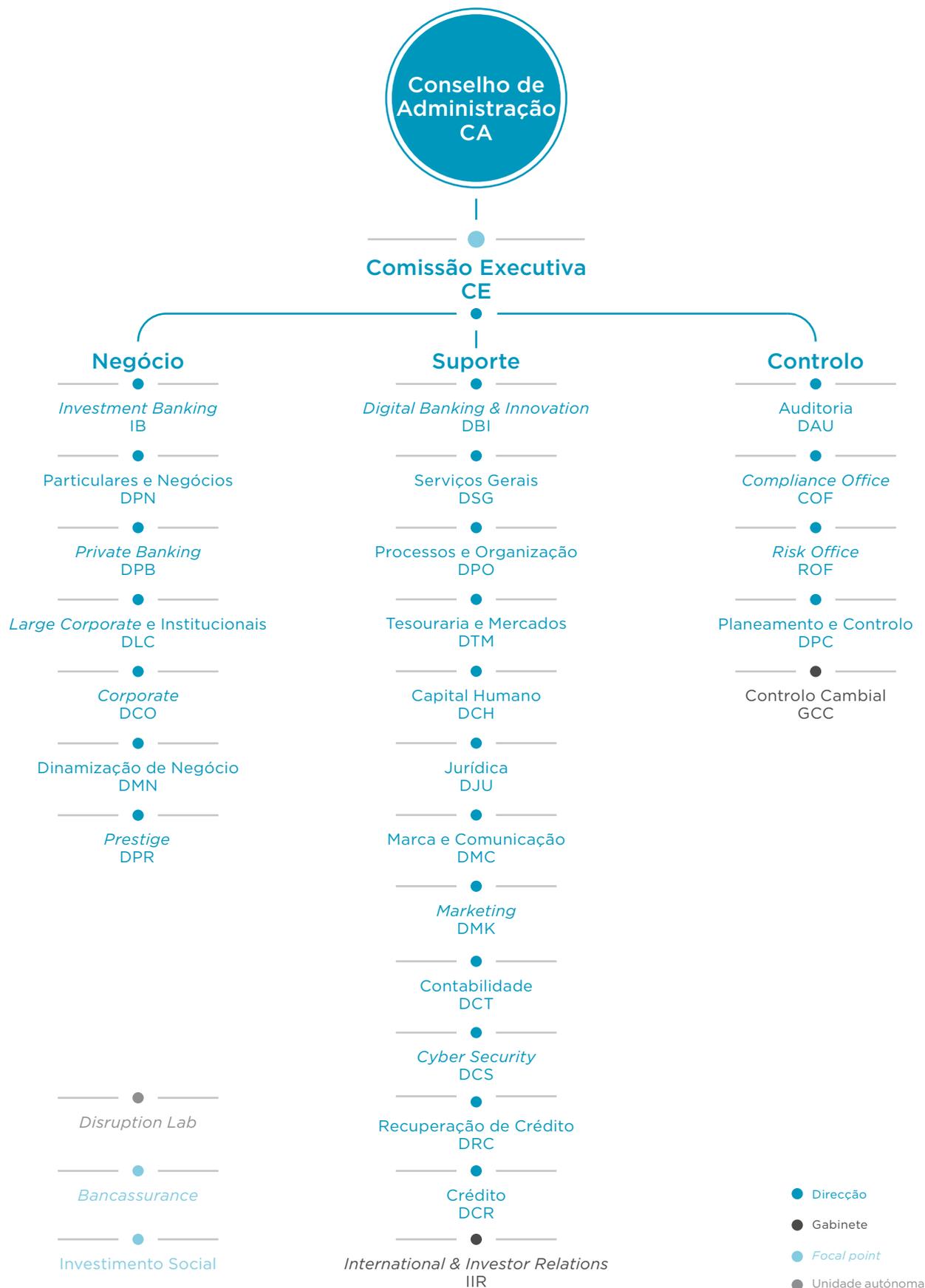
O Banco Millennium Atlantico, S.A. é detido maioritariamente por Accionistas privados angolanos. Em 31 de Dezembro de 2018, o ATLANTICO apresentava a seguinte estrutura accionista:



# Modelo de Governo



# Estrutura Orgânica



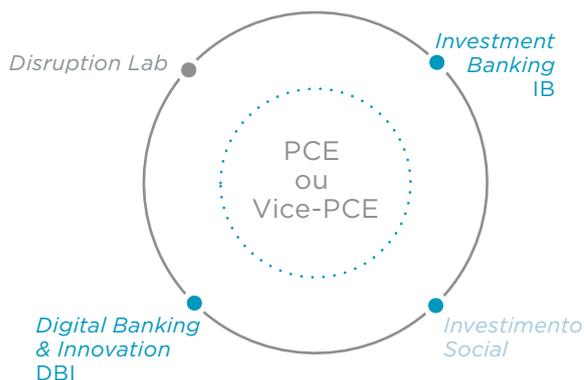
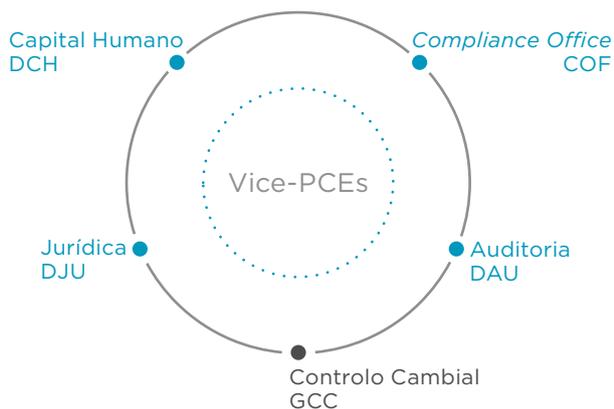
# Comissão Executiva – Composição e Pelouros



**Daniel Santos**  
PCE  
*Chief Executive Officer*  
(CEO)



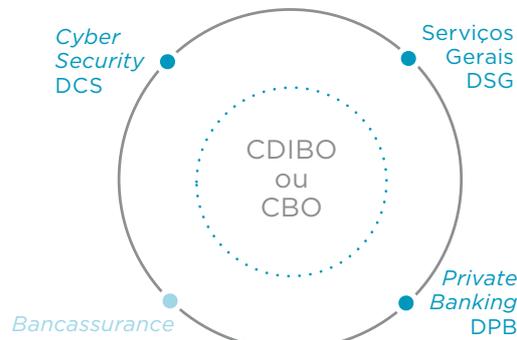
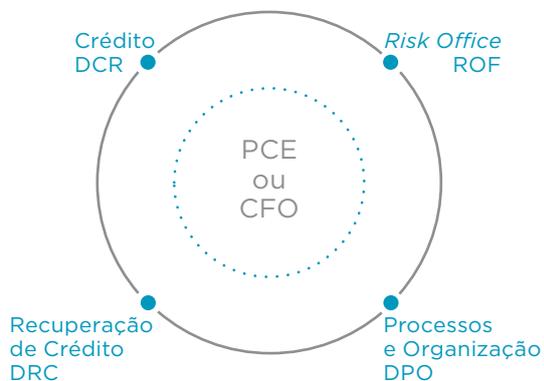
**Augusto Baptista**  
Vice-PCE  
*Chief Digital & Investment Banking Officer*  
(CDIBO)



**Paulo Tomás**  
Vice-PCE  
*Chief Risk Officer*  
(CRO)



**Patrícia Gabriel Vogal**  
Vice-PCE  
*Chief Operating Officer*  
(COO)

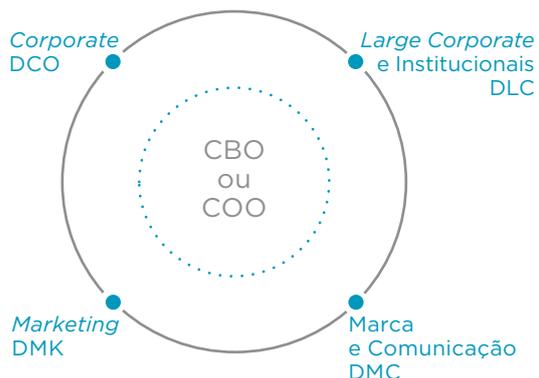


A ordem de substituição acima apresentada deve ser aplicada apenas nos casos em que o Administrador ausente/impedido não tenha tido oportunidade de indicar directamente o seu substituto, com as devidas cautelas em relação a potenciais situações de conflito de interesses.



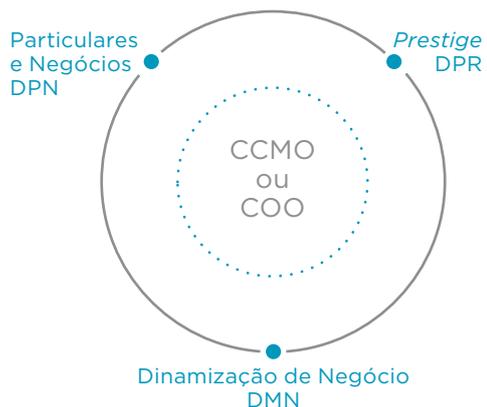
**Odyle Cardoso Vogal**

*Chief Corporate & Marketing Officer (CCMO)*



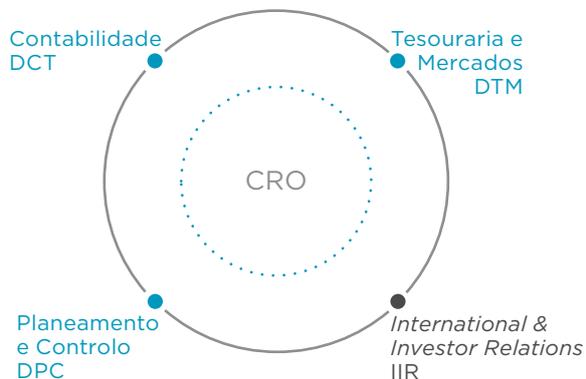
**Jorge Pena Vogal**

*Chief Business Officer (CBO)*



**Éder Sousa Vogal**

*Chief Financial Officer (CFO)*



O PCE e os Vice-PCEs podem ajustar entre si a adequada partilha de pelouros sempre que um deles esteja ausente/impedido de exercer as suas funções.

