

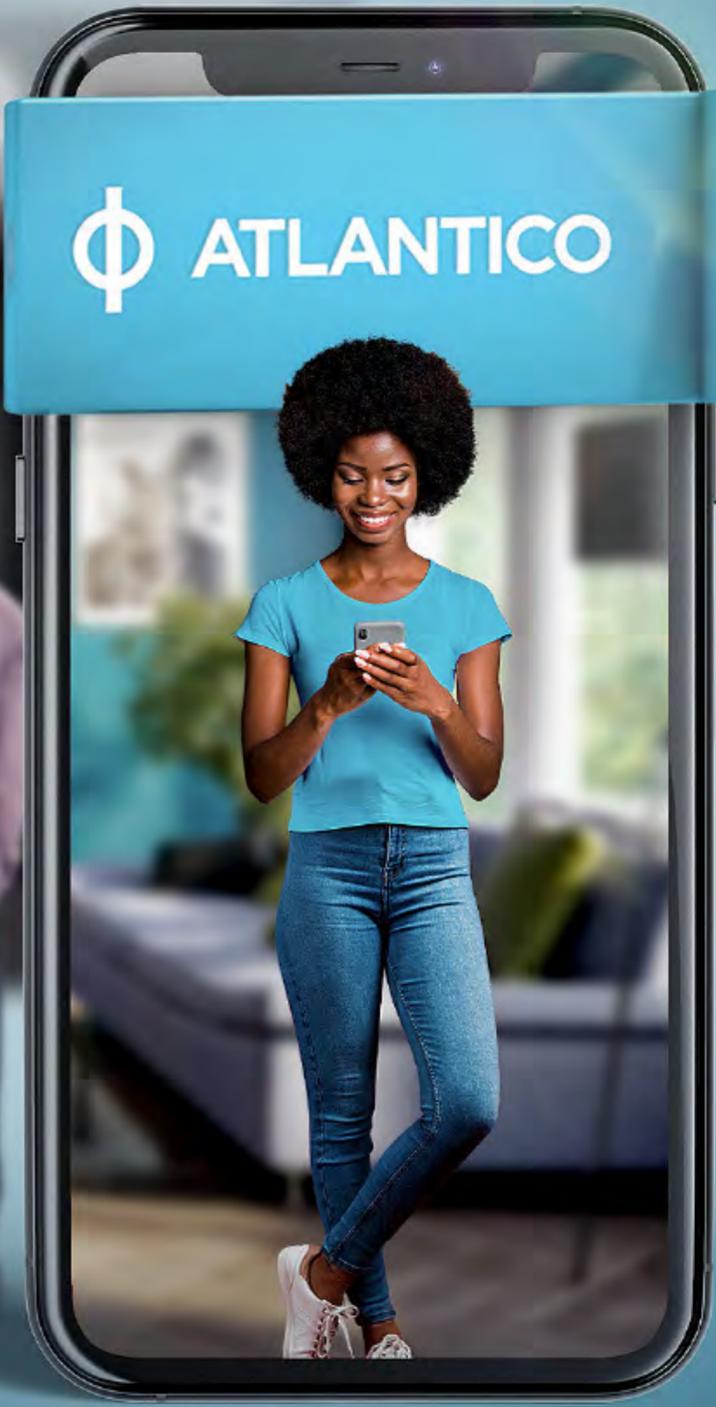
# 3

## ATLANTICO

- 3.1. Institucional
- 3.2. Uma experiência de excelência
- 3.3. Uso da inovação para servir melhor
- 3.4. Modelo de negócio escalável
- 3.5. Ecosistema de parcerias
- 3.6. ESG (*Environmental, Social and Governance*)
- 3.7. Cultura de gestão do risco
- 3.8. Resiliência financeira

BANCO

 ATLANTICO



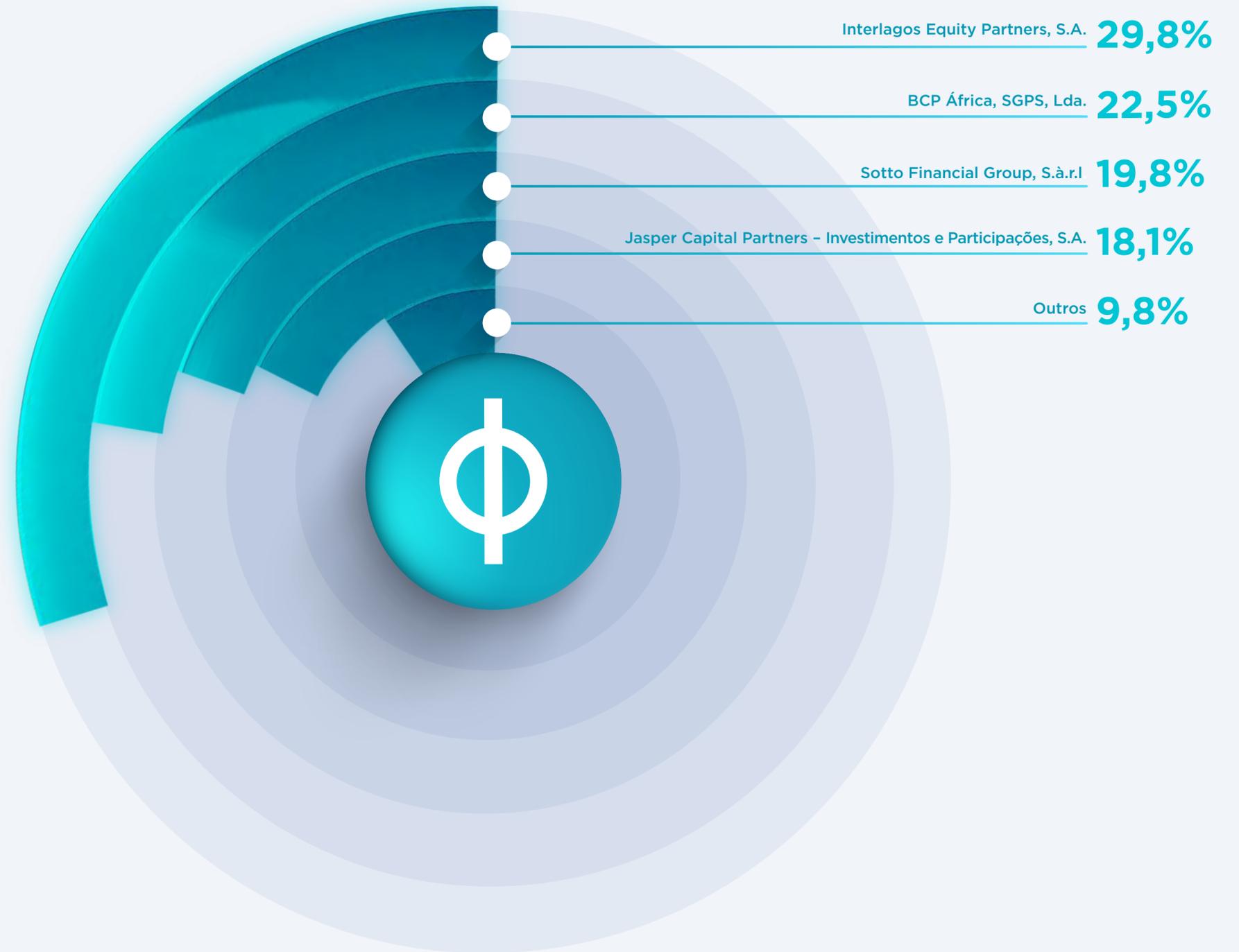
3.1.

## Institucional

ATLANTICO foi constituído em 31 de Agosto de 2006, tendo iniciado a sua actividade em Novembro do mesmo ano, 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 de ambas as instituições bancárias, que somavam mais de 20 anos de experiência e que actuavam enquanto parceiras desde 2008, fruto 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 principais bancos privados no financiamento às Empresas e Famílias angolanas, promotor da inovação digital e focado na inclusão financeira, na criação de um ecossistema de parcerias, incluindo com contrapartes internacionais, e na promoção de um ambiente de negócios mais sustentável.

### Estrutura Accionista

O Banco Millennium Atlântico, S.A. é detido maioritariamente por Accionistas privados angolanos. Em 31 de Dezembro de 2023, o ATLANTICO apresentava a seguinte estrutura accionista:



# 3.2.

## Uma experiência de excelência

### Enquadramento

O ATLANTICO reconhece que a excelência na experiência do Cliente é cultivada, dia após dia, através de um compromisso inabalável com os Clientes e com desenvolvimento e capacitação das Pessoas.

Ao capacitar os seus Talentos com as competências técnicas e comportamentais que lhes permitem explorar as novas fronteiras do conhecimento, o ATLANTICO está também a assegurar que as suas Pessoas têm as ferramentas necessárias para identificarem, anteciparem e irem ao encontro das necessidades dos Clientes, construindo desta forma relações de confiança e de longo prazo.

Foi com este objectivo que, em 2023, o Banco capacitou os seus Talentos da rede comercial com as técnicas e ferramentas que lhes permitem realizar vendas sustentáveis, com produtos que os Clientes valorizam e que impactam positivamente as suas vidas financeiras e a sua experiência com o ATLANTICO.

A par com o desenvolvimento das competências das Pessoas, o ATLANTICO constrói a experiência do Cliente através do foco na inovação com o objectivo de:

1. Desenvolver produtos, serviços e canais que correspondem às preocupações e objectivos dos Clientes;
2. Compreender cada vez melhor as necessidades dos Clientes e oferecer-lhes as soluções financeiras mais adequadas para o seu presente e para o seu futuro;
3. Corresponder às suas solicitações de forma rápida e eficiente.

É este compromisso incontornável com a inovação e com as Pessoas, nomeadamente a sua capacitação e o seu desenvolvimento como seres humanos e profissionais, que o ATLANTICO acredita ser um factor diferenciador na experiência que proporciona aos Clientes, de Cabinda ao Cunene, 24 horas por dia.



### UMA ORGANIZAÇÃO QUE POTENCIA O TALENTO



### PRESTAR UMA EXPERIÊNCIA DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE



## Os nossos valores para a 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 nesse ecossistema.



### 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.



### 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 à procura contínua 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 *status 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.

A assinatura “**Valores para a Vida**” fala dos valores, tanto pessoais quanto financeiros, que o ATLANTICO partilha com os Clientes. Fala do profundo compromisso com o Cliente. É a vida melhor, conquistada com empenho e determinação, que vem para ficar

## Uma organização que reconhece e potencia o Talento

Continua a destacar-se o alto nível de retenção de Talentos com elevado potencial, o que está em linha com a missão de ser uma organização que reconhece e potencia o Talento.

**228** Talentos com elevado potencial

**93%** Taxa de retenção de Talentos com elevado potencial

**56%** Talentos com Progressão na Carreira

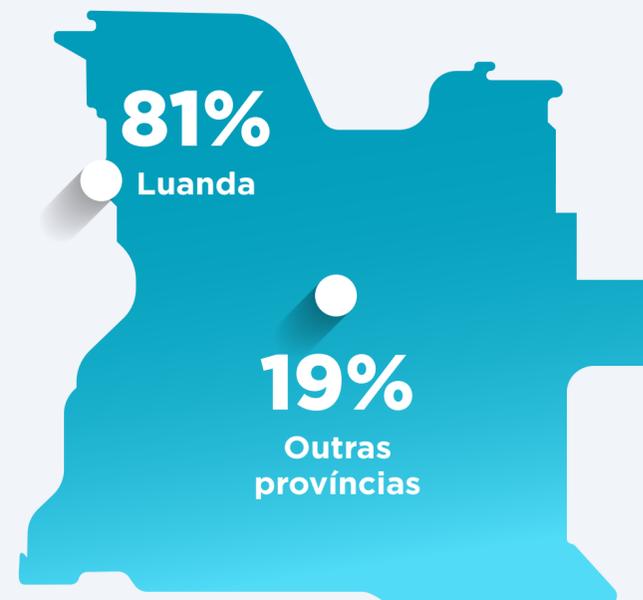
## Compromisso com as pessoas

A forma como o Banco organiza e desenvolve as suas equipas é crucial para alcançar os objectivos pretendidos. No período de Janeiro a Dezembro de 2023, o Banco contava com 1 496 Talentos distribuídos pelas 18 províncias de Angola.

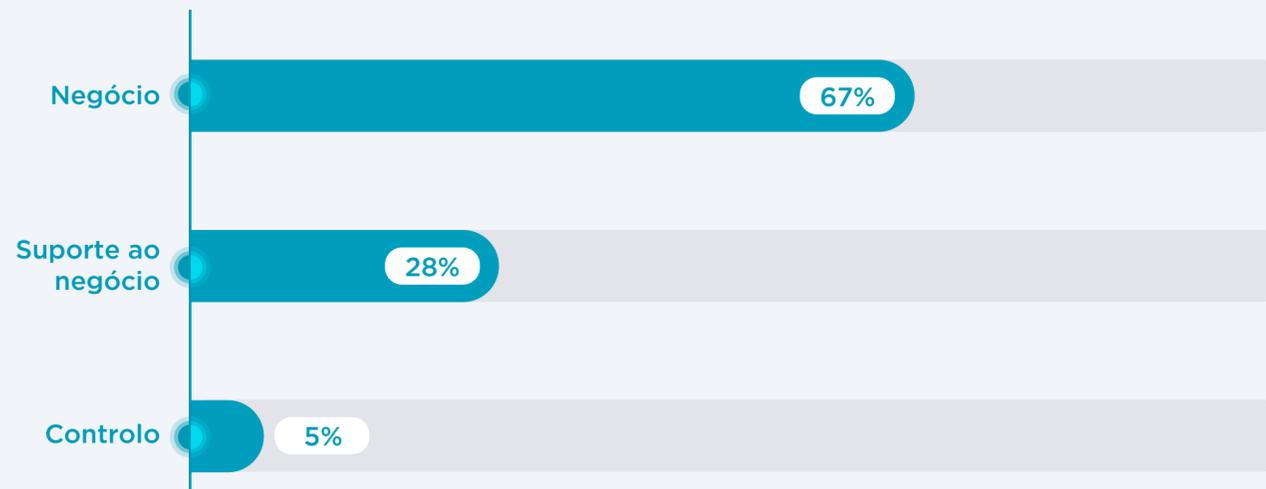
Relativamente à dispersão geográfica, 81% dos Talentos estão distribuídos por Luanda e os restantes 19% localizados nos pontos de atendimento fora da capital, garantindo a missão do ATLANTICO.

Quanto à distribuição dos Talentos, as áreas de Negócio continuam com maior dimensão, face às áreas de Suporte e Controlo.

### Dispersão geográfica

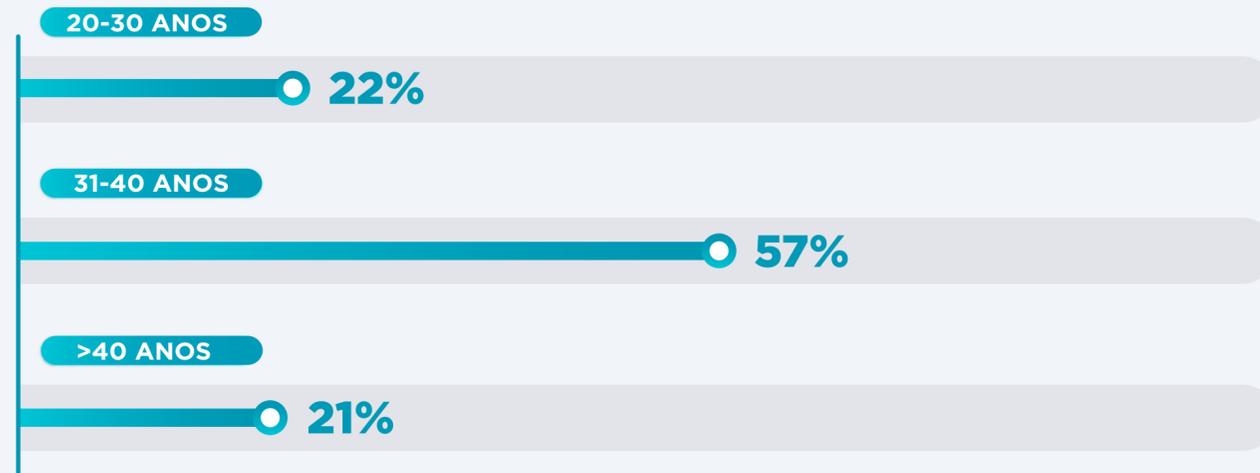


### Áreas



A Equipa é jovem, equilibrada em género e essencialmente composta por Colaboradores de nacionalidade angolana, dos quais 69% pertencem à geração Y. A Equipa ATLANTICO caracteriza-se, assim, pelo forte sentido de missão, inquietude, inovação e abertura ao mundo digital.

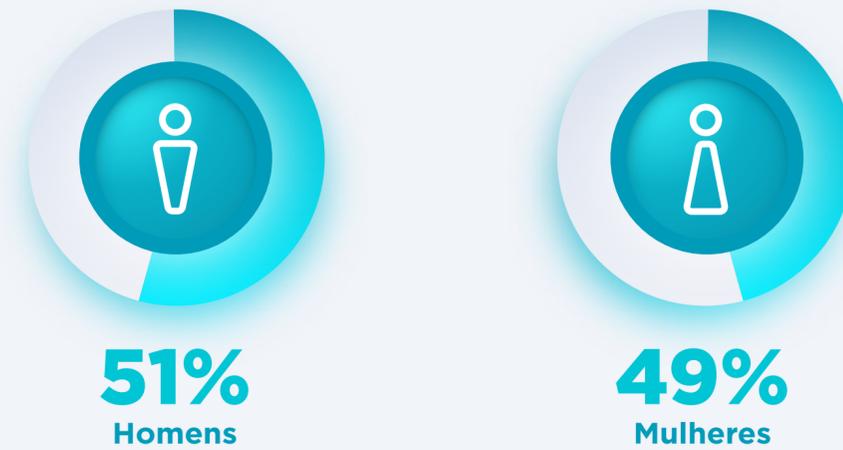
### Faixa etária



### Média de idades



### Género



### Nacionalidades



## Atrair Talento

Em 2023, foram registadas 212 admissões de novos Talentos, recepcionadas por diferentes vias:

### Recrutamento em 2023

**8 631** Candidaturas recepcionadas

**213** Novas admissões

**6 231** Candidaturas registadas via *website*

**1 500** Candidaturas registadas via e-mail

**900** Candidaturas recebidas via presencial

Estes resultados provêm de um conjunto de iniciativas que robustecem o posicionamento e compromisso do ATLANTICO enquanto Banco que aposta no Talento. Destacam-se as mais relevantes:

- **Member Get Member:** Através deste programa, o ATLANTICO conta com o apoio dos seus Colaboradores e encoraja-os a contribuírem activamente para a missão de recrutar os melhores Talentos, que é a base do sucesso do Banco. Neste sentido, foram contratados 20 quadros.
- **Divulgação no LinkedIn:** Através desta plataforma dedicada a interacções profissionais, foram publicadas vagas de emprego com o objectivo de atrair potenciais Colaboradores.
- **Reforço da presença junto de universidades:** Esta actividade permitiu levar o ATLANTICO aos estudantes e ter acesso a candidatos com elevado potencial, bem como proporcionar oportunidades de primeiro emprego a um número relevante de candidatos.

## Compromisso com o conhecimento

As competências são cada vez mais valorizadas e consideradas como o factor-chave para a gestão de talento numa organização. Nesse sentido, o ATLANTICO tem estado a analisar a forma de reforçar o peso das competências na gestão da função Pessoas e ao nível de política de formação, consolidando a estratégia de formação em função de famílias de competências.

O ano de 2023 ficou marcado pela contínua aposta na ampliação e adequação das competências internas, reforço dos valores e cultura ATLANTICO através da formação, que se reflectirá nos resultados diários ao nível da Entrega com Valor.

Em linha com a estratégia do Banco, foram desenvolvidas iniciativas que visam o reforço e desenvolvimento de competências em várias dimensões, nomeadamente de Liderança, Controlo Interno, Serviço ao Cliente e outros domínios relacionados com a actividade do Banco, e que contribuem para a transformação da vida do Cliente, garantindo a relação hoje e no futuro, bem como a geração de valor económico.

Através dos Eventos Sintonia ATLANTICO foi também possível, de forma descontraída e aproveitando os meios digitais e presenciais disponíveis, apresentar um conjunto de novidades e partilhar conhecimento e experiências fundamentais para o desenvolvimento das competências, por intermédio de Colaboradores e convidados.

