

3.0

ATLANTICO

3.0

- | | |
|--------------------------------------|-------|
| 3.1. Institucional | P. 30 |
| 3.2. Inovador | P. 42 |
| 3.3. Universal | P. 46 |
| 3.4. Parceiro de investimento | P. 50 |
| 3.5. Ágil e orientado para o Cliente | P. 58 |
| 3.6. Responsável | P. 66 |

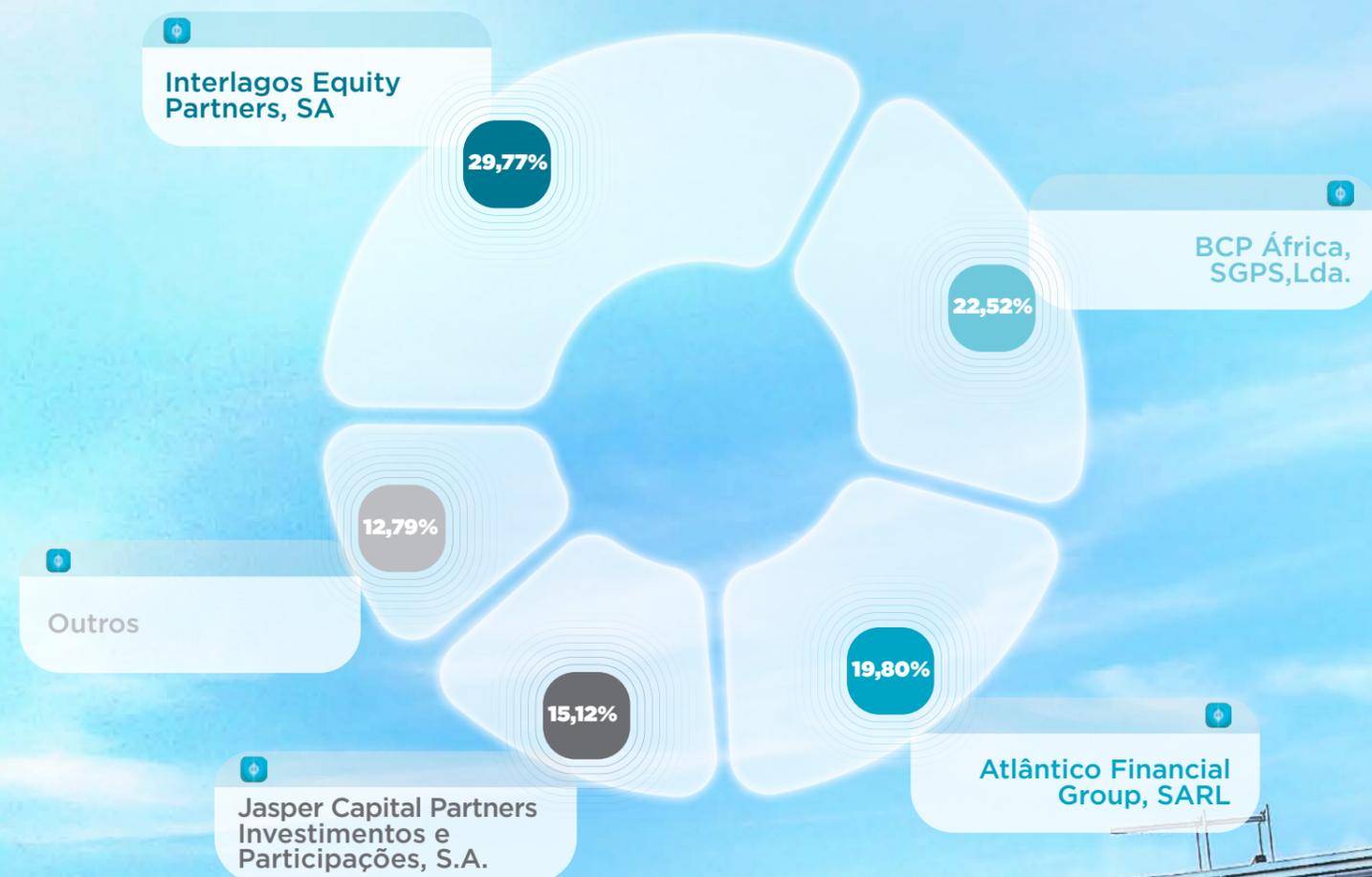


3.1 Institucional

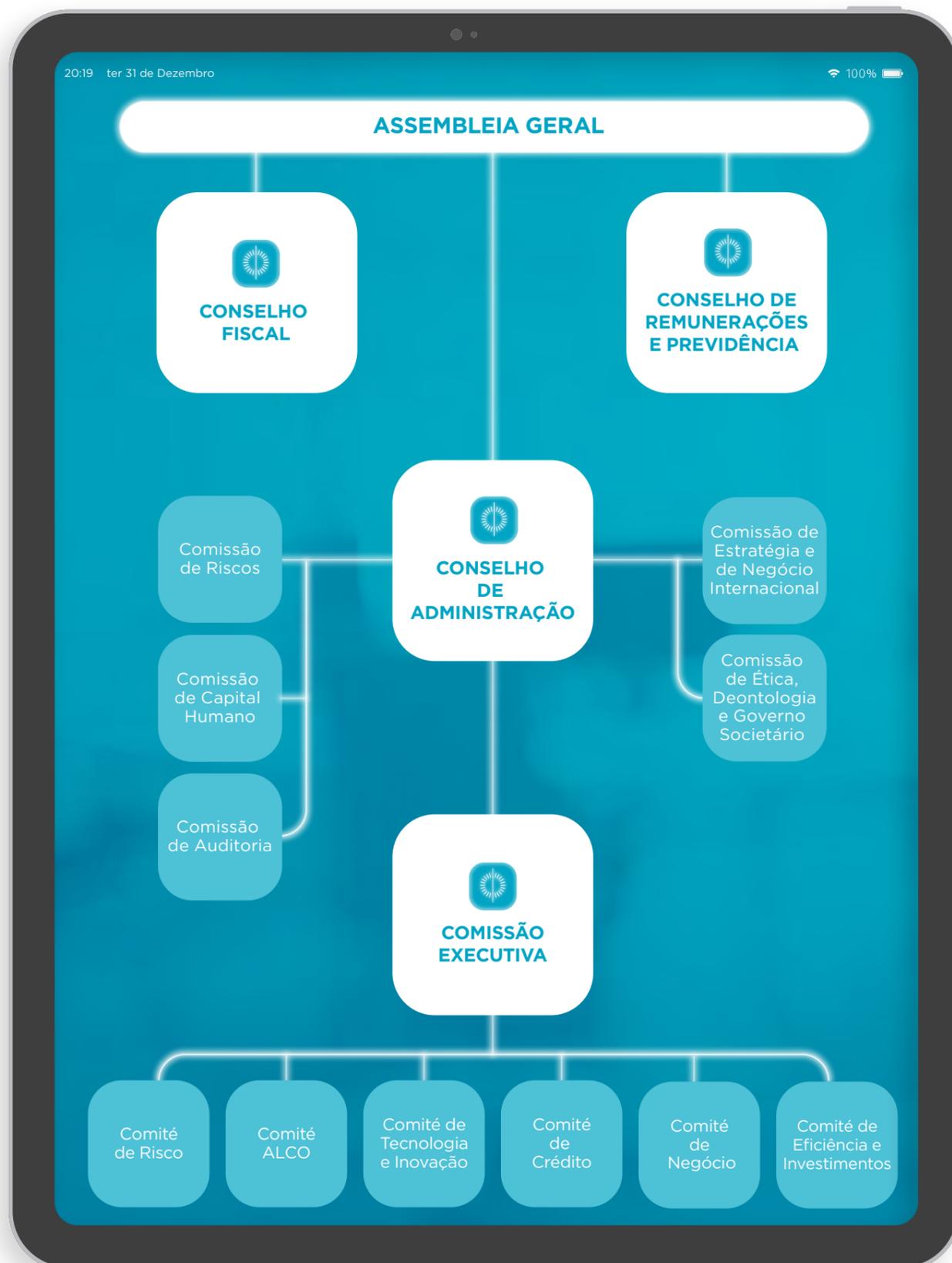
O ATLANTICO foi constituído em 31 de Agosto de 2006, tendo iniciado a sua actividade em Novembro de 2006, enquanto instituição bancária de direito angolano regulada pelo Banco Nacional de Angola. Em 3 de Maio de 2016, o Banco Millennium Angola foi incorporado no ATLANTICO, como resultado de um processo 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 um dos maiores bancos privados no financiamento às Empresas e Famílias angolanas, e consolidando a sua posição enquanto um dos bancos com maiores fundos próprios do sector.