- Direcção
- Gabinete
- Focal point
- Unidade autónoma

## A NOSSA MISSÃO

Ser uma Instituição de **referência** em Angola, respeitada no Mundo, que prima pela excelência na experiência do **Cliente**, pela **transformação** de Vidas, pela **desmultiplicação** do valor dos Activos dos Clientes, comprometida com o seu **Ecosistema**, hoje e no futuro.

## VISÃO RUMO A 2.1.

Ser o Banco líder na transformação **digital**, estando presente e **próximo** de todos, no **Ecosistema** ATLANTICO, em todos os momentos e através de diferentes **plataformas**.

Duas grandes instituições convertidas num grande programa estratégico

O objectivo de colocar a realidade digital ao serviço do Cliente

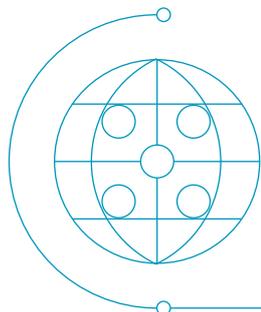
A agenda que levará o ATLANTICO a 2021

φ ATLANTICO  
2.1

1 > 2 = 2.1

ESTA É A EQUAÇÃO DO ATLANTICO

## ATLANTICO 2.1 | A nossa Agenda estratégica assente em cinco pilares



### Universalidade

#### “Servir todos, sempre, onde e como preferirem”

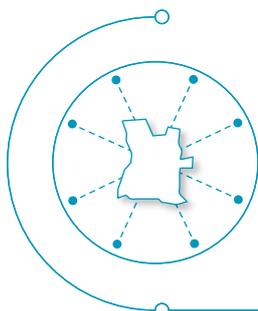
- Ser o banco que melhor serve todos os segmentos de Clientes.
- Modelo de atenção e propostas de valor diferenciadas por segmento.
- Ambição de chegar a mais famílias e empresas, pretendendo aumentar a nossa base de Clientes para 2 milhões, até 2021.



### Inovação

#### “Líder na transformação digital”

- Liderar com soluções na fronteira da era digital.
- Usar a tecnologia e os processos da era digital para melhorar a experiência dos nossos Clientes.
- Trabalhar para que a era digital permita aumentar o tempo que as nossas Pessoas têm disponível e converter esse tempo em mais resultados.



### Parcerias sobre Angola

#### “Referência no investimento em Angola”

- Continuar a apoiar a diversificação da nossa economia.
- Contribuir para a geração de produto e de emprego, em ordem à prosperidade das famílias, das empresas e do país.
- Reforçar o papel do ATLANTICO enquanto Banco de investimento.



### Primado do Cliente

#### “Melhor banco no serviço ao Cliente”

- Ter o Cliente como centro da nossa existência e a razão de ser do nosso futuro.
- Saber captar, reter, nutrir e consolidar a relação com os Clientes, servindo-os com padrões da mais elevada qualidade.
- Organização em equipas multi-disciplinares, adoptando uma metodologia de trabalho ágil e colaborativa, assente em ciclos curtos de entrega e em entregáveis tangíveis, com foco no Cliente.



### Valores para a Vida

#### “Investimento sustentável nas Comunidades”

- Compromisso com as Comunidades e foco em resultados sólidos e duradouros.
- A Fundação ATLANTICO irá reforçar o investimento em projectos criteriosamente seleccionados, que assentem no reforço de valores e do conhecimento, sem os quais não há sociedades prósperas.

# O nosso compromisso para com o Ecosistema ATLANTICO

## Comunidades

“Deixar marca na Sociedade, contribuindo para a transformação das suas vidas de forma sustentável, criando valores para a vida”

**+3.500** HORAS INVESTIDAS POR COLABORADORES ATLANTICO

**+16.000** VIDAS IMPACTADAS

**+800** VOLUNTÁRIOS ATLANTICO

**+70** EMPREGOS GERADOS

## Pessoas

“Promover o desenvolvimento pessoal e profissional da Família ATLANTICO, criando valores para a vida e transformando vidas”

**+30%** EVOLUÇÕES NA CARREIRA

**1.820** COLABORADORES

**+41.000** HORAS DE FORMAÇÃO

**+5.000** MEMBROS DA FAMÍLIA ATLANTICO

**81%** ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL

## Parceiros

“Construir e nutrir relações de parceria, onde crescemos e nos fortalecemos em conjunto”

**+60** EMPREGOS GERADOS

REFERÊNCIA EM TRADE FINANCE

**10%** QUOTA DE MERCADO

REDE DE PARCEIROS DE NEGÓCIO:

- SEGUROS
- GESTÃO DE ACTIVOS
- BANCOS CORRESPONDENTES PRESENTES EM 4 CONTINENTES

## Clientes

“Entregar um serviço de excelência aos Clientes”

**+1,3** MILHÕES DE CLIENTES

**3,9** RECLAMAÇÕES POR 1.000 CLIENTES

**11%** CLIENTES DIGITAIS

**1,5** MILHÕES EMPREGOS GERADOS

## Reguladores

“Actuar de forma rigorosa e em conformidade com as melhores práticas da indústria financeira”

**41** OPORTUNIDADES DE MELHORIA CONTROLO INTERNO

**15,9%** RÁCIO DE SOLVABILIDADE REGULAMENTAR

## Accionistas

“Proteger e rentabilizar o património dos Accionistas, de forma íntegra e sustentável”

**23,7%** RETURN ON EQUITY

**48,6%** COST TO INCOME

**+135** MIL MILHÕES AKZ FUNDOS PRÓPRIOS

**14%** CRESCIMENTO RESULTADOS RECORRENTES



Foco no Cliente

Desenvolvimento das Pessoas

Inovação

Agilidade

Eficiência e Rigor





## 3.2. Universal



**+1.3 milhões de Clientes**



**13,1% Quota de mercado**



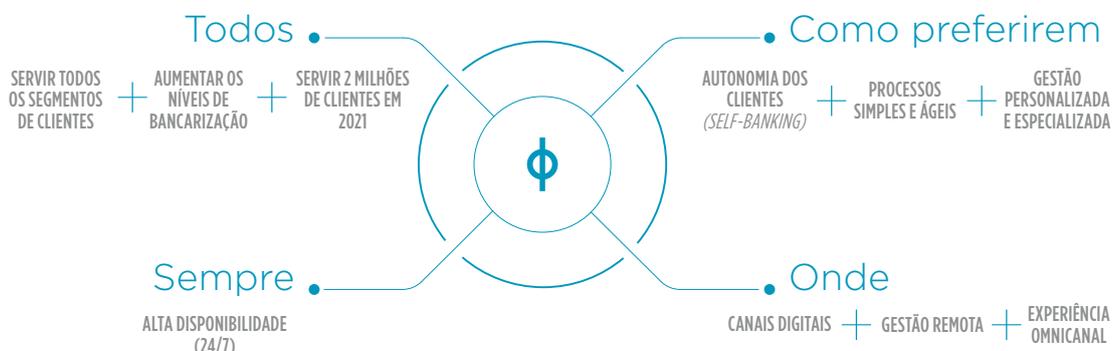
**136 Pontos de atendimento**



**Ecosistema Digital**

O ATLANTICO tem a ambição de transformar o seu posicionamento enquanto banco universal, no serviço aos Clientes: “Servir todos, sempre, onde e como preferirem”.

O modelo de negócio do Banco assenta nos seguintes princípios fundamentais:



Neste sentido, em 2018, o ATLANTICO potenciou o seu posicionamento universal, através da sua visão digital, transformando os seus processos, de modo a torná-los mais simples e ágeis, e inovando nas soluções disponibilizadas aos Clientes, proporcionando-lhes maior disponibilidade, autonomia e proximidade do Banco, e expandindo a sua base de Clientes, independentemente do segmento.

O Banco consolidou, ainda, o seu posicionamento enquanto parceiro das Famílias e Empresas, inspirado pelas suas necessidades e merecedor da sua confiança, mantendo a sua posição de líder, entre os bancos privados, no financiamento às mesmas.

## Mass Market

Para o segmento de particulares e pequenos negócios, composto por Clientes com necessidades mais **transaccionais**, o ATLANTICO aposta num posicionamento **universal**, em que o Cliente escolhe em que ponto de atendimento pretende ser atendido, e ambiciona estar cada vez mais **próximo** dos Clientes, nomeadamente através de planos de contactos e vendas remotas, que começam a ser implementados. O Banco ambiciona também aumentar os índices de **bancarização** e de literacia financeira, diminuindo as distâncias entre o sector informal e o sector financeiro, através de um posicionamento mais próximo desta realidade social e do desenvolvimento de soluções alinhadas com as suas necessidades.

Outro factor crítico de sucesso passa pela qualidade do serviço prestado, assente em processos **digitais, simples, ágeis** e com **autonomia** para o Cliente.

Em linha com a visão do ATLANTICO para este segmento, em 2018, o Banco concluiu a expansão da solução pioneira de **onboarding digital** a toda a rede de pontos de atendimento, proporcionando aos Clientes particulares uma experiência totalmente digital e ágil nas jornadas de abertura de conta, atribuição de cartão multicaixa e acesso ao ATLANTICO Directo (*Internet banking e App mobile*), simplificando processos e reduzindo significativamente a duração das mesmas.

