

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. Ecossistema de parcerias
- 3.6. ESG (*Environmental, Social and Governance*)
- 3.7. Cultura de gestão do risco
- 3.8. Resiliência financeira





3.1. Institucional

O 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 vinte 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 2024, o ATLANTICO apresentava a seguinte estrutura accionista:

29,8%

Interlagos Equity Partners, S.A.

19,8%

Sotto Financial Group, S.à.r.l

9,8%

Outros

22,5%

BCP África, SGPS, Lda.

18,1%

Jasper Capital Partners - Investimentos e Participações, S.A.

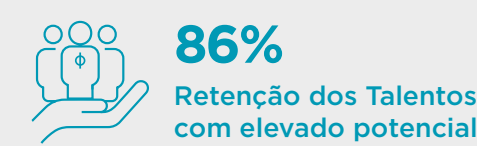
3.2. Uma experiência de excelência

Enquadramento

A aposta no desenvolvimento das Pessoas, o maior activo do Banco, é um pilar fundacional do ATLANTICO. Na visão estratégica para 2024, este pilar foi substancialmente reforçado pela ambição do ATLANTICO em se afirmar como o banco que melhor potencializa o seu Talento.

Uma equipa de Talentos devidamente capacitados, alinhados e motivados garante entregas de maior valor, sendo este um dos factores críticos de sucesso para o ATLANTICO, tornando-o também num banco que proporciona uma experiência de excelência aos Clientes.

A satisfação do Talento e dos Clientes é um dos principais indicadores-chave para medir o sucesso da *performance* do ATLANTICO, permanecendo as Pessoas como um factor de diferenciação incontornável, que eleva a qualidade do serviço, em linha com a ambição de ser uma instituição de referência. Através da sua actividade, o ATLANTICO aspira continuar a transformar vidas, consolidando-se como um catalisador do futuro, impulsionando o desenvolvimento económico e social em Angola.



UMA ORGANIZAÇÃO QUE POTENCIA O TALENTO

DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS



FOCO NO CLIENTE



INOVAÇÃO



“Valores para a Vida”

EFICIÊNCIA E RIGOR



AGILIDADE



PRESTAR UMA EXPERIÊNCIA DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE

TALENTO



INOVAÇÃO DIGITAL



Primado do Cliente

SEGURANÇA



DADOS E IA





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 Ecossistema 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.



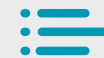
EFICIÊNCIA E RIGOR

“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

O ATLANTICO continua focado em destacar o elevado nível de retenção de Talentos, especialmente aqueles que entregam resultados diferenciados, alinhando-se com a estratégia de ser uma organização que reconhece e potencia o Talento.

184 Talentos com elevado potencial

86% Taxa de retenção de Talentos com elevado potencial

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 2024, o Banco contava com **1 517 Talentos** distribuídos pelas 18 províncias de Angola.

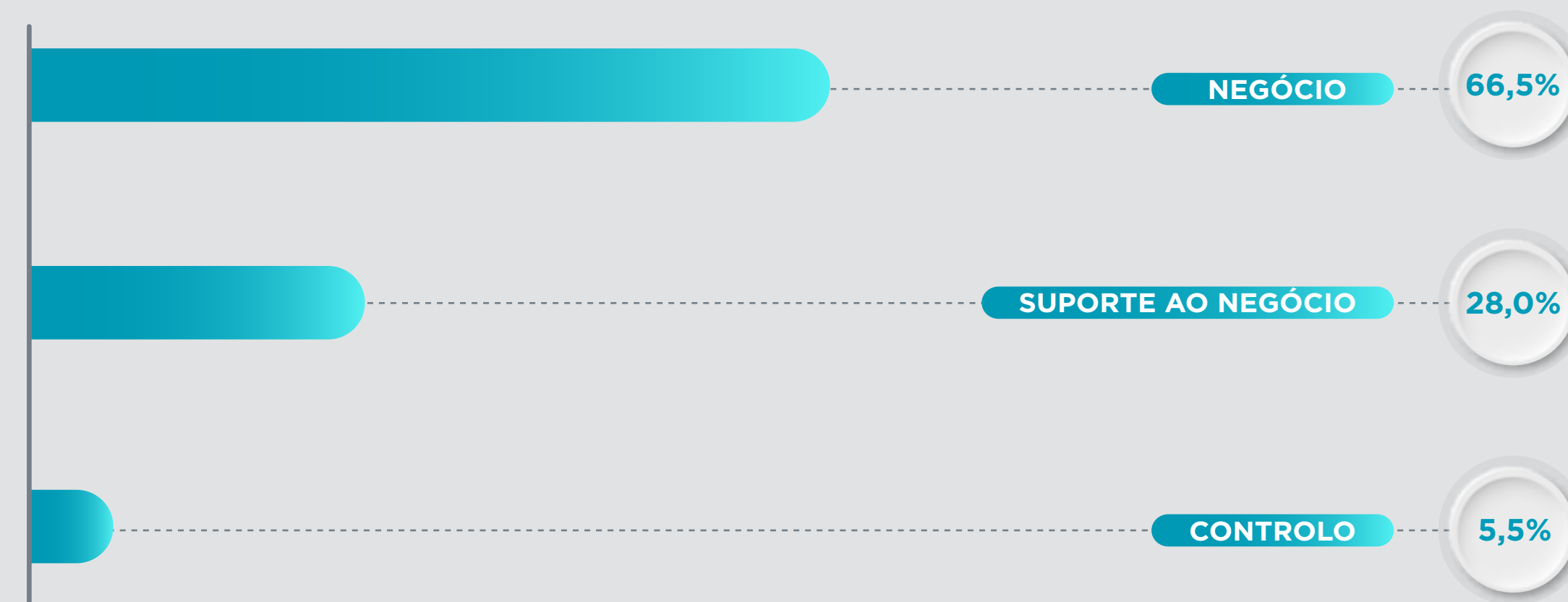
Relativamente à dispersão geográfica, 82% dos Talentos estão distribuídos por Luanda e os restantes 18% localizados nos pontos de atendimento fora da capital, garantindo a missão do ATLANTICO.

Quanto à distribuição dos Talentos, a área de Negócio lidera com a maior dimensão, face às áreas de Suporte ao negócio e de Controlo.

Dispersão geográfica



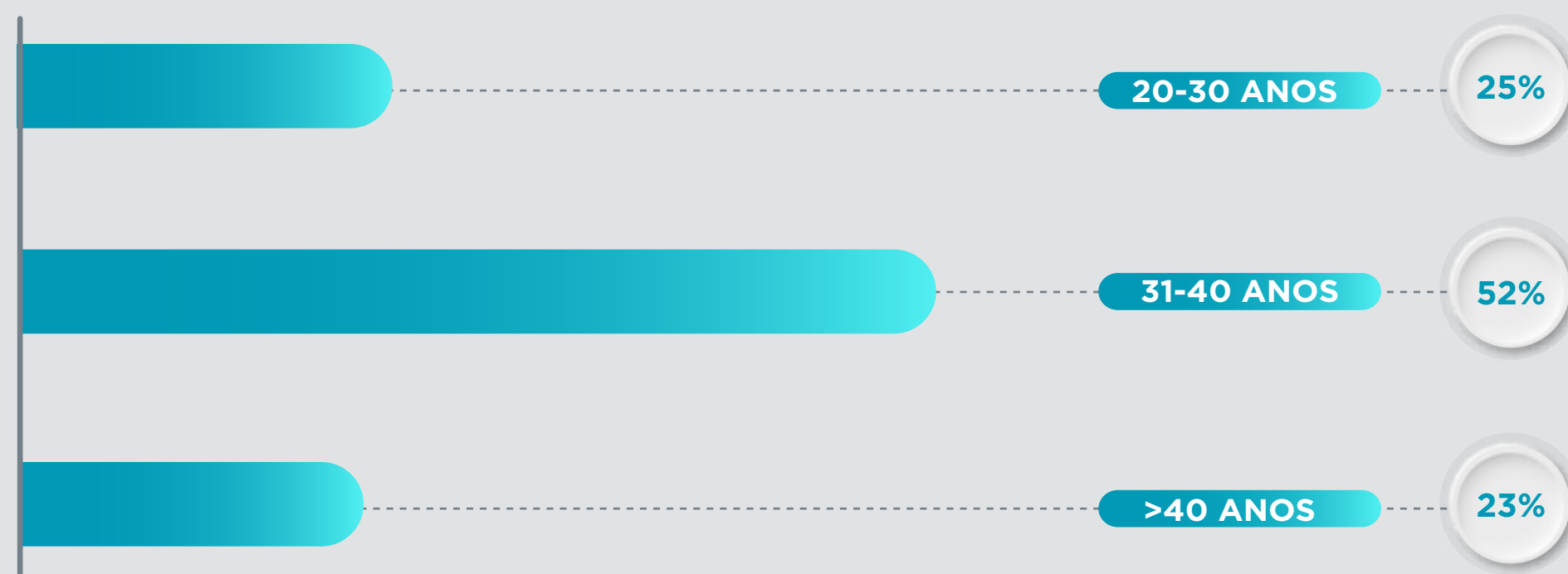
Área





A Equipa é jovem, equilibrada em género e, essencialmente, composta por Colaboradores de nacionalidade angolana, dos quais 73% pertencem à geração Y. A Equipa ATLANTICO caracteriza-se, assim, pelo forte sentido de missão, inquietude, inovação e abertura ao mundo digital.

Faixa etária



Género



Média de idades



Nacionalidades



Atrair Talento

Em 2024, foram admitidos 247 novos Talentos, recepcionados por diferentes canais:

Recrutamento em 2024

18 864 Candidaturas recepcionadas

247 Novas admissões

15 178 Candidaturas registadas via *website*

2 631 Candidaturas registadas via e-mail

178 Candidaturas recebidas via redes sociais/presencial

495 Candidaturas recebidas *Member Get Member*

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

- **Member Get Member:** Através deste programa, os Colaboradores do ATLANTICO desempenham um papel essencial, sendo incentivados a contribuir ativamente para a missão de recrutar os melhores Talentos, que são a base do sucesso do Banco.
- **Reforço da presença junto de universidades:** Esta actividade permitiu levar o ATLANTICO aos estudantes e ter acesso a candidatos com elevado potencial, com vista a proporcionar-lhes oportunidades de primeiro emprego. Em 2024, o ATLANTICO esteve presente na Universidade Católica de Angola, no Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências, no Instituto Superior de Administração e Finanças, na Universidade Agostinho Neto e na Universidade Lusíadas de Angola.

Compromisso com o conhecimento

As competências são cada vez mais valorizadas e consideradas como o factor-chave para a gestão de talento nas organizações. Nesse sentido, o ATLANTICO está a implementar medidas para fortalecer o desenvolvimento das competências das suas equipas, tanto no processo de desenvolvimento de carreira quanto na definição de responsabilidades. No âmbito da política de formação, é cada vez mais importante consolidar este paradigma, alinhando a estratégia de formação em função de famílias de competências.