### Investimento em formação

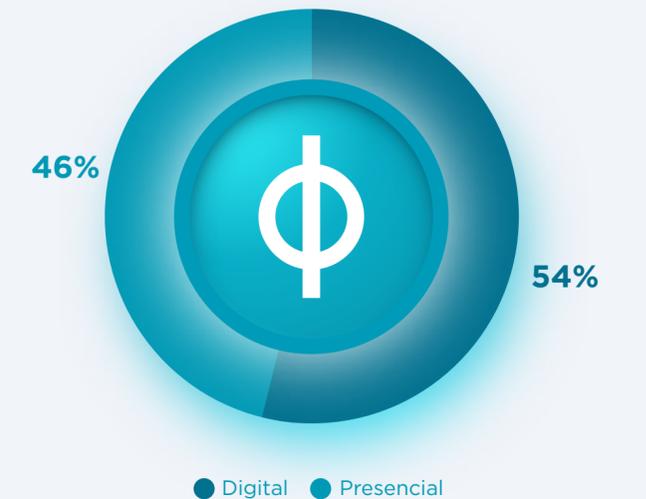
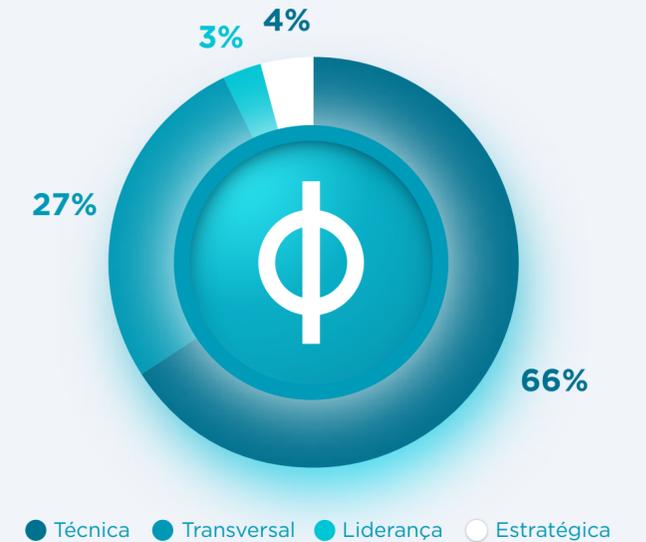


**31 827**  
Horas



**10 395**  
Participações

### Tipologia de formação



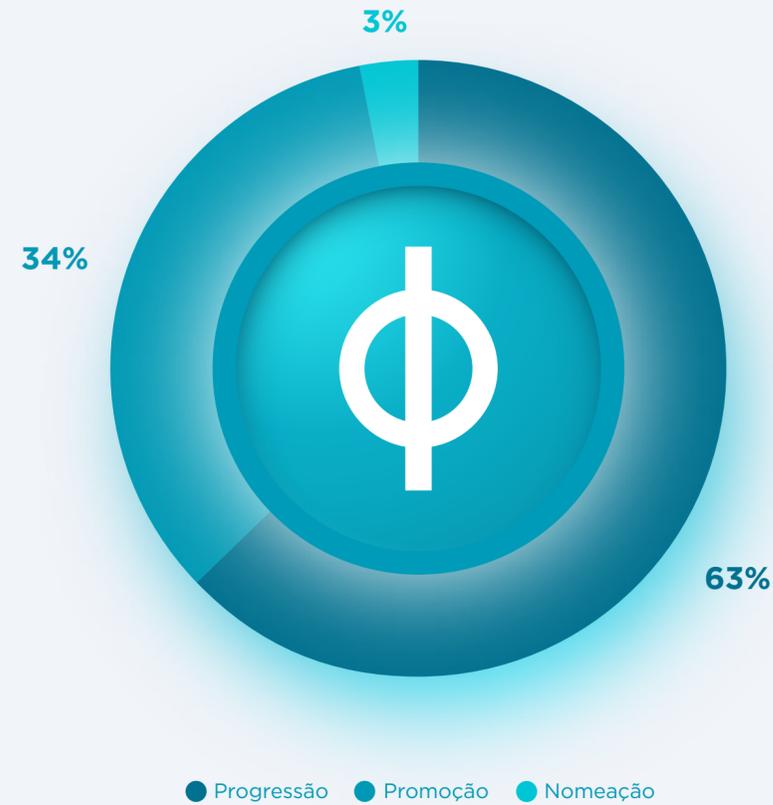
## Compromisso com o futuro

Numa cultura pautada pela meritocracia, o ATLANTICO continuou a reconhecer as entregas diferenciadas das suas equipas e promoveu a evolução de carreira de 833 Talentos.

A mobilidade dos Talentos (entre equipas e geográfica) é incentivada, de modo a fomentar oportunidades de desenvolvimento de carreira multidireccionais, partilha de conhecimento, vivências, diversidade cultural e a criação de sinergias. No período de Janeiro a Dezembro de 2023, entraram em processos de mobilidade 411 Talentos, dos quais 84% intra-equipa, 15% inter-equipa e 1% geográfica.

A mobilidade dos Talentos é incentivada, de modo a fomentar oportunidades de desenvolvimento de carreira multidireccionais, **partilha de conhecimento, vivências, diversidade cultural e a criação de sinergias**

### Evolução na carreira



### Tipologia das mobilidades



## Compromisso com as famílias ATLANTICO

Com a finalidade de reforçar a identidade e o sentido de pertença corporativo, através da criação da Unidade de Felicidade e Identidade Corporativa, foram realizadas várias iniciativas que envolveram aproximadamente 800 Talentos ATLANTICO, nomeadamente torneios internos e externos nas modalidades de Futsal, Basquetebol, Xadrez, Voleibol, actividades culturais alusivas ao Dia de África, 17.º aniversário do Banco, Dia do Trabalhador Bancário, bem como de protecção ambiental em alusão ao Dia do Ambiente e ao Dia Mundial dos Oceanos.

O Banco reforçou o compromisso com o bem-estar e com a qualidade de vida dos Colaboradores, através da conscientização e rastreios de doenças e cuidados com a saúde mental e física, como hipertensão, diabetes, depressão e ansiedade, através do seu Ciclo Mensal de Palestras CUIDA.



17.º Aniversário do ATLANTICO



Dia de África



Festival FIT



Torneios de FUTSAL

O ATLANTICO criou a **Unidade de Felicidade e Identidade Corporativa** com a finalidade de reforçar a identidade e o sentido de pertença corporativo, tendo realizado várias iniciativas que envolveram aproximadamente 800 Talentos

# 3.3.

## Uso da inovação para servir melhor

A inovação é um princípio fundamental da actuação do ATLANTICO, estando presente no dia-a-dia da Organização, para que possa servir cada vez melhor os Clientes.

### Experiência do Cliente vs. Inovação Digital

4,5 Reclamações por 1 000 Clientes (Dez. 2017)

Experiência do Cliente

0,2 Reclamações por 1 000 Clientes (Dez. 2023)

Para acelerar os seus processos de inovação, o ATLANTICO realizou uma série de alterações na sua estrutura orgânica, introduzindo, nomeadamente, novas práticas de gestão que promovam modelos mais ágeis na criação e entrega de novos produtos e serviços.

Com esse propósito, o Banco lançou novas unidades focadas em: reforçar os princípios de sustentabilidade na sua actuação; desenvolver parcerias estratégicas para entregar mais valor aos Clientes; desenvolver novos modelos de dados e de gestão de informação para um melhor entendimento das necessidades de Clientes e parceiros; sistematizar os seus processos de inovação e transformação.

Neste contexto, em 2023, o Banco reforçou a aposta no modelo *self-banking* com a expansão da rede 24/7, com Máquinas Automáticas de Depósitos e com as recém-lançadas Máquinas de Cartões Automáticas. Esta solução permite ao ATLANTICO promover uma jornada de renovação do cartão Multicaixa de forma totalmente autónoma e inovadora, firmando-se como o primeiro Banco a fazê-lo em território angolano e consolidando a sua posição na transformação de processos com o foco no Cliente e no tratamento das suas necessidades de forma segura, prática e rápida.

O ATLANTICO pretende continuar a dar especial atenção à transformação de processos com o objectivo de aumentar a satisfação, independência e celeridade nas principais necessidades dos Clientes e ofertas bancárias. Neste sentido, em 2023, manteve-se a aposta na análise e continui-

dade da transformação de processos na rede de balcões com modelos de operação eficientes e ágeis com vista a tornar as principais operativas mais céleres e eficientes.

A comprovar a sua total sintonia com as mais recentes evoluções ao nível dos serviços inovadores prestados pela banca, o ATLANTICO encontra-se em processo de certificação para participar no KWiK (Kwanza Instantâneo) como agregador de entidades provedoras de serviços de pagamento. Esta nova plataforma de pagamento electrónico foi lançada em 2023 e promete contribuir para a inclusão financeira da população não bancarizada, o que está em linha com o foco do ATLANTICO.

No âmbito regulamentar, destaca-se a continuidade da Certificação do Sistema de Débitos Directos (SDD) e o piloto com entidades comerciantes credoras, assim como a resposta ao SPTR 24/7, Instrutivo N.º 03/2023 e Aviso N.º 03/2023 (capacidade financeira de Clientes singulares) do Banco Nacional de Angola.

No que diz respeito à placa tecnológica, é de destacar a evolução do parque aplicacional, em especial dos sistemas de gestão de processos (BPM) e sistemas de integração empresarial (ESB) necessários como alicerce operacional da transformação e digitalização de processos.

Em 2023, manteve-se o reforço e implementação tecnológica e operacional do PCN (Plano de Continuidade de Negócio) por forma a antecipar e responder eficazmente em caso de ocorrência de algum incidente.

## O ATLANTICO foi o primeiro banco a promover uma jornada de renovação do cartão Multicaixa de forma totalmente autónoma e inovadora em Angola

# ATLANTICO INAUGURA HOJE A PRIMEIRA MÁQUINA DE CARTÕES ATLANTICO DO MERCADO ANGOLANO



Nova solução inovadora ao dispor dos Clientes ATLANTICO

# 3.4.

## Modelo de negócio escalável

O ATLANTICO aposta num modelo de negócio escalável que permita proporcionar aos seus Clientes uma experiência bancária de excelência. O seu modelo de negócio assenta nos seguintes princípios fundamentais:

### TODOS



SERVIR TODOS OS SEGMENTOS DE CLIENTES



AUMENTAR OS NÍVEIS DE BANCARIZAÇÃO



ESCALAR A QUALIDADE DA BASE DE CLIENTES

### COMO PREFERIREM



AUTONOMIA DOS CLIENTES (SELF-BANKING)



PROCESSOS SIMPLES, ÁGEIS E DIGITAIS



GESTÃO PERSONALIZADA E ESPECIALIZADA

### SEMPRE



ALTA DISPONIBILIDADE (24/7)

### ONDE



GESTÃO E VENDAS REMOTAS



CANAIS DIGITAIS



AGENTES BANCÁRIOS



EXPERIÊNCIA OMNICANAL



A transformação operada na máquina de retalho tem sido determinante para a consolidação do ATLANTICO enquanto Banco comercial e digital, permitindo alcançar com qualidade os seguintes marcos:

## INICIATIVAS

### ONBOARDING DIGITAL “5 EM 1”

Experiência simples, ágil e digital para abertura de conta, atribuição de códigos multicaixa e de acesso aos canais digitais.

### ATLANTICO 24H

Disponibilização de serviços bancários em *self-banking* e alta disponibilidade (ATM e máquinas de depósitos).

### \*400# AGILIZA

Plataforma digital escalável e rede de Agentes Bancários capilar, que providencia serviços financeiros.

### MODELO DE GESTÃO E VENDAS REMOTAS

Gestão personalizada remota que permite servir em escala e com maior proximidade.

### MODELO DIFERENCIADOR PARA PME

Abordagem e proposta de valor específicas e diferenciadas para as PME.

### DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS CORE

Processos automatizados, *paperless* e em *self-banking*.

### BANCASSURANCE

Oferta universal de seguros Fortaleza disponível nos canais bancários.

## MARCOS

+ Clientes  
> Actividade  
> Satisfação

> Cobertura  
+ Processos em *self-banking*  
+ Autonomia

+ Clientes digitais  
+ Pontos de atendimento  
+ *Onboarding mobile*

+ Clientes de gestão remota

+ PME activas  
> Envolvimento

+ Processos digitais

> Volume de negócios *Bancassurance*  
+ Apólices de seguros

## 31 DE DEZEMBRO DE 2023

+ 3,1 milhões de Clientes  
96% novos Clientes activos  
0,2 reclamações por cada mil Clientes activos

68% das agências em 24/7  
53% dos processos core em *self-banking*  
87% de depósitos em *self-banking*

32% dos Clientes digitais activos  
3 854 pontos de atendimento  
+ 661 mil aberturas de conta *mobile*

+ 25 mil Clientes Prestige Digital

~20 mil PME activas  
+ 29 mil milhões de recursos PME

62% dos processos core

3 262 milhões de kwanzas em prémios de seguros  
190 mil apólices de seguros vendidas

### 3.4.1. \*400# Agiliza

A plataforma \*400# Agiliza é vocacionada para a inclusão financeira e permite que qualquer pessoa, Cliente ou não do ATLANTICO, adira autonomamente ou abra uma conta bancária em menos de dois minutos, através de um *feature phone* (telefone de botão/2G) ou *smartphone*. Para isso, basta ligar \*400#, sem necessidade de instalar aplicativos nem consumir saldo de voz, dados ou SMS.

Esta plataforma é composta por três canais: USSD, Agentes Bancários e o Terminal de Pagamento \*400# Agiliza, através dos quais os Clientes podem realizar as suas operações do dia-a-dia.

#### USSD

Com o \*400# Agiliza, o telemóvel transforma-se num Banco personalizado, seguro e sempre presente, onde o Cliente pode, de forma simples e acessível, realizar as principais operações bancárias, como são exemplo as consultas de saldo e movimentos, transferências, recargas, pagamentos de serviços, entre outras.

O canal USSD do \*400# Agiliza tem sido preponderante para o crescimento da carteira de Clientes do ATLANTICO, para o aumento do número de Clientes que realizam operações através de canais digitais e para permitir que cada vez mais pessoas tenham acesso a serviços financeiros estruturados, potenciando, assim, a inclusão financeira e o crescimento económico.

Em 2023, o USSD foi o principal canal de entrada de Clientes particulares, que abriram a sua conta remotamente e através de telemóveis sem acesso à Internet. Este marco reforça a facilidade de utilização e a confiança que o canal USSD proporciona, e permitiu ao \*400# Agiliza superar a marca de um milhão de utilizadores.



- + 6,5 milhões de transacções \*400# Agiliza, num total de + Kz 46,2 mil milhões**
- + 1,3 milhões de utilizadores \*400# Agiliza**
- + 654 mil contas inclusão abertas no \*400# Agiliza**

### Agentes Bancários

O canal de Agentes Bancários tem sido fundamental para que o ATLANTICO alcance as zonas remotas, como as periferias das cidades e as áreas rurais, onde o acesso aos serviços bancários é limitado. Através da parceria com agentes locais, o Banco faz chegar serviços financeiros essenciais, tais como depósitos e levantamentos, a um número crescente de comunidades e pessoas. Esta abordagem de alta capilaridade permitiu ao ATLANTICO fortalecer a sua presença em áreas anteriormente não atendidas e concluir o ano de 2023 com 3 708 pontos de atendimento de Agentes Bancários \*400# Agiliza, com cobertura geográfica das 18 províncias e 77 municípios de Angola.

- 3 708 Pontos de venda (Agentes Bancários)**
- 18 Províncias | 77 Municípios**

### Terminal de Pagamento \*400# Agiliza

Para facilitar os pagamentos entre os Clientes e os comerciantes, o \*400# Agiliza disponibiliza a possibilidade de activação da opção Pagamento \*400# Agiliza, que transforma o telemóvel num terminal de pagamentos móveis. Para isso, a plataforma atribui um código numérico ao comerciante, que o poderá partilhar com os seus Clientes para receber pagamentos móveis de forma rápida, segura e higiénica. O Terminal de Pagamento \*400# Agiliza conta actualmente com mais de 87 000 comerciantes, entre os quais taxistas, lojas de bairro, vendedores de mercado, entre outros.

Como reforço da proximidade que caracteriza o \*400# Agiliza e a rede de agentes bancários, o Banco realizou mais de 250 acções de inclusão e literacia financeira e digital, através da equipa de promotores, que tem permanência diária nos mercados, bairros e comunidades, a nível nacional.

- + 87 000 Comerciantes**

### 3.4.2. ATLANTICO Directo



A plataforma ATLANTICO Directo continua a desempenhar um papel fundamental na prestação de serviços financeiros convenientes, em particular aos Clientes particulares de gestão personalizada e empresariais, quer seja através da App disponível para telemóveis com sistema operativo para Android ou iOS, quer seja através da versão *web*, que continua a acolher a preferência das empresas.

Reforçando a cada vez maior apetência dos Clientes pelos canais remotos e de *self-banking*, verificou-se um crescimento de 8,7% no número de utilizadores activos face ao período homólogo. As transferências nacionais e internacionais, os processamentos salariais e as recargas têm acolhido as preferências transaccionais dos Clientes. A destacar também o crescimento de 42% no número de novos Clientes que abriram a sua conta bancária através do ATLANTICO Directo comparativamente ao ano anterior.

- + 1,1 milhão de utilizadores ATLANTICO DIRECTO e um total de Kz 818,1 mil milhões transaccionados**

### 3.4.3. Self-banking

A disponibilização de uma rede de equipamentos *self-banking* (ATM e Máquinas Automáticas de Depósitos) com elevada disponibilidade, 24 horas por dia e 7 dias por semana, que permita aos Clientes executar as operações bancárias mais procuradas nas agências, de forma autónoma, cómoda e a qualquer momento, sob a visão da escalabilidade com foco no Cliente, tem sido um dos principais alvos estratégicos do ATLANTICO, através do desenvolvimento e implementação do conceito ATLANTICO 24 horas.

Nesta senda, o ATLANTICO tem vindo a apostar no reforço de equipamentos *self-banking*, tanto na sua rede de agências como em instalações de parceiros, aumentando desta forma a capilaridade e a cobertura geográfica da sua rede.

Em 2023, o Banco deu mais um importante passo para o avanço do seu modelo de negócio *self-banking*, disponibilizando a Máquina de Cartões ATLANTICO cuja finalidade é dotar os Clientes de total autonomia no processo de substituição/renovação de cartões de débito multicaixa.

Com uma jornada de interacção simples e ágil, por meio de uma interface amigável que comporta tecnologia avançada, tem sido possível proporcionar uma experiência rápida, fácil e intuitiva para os Clientes. A segurança está garantida em cada transacção graças à utilização de um nível elevado de autenticação. A Máquina de Cartões está disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana, numa primeira fase nas agências da Cidade Financeira, em Talatona, e de Viana Vila, no município mais populoso de Luanda.

Adicionalmente, o Banco tem vindo a desenvolver e a testar, em modelo piloto, um novo conceito de agência: os Espaços ATLANTICO 24 horas, cujo foco assenta, sobretudo, em disponibilizar equipamentos que permitam aos Clientes realizar as suas operações numa lógica de auto-atendimento (*self-banking*), com o acompanhamento de assistentes comerciais. Actualmente, o Banco dispõe de sete Espaços ATLANTICO 24 horas, localizados em zonas de elevada transaccionalidade das províncias de Luanda, Huambo e Namibe, que permitem satisfazer a maioria das operações, que diariamente justificam a procura de uma agência bancária pelos Clientes, com maior disponibilidade e elevado nível de serviço.

