



1

ESTRATÉGIA

- 1.1. Missão e Visão
- 1.2. Fundamento, Pilares Estratégicos e Enfoque
- 1.3. Principais Indicadores





1.1. Missão e Visão

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 PHIT 2.4

Potenciar **Talento, Inovação e Informação**, para servir Clientes com excelência, maximizando o valor gerado para a **Sociedade**.



ECOSSISTEMA DE PARCERIAS
Alargar a nossa cadeia de valor com parcerias fortes



ESG
Uma Instituição que procura gerar impacto em tudo o que faz



TALENTO
Uma organização que reconhece e potencia as Pessoas



PRIMADO DO CLIENTE
Prestar uma experiência de excelência ao Cliente



INOVAÇÃO DIGITAL
Uso eficiente da tecnologia para servir melhor Clientes e Talentos



DADOS E IA
Uma organização alicerçada na informação e na extracção do seu valor



ESCALABILIDADE
Servir em escala com foco no Cliente e na rentabilidade



RESILIÊNCIA
Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

1.2. Fundamento, Pilares Estratégicos e Enfoque

O NOSSO FUNDAMENTO



TALENTO

Uma organização que reconhece e potencia as pessoas

- As Pessoas como principal Activo do ATLANTICO
- Modelo de desenvolvimento do Talento assente na avaliação dos conhecimentos adquiridos e na produtividade
- Modelo de desenvolvimento de carreiras potenciado por programa de mentoria
- Programa de iniciativas que potenciam a experiência do Talento

OS NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS



INOVAÇÃO DIGITAL

Uso eficiente da tecnologia para servir melhor Clientes e Talentos

- Promover a inovação digital em Angola, colocando-a ao serviço dos Clientes e do Talento
- Massificar a utilização de canais e processos digitais



DADOS E IA

Uma organização alicerçada na informação e na extracção do seu valor

- Desenvolvimento de competências e ferramentas para análise avançada de dados
- Conhecimento constante do Cliente e das suas necessidades



ESCALABILIDADE

Servir em maior escala com foco no Cliente e na rentabilidade

- Modelo de negócio assente em processos escaláveis e canais alternativos
- Aumentar a base de Clientes activos



RESILIÊNCIA

Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

- Balanço com liquidez e gerador de valor
- Reforço de uma cultura de gestão proactiva de riscos
- Foco na mitigação do ciber-risco

O NOSSO ENFOQUE



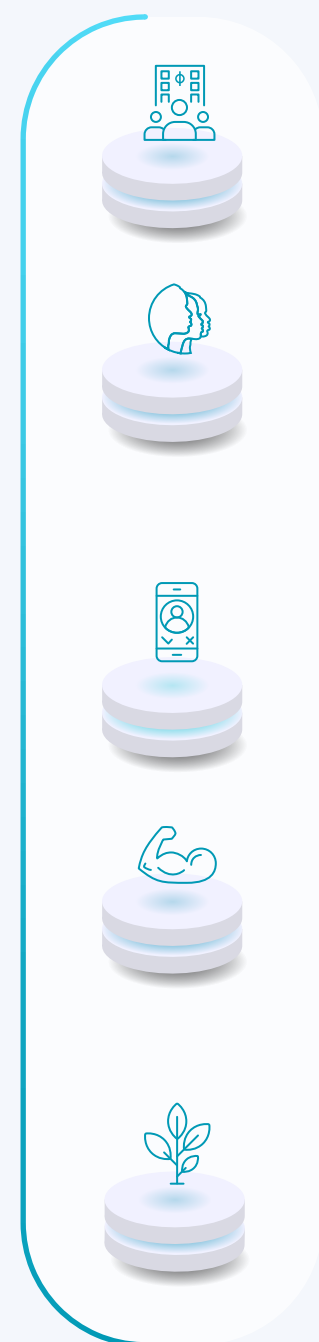
PRIMADO DO CLIENTE

Prestar uma experiência de excelência ao Cliente

- Obstinados pelo Cliente e pela experiência que lhe proporcionamos, como fim último de toda a nossa actividade
- Aposta no desenvolvimento do Talento, na transformação digital, na análise de dados e em processos escaláveis como forma de elevar os índices de satisfação dos Clientes



1.3. Principais indicadores



	Talento, o nosso principal Activo	1 452 Talentos	87% Retenção dos Talentos com elevado potencial	27% Talentos com progressão na carreira
	Cientes com Valor	2,8 milhões de Cientes	Gestão personalizada digital +25 mil Cientes Prestige Digital	0,3 Reclamações por cada 1 000 Cientes
	Uso da tecnologia para servir melhor	2 548 Pontos de atendimento 96 Agências (64% em 24/7) 51 Centros de gestão personalizada 2 401 Pontos de venda de agentes bancários	51% Cientes activos digitais 1,9 milhões de utilizadores de canais digitais € 495 mil aberturas de conta <i>mobile</i> 1,4 milhões de utilizadores*400# Agiliza	Processos <i>core</i> 62% digitais 40% <i>self-banking</i>
	Resiliência	Resultado líquido 3,5 mil milhões de kwanzas	Custos operacionais sobre o Total do Activo 3,4%	Fundos próprios 190 mil milhões de kwanzas Rácio de Solvabilidade Regulamentar 19%
	ESG	63% Processos <i>core</i> <i>paperless</i>	+29 mil Vidas impactadas € 490 mil Cientes de inclusão financeira	45 Oportunidades de melhoria do Relatório de controlo interno