O ano 2024 ficou marcado pelo lançamento da Escola ATLANTICO que, em linha com a estratégia do Banco, visa o desenvolvimento contínuo de competências em várias áreas, nomeadamente de Liderança, Controlo, Ser ATLANTICO,

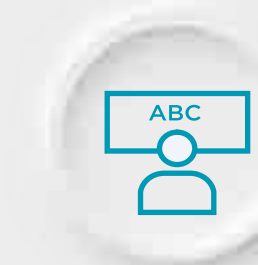
Negócio, Suporte e Tecnologia. Pretende-se, desta forma, criar um ambiente de trabalho e ferramentas que facilitem o desenvolvimento de profissionais de excelência, contribuindo ainda mais para o sucesso do Banco.

Para o ATLANTICO, a capacitação dos seus Talentos tem como objectivo desenvolver as competências essenciais para construir um Banco sustentável e meritocrático. O ATLANTICO continuará a Fazer mais para servir melhor; a Actuar com agilidade; a Responder com o foco no Cliente; a Olhar, crescer, cuidar; e a Liderar o Futuro.

INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO

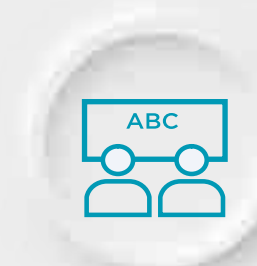


54 684
Horas



22 318
Participações

FORMATO DA FORMAÇÃO



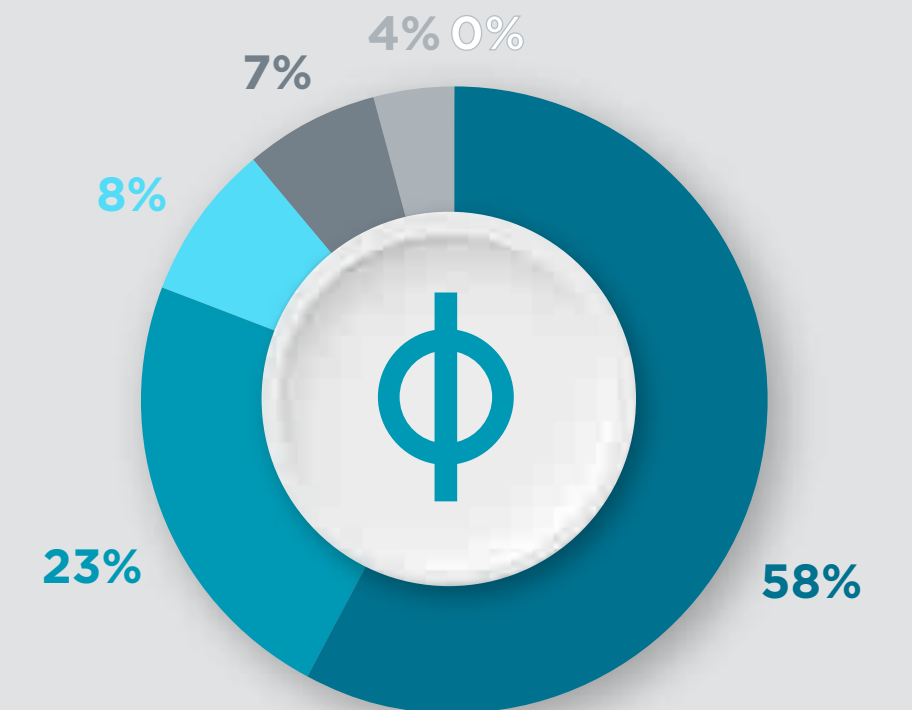
34%
Presencial



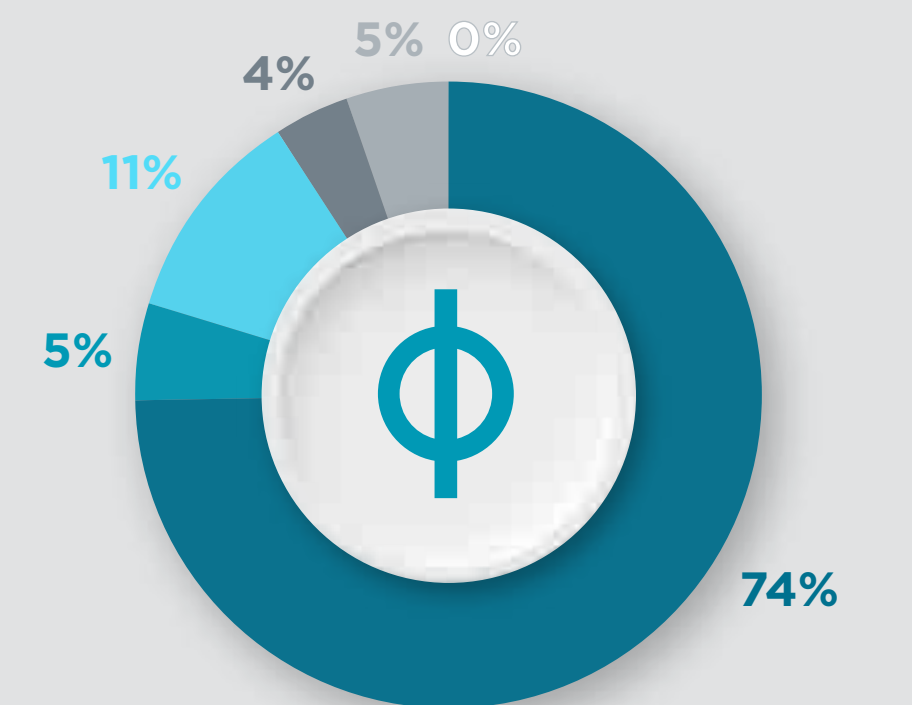
66%
Digital

Escola ATLANTICO

% Horas por Tipologia



% Participantes por Tipologia





Compromisso com o futuro

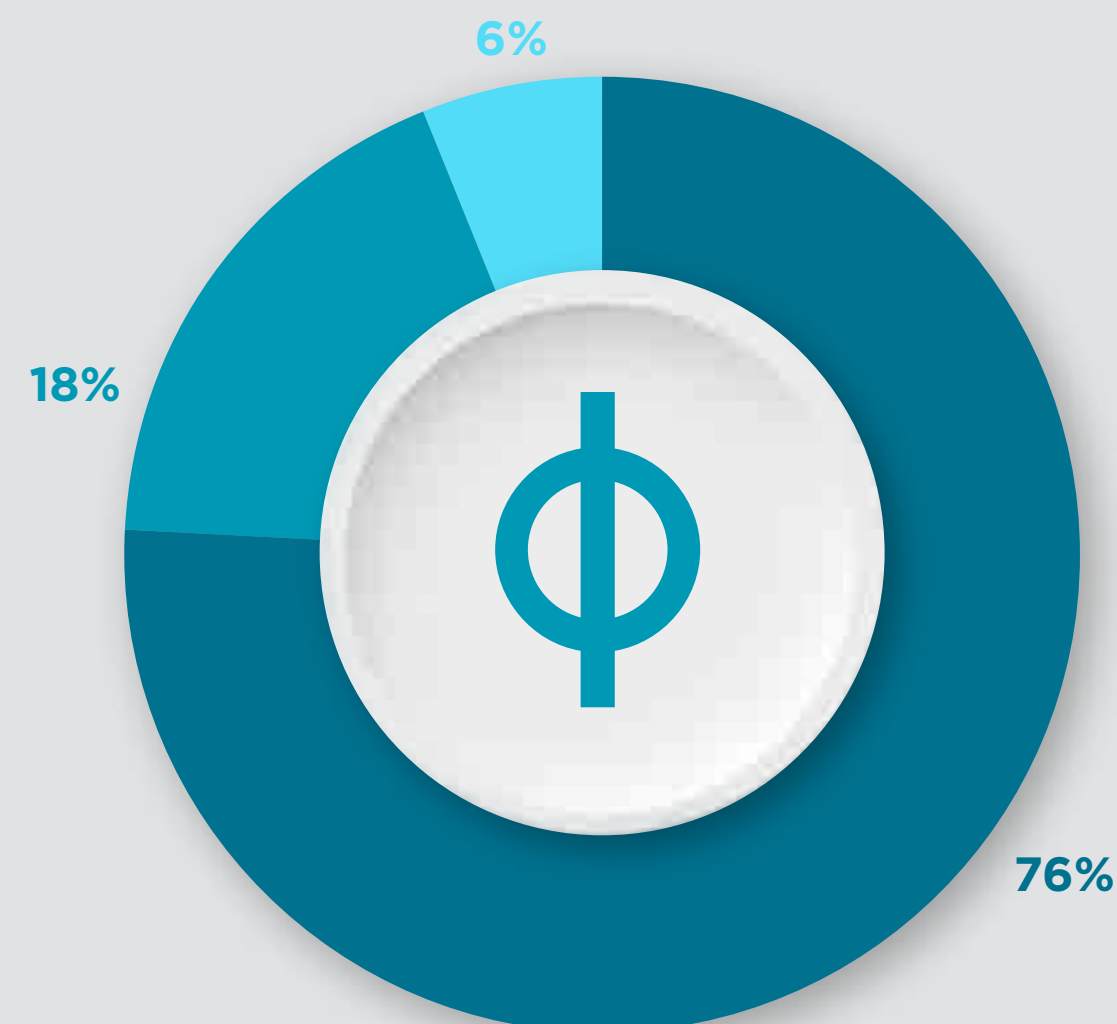
Numa cultura pautada pela meritocracia, o ATLANTICO continuou a reconhecer as entregas diferenciadas das suas equipas e promoveu a evolução de carreira de 361 Talentos.

A mobilidades dos Talentos (entre equipas e geográfica) é incentivada, de modo a fomentar oportunidades de desenvolvimento de carreira multidireccionais, a partilha de conhecimento, vivências, diversidade cultural e a criação de sinergias. Durante o ano, entraram em processos de mobilidade 386 Talentos (25% do total de Colaboradores), conforme detalhado no gráfico seguinte.