**317** ATM

**98** Máquinas de depósitos directos

**87%** Depósitos em *self-banking*

**67%** Agências em 24/7 (ATLANTICO 24H)

**18** Províncias



Inauguração da Máquina de Cartões ATLANTICO



Espaço ATLANTICO 24H



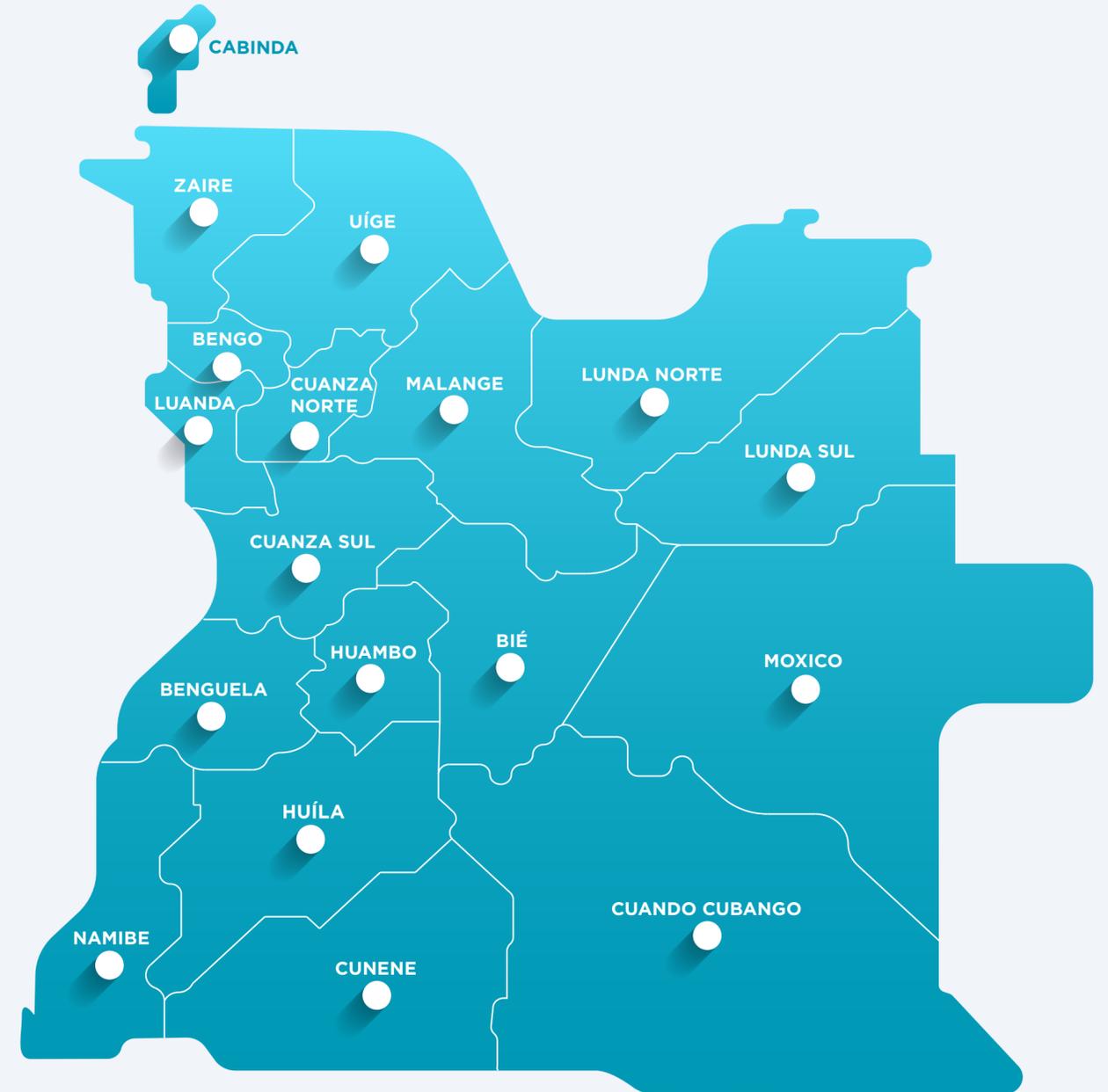
Espaço ATLANTICO 24H



Espaço ATLANTICO 24H



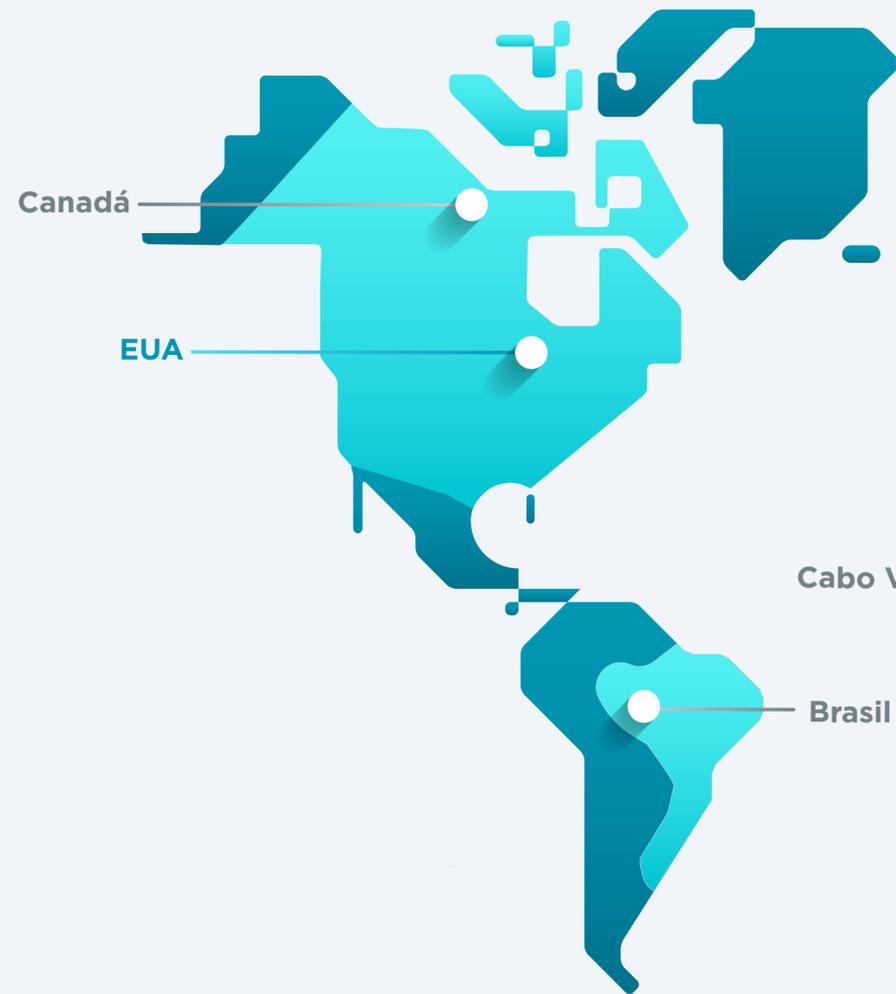
### 3.4.4. Pontos de atendimento



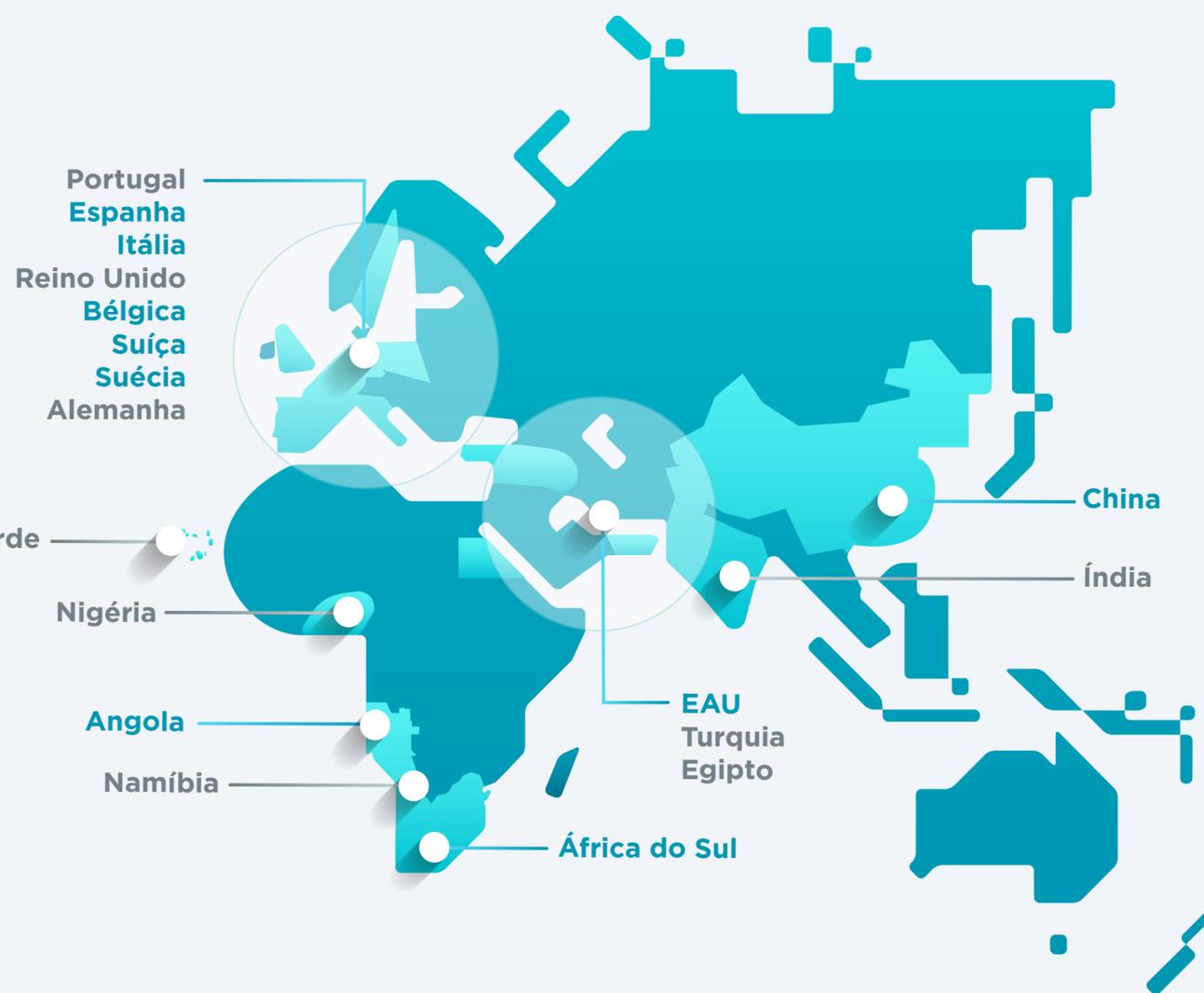


## Ecossistema de parcerias

**Cobertura mundial** das operações dos nossos Clientes



**26 bancos** correspondentes em **4 continentes**



### Bancos Correspondentes

<b>COMMERZBANK</b>	中國銀行 BANK OF CHINA
<b>BYBLOS BANK</b>	<b>UniCredit</b>
<b>Millennium bcp</b>	ATLANTICO EUROPA
<b>novobanco</b>	<b>Santander</b>
mashreq	<b>Deutsche Bank</b>
<b>aktif bank</b>	<b>RAND MERCHANT BANK</b> <small>A Division of FirstRand Bank Limited</small>
<b>NEDBANK</b>	<b>Standard Bank</b>

### Parceiros

<b>HEMERA CAPITAL PARTNERS</b>	<b>FORTALEZA SEGUROS</b>	<b>ATLAS SECURITIES</b>
--------------------------------	--------------------------	-------------------------

- Países com Bancos correspondentes
- Países onde o ATLANTICO tem relação comercial



O ano de 2023 foi impactado por diversas alterações ocorridas no contexto macroeconómico internacional, com realce para o agravamento das pressões inflacionistas e o posicionamento mais restritivo por parte dos principais Bancos Centrais, com impacto directo para as economias, empresas e famílias, designadamente na perda do poder de compra e no aumento dos custos com o financiamento.

O ATLANTICO, no âmbito do seu plano estratégico PHIT 2.4, envidou esforços para consolidar parcerias internacionais, no que concerne às linhas de financiamento externo, assim como na diversificação das linhas de *trade finance* e de tesouraria, com vista a melhorar o seu posicionamento no mercado interno e externo, com produtos e serviços que impulsionam o processo de industrialização e um desenvolvimento sustentado.

Na componente do negócio internacional, o ATLANTICO mantém o foco na forte relação com a sua rede de correspondência bancária, ao totalizar 125 bancos correspondentes (26 dos quais com relações activas), que garantem a consolidação do negócio através de soluções como o serviço de *clearing* nas diversas moedas, com maior destaque para o Dólar americano, efectuados à data por dois bancos correspondentes.

Relativamente à actividade de *trade finance*, o ATLANTICO afirmou a sua posição, destacando-se como um dos principais actores na emissão de instrumentos de suporte às importações, com a quota de mercado (QM) na emissão de Créditos Documentários a ascender a 16%. Nas remessas documentárias de importação, a QM alcançada em 2023 foi superior a 63%.

Em relação ao suporte às exportações, as operações documentárias de exportação situaram-se em 18%, com especial ênfase para as cobranças documentárias, que registaram uma QM de 37%.

Os pagamentos comerciais realizados pelo mercado reduziram aproximadamente 31% em relação ao período homólogo, fixando-se num total de operações emitidas e recebidas no valor de USD 45,5 mil milhões. Esta redução está associada ao cenário de pouca oferta de divisas, em consequência do desempenho negativo do sector petrolífero.

As ordens de pagamento emitidas pelo Banco durante o ano fixaram-se em USD 2,8 mil milhões, permitindo manter a QM habitual de 10%, com uma redução de 0,7 p.p. em relação ao período anterior. Quanto aos pagamentos recebidos, o montante fixou-se em USD 2,6 mil milhões, o que resultou numa QM de 14,4%, representando um crescimento de 2,5 p.p. face ao período homólogo, graças a uma redução inferior à do mercado.

### Linhas de financiamento

Entidades	País	Montante negociado	Finalidade
 IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP	EUA	USD 30 000 000	Facilidade para operações de <i>trade finance</i>
 COMMERZBANK	Alemanha	EUR 30 000 000	Linha de financiamento específica para o suporte de operações com necessidade de importação com a cobertura de Agências de Crédito às Exportações
 AFRICAN GUARANTEE FUND	Quénia	USD 5 000 000	Facilidade de garantia para cobertura de risco de crédito às PME
 AFREXIMBANK	Zimbabwe	USD 10 000 000	Facilidade de <i>trade finance</i> para confirmação de Créditos Documentários, Garantias e <i>Irrevocable Reimbursement Undertaking</i> (IRU)



## Intermediação, Custódia e Banco Depositário

No mercado de capitais, mais propriamente na intermediação de valores mobiliários no mercado secundário, o volume transaccionado pelo ATLANTICO ascendeu aos 675 mil milhões de kwanzas ao longo do ano de 2023, um aumento homólogo de mais de 195%, o que perfaz uma QM de 5%. Esta *performance* permitiu ao Banco manter a presença no top 5 dos maiores negociadores do mercado.

Nos termos da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, do Regime Geral das Instituições Financeiras, a prestação de serviços e a actividade de investimento em valores mobiliários e instrumentos derivados (intermediação de compra e venda de valores mobiliários, bem como abertura de contas de custódia) deverá ser exercida por Instituições Financeiras Não Bancárias (IFNB) ligadas ao Mercado de Capitais e ao Investimento, sujeitas à supervisão da Comissão do Mercado de Capitais (CMC).

O ATLANTICO, actuando em conformidade com a regulamentação, informou os Clientes antecipadamente de forma a assegurar a transferência dos títulos das Instituições Financeiras Bancárias para as Sociedades Corretoras e Distribuidoras de Valores Mobiliários devidamente licenciadas, cumprindo com os prazos estipulados, nomeadamente:

- Até 30 de Junho de 2023, os valores mobiliários de natureza corporativa (Acções e Obrigações);
- Até 31 de Dezembro de 2023, os títulos de dívida pública (Obrigações do Tesouro e Bilhetes do Tesouro).

De modo a garantir a continuidade e o ajustamento dos serviços de intermediação de valores mobiliários e instrumentos derivados, o ATLANTICO identificou um parceiro estratégico, com uma equipa com vasta experiência no mercado

de capitais, a ATLAS SECURITIES SDVM, para o qual foi assegurada a transferência total dos Títulos Públicos após indicação expressa dos Clientes e a abertura de novas contas de custódia já no decorrer do segundo semestre.

No período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2023, o ATLANTICO manteve o seu posicionamento como terceiro maior banco em termos de número de contas de registo individualizado activas, com uma QM a fixar-se em 6,8%, tendo sob sua guarda instrumentos de valores mobiliários expressos em mais de 13 mil milhões de kwanzas, segmentados por investidores particulares e empresas.

Para o próximo exercício, o ATLANTICO pretende aumentar o envolvimento de Clientes não residentes neste mercado, mantendo a divulgação e a promoção do serviço de custódia.

Com o ajuste regulamentar do Mercado de Capitais, o Banco implementou normas e procedimentos associados ao serviço de liquidação financeira para permitir o suporte adequado às Sociedades Corretoras e Distribuidoras de Valores Mobiliários devidamente licenciadas. Adicionalmente, mantém a sua estratégia em dinamizar o serviço de Banco Depositário, garantindo visibilidade, informação e oportunidade para a diversificação do *portfolio*.

No serviço de banco depositário, o ATLANTICO tem sob a sua custódia os seguintes Organismos de Investimento Colectivo, no montante de 320 mil milhões de kwanzas: um fundo aberto; três fundos fechados; e uma sociedade de investimento fechada. O Banco assegura igualmente a custódia de um Fundo de Pensões.

Top 5 dos Intermediários BODIVA (%)



QM contas de custódia - até 30-06-2023



QM contas de custódia - de 01-07 a 31-12-2023



# 3.6.

## ESG (Environmental, Social and Governance)

### 3.6.1. Jornada de Transformação do ATLANTICO

A sustentabilidade tem estado na agenda global de diversos governos, instituições e empresas. Os desafios que o planeta enfrenta actualmente, não só do ponto de vista ambiental, mas também de carácter social e económico, levantam preocupações e questões sobre o actual modelo de desenvolvimento e a forma como a sociedade vive. O ATLANTICO está consciente desses desafios e, como tal, procura garantir que o seu negócio está cada vez mais alinhado com as melhores práticas ESG (Environmental, Social and Governance) de modo a aumentar a sua resiliência e assegurar um crescimento mais sustentável.

No ATLANTICO, a ambição é que a sustentabilidade passe a estar patente na rotina diária e nas operações devendo orientar, progressivamente, a visão e as decisões futuras do negócio. Para o Banco, a sustentabilidade é assumida como uma fonte de oportunidades e como parte integrante da sua gestão e sucesso a curto, médio e longo prazo. Como tal, ao longo dos últimos anos, o ATLANTICO tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas e acções que reforçam o compromisso de aumentar o seu desempenho em matéria de sustentabilidade.

Como parte dessa Jornada, em 2023, o Banco começou a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade 2030, alinhada com a sua visão, missão e valores, capaz de alavancar

todas as características ímpares da Organização, potenciando uma maior resiliência face aos desafios futuros. O processo de elaboração desta estratégia teve por base uma análise robusta dos principais *drivers* e tendências em matérias de ESG, uma avaliação holística e transversal do Banco e da sua *performance* ambiental, social e de *governance* e o desenvolvimento de um processo de *benchmark* a instituições similares com trabalho desenvolvido nestas áreas.

#### Compromissos, certificações e reconhecimentos na área da sustentabilidade

O aumento da consciencialização em relação às questões de sustentabilidade a nível mundial foi impulsionado por diversas iniciativas que desempenharam um papel fundamental não só na opinião pública, como na tomada de decisões. Uma das que teve mais destaque a nível internacional nesta matéria foi o lançamento da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, constituída por 17 objectivos, desdobrados em 169 metas, que foi aprovada e adoptada por todos os Estados Membros das Nações Unidas. A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável é uma agenda alargada e ambiciosa que aborda diversas dimensões do Desenvolvimento Sustentável (social, económica, ambiental) e que promove a paz, a justiça e instituições eficazes.

- 1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA
- 2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL
- 3 SAÚDE E BEM-ESTAR
- 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
- 5 IGUALDADE DE GÉNERO
- 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO
- 7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL
- 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO
- 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
- 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
- 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
- 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
- 13 ACÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
- 14 VIDA NA ÁGUA
- 15 VIDA TERRESTRE
- 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
- 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

**OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL**

Criar um impacto positivo na sociedade e nos diversos *stakeholders* do Banco é essencial para garantir um futuro próspero para a Organização. Como tal, o ATLANTICO está empenhado em contribuir activamente para a concretização da Agenda 2030 das Nações Unidas e dos seus ODS, através da adopção de soluções extensíveis a toda a sua cadeia de valor. O Banco reconhece que um futuro sustentável traz consigo diversos desafios. No entanto, traz igualmente muitas oportunidades de negócio, de inovação, de evolução e de resiliência, e a adopção da Agenda 2030 e respectivos ODS contribuirá para o bem maior da Organização e do Planeta.

Para além do contributo para os ODS, o ATLANTICO tem vindo a assumir vários outros compromissos na área da sustentabilidade, subscrevendo iniciativas com expressão nacional e internacional, das quais se destacam o UN Global Compact (Pacto Global das Nações Unidas) e os Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC). A abordagem abrange não apenas a análise do impacto ambiental e social dos projectos, mas também o engajamento/compromisso activo com os Clientes. O ATLANTICO procura, assim, incentivar a adopção de melhores práticas, promovendo a consciencialização e fornecendo suporte para a implementação de soluções sustentáveis ao longo de toda a cadeia de valor.

A abordagem do ATLANTICO abrange não apenas a análise do impacto ambiental e social dos projectos, mas também o **engajamento/compromisso activo com os Clientes** fornecendo suporte para a implementação de soluções sustentáveis ao longo de **toda a cadeia de valor**



**Pacto Global das Nações Unidas**  
Iniciativa voluntária dirigida a empresas, de forma que estas alinhem as suas estratégias e operações com os princípios universais de direitos humanos, trabalho, ambiente e anticorrupção, e desenvolvam acções para enfrentar os desafios da sociedade.



**Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental do IFC**  
Com o suporte do IFC, o ATLANTICO desencadeou a implementação da sua Política do SGAS, procurando fortalecer a gestão e a mitigação dos riscos ambientais e sociais associados à sua carteira de crédito. Através de análises criteriosas, o Banco estabelece directrizes e regras claras para a selecção e avaliação de projectos, com o objectivo de promover práticas sustentáveis e responsáveis.