Na senda da automatização de processos, o ATLANTICO continuou a inovar com a disponibilização de **Máquinas de depósitos directos**, permitindo a realização de pequenos depósitos de forma autónoma, segura e cómoda, todos os dias da semana e 24 horas por dia, de forma a dar resposta às necessidades dos Clientes. No futuro, a ambição passa por alargar este serviço a mais geografias de actuação do Banco.

- + 12.000 Clientes “adormecidos” reactivados
- + 500.000 interacções com Clientes (*inbound e outbound*)

O ATLANTICO fortaleceu igualmente o posicionamento enquanto **Banco dos Universitários**, em linha com a ambição de “Ser um Banco que deixe Marca na Sociedade”, com o objectivo de potenciar a empregabilidade dos jovens e contribuir para a sustentabilidade do futuro do país, por via do conhecimento e da capacidade de empreender. Para o efeito, o ATLANTICO apresentou aos estudantes a **Oferta Universitária**, composta por produtos e serviços desenhados à medida das suas necessidades (Conta Universitária, Cartão Multicaixa Universitário, Plano de Poupança Universitário, Crédito Propinas e Descontos em Parceiros).

Tendo em conta as necessidades, mais transaccionais, dos Clientes particulares *mass market*, o Banco desenhou a **Oferta Salário**. Esta solução permite aos Clientes com salário domiciliado no ATLANTICO, receberem o adiantamento de um salário, disponível durante 30 dias e renovável por igual período, possibilitando a concretização de projectos ou a resposta a situações pontuais ou imprevistos.

Para estar mais próximo dos Clientes o Banco reforçou a equipa de **Negócio Directo**, dedicada ao atendimento telefónico dos Clientes, em formato 24/7, bem como ao contacto directo a Clientes pré-seleccionados para apresentação de produtos e serviços adequados às suas necessidades. A acção desta equipa, em 2018, permitiu:

- Reactivação directa de mais de 12.000 Clientes “adormecidos”;
- Dinamizar e reactivar Clientes empresa;
- Mais de 500.000 interacções com Clientes (*Inbound e outbound*);
- Monitorização de todo o parque de TPA do Banco com vista ao aumento da utilização e recuperação de equipamentos inactivos.

A proximidade com os Clientes foi igualmente fortalecida, ao aumentar a proximidade com os Colaboradores de *front office*, os quais interagem directamente com os Clientes, através da equipa de **Negócio Activo**. Esta equipa, por intermédio do SOS Rede, apoia toda a rede *mass market* no esclarecimento de dúvidas de negócio e na capacitação dos Colaboradores.

## Prestige

O ATLANTICO ambiciona proporcionar um serviço **personalizado, próximo e prioritário** aos seus Clientes particulares *affluent* (PRESTIGE) e PME (PRESTIGE Empresas). Para o efeito, o Banco aposta numa gestão personalizada e especializada e numa oferta direccionada, em soluções digitais que aproximem mais o Banco dos Clientes e em níveis de serviço diferenciados.

2018 foi o ano da afirmação do segmento PRESTIGE, tendo o Cine Atlântico e a 3.ª edição do Festival *Jazzing*, em Fevereiro, sido o palco escolhido para o respectivo evento. Ao longo do ano, foram, igualmente, realizados alguns eventos com o objectivo de aproximar o ATLANTICO dos Clientes PRESTIGE, em linha com a ambição de direccionar o foco dos gestores de Cliente para um relacionamento proactivo com os mesmos, com recurso a contactos remotos ou agendamento de visitas presenciais.

Neste ano, o desafio do PRESTIGE incidiu na aposta contínua na excelência de serviço ao Cliente e na consolidação da visão do Banco sobre a valorização e optimização do tempo dos Clientes, conferindo-lhes maior autonomia e proximidade, através da transformação da forma como o ATLANTICO os serve nos canais digitais, com excelência, responsabilidade, sigilo e total segurança.

Para estar mais próximo dos Clientes particulares, valorizando o seu tempo, o Banco inovou na disponibilização da **ABC Digital**, uma experiência totalmente digital de abertura de conta no telemóvel ou *tablet*, através da *App mobile* ATLANTICO, numa jornada de apenas quatro passos, sem necessidade de deslocação a um ponto de atendimento, a qualquer hora e em qualquer lugar.

De forma a complementar a jornada digital dos Clientes particulares, o ATLANTICO foi pioneiro na disponibilização do **Prestige Digital**, um serviço de gestão personalizada não presencial, prestado por uma equipa dedicada exclusivamente à gestão personalizada através de canais remotos e de ferramentas e processos digitais.

Ainda em linha com a ambição de disponibilizar aos Clientes PRESTIGE uma proposta de valor personalizada, foi lançada a **Oferta PRESTIGE**, uma forma diferente e ousada de valorizar os Clientes, através de soluções inovadoras e de um ecossistema de parcerias orientadas para as necessidades dos Clientes.

No que respeita aos Clientes empresa, o desafio recaiu sobre a consolidação de centros e equipas especializadas na prestação de um serviço de assessoria às PME, orientados para um melhor e mais próximo acompanhamento dos projectos dos Clientes, desde a sua implementação, com atenção particular aos projectos dos sectores abrangidos pelo programa Angola Investe, no qual o ATLANTICO é o principal banco financiador.

## Private Banking

Neste segmento, o ATLANTICO tem como principal ambição proporcionar um serviço **personalizado**, com **aconselhamento financeiro** e **planeamento patrimonial**.

Para o efeito, o Banco dispõe de uma equipa com elevada experiência e cultura nas principais áreas da banca personalizada, que tem como pilares o rigor, o sigilo, a inovação e a segurança operacional.

A equipa de *private bankers* encontra-se localizada em Luanda e tem implementado um modelo de serviço digital que permite dar resposta às necessidades dos Clientes Private. Para o efeito, disponibiliza acesso directo *online* à sua carteira, nomeadamente à informação relacionada com as contas, operações bancárias, informação especializada sobre produtos e serviços e informação sobre os mercados nacional e internacional, através da Newsletter Private, assegurando sempre a segurança da informação e a qualidade dos serviços.

Para o sucesso desta transformação, o Banco pretende ser cada vez mais parte integrante do ecossistema dos seus Clientes. Essa iniciativa visa agregar valor junto dos mesmos, que prezam pela liberdade em gerir as suas finanças em qualquer parte do mundo, com a maior comodidade e segurança. Assim, o ATLANTICO reitera o seu compromisso de continuar a merecer a preferência dos Clientes Private.

## Corporate

O ATLANTICO tem uma vasta experiência e *know-how* na gestão personalizada de Clientes Corporate, ambicionando ser líder neste segmento.

2018 caracterizou-se como um ano de alterações regulamentares ao nível do sector bancário, com impacto na dinâmica dos Clientes, verificando-se alterações profundas no mercado cambial, onde o Banco Nacional de Angola, de forma regular, passou a vender mais divisas aos bancos comerciais.

Contudo, este incremento do volume de vendas não foi acompanhado por várias empresas Corporate, devido à redução da sua liquidez e outros aspectos macroeconómicos que contribuíram directamente para o abrandamento da economia.

Por outro lado, verificou-se uma maior tendência e preocupação das empresas em reestruturar os seus negócios, ajustando-os à “nova” realidade macroeconómica, ou diversificar a sua actividade.

Face ao descrito, em 2018, a estratégia para este segmento centrou-se nos necessários ajustes dos modelos operacional e de negócio, com especial destaque para a avaliação da qualidade dos activos financeiros, para a gestão do rácio de transformação e acompanhamento do crédito vincendo e vencido.

Não obstante, o cenário de transformação dos negócios dos Clientes também criou a oportunidade para explorar novas soluções, que culminaram com a estruturação da **primeira operação de leasing imobiliário** e da **primeira operação de confirming em Angola**.

Por outro lado, verificou-se também uma aposta forte e com resultados positivos na captação e retenção de recursos por via da **Campanha de bonificação de TPA**, com escalões de premiação que visam bonificar os Clientes empresa cujos terminais de pagamento automático atingem o objectivo do seu escalão.

## Large Corporate

Deste 2015, o ATLANTICO tem feito uma aposta forte neste segmento, com o objectivo de garantir um **acompanhamento personalizado a grandes empresas e Clientes institucionais**.

Para o efeito, o Banco está dotado de uma equipa de especialistas nos principais sectores de actividade da economia angolana:

- Construção e Serviços – promoção de sinergias entre as várias empresas com actividade semelhante no mercado, através de fornecedores comuns;
- Distribuição e Logística – oferta de um leque de soluções de *trade finance* para grandes distribuidores, onde o ATLANTICO detém uma *performance* valorizada pelo mercado e soluções à medida para toda a cadeia de valor logística;
- Indústria – apoio a um sector estratégico para o Governo na implementação do plano de diversificação da Economia;
- Institucionais – atendimento especializado a organismos públicos, associações, fundações, instituições religiosas e outros Clientes institucionais;
- *Oil & Gas* – com uma visão aprimorada neste domínio, o ATLANTICO está apto a proporcionar soluções à medida da especificidade do sector, para empresas nacionais e internacionais que actuam enquanto prestadores e operadores petrolíferos em Angola;
- Promoção Imobiliária e Telecomunicações – com experiência e soluções desenvolvidas à medida, o Banco trabalha a cadeia de valor de sectores de relevo para a economia nacional.