Estrutura accionista

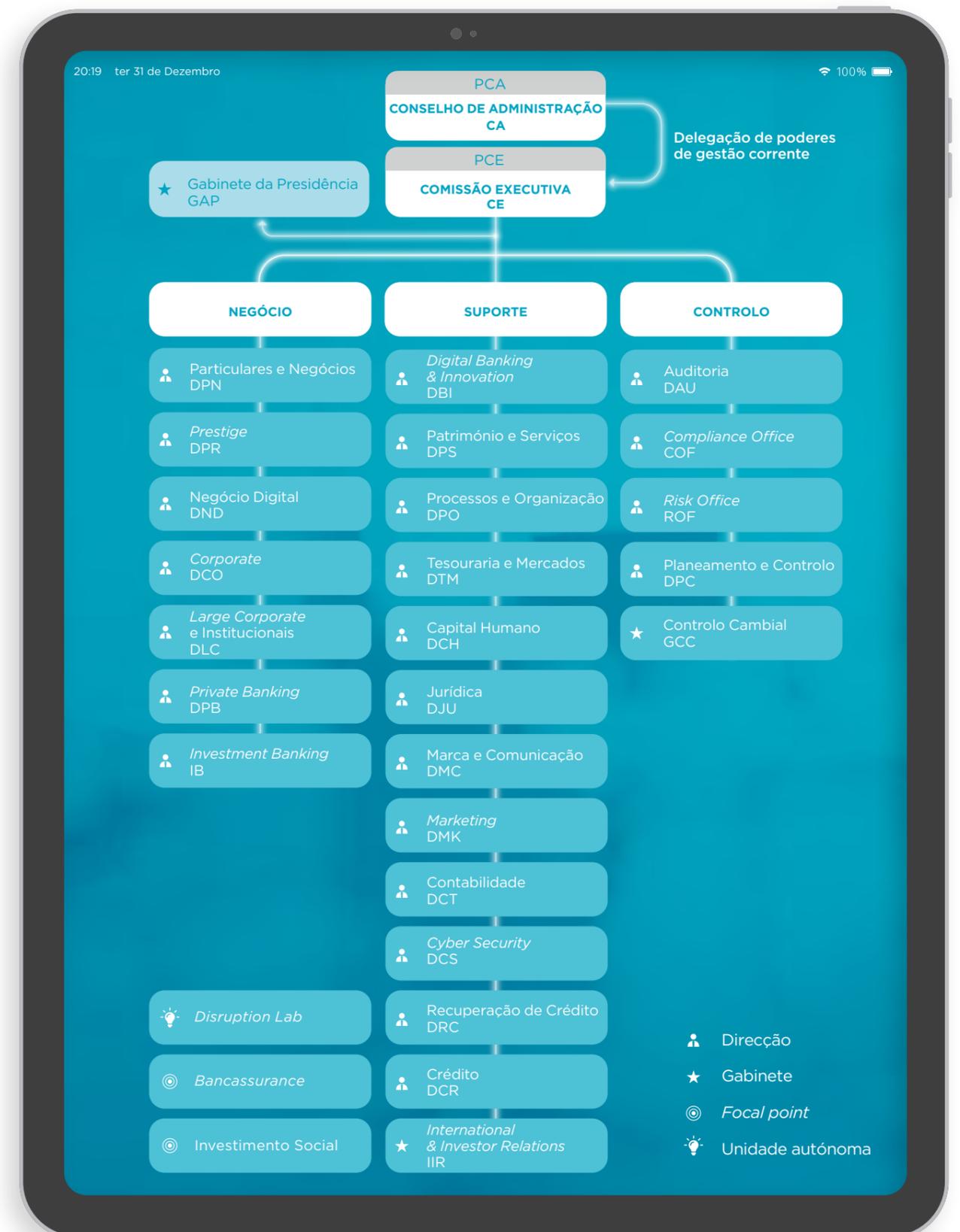
O Banco Millennium Atlantico, S.A. é detido maioritariamente por Accionistas privados angolanos. Em 31 de Dezembro de 2019, o ATLANTICO apresentava a seguinte estrutura accionista:



Modelo de Governo



Estrutura Orgânica



Comissão Executiva

Composição e Pelouros

PATRÍCIA GABRIEL • VOGAL
Chief Operating Officer (COO)

- Património & Serviços • DPS
- Cyber Security • DCS
- Private Banking • DPB

CRO ou CMO*

PAULO TOMÁS • VICE-PCE
Chief Risk Officer (CRO)

- Crédito • DCR
- Risk Office • ROF
- Recuperação de Crédito • DRC
- Processos e Organização • DPO

PCE ou Vice-PCE*

ÉDER SOUSA • VOGAL
Chief Financial Officer (CFO)

- Contabilidade • DCT
- Tesouraria e Mercados • DTM
- Planeamento e Controlo • DTC
- International & Investors Relations • IIR

CRO*

DANIEL SANTOS • PCE
Chief Executive Officer (CEO)

- Capital Humano • DCH
- Jurídica • DJU
- Compliance Office • COF
- Auditoria • DAU
- Controlo Cambial • GCC
- Gabinete da Presidência • GAP

Vice-PCEs*

JOÃO MENDONÇA • VOGAL
Chief Marketing Officer (CMO)

- Marketing • DMK
- Marca e Comunicação • DMC
- Negócio Digital • DND
- Bancassurance

CBO ou COO*

AUGUSTO BAPTISTA • VICE-PCE
Chief Digital & Investment Banking Officer (CDIBO)

- Investment Banking • IB
- Digital Banking & Innovation • DBI
- Large Corporate e Institucionais • DLC
- Disruption Lab • LAB
- Investimento Social

PCE ou Vice-PCE*

ODYLE CARDOSO • VOGAL
Chief Business Officer (CBO)

- Corporate • DCO
- Particulares e Negócios • DPN
- Prestige • DPR

CMO ou COO*

* A ordem de substituição 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.

* 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.

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 **Ecossistema**, hoje e no futuro.

VISÃO RUMO A 2.1

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

2.1

DIFERENTES PELO CLIENTE



Inovação



Universalidade



Parcerias sobre Angola



Primado do Cliente



Valores para a Vida



ATLANTICO 2.1

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

1 > 2 = 2.1

Esta é a equação do ATLANTICO

Pilares Estratégicos



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.



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.



**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 com o Ecosistema ATLANTICO

Comunidades

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



Pessoas

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



Parceiros

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



- REDE DE PARCEIROS DE NEGÓCIO:
- SEGUROS
 - GESTÃO DE ACTIVOS
 - 33 BANCOS CORRESPONDENTES PRESENTES EM 4 CONTINENTES

Clientes

“Entregar um serviço de excelência aos Clientes”



Reguladores

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



Accionistas

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



Foco no Cliente

Desenvolvimento das Pessoas

Inovação

Agilidade

Eficiência e Rigor

3.2 Inovador

Em linha com a ambição de ser líder na transformação digital, para o ATLANTICO, 2019 foi mais um ano de várias entregas em matéria de inovação digital, com o desenvolvimento de soluções que permitem servir os Clientes em escala e alta disponibilidade, proporcionando-lhes uma melhor experiência, com jornadas mais simples, ágeis e autónomas.



BALCÃO DIGITAL



ATLANTICO 24H

MOBILE BANKING
TELEMÓVEIS
TRADICIONAISSIMULADOR
DE CRÉDITOONBOARDING
DIGITALABERTURA DE CONTA
100% DIGITAL

KITADI

ALTA
DISPONIBILIDADEMÁQUINA DE
DEPÓSITOS DIRECTOSPRESTIGE
DIGITALRELATÓRIO E CONTAS
DIGITAL

DISRUPTION LAB



~45%
Processos
core
paperless



~40%
Processos
core em
self-banking



~580 Mil
Utilizadores
ATLANTICO
Directo



14%
Clientes
digitais

Um dos factores críticos para que o ATLANTICO possa estar constantemente na vanguarda da inovação digital passa por ter uma infra-estrutura e arquitectura de IT robustas. Por isso, em 2019, o caminho crítico do processo de transformação digital do ATLANTICO contemplou:

- (i) **A actualização do nosso sistema core bancário (Banka 3G)**, de forma a robustecer e modernizar o core da arquitectura de IT do ATLANTICO;
- (ii) **A reorganização dos data centers** do ATLANTICO, de modo a otimizar a sua performance e a assegurar as necessárias redundâncias geográficas e demais condições de segurança destas infra-estruturas de suporte à placa tecnológica do Banco;
- (iii) Um **Plano de optimização da infra-estrutura de IT**, que incluiu, entre outras, a migração para uma estrutura de **hiperconvergência**, que permitirá um aumento da escalabilidade no tratamento de dados, e a **alta disponibilidade das principais aplicações da arquitectura de IT**, aumentando a capacidade de processamento das mesmas.