**Adesão e compromisso com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas**



**Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) para a função de crédito – alinhado aos oito Padrões de Desempenho do IFC**

1. Avaliação e gestão de riscos e impactos socioambientais
2. Condições de emprego e trabalho
3. Eficiência de recursos e prevenção da poluição
4. Saúde e segurança da comunidade
5. Aquisição de terra e reassentamento involuntário
6. Conservação da biodiversidade e gestão sustentável de recursos naturais vivos
7. Povos indígenas
8. Património cultural

## 3.6.2. Dimensão Ambiental

### Financiamento Sustentável

O ATLANTICO está consciente de que todas as acções humanas são indutoras de impacto no meio ambiente e reconhece que um desempenho ambiental de excelência representa um factor de distinção e condição fundamental para o desenvolvimento sustentável. Por esse motivo, tem feito esforços para melhorar o desempenho ambiental da sua actividade (directa e indirecta).

As actividades do projecto SGAS foram repartidas em fases que se resumem no seguinte:

Foi realizado um diagnóstico inicial que permitiu identificar um conjunto de acções a serem desenvolvidas para a implementação do SGAS;

Estas acções incluíram sessões de formação a todas as equipas intervenientes no processo ou circuito de crédito, bem como à alta liderança, à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração;

Foram definidas as funções e responsabilidades ambientais e sociais a ter em conta para a implementação efectiva do SGAS;

Foram criados/desenhados os suportes documentais para a formação/capacitação das equipas, bem como todos os procedimentos de orientação e ferramentas de suporte à actuação das equipas;

Foi realizado um piloto/teste que se evidenciou como uma mais-valia, tendo sido possível contar com a participação da equipa do IFC em todo o processo, desde a visita local à condução de due diligence ambiental e social e respectivo plano de acção.

Adicionalmente, o ATLANTICO ambiciona ser um exemplo em termos de consciencialização para a importância da gestão ambiental e da descarbonização da economia. Como tal, tem procurado investir em soluções inovadoras e mais eficientes que permitam otimizar os recursos.

### SGAS - Sistema de Gestão Ambiental e Social

O ATLANTICO reconhece que as questões ambientais contribuem para um posicionamento das organizações mais forte e equilibrado, assegurando que a sua gestão as torna mais eficientes e resilientes. Assim, e em linha com os compromissos de sustentabilidade assumidos, o Banco possui um Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) com o objectivo de garantir que as actividades que desenvolve estão em conformidade com requisitos ESG. Desta forma, o SGAS permite não só fomentar a transparência e a consciencialização das melhores práticas ambientais e sociais, contribuindo para o envolvimento/compromisso activo com os Clientes, como também implementar soluções sustentáveis nas relações com as partes interessadas ao longo de toda a cadeia de valor.

Com a implementação do SGAS, o ATLANTICO procura fortalecer a gestão e a mitigação dos riscos ambientais e sociais associados à sua carteira de crédito. Através de análises criteriosas, estabelece directrizes e regras claras que incorpora no SGAS para seleccionar e avaliar os projectos (actualizando-as sempre que necessário), com o objectivo de promover as melhores práticas sustentáveis e responsáveis.

O SGAS permite garantir que os investimentos e financiamentos conduzidos pelo Banco estão de acordo com as directrizes definidas e com as orientações internacionais e legislação nacional em vigor no âmbito de Ambiente, Saúde, Segurança e Questões Sociais. Assim, através de procedimentos e fluxos de trabalho que têm em consideração os impactos e as oportunidades em todos os sectores da Instituição, é possível fortalecer a gestão e a mitigação dos riscos ambientais e sociais associados à carteira de crédito do ATLANTICO.

Embora o SGAS tenha sido desenvolvido há alguns anos, em 2023 beneficiou de melhorias significativas devido ao investimento do Banco na sustentabilidade. Como tal, durante o ano, o Banco contou com o suporte técnico do IFC na implementação do SGAS, tendo à sua disposição uma equipa de três especialistas inteiramente dedicados ao projecto, entre os quais se incluía um dos mais conceituados ambientalistas em Angola. Através deste investimento, no final do ano, os processos de crédito do ATLANTICO passaram a ser alvo de uma avaliação ambiental e social, cujos critérios de avaliação estão alinhados com os oito Padrões de Desempenho do IFC.



## Iniciativas de *awareness* socioambiental

O ATLANTICO considera que tem um longo caminho no que diz respeito à concretização dos compromissos assumidos no âmbito do seu desempenho ambiental. No entanto, enquanto instituição jovem e inovadora, tem vindo a dar os primeiros passos nesta matéria e a desenvolver algumas iniciativas ambientais com o objectivo de contribuir para um Planeta mais sustentável.

São exemplos dessas iniciativas a campanha “Unidos pelo Ambiente”, uma limpeza de praia com o objectivo de recolher resíduos de plástico recicláveis e de sensibilizar as comunidades locais para a protecção do meio ambiente e dos oceanos, e ainda a *Research* de Sustentabilidade, que pretende aumentar a literacia ambiental dos *stakeholders* do Banco.



## O ATLANTICO tem vindo a desenvolver iniciativas ambientais com o objectivo de contribuir para um Planeta mais sustentável

### IMPACTO - *Research* de Sustentabilidade

A iniciativa *IMPACTO* é um projecto iniciado no final de 2022 que consiste na produção e respectiva publicação de um artigo trimestral de *Research* de Sustentabilidade que visa fomentar a literacia e o conhecimento no âmbito das principais temáticas de sustentabilidade. Esta iniciativa visa ainda impulsionar o posicionamento que o Banco pretende adoptar perante a sociedade e os seus *stakeholders* no que diz respeito à sustentabilidade. Ao longo do ano de 2023, foram publicadas cinco edições da *IMPACTO*, abordando variados temas, nomeadamente finanças sustentáveis, economia circular e economia azul, entre outros.

Agenda de tópicos de 2023	Edição
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	1.ª Edição
O Papel das Finanças Sustentáveis na Implementação dos ODS e da Agenda 2030 - ESG Aplicado no Contexto da Banca	2.ª Edição
A Economia Circular e a sua Importância	3.ª Edição
Economia Azul e os <i>Blue Bonds</i>	4.ª Edição

### 3.6.3. Dimensão Social

#### Programa de impacto - Crédito "Malembe Malembe"

O programa de crédito de impacto "Malembe Malembe" é projectado para fornecer condições favoráveis, incluindo taxas de juros acessíveis, prazos flexíveis e suporte técnico especializado aos pescadores artesanais, permitindo-lhes promover as suas práticas, fortalecer as suas operações e alcançar uma maior estabilidade financeira.

Os impactos sociais e económicos na vida das populações abrangidas são muito positivos, nomeadamente por via do fomento da empregabilidade formal. É, igualmente, de realçar o aumento da possibilidade de acesso destas comunidades ao financiamento no âmbito do Aviso n.º 10/BNA/2022, contribuindo para o programa de diversificação da economia nacional.

Além dos objectivos a alcançar com o programa, o Banco pretende alinhá-lo com os ODS estabelecidos pelas Nações Unidas.



Apoio aos pescadores artesanais

#### PROGRAMA DE IMPACTO - CRÉDITO "MALEMBE MALEMBE"



#### APOIO AOS PESCADORES ARTESANAIS

#### Objectivos

Impulsionar o desenvolvimento socioeconómico local

Promover a inclusão financeira dos pescadores artesanais

Fornecer suporte técnico especializado às populações abrangidas

#### Impacto

**+ 19 famílias e microempresas** com inclusão no sistema financeiro

**Captação e formalização** deste ecossistema de recursos que ainda é maioritariamente transaccionado na informalidade

**+ 760** pessoas impactadas

#### Raio de actuação

Cooperativas de Pescadores artesanais nas províncias do Zaire e Namibe

*Pipeline* para **25 embarcações** de pesca artesal, representando **40 agregados familiares de pescadores**

## Literacia, Inclusão Financeira e Inovação - \*400# Agiliza

O \*400# Agiliza é a plataforma do ATLANTICO para a criação de valor e prosperidade através da literacia e inclusão financeira. Com o mote "O teu telemóvel é o teu Banco", o \*400# Agiliza coloca o potencial financeiro na mão da população, com particular impacto nas famílias de baixa renda que vivem em zonas remotas e/ou onde o acesso a serviços financeiros estruturados é inexistente ou insuficiente.

### LITERACIA, INCLUSÃO FINANCEIRA E INOVAÇÃO



### Objectivos 2023

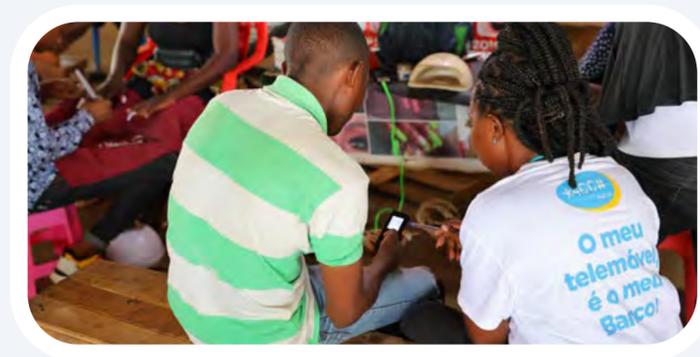
- + 1 milhão de utilizadores impactados
- Expandir a rede de Agentes Bancários e duplicar os Municípios cobertos
- Apoiar a reconversão da economia, com acções de literacia financeira e digital junto dos comerciantes informais
- Dinamizar acções que empoderem financeiramente o género feminino, em particular as comerciantes informais
- Potenciar a poupança e reduzir os custos transaccionais a que estão sujeitas as pessoas excluídas ou sub-servidas financeiramente
- Melhorar a rapidez dos canais e garantir a sua alta-disponibilidade para assegurar impacto permanente

### Impacto

- + 1,3 milhões** de utilizadores com acesso ao \*400# Agiliza através do canal USSD
- + 3,7 mil** pontos de atendimento de Agentes Bancários \*400# Agiliza, com cobertura nacional nas **18 províncias** de Angola e em **77 municípios**
- + 250** acções de inclusão e literacia financeira e digital, com permanência diária nos mercados, bairros e comunidades
- + 6,5 milhões** de transacções \*400# Agiliza, num total de **+ Kz 46,2 mil milhões**
- + 654 mil** Contas inclusão abertas no \*400# Agiliza

### Raio de actuação

Actua nas **18 Províncias** de Angola, com foco na população de baixa renda, que vive em zonas remotas e/ou onde o acesso a serviços financeiros estruturados é inexistente ou insuficiente.



### 3.6.4. Iniciativas e Projectos de Transformação Social

A Transformação Social é um pilar fundacional do ATLANTICO, estando no seu ADN a partilha dos resultados da sua actividade com as Comunidades em que se insere, deixando uma marca relevante na Sociedade. Os Fundadores cria-

ram 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 as Comunidades.

#### Estratégia de Transformação Social do ATLANTICO



Conhecimento



Empreendedorismo



Saúde e Bem-Estar



**Uma Instituição geradora de valores para os seus Clientes, Accionistas, Pessoas e, acima de tudo, para as Comunidades**

#### Ecosistema de Transformação Social do ATLANTICO



O ATLANTICO aposta continuamente, e cada vez mais, na transformação social, impactando a vida das comunidades. Através do Programa “Partilhamos Valores para a Vida”, cada Colaborador, com o seu gesto de solidariedade, compromisso, empatia e amor ao próximo, tem a oportunidade de impactar a sociedade positivamente e de forma responsável e inovadora, inspirando sonhos, ajudando a concretizar objectivos e projectos sustentáveis.

Neste contexto, em 2023, realizou-se um conjunto de actividades que comprovam e reforçam o forte sentido de responsabilidade para com as Pessoas. Comprometidos em apoiar as instituições de caridade, cerca de 993 Colaboradores investiram mais de 3 848 horas em acções de voluntariado, tendo impactado mais de 1 600 Pessoas (crianças, jovens e idosos). Foi igualmente realizada uma Campanha de Recolha de Bens a favor das instituições que o Banco apoia.

Estes números são o reflexo do forte sentido de missão dos voluntários ATLANTICO. É com estas acções integradas, consistentes, robustas e contínuas que o Banco honra diariamente o seu compromisso com o futuro e com a transformação da sociedade, tendo em vista a construção e o reforço de uma sociedade informada, sustentável e com “Valores para a Vida”.



Lar Consoladora dos Aflitos



Centro de Nutrição



Lar de Nazaré



Lar do Beiral



Lar Santa Isabel



Centro El Betel, Benguela



Huambo, Lar SOS Criança



Lar de Nazaré



Natal Solidário

**+ 52 mil** Vidas impactadas | 
 **993** Colaboradores | 
 **+ 3 848** Horas

---

**Bens alimentares** | **Material didáctico**  
**Vestuário** | **Brinquedos**



Têm sido igualmente desenvolvidas acções de apoio a instituições, seleccionadas em linha com a estratégia de transformação social do ATLANTICO, com foco no conhecimento e empreendedorismo, nomeadamente mediante iniciativas de dinamização do agro-negócio, em parceria com a SEIVA, e de apoio à educação inclusiva, equitativa e de qualidade, com a Fundação Ulwazi e o Lar de Nazaré.

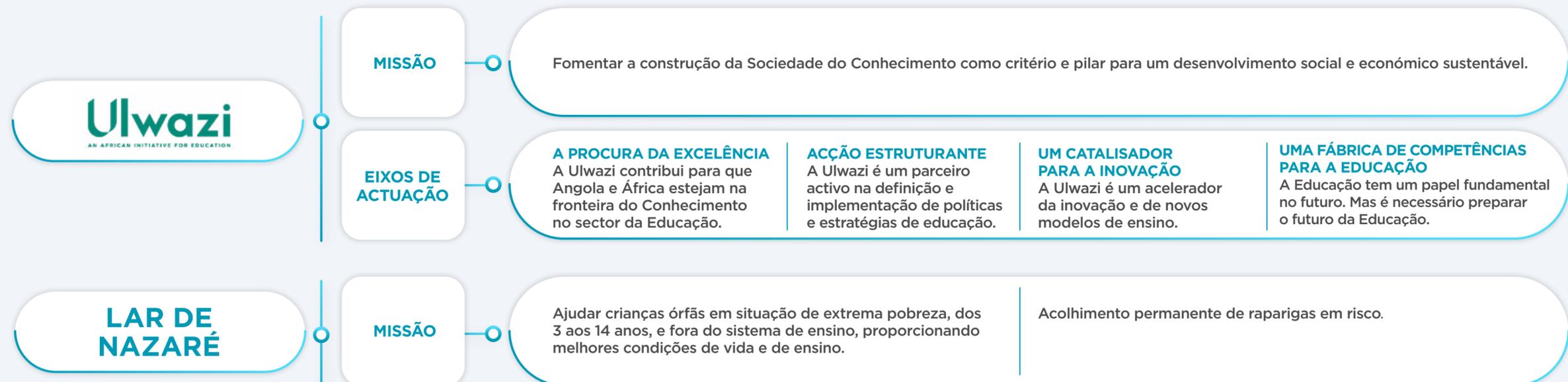
No âmbito desta estratégia, o ATLANTICO pretende impactar nas comunidades muito para além das contribuições financeiras, mas igualmente por meio da partilha de conhecimento e inclusão financeira, visando altos níveis de bancarização e transaccionalidade, através do \*400# Agiliza.

No pilar do empreendedorismo, o ATLANTICO detém igualmente uma parceria com a Hemera Capital Partners, sendo investidor inicial do Dual Impact Fund, o primeiro fundo de Impacto em Angola. Trata-se de um veículo especializado para apoio a *startups* e PME que tem como foco de investimento projectos que ofereçam potencial de retorno financeiro aliado à resolução de problemas sociais.

### Empreendedorismo



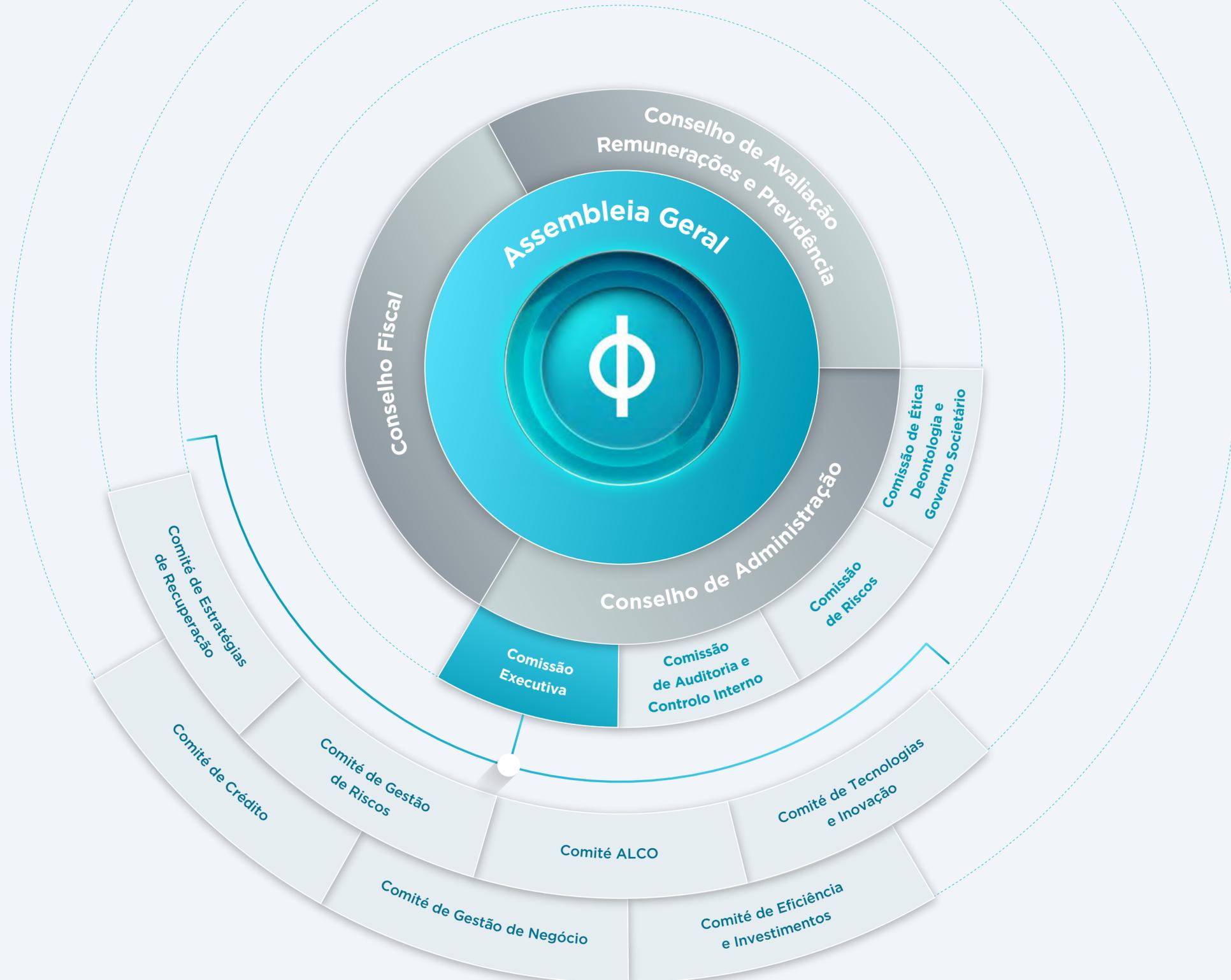
### Conhecimento





### 3.6.5. Governo

#### Modelo de Governo





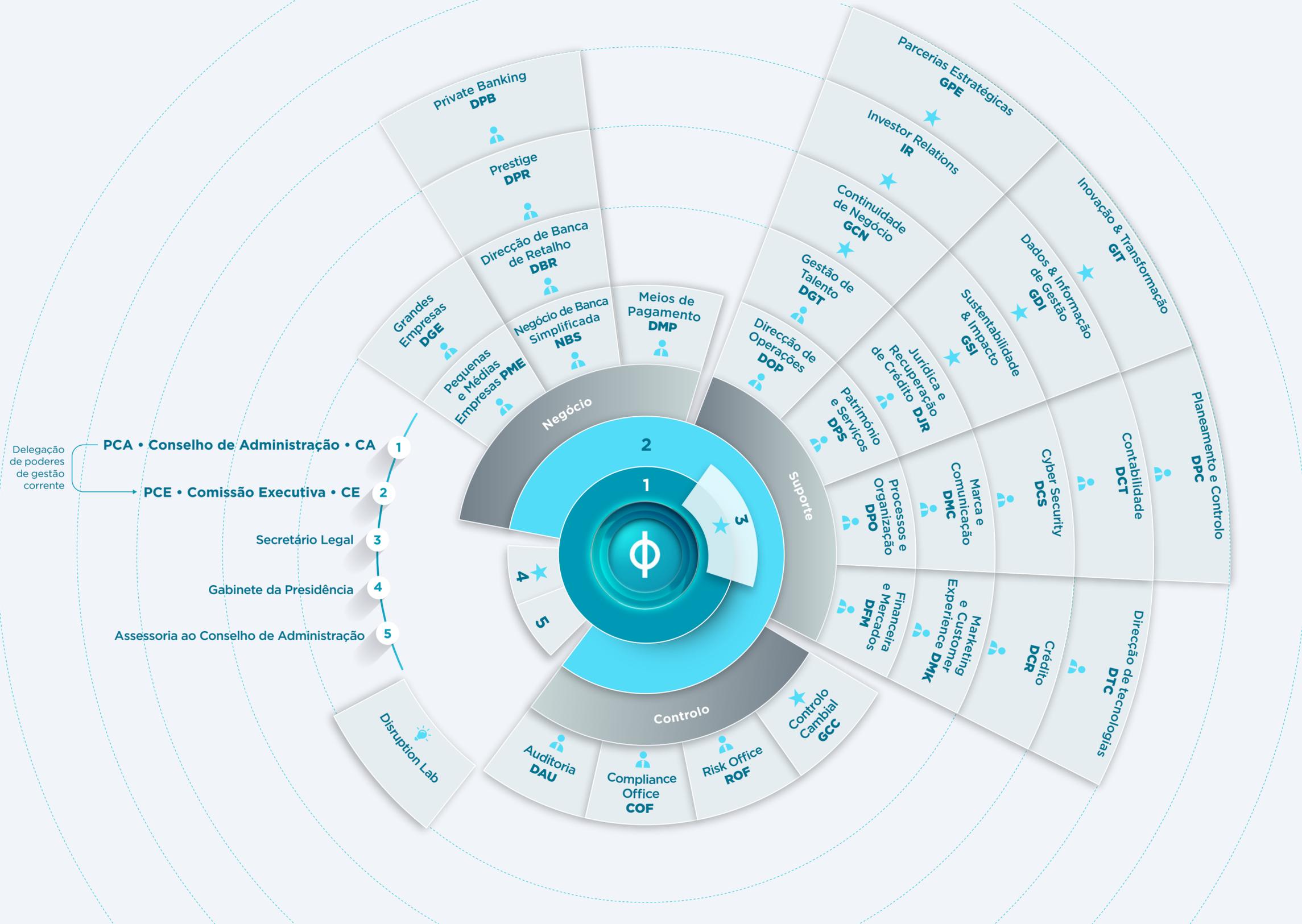
### Composição dos órgãos e corpos sociais

	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria e Controlo Interno	Comissão de Riscos	Comissão de Ética, Deontologia e Governo Societário	Conselho Fiscal	Conselho de Avaliação, Remunerações e Previdência	Mesa da Assembleia Geral
António Assis de Almeida	○							
Daniel Santos	○			○				
Miguel Pessanha	○		○					
Elpídio Neto	○		○		○			
Paulo Tomás	○			○				
José Carlos Burity	○		○		○			
Madalena Neto	○		○					
Vanessa Mendonça	○			○	○			
Miguel Alves	○	○						
Éder Sousa	○	○						
Patrícia Gabriel	○	○						
João Mendonça	○	○						
Isabel Espírito Santo	○	○						
Mauro Neves	○	○						
Catarina Souza	○	○						
António Frutuoso de Melo							○	
José Wanassi							○	
Manuel Aguiar							○	
Nuno Teodósio de Oliveira						○		
Nélson Teixeira						○		
Guilherme Frutuoso de Melo						○		
José Dordio						○		
Cristina Ferreira						○		
João Manuel Pedro								○
Fernando Magarreiro								○
Patrícia Dias								○



## Estrutura orgânica

- Direcção
- Gabinete
- Unidade autónoma





## Comissão Executiva

### Composição e Pelouros

\* 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-PCE podem ajustar entre si a adequada partilha de pelouros sempre que um deles esteja ausente/impedido de exercer as suas funções.

\*\* Reporte hierárquico, sendo que o reporte funcional é feito ao Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo Interno para o Compliance Office e para a Auditoria Interna, e ao Presidente da Comissão de Riscos para o Risk Office.



**João Mendonça • Vogal**  
Chief Marketing Officer (CMO)

- Marketing & Customer Experience • DMK
- Marca e Comunicação • DMC
- Crédito • DCR
- Parcerias Estratégicas • GPE

COO e CBO-R\*

**Isabel Espírito Santo • Vogal**  
Chief Business Officer (CBO) - Retail

- Direcção de Banca de Retalho • DBR
- Prestige • DPR
- Negócio de Banca Simplificada • NBS
- Pequenas e Médias Empresas • PME

CBO-C e CMO

**Patrícia Gabriel • Vogal**  
Chief Operating Officer (COO)

- Património & Serviços • DPS
- Cyber Security • DCS
- Direcção de Operações • DOP
- Direcção de Tecnologias • DTC
- Continuidade de Negócio • GCN

CMO e CBO-C\*

**Miguel Raposo Alves • PCE**  
Chief Executive Officer (CEO)

- Gestão de Talento • DGT
- Inovação & Transformação • GIT
- Sustentabilidade & Impacto • GSI
- Investor Relations • IR
- Disruption Lab • LAB

CRO e CFO\*

**Éder Sousa • Vice-PCE**  
Chief Financial Officer (CFO)

- Jurídica e Recuperação de Crédito • DJR
- Contabilidade • DCT
- Planeamento e Controlo • DPC
- Financeira e Mercados • DFM

CRO e CEO\*

**Catarina Souza • Vogal**  
Chief Risk Officer (CRO)

- Compliance Office • COF\*\*
- Auditoria Interna • DAU\*\*
- Risk Office • ROF\*\*
- Processos e Organização • DPO
- Dados & Informação de Gestão • GDI
- Controlo Cambial • GCC

CEO e CFO\*

**Mauro Neves • Vogal**  
Chief Business Officer (CBO) - Corporate

- Grandes Empresas • DGE
- Private Banking • DPB
- Meios de Pagamento • DMP

CBO-R e CMO\*

👤 Direcção
★ Gabinete
🏠 Unidade autónoma
🔄 Alternância



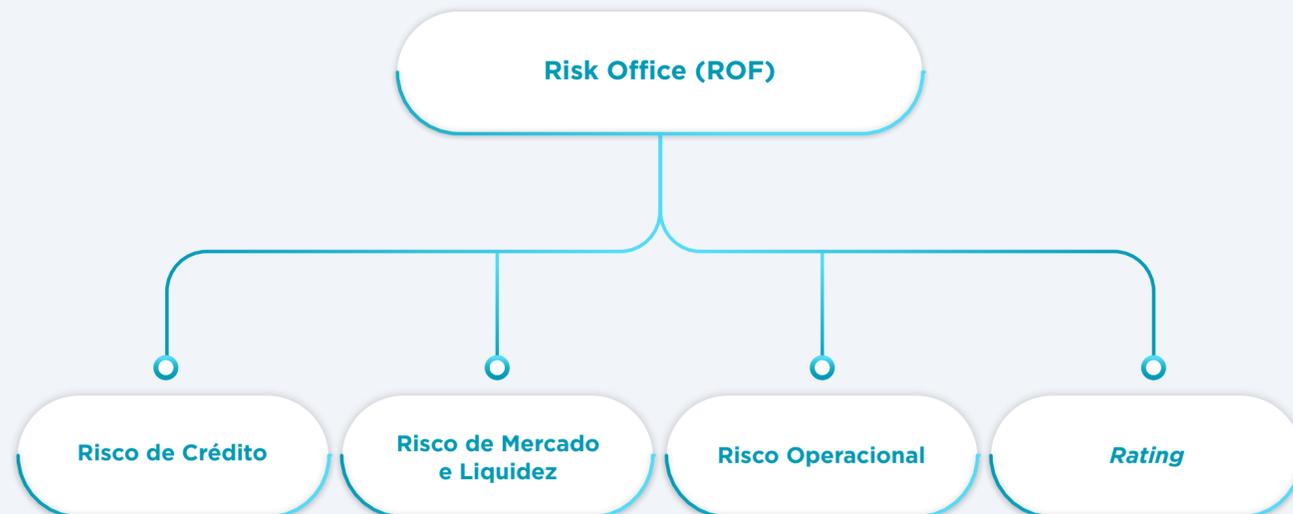
3.7.

## Cultura de Gestão do Risco

O ATLANTICO encara a gestão de risco como um elemento central da sua visão estratégica, apoiando esta função numa estrutura de órgãos colegiais compostos por Comitês e Comissões independentes das restantes estruturas da governança. Assim, a função de gestão de risco é independente das áreas geradoras de risco e apresenta mecanismos de decisão e controlo directamente dependentes do Conselho de Administração do Banco.

A gestão de risco do ATLANTICO é realizada de acordo com estratégias e políticas definidas pelo Conselho de Administração, com a respectiva delegação de competências na Comissão Executiva e no Risk Office (ROF), que é responsável pela implementação das estratégias e políticas definidas.

### Composição do Risk Office



Unidade	N.º de Colaboradores
Direcção	2
Risco de Crédito	4
Risco de Mercado e Liquidez	5
Risco Operacional	3
Rating	6
	<b>20</b>

O ROF reporta funcionalmente à Comissão de Riscos, nomeada pelo Conselho de Administração para a gestão de riscos, conferindo assim maior independência e autoridade à função de gestão de risco. Este reporte funcional é complementado pelo reporte hierárquico/administrativo à Comissão Executiva, de matérias operacionais e/ou de relação prática com outros pelouros, por razões de eficiência e eficácia da gestão diária de actividades, garantindo que a atribuição de outros pelouros ao mesmo administrador executivo, a quem reportam as funções de controlo, respeita o princípio de segregação.

Por forma a reforçar a independência das funções de controlo, encontra-se ainda instituída uma Comissão de Riscos com competências delegadas directamente pelo Conselho de Administração e independente da Comissão Executiva. É apresentada a esta Comissão diversa informação sobre a gestão de riscos e sobre o planeamento e os resultados das principais actividades desenvolvidas, sendo a mesma responsável por monitorizar o nível geral de risco assumido pelo ATLANTICO e controlar o processo da sua gestão.

Adicionalmente, a gestão de risco do Banco é articulada com a actuação de outros órgãos, nomeadamente com os principais comités.



## Principais comités

### Comité de Gestão de Riscos

Responsável pela supervisão dos riscos financeiros (risco de crédito, risco cambial, risco de taxa de juro da carteira bancária e risco de liquidez e solvabilidade) e não financeiros (designadamente risco de estratégia, risco operacional, risco dos sistemas de informação (TI), risco de *compliance*, risco reputacional e outros). Tem a responsabilidade de acompanhar, avaliar e propor medidas que permitam corrigir desvios às políticas dos riscos financeiros e não financeiros.

**Periodicidade: trimestral**

### Comité de Gestão de Activos e Passivos (ALCO - *Assets and Liabilities Committee*)

Responsável por acompanhar e tomar decisões que garantam uma evolução sustentável do balanço e otimizar a rentabilidade do Banco. Garante, igualmente, o cumprimento dos objectivos relativos à revisão e monitorização dos relatórios financeiros do ALCO, com recomendações à execução e monitorização de medidas que garantam a manutenção da estrutura de capital/*funding* sustentável, assim como assegurar a existência de processos de gestão de activos e passivos que contribuam para a utilização adequada do balanço.

**Periodicidade: bimensal**

### Comité de Crédito

Responsável pelo acompanhamento e gestão criteriosa da carteira de crédito do Banco, avaliando e decidindo sobre as propostas de concessão de crédito de acordo com a política de crédito em vigor e monitorizando a evolução do risco associado a clientes/negócios (concentração da carteira, exposição, incumprimento, etc.).

**Periodicidade: semanal**

### Comité de Estratégias de Recuperação

Responsável pelo acompanhamento da carteira de crédito, das maiores exposições e das exposições não produtivas (ENP), com o objectivo de definir a estratégia de recuperação destas exposições.

**Periodicidade: mensal**

### Comité de Tecnologia e Inovação

Responsável por acompanhar o desenvolvimento e operação dos sistemas tecnológicos de suporte do Banco.

**Periodicidade: mensal**

### Comité de Gestão de Negócio

Responsável por acompanhar a evolução da actividade comercial e propor decisões que orientem o negócio *vis-à-vis* as directrizes estratégicas aprovadas pelo Conselho de Administração.

**Periodicidade: mensal**

### Comité de Eficiência e Investimentos

Responsável pelo acompanhamento da execução orçamental em termos de custos e investimentos, incluindo o acompanhamento de concursos públicos relativos à contratação de fornecedores.

**Periodicidade: quinzenal**

Na vertente organizacional, importa sublinhar a relevância do Comité de Gestão de Riscos, no qual participam dois Administradores e os responsáveis pelas direcções que gerem e controlam os riscos financeiros (crédito, taxa de juro, taxa de câmbio, liquidez e solvabilidade) e os riscos não financeiros (designadamente risco operacional, risco de *compliance*, risco reputacional e risco dos sistemas de informação).



## Principais eventos de 2023

Em linha com as actividades desenvolvidas pelo ROF, destacamos aqueles que foram os principais focos de desenvolvimento em 2023 e que, consequentemente, mobilizaram recursos significativos na sua execução:

1. Preparação da resposta à carta SREP 2021 e coordenação da definição do plano de acção para as recomendações do Banco Nacional de Angola. Acompanhamento da implementação do plano de acção e reporte do mesmo ao supervisor;
2. Reporte dos resultados do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP) e do Processo Interno de Avaliação da Adequação da Liquidez (ILAAP) conforme estabelecido nos Instrutivos N.º 10/2021 e N.º 11/2021:
  - a) Quantificação de riscos materiais no ICAAP, no cenário base e adverso, e reporte ao supervisor em 2 de Maio de 2023, com incorporação das alterações regulamentares constantes no Aviso N.º 08/2021, especificamente no que se refere ao Instrutivo N.º 03/2022 sobre os Testes de Esforço e à Directiva N.º 02/2022 sobre os Testes de Esforço Padronizados, ao nível da determinação do requisito de risco de crédito para a dívida soberana (projectão dos ponderadores às exposições ao Estado em Moeda Estrangeira), bem como a incorporação de correcções decorrentes da avaliação independente do exercício pela Direcção de Auditoria;
  - b) Quantificação dos indicadores de avaliação do risco de liquidez no ILAAP e reporte ao supervisor em 2 de Maio de 2023, com incorporação das alterações regulamentares ao nível do exposto na Directiva N.º 02/2022 sobre os Testes de Esforço Padronizados, especificamente no que se refere aos pressupostos para as entradas e saídas de fluxo de caixa no apuramento do período de sobrevivência, da redefinição de descontos a aplicar aos títulos de valores mobiliários na determinação do *buffer* de liquidez (em cenário de esforço), bem como a incorporação do *buffer* de liquidez indicado na carta SREP 2021.
3. Primeira elaboração do Relatório de Disciplina de Mercado 2022, publicado a 30 de Maio de 2023, no âmbito da divulgação pública de informação prudencial pelas instituições financeiras bancárias, ao abrigo das disposições constantes do Aviso N.º 08/2021 de 5 de Julho, sobre requisitos prudenciais, e do Instrutivo N.º 05/2022 de 13 de Junho, sobre Divulgação Pública de Informação Prudencial, previstos nos Requisitos de Pilar 3 do processo SREP (Processo de Análise e Avaliação pelo supervisor);

4. Realização dos Testes de Esforço anuais, incluindo a análise de cenários e testes de esforço inversos com referência a 31 de Dezembro de 2022, em conformidade com o Instrutivo N.º 03/2022;
5. Cumprimento das orientações emanadas na Missiva 757DSB/2023 de 17 de Fevereiro, sobre a submissão dos reportes no âmbito do Aviso N.º 08/2021 em ambiente de testes no SSIF;
6. Monitorização da evolução dos limites aprovados para o Perfil de Risco de 2023, de acordo com o modelo de governança em vigor;
7. Revisão intermédia do Perfil de Risco, no âmbito da carta SREP 2021, e definição das linhas de orientação principais para a gestão de riscos no período 2023-2026, por forma a ajustar os limites do rácio de fundos próprios principais de Nível 1, rácio de Fundos Próprios de Nível 1 e Rácio Global de Fundos Próprios Regulamentares, bem como ao novo *buffer* de Liquidez definido no exercício de planeamento estratégico realizado pelo Banco, e revisão do plano de negócios para o período referido;
8. Revisão anual do modelo de perdas por imparidade dos activos financeiros, com realização das seguintes actividades:
  - a) Revisão dos *haircuts* aplicáveis às garantias de crédito com risco Estado;
  - b) Actualização anual dos parâmetros de risco do modelo de imparidade colectiva, incluindo os valores das variáveis macroeconómicas e estudos de correlação usados na abordagem *forward looking* incorporada no modelo;
  - c) Revisão e manutenção do critério de materialidade das análises individuais;
9. Actualização e adaptação da ferramenta de suporte às análises individuais de imparidade do crédito tendo em conta os requisitos exigidos pela regulamentação em vigor;
10. Implementação das especificações técnicas dos reportes ao abrigo do Aviso N.º 08/2021 nos sistemas informáticos do Banco, com maior ênfase para a redefinição da periodicidade dos reportes relativos aos requisitos de capital, bem como ao rácio Global de Fundos Próprios e reportes relativos aos testes de esforço padronizados;

11. Acompanhamento do cumprimento do Aviso N.º 10/2020 – Concessão de Crédito ao Sector Real da Economia e do seu impacto nas reservas obrigatórias a constituir em moeda nacional, no âmbito da gestão do risco de liquidez;
12. Acompanhamento da implementação da Directiva N.º 01/DSB/2020 sobre Avaliação de Imóveis, dinamização de avaliações das garantias hipotecárias com avaliações maior que dois anos, bem como das que tinham avaliações em moeda estrangeira;
13. Monitorização e reporte ao BNA dos Créditos Concedidos aos Detentores de Participações Qualificadas no âmbito do disposto na Directiva N.º 05/DSB/DRO/2022;
14. Monitorização e reporte ao BNA e à gestão do ATLANTICO sobre a evolução das exposições de crédito de Clientes intervencionados pelo Estado ou sujeitos a arresto de bens e participações sociais;
15. Acompanhamento mensal com reporte trimestral ao BNA do relatório das exposições não produtivas;
16. Implementação das acções previstas para o cumprimento da Directiva 02/DSB/DRO/2020 – Guia sobre Recomendações de Gestão de Exposições não produtivas e Reestruturadas e Activos executados em Dação para Pagamento e início do reporte regulamentar periódico;
17. Em relação à Estratégia de Gestão das Exposições não Produtivas, foi realizada, em Abril de 2023, a revisão dos objectivos associados à estratégia e comunicados ao BNA;
18. Elaboração e partilha com o BNA, em Novembro de 2023, de um ponto de situação da evolução dos resultados da Estratégia de Exposições não Produtivas, com esclarecimentos em torno do principal desvio observado e que está relacionado com o impacto cambial devido à desvalorização da moeda nacional em cerca de 65% em 2023;
19. Elaboração e partilha com o BNA, em Dezembro de 2023, da Auto-avaliação sobre a Capacidade Interna de Execução da Estratégia de Exposições não Produtivas, onde são apresentadas as acções que suportam a estratégia, com foco nas acções que o Banco tem estado a desenvolver, e os resul-



tados das mesmas, bem como o detalhe dos principais constrangimentos e dependência externa, como a dos tribunais, na conclusão de processos e recuperação pela via do contencioso, em processos com antiguidade média de cinco anos, existindo processos com antiguidade superior a sete anos;

- 20. Monitorização e revisão dos limites de exposição para Contrapartes Nacionais e Internacionais;
- 21. Monitorização contínua do registo e reavaliação de colaterais das operações de crédito, suportando e promovendo a melhoria constante da qualidade do registo de colaterais e da sua alocação a operações, com vista à optimização do consumo de capital;
- 22. Processos de melhoria contínua com foco na reconciliação e qualidade de informação e automatização das integrações entre sistemas críticos para a avaliação do risco de crédito, liquidez, solvabilidade e taxa de juro e na automatização da produção de reportes críticos no processo de fecho do mês, bem como a implementação e automatização das alterações decorrentes na nova regulamentação disposta no Aviso N.º 08, de 18 de Junho de 2021, com vista à evolução permanente dos processos de reporte no âmbito da qualidade de informação e redução do tempo de duração;
- 23. Calibração dos modelos de *scoring* desenvolvidos pelo Banco, especificamente para suporte de decisão automática de crédito, considerando o perfil transaccional e o comportamento financeiro da base de Clientes particulares;
- 24. Participação em processos de *due diligence* de bancos multilaterais e gestão de *covenants* para linhas já aprovadas, nomeadamente através da elaboração de reportes periódicos sobre informação de crédito, liquidez e solvabilidade e esclarecimentos sobre a qualidade dos activos em alinhamento com o perfil de risco definido para o Banco;
- 25. Acompanhamento transversal do modelo de gestão de Risco Operacional em todos os processos representativos da actividade do Banco, por via da operacionalização de todos os instrumentos de gestão (mapeamento de processos, auto-avaliação de riscos, captura de perdas e indicadores-chaves de risco) nos 41 processos catalogados;
- 26. Desenvolvimento do projecto para implementação do modelo de gestão de riscos de cibersegurança e da sua integração no modelo de gestão de riscos operacionais aprovado pelo Banco;

- 27. Implementação do plano de comunicação no âmbito da gestão do Risco Operacional, promovendo a cultura de risco e a participação mais activa da primeira linha de defesa no modelo de gestão;
- 28. Preparação e realização de sessões de trabalho ordinárias e extraordinárias de acompanhamento dos indicadores de riscos, sendo que das sessões de trabalho ordinárias, destacamos:
  - a) O Comité de Gestão de Riscos, que durante 2023 realizou seis sessões de trabalho ordinárias, dentre comités de riscos financeiros, riscos operacionais, cumprindo desta forma o mínimo de seis (6) sessões estipuladas para este comité, com a respectiva documentação das ordens de trabalho, documentos de suporte e actas com as conclusões dos trabalhos. Dentro do processo de melhoria contínua, e com o objectivo de gerar maior enfoque sobre os temas tratados neste comité, implementou-se a revisão dos conteúdos do mesmo bem como a lista de participantes, mediante a revisão do Regulamento do Comité de Gestão de Riscos;
  - b) A Comissão de Riscos, que durante 2023 realizou cinco (5) sessões de trabalho cumprindo desta forma o mínimo de quatro (4) sessões estipuladas para esta comissão, com a respectiva documentação das ordens de trabalho, documentos de suporte e actas com as conclusões dos trabalhos;
  - c) No âmbito do processo de robustecimentos associado à gestão do Risco de Crédito, durante 2023 foi implementado o Comité de Estratégias de Recuperação, que tem permitido identificar e implementar estratégias de recuperação nos Clientes acompanhados neste órgão. A partir de Maio, mês de implementação deste comité, foram realizadas oito (8) sessão de trabalho ordinárias e dezassete (17) sessões extraordinárias.