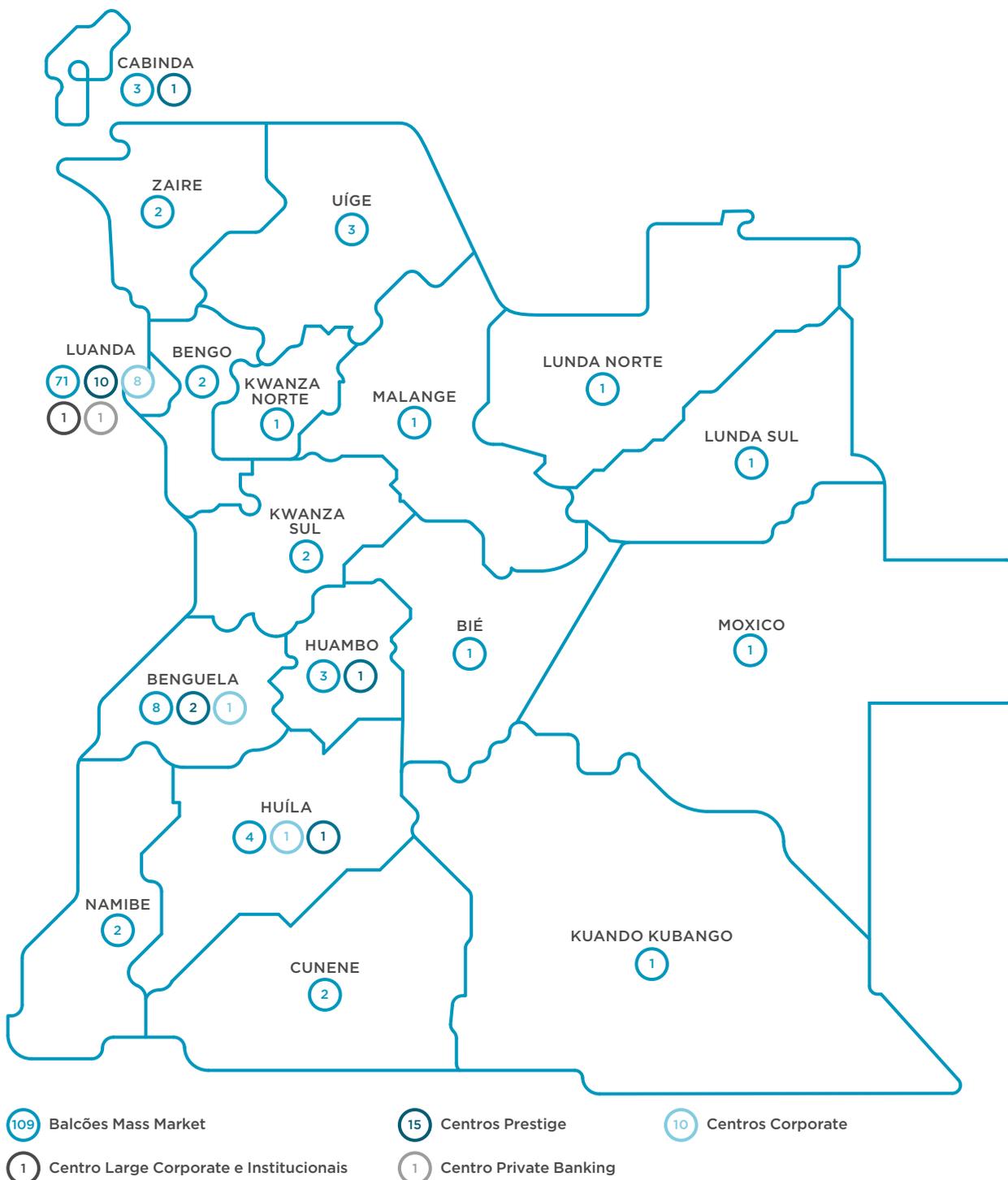
Consolidado o processo de reorganização do modelo operacional, com vista à agilidade processual e entrega diferenciada, o ATLANTICO reforçou as boas práticas nacionais e internacionais, ao longo do ano 2018. Materializaram-se melhorias operacionais em processos relevantes que conferiram maior agilidade no acompanhamento dos mesmos, permitindo ganhar quota de mercado no sector petrolífero e estar presente em fóruns estratégicos para maior interacção com os parceiros e potenciais Clientes.

O Banco garantiu de forma ágil a implementação das alterações constantes que nortearam a actividade financeira, com vista a corroborar a conformidade dos processos e competências internas em torno das mesmas alterações. O desafio económico foi impactado pela redução de liquidez interbancária, motivada em grande parte pela estratégia de redução massiva da dívida externa, por meio da execução do *backlog*

operacional, a depreciação da moeda e a redução de investimento, cujo impacto foi sentido em todos os sectores com maior predominância para a Construção Civil, Promoção Imobiliária e *Oil & Gas*.

O ATLANTICO explorou o seu ecossistema, proporcionando a materialização de parcerias estratégicas potenciadoras do negócio dos Clientes e, simultaneamente, da rentabilidade do Banco.

## Pontos de Atendimento





## 3.3. Inovador



**~45%**  
Processos core digitalizados



**~40%**  
Processos core em self-banking



**~400 mil**  
Utilizadores ATLANTICO Directo



**11%**  
Clientes digitais

O ATLANTICO posiciona-se como um banco inovador e digital, ambicionando ser “Líder na transformação digital”.

A pegada de transformação digital do ATLANTICO é já bastante relevante, destacando-se como líder, nesta matéria, no sector financeiro angolano. Para o efeito, o Banco tem procurado digitalizar os seus processos *core* e desenvolver soluções inovadoras, que permitam melhorar a experiência dos Clientes e, em paralelo, aumentar o tempo que as Pessoas ATLANTICO têm disponível para agregar mais valor aos Clientes.

Em 2017, o Banco foi pioneiro na abertura do primeiro **Ponto de atendimento digital** e na implementação da primeira solução de **Onboarding digital** em Angola. No ponto de atendimento digital, localizado no Xyami Nova Vida, os Clientes particulares podem experienciar uma jornada de *onboarding* 100% digital: Abertura de conta sem utilizar papel, com entrega na hora do cartão multicaixa e dos códigos de acesso ao ATLANTICO Directo (Oferta “3 em 1”).

Em 2018, com o objectivo de simplificar o dia-a-dia dos Clientes, a jornada do Ponto de atendimento digital foi complementada com a implementação da primeira **Máquina de depósitos directos** em Angola, que permite efectuar depósitos de forma autónoma, cómoda e segura, num horário alargado, sendo a conta do Cliente creditada de forma imediata.

Ainda em 2018, foi concluído o *roll out* da solução de *onboarding* digital para todos os pontos de atendimento a particulares do ATLANTICO, permitindo processar mais de **800.000 processos** ao longo do ano, incluindo mais de **18.000 aberturas de conta por mês**, atribuição de cartões multicaixa e de códigos de acesso ao ATLANTICO Directo. Esta solução permitiu um incremento significativo na capacidade de processamento deste tipo de operações, bem como uma diminuição acentuada nos respectivos níveis de serviço, impactando positivamente na experiência dos Clientes.

Também em 2018, foi iniciada a PoC (*Proof of Concept*) da **Abertura de conta 100% digital**, que proporciona aos Clientes particulares do ATLANTICO a possibilidade de experienciarem uma jornada de abertura de conta 100% digital, através do telemóvel ou *tablet*, em apenas quatro passos, a qualquer hora e em qualquer lugar. Trata-se do primeiro processo de abertura de conta em *smartphone* ou *tablet*, com reconhecimento facial e validação documental.

De modo a potenciar a utilização dos canais digitais por parte dos Clientes, o Banco disponibilizou, em 2018, no ATLANTICO Directo,

a funcionalidade **Paga Rápido**, que permite a autorização de operações de baixo valor sem inserção de chave de confirmação, conferindo maior agilidade e facilidade aos Clientes neste tipo de transacções.

De forma a potenciar o posicionamento inovador do ATLANTICO e a promover um ecossistema de fomento ao empreendedorismo e inovação digital em Angola, o Banco lançou em 2018 o *Disruption Lab (Powered by ATLANTICO)*.

Este laboratório digital pretende ser um agregador e gerador de inovação digital em Angola e liderar os esforços de disrupção tecnológica do Ecossistema ATLANTICO, através da incubação e aceleração de ideias com potencial de criação de valor, de forma a garantir que os Clientes, as Pessoas, os Parceiros, as Comunidades e, muitas vezes, os concorrentes – cooportunidades – beneficiam do conhecimento e da experiência proporcionados pelas mais recentes inovações tecnológicas, através da agregação de competências originadas nas *startechs*, universidades e instituições financeiras, nacionais e internacionais.

“O ambiente empresarial e das grandes instituições financeiras está em mudança em virtude de factores associados a novas tecnologias, novas estratégias e novos serviços. Há um dever de adequação dos bancos e das empresas em geral, se quiserem continuar a ser relevantes. Tal passa por fomentar o espírito *intrapreneur* e *entrepreneur*, dentro e junto das organizações, respectivamente. O laboratório digital do ATLANTICO assume o compromisso de promover activamente este espírito, tradicionalmente caracterizado por paixão, convicção e *drive*.”

O *Disruption Lab* tem o propósito de:

- Desenvolver competências digitais e de *analytics*;
- Integrar uma massa crítica de talentos numa equipa multidisciplinar (mistura de recursos internos e externos, incluindo, mas não só, novos recrutamentos);
- Garantir a criação de *know-how* e *expertise* para o longo prazo através de programas de formação e certificação;
- Implementar metodologias consistentes em toda a organização.

De modo a atingir o seu propósito, o *Disruption Lab* organiza-se em equipas multidisciplinares, formadas por Colaboradores e Parceiros do Ecossistema de *startechs*, adoptando e capacitando as equipas em metodologias de trabalho ágil.



## 3.4. Parceiro de Investimento



10%  
Quota de mercado  
*Trade finance*



25%  
Crescimento  
negócio *Trade finance*



1º Banco privado  
no financiamento  
às Famílias e Empresas



29 Bancos  
correspondentes  
presentes em  
4 continentes

O ATLANTICO ambiciona ser um parceiro de referência no investimento de e para Angola, de forma a continuar a apoiar a afirmação de Angola no mundo e a diversificação da economia angolana. Para o efeito, tem apostado na consolidação da rede de parceiros internacionais e no reforço do papel de líder na banca de investimento.

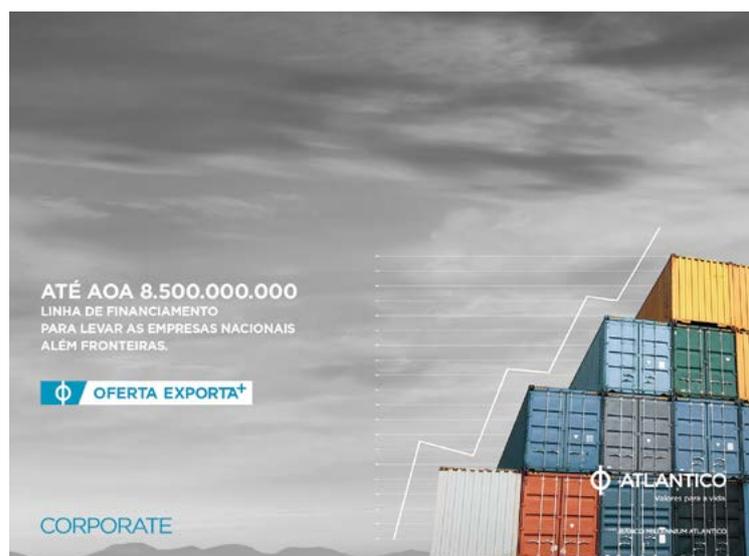
O Banco tem definida uma estratégia de crescimento da sua rede de bancos correspondentes internacionais e de estabelecimento de relações com instituições financeiras multilaterais de desenvolvimento, com o objectivo de ter acesso a linhas de financiamento externas para apoio ao investimento e suporte à actividade de *trade finance*, de forma a dar resposta às necessidades dos Clientes, nomeadamente ao nível de transacções internacionais e implementação de projectos de investimento (*greenfield, brownfield*).

Actualmente, o ATLANTICO conta com uma rede de **bancos correspondentes com presença em quatro continentes**, nas principais geografias de relação comercial e de investimento com Angola, permitindo uma elevada cobertura geográfica para realização de pagamentos internacionais.

Neste âmbito, em 2018 o ATLANTICO registou um **crescimento de 25% no negócio de *trade finance*** (emissão de Cartas de crédito), em linha com a implementação do Aviso 05/2018, do Banco Nacional de Angola, que define a obrigatoriedade de liquidação de operações de importação e exportação de mercadorias por via de remessas ou crédito documentário.

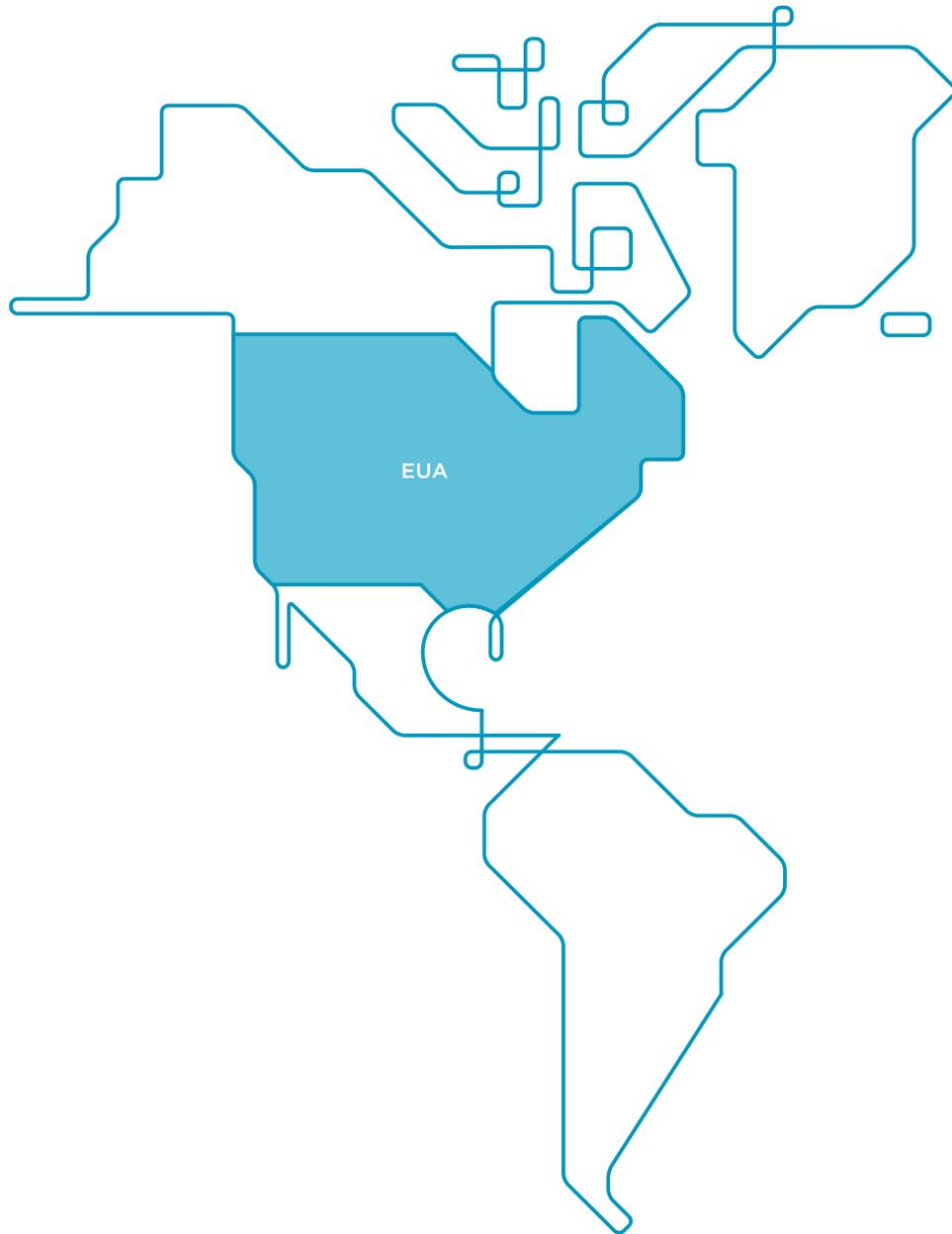
### Oferta Exporta +

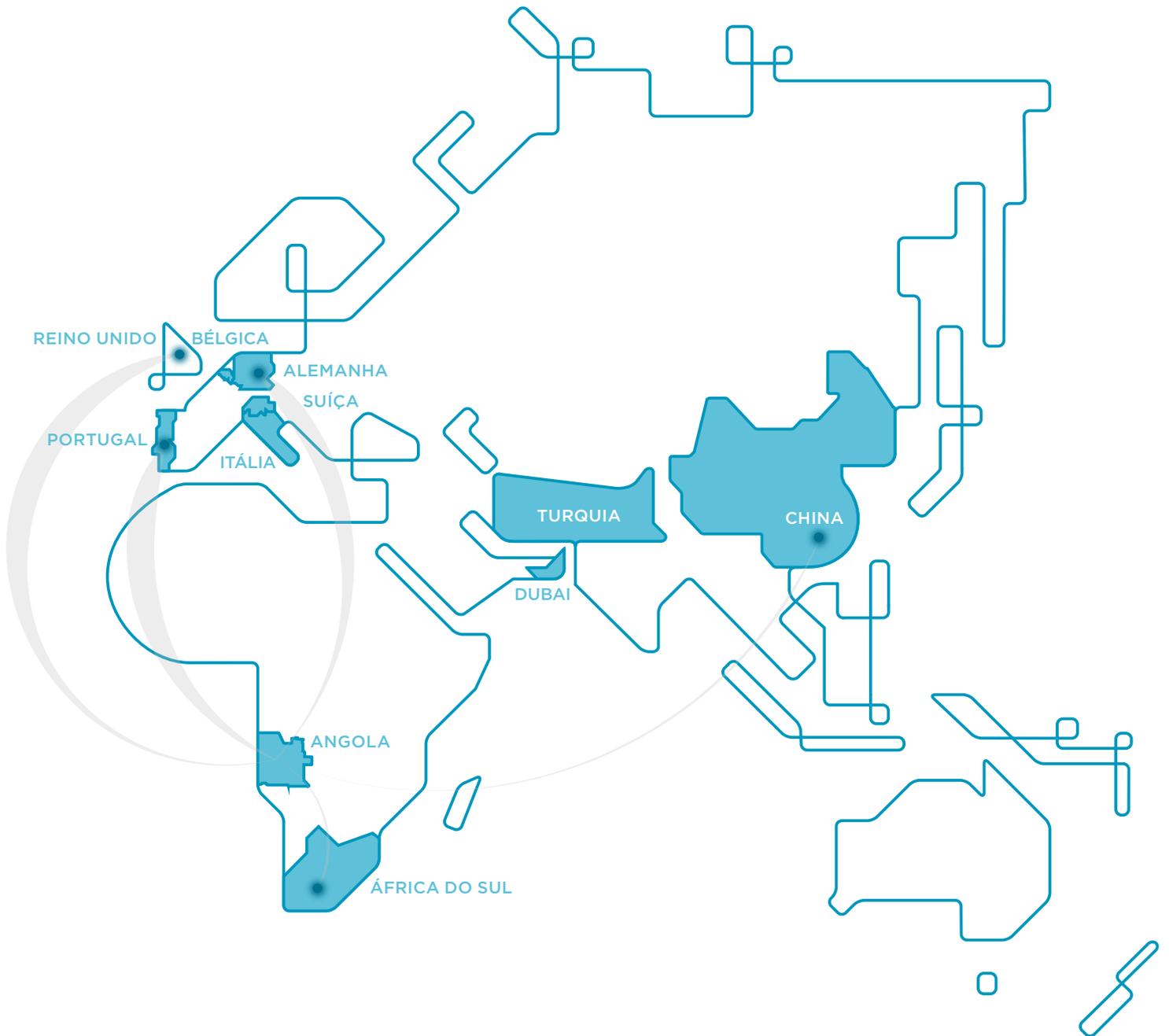
- Linha de financiamento dirigida aos Clientes empresa inseridos nos sectores agrícola, pecuária, alimentar, bebidas, transformação de aço, minérios, madeiras, extracção salina e café;
- Financiamento flexível, multifinalidades, pois permite o acesso a crédito para:
  - Pagamento de importações que assegurem a produção para exportação;
  - Pagamento de despesas em território nacional geradas pela actividade de exportação;
  - Pagamento de despesas correntes de tesouraria a partir da antecipação de 100% das receitas de exportação.



Adicionalmente, o Banco registou um **crescimento anual de 65% no volume de pagamentos ao estrangeiro**, para países como Portugal, Alemanha, China, Reino Unido e África do Sul.

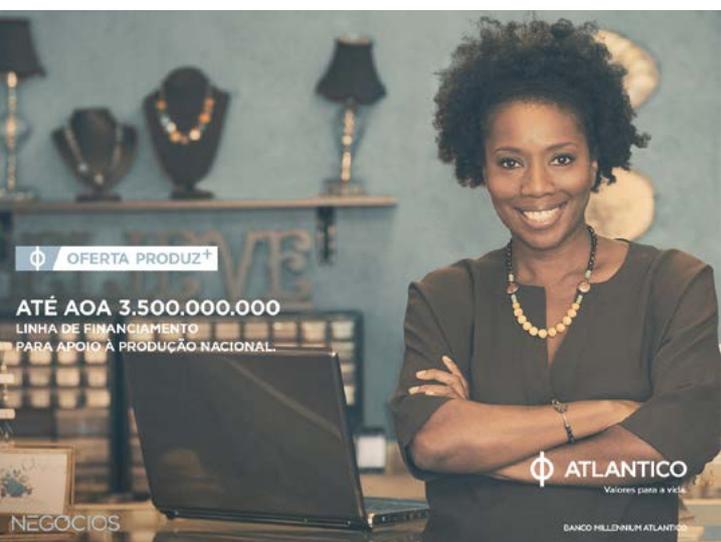
## Posicionamento multi-geográfico





Em 2018, o ATLANTICO iniciou também um processo de negociação de linhas de financiamento com instituições financeiras multilaterais de desenvolvimento, com o objectivo de aumentar a capacidade de concessão de crédito à economia, contribuindo para o processo de diversificação económica e fomento da capacidade de produção interna.

Tendo em vista apoiar a produção nacional e o seu escoamento para os mercados internacionais, o ATLANTICO realizou em Novembro um fórum empresarial no qual reuniu entidades públicas e privadas, e no qual algumas empresas angolanas apresentaram as experiências e projectos que têm em curso.



### Oferta Produz +

- Linha de financiamento para apoio à produção nacional, dirigida aos Clientes empresa inseridos nos sectores da indústria transformadora, apoio ao sector produtivo, agricultura, pecuária e pescas;
- Financiamento até ao montante em AKZ equivalente a 140.000 USD por projecto, com período de carência até 6 meses;
- Além de possibilitar o acesso a crédito para optimização do negócio, permite ao Cliente obter uma bonificação do preçário de comissões até 10%;
- Inclui desconto de 30% em parcerias com empresas de formação locais para capacitação dos quadros da empresa em gestão empresarial.

Por outro lado, de forma a dinamizar estas linhas de financiamento e o fomento ao investimento, o ATLANTICO, através das suas soluções de **Investment Banking**, posiciona-se como referência neste segmento de negócio, com um *track record* de apoio ao investimento em Angola e investimento angolano em mercados internacionais.



Através dos serviços de *Investment Banking*, o ATLANTICO disponibiliza produtos e serviços inovadores e adequados ao estágio de evolução do mercado de banca de investimento angolano e africano, tendo como referência os *benchmarks* internacionais, servindo deste modo de motor ao desenvolvimento do sector financeiro angolano.

As melhorias ao nível do ambiente de negócios e confiança por parte dos investidores na economia angolana em 2018, bem como a captação de linhas de financiamento junto da rede de parceiros internacionais do ATLANTICO, geraram oportunidades de *Investment Banking*, especialmente ao nível da oferta de soluções para projectos com necessidades em moeda estrangeira, estando actualmente em *pipeline* para materialização em 2019.

Em 2018, foram desenvolvidos trabalhos que sinalizam ao mercado o interesse de continuar a ser o parceiro de referência para o desenvolvimento nacional nas três grandes áreas de *Investment Banking*: **Corporate finance, Structured finance e Capital markets**.

Ao nível do **Corporate finance**, o Banco apoiou empresas dos sectores das águas engarrafadas e da restauração, no processo de abertura de capital, e uma empresa do sector de telecomunicações, na aquisição de uma participação no capital de outra empresa do mesmo sector, processos que estarão concluídos em 2019.

Ao nível do **Structured finance**, o Banco dedicou-se à estruturação de operações de financiamento e deu continuidade a processos de reestruturação de duas importantes empresas do sector agro-industrial e bebidas.

Aproveitando o novo ambiente de negócios e a maior abertura do mercado, o Banco dedicou o ano de 2018 ao estudo e desenvolvimento de soluções de financiamento de **Capital markets**, que garantirão, no ano que se avizinha, soluções que beneficiarão as empresas com necessidades de financiamento, e que, ao mesmo tempo, irão gerar uma excelente oportunidade de investimento para os agentes económicos superavitários.

O Banco esteve, igualmente, focado no acompanhamento do processo de privatizações, que se prevê ser um dos *milestones* de 2019, do qual o ATLANTICO conta fazer parte.



## 3.5. Ágil e orientado para o Cliente



**1.820**  
Colaboradores



**81%**  
Índice de  
satisfação global



**+41.000**  
Horas de formação



**+30%**  
Evoluções  
na carreira

O desígnio do ATLANTICO passa por ser uma organização ágil e orientada para o Cliente, com a ambição de ser o “Melhor Banco no serviço ao Cliente”.

Orientado pelo primado do Cliente, o ATLANTICO acredita que o seu desígnio se alcança através do seu maior activo intangível: a Cultura ATLANTICO. Uma cultura única feita de, por e para Pessoas. Em 2017, o ATLANTICO renovou o seu compromisso para com cada elemento do seu ecossistema, refundando a sua missão e os valores corporativos, que sustentam a sua cultura: Os nossos Valores para a Vida.

O Estudo de satisfação organizacional efectuado em 2018 revela um Índice de Satisfação Global de 81%, destacando-se o Compromisso, a Ambição, a Liderança e a Cultura como os principais motivos de satisfação das Pessoas ATLANTICO.

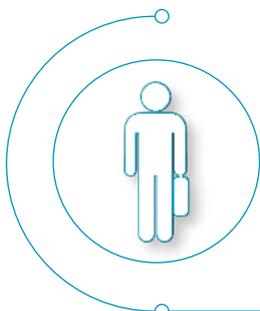
## Os nossos Valores para a Vida



### Foco no Cliente

“Pensar, viver e sentir Cliente”

- Antecipar, compreender e satisfazer as verdadeiras necessidades dos Clientes, acrescentando valor e sendo um Parceiro na concretização dos seus sonhos e projectos de vida.



### Desenvolvimento das Pessoas

“As Pessoas são o maior Activo do ATLANTICO”

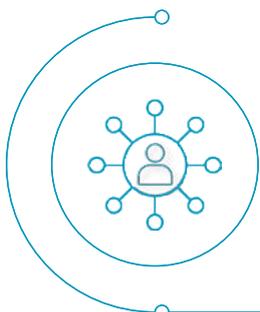
- As Pessoas são uma prioridade para o ATLANTICO, quem materializa a nossa cultura e a entrega do nosso compromisso para com o Ecosistema ATLANTICO, gerando “Atitude com Valor” com as suas competências. O ATLANTICO transforma as suas vidas, comprometendo-as enquanto agentes do desenvolvimento de Pessoas no Ecosistema ATLANTICO.



### Inovação

“Pensar diferente, simples e digital, antecipando o futuro”

- A inquietude constante, a ousadia para ir mais além, a ambição de antecipar o futuro, que nos leva a ser pioneiros na criação de soluções disruptivas para melhorar a experiência do Cliente, simplificando-a.



### Agilidade

“Sintonia de competências na entrega de valor”

- A agilidade, no ATLANTICO, representa uma forma própria de estar e de pensar, desprendida de *staus quo*; uma constante disponibilidade e flexibilidade para trabalhar, de forma multidisciplinar, com novas variáveis e metodologias, colaborando na criação de soluções para as equações dos Clientes.



### Eficiência e Rigor

“Com responsabilidade, criamos mais valor”

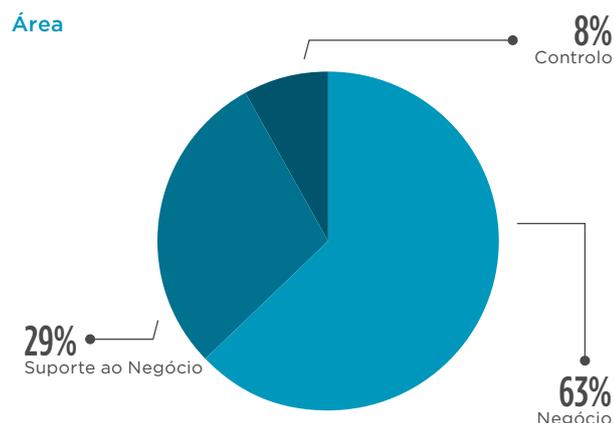
- Capacidade de concretizar os objectivos dentro dos prazos estabelecidos, com a máxima qualidade, optimizando os recursos disponíveis e assegurando o cumprimento criterioso da legislação, normas e procedimentos.

As Pessoas são um incontornável factor de diferenciação. Elevam a qualidade do serviço, posicionando o ATLANTICO como a instituição de referência, com total **Foco no Cliente**, que melhor compreende e antecipa as suas necessidades, acrescentando inequívoco valor às suas vidas. O ATLANTICO pensa, vive e sente o Cliente.

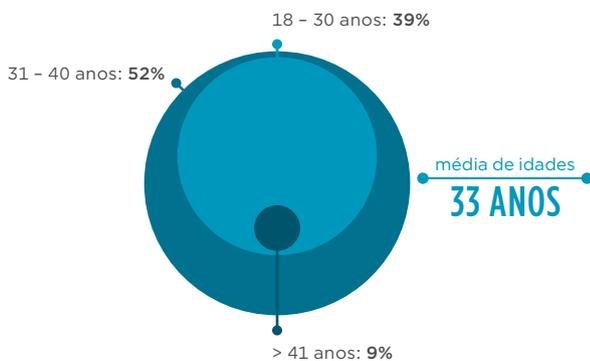
No sentido de materializar este compromisso com o Cliente, o ATLANTICO actua de forma integrada, através de uma forte aposta na **Inovação**, promovendo a criação de soluções inovadoras e o investimento na digitalização; da implementação de novos formatos organizacionais e metodologias de trabalho que confirmam uma maior **Agilidade** a toda a organização; da estruturação de mecanismos que consolidam a **Eficiência e o Rigor** institucional; e do **Desenvolvimento das Pessoas**.

Em 2018, a Equipa ATLANTICO manteve a sua estrutura de 1.820 Colaboradores, mais de 60% integrados nas áreas de negócio, em linha com as boas práticas internacionais.

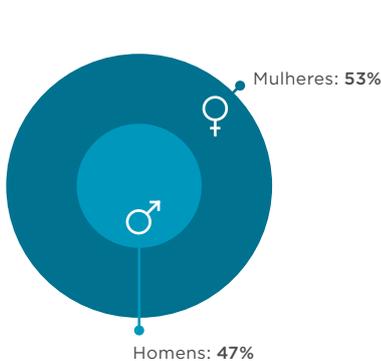
### Distribuição da Equipa



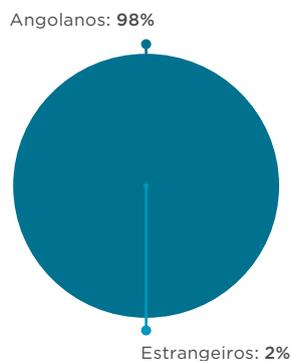
### Faixa etária



### Género



### Nacionalidade



**O investimento total em formação foi de 200 milhões de kwanzas, o que se traduziu em 41.323 horas de formação.**

A Equipa é jovem, essencialmente composta por Colaboradores de nacionalidade angolana, 74% dos quais pertencem à geração Y. A Equipa ATLANTICO caracteriza-se pelo forte sentido de inquietude, inovação, abertura ao mundo e propensão para experiências digitais.

Foi precisamente pela via digital que o ATLANTICO recebeu mais de 4.900 candidaturas, um aumento de 24% relativamente a 2017, o que resultou em 74 novas admissões.

Em linha com a ambição estratégica de “Deixar marca na Sociedade”, o investimento no desenvolvimento das Pessoas passa também pela capacitação de jovens talentos. Como tal, o ATLANTICO dinamizou um conjunto de protocolos com universidades locais, os quais resultaram num programa de estágios que envolveu 15 estudantes e recém-licenciados. Pelo período de seis meses, conheceram e percorreram diversas Equipas ATLANTICO, interligando conhecimento com experiência. O **Programa de Estágios ATLANTICO** cria sinergias com o ambiente académico e terá continuidade em 2019.

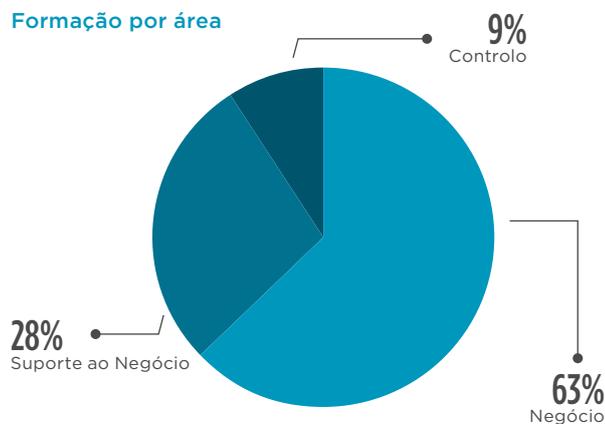
Ainda em 2018, foi lançado o **Programa Interno de Bolsas de Estudo** que deu a oportunidade a seis Colaboradores ATLANTICO de terem o ano académico, ao nível de licenciatura e pós-licenciatura, suportado pelo ATLANTICO. Um investimento superior a 8 milhões de kwanzas.

A estratégia da **formação** foi redefinida, por forma a ser mais customizada à função e actividade desempenhada, pelo que foi privilegiada formação em contexto *on job*. Esta redefinição estratégica levou a uma optimização do investimento financeiro realizado, em aproximadamente 49%.

O investimento total em formação foi de 200 milhões de kwanzas, o que se traduziu em 41.323 horas de formação.

Para além da componente técnica, houve um grande foco em garantir a qualidade do serviço ATLANTICO nos domínios do Atendimento e Venda, pelo que a área de negócio concentrou mais de 60% da formação, proporcional à distribuição da Equipa ATLANTICO.

**Formação por área**



O investimento no conhecimento das Pessoas tem um efeito catalisador na agilidade interna e no impacto positivo desta em todo o Ecosistema ATLANTICO. Capacitar Pessoas e contribuir para o desenvolvimento da economia e da Sociedade angolana é, e será sempre, um compromisso do ATLANTICO. Fruto do investimento efectuado nas Pessoas, em 2018, mais de 30% dos Colaboradores registaram **evoluções na carreira**.

2018 foi também um ano dedicado a construir um ATLANTICO mais ágil, inovador e eficiente. Foi um ano de consolidação de boas práticas, redefinição de processos internos e criação de sinergias para uma entrega com valor. Uma entrega assente em soluções pioneiras e disruptivas, que antecipam o futuro.

A agilidade é um pilar estratégico e está intrínseca à cultura ATLANTICO, enraizada em todos os Colaboradores, visível a cada dia. Reflecte-se na inquietude e na vontade de ir além, de desafiar pressupostos, aprender com as vivências e reconhecer as conquistas.

É assente nesta cultura que o ATLANTICO está a materializar o seu processo de transformação a vários níveis, nomeadamente através da constituição de **equipas multidisciplinares**, orientadas por metodologias específicas de gestão de projectos, para endereçar temas estratégicos e transversais ao ATLANTICO.

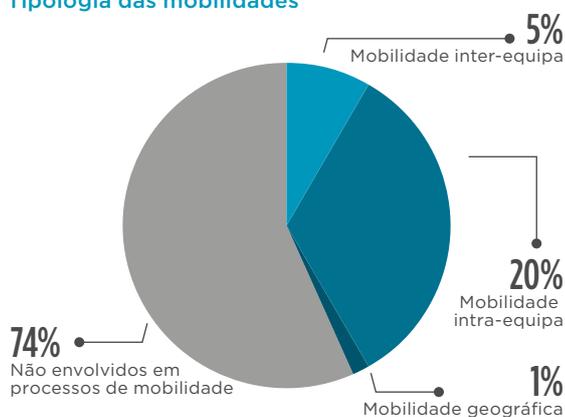
O **Disruption Lab**, unidade orgânica independente do ATLANTICO, criada em 2018 com a missão de realizar e promover a inovação digital, através da incubação e aceleração de ideias, com potencial de geração de valor, é constituído por equipas de projecto multidisciplinares, caracterizadas por um ambiente de *start-up* e de criação. Este laboratório é resultado do investimento feito pelo ATLANTICO na inovação e digitalização, mas também na agilidade, sendo exemplo de uma cultura única, que desafia o estabelecido e acredita no potencial de complementaridade de pensamentos e valências diferentes.

Com base numa cultura pautada pela meritocracia, o ATLANTICO promoveu, em 2018, o **primeiro exercício transversal de identificação e reconhecimento do seu potencial**, um processo de grande importância para a construção do futuro. Foram identificados 275 Colaboradores, 15% do universo total, cujo potencial, atitude e desempenho são diferenciados e influenciam positivamente o processo de transformação. Os Colaboradores identificados foram envolvidos num programa específico de acompanhamento, desenvolvimento e retenção que actua em vectores complementares como o conhecimento, o bem-estar e a carreira.

No ATLANTICO, as oportunidades de desenvolvimento de carreira são multidireccionais, proporcionando partilha de conhecimentos e vivências, diversidade cultural e criação de sinergias.

Em 2018, 26% dos Colaboradores estiveram envolvidos em processos de **mobilidade**, promovendo uma visão e conhecimento transversais da actividade do ATLANTICO, impactando positivamente no desenvolvimento de competências, na dinâmica e agilidade do Banco.

#### Tipologia das mobilidades



A agilidade é, para o ATLANTICO, uma forma de estar e de ser, de fazer acontecer um futuro em que a sintonia das competências concorre para uma entrega com valor.

### Dia da Mulher Angolana



### Dia do Coração - torneio de *basket*



### Reunião de Quadros



### Open Day com universidades



## 3.6. Responsável



**+16.000**  
Vidas  
impactadas



**+800**  
Voluntários  
ATLANTICO



**+3.500**  
Horas investidas  
nas Comunidades



**+ 2 Mil Milhões AKZ**  
Investimento  
previsto até 2021

O ATLANTICO ambiciona “Deixar marca na Sociedade, contribuindo para a transformação das suas vidas de forma sustentável, criando valores para a vida”.

A **Transformação Social** é um pilar fundacional do ATLANTICO, dado que os seus Fundadores, mais do que um Banco, criaram uma Instituição assente na criação de Valores para a Vida. Uma Instituição de nova geração, geradora de mais valor para os Clientes, para as suas Pessoas, para os Accionistas e, acima de tudo, geração de mais valor para a Sociedade, primando pela transformação de vidas e comprometida com o seu Ecossistema.

O ATLANTICO honra diariamente o seu compromisso para com o desenvolvimento de Angola, ao gerar resultados que permitam concretizar a ambição de transformar a vida das Pessoas e das Comunidades.

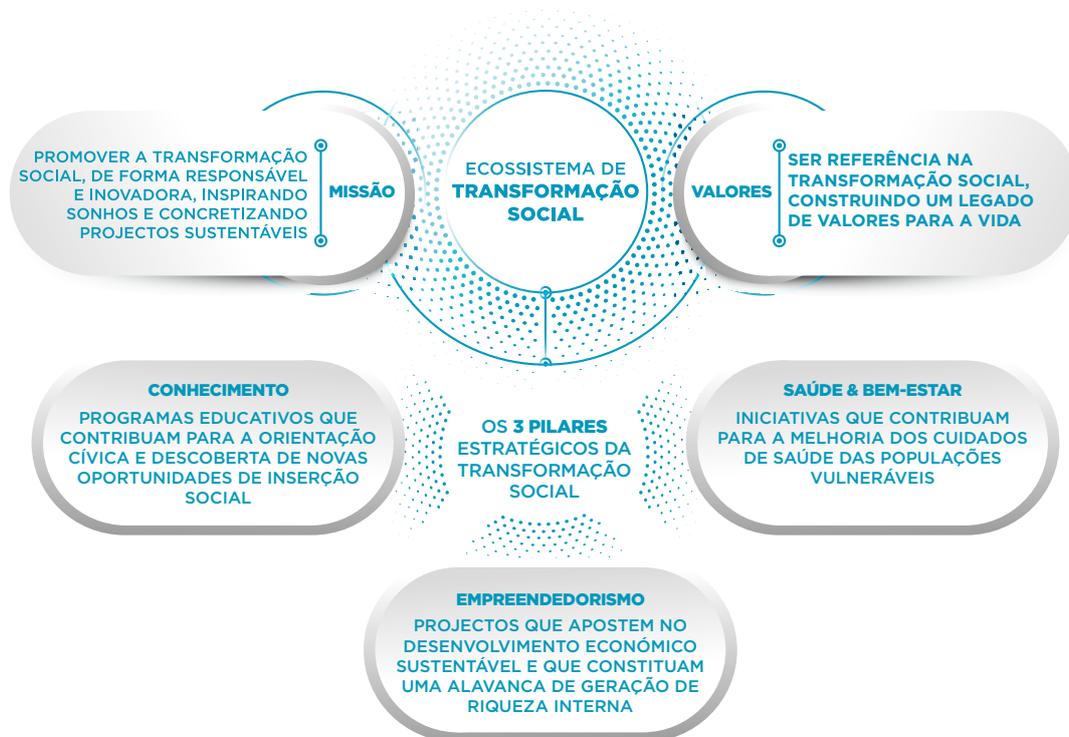
Este impacto transformador começa na vida dos Colaboradores e das suas Famílias, as Pessoas ATLANTICO, no seu bem-estar, estabilidade e sustentabilidade, alargando-se às Comunidades e a todo o Ecosistema ATLANTICO.

Nestes 12 anos, as Pessoas ATLANTICO e os seus Parceiros foram elos fundamentais desta corrente. Em 2018, mais de 800 voluntários ATLANTICO, investiram mais de 3.500 horas nas Comunidades. O seu empenho, sentido de missão e humanismo, permitiu-nos impactar mais de 16.000 vidas e criar mais de 70 empregos diretos e indiretos.

#### Ecosistema de Transformação Social



Em 2018, o ATLANTICO refundou a sua **Estratégia de Transformação Social**, com uma missão e uma visão claras e focadas em três pilares de actuação muito concretos.



A **Fundação ATLANTICO** será a entidade, dentro do Ecosistema ATLANTICO, responsável pela materialização desta Estratégia de Transformação Social. Este compromisso será sempre norteado pelo princípio de ser criterioso nos projectos a apoiar, de forma a causar maior impacto social. O envolvimento e a mobilização das Pessoas ATLANTICO e dos seus Parceiros é fundamental para a entrega deste compromisso, uma vez que é através das Pessoas e com o apoio dos Parceiros que o ATLANTICO chega às Comunidades, dotando-as de ferramentas que potenciam a Transformação Social.



**LOGOS - Geração com Valor, um programa de Transformação Social que tem como objectivo capacitar os mais jovens para que façam escolhas positivas para a vida.**

**LOGOS em 2018:**

- 2.000 jovens
- 70 monitores
- 14 centros

Um dos exemplos do critério que norteia a actuação do ATLANTICO em termos de Transformação Social é o **LOGOS - Geração com Valor**, um programa de transformação social que tem como objectivo capacitar os mais jovens para que façam escolhas positivas para a vida, conferindo-lhes critério através do desporto, um veículo pedagógico para passar conhecimento e valores que os vão capacitar para sempre.

Durante 2018, ano em que o programa assinalou o seu 10.º aniversário, este trabalhou com cerca de 2.000 jovens, com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, empregando mais de 70 monitores, nos seus 14 centros localizados em Luanda, Benguela, Huíla, Namibe, Huambo, Cunene, Cabinda, Bié, Kuanza Sul e Uíge.

É com este sentido de responsabilidade e missão que o ATLANTICO reforça diariamente uma cultura de respeito, de desafio e superação, de consciência e de melhoria contínua. É através do desenvolvimento profissional, das oportunidades de carreira, dos desafios internos, da comunicação e ambiente de trabalho que o ATLANTICO toca e transforma as vidas dos Colaboradores. É através da Cultura ATLANTICO, da qual cada Colaborador é um embaixador, que o seu ambiente familiar e social é influenciado.

Em 2018, dando continuidade ao **Programa de Saúde e Bem-Estar**, iniciado em 2016, foram dinamizadas actividades diversas, nomeadamente ao nível desportivo, rastreios de condição física e acções de sensibilização para temas variados que, a par da distribuição diária de fruta e do programa de ginástica laboral, contribuíram para o equilíbrio e bem-estar das nossas Pessoas.



Em 2018, foi dada continuidade ao **Programa de Voluntariado ATLANTICO**, através do qual os voluntários ATLANTICO partilharam competências importantes para o futuro de crianças e jovens, nomeadamente ao incutirem valores como a leitura e ao dinamizarem actividades pedagógicas e acções de sensibilização sobre temas diversos, como sejam a higiene e a literacia financeira. Ao longo do ano, foram ainda entregues donativos, como sejam material didático, bens alimentares, vestuário e brinquedos, resultantes de campanhas internas de recolha de donativos.

## Mais de 21 toneladas de alimentos doados no âmbito da 9.<sup>a</sup> campanha de recolha de bens do Banco Alimentar de Angola

Ainda em 2018, o ATLANTICO associou-se à **9.<sup>a</sup> campanha de recolha de bens alimentares do Banco Alimentar de Angola**, tendo contribuído para a angariação de mais de 21 toneladas de alimentos, que foram distribuídos por associações de solidariedade social e famílias referenciadas.

Para 2019, o ATLANTICO reitera o compromisso e envolvimento de todas as suas Pessoas com as Comunidades, através dos projectos promovidos pela Fundação ATLANTICO.

No âmbito do bem-estar das Comunidades, o ATLANTICO reforça também o seu **compromisso socio-ambiental**. O Banco acredita que um desempenho socio-ambiental de excelência representa um factor de distinção e condição fundamental para o desenvolvimento sustentável.

Desta forma, em 2018, o ATLANTICO (i) reforçou o seu posicionamento como **parceiro para a dinamização sustentável da economia angolana**, apoiando o desenvolvimento das pequenas e médias empresas (PME), que beneficiam essencialmente as comunidades mais carenciadas; e (ii) deu início ao desenvolvimento da **Política de gestão de riscos socio-ambientais**, criando condições para a futura implementação do Sistema de Gestão Socio-ambiental (SGAS), tendo em conta o padrão internacional (Princípios do Equador) socio-ambiental.

Esta política terá como objectivo garantir a sustentabilidade, o equilíbrio ambiental, o impacto social e a prevenção de acidentes de percurso que possam causar constrangimentos nos projectos, reduzindo também o risco de incumprimento com o compromisso assumido.

O Banco está consciente de que todas as actividades humanas são indutoras de impacto no meio ambiente e reconhece o desempenho ambiental da sua actividade (directa e indirecta). Também procura, com esta política, otimizar os recursos disponíveis, assim como a melhoria contínua da incorporação de preocupações éticas e ambientais, com vista a mitigar de forma gradual e sustentável os impactos negativos no meio-ambiente.

### Lar da Nazaré



### Ação de rearborização



### Lar Consoladora dos Aflitos



### Banco Alimentar de Angola