Em resultado da modernização do core da sua arquitectura de IT, o ATLANTICO implementou o módulo de **Repricing**, que conferiu uma maior agilidade na negociação do preçário. Permitiu também aos seus Clientes a realização de **operações em alta disponibilidade (24/7) nos canais digitais** (Internet banking, App mobile banking e Plataforma de mobile banking para telefones tradicionais *400#), melhorando a experiência dos nossos Clientes. E, como banco digital, preocupamo-nos com a segurança nos canais. Por isso, tornámos obrigatória a confirmação via **SMS Token** para a realização de operações.

A modernização e o robustecimento da placa tecnológica do ATLANTICO, durante o ano de 2019, permitiu, de igual modo, escalar e conferir alta disponibilidade a um conjunto de outras soluções digitais críticas no serviço aos Clientes, proporcionando-lhes uma melhor experiência nas suas jornadas:

- (i) A experiência da jornada de **Onboarding** de Clientes foi melhorada através da implementação das seguintes inovações digitais:
 - a. Solução para **captações externas (fora dos pontos de atendimento) online**, proporcionando aos Clientes uma experiência similar à que teriam no ponto de atendimento;
 - b. **Workflow para actualização de dados dos Clientes** de forma mais ágil e segura, a partir dos pontos de atendimento, que permitiu suportar a campanha de actualização de dados de Clientes, promovida pelo ATLANTICO;
 - c. Robustecimento da **ABC Digital** (solução de onboarding a partir do telemóvel), entre outras actualizações, com a automatização do processo de validação da documentação de identificação dos Clientes, introduzindo maior eficiência operacional, segurança e melhorando a experiência dos Clientes.
- (ii) A experiência proporcionada pela prova de conceito da **máquina de depósitos directos**, efectuada em 2018, no ponto de atendimento do Xyami Nova Vida, foi alargada, em 2019, a cerca de um terço da rede de pontos de atendimento do ATLANTICO, em alta disponibilidade (24/7). Actualmente, o ATLANTICO dispõe de uma rede de 35 máquinas de depósitos directos, disponíveis para receber depósitos 24 horas por dia e 7 dias por semana. Para além da eficiência operacional, no processamento de depósitos de baixo montante, permitida por esta inovação, que já representa cerca de 40% do total de depósitos processados pelo Banco nos pontos de atendimento 24/7, a melhoria da experiência dos Clientes proporcionada pela mesma tem resultado igualmente num aumento do volume de depósitos captados pelo Banco, nos segmentos de retalho.

(iii) A jornada de **Operações para o estrangeiro (OPE)** foi igualmente alvo de uma melhoria na experiência proporcionada aos Clientes, através da implementação de um modelo de **Gestão de leilões**, integrado e autónomo, para suportar a gestão da alocação das divisas adquiridas nos leilões do BNA às necessidades dos Clientes, permitindo uma redução dos respectivos níveis de serviço;

(iv) Com o desenvolvimento interno de um **Workflow para Cartas de Crédito**, foi dado um primeiro passo no sentido de melhorar a eficiência operacional e os níveis de serviço aos Clientes, nas operações de importação. Não obstante, em paralelo, o Banco iniciou em 2019, e prevê concluir em 2020, a implementação de uma solução mais robusta para gestão de toda a jornada de **Trade finance**, em que para além de um *workflow* interno, disponibilizará aos Clientes a possibilidade de registarem as suas operações, com total autonomia e em alta disponibilidade (24/7), a partir das suas instalações;

(v) No sentido de melhorar a experiência dos Clientes na jornada de **Crédito**, iniciámos em 2019 a transformação desta jornada com a implementação de um **Simulador de crédito pessoal**, disponível nos principais canais de acesso ao Banco (Pontos de Atendimento, Centro de Contactos, *Internet Banking* e *App Mobile Banking*), para que os Clientes tenham a autonomia de, em alta disponibilidade (24/7), simular as condições de acesso a esta tipologia de crédito;

(vi) De modo a estarmos cada vez mais próximos de todas as tipologias de Clientes, em linha com o pilar da Universalidade, em que assenta o Plano Estratégico ATLANTICO 2.1, no final de 2019, lançámos uma plataforma-piloto de **Mobile banking para telemóveis tradicionais (*400#)**, permitindo o acesso autónomo e em alta disponibilidade (24/7) à realização de operações bancárias no telemóvel às populações de baixa renda, sem que necessitem de acesso à Internet e de um *smartphone*, em linha com o lema do ATLANTICO de “Simplificar para bancarizar”.

De modo a melhor suportar o modelo de negócio do ATLANTICO para o segmento **Prestige Particulares**, que passa pela ambição de proporcionar um serviço personalizado, próximo e prioritário a estes Clientes, foram escaladas soluções existentes e desenvolvidas soluções digitais inovadoras:

(i) **Cartões-de-visita digitais e assinaturas de e-mail**, com a foto e contactos do gestor Prestige, bem como do seu responsável directo, de modo a personalizar a interacção remota (Telefone, *e-mail*, WhatsApp e Skype) dos Clientes com o seu gestor;

“

De modo a estarmos cada vez mais próximos de todas as tipologias de Clientes, em linha com o pilar da Universalidade, em que assenta o Plano Estratégico ATLANTICO 2.1, no final de 2019, lançámos uma plataforma-piloto de **Mobile banking para telemóveis tradicionais**.

(ii) Alargamento dos meios disponíveis para realização de **vendas efectivas por via telefónica**, a todos os gestores Prestige, de modo a estarem mais próximos dos Clientes;

(iii) Ferramenta para controlo dos **níveis de serviço nas respostas dos gestores** a solicitações dos Clientes, efectuadas por *e-mail*, assegurando um tratamento prioritário (em menos de 24 horas) das mesmas.

Para além da jornada dos seus Clientes, o ATLANTICO valoriza a jornada de todos os *stakeholders* do Ecosistema ATLANTICO, nas suas interacções com o Banco. Por isso, em 2019, procedeu-se ao desenvolvimento e implementação do **Relatório e Contas digital**, uma plataforma que permite a consulta da informação relativa ao desempenho do ATLANTICO, em cada exercício económico, de forma mais simples, ágil e digital.

Faz igualmente parte da estratégia do ATLANTICO estar em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais, pelo que o foco, em 2019, passou, de igual modo, pela entrega de soluções digitais que permitam dar resposta às exigências regulamentares e às melhores práticas, como por exemplo (i) a **Adopção do IVA** (Imposto sobre o valor acrescentado) no nosso sistema de facturação genérica e (ii) a implementação de uma plataforma mais robusta de **AML** (*Anti-money laundering*), para *screening* de Clientes e respectivas transacções.

Lançado em 2018, o *Disruption Lab* (*Powered by ATLANTICO*), prosseguiu em 2019 com a sua missão de promover um ecossistema de fomento ao empreendedorismo e inovação digital em Angola, conferindo-lhe materialidade com o lançamento, em meados desse ano, do produto **Mercado 3.0**, um *marketplace* desenvolvido pela primeira *start up* incubada pelo *Disruption Lab*. No final de 2019, a App Mercado 3.0 já tinha sido alvo de 650 *downloads*, tendo 200 Clientes e 80 fornecedores registados. Adicionalmente, o *Disruption Lab* desenvolveu uma parceria com a **Founder Institute**, a maior aceleradora de *start ups* do mundo, presente em 70 países e mais de 180 cidades, e tem estado a trabalhar no mapeamento do ecossistema de empreendedorismo nacional, com vista ao desenvolvimento de iniciativas que possam potenciar o mesmo.

“

Em 2019, o ATLANTICO procedeu ao desenvolvimento e implementação do **Relatório e Contas digital**, que permite a consulta da informação relativa ao seu desempenho de forma mais simples, ágil e digital.