### 3.7.1. Declaração de Apetite ao Risco

A definição de Apetite ao Risco é parte de uma gestão do perfil de risco mais ampla e permite traduzir a estratégia de risco em limites ou objectivos operacionais.

O ROF é a unidade orgânica responsável pelo acompanhamento e monitorização do perfil de risco e pela comunicação dos principais resultados e conclusões, sendo igualmente responsável pela assessoria à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração da Instituição no que respeita à revisão e actualização periódica do perfil de risco, bem como na avaliação das acções ou medidas de remediação que devam ser implementadas sempre que ocorra um incumprimento dos limites estabelecidos que possa condicionar ou impactar negativamente a actividade do Banco.

Os limites que compõem o perfil de risco do Banco são estabelecidos em três níveis, derivando dos mesmos as responsabilidades de comunicação e desenvolvimento de acções correctivas de acordo com a tabela apresentada em seguida.

O apetite ao risco (verde) reflecte o nível de risco que o Banco se predispõe a aceitar. A definição de uma zona de tolerância (amarelo) permite estabelecer um sistema de alerta tempestivo e accionar acções correctivas prévias antes que o Banco atinja a sua capacidade máxima de tomada de risco (cor-de-rosa). A tolerância ao risco refere-se ao montante máximo de risco que o Banco está disposto a aceitar no decurso da sua actividade, sem colocar em causa a sua estabilidade, posicionamento e/ou solvabilidade.

### Apetite ao Risco

Métrica	Níveis de limites		
	Apetite ao Risco	Tolerância ao Risco	Capacidade de Tomada de Risco
Estado da métrica vs. apetite ao risco definido	Enquadrado no apetite ao risco definido	• Enquadrado no apetite ao risco definido, mas na eminência de o exceder	• Apetite ao risco excedido
Nível da métrica de apetite ao risco	Acima do limite de tolerância	• Abaixo do limite de tolerância	• Abaixo do limite de capacidade
Comunicação	Sem comunicação obrigatória	• ROF comunica às UO responsáveis pela gestão da métrica com limite excedido, aos respectivos Administradores e ao CRO • Reporte à Comissão de Risco e ao Comité de Gestão de Riscos	• ROF comunica à Comissão de Riscos, e à Comissão Executiva
Acções subsequentes (não exaustivo)	Sem acções necessárias	• Definição de plano de acção pelas UO para regressar ao nível de apetite ao risco definido • Reforço da monitorização por parte do ROF	• Definição de plano de acção pela Comissão Executiva para regressar ao nível de apetite ao risco definido • Reforço da monitorização intensiva da evolução da métrica e implementação do plano de acção

Limite da tolerância      Limite da capacidade

Nível de monitorização

Adicionalmente, o RAF (*Risk Appetite Framework*) constitui o principal elemento do sistema de gestão de riscos do Banco, consistindo numa abordagem geral, segundo a qual o apetite e a estratégia do risco são estabelecidos, comunicados e monitorizados incluindo as políticas, os processos, controlos e sistemas necessários. Os limites de risco, que suportam a estratégia de gestão de risco e a manutenção de níveis adequados de capital e de liquidez, são traduzidos genericamente numa declaração de apetite ao risco (*Risk Appetite Statement* – RAS) cuja aprovação final é da responsabilidade do Conselho de Administração.

O reporte formal de acompanhamento do perfil de risco é realizado, pelo menos, trimestralmente pela Comissão de Riscos e pelo Comité de Gestão de Riscos e com apresentação mensal de resultados à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração. Sempre que algum dos indicadores calculados com periodicidade inferior se encontre fora dos limites estabelecidos, é devidamente comunicado para que sejam determinadas e implementadas acções mitigadoras de forma tempestiva.

O ICAAP e o ILAAP são instrumentos-chave de gestão de risco sendo os respectivos processos uma consequência da estratégia de negócio e de gestão do risco seguida pelo Banco. Adicionalmente, apresentam consequências que poderão levar à revisão da estratégia definida pelo Banco, pela indicação de fragilidades, pela análise dos impactos na consideração dos vários cenários ou pelo equilíbrio e interligação entre os processos de gestão de risco. Desta forma, no seu processo de tomada de decisões de negócio e de gestão do risco, o Banco tem em consideração as conclusões do ICAAP e do ILAAP.

## 3.7.2. Principais Riscos

### 3.7.2.1. Risco de Solvabilidade

O apuramento dos fundos próprios regulamentares e do rácio de solvabilidade é realizado e reportado pelo Banco em conformidade com o novo pacote regulamentar, com realce para o Aviso N.º 08/2021, e procede com a revisão dos Requisitos do Pilar 1, Requisitos do Pilar 2 e do Requisito Combinado de Reservas. Assim, foram adoptadas novas metodologias para a determinação dos fundos próprios regulamentares e do rácio global de fundos próprios.

O Banco tem uma abordagem preventiva na gestão do risco de solvabilidade, nomeadamente:

- Estão definidos em Perfil de Risco limites mínimos para o rácio de solvabilidade a partir dos quais o ROF realiza cálculos intercalares para mensurar o reflexo da evolução, durante o mês, das principais rubricas do balanço no valor do rácio, reconciliando com eventos detectados no âmbito da gestão de outros riscos, nomeadamente crédito, cambial, liquidez e operacional;
- As operações de investimento ou desinvestimento, bem com as operações de concessão ou liquidação de crédito que tenham volumes significativos, são previamente avaliadas pelo ROF quanto ao seu impacto na solvabilidade do Banco – via resultados e consumo de capital.

O valor final e o detalhe do cálculo dos Fundos Próprios Regulamentares e do Rácio de Solvabilidade Regulamentar realizado pelo ROF são reportados à Comissão de Riscos e ao Comité de Gestão de Riscos numa periodicidade mínima trimestral, assim como na apresentação mensal de resultados à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração.

#### (i) ICAAP (Processo de Avaliação Interna de Adequação de Capital)

O Processo de Auto-Avaliação da Adequação do Capital Interno visa uma análise sobre a evolução verificada nas práticas de avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos a que o Banco se encontra exposto na sua actividade, a aferição dos controlos internos e de efeitos que permitem mitigar a exposição ao risco e a simulação de situações adversas com impactos na sua solvabilidade, bem como a avaliação da adequação de capital interno. O Banco executa este exercício em base consolidada e em conformidade com o definido pelo BNA no Instrutivo N.º 12/2021, de 21 de Junho de 2021. Este processo deve ser efectuado, pelo menos, numa base anual, ou quando existir algum factor que o justifique, por indicação do Conselho de Administração.

O último exercício de ICAAP realizado pelo Banco teve referência a 31 de Dezembro de 2022 e foi reportado a 30 de Abril de 2023, a nível consolidado (Banco e Fundos de Investimento em que é o participante maioritário) e teve como principais objectivos:

- Promover o ICAAP como ferramenta de suporte à tomada de decisões estratégicas;
- Dinamizar uma cultura de risco que fomente a participação de toda a organização na gestão do capital interno (Conselho de Administração, Comissão Executiva, Áreas de Negócio e funções de Controlo Interno);
- Garantir a adequação do capital interno face ao perfil de risco e estratégias de risco e negócio;
- Garantir uma adequada identificação, quantificação, controlo e mitigação dos riscos materiais a que o ATLANTICO se encontra exposto;
- Garantir uma adequada documentação dos resultados demonstrados, através do reforço da integração dos processos de gestão de risco na cultura de risco do ATLANTICO e nos processos de tomada de decisão; e
- Prever um plano de contingência para assegurar a gestão da actividade e a adequação do capital interno perante uma recessão ou uma crise.

#### (ii) Risco de Estratégia e ESG

O Risco de Estratégia mede a probabilidade de ocorrência de impactos negativos no resultado ou no capital, decorrentes da incapacidade de executar a estratégia completa de negócio, bem como de dinamizar e adaptar-se às mudanças do mercado. O risco de estratégia inclui o sub-risco ambiental, social e de governo (Risco ESG – *Environmental Social and Governance*), o qual decorre de mudanças climáticas e dos seus impactos na sociedade, governo, regiões do planeta e ecossistemas.

O risco de ESG foi identificado na taxonomia de riscos do ATLANTICO em 2020 e reconhecido como material, estando actualmente quantificado no ICAAP no âmbito do Pilar 2, num *buffer* de capital, tendo em conta a sua crescente relevância e impacto económico. O Banco considera que o ESG não é um risco isolado, estando interligado com outros riscos financeiros a que a Instituição está exposta, e podendo ser um factor de aumento de risco, nomeadamente no risco de crédito. Atendendo a que ainda não existem métricas estabilizadas para a identificação, mensuração e controlo do risco de ESG, o Banco não definiu ainda indicadores no seu perfil de risco, mas à medida que evolui para o paradigma ESG (conforme está previsto no plano estratégico) irá acompanhar essa evolução com a definição de métricas e apetite ao risco.



### 3.7.2.2. Risco de Crédito

Risco de Crédito é a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, devido à incapacidade de um Cliente ou contraparte cumprir com os seus compromissos financeiros perante a Instituição, incluindo possíveis restrições à transferência de pagamentos do exterior. O risco de crédito existe, principalmente, nas exposições em crédito (incluindo o titulado), linhas de crédito, garantias prestadas, cartas de crédito e derivados com activos subjacentes compostos por crédito.

A gestão do risco de crédito é baseada num conjunto de políticas e orientações estabelecidas em função das estratégias de negócio e do perfil de risco do Banco, sendo revistas regularmente e sempre que necessário.

Além dos regulamentos e normativos, a concessão de crédito é suportada pela avaliação e classificação do risco dos Clientes com o auxílio de modelos de *scoring* e de *rating* e na avaliação do nível de cobertura dos colaterais das operações. Para as exposições mais significativas, são ainda analisados o consumo de capital e o impacto que o mesmo pode ter nos limites de exposição agregados. É da responsabilidade de todos os intervenientes do processo de crédito e, em particular, das áreas comerciais, realizar o acompanhamento do crédito, assegurando a prestação de toda e qualquer informação do Cliente que possa traduzir uma alteração das suas condições de solvência.

### 3.7.2.3. Risco de Mercado

O Risco de Mercado é a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, devido a movimentos desfavoráveis no preço de mercado dos instrumentos da carteira de investimentos, provocado por flutuações em cotações de títulos, mercadorias, taxa de juro e taxas de câmbio. Este risco está associado, principalmente, à detenção de posições em títulos de dívida e de capital em moedas, em mercadorias e em derivados que tenham como activos subjacentes os anteriores.

Os principais riscos de mercado a que o Banco se encontra sujeito são os resultantes das variações de taxa de juro, de taxa de câmbio e das cotações de mercado subjacentes aos títulos.

#### (i) Risco de Taxa de Juro

A avaliação do risco de taxa de juro é efectuada através de um processo de análise de sensibilidade ao risco, realizado para o universo de operações que integram o balanço do Banco. O risco de taxa de juro é calculado mediante a classificação de todas as rubricas do activo, do passivo e extrapatrimoniais que pertençam à carteira bancária e que sejam sensíveis a oscilações das taxas de juro, por escalões de prazos marginais de refixação da taxa de juro. O Banco analisa diariamente as principais taxas de referência dos mercados nacional e internacional, nomeadamente a LUIBOR, a EURIBOR e a LIBOR, de forma a aferir o risco inerente a activos e passivos sensíveis às variações de taxas de juro.

#### (ii) Risco Cambial

O Banco monitoriza a sua exposição ao risco cambial pelo controlo e reavaliação diária da exposição das posições globais abertas assumidas nas várias moedas e adopta estratégias globais de cobertura para assegurar que essas posições se mantêm dentro dos limites aprovados pela gestão. A avaliação do risco de taxa de câmbio do Banco baseia-se na definição e controlo de limites estabelecidos para a exposição cambial curta e longa e na sua relação com os Fundos Próprios. Além do acompanhamento da posição e exposição cambial e da sua comparação com os limites estabelecidos pelo Banco, o ROF tem a responsabilidade de elaborar os testes de esforço onde avalia o impacto de uma eventual valorização ou desvalorização cambial na estrutura de activos, nos resultados e no rácio de solvabilidade do Banco.

### 3.7.2.4. Risco de Liquidez

Os principais intervenientes na gestão diária do risco de liquidez são a Direcção Financeira e Mercados (DFM) e o ROF. A DFM é responsável pela selecção e execução das operações com o mercado e pela gestão diária da liquidez tendo em conta os limites definidos no perfil de risco do Banco. É responsabilidade do ROF a identificação, medição e monitorização do risco, garantindo que os limites definidos são cumpridos.

O Comité de Gestão de Riscos e o Comité ALCO são os órgãos responsáveis pela supervisão destes riscos e têm a responsabilidade de acompanhar, avaliar e propor medidas que permitam corrigir desvios às políticas de gestão e aos limites estabelecidos para os riscos de liquidez.

A avaliação do risco de liquidez baseia-se no cálculo e na análise de indicadores que permitem identificar a evolução da situação de liquidez do Banco para horizontes temporais de curto prazo. A monitorização dos níveis de liquidez correntes e estruturais necessários, em função dos montantes e prazos dos compromissos assumidos e dos recursos em carteira, é efectuada através da identificação de *gaps* de liquidez, para os quais estão definidos limites de exposição. Estes indicadores têm como base a distribuição por intervalos temporais de fluxos passivos e activos existentes na data da análise, de acordo com pressupostos pré-estabelecidos.

#### ILAAP (Processo de Avaliação Interna de Adequação de Liquidez)

Em conformidade com o Instrutivo N.º 11/2021, publicado pelo BNA em 21 de Junho de 2021, as instituições financeiras bancárias que desenvolvem actividades de crédito devem assegurar e ser capazes de demonstrar que têm um processo interno que permite identificar, mensurar, gerir e monitorizar o seu risco de liquidez.

O objectivo do processo interno de avaliação da adequação de liquidez (ILAAP) é providenciar um instrumento de gestão de risco para o Banco, de forma a garantir que os limites definidos internamente relativos ao risco de liquidez são cumpridos e que os processos operacionais e de governo de gestão e controlo destes limites são adequados.

O reporte de ILAAP efectuada em 30 de Abril de 2023, com referência a 31 de Dezembro de 2022, demonstra o cumprimento dos limites referidos e resume as principais conclusões do exercício de auto-avaliação realizado, incluindo a opinião do Banco sobre as suas posições actuais de liquidez ao nível individual e a sua capacidade de cobrir aquilo a que está ou poderá estar exposto, assim como as medidas a serem utilizadas para assegurar a manutenção ou reposição dos níveis de liquidez adequados.

### 3.7.2.5. Risco operacional

O modelo de gestão de risco operacional baseia-se numa actuação por processos, com uma perspectiva *end-to-end* da cadeia de valor de produtos e serviços na gestão do risco operacional, e permite identificar riscos potenciais e avaliar o impacto de melhorias.

Consciente da importância de uma monitorização e controlo eficaz do risco operacional, e de modo a alcançar os objectivos propostos, o ATLANTICO designou responsáveis pela gestão de risco operacional de cada processo – os *process owners*. O perfil destes responsáveis contempla um forte domínio dos temas da sua área de intervenção, designadamente ao nível do conhecimento dos processos de negócio e capacidade de sugestão de medidas de mitigação de risco e aumento de eficiência, assegurando o registo e acompanhamento de todos os eventos que possam originar perdas financeiras.

A responsabilização das Unidades Orgânicas e dos *process owners* na identificação e gestão activa do risco operacional é central na metodologia.

O modelo de gestão de risco operacional do ATLANTICO assenta em três instrumentos principais:

- Recolha de informação relativa a perdas resultantes de eventos de risco operacional;
- Reuniões de auto-avaliação de risco que permitem ao Banco ter uma abordagem qualitativa para a identificação de riscos potenciais através de uma análise da materialização de perdas no processo, considerando os piores cenários em cada categoria de risco, e na definição da estratégia e planos de acção para a redução do risco inerente a cada processo para o nível máximo de risco aceitável;
- Identificação e quantificação de *Key Risk Indicators* (KRI), métricas que alertam para alterações do perfil de risco ou da eficácia dos controlos dos processos, permitindo o lançamento preventivo de acções correctivas.

Os três instrumentos de gestão do risco operacional são desenvolvidos com base em vinte categorias de risco, definidas pelo Banco de acordo com as recomendações do BNA no Instrutivo N.º 28/2016 e com as orientações do Comité de Basileia, agrupando-se nas seguintes categorias:

- Riscos de pessoas;
- Riscos de sistemas de informação;
- Riscos processuais;
- Riscos externos;
- Riscos organizacionais.

Nas categorias apresentadas, é visível que a gestão de risco operacional do ATLANTICO cobre também os riscos de *compliance* e de sistemas de informação, incluindo as ameaças cibernéticas. O risco reputacional é avaliado nos exercícios de auto-avaliação anuais estando também contemplado no modelo de gestão.

### 3.7.2.6. Risco cibernético

O cibercrime está a crescer exponencialmente e, de acordo com a *Cybersecurity Ventures*, deverá ter um custo de USD 10,5 triliões até 2025. Em 2023, observou-se um aumento significativo na quantidade de ataques cibernéticos e na sofisticação, inclusive com recurso à tecnologia de IA (Inteligência Artificial), representando uma ameaça cada vez maior para a estabilidade e segurança do sector financeiro em todo o mundo. Com o avanço contínuo da tecnologia e a crescente interconexão de sistemas financeiros, as instituições financeiras têm-se tornado alvos cada vez mais atractivos para criminosos cibernéticos. Os ataques cibernéticos assumiram várias formas, incluindo roubo de dados confidenciais, fraude financeira, ataques de negação de serviço (DDoS) e comprometimento das infra-estruturas de TI (Tecnologias da Informação) das instituições.

**O ATLANTICO tem vindo a fortalecer a sua resiliência contra as ameaças cibernéticas e a garantir a confiança dos Clientes num ambiente digital cada vez mais complexo. Os esforços desenvolvidos têm como objectivo garantir a implementação de medidas de segurança adequadas e abrangentes consubstanciadas num modelo *Zero Trust***

O risco cibernético é uma preocupação crescente para as instituições financeiras a nível mundial. A evolução constante das ameaças cibernéticas exige que seja feita uma abordagem proactiva por parte das instituições para proteger os seus sistemas, dados e Clientes. O ATLANTICO tem vindo a fortalecer a sua resiliência contra as ameaças cibernéticas e a garantir a confiança dos Clientes num ambiente digital cada vez mais complexo. Neste sentido, os esforços desenvolvidos têm como objectivo garantir a implementação de medidas de segurança adequadas e abrangentes consubstanciadas num modelo *Zero Trust* (Confiança Zero), que inclui a autenticação segura nos sistemas, com base num processo rigoroso do uso de múltiplos factores, acessos baseados em contexto, ou seja, com base em dados como localização do utilizador, tipo de dispositivo, horário de acesso, de modo a garantir legitimidade no acesso e monitorização contínua. O Banco tem vindo a implementar processos baseados em modelos de *security operations centres*, com equipas internas e apoiadas em cooperação local e internacional, para robustecer os processos de detecção de ameaças. As melhorias nestes processos irão contribuir para o estabelecimento de uma resposta rápida a incidentes de segurança e uma abordagem proactiva para a protecção dos recursos do ATLANTICO.

Principais resultados obtidos:

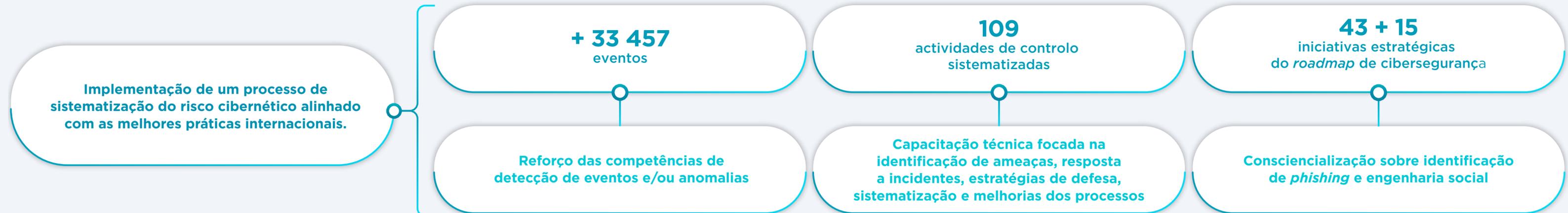
<p><b>+ 1 400</b> Colaboradores envolvidos em formação contínua de ameaças cibernéticas</p>	<p><b>+ 585</b> Horas de formação para capacitação regular da Cyber Security Team</p>
<p><b>4</b> Cursos <i>e-learning</i> de Cibersegurança</p>	<p><b>7</b> Workshops de cibersegurança</p>
<p><b>+ 11 000</b> Campanhas de simulação de ataques de <i>phishing</i> e engenharia social enviados aos Colaboradores</p>	<p><b>91,25%</b> Média de score nos indicadores de <i>Security Scorecard</i></p>
<p><b>+ 30 000</b> Campanhas de <i>awareness</i> partilhadas, com foco na mudança de comportamento</p>	<p><b>1.<sup>a</sup> / 3.<sup>a</sup></b> Posição variável no <i>rating</i> de cibersegurança, comparado com os principais bancos angolanos</p>

Modelo de governo de gestão de risco de cibersegurança

Um ataque cibernético pode comprometer a capacidade de operar e trazer custos financeiros elevados e consequências a curto e longo prazo, afectando a reputação das marcas por um longo período de tempo, mesmo após a violação ter sido solucionada.

Tendo em consideração a especificidade técnica dos riscos de cibersegurança e dos mecanismos de controlo avaliados, o ROF trabalha em colaboração com a Direcção de Cyber Security (DCS), *subject-matter expert*, na avaliação e monitorização dos riscos de cibersegurança e na definição de um modelo de governo da *framework* de gestão de risco de cibersegurança que inclui:

1. Organização, funções e responsabilidades sobre a *framework* considerando, nomeadamente, o envolvimento do ROF, como *owner* do sistema de gestão de riscos operacionais, e da DCS, como *subject-matter expert*;
2. Comunicação de uma cultura de risco de cibersegurança;
3. Procedimentos e mecanismos de controlo *risk-based* para revisão periódica da *framework* e/ou da avaliação de risco da Organização.





### 3.7.3. Compliance

As actividades de *compliance* incidem sobre a promoção, definição, aprovação e implementação de políticas e processos que visam assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores cumprem com a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco.

Estas normas permitem efectuar uma gestão adequada do risco de *compliance*, ao nível estratégico e operacional, bem como evitar o risco de a Instituição incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos de ordem financeira ou reputacional, decorrentes do incumprimento de leis, códigos de conduta e regras de boas práticas negociais e deveres a que se encontra sujeita.

O Compliance exerce as suas funções de forma autónoma, independente e permanente, com total e livre acesso à informação interna do Banco.

O modelo de gestão do ATLANTICO assenta na Política sobre Prevenção e Detecção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destrução em Massa, na Política de Identificação e Aceitação de Clientes e na Política de Sanções, que definem as actividades destinadas à execução de operações e à identificação e aceitação dos seus intervenientes, bem como as actividades de controlo realizadas pelas áreas de execução, pelo Compliance e pela Auditoria Interna.

A função do Compliance assenta em duas grandes Unidades que se complementam: o AML e a Conformidade.

**AML (Anti Money Laundering):** responsável pela monitorização de toda a actividade de prevenção de Branqueamento

de Capitais e Financiamento do Terrorismo numa lógica nacional e internacional junto dos Bancos Correspondentes.

As funções cruciais no desempenho desta actividade são:

- Garantir resposta aos questionários de AML para efeitos de aceitação e actualização da relação de banca correspondente;
- Assegurar a interacção com Bancos Correspondentes no que respeita ao Cliente e a transacções cambiais;
- Definir procedimentos e critérios de actuação de acordo com as normas legais associadas aos processos de abertura de contas;
- Robustecer o processo de filtragem de Clientes e operações;
- Garantir um processo assertivo de monitorização e aceitação de Clientes;
- Cumprir com os preceitos legais associados ao encerramento de contas;
- Garantir a implementação de ferramentas capazes de identificar operações suspeitas nos termos da legislação;
- Parametrizar uma matriz de risco de Clientes que garanta a respectiva classificação do grau de risco dos mesmos;
- Cumprir com a obrigação de comunicação às entidades competentes; e
- Garantir a conformidade e a actualização das políticas, processos de KYC - *Know Your Customer*; KYT - *Know Your Transaction*; KYB - *Know Your Business* e KYCC - *Know Your Customer's Customer* no âmbito da relação de banca correspondente.

Neste âmbito, a Unidade de AML diligenciou 1 720 Clientes de risco alto, não se tendo verificado verdadeiros positivos ou Clientes que, em função da sua complexidade, possam pôr em causa a reputação do Banco.

Para efeitos de análise, avaliação e classificação do grau de risco de Clientes, o ATLANTICO dispõe de ferramentas robustas e automatizadas que garantem diariamente a classificação do grau de risco, *screening* da sua base de dados de Clientes contra listas de sanções e PEP - *Politically Exposed Person* (Pessoa Politicamente Exposta), nomeadamente: OFAC - Office of Foreign Assets Control (Agência de Controlo de Ativos Estrangeiros dos EUA), BOE (*Boletín Oficial Del Estado* - Espanha), EU - European Union (União Europeia), PEP, UN - Organização das Nações Unidas, HMT - HM Treasury (Ministério das Finanças e da Economia do Reino Unido). As referidas listas estão incorporadas no Dow Jones Risk & Compliance, Firco Continuity e Trust.

Numa visão 360º sobre o processo de investigação, análise e monitorização de Clientes e operações, o Banco tem implementado as seguintes ferramentas que permitem, de forma prudencial, mitigar o risco de Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destrução em Massa:

• **EAGLE** - ferramenta de AML que dispõe de três módulos, os quais permitem uma visão 360º sobre o perfil do Cliente em termos de KYC, KYT, KYCC e KYB. Os referidos módulos são: matriz de risco, *screening* de Clientes, regras AML para transacções. O EAGLE permite ainda fazer a recolha de toda documentação que o Banco considere importante para constar do alerta analisado ou do perfil do Cliente.

• **FIRCO TRUST** - ferramenta de *screening* diário da base de dados do Banco para Clientes existentes e pré-existentes, contempla as listas de sanções da ACCUITY, numa base *online*, como: OFAC, PEP, HMT, BOE, UN e EU.

• **FIRCO CONTINUITY** - ferramenta de *screening* de transacções, numa lógica de verificação do ordenante da operação, jurisdição de origem e destino da operação e beneficiário da operação. Contempla as listagens da ACCUITY.

No que se refere à obrigação de colaboração e comunicação, o Banco reportou à Unidade de Informação Financeira durante o ano de 2023:

**7 039** Operações associadas a transacções em numerário, trocas de moedas diferentes, liquidação de cheques e valores mobiliários

**41** Operações suspeitas de crimes subjacentes a prática de branqueamento de capitais

**21** Comunicações espontâneas

**0** Entidades sancionadas



**Conformidade:** responsável por garantir a conformidade regulamentar dos processos, procedimentos e políticas do Banco em linha com as normas legais, identificação de factores internos e externos com impacto operacional e reputacional, elaboração do programa de formação de *compliance* e AML e gestão de processos KYE (*Know Your Employee*).

No ano de 2023, no âmbito da sua responsabilidade de alinhar os processos e assegurar o cumprimento integral das normas, o Compliance participou na actualização, elaboração e aprovação de:

**62** Processos transversais ao Banco

Esta unidade disseminou e garantiu igualmente a implementação de medidas necessárias face à publicação dos normativos dos órgãos reguladores.

No âmbito do licenciamento de produtos e serviços bancários de acordo com o estipulado na Carta-Circular N.º 01/DCF/2020, de 23 de Abril, do BNA, combinado com o Aviso N.º 03/2015, o Compliance participou da elaboração e licenciamento de nove produtos, efectuou o envio de sete fichas de subscrição e nove fichas técnicas informativas de produtos e serviços financeiros e quatro campanhas de publicidade junto do Regulador, no período em referência. Monitorizou também o cumprimento dos reportes regulamentares e tomou acções vocacionadas a mitigar o risco de incumprimento dos prazos regulamentares.

### 3.7.4. Auditoria Interna

A Auditoria Interna manteve o foco contínuo na prestação de um serviço independente e objectivo, destinado a acrescentar valor, melhorar as operações e assessorar a Administração do Banco na consecução das suas metas, conforme determinado pelo Artigo 37.º do Aviso N.º 01/2022, de 28 de Janeiro de 2022, do BNA, e ratificado no seu Regulamento Interno, aprovado pelo Órgão de Administração, que define a sua missão, poderes e responsabilidades.

A definição das linhas de orientação estratégica da função de auditoria interna é da competência do Órgão de Administração com a supervisão e acompanhamento da Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI).

A Direcção de Auditoria (DAU) continua atenta a cada fase do crescimento e desenvolvimento do Banco e do mercado, levando sempre em consideração as diversas incertezas económicas, políticas e expectativas globais, considerando o impacto das mesmas nas rotinas diárias de todos os *stakeholders* do Banco, bem como a constante mutação das ameaças cibernéticas e a evolução regulatória. Mesmo assim, e apesar dos desafios serem cada vez maiores, o modelo de actuação da DAU proporciona um alcance positivo em acções de previsão e diagnóstico, para as quais contribui significativamente o aprendizado que se estabeleceu na compreensão dos riscos actuais e emergentes, impulsionado pelas oportunidades de melhoria na metodologia de trabalho, no uso de sistemas e na realização de actividades cada vez mais à distância, suportadas por melhorias significativas e completas de análise de informação.

O trabalho desenvolvido tem permitido evidenciar a função e a participação da DAU como terceira linha de defesa do ATLANTICO e parceira permanente no acompanhamento e reforço do Sistema de Controlo Interno do Banco.

Com base no plano aprovado para 2023, a DAU alcançou, quantitativamente e considerando a plenitude de actuações previstas, um grau de concretização médio global de 102%.

Desta execução destacam-se, especificamente, os relatórios de auditoria realizados ao longo do ano, com um grau médio de execução quantitativa de 99% (223 relatórios), + 4 p.p. face ao ano de 2022.

A DAU desenhou e optimizou também um total de 52 alertas e controlos preventivos e detectivos, bem como desenvolveu um total de nove (9) projectos que sustentam e reforçam a sua actuação. Paralelamente, realizou 8 490 monitorizações contínuas (por via da análise de alertas).

Tratou-se de um ano onde também se assistiu a um reforço de autonomia quanto ao acesso à documentação necessária para a realização de auditorias (especificamente nas áreas de negócio), reforçando ainda mais as auditorias à distância com consequente redução da interacção directa por parte dos auditados.

Para a execução do plano, a DAU manteve presente a perspectiva de promover o desenvolvimento de trabalhos suportados em mais competências, detidas e reforçadas por via de formações específicas em tecnologia, *compliance*, contabilísticas/financeiras, obrigações regulamentares e análise da informação, com vista ao reforço de uma Direcção de Auditoria mais focada na mitigação das várias tipologias de risco.

### O Banco não se limita a ver a função de Auditoria como uma obrigação legal, mas como um aliado à gestão e um garante dos seus pilares fundamentais

Tendo por base esta dinâmica de actuação, a DAU pretende continuar a maximizar o valor que proporciona ao Banco, mantendo o foco nas principais áreas de risco e uma intervenção alinhada com o Plano Estratégico para o ciclo 2021-2024 – denominado “**PHIT 2.4**” –, em linha com a ambição do ATLANTICO de definir uma visão mais adaptada ao actual contexto e com a capacidade de se transformar, mantendo-se fiel ao seu ADN, bem como antecipando o futuro.

A regulamentação em vigor, que deriva dos Avisos N.º 08/2021 de 18 de Junho, N.º 01/2022 de 28 de Janeiro e da Directiva N.º 05 DSB/DRO/2022 de 02 de Junho, todos do BNA, continua a orientar a Direcção de Auditoria a assegurar a implementação de um sistema de controlo interno adequado à natureza, dimensão e complexidade da sua actividade, tendo como objectivos a eficiência na execução das operações, o controlo dos riscos, a fiabilidade da informação e o cumprimento dos normativos legais e das directrizes internas aplicáveis.

Compreendendo esta importância, o Banco não se limita a ver a função de Auditoria como uma obrigação legal, mas como um aliado à gestão e um garante dos seus pilares fundamentais, reforçado pelo Regulamento da Função de Auditoria Interna, bem como pelo seu Plano de Formação Anual com acções específicas, com vista a consolidar cada vez mais as suas competências e garantir uma maior consistência nas acções desenvolvidas.



## Tipologia de acções/auditorias realizadas

Distribuição do peso das auditorias realizadas por segmentação



● Negócio ● Processos/Serviços

## Descrição das acções realizadas

Descrição dos entregáveis	#
<b>1. TRANSVERSAIS</b>	
Projectos implementados	9
Novos controlos/alertas preventivos/detectivos implementados/criados	52
Formações ministradas	20
Pareceres emitidos (produtos, processos e projectos)	94
Participação no processo de auto-avaliação de risco operacional	57
Acompanhamento de auditorias e inspecções externas (BNA/Auditor Externo)	13
<b>2. AUDITORIA E MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA</b>	
<b>Auditorias realizadas</b>	<b>223</b>
Pontos de respostas	1 160
Recomendações/oportunidades de melhorias	137
Implementação/correção (média)	71%
<b>Acções de controlo e monitorização contínua</b>	<b>8 490</b>
Operações analisadas	15 859
Alertas analisados	8 490
Situações identificadas/erros ou falhas operacionais	167
Recomendações/oportunidades de melhoria	4
Situações prevenidas	30
Implementação/correção	97%
<b>3. FRAUDES E RECLAMAÇÕES</b>	
<b>Processos e/ou reclamações recebidas com indício de fraude</b>	<b>361</b>
<b>Canal de denúncias (com materialidade)</b>	<b>55</b>
Encerramento - processos e/ou reclamações*	74%
Encerramento - denúncias (recebidas pelo canal de denúncias e por outras vias)**	89%
<b>Pareceres emitidos</b>	<b>94</b>

(\*) 50 denúncias/ocorrências recepcionadas por via do "Canal Denúncia" e 5 denúncias/ocorrências recepcionadas por outras vias.

(\*\*) Das denúncias em aberto (6), à data do presente reporte, 2 foram encaminhadas para a Unidade de Fraudes e Reclamações, 2 encontravam-se em fase de encerramento e 2 em monitorização.



## Actividades e acções de destaque realizadas

**Manutenção de acções que permitem o desenho, a implementação e a optimização** de projectos (9) bem como dos controlos e alertas (52), com vista a garantir continuamente uma maior adequação, revisão e reforço de actuação da função de Auditoria Interna, bem como proporcionar maior eficiência e agilidade nas actividades e tarefas diárias realizadas.

**Acompanhamento diferenciado** e mais próximo às Agências de risco elevado, bem como a realização de reuniões de *feedback* com os Gerentes e os Subdirectores Regionais.

**Participação em (20) formações de *first dive***, de forma a partilhar a sua missão, âmbito e actuação aos novos Colaboradores do Banco, bem como reforçar a necessidade de salvaguardar o adequado ambiente de controlo.

**Identificação de recomendações/opportunidades de melhoria** com impactos financeiros, com vista à mitigação de eventos de perdas, de forma a contribuir para a rentabilidade do Banco.

**Realização de novas acções de auditoria transversal e completa** desenvolvidas por uma equipa multidisciplinar, envolvendo várias unidades internas da DAU, de forma a agregar mais valor nas análises e resultados.

**Participação nas sessões de auto-avaliação do risco operacional**, de modo a reforçar o processo de *risk assessment* e contribuir com cenários partindo das experiências decorrentes das acções de auditoria já realizadas.

**Acompanhamento das Inspeções Externas** desenvolvidas pelo BNA, pela Comissão do Mercado de Capitais (CMC) e pelo Auditor Externo, bem como o reforço do acompanhamento (*follow-up*) das recomendações emitidas ao Banco por estas entidades.

**Manutenção das rotinas e controlos de âmbito operacional** com vista a promover soluções de acompanhamento e prevenção de ocorrências negativas, quer sejam reportadas ou não pelas outras unidades, fundamentalmente pela Unidade de Fraudes.

**Enfoque no acompanhamento da implementação de recomendações** internas e externas (Auditor Externo e Regulador) com reforço de actuação da Direcção de Auditoria sobre direcções auditadas.

**Capacitação dos Colaboradores** em matérias de COBIT (Objectivos de Controlo das Tecnologias da Informação e das Tecnologias Conexas), ISO 27001 (Gestão de Segurança da Informação), ICAAP (Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital) e ILAAP (Processo Interno de Avaliação da Adequação da Liquidez), IFRS (Normas Internacionais de Relato Financeiro), ITIL (Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação), SGAS (Sistema de Gestão Ambiental e Social), Modelo de Imparidades e reforço quanto ao Controlo Interno na Banca (Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão do Risco), permitindo o adequado exercício da função de Auditoria Interna, face aos desafios actuais e aos riscos emergentes.

**Manutenção da execução de acções de verificação à distância** (auditoria por indícios), com carácter sistemático, baseadas em informação seleccionada e tratada, com vista a garantir a adequação do sistema de controlo interno, bem como a mitigação de eventos negativos que ponham em causa a imagem ou a reputação do Banco.

**Dinamização de uma acção pedagógica** relacionada com a detecção e comunicação de risco de ocorrências de fraude para todos os Colaboradores do Banco.





## Resiliência financeira

### 3.8.1. Quadro de indicadores



## 3.8.2. Síntese do desempenho da actividade

### 3.8.2.1. Enquadramento

O ano de 2023 apresentou para o ATLANTICO desafios significativos, resultantes de um contexto económico marcado pela aceleração da inflação e pela depreciação da moeda nacional face ao Dólar dos Estados Unidos, que registou uma variação de 64,5% durante o ano.

A anulação dos subsídios à gasolina e a depreciação da moeda nacional amplificaram os desafios do sector em diversas vertentes, exigindo do Banco uma resposta ágil e eficaz sobre os modelos de gestão de risco e gestão de Activos e Passivos.

Os resultados financeiros alcançados em 2023 corresponderam às projecções e aos objectivos orçamentais definidos pelo ATLANTICO para este exercício, com resultados líquidos superiores aos do período homólogo, tendo-se registado igualmente uma evolução positiva nos indicadores de eficiência e de rentabilidade.

Em 2023, o Banco focou-se, sobretudo, na implementação da agenda estratégica sobre a transformação do Balanço, de forma a reunir um mix de activos de maior liquidez e resiliência, e na implementação de novos modelos de negócio, com vista a melhorar a eficiência dos serviços e a experiência do Cliente.

A materialização do Plano Estratégico PHIT 2.4, centrado na transformação do Balanço e no reforço do modelo de negócio, é um processo transformacional a prazo, em que a prioridade assenta no robustecimento da resiliência do Balanço como resposta a um contexto de grande volatilidade e regulação prudencial, aspectos fundamentais para garantir a capacidade de conti-

nuar a servir os Clientes com excelência e a enfrentar os desafios inerentes ao contexto macroeconómico e ao sector financeiro.

### 3.8.2.2. Resultado líquido

O resultado líquido do Banco, referente a 2023, cifrou-se em 9 106 196 milhares de kwanzas, o que se traduz num aumento de 160,3% face ao resultado registado no período homólogo, decorrente de:

- Crescimento dos resultados de activos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados em 41 597 782 milhares de kwanzas, justificado pela valorização das unidades de participação detidas em fundos de investimento;
- Crescimento dos juros de títulos em 20 148 478 milhares de kwanzas, justificado pelo aumento da carteira de títulos em moeda nacional;
- Crescimento dos resultados cambiais em 10 038 765 milhares de kwanzas, justificado pelos resultados de reavaliação de activos e passivos em moeda estrangeira.

## 3.8.3. Evolução das demonstrações financeiras

### 3.8.3.1 Evolução do balanço

Ao longo de 2023, o balanço do ATLANTICO apresentou um crescimento relevante de 31,8% nos seus activos totais, tendo ascendido a 2 087 699 559 milhares de kwanzas. Esta evolução é atribuída à depreciação da moeda nacional e ao aumento dos recursos de clientes, que permitiu o incremento da carteira de títulos e aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito.

Balanço	Dez. 23	Dez. 22	Δ	
			ABS	%
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	356 926 890	214 230 500	142 696 390	66,6
Disponibilidades em outras instituições de crédito	94 147 108	46 169 024	47 978 084	103,9
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	299 015 502	260 385 874	38 629 628	14,8
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	53 107 016	54 236 351	(1 129 335)	(2,1)
Títulos de dívida	467 315 333	306 297 438	161 017 895	52,6
Crédito a clientes	479 108 472	453 601 310	25 507 162	5,6
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito	81 193 455	30 547 298	50 646 157	165,8
Outros activos tangíveis	92 372 476	103 859 695	(11 487 219)	(11,1)
Activos intangíveis	10 658 318	13 022 100	(2 363 782)	(18,2)
Activos não correntes detidos para venda	716 352	-	716 352	
Activos por impostos correntes	2 464 674	2 546 736	(82 062)	(3,2)
Activos por impostos diferidos	3 657 438	3 750 143	(92 705)	(2,5)
Outros activos	147 016 525	95 631 885	51 384 640	53,7
<b>Total do Activo</b>	<b>2 087 699 559</b>	<b>1 584 278 354</b>	<b>503 421 205</b>	<b>31,8</b>
<b>Passivo e Capital Próprio</b>				
Recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito	1 323 068	7 321 923	(5 998 855)	(81,9)
Recursos de clientes e outros empréstimos	1 849 007 508	1 364 668 411	484 339 097	35,5
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	-	2 030 008	(2 030 008)	0,0
Provisões	3 613 319	2 926 832	686 487	23,5
Passivos por impostos diferidos	7 230 139	152 875	7 077 264	4 629,4
Outros passivos	14 566 717	17 469 183	(2 902 466)	(16,6)
<b>Total do Passivo</b>	<b>1 875 740 751</b>	<b>1 394 569 232</b>	<b>481 171 519</b>	<b>34,5</b>
Capital social	142 324 747	142 324 747	-	0,0
Prémios de emissão	70 707 406	70 707 406	-	0,0
Acções próprias	(841 657)	(841 657)	-	0,0
Reservas de reavaliação	13 427 848	284 357	13 143 491	4 622,2
Outras reservas e resultados transitados	(22 765 732)	(26 263 845)	3 498 113	(13,3)
Resultado líquido individual do exercício	9 106 196	3 498 114	5 608 082	160,3
<b>Total do Capital Próprio</b>	<b>211 958 808</b>	<b>189 709 122</b>	<b>22 249 686</b>	<b>11,7</b>
<b>Total do Passivo e do Capital Próprio</b>	<b>2 087 699 559</b>	<b>1 584 278 354</b>	<b>503 421 205</b>	<b>31,8</b>

3.8.3.1.1. Activo

a) Caixa e disponibilidades em bancos centrais

A rubrica “Caixa e disponibilidades em bancos centrais” situou-se em 356 926 890 milhares de kwanzas, um aumento de 142 696 390 milhares de kwanzas face ao ano de 2022. Este aumento deve-se, sobretudo, ao crescimento das disponibilidades em moeda estrangeira no banco central, como consequência da depreciação cambial.

Caixa e disponibilidades no banco central	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
<b>Caixa</b>				
Moeda Nacional	17 167 938	22 866 722	(5 698 784)	(24,9)
Moeda Estrangeira	4 233 371	4 314 340	(80 969)	(1,9)
<b>Total de Caixa</b>	<b>21 401 309</b>	<b>27 181 062</b>	<b>(5 779 753)</b>	<b>(21,3)</b>
<b>Disponibilidades em Bancos Centrais</b>				
Moeda Nacional	101 740 736	55 350 966	46 389 770	83,8
Moeda Estrangeira	233 784 845	131 698 471	102 086 374	77,5
<b>Total Depósitos à Ordem no BNA</b>	<b>335 525 581</b>	<b>187 049 438</b>	<b>148 476 143</b>	<b>79,4</b>
<b>Total Caixa e Disponibilidades no BNA</b>	<b>356 926 890</b>	<b>214 230 500</b>	<b>142 696 390</b>	<b>66,6</b>
Moeda Nacional	118 908 674	78 217 689	40 690 985	52,0
Moeda Estrangeira convertida em Kz	238 018 216	136 012 812	102 005 404	75,0
Moeda Estrangeira convertida em USD	287 184	270 032	17 152	6,4

Isolando o efeito cambial, constata-se um aumento de 17 152 milhares de dólares em disponibilidades na rubrica Caixa e Bancos Centrais.

b) Títulos de dívida

Em Dezembro de 2023, os títulos de dívida totalizaram 467 315 333 milhares de kwanzas, o que representou um aumento de 161 017 895 milhares de kwanzas (+ 52,6%), comparativamente a Dezembro de 2022. A evolução da carteira foi influenciada pela aquisição de novas unidades de títulos em moeda nacional, no quadro da estratégia orçamental definida. Isolando o efeito cambial sobre a carteira em moeda estrangeira, a 31 de Dezembro de 2023, o *mix* de moedas foi alterado, fazendo com que os títulos em moeda nacional tenham vindo a crescer na sua representação global.

Títulos de dívida	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Moeda Nacional	137 851 877	65 098 672	72 753 205	111,8
Moeda Estrangeira	263 587 038	202 194 207	61 392 831	30,4
Indexados ao Dólar dos Estados Unidos	71 139 180	43 409 044	27 730 136	63,9
<b>Total Títulos de Dívida Bruto</b>	<b>472 578 095</b>	<b>310 701 923</b>	<b>161 876 172</b>	<b>52,1</b>
Imparidade	(5 262 762)	(4 404 485)	(858 277)	19,5
<b>Total Títulos de Dívida</b>	<b>467 315 333</b>	<b>306 297 438</b>	<b>161 017 895</b>	<b>52,6</b>

Caixa e disponibilidades em bancos centrais



Títulos de dívida



### c) Crédito a clientes

A carteira de crédito concedido (montante bruto) fixou-se em 668 637 557 milhares de kwanzas, representando um aumento, em termos absolutos, de 58 790 341 milhares de kwanzas, em relação a Dezembro de 2022. Este resultado foi influenciado pela variação cambial.

Crédito a clientes (montante bruto)	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Moeda Nacional	483 342 698	495 054 627	(11 711 929)	(2,4)
Moeda Estrangeira	166 166 832	103 644 864	62 521 968	60,3
Indexado ao Dólar dos Estados Unidos	19 128 026	11 147 724	7 980 302	71,6
	<b>668 637 557</b>	<b>609 847 216</b>	<b>58 790 341</b>	<b>9,6</b>

A carteira de crédito concedido em moeda nacional apresentou uma retracção de 2,4% face a Dezembro 2022. Esta redução é explicada pelo foco na recuperação de créditos em situação vencida, a par da implementação de uma política de crédito mais assente no desenvolvimento de operações no segmento de particulares, bem como em programas institucionais de apoio à habitação e ao sector produtivo, em linha com as directrizes do Banco Nacional de Angola e do Governo angolano.



### d) Aplicações em instituições de crédito

Em 2023, as aplicações de liquidez do ATLANTICO situaram-se em cerca de 81 193 455 milhares de kwanzas. O aumento de 50 646 157 milhares de kwanzas, face ao período homólogo, verificou-se tanto nas aplicações em moeda nacional como em moeda estrangeira, fruto da estratégia orçamental definida.

Aplicações em instituições de crédito	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Moeda Nacional	42 954 188	19 109 793	23 844 396	124,8
Moeda Estrangeira	38 239 267	11 437 506	26 801 761	234,3
	<b>81 193 455</b>	<b>30 547 298</b>	<b>50 646 157</b>	<b>165,8</b>

### e) Outros activos tangíveis

Os Outros activos tangíveis registaram uma redução de 11,1%, influenciada pela venda de activos em construção, como resultado do alinhamento estratégico de melhorar a eficiência operacional e o *mix* de activos mais líquidos.

Adicionalmente, em 31 de Dezembro de 2023, o Banco alterou a política contabilística de valorização da classe de activos.

Outros activos tangíveis	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Imóveis	77 653 932	63 714 689	13 939 243	21,9
Equipamento	10 140 612	9 313 320	827 291	8,9
Activos sob direito de uso	4 303 992	4 635 158	(331 166)	(7,1)
Outros activos tangíveis em curso	273 940	26 196 525	(25 922 585)	(99,0)
Outros	-	3	(3)	(100,0)
	<b>92 372 476</b>	<b>103 859 695</b>	<b>(11 487 219)</b>	<b>(11,1)</b>

### 3.8.3.1.2. Passivo

Em 2023, o passivo do ATLANTICO totalizou 1 875 740 751 milhares de kwanzas, representando um aumento de 481 171 519 milhares de kwanzas (+ 34,5%) face a Dezembro de 2022. A variação verificada deve-se ao impacto da depreciação cambial nos recursos de clientes em moeda estrangeira.

#### a) Recursos de clientes e outros empréstimos

Em 2023, a carteira de recursos de clientes atingiu 1 849 007 508 milhares de kwanzas, face aos 1 364 668 411 milhares de kwanzas apurados a 31 de Dezembro de 2022, correspondendo a um crescimento de 484 339 097 milhares de kwanzas (+ 35,5%).

Recursos	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Moeda Nacional	1 032 757 970	818 012 816	214 745 154	26,3
Moeda Estrangeira	816 249 538	546 655 594	269 593 944	49,3
	<b>1 849 007 508</b>	<b>1 364 668 411</b>	<b>484 339 097</b>	<b>35,5</b>

A carteira de depósitos em moeda nacional apresentou um crescimento de 26,3% ao ano, influenciada pela captação de recursos de clientes nos diversos segmentos de negócio.

Em relação à moeda estrangeira, isolando o efeito cambial, a carteira apresentou uma redução de depósitos influenciada por Clientes institucionais com necessidades de pagamento em moeda estrangeira.

#### b) Recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito

Os recursos totais de bancos centrais e de outras instituições de crédito apresentaram uma redução de 5 998 855 milhares de kwanzas, totalizando um valor de 1 323 068 milhares de kwanzas a 31 de Dezembro de 2023.



### 3.8.3.2. Evolução da demonstração de resultados

O Banco apresentou um resultado líquido de 9 106 196 milhares de kwanzas, o que corresponde a um aumento de 160,3% relativamente a Dezembro de 2022, resultante do crescimento do produto bancário e do controlo dos custos operacionais, não obstante a subida dos custos com imparidade, como consequência da sinistralidade da carteira e efeito cambial.

**O Banco apresentou um resultado líquido de 9 106 196 milhares de kwanzas, o que corresponde a um aumento de 160,3% relativamente a Dezembro de 2022**

Demonstração dos resultados	Dez. 23	Dez. 22	Milhares de kwanzas	
			Δ ABS	%
Juros e rendimentos similares	89 341 877	95 773 570	(6 431 693)	(6,7)
Juros e encargos similares	(73 014 331)	(63 319 084)	(9 695 247)	15,3
<b>Margem financeira</b>	<b>16 327 546</b>	<b>32 454 486</b>	<b>(16 126 940)</b>	<b>(49,7)</b>
Rendimentos de serviços e comissões	28 272 728	27 291 483	981 245	3,6
Encargos com serviços e comissões	(6 814 391)	(6 877 822)	63 431	(0,9)
<b>Resultados de serviços e comissões</b>	<b>21 458 337</b>	<b>20 413 661</b>	<b>1 044 676</b>	<b>(5,1)</b>
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	38 504 385	(3 093 397)	41 597 782	(1 344,7)
Resultados de investimentos ao custo amortizado	417 836	134 431	283 405	210,8
Resultados cambiais	32 490 097	22 451 332	10 038 765	44,7
Resultados de alienação de outros activos	(16 002 681)	(883 728)	(15 118 953)	1 710,8
Outros resultados de exploração	(9 558 600)	(7 506 367)	(2 052 233)	27,3
<b>Resultados de operações financeiras</b>	<b>45 851 037</b>	<b>11 102 271</b>	<b>34 748 766</b>	<b>313,0</b>
<b>Produto da actividade bancária</b>	<b>83 636 920</b>	<b>63 970 418</b>	<b>19 666 502</b>	<b>30,7</b>
Custos com o pessoal	(28 495 834)	(26 994 278)	(1 501 556)	5,6
Fornecimentos e serviços de terceiros	(19 109 419)	(18 433 543)	(675 876)	3,7
Depreciações e amortizações do exercício	(9 580 382)	(10 139 056)	558 674	(5,5)
Provisões e imparidade de outros activos líquidas de anulações	(7 744 577)	6 830 761	(14 575 338)	(213,4)
Imparidade para outros activos financeiros	(6 364)	3 838	(10 202)	(265,8)
Imparidade para activos financeiros ao custo amortizado	(9 762 011)	(11 341 301)	1 579 290	(13,9)
Imparidade para activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	260 568	(731 416)	991 984	(135,6)
<b>Resultado antes de impostos de operações em continuação</b>	<b>9 198 901</b>	<b>3 165 423</b>	<b>6 033 478</b>	<b>190,6</b>
<b>Impostos sobre os resultados</b>	<b>92 705</b>	<b>332 691</b>	<b>425 396</b>	<b>127,9</b>
Impostos diferidos	(92 705)	332 691	(425 396)	(127,9)
<b>Resultado após impostos de operações em continuação</b>	<b>9 106 196</b>	<b>3 498 114</b>	<b>5 608 082</b>	<b>160,3</b>
<b>Resultado líquido individual do exercício</b>	<b>9 106 196</b>	<b>3 498 114</b>	<b>5 608 082</b>	<b>160,3</b>



### a) Margem financeira

A margem financeira situou-se em 16 327 546 milhares de kwanzas, representando uma diminuição de 16 126 940 milhares, cerca de 49,7% face ao mesmo período do ano anterior, resultante de uma redução dos juros e rendimentos similares em 6,7% e do aumento dos encargos similares em 15,3%.

A redução das taxas de juro médias de referência, bem como o agravamento do incumprimento de Clientes em *stage* 3, tiveram um forte impacto na diminuição da margem financeira, destacando-se o desempenho dos juros de crédito com uma redução de 41,7% face ao período homólogo.

O comportamento dos juros de crédito não foi compensado pelo melhor desempenho dos juros de títulos de dívida pública e obrigações, que representaram um crescimento de 79,7% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Relativamente aos Juros e encargos similares, o incremento de 15,3% é explicado, maioritariamente, pelo aumento da carteira de depósitos a prazo.

Margem financeira	Milhares de kwanzas			
	Dez. 23	Dez. 22	Δ	
			ABS	%
Juros de títulos de dívida	45 425 708	25 277 230	20 148 478	79,7
Juros de crédito a clientes	40 683 951	69 808 073	(29 124 122)	(41,7)
Juros de aplicações em instituições de crédito	3 232 218	688 267	2 543 951	369,6
<b>Juros e rendimentos similares</b>	<b>89 341 877</b>	<b>95 773 570</b>	<b>(6 431 693)</b>	<b>(6,7)</b>
Depósitos a Prazo	67 265 400	58 633 541	8 631 859	14,7
Captações	4 339 802	3 324 101	1 015 701	30,6
Juros de locação	1 409 129	1 361 442	47 687	3,5
<b>Juros e encargos similares</b>	<b>73 014 331</b>	<b>63 319 084</b>	<b>9 695 247</b>	<b>15,3</b>
	<b>16 327 546</b>	<b>32 454 486</b>	<b>(16 126 940)</b>	<b>(49,7)</b>

### b) Margem complementar

A margem complementar ascendeu a 67 309 374 milhares de kwanzas, representando um aumento de 113,6%, cerca de 35 793 442 milhares de kwanzas, quando comparada com o mesmo período do ano anterior. Esta evolução é suportada pelo aumento dos resultados cambiais, assim como pelas mais-valias obtidas em activos imobiliários e no acréscimo do comissionamento líquido face ao período homólogo.

Margem complementar	Milhares de kwanzas			
	Dez. 23	Dez. 22	Δ	
			ABS	%
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	38 504 385	(3 093 397)	41 597 782	(1 344,7)
Resultados cambiais	32 490 097	22 451 332	10 038 765	44,7
Resultados de serviços e comissões	21 458 337	20 413 661	1 044 676	5,1
Resultados de investimentos ao custo amortizado	417 836	134 431	283 405	210,8
Resultados de alienação de outros activos	(16 002 681)	(883 728)	(15 118 953)	1 710,8
Outros resultados de exploração	(9 558 600)	(7 506 367)	(2 052 233)	27,3
	<b>67 309 374</b>	<b>31 515 932</b>	<b>35 793 442</b>	<b>113,6</b>

**A margem complementar aumentou 113,6%, quando comparada com o mesmo período do ano anterior, influenciada, entre outros motivos, pelas mais-valias obtidas em de activos imobiliários e no acréscimo do comissionamento líquido**



Em 2023, o comissionamento líquido registou um crescimento moderado de 5,1%, impactado pela estratégia de transformação e diversificação de fontes de receitas com enfoque nos meios de pagamento. Verificou-se uma desaceleração em algumas linhas de comissionamento, fruto do contexto económico e regulamentar, tais como o negócio de *trade finance*, a assessoria financeira, a custódia de títulos e a manutenção de contas.

Milhares de kwanzas

Resultados de serviços e comissões	Dez. 23	Dez. 22	Δ	
			ABS	%
<b>Rendimentos de serviços e comissões</b>	<b>28 272 728</b>	<b>27 291 483</b>	<b>981 245</b>	<b>3,6</b>
Operações electrónicas	11 710 781	10 354 908	1 355 873	13,1
Transferências emitidas/recebidas	6 195 865	4 356 277	1 839 588	42,2
Comissões VISA	3 249 728	3 155 079	94 649	3,0
Prestação de garantias	1 163 582	1 160 415	3 167	0,3
Crédito	906 089	771 784	134 305	17,4
Manutenção de conta DO	680 863	1 277 112	(596 249)	(46,7)
Custódia e transacções em mercado	654 432	279 967	374 465	133,8
Levantamentos	229 431	455 316	(225 885)	(49,6)
Abertura de créditos documentários	73 854	1 360 684	(1 286 830)	(94,6)
Operações cambiais	3 437	45 927	(42 490)	(92,5)
Outras comissões	3 404 666	4 074 014	(669 348)	(16,4)
<b>Encargos com serviços e comissões</b>	<b>(6 814 391)</b>	<b>(6 877 822)</b>	<b>63 431</b>	<b>(0,9)</b>
	<b>21 458 337</b>	<b>20 413 661</b>	<b>1 044 676</b>	<b>5,1%</b>

### c) Custos operacionais

Ao nível dos custos operacionais, verifica-se um aumento de 2,9% face ao período homólogo, resultante de um contexto marcado pelos desafios da inflação e depreciação da moeda. A optimização de custos e investimentos, neste período, afigurou-se fundamental no âmbito da estratégia de eficiência operacional e de sustentabilidade, com foco na gestão financeira prudente. É importante salientar que os factores relacionados com o crescimento do negócio e com as flutuações cambiais contribuíram para o crescimento noutras linhas de custos operacionais, conforme se apresenta de seguida.

Milhares de kwanzas

Custos operacionais	Dez. 23	Dez. 22	Δ	
			ABS	%
Vencimentos e salários	18 272 106	17 435 827	836 279	4,8
Encargos sociais obrigatórios	3 619 978	3 474 336	145 642	4,2
Outros custos com o pessoal	6 603 750	6 084 116	519 634	8,5
<b>Custos com pessoal</b>	<b>28 495 834</b>	<b>26 994 278</b>	<b>1 501 556</b>	<b>5,6</b>
Comunicações e expedição	6 767 812	5 540 165	1 227 647	22,2
Consultoria e auditoria	4 718 999	5 938 030	(1 219 031)	(20,6)
Conservação e reparação	2 014 731	1 139 814	874 917	76,8
Segurança e vigilância	1 870 960	1 898 996	(28 036)	(1,5)
Deslocações e representação	1 420 036	998 924	421 112	42,2
Serviços informáticos	1 038 599	642 018	396 581	61,8
Publicidade e publicações	406 086	303 252	102 834	33,9
Água, energia e combustíveis	242 132	225 037	17 095	7,6
Material de consumo corrente	237 526	1 460 867	(1 223 341)	(83,7)
Rendas e alugueres	110 908	48 214	62 694	130,0
Outros custos	281 630	238 228	43 402	(18,2)
<b>Fornecimento e Serviços de Terceiros</b>	<b>19 109 419</b>	<b>18 433 543</b>	<b>675 876</b>	<b>3,7</b>
<b>Depreciações e amortizações do exercício</b>	<b>9 580 382</b>	<b>10 139 056</b>	<b>(558 674)</b>	<b>(5,5)</b>
	<b>57 185 635</b>	<b>55 566 877</b>	<b>1 618 758</b>	<b>2,9</b>