

1

ESTRATÉGIA

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



1.1.

Missão, Visão e Valores

MISSÃO

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



ECOSSISTEMA DE PARCERIAS

Alargar a nossa cadeia de valor com parcerias fortes



ESG

Uma Instituição que procura gerar impacto em tudo o que faz



VISÃO PHIT 2.4

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



TALENTO

Uma organização que reconhece e potencia as Pessoas



PRIMADO DO CLIENTE

Prestar uma experiência de excelência ao Cliente



INOVAÇÃO DIGITAL

Uso eficiente da inovação para servir melhor Clientes e Talentos



DADOS E IA

Uma organização alicerçada na informação e na extracção do seu valor



ESCALABILIDADE

Servir em escala com foco no Cliente e na rentabilidade



RESILIÊNCIA

Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

OS NOSSOS VALORES PARA A VIDA



DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

“As Pessoas são o maior Activo do ATLANTICO”



INOVAÇÃO

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



FOCO NO CLIENTE

“Pensar, viver e sentir Cliente”



AGILIDADE

“Sintonia de competências na entrega de valor”



EFICIÊNCIA E RIGOR

“Com responsabilidade, criamos mais valor”



Fundamento, Pilares Estratégicos e Enfoque

O NOSSO FUNDAMENTO



TALENTO

Uma organização que reconhece e potencia as pessoas

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

OS NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS



INOVAÇÃO DIGITAL

Uso eficiente da inovação para servir melhor Clientes e Talentos

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



DADOS E IA

Uma organização alicerçada na informação e na extracção do seu valor

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



ESCALABILIDADE

Servir em maior escala com foco no Cliente e na rentabilidade

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



RESILIÊNCIA

Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

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

O NOSSO ENFOQUE



PRIMADO DO CLIENTE

Prestar uma experiência de excelência ao Cliente

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

1.3.

Principais indicadores

	Talento, o nosso principal Activo	1 496 Talentos	93% Retenção dos Talentos com elevado potencial	56% Talentos com progressão na carreira
	Clientes com Valor	3,1 milhões de Clientes	Gestão personalizada digital + 25 mil Clientes Prestige Digital	0,2 Reclamações por cada 1 000 Clientes
	Uso da inovação para servir melhor	3 854 Pontos de atendimento 95 Agências (68% em 24/7) 51 Centros de gestão personalizada 3 708 Pontos de venda de agentes bancários	32% Clientes activos digitais 1,9 milhões utilizadores de canais digitais + 661 mil aberturas de conta mobile 1,3 milhões utilizadores *400# Agiliza	Processos core 62% digitais 53% selfbanking
	Resiliência	Resultado líquido 9,1 mil milhões de kwanzas	Custos operacionais sobre o Total do Activo 2,7%	Fundos próprios 212 mil milhões de kwanzas Rácio de Solvabilidade Regulamentar 18,4%
	ESG	63% Processos core <i>paperless</i>	+ 52 000 Vidas impactadas + 654 mil Clientes de inclusão financeira	27 Oportunidades de melhoria do Relatório de controlo interno