3.3 Universal

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



MASS MARKET



LARGE CORPORATE



PRIVATE BANKING



PRESTIGE

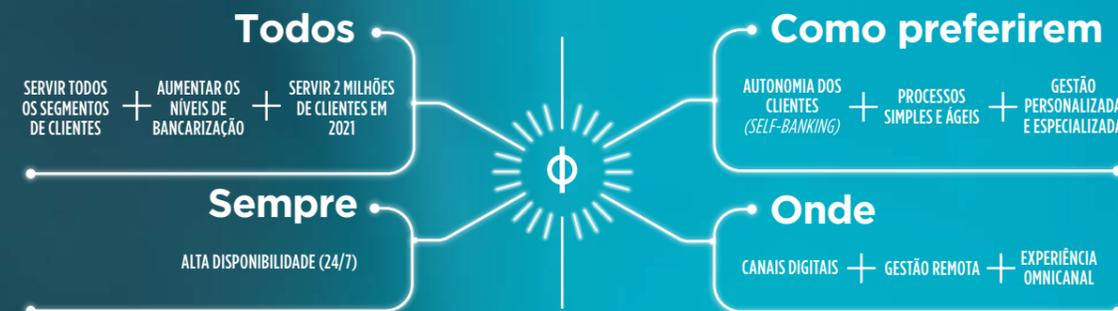


CORPORATE

+1,8 milhões de Clientes	12,1% Quota de mercado	Alta disponibilidade 24/7	Plataforma omnicanal

Em linha com este posicionamento universal, o ATLANTICO apresenta abordagens diferenciadas para cada tipologia de Cliente: Mass Market (Particulares e Empresas), Prestige (Particulares e Empresas), Private, Corporate e Large Corporate.

O nosso modelo de negócio assenta nos seguintes princípios fundamentais:



Em 2019, o ATLANTICO manteve a aposta no desenvolvimento e implementação de soluções digitais que, em larga escala e alta disponibilidade, permitissem servir os Clientes de forma mais, simples, ágil e autónoma, tornando-nos **Diferentes pelo Cliente**.

Estes desenvolvimentos tinham como principais objectivos, para os Clientes Particulares, melhorar os processos de *onboarding* de novos Clientes, aumentando a capacidade de captação do ATLANTICO, e a experiência dos Clientes, nas transacções do dia-a-dia, contribuindo para o aumento dos níveis de activação, transaccionalidade e fidelização de Clientes.

No que respeita a Clientes Empresa, o foco esteve no suporte às suas necessidades de financiamento à importação, produção e exportação, contribuindo, desta forma, para a estratégia do Executivo de diversificação da economia, através da operacionalização das linhas de financiamento disponibilizadas pelos programas do Executivo, bem como da captação de linhas de financiamento específicas, junto de bancos correspondentes e entidades multilaterais.

Para o segmento de **Clientes Particulares de retalho**, com necessidades mais **transaccionais** no seu dia-a-dia, o foco do ATLANTICO passou por:

- (i) Capitalizar a capacidade instalada da sua ferramenta de **Onboarding digital** (que proporciona aos Clientes Particulares uma experiência simples, ágil e totalmente digital nas jornadas de abertura de conta, atribuição de cartão multicaixa e acesso aos canais digitais do ATLANTICO), para registar números recorde na captação de novos Clientes (335.000) e melhorar os níveis de Clientes com cartão multicaixa (74%) e acesso aos canais digitais (580.000 utilizadores ATLANTICO Directo). Para além dos níveis de serviço optimizados permitidos por esta ferramenta, que possibilita a abertura de uma conta em 15 minutos, outro dos factores críticos de sucesso passou pela coreografia adoptada para captações externas de Clientes, alinhada com o princípio da proximidade no serviço ao Cliente, preconizado no modelo de negócio do ATLANTICO.
- (ii) Optimizar e digitalizar processos que permitam servir os Clientes em escala, alta disponibilidade e remotamente, proporcionando-lhes jornadas simples, ágeis e digitais nas suas transacções do dia-a-dia, nomeadamente através de:
 - a. Disponibilização de produtos e serviços em **Alta disponibilidade (24/7)**, no ATLANTICO Directo (*Internet banking, App mobile, *400# e Centro de contactos*) e nos pontos de atendimento. Nos pontos de atendimento, para além da implementação de um horário alargado para atendimento presencial (das 7 às 17 horas), em cinco localizações geográficas na zona da Grande Luanda e Lubango, foi igualmente lançado o conceito pioneiro ATLANTICO 24 horas, que consiste na disponibilização

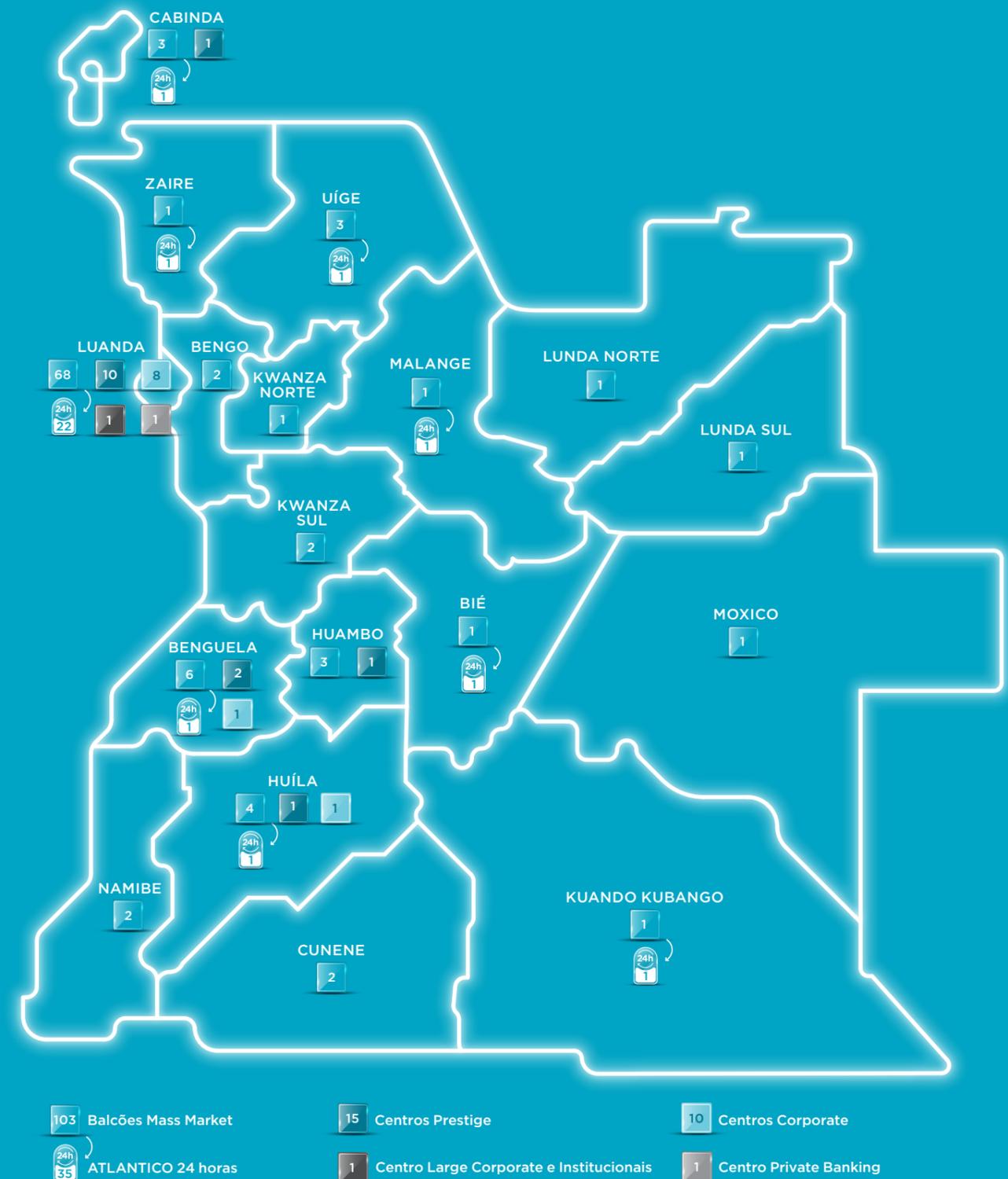
de um conjunto de produtos e serviços, em regime de *self-banking*, 24 horas por dia. Nesta senda, foi inaugurada, em Maio de 2019, na Sagrada Família, a primeira agência a funcionar exclusivamente em regime de *self-banking*, 24 horas por dia, sem a presença física de Colaboradores;

- b. Expansão da rede de **Máquinas de depósitos directos** para 35 máquinas, abrangendo um terço da nossa rede de pontos de atendimento, em alta disponibilidade (24/7). Uma destas máquinas foi instalada na modalidade *stand-alone*, numa das lojas de um parceiro de referência, com o duplo objectivo de servir o parceiro, na sua gestão corrente de tesouraria, bem como a comunidade onde o mesmo se insere. No final de 2019, esta rede de máquinas recebia +45.470 depósitos/mês (27% em horário pós-laboral), que representavam cerca de 40% do total dos depósitos efectuados pelos nossos Clientes nos pontos de atendimento 24/7;
- c. Reforço dos meios disponíveis para realização de **ventas efectivas por via telefónica**, com o objectivo de estarmos cada vez mais próximos dos nossos Clientes;
- d. Lançamento de um piloto de plataforma de **mobile banking para telemóveis tradicionais (*400#)**, proporcionando a realização de operações bancárias no telefone, a Clientes sem acesso a *smartphones* e dados móveis, de forma simples, segura e digital. Sob o lema “Simplificar para bancarizar”, esta solução, pioneira no nosso mercado, tem como principal objectivo simplificar e digitalizar as principais jornadas do dia-a-dia dos Clientes de baixa renda, contribuindo para o aumento dos seus níveis de bancarização (+14 mil adesões em menos de 2 meses);
- e. Lançamento de um piloto do produto de crédito **Kitadi**, que consiste numa solução de descoberto bancário, com limite pré-aprovado, tendo por base uma análise da evolução histórica dos fluxos e saldos recorrentes dos Clientes Particulares, que permite a disponibilização de soluções mais alinhadas com as necessidades dos Clientes (79% de utilização).

No que respeita aos **Clientes Particulares de gestão personalizada**, o foco do ATLANTICO passa pela ambição de lhes proporcionar um **serviço personalizado, próximo e prioritário**, mantendo a aposta na especialização e na diferenciação da sua proposta de valor, em soluções digitais que aproximem cada vez mais o Banco dos Clientes e em níveis de serviço diferenciados. Neste âmbito, destacam-se, em 2019:

- (i) A implementação de um conjunto de ferramentas (ex.: **cartões-de-visita digitais e assinaturas de e-mail**, com a foto e contactos do gestor Prestige, bem como do seu responsável directo) que facilitam e tornam mais pessoal a interacção dos Clientes com o seu gestor nas comunicações remotas (telefone, *e-mail*, WhatsApp e Skype);
- (ii) O aumento significativo da taxa de penetração da **Oferta Prestige** (68% dos Clientes Particulares Prestige), uma solução integrada que reforça a fidelização dos Clientes por via da disponibilização de um conjunto pré-definido de produtos e serviços, alinhados com o perfil desta tipologia de Clientes;
- (iii) A migração de mais Clientes Particulares para o **Prestige Digital**, um serviço piloto de gestão personalizada digital. No final de 2019, mais de 20% dos Clientes Particulares Prestige já se encontravam a ser acompanhados pelo seu gestor personalizado, de forma totalmente remota e digital;
- (iv) A implementação de uma ferramenta para controlo dos **níveis de serviço nas respostas dos gestores** a solicitações dos Clientes, efectuadas por *e-mail*, que permita assegurar o tratamento das mesmas em menos de 24 horas.

Pontos de Atendimento



20:19 ter 31 de Dezembro

100%

3.4 Parceiro de investimento

Para os segmentos de Empresas, o foco continuou a ser na disponibilização de soluções *trade finance* e de investimento. De forma a garantir maior proximidade com estes Clientes, conhecer os seus desafios e identificar as suas necessidades, o ATLANTICO realiza, desde de 2015, "Comissões Executivas (CE) Fora de Portas", percorrendo as várias províncias do país. Estas sessões realizam-se trimestralmente e incluem também encontros com autoridades locais com o objectivo de identificar projectos que contribuam para o desenvolvimento da região.

Em 2019, foram realizadas CE Fora de Portas com a seguinte cobertura geográfica: Cabinda, Soyo Malanje, Luanda (Cacuaco, Viana), Bengo (Ícolo, Dande).

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, tendo cumprido e superado o objectivo estabelecido pelo Governo de Concessão de Crédito no âmbito do Programa de Apoio ao Crédito e Aviso 4º/2019. Ao superar os objectivos o ATLANTICO posicionou-se como um dos principais bancos privados no financiamento à economia.



9%
Quota de mercado de *Trade finance*

33 Bancos correspondentes em 4 continentes

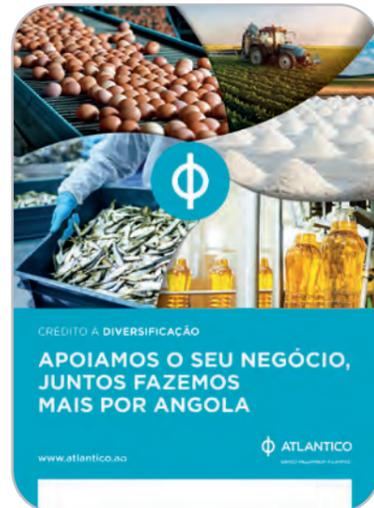
28 mil milhões Kz
Financiamento à diversificação da economia em 2019

Intermediário com **maior operação** em bolsa

Φ CRÉDITO À DIVERSIFICAÇÃO

Concessão de crédito ao abrigo do Programa de Apoio ao Crédito (PAC) do Governo e do Aviso 4º/2019, para produção de bens essenciais à cesta básica e fomento à produção nacional.

O ATLANTICO cumpriu e superou o objectivo definido de conceder crédito de fomento à diversificação da economia num montante superior aos 2% (27.583 M Kz) do total do seu activo.



Tendo em conta os desafios do mercado angolano e de forma a continuar a apoiar os Clientes, 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 aceder a linhas de financiamento externas para apoio ao investimento e suporte à actividade de *trade finance*.

O Banco firmou relações com instituições financeiras multilaterais de desenvolvimento para a captação das linhas de financiamento em moeda estrangeira



Actualmente, conta com uma rede de cerca de **127 bancos correspondentes** com RMA (*Relationship Management Application*) activo, **com transacções com 33 bancos**, com presença nas principais geografias do mundo, em particular onde existe maior relação comercial com Angola, o que permite realizar transacções internacionais à medida das necessidades dos Clientes e nas principais moedas.

O Banco firmou relações com instituições financeiras multilaterais de desenvolvimento para a captação das linhas de financiamento em moeda estrangeira, para o apoio ao investimento por forma a atender às necessidades dos seus Clientes na implementação de projectos de investimento.

Φ LINHAS DE FINANCIAMENTO

COMMERZBANK 

Linha de Financiamento de 30.000.000 EUR com Garantias de ECA

 **IFC** International Finance Corporation
WORLD BANK GROUP

Linha de Financiamento de 50.000.000 USD para Pequenas e Médias Empresas

Linha de Facilidade de 50.000.000,00 USD para operações de *trade finance*

Em 2019, o ATLANTICO foi aceite como Banco Emitente no *Global Trade Finance Programme* (GTFP) do IFC, com um montante limite de 50 Mios USD, para suportar a actividade de *trade finance*.

O ATLANTICO acumula experiência no desenvolvimento de soluções para o negócio de *trade finance* e conta com equipas especializadas na identificação de oportunidades que visam alavancar o negócio dos Clientes. Ao longo de 2019, o Banco iniciou a transformação do processo das operações de *Trade Finance* tornando-o mais simples, ágil e digital, no sentido de melhorar os níveis de serviço nestas operações.

Em 2019, o ATLANTICO manteve uma relevante quota de mercado ao nível da emissão de cartas de crédito de importação (CRDI), embora se tenha registado uma redução face a 2018. É de realçar ainda o aumento nas operações relacionadas com a exportação, tendo sido verificado um relevante crescimento no registo de cartas de crédito de exportação (CRDE) como resultado de iniciativas implementadas para suporte a Clientes com potencial exportador.

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 ao investimento angolano em mercados internacionais.

Através do *Investment Banking*, o Banco tem vindo a apoiar os seus Clientes em três grandes áreas: *Corporate Finance*, *Structured Finance* e *Capital Markets*.



Ao longo de 2019, o Banco iniciou a transformação do processo das operações de *trade finance* tornando-o mais simples, ágil e digital, no sentido de melhorar os níveis de serviço nestas operações.



Ao nível do **Corporate Finance** o ATLANTICO disponibiliza serviços de Fusões & Aquisições, Avaliações, Planos de Negócio, Estudos de Viabilidade, entre outros.

Em 2019, o Banco concluiu a assessoria de uma operação pioneira no sector automóvel, que trará soluções diversificadas para o mercado Angolano.

O ATLANTICO oferece soluções de **Structured Finance**, apoiando os Clientes na estruturação de operações de financiamento e ainda em processos de reestruturação.

Em 2019, o Banco assessorou dois *players* relevantes no sector de Bens de Consumo na estruturação e levantamento de dívida para projectos integrados de produção alimentar. Adicionalmente, acompanhou processos de reestruturação de três importantes empresas dos sectores agro-industrial, bebidas e construção.

Relativamente à área de **Capital Markets**, em 2019, ao nível da componente do *Trading* (desenvolvida na sala de mercados) o ATLANTICO reforçou o seu posicionamento no *ranking* dos mercados BODIVA, tendo fechado o ano como terceiro intermediário com maior volume de negociação. Esta posição no *Top 3* corresponde a uma quota de mercado de cerca de 16% e a um crescimento de cerca de 150% do montante transacionado, face ao ano anterior. Este ano, o ATLANTICO foi distinguido pela BODIVA com o galardão correspondente ao "Maior montante negociado numa única sessão do mercado de Dívida Pública" desde 2015.



Um dos factores que contribuíram para o referido crescimento foi a iniciativa interna de criação de uma unidade especializada e focada exclusivamente na prestação de serviços de negociação em mercados regulamentados. Esta iniciativa permitiu atingir uma melhoria dos serviços prestados, sobretudo ao nível de Clientes institucionais (*corporate*, seguradoras, fundos de investimento, etc.).

Adicionalmente, ao nível do *Advisory*, foram desenvolvidos produtos diversificados e alternativos ao levantamento de dívida tradicional.

No âmbito da redução do papel do Estado na economia, o ATLANTICO estruturou um consórcio internacional multidisciplinar, com capacidade para apoiar o Estado no processo de privatizações nos mais diversos domínios. Este consórcio é constituído por um banco de investimento internacional de renome, assessores jurídicos e financeiros habilitados para apoiar o Estado ou um cliente na concretização de uma ou mais transacções.

Por fim, em Novembro, o Banco teve uma presença activa no *Africa Investment Forum*, em Joanesburgo, tendo-se destacado como único Banco Angolano, enquanto *Transaction Advisor*, a apresentar um projecto a investidores internacionais.

Estima-se que os projectos estruturados e apoiados pelo ATLANTICO em 2019 tenham o seguinte impacto na economia:



150
Postos de trabalho criados
no ano de arranque dos projectos



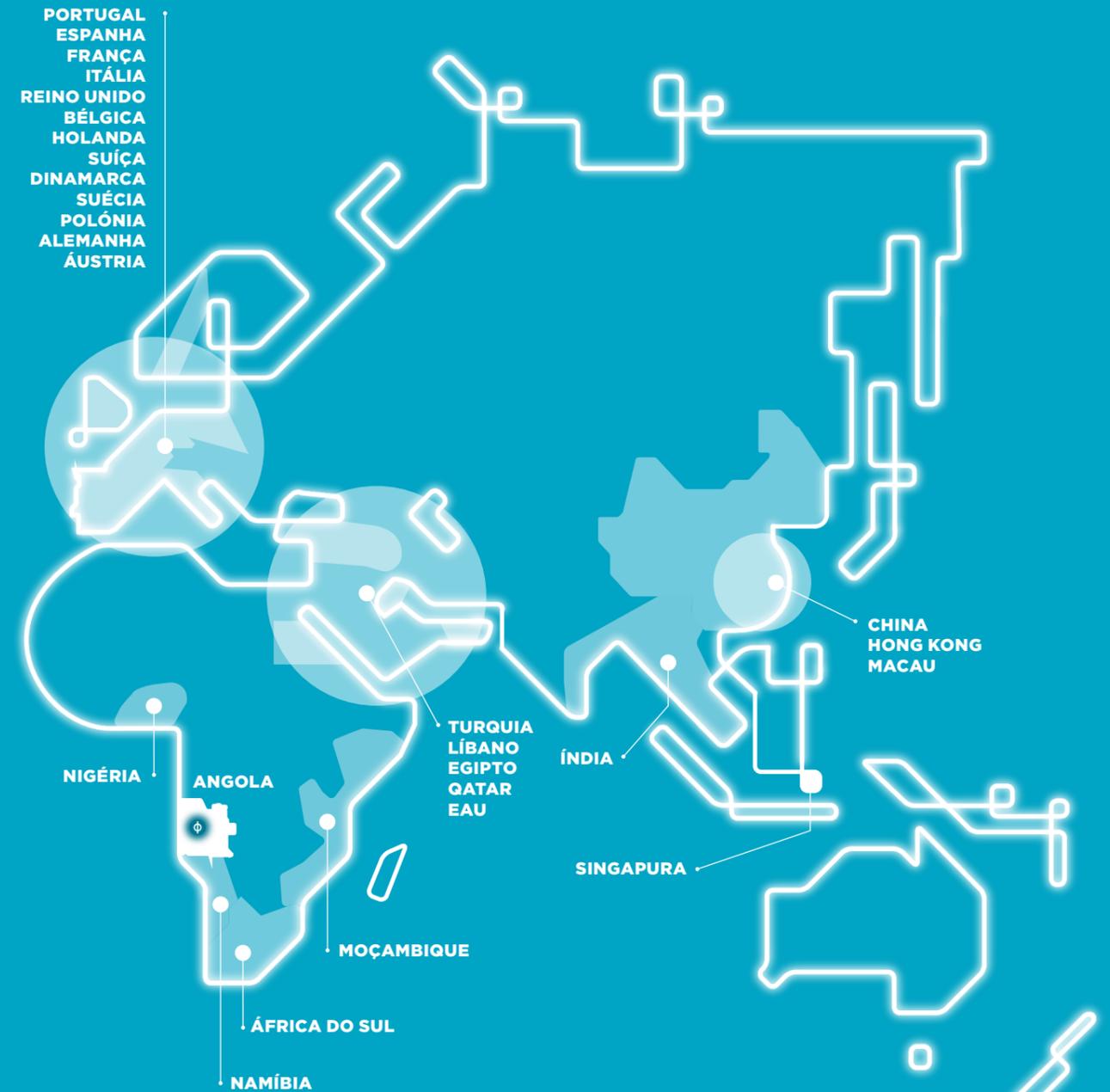
100 Ton/ano
Produção anual (ano de arranque)
que irá substituir importações em Angola



18 M USD
Arrecadação de impostos
(ano de arranque)

Cobertura mundial das operações dos nossos clientes

33 bancos correspondentes em 4 continentes



COMMERZBANK	中國銀行 BANK OF CHINA
BYBLOS BANK	UniCredit
Millennium bcp	ATLANTICO EUROPA
NOVO BANCO	Santander
mashreq المشرق	Deutsche Bank
aktif bank	RAND MERCHANT BANK A division of FirstRand Bank Limited
NEDBANK	absa

BANCOS CORRESPONDENTES

● Países com bancos correspondentes

20:19 ter 31 de Dezembro

100%

3.5 Ágil e orientado para o Cliente



A ambição do ATLANTICO em ser o “Melhor Banco no serviço ao Cliente”, assente em pilares como a Universalidade, a Eficiência e a Agilidade, representa um desafio de transformação interna, de capacitação e reciclagem de competências, de introdução de novas e diferentes metodologias de trabalho.

Orientado pelo primado do Cliente, o ATLANTICO acredita que o seu desígnio se alcança através do seu maior activo intangível: a Cultura ATLANTICO, sustentada pelos nossos Valores para a Vida.

1.812
Colaboradores

33 Anos
Média de idades

+48 Mil
Horas de formação

+20%
Evoluções na carreira

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 Ecossistema ATLANTICO, gerando “Atitude com Valor” com as suas competências. O ATLANTICO transforma as suas vidas, comprometendo-as enquanto agentes do desenvolvimento de Pessoas no Ecossistema 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.

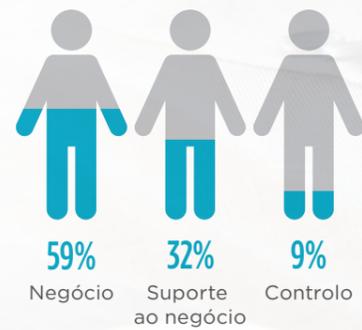


EFICIÊNCIA E RIGOR

“Com responsabilidade, criamos mais valor”

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

ÁREAS



GEOGRAFIAS

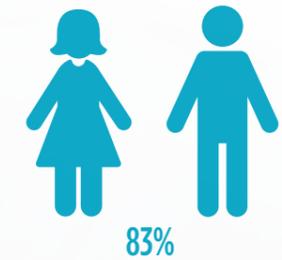


Em 2019, a Equipa ATLANTICO permaneceu estável e praticamente inalterada, face ao ano anterior, com **1.812 Colaboradores, distribuídos pelas 18 províncias, maioritariamente integrados nas áreas de negócio.**

FAIXA ETÁRIA

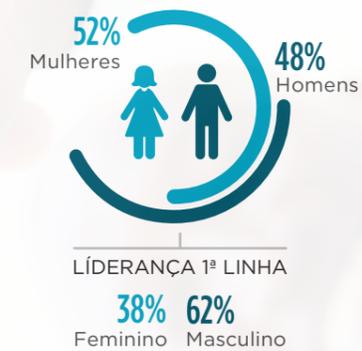


GERAÇÕES Y E Z¹

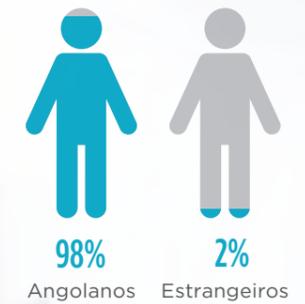


¹Nascidos entre 1981 e 1996.

GÉNERO



NACIONALIDADE



Na vertente do Capital Humano do Banco, o ano 2019 foi dedicado a construir as bases do futuro, para uma **Equipa mais ágil, inovadora e eficiente**. Foi um ano de redefinição de processos internos e criação de sinergias para uma entrega com valor assente em soluções pioneiras e disruptivas, que posicionam o ATLANTICO como uma instituição de referência.

A estrutura e características da Equipa são, assim, factores indissociáveis para materializar a ambição do ATLANTICO.

Em 2019, a Equipa ATLANTICO permaneceu estável e praticamente inalterada, face ao

ano anterior, com 1.812 Colaboradores, distribuídos pelas 18 províncias, maioritariamente integrados nas áreas de negócio.

Com uma média de idades de 33 anos e 83% dos Colaboradores a pertencerem às gerações Y e Z (nascidos entre 1981 e 1996), o ATLANTICO caracteriza-se por ter uma Equipa jovem, com forte sentido de propósito e de envolvimento, de inquietude, com preocupações ambientais e sociais, com a necessidade de sentir que está a fazer a diferença para o futuro, uma **Equipa receptiva a novas experiências** de vida e com uma capacidade quase nata para as novidades e ferramentas digitais.

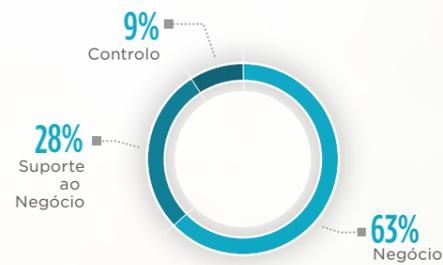
Estas características estão bem presentes no dia-a-dia e na forma de trabalho, cada vez mais ágil e multidisciplinar, da Equipa ATLANTICO. A agilidade tem sido potenciada pelo investimento em ferramentas digitais, as quais geram sinergias e eficiências, e foi precisamente **pela via digital** que o ATLANTICO recebeu cerca de **17.500 candidaturas**, um incremento superior a 250%, face a 2018.

Apesar do contexto macroeconómico, o ATLANTICO integrou 175 novos Colaboradores, mais do dobro das admissões registadas em 2018. Destes, 62% reforçaram as áreas de negócio.

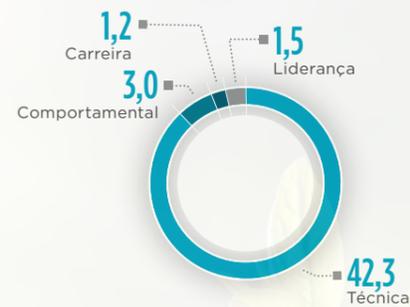
ADMISSÕES POR ÁREA



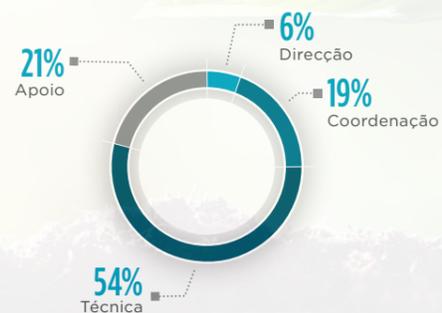
FORMAÇÃO POR ÁREA



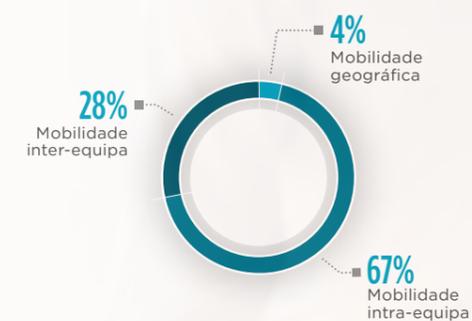
HORAS DE FORMAÇÃO (MILHARES)



FORMAÇÃO POR CARREIRA



TIPOLOGIA DAS MOBILIDADES



EVOLUÇÃO NA CARREIRA



“
Capacitar Pessoas, reconhecer o seu mérito e contribuir para o desenvolvimento da economia e da sociedade angolana é, e será sempre, um compromisso do ATLANTICO.

Em 2019, o ATLANTICO dinamizou ainda a segunda edição do **Programa de Estágios ATLANTICO**, que envolveu 14 estudantes e recém-licenciados de instituições de ensino nacionais, de referência. Num **período de 6 meses**, estes estagiários percorreram várias Equipas ATLANTICO, interligando conhecimento com experiência.

Esta aposta nas Pessoas é o reflexo do compromisso do ATLANTICO para com Angola e para com a transformação social, a qual começa internamente na capacitação e no bem-estar dos Colaboradores.

Com o principal objectivo de continuar a potenciar o desenvolvimento do conhecimento dos Colaboradores, a par com o plano anual de formação, o ATLANTICO deu continuidade ao **Programa Interno de Bolsas de Estudo**, o qual disponibiliza aos Colaboradores **apoio financeiro** para a frequência de cursos académicos com o grau de licenciatura, pós-graduação e mestrado. Nesta segunda edição, **10 Colaboradores** beneficiaram de bolsas de estudo, num **investimento superior a 5 milhões de kwanzas**.

Em 2019, a estratégia da formação seguiu uma linha de investimento mais coerente, resultante da redefinição ocorrida em 2018. Assim, os Colaboradores beneficiaram de uma maior customização dos programas de formação, de acordo com a função e actividade que desempenham. O Banco privilegiou igualmente a aprendizagem via *e-learning* e em contexto *on job*.

O investimento em formação superou os 470 milhões de kwanzas, **mais do dobro de 2018**, traduzindo-se em **48.141 horas de formação**, distribuídas proporcionalmente à divisão da Equipa ATLANTICO pelas áreas.

A grande aposta residiu na aquisição e actualização de conhecimentos e competências técnicas, ao nível de produtos, serviços e comportamentais, focadas na excelência na qualidade do atendimento e do serviço prestado ao Cliente.

Na construção do futuro, as funções de liderança têm um papel determinante, pela componente de orientação estratégica, leitura do contexto, capacidade de adaptação, de orientação e motivação das Equipas, bem como formação da respectiva sucessão.

Em 2019, as funções de liderança tiveram mais 78% de horas de formação do que em 2018.

Também em 2019, o ATLANTICO promoveu o segundo exercício transversal de identificação e reconhecimento do seu potencial, um processo de grande importância para a construção do futuro. Foram identificados 300 Colaboradores, 17% 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.

Capacitar Pessoas, reconhecer o seu mérito e contribuir para o desenvolvimento da economia e da sociedade angolana é, e será sempre, um compromisso do ATLANTICO.

Em resultado deste investimento e compromisso, registaram-se **631 mobilidades**, Colaboradores que abraçaram novos desafios dentro do ATLANTICO, e **648 evoluções de carreira** pela via da progressão e promoção.

É com base nesta cultura de conhecimento, de dinamismo e agilidade, de foco na entrega e no desenvolvimento que o processo de transformação organizacional, iniciado em 2018, ganha cada vez maior relevo. A introdução de metodologias de trabalho ágeis e a constituição de equipas multidisciplinares, orientadas por metodologias específicas de gestão de projectos, é hoje uma realidade.

Para além do *Disruption Lab*, o laboratório independente de promoção da inovação digital, em 2019 foi constituída uma Equipa ATLANTICO piloto, que está a trabalhar recorrendo a metodologias ágeis e inovadoras, as quais reduzem o *time-to-market*, aumentam a flexibilidade funcional, a autonomia e o grau de responsabilização de cada Colaborador. Esta nova Equipa contribui para a eficiência e para o desenvolvimento mais acelerado de competências internas.

O futuro do ATLANTICO assenta na sua estratégia, na sua capacidade de inovação tecnológica e nas suas Pessoas, profissionais do conhecimento e para o conhecimento, Pessoas que materializam a cada dia uma cultura única, que desencadeia um efeito de contágio positivo em todo o ecossistema ATLANTICO.

20:19 ter 31 de Dezembro

100%

Anos Meses Dias Fotografias

Março 2019



Maio 2019



Setembro 2019



3.5 Responsável

A Transformação Social é um pilar fundacional do ATLANTICO, estando no seu ADN a partilha dos resultados da sua actividade com a Comunidade em que se insere, deixando uma marca relevante na sociedade. Os Fundadores criaram uma Instituição assente na criação de Valores para a Vida. Uma Instituição geradora de valores para os seus Clientes, Accionistas, Pessoas e, acima de tudo, para a Comunidade.



A estratégia de Transformação Social do ATLANTICO define os seguintes eixos de actuação: **Conhecimento, Empreendedorismo e Saúde & Bem-Estar.** Em Janeiro de 2019, a Fundação Atlântico foi formalmente mandatada pelo ATLANTICO para a materialização desta estratégia.



20:19 ter 31 de Dezembro 100%



CONHECIMENTO



EMPREENDEDORISMO



SAÚDE E BEM-ESTAR

● ● ● ● ●



+6,8 mil
Famílias Impactadas



+1,5 mil
Voluntários ATLANTICO



+13 mil
horas investidas nas Comunidades



+2 mil milhões Kz
Investimento previsto até 2021

CONHECIMENTO PROJECTO LOGOS

Objectivo Através de programas psicopedagógicos de âmbito desportivo, social e cultural, capacitar jovens com idades entre os 6 e os 14 anos a fazerem escolhas positivas para as suas vidas e serem socialmente mais responsáveis.

Raio de actuação 5 províncias, 6 centros, 724 participantes/centro, 48 monitores.

Valores Espírito de Equipa, Partilha, Disciplina, Compromisso e Determinação.

EMPREENDEDORISMO DOMBE 4.0

Objectivo Potenciar modelos de desenvolvimento inclusivo baseado na propriedade rural, nomeadamente, apoiar famílias camponesas através de programas de formação, assistência técnica e gestão agrícola, de forma a torná-las auto-sustentáveis e profissionalizar a sua actividade com vista a promover a integração da sua produção e da comunidade no mercado formal em Angola, bem como atrair jovens angolanos para os sectores primários.

Raio de actuação 161 famílias na Comuna do Dombe Grande, província de Benguela. O objectivo passa por replicar o modelo a outras regiões do país.

Resultados alcançados

- Acompanhamento técnico no cultivo de cerca de 120 ha dos seguintes produtos: 100 ton de feijão, 3 ton de batata e 4 ton de ginguba. escoamento de cerca de 40% para o mercado formal (rede nacional Maxi).
- Melhoria das condições de vida das famílias (beneficiários directos: 161; beneficiários indirectos: 805).
- O projecto conta já com 8 jovens engenheiros agrónomos (da Faculdade de Ciências Agrárias) que acompanham as famílias diariamente no terreno.

Por outro lado, o impacto na vida dos Colaboradores e das suas famílias, as Pessoas ATLANTICO, no seu bem-estar, estabilidade e sustentabilidade materializa-se através do Programa de Bem-Estar ATLANTICO, com impacto directo nas famílias ATLANTICO, e o Programa de voluntariado “Partilhamos Valores para a Vida”.

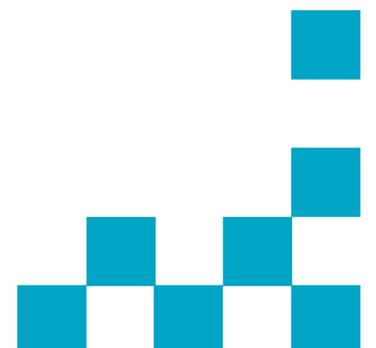
Internamente, através do Programa de Saúde e Bem-Estar, iniciado em 2016, o ATLANTICO continua a dinamizar um conjunto de actividades, de envolvimento e tomada de consciência para diversas temáticas que contribuem para o equilíbrio e saúde dos Colaboradores e suas famílias.



O Programa de Voluntariado ATLANTICO “Partilhamos Valores para a Vida” tem vindo a ganhar maior adesão, com mais de 1.500 Colaboradores voluntários que investiram mais de 13.600 horas ao serviço da Comunidade.

Ao longo de 2019, num investimento superior a 34 milhões de Kz, foram assinaladas datas específicas, como o Dia da Mulher Angolana e o Dia de África – com actividades de promoção da cultura africana, eventos dedicados ao desporto e à saúde, nomeadamente rastreios de condição física, assim como acções de sensibilização para temas variados e que, em paralelo com a prática de distribuição diária de fruta e a ginástica laboral, contribuíram para o equilíbrio e bem-estar das nossas Pessoas.

O Programa de Voluntariado ATLANTICO “Partilhamos Valores para a Vida” surgiu em 2017 e tem vindo a ganhar maior adesão, com mais de 1.500 Colaboradores voluntários que investiram **mais de 13.600 horas** ao serviço da Comunidade.



Estes números são o reflexo do forte sentido de missão dos voluntários ATLANTICO e do efeito de contágio positivo que tem um programa integrado e continuado no tempo.



Também o nível e o raio de acção do programa “Partilhamos Valores para a Vida” têm vindo, gradualmente, a ser alargados. A par com as acções de voluntariado quinzenais e as várias campanhas de donativos ao longo de todo o ano, o Banco juntou-se a causas com um nobre propósito e com um forte impacto na sociedade.



Através de acções integradas e contínuas, o ATLANTICO honra diariamente o seu compromisso com o futuro e com a transformação da sociedade, prosseguindo a sua ambição de transformar a vida das Pessoas e da Comunidade.

Em 2019, o **ATLANTICO associou-se à UNICEF**, no âmbito do projecto piloto de Transferências Sociais Monetárias, na Província do Bié, disponibilizando voluntários, conhecimento e meios para operacionalizar todo o **projecto de literacia financeira e bancarização de famílias** apoiadas pela UNICEF.

A destacar ainda que, dando continuidade ao trabalho iniciado em 2018, o ATLANTICO voltou a associar-se às campanhas de recolha de bens alimentares do Banco Alimentar de Angola. Os 748 voluntários ATLANTICO, juntamente com as suas famílias, contribuíram para a angariação de mais de **32 toneladas de bens alimentares**, canalizados para instituições de solidariedade social e famílias devidamente referenciadas.

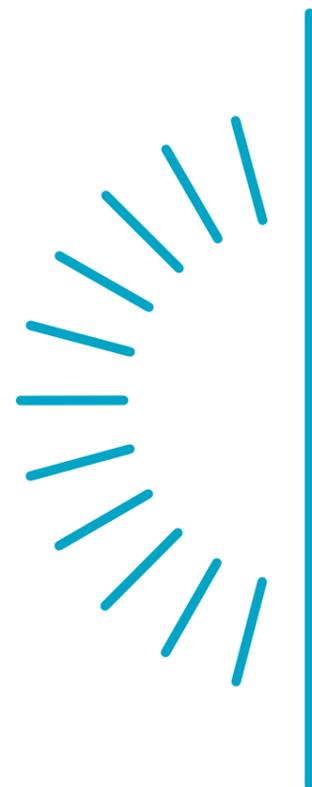
Além da componente social, através da Fundação na vertente de investimento sustentável nas Comunidades e das acções de voluntariado das Pessoas ATLANTICO, o Banco tem vindo a reforçar, igualmente, o seu compromisso ao nível da responsabilidade ambiental.

Em 2019, o ATLANTICO finalizou o processo de elaboração do Sistema de Gestão Socio-ambiental (SGAS), assim como iniciou a sua implementação nas operações diárias do Banco, mantendo o padrão internacional (Princípios do Equador) Socio-ambiental. Em 2020, via SGAS, tenciona dar continuidade ao plano de apoio a projectos de sustentabilidade, equilíbrio ambiental, impacto social e à prevenção de acidentes de percurso que influenciam negativamente na materialização dos projectos.

Adicionalmente, também em 2020, pretende-se levar a cabo um conjunto de actividades como:

- Realizar sessões de consciencialização para Colaboradores, Fornecedores e Clientes;
- Reforçar a preocupação socio-ambiental junto dos Clientes na carteira de crédito;
- Realizar sessões de avaliações ergonómicas;
- Estabelecer parcerias para estudos e avaliações socio-ambientais;
- Melhorar os parâmetros de análise socio-ambiental nos processos de crédito.

Através destas acções integradas e contínuas, o ATLANTICO honra diariamente o seu compromisso com o futuro e com a transformação da sociedade. Prosseguindo a sua ambição de transformar a vida das Pessoas e da Comunidade, o Banco continuará a investir em projectos de acção social que contribuam para a construção e para o reforço de uma sociedade de conhecimento, sustentável e com Valores para a Vida.



20:19 ter 31 de Dezembro

100%

Anos Meses Dias Fotografias

Janeiro 2019



Junho 2019



Julho 2019



Agosto 2019



Dezembro 2019