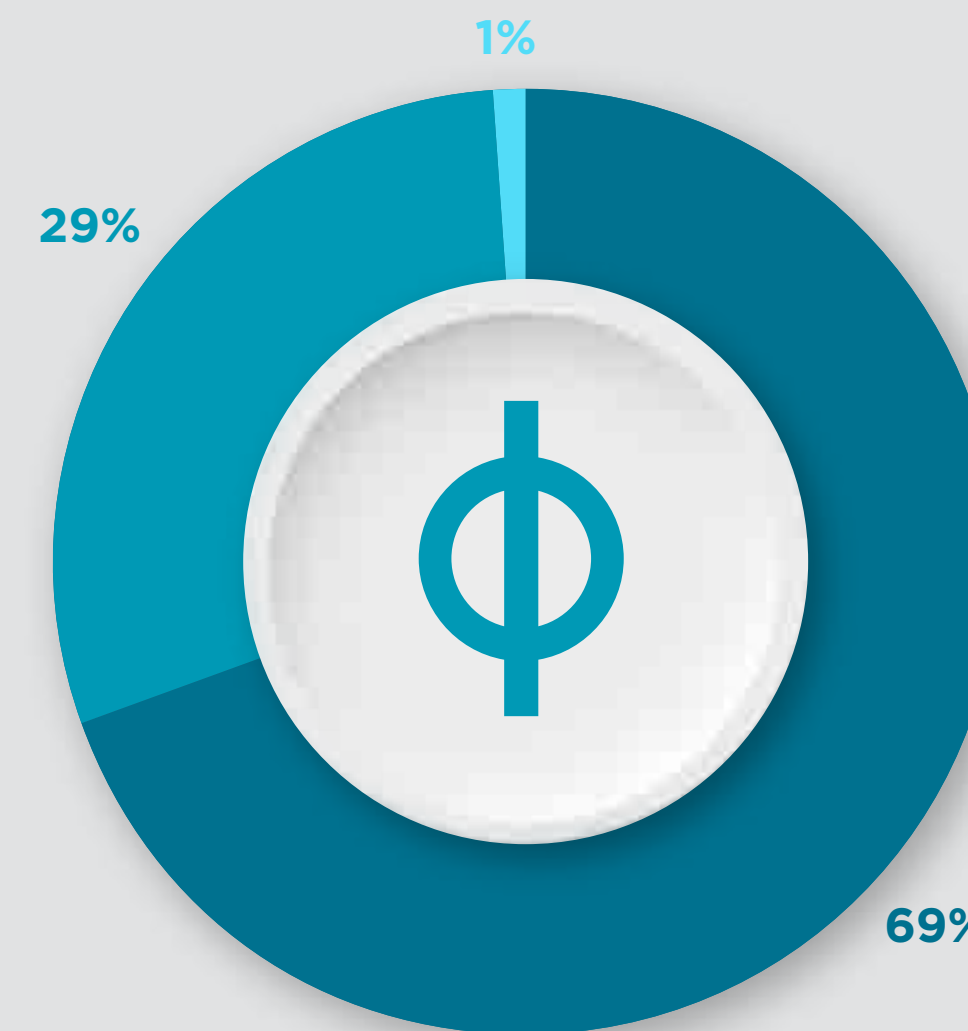
A mobilidades dos Talentos é incentivada, de modo a fomentar oportunidades de desenvolvimento de carreira multidireccionais, a partilha de conhecimento, vivências, diversidade cultural e a criação de sinergias

Evolução na carreira



● Promoção ● Progressão ● Nomeação

Tipologia das mobilidades



● Mobilidade intra-Equipa ● Mobilidade inter-Equipa ● Mobilidade geográfica

Compromisso com as famílias ATLANTICO

Com o objectivo de reforçar a identidade e o sentido de pertença corporativa, o ATLANTICO realizou diversas acções com impacto na vida dos Colaboradores e das suas famílias, por meio dos cinco pilares de actuação do Banco: Ambiente, Cultura, Desporto, Educação e Saúde.

Em 2024, o Banco investiu em actividades destinadas ao desenvolvimento cultural, desportivo, ambiental, e ao bem-estar dos Colaboradores.

Um dos marcos do ano foi a celebração dos 18 anos de atividade do ATLANTICO. Para assinalar esta importante data, o Banco reuniu os seus Colaboradores num evento que serviu para reforçar o espírito de equipa e celebrar o percurso construído ao longo de quase duas décadas. A iniciativa reflectiu o compromisso do ATLANTICO com a valorização dos seus Talentos e a cultura organizacional que a Instituição tem vindo a consolidar.

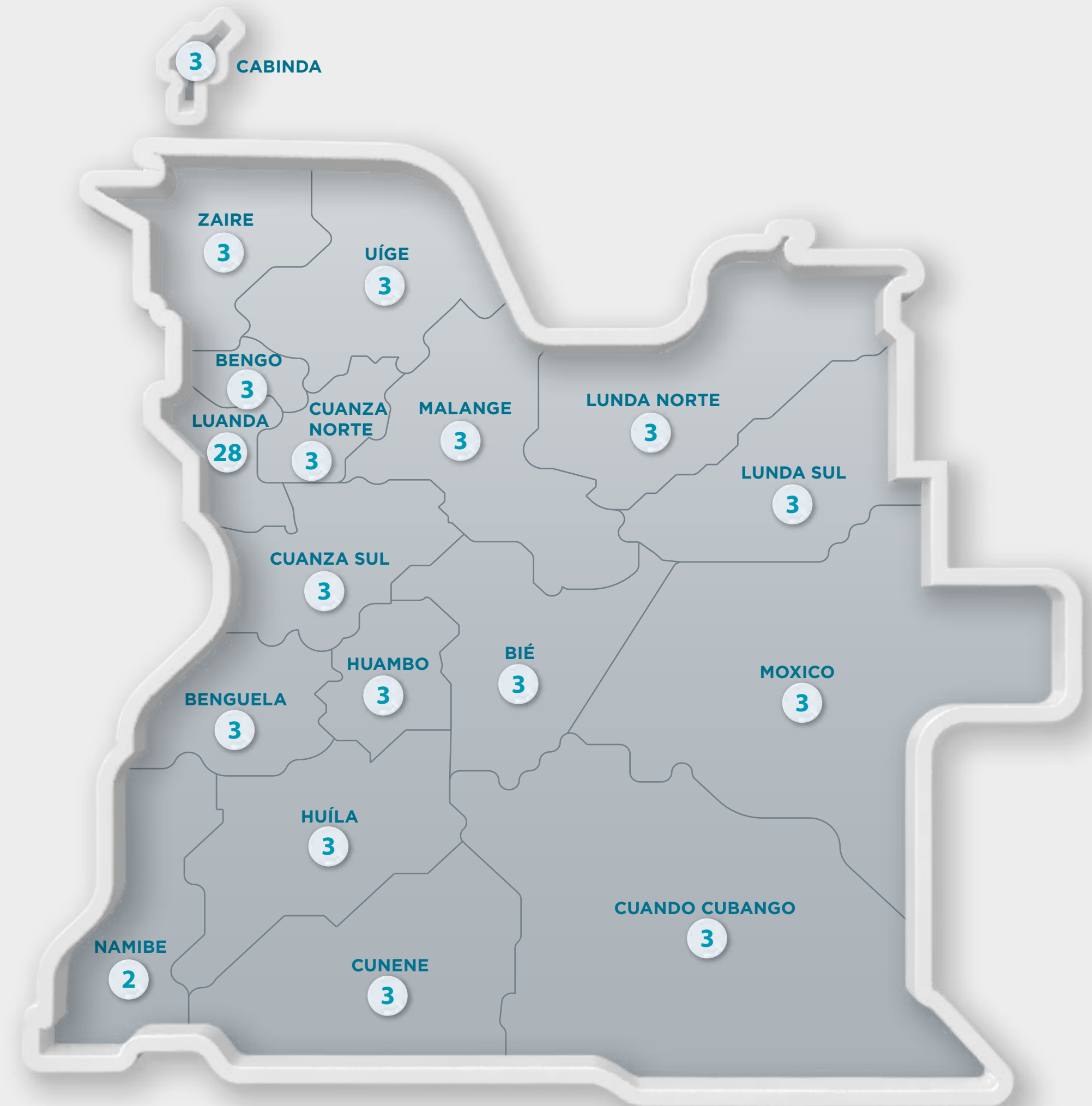
Os Talentos ATLANTICO continuam comprometidos em apoiar as instituições com carências sociais e na área da Sustentabilidade. De Janeiro a Dezembro, mais de 1 400 Colaboradores participaram em acções de voluntariado e investiram aproximadamente 6 000 horas para beneficiar as comunidades.

Neste período, registou-se a participação em várias Campanhas de Recolha de Bens e de Material Escolar, bem como a renovação do apoio ao Banco Alimentar de Angola em duas campanhas. É de destacar a participação de mais de 300 Voluntários ATLANTICO, juntamente com as suas famílias, que contribuíram para a angariação de aproximadamente 18 toneladas de bens alimentares na província de Luanda, os quais foram canalizados para instituições com carências sociais.

Por meio do programa “Partilhamos valores para vida” o ATLANTICO esteve presente nas 18 províncias de Angola com acções de cariz social, ambiental e de saúde.

É de destacar a participação de mais de 300 Voluntários ATLANTICO, juntamente com as suas famílias, que contribuíram para a angariação de aproximadamente 18 toneladas de bens alimentares na província de Luanda

Acções de voluntariado por província





Caminhada Rosa do Sector Financeiro



18.º aniversário do ATLANTICO



18.º aniversário do ATLANTICO



Festival FIT



18.º aniversário do ATLANTICO

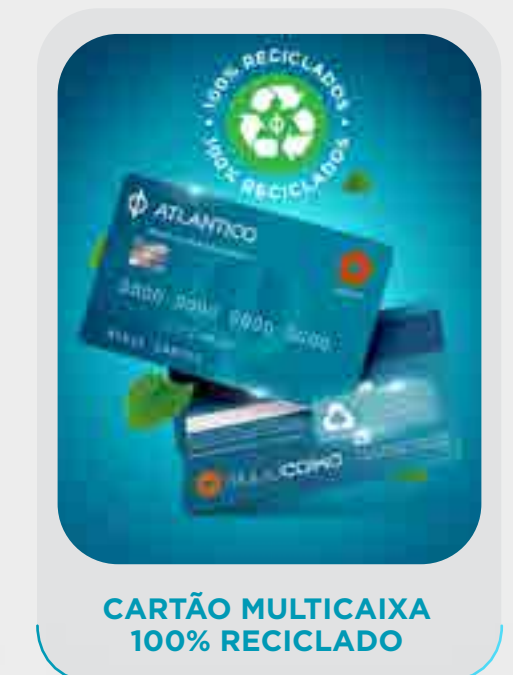
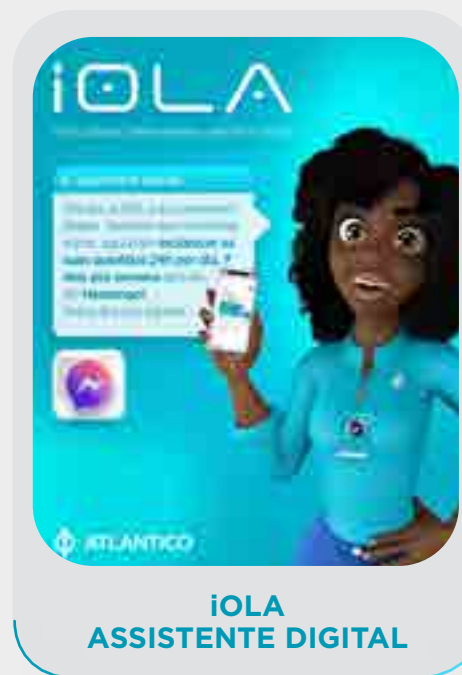
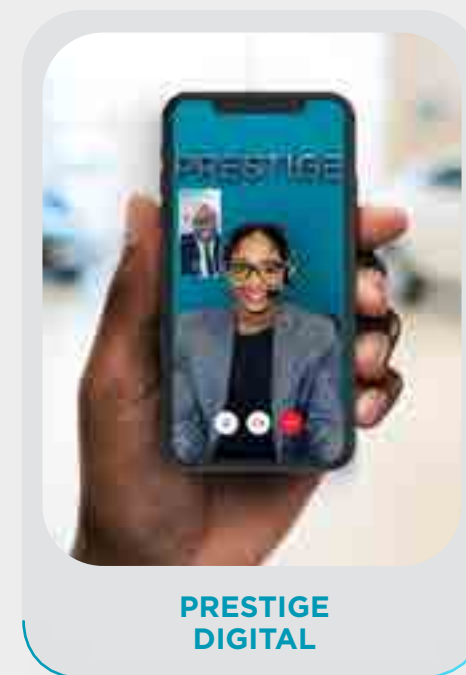
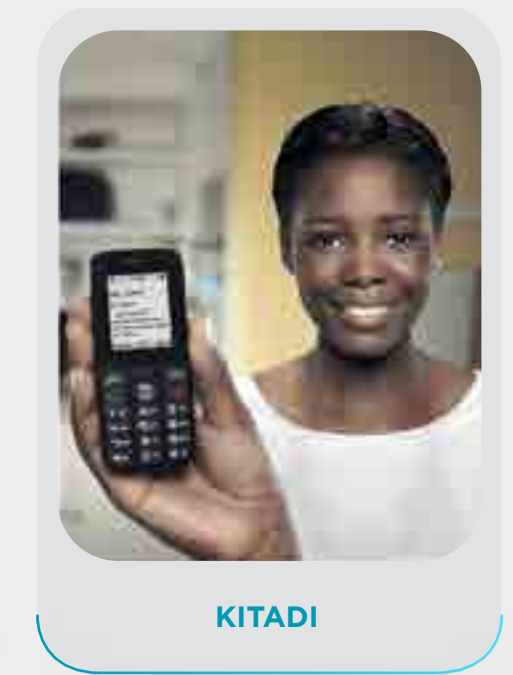
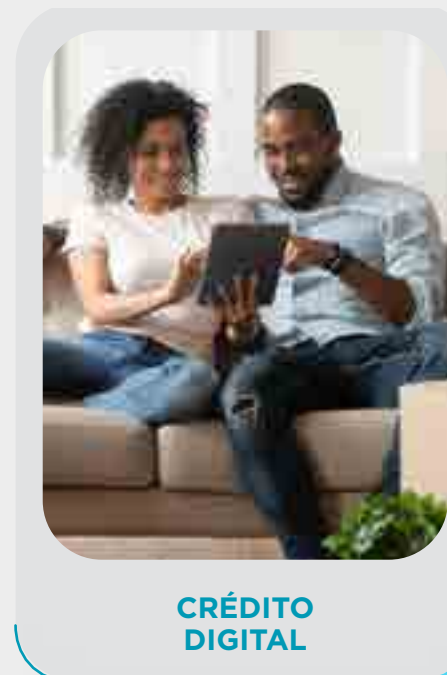
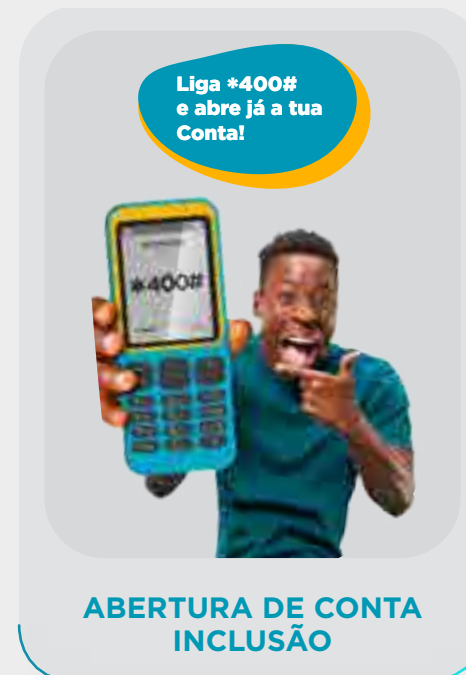


18.º aniversário do ATLANTICO

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 servir cada vez melhor os seus Clientes.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE VS. INOVAÇÃO DIGITAL



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

Experiência do Cliente

0,4 Reclamações por 1 000 Clientes (Dez. 2024)



Em 2024, o compromisso com a inovação foi reforçado com um foco renovado na experiência do Cliente, reconhecendo que a sua confiança é essencial para a sustentabilidade e solidez do modelo de negócio multissegmento do Banco. Na continuidade do processo iniciado em 2023, o ATLANTICO reforçou o foco nas suas Unidades Orgânicas dedicadas à inovação, implementando novas práticas de gestão para aumentar a agilidade na criação e entrega de produtos e serviços.

Neste contexto, o Banco tem vindo a fortalecer estas unidades, com especial enfoque em:

- Reforçar os princípios de sustentabilidade na sua actuação;
- Desenvolver parcerias estratégicas para entregar mais valor aos Clientes;
- Construir novos modelos de dados e de gestão de informação para uma compreensão mais profunda das necessidades de Clientes e parceiros;
- Sistematizar os processos de inovação e transformação.



O ATLANTICO reforçou o foco nas suas Unidades Orgânicas dedicadas à inovação, implementando novas práticas de gestão para aumentar a agilidade

O poder dos dados na transformação do ATLANTICO

No exercício de 2024, o ATLANTICO consolidou a sua aposta estratégica na utilização de dados como alicerce fundamental para fortalecer a relação com os Clientes. Reconhecendo o papel central da informação na construção de melhores experiências e no suporte à tomada de decisões, o Banco investiu na especialização e capacitação dos Colaboradores, em matérias de Dados e Inteligência Artificial, e impulsionou projectos que aprimoram o conhecimento sobre as necessidades e preferências dos Clientes.

Ao longo do ano, foram desenvolvidas diversas iniciativas com vista à valorização dos dados como activo estratégico. A aposta passou pelo reforço das capacidades analíticas do Banco, mediante a implementação de ferramentas e metodologias que sustentam a tomada de decisão, a eficiência operacional e a personalização da oferta.

Neste âmbito, o Banco aprofundou a sua capacidade de gerar conhecimentos relevantes a partir da informação disponível, contribuindo para uma melhor compreensão do comportamento dos Clientes, bem como para a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos. Destaca-se, entre outras iniciativas, a utilização de soluções tecnológicas que permitem acompanhar de forma contínua a actividade dos Clientes, identificando variações comportamentais e promovendo respostas proactivas e personalizadas, orientadas para o reforço da proximidade e da satisfação.

Foram igualmente adoptadas soluções de monitorização e previsão que permitem uma actuação mais proactiva e orientada para as necessidades dos Clientes, ao mesmo tempo que se reforçaram os mecanismos de segurança e detecção de riscos.

Com estas acções, o ATLANTICO reforça o compromisso de colocar os Clientes no centro da sua estratégia, utilizando a força dos dados para antecipar necessidades e oferecer soluções mais alinhadas com as expectativas, produzindo benefícios tanto para os Clientes como para os *Stakeholders*.

Experiência de Cliente e Transformação Digital

A experiência dos Clientes tem sido um dos principais motores da transformação do ATLANTICO. Nesse sentido, em 2024, a medição sistemática do Net Promoter Score (NPS) tornou-se num instrumento essencial para identificar oportunidades de melhoria e compreender as jornadas mais valorizadas pelos Clientes, contribuindo para a consolidação do Banco no mercado.

Para complementar esta análise quantitativa, foram promovidas sessões de audição e *brainstorming*, envolvendo directamente os Clientes na identificação de oportunidades de melhoria, tanto em aspectos técnicos dos serviços como nas interacções comportamentais. A estratégia adoptada reflecte a convicção de que a experiência do Cliente é um pilar central para a construção de relações duradouras, baseadas na confiança, transparência e proximidade com a sua realidade.

Durante o ano, o ATLANTICO continuou a reforçar a aposta no modelo *self-banking* com a expansão da rede 24/7, através da disponibilização de Máquinas Automáticas de Depósitos e da evolução das Máquinas de Cartões Automáticas para um conceito de *Kiosk*. Esta transformação permite que os Clientes actualizem os seus dados com total autonomia, de forma rápida, segura e 100% digital, basta que tenham consigo o Bilhete de Identidade actualizado e o contacto telefónico registado no Banco. Esta nova jornada contribui para a manutenção de uma base de dados mais actualizada, a redução de filas nas Agências e a optimização da oferta de produtos e serviços.

Adicionalmente, foram implementadas diversas iniciativas para simplificar e optimizar a experiência dos Clientes, nomeadamente:

- **Adequação da oferta de produtos e serviços:** revisão e adaptação da carteira de produtos e serviços para responder melhor às necessidades dos diferentes segmentos. Em 2024, foi lançado o Cartão Pré-Pago Visa, que integra a Oferta Prestige, e mais de 20 depósitos a prazo segmentados, destacando-se aqueles disponíveis exclusivamente através do ATLANTICO Directo;
- **Smart Notifications:** implementação de notificações multicanal baseadas em analítica, promovendo proximidade, personalização e utilidade;
- **Melhoria da performance dos Canais Digitais:** optimização do ATLANTICO Directo e do *400# AGILIZA, melhorando o *uptime* e a velocidade de carregamento dos menus, proporcionando uma navegação mais rápida e eficiente;
- **Capacitação das equipas:** formação das equipas de negócio e suporte, desenvolvendo competências técnicas e comportamentais que promovem o foco no Cliente, a eficiência, a agilidade, o rigor e a empatia em todos os pontos de contacto.

Foi também introduzida a consulta prévia do beneficiário final nas transferências interbancárias em moeda nacional, no Sistema de Transferências a Crédito (STC) e no Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR). Esta funcionalidade encontra-se em fase piloto, prevendo-se que seja expandida para todos os Pontos de Atendimento do ATLANTICO até ao final do primeiro semestre de 2025.

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 se refere à placa tecnológica, destaca-se a continuidade da evolução do parque aplicacional, em especial dos sistemas de gestão de processos (BAW) e nos sistemas de integração empresarial (ESB), que são fundamentais como alicerce operacional para a transformação e digitalização de processos.

Ao integrar a inovação tecnológica com um conhecimento profundo das necessidades dos Clientes, o ATLANTICO reforça a sua estratégia e consolida relações duradouras, assentes na confiança, transparência e proximidade.

Inovação nos pagamentos e eficiência operacional

Demonstrando a sua sintonia com as mais recentes inovações no sector bancário, o ATLANTICO certificou e está a actuar no KWiK (Kwanza Instantâneo) como participante e agregador de entidades provedoras de serviços de pagamento. Com esta implementação e certificação enquanto banco receptor e emissor nos canais USSD e ATLANTICO Directo, o ATLANTICO reforça o seu compromisso com a inclusão financeira, a agilidade e a eficiência operacional da rede de balcões.



Inclusão, eficiência e conformidade regulatória marcaram a actuação do ATLANTICO em 2024, destacando-se a certificação no KWiK, novas funcionalidades nas transferências interbancárias e evolução tecnológica para um serviço mais ágil e inovador



O ATLANTICO continuou a reforçar a aposta no modelo *self-banking*

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
OMNICHANAL



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 2024

+3,3 milhões de Clientes
~792 mil Clientes activos
0,4 reclamações por cada 1000 Clientes

67% das agências em 24/7
55% dos processos *core* em *self-banking*
86% de depósitos em *self-banking*

30% dos Clientes digitais activos
4 023 pontos de atendimento
+806 mil aberturas de conta *mobile*

+27 mil Clientes Prestige Digital

+22 mil PME activas
+185,6 mil milhões de recursos PME

62% dos processos *core*

4 389 milhões de kwanzas em prémios de seguros
+111 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 do ATLANTICO ou não, 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 2024, o USSD continuou a ser o principal canal de entrada de Clientes particulares, que abriam a sua conta remotamente e através de telemóveis sem acesso à Internet. Este marco não só reforça a facilidade de utilização e a confiança que o canal USSD proporciona, como permitiu ao *400# Agiliza ultrapassar o seu primeiro milhão de utilizadores.

+1,5 milhões de subscritores *400# Agiliza

+780 mil Contas inclusão abertas no *400# Agiliza

+20 milhões de transacções *400# Agiliza, num total de +Kz 51 mil milhões.

• 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 2024 com 3 868 pontos de atendimento de Agentes Bancários *400# Agiliza, com cobertura das 18 províncias e de 86 municípios de Angola.

3 868 Pontos de Atendimento (Agentes Bancários)

18 Províncias

86 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 100 000 comerciantes, entre os quais taxistas, lojas de bairro, vendedores de mercado, entre outros.

+100 000 Comerciantes

Como reforço da proximidade que caracteriza o *400# Agiliza e a rede de agentes bancários, em 2024, o Banco realizou mais de 100 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.

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 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-service*, verificou-se um crescimento de 8,9% 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 86% no número de novos Clientes que abriram a sua conta bancária através do ATLANTICO Directo.

+48 mil Clientes utilizaram o ATLANTICO Directo com um total de +Kz 1.03 biliões transaccionados.

3.4.3. Self-banking

O ATLANTICO mantém como prioridade estratégica a disponibilização de uma rede de equipamentos *self-banking* (ATM e Máquinas Automáticas de Depósitos) com elevada disponibilidade, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana. O objectivo é proporcionar aos Clientes uma experiência mais autónoma, conveniente e eficiente, permitindo-lhes realizar as operações bancárias mais procuradas nas agências a qualquer momento. Sob a visão de escalabilidade centrada no Cliente, esta aposta materializa-se no desenvolvimento e implementação do conceito ATLANTICO 24 horas.

Para fortalecer essa estratégia, o Banco tem vindo a expandir a sua rede de equipamentos *self-banking*, tanto nas agências como em instalações de parceiros, ampliando a capilaridade e a cobertura geográfica dos serviços.

Em 2024, o segmento de ATM registou um crescimento expressivo, com a instalação de 63 novas máquinas ao longo do ano, totalizando 392 unidades operacionais em Dezembro. Este aumento de 19% no parque de ATM demonstra o compromisso do ATLANTICO com a expansão e acessibilidade dos seus serviços financeiros.

No que diz respeito às Máquinas Automáticas de Depósitos, a evolução foi igualmente positiva, com a instalação de 16 novas unidades. O parque passou de 99 máquinas em Janeiro para 115 em Dezembro, reflectindo uma subida de aproximadamente 16% e consolidando a implementação desta solução.

A complementar esta expansão, foram inauguradas 10 soluções modulares ao longo do ano, incorporando 44 novos ATM e 10 Máquinas Automáticas de Depósitos. Esta iniciativa contribuiu significativamente para o reforço da rede de atendimento, aumentando a capacidade de resposta às necessidades dos Clientes e fortalecendo a presença do ATLANTICO no mercado.

No segmento de Terminais de Pagamento Automático (TPA), o número de máquinas ultrapassou as 23 500, com um crescimento líquido de 758 unidades ao longo do ano. Este crescimento reflecte a evolução contínua do parque e a optimização operacional, evidenciada pelo aumento da taxa de operacionalidade de 58% para 78%.

Cartões ATLANTICO: Inovação e Sustentabilidade

Em 2024, o ATLANTICO continuou a sua jornada de modernização da oferta de cartões, com o objectivo de promover a inclusão financeira e incentivar práticas sustentáveis através destes meios de pagamento.

Dando seguimento à inovação iniciada no ano anterior, com o lançamento da Máquina de Cartões ATLANTICO, que marcou o avanço do modelo de negócio *self-banking*, o Banco inaugurou uma nova máquina na Agência Viana Vila, permitindo aos Clientes maior autonomia na obtenção dos seus cartões. Durante o ano, a nova máquina emitiu mais de 3 900 cartões, consolidando o compromisso com a inovação e a modernização dos serviços.

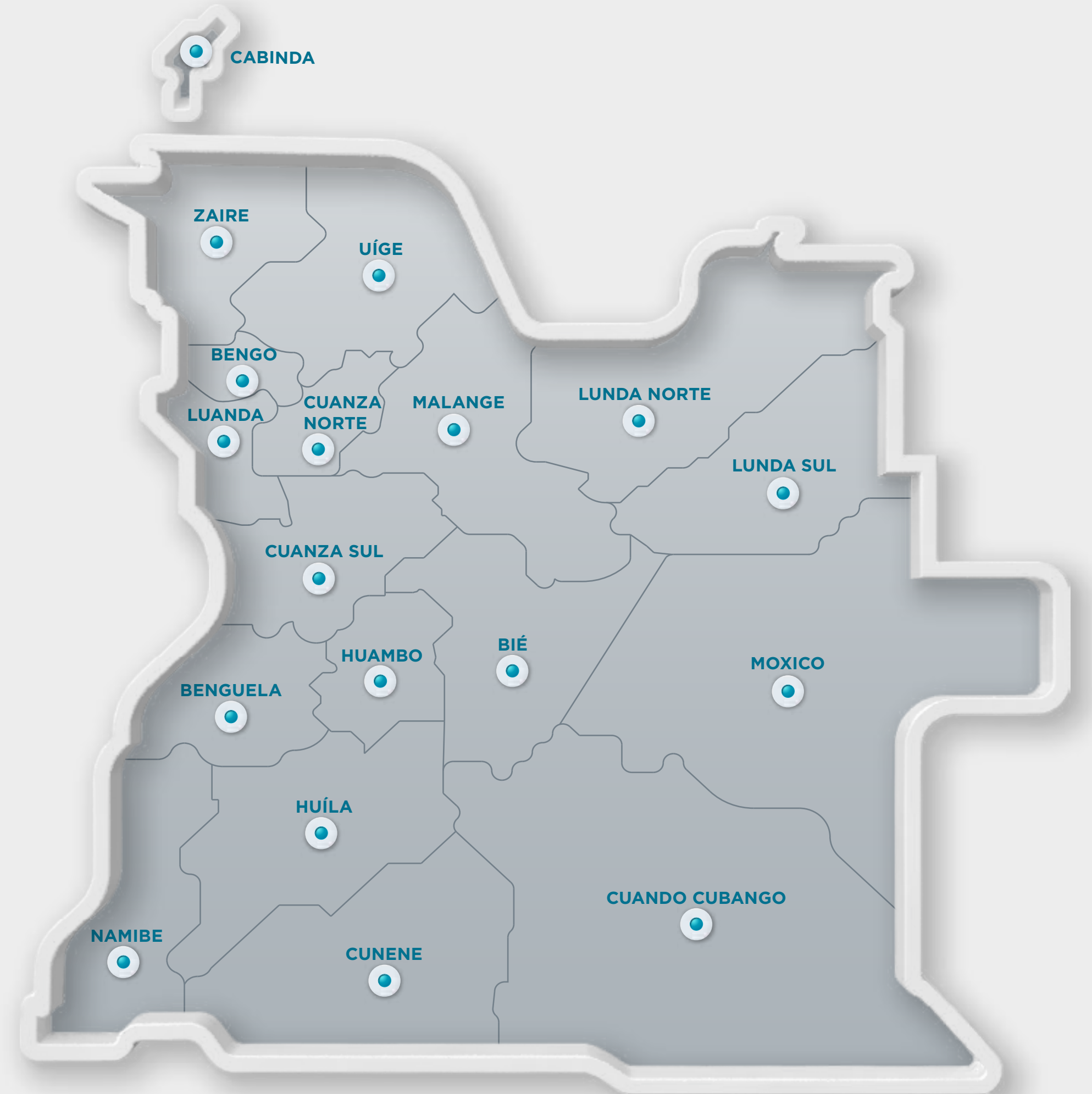
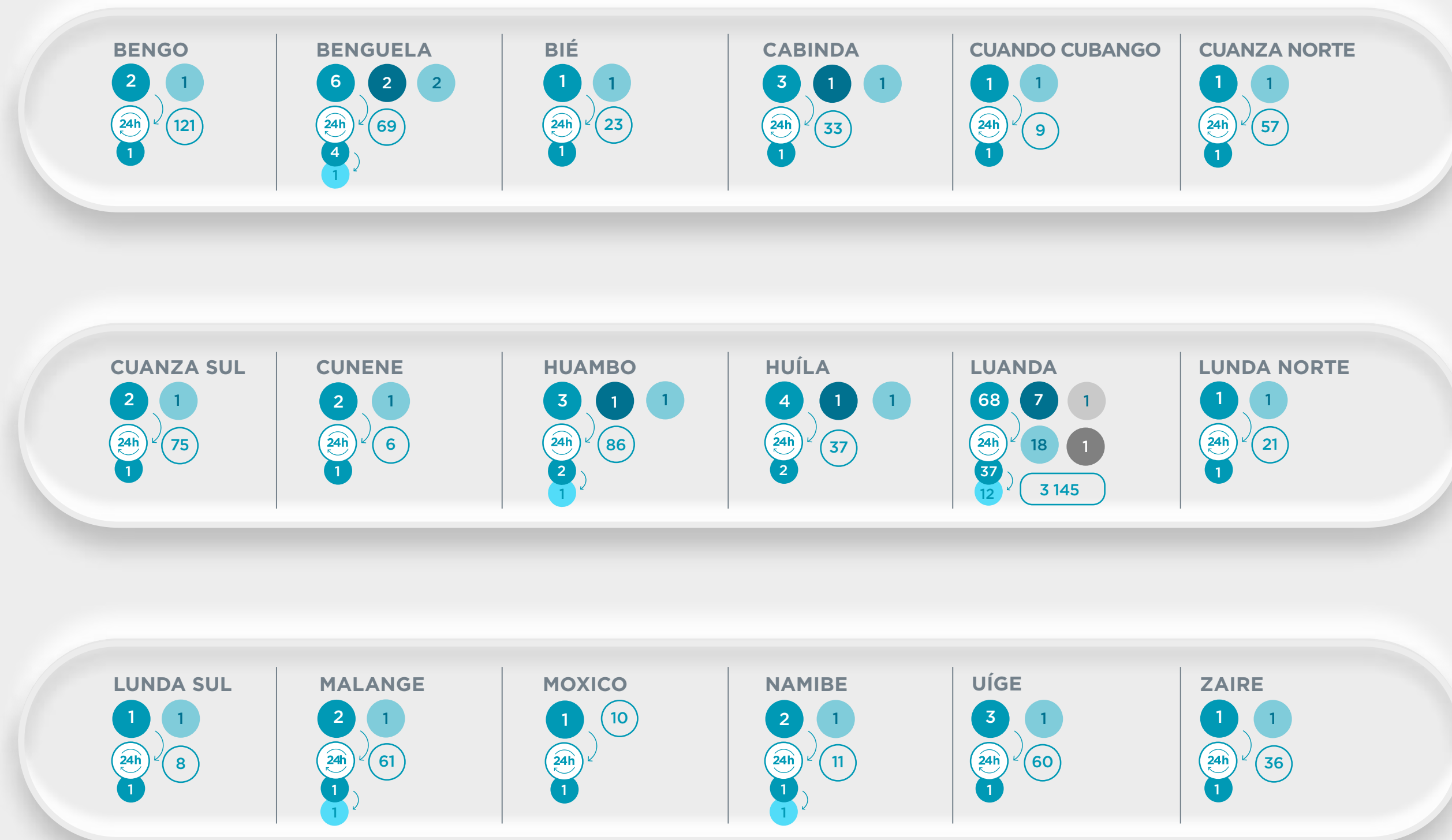
Além disso, o ATLANTICO alargou a sua oferta com o lançamento de Cartões Pré-Pagos, que resultaram na emissão de mais de 2 000 unidades. Esta iniciativa é um passo importante na ampliação da diversidade de serviços disponibilizados, assim como na promoção da inclusão financeira.

No segmento de Cartões de Crédito, o crescimento foi notável, com o número de cartões a passar de cerca de 5 750 para mais de 15 850. O aumento de 7% no número de cartões activos reflecte a recuperação e o fortalecimento da adesão a este meio de pagamento.

Alinhado com os princípios de sustentabilidade, o ATLANTICO lançou os seus Cartões Reciclados, tendo distribuído 56 800 unidades ao longo do ano. Esta iniciativa reforça o compromisso com práticas mais responsáveis e sustentáveis, complementando a oferta de produtos mais inovadores.

Por último, em conformidade com o instrutivo do BNA, o ATLANTICO cessou a emissão de cheques em Dezembro de 2024, após ter emitido mais de 300 cheques durante o ano. Este passo garantiu a transição gradual dos Clientes para soluções de pagamento electrónicas, mais eficientes e seguras.

3.4.4. Pontos de atendimento



3 868 Pontos de venda de Agentes Bancários

104 Agências Mass Market
59 ATLANTICO 24H
16 Espaços ATLANTICO 24H

12 Centros Prestige

1 Centro Private Banking

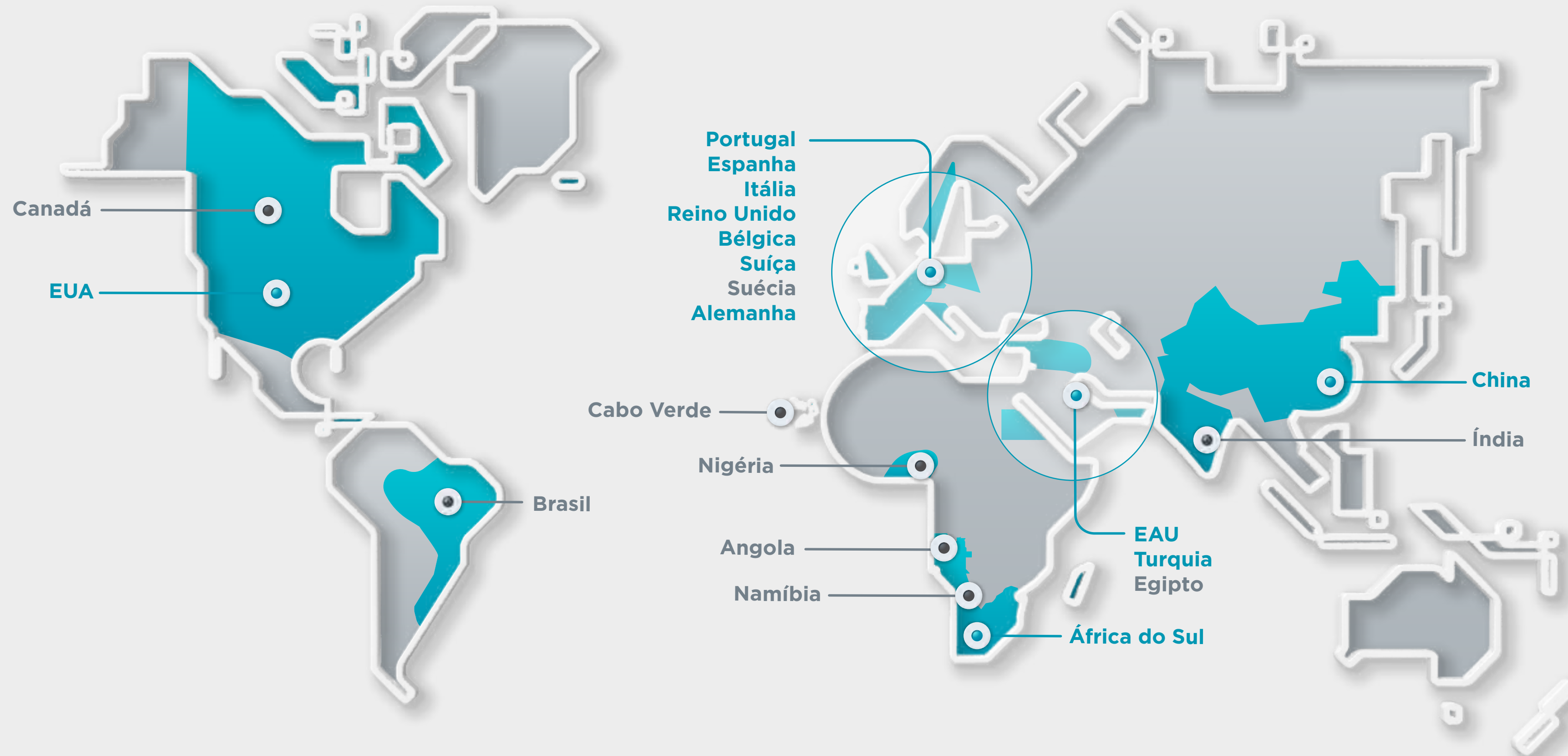
35 Centros PME

1 Centro Grandes Empresas

3.5. Ecossistema de parcerias

Cobertura mundial das operações dos Clientes ATLANTICO

26 bancos correspondentes em 4 continentes



Bancos Correspondentes

COMMERZBANK

ICBC

mashreq

Deutsche Bank

Millennium bcp

UniCredit

中國銀行
BANK OF CHINA

ATLANTICO EUROPA

BYBLOS BANK

RAND MERCHANT BANK
A division of FirstRand Bank Limited

novobanco

Santander

NEDBANK

(absa)

● Países com Bancos correspondentes

● Países onde o ATLANTICO tem relação comercial



O ano de 2024 foi marcado por desafios económicos significativos, impulsionados pela inflação persistente e pelas tensões geopolíticas que afectaram as cadeias de produção globais. Aliados à política restritiva adoptada pelos principais Bancos Centrais, esses factores resultaram em dificuldades para o acesso ao crédito, aumentaram a pressão sobre os orçamentos das empresas e famílias e travaram os investimentos em diversos sectores.

No contexto do plano estratégico PHIT 2.4, o ATLANTICO manteve o foco na consolidação das linhas de financiamento externo, destacando-se a Linha de Garantia da AGF. Paralelamente, também tem reforçado as suas linhas de crédito, fundamentais para apoiar operações de *trade finance* e tesouraria, com o objectivo de fortalecer a sua posição nos mercados nacional e internacional. Além disso, ao facilitar o acesso aos mercados externos, contribui activamente para a industrialização do País.

Na vertente das relações internacionais, o ATLANTICO tem-se concentrado no fortalecimento da sua rede de correspondentes bancários, que conta actualmente com 125 instituições (26 das quais com relações activas). Esta rede desempenha um papel fundamental no processamento de operações, disponibilizando soluções como o serviço de *clearing* em diversas moedas, com destaque para o Dólar americano, processado por dois bancos correspondentes.

No âmbito do *trade finance*, o ATLANTICO consolidou a sua posição como um dos principais *players* no mercado de meios de pagamento para importações, tendo alcançado uma quota de mercado (QM) de 15% na emissão de Créditos Documentários. Comprometido com as necessidades transaccionais dos Clientes, o Banco tem-se adaptado aos desafios do mercado, incluindo a escassez de recursos cambiais observada nos últimos anos.

O valor das Ordens de Pagamento Emitidas pelo ATLANTICO totalizou USD 2,8 mil milhões, resultando numa QM de 9,5%, ligeiramente abaixo do período anterior (-0,5 p.p.).

Nas Exportações, o Banco continuou focado no apoio ao sector não-petrolífero, mantendo as parcerias estratégicas e dinamizando a oferta de linhas de financiamento, facilidades de garantias de cobertura de crédito e soluções de financiamento à tesouraria de curto prazo. A QM das operações documentárias fixou-se em 10%, com destaque para as cobranças documentárias, que representaram 15%.

As Ordens de Pagamento Recebidas registaram uma ligeira redução, totalizando USD 2,2 mil milhões, o que correspondeu a uma QM de 11,3%. Esta diminuição de 3,1 p.p. face ao período homólogo reflecte a desaceleração económica e as dificuldades enfrentadas por todos os *players* do mercado.

Linhas de financiamento

Entidades	País	Montante negociado	Finalidade
 IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP	USA	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	Egipto	USD 10 000 000	Linha de Facilidade de <i>trade finance</i> para confirmação de Créditos Documentários, Garantias e <i>Irrevocable Reimbursement Undertaking</i> (IRU)

Rede de Parceiros Estratégicos

SOLUÇÕES FINANCEIRAS, SEGUROS E PAGAMENTOS



Parceiro independente, actua enquanto empresa de prestação de serviço de valores mobiliários, gestão de activos e assessoria financeira activa nas áreas de estruturação, criação e gestão de fundos de investimentos em diversas classes de activos, incluindo imobiliários, mobiliários e investimentos alternativos apoiada pela adopção das melhores práticas internacionais de acordo com a regulação angolana.



Parceria no âmbito de *Bancassurance* potenciando as sinergias entre os sectores bancário e segurador. Disponibiliza soluções para a protecção do dia-a-dia das empresas e famílias, abrangendo património, responsabilidades, saúde e futuro.



Parceiro estratégico que assegura serviços de envio e recebimento de transferências de fundos em minutos, disponíveis em mais de 200 países.



Líder mundial em pagamentos electrónicos com cartões de crédito e de débito, destacando-se pelas diversas funcionalidades e soluções em sistemas de segurança, garantindo aceitação tanto em território nacional como internacional.

3.6. ESG (*Environmental, Social and Governance*)

3.6.1. Jornada de Transformação do ATLANTICO

A sustentabilidade é um pilar estratégico para o ATLANTICO, reflectindo o seu compromisso com a criação de valor a longo prazo para a sociedade, os Clientes e demais *Stakeholders*. Em linha com esta visão, o Banco tem vindo a reforçar a sua abordagem em matéria de ESG (*Environmental, Social and Governance*), promovendo iniciativas que impulsionam práticas responsáveis e sustentáveis.

Em 2024, como parte da sua Jornada de Sustentabilidade, o ATLANTICO desenvolveu um conjunto de acções e iniciativas, das quais se destacam as seguintes:

- **Início do processo de implementação do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS)**, por via da integração de critérios de avaliação de impactos sociais e ambientais na função de crédito;
- **Sessões de formação e workshops sobre a Sustentabilidade**, direccionados a cerca de 130 Colaboradores, incluindo membros do Conselho de Administração, Alta Direcção e outros profissionais estratégicos;
- **Criação e implementação de um módulo de Introdução à Sustentabilidade** no programa de *1st Dive*, garantindo que os cerca de 200 novos Colaboradores recebem uma visão abrangente sobre a importância deste tema estratégico para o Banco;
- **Auscultação aos Stakeholders do Banco** - Clientes, Colaboradores, Fornecedores e Accionistas - no âmbito do processo de desenvolvimento da Matriz de Materialidade e definição dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) prioritários;

Os ODS prioritários, que foram seleccionados e aprovados pelo ATLANTICO como áreas estratégicas de impacto, são:



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- **Publicação do primeiro relato de sustentabilidade**, integrado no Relatório e Contas 2023 num formato de “Caderno”, representou um primeiro ensaio para o Relatório de Sustentabilidade que o ATLANTICO ambiciona publicar em 2025;
- **Lançamento da 1.ª Edição das Jornadas de Sustentabilidade do ATLANTICO** - evento realizado com o apoio institucional do UN Global Compact (Pacto Global das Nações Unidas, UNGC, na sigla inglesa). As jornadas reuniram mais de 180 *Stakeholders*, entre Colaboradores, Clientes e Parceiros, além de empresas convidadas e membros do UNGC em Angola. Com esta iniciativa anual, o Banco pretende juntar os seus *Stakeholders* e criar um espaço de partilha e aprendizagem sobre as melhores práticas e estratégias para a promoção dos ODS, bem como impulsionar uma abordagem construtiva para o robustecimento de soluções sustentáveis, capazes de gerar valor para as organizações e para a sociedade como um todo.
- **Lançamento do Cartão Multicaixa ATLANTICO reciclado**, um cartão de débito amigo do ambiente, produzido a partir de materiais provenientes de resíduos plásticos. Esta iniciativa constitui um passo significativo na redução do impacto ambiental e na promoção da responsabilidade social, incentivando práticas sustentáveis ao longo da cadeia de valor;
- **Promoção da sensibilização interna e externa sobre sustentabilidade** - o Banco publicou mais quatro edições do IMPACTO, o seu artigo de *research* de sustentabilidade, que conta já com sete edições. Além disso, participou em diversos eventos e conferências, com destaque para:
 - **Conferência Internacional sobre O impacto do mercado de carbono na concretização dos objectivos mundiais do clima**, organizada pela Universidade Agostinho Neto e pela ABANC, onde o ATLANTICO actuou como moderador do painel principal;
 - **2.ª Conferência sobre Sustentabilidade na Banca**, realizada pela ABANC, que contou com a participação do CEO do ATLANTICO como orador num dos painéis;
- **Formação sobre Finanças Sustentáveis** - programa promovido pela ABANC em parceria com o IFC, no qual o ATLANTICO participou, reforçando a qualificação dos seus profissionais nesta matéria.

Parcerias para materialização dos ODS

O ATLANTICO tem vindo a reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade através da adesão a iniciativas de relevância nacional e internacional, destacando-se a subscrição do UN Global Compact. Esta iniciativa voluntária incentiva as empresas a alinhar as suas estratégias e operações com os princípios universais nas áreas de direitos humanos, trabalho, ambiente e combate à corrupção, assim como a desenvolver acções concretas para enfrentar os desafios globais.

Acções e iniciativas realizadas em 2024

Participação no programa “SDG Ambition” - programa de formação e aceleração com duração de seis meses, focado na implementação dos ODS. Este programa foi dirigido a um vasto conjunto de empresas africanas membros do HUB AFRICA do UNGC;

Integração num grupo de trabalho restrito do Conselho Consultivo do Pacto Global - o ATLANTICO foi convidado a integrar um grupo de trabalho de três empresas que fazem parte do Conselho Consultivo do Pacto Global das Nações Unidas. Este grupo foi criado no âmbito da estratégia para África (2021-2024) com o objectivo de estabelecer redes de empresas responsáveis no continente africano e contribuir de forma mais efectiva para a realização dos ODS;

Submissão do primeiro relatório CoP (Communication on Progress) - o ATLANTICO submeteu com sucesso o primeiro relatório CoP do Pacto Global, que representa um marco e um barómetro para a evolução no desempenho do Banco em relação aos Princípios do Pacto Global e ao seu contributo para os ODS.

Coordenação do grupo de trabalho ESG da ABANC - a crescente consciencialização sobre a sustentabilidade, tanto a nível nacional como na região, tem sido impulsionada por diversas iniciativas que têm desempenhado um papel fundamental, não só na opinião pública, como no sector bancário angolano. Entre as mais relevantes, destaca-se a criação do Grupo de Trabalho ESG e Sustentabilidade da ABANC, no qual o ATLANTICO, representado pela Directora do Gabinete de Sustentabilidade e Impacto, foi eleito Coordenador.

Capacitação sobre emissão de títulos sustentáveis - no âmbito das iniciativas de capacitação para reforçar a resposta aos desafios da Jornada de Sustentabilidade, o ATLANTICO, a convite do IFC, participou em dois eventos internacionais de grande relevância: *The Green, Social and Sustainability Bonds Executive Training Program*, realizado em Istambul (Turquia) em parceria com a BORSA Istanbul, e o *Finance a just transition with Nature, Biodiversity, and Social Impact Executive Leadership Training*, promovido em Genebra (Suíça) em colaboração com o *Building Bridges Summit*. Nestes programas, os participantes aprofundaram conhecimentos e técnicas para alinhar a estratégia de financiamento com objectivos globais, como os ODS, de modo a ir ao encontro das expectativas de investidores, reguladores e Clientes. Este programa de capacitação preenche a lacuna entre as aspirações ESG de alto nível e o desenvolvimento de soluções de financiamento viáveis, bem como conhecimentos especializados para a avaliação de projectos com impactos ambientais e sociais mensuráveis.

3.6.2. Dimensão Ambiental

Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS)

O ATLANTICO está comprometido não só em oferecer soluções financeiras sólidas, como também em promover o desenvolvimento sustentável em todas as suas operações. Assim, continuará a apoiar os Clientes na avaliação e monitoramento dos seus impactos socioambientais. O Banco acredita que o sucesso de um projecto vai além dos resultados financeiros, pois deve também gerar um impacto positivo no meio ambiente e nas comunidades.

Neste contexto, com o suporte do IFC (International Finance Corporation), o ATLANTICO iniciou a implementação da sua Política SGAS, numa versão revista, aprovada e publicada em 2024. Através desta política, o Banco visa fortalecer a gestão e mitigação dos riscos ambientais e sociais associados à sua carteira de crédito. Recorrendo a análises criteriosas, o ATLANTICO estabelece directrizes e regras claras para a selecção e avaliação de projectos, com o objectivo de promover práticas sustentáveis e responsáveis.

A abordagem do ATLANTICO vai além da análise dos impactos ambientais e sociais dos projectos, incluindo também o engajamento/compromisso activo com os Clientes. O Banco 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.

Com a actualização da Política SGAS, em conformidade com os oito Padrões de Desempenho Ambiental e Social do IFC, o ATLANTICO avaliou, em 2024, os impactos ambientais e sociais de 25% da sua carteira de crédito no sector industrial; de 100% dos novos pedidos de financiamento de empresas que cumprem os requisitos definidos na política; e de cerca de 25% das agências e outras instalações próprias do Banco.



Compromissos e directrizes do ATLANTICO para medição e reporte de métricas de impacto socioambiental



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.

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



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.

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



Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards

Adopção das Normas GRI para o relatório de sustentabilidade para divulgação de impactos socioambientais.





Plantação de Mangais na Ilha do Mussulo



Em Luanda, a iniciativa World Cleanup Day teve lugar na Praia de Cancun



Gala de Premiação do Concurso Kandengue Escritor

Iniciativas de *awareness* socioambiental

Plantação de Mangais na Ilha do Mussulo

Em alusão ao Dia Internacional para a Conservação dos Mangais, o Banco promoveu uma acção de plantação de mangais na zona costeira da Ilha do Mussulo, na qual os voluntários do ATLANTICO participaram em colaboração com a Otchiva – Protecção e Restauração dos Mangais em Angola e com o envolvimento de representantes e voluntários da comunidade local. Foram plantados 6 650 mangais, contribuindo significativamente para a recuperação e preservação do ecossistema costeiro.

Os mangais desempenham um papel essencial na redução dos gases de efeito estufa e na melhoria da biodiversidade que apoia directamente a subsistência das comunidades que dependem da pesca. Esta iniciativa reforça o compromisso do ATLANTICO com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável prioritários para a sua Estratégia de Sustentabilidade.

A acção de plantação de mangais é um exemplo concreto do compromisso do ATLANTICO com a sustentabilidade, alinhando as suas iniciativas com os esforços globais para a preservação ambiental e o desenvolvimento responsável.

World Cleanup Day

No mesmo espírito de responsabilidade ambiental, o ATLANTICO associou-se ao World Cleanup Day (Dia Mundial da Limpeza) que, pela primeira vez, contou com a participação de Colaboradores/Voluntários de todo o País. Em Luanda, a iniciativa teve lugar na Praia de Cancun, no município do Sambizanga. Noutras províncias, o Banco realizou acções de limpeza em redor das agências.

Alinhada com o compromisso do ATLANTICO com o ODS 13 (Combate às Alterações Climáticas), esta iniciativa contribuiu para a sensibilização sobre a importância de preservar o ecossistema marinho, reduzir a poluição através da adopção de práticas mais sustentáveis, como a separação dos resíduos, a diminuição do uso de plásticos descartáveis e a sua transformação.

O evento foi organizado pela Associação Nação Verde, com o apoio das comunidades locais e de diversas instituições. Os mais de 6 800 voluntários participantes – dos quais cerca de 230 do ATLANTICO – recolheram 90 toneladas de resíduos, contribuindo activamente para o bem-estar das comunidades.

3.6.3. Dimensão Social

Concurso Kandengue Escritor

Em 2024, o ATLANTICO participou na Gala de Premiação do Concurso Kandengue Escritor, uma iniciativa da UNESCO realizada na Fundação Arte e Cultura, em Luanda. O concurso, que incentiva os estudantes do ensino primário, secundário e médio a explorarem a Escrita Criativa, homenageou, nesta edição, o escritor angolano António Jacinto.

O ATLANTICO associou-se à premiação dos pequenos escritores, reforçando o seu compromisso com o ODS 4 (Educação de Qualidade). Além do apoio à cerimónia de entrega de prémios, o Banco atribuiu uma formação em Literacia Financeira, com o objectivo de contribuir para o desenvolvimento pessoal de todos os participantes no concurso. Durante a formação, os jovens tiveram a oportunidade de aprofundar os seus conhecimentos sobre dinheiro, poupança e gestão financeira, construindo bases sólidas para o futuro. No total, o programa beneficiou cerca de 30 crianças e adolescentes, oriundos de diferentes províncias.

Programa de impacto - Crédito Malembe Malembe

A expressão “Malembe Malembe”, proveniente da língua Kikongo, que significa “Devagar-devagar Se Vai ao Longe”, foi escolhida para apelidar o programa de crédito sustentável, dedicado especificamente aos pescadores artesanais das províncias do Zaire e Namibe.

Reconhecendo a importância crucial da pesca artesanal como uma actividade económica essencial em Angola, o ATLANTICO criou este programa com o objectivo de proporcionar acesso a financiamentos adequados, permitindo aos pescadores artesanais fortalecer as suas operações e alcançar maior estabilidade financeira. O programa visa impulsionar o desenvolvimento socioeconómico local e promover a inclusão financeira dessas comunidades.

O programa “Malembe Malembe” foi cuidadosamente desenhado para oferecer condições favoráveis aos pescadores, incluindo taxas de juros acessíveis e prazos flexíveis.

O ATLANTICO criou o programa “Malembe Malembe” com o objectivo de proporcionar acesso a financiamentos adequados, permitindo aos pescadores artesanais fortalecer as suas operações e alcançar maior estabilidade financeira

Programa de impacto - Crédito Malembe Malembe

Impactos do Projecto nos ODS:



OBJECTIVOS

Impulsionar o desenvolvimento socioeconómico local

Promover a inclusão financeira dos pescadores artesanais

Fornecer suporte técnico especializado às populações abrangidas

IMPACTOS SOCIAIS E ECONÓMICOS

+63 beneficiários incluídos em 2024, totalizando 82 famílias e microempresas integradas no sistema financeiro;

Contribuição significativa para a captação e formalização deste ecossistema de recursos, ainda maioritariamente transaccionado de forma informal;

+250 pessoas impactadas em 2024, totalizando **+1 012** pessoas impactadas desde o início do programa, o que reflecte o impacto positivo na vida social das populações por via do fomento da empregabilidade formal;

Ampliação do acesso a financiamento para estas comunidades, em conformidade com o Aviso n.º 10/BNA_2022, contribuindo para o programa de diversificação da economia nacional.

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 em regiões onde o acesso a serviços financeiros estruturados é limitado ou inexistente.

Literacia, Inclusão Financeira e Inovação - *400# Agiliza



Impactos do Projecto nos ODS:



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.

OBJECTIVOS 2024

+3 milhões de utilizadores impactados

Expandir a rede de Agentes Bancários e 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

IMPACTOS SOCIAIS E ECONÓMICOS

+1,5 milhões de utilizadores com acesso ao *400# Agiliza através do canal USSD

+3,8 mil pontos de venda de Agentes Bancários *400# Agiliza, com cobertura nacional nas **18** províncias de Angola e em **86** municípios

+660 acções de inclusão e literacia financeira e digital, com permanência diária nos mercados, bairros e comunidades

+20 milhões de transacções *400# Agiliza, num total de + Kz **51 mil milhões**

+780 mil Contas inclusão abertas no *400# Agiliza

3.6.4. Iniciativas e Projectos de Responsabilidade Social Corporativa

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 criaram

uma Instituição assente na criação de Valores para a Vida. Uma Instituição geradora de valores para os seus Clientes, Accionistas, Pessoas e, acima de tudo, para as Comunidades.

ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL DO ATLANTICO



Conhecimento

Empreendedorismo

Saúde e Bem-Estar

ECOSSISTEMA 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 2024, realizou-se um conjunto de actividades que comprovam e reforçam o forte sentido de responsabilidade para com as Pessoas. Comprometidos em prestar apoio às instituições de caridade, mais de 1 500 Colaboradores investiram cerca de 6 000 horas em acções de voluntariado, tendo impactado mais de 11 500 Pessoas (crianças, jovens e idosos). Foi igualmente realizada uma Campanha de Recolha de Bens, tendo o resultado sido canalizado para as 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”.

IMPACTO DO ECOSISTEMA NAS COMUNIDADES



+11 500
Vidas impactadas



+1 500
Colaboradores



+6 000
horas

- Bens alimentares
- Material didáctico
- Vestuário
- Brinquedos



Mais de 1 500 Colaboradores investiram cerca de 6 000 horas em acções de voluntariado, tendo impactado mais de 11 500 Pessoas



Natal Solidário no Lar Consoladora dos Aflitos



Natal Solidário no Internato Padre Tiago Brendel - Dundo



Natal Solidário no Lar Ana Jeto - Luena



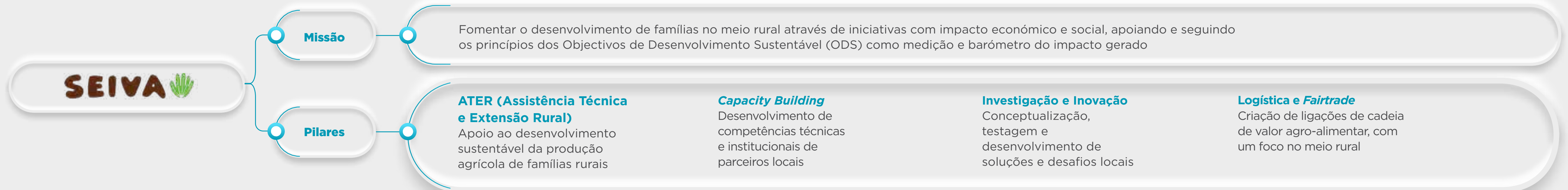
Banco Alimentar

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 inicia-

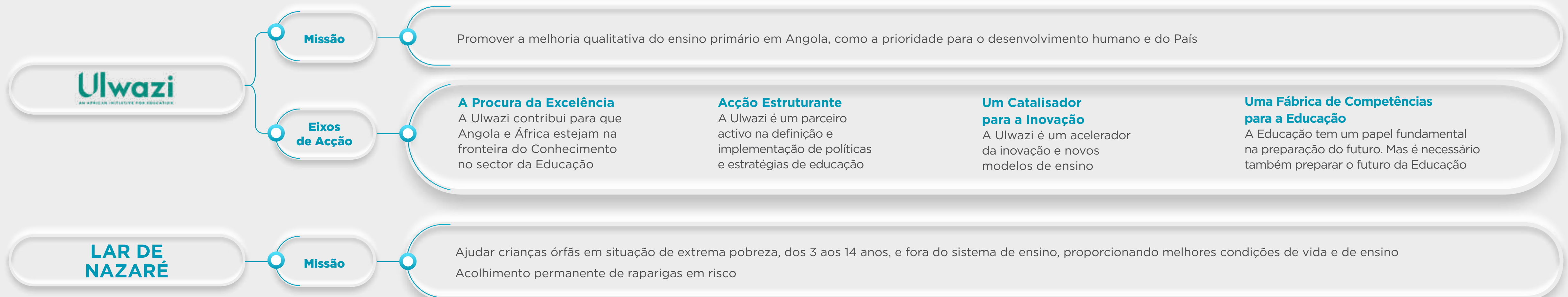
tivas de dinamização do agro-negócio, em parceria com a SEIVA, e de apoio à educação inclusiva, equitativa e de qualidade, com a Fundação Ulwazi e o Lar de Nazaré.

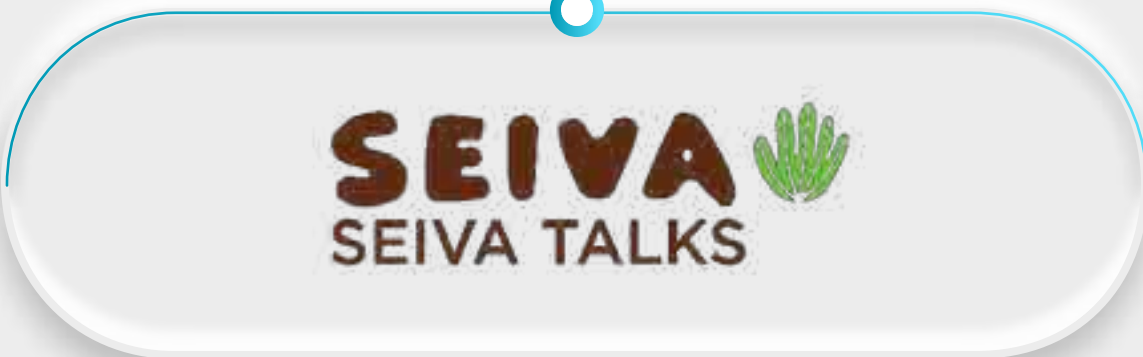
No âmbito desta estratégia, o ATLANTICO pretende impactar nas comunidades muito para além das contribuições financeiras, mas igualmente por meio da partilha de conhecimento e inclusão financeira, visando altos níveis de bancarização e transaccionalidade, através do *400# Agiliza.

EMPREENDEDORISMO



CONHECIMENTO





EMPREENDEDORISMO

OBJECTIVO

- Potenciar modelos de desenvolvimento inclusivo, baseado na propriedade rural
- Apoiar famílias camponesas através de programas de formação
- Assistência técnica e gestão agrícola
- Promoção da produção e da comunidade rural no mercado formal
- Atrair jovens angolanos para o sector primário

RAIO DE ACTUAÇÃO

- Famílias de camponeses na Comuna do Dombe Grande, província de Benguela
- O objectivo passa por replicar o modelo a outras regiões do país

IMPACTO

- **+1 087** vidas impactadas (incluindo 281 agricultores directamente)
- **433** hectares de áreas de produção
- **368** toneladas de produção total de feijão
- **29** toneladas de sementes de feijão
- Bancarização das comunidades (*400# Agiliza).

CONHECIMENTO

IMPACTO

- **6** Webinars
- **34** Oradores
- **+500** Participantes
- **+1 500** Horas investidas

CONHECIMENTO



OBJECTIVOS

- 1. Professores:** acções de formação e acompanhamento para aperfeiçoar as competências no âmbito das boas práticas pedagógicas, centradas no papel activo dos alunos
- 2. Gestores Escolares:** acções de formação e acompanhamento para promover uma administração eficiente dos recursos humanos que tenha em conta os contextos locais específicos (geografia, ocupação territorial, etc.) e para garantir a manutenção das infra-estruturas escolares
- 3. Infra-Estruturas:** apoio na melhoria e manutenção de infra-estruturas essenciais para o bom funcionamento das escolas integrantes no projecto
- 4. Alunos:** sensibilização das comunidades locais, dos poderes públicos e das entidades privadas para a importância da educação: acções de sensibilização junto das comunidades, das estruturas administrativas do Estado (centrais e locais) e das empresas no sentido de tomarem a educação como prioridade nacional, sem a qual não é possível melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos angolanos

IMPACTO

+690 horas de acompanhamento das Escolas-piloto

5 formadores

+350 Gestores Capacitados

+400 Professores Capacitados

Impacto potencial de **+21 000** Alunos

RAIO DE ACTUAÇÃO

6 Províncias (Malanje, Kwanza Norte, Lunda Norte, Lunda Sul, Huambo e Bié)

7 Escolas-piloto

6 Escolas Intervencionadas

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

OBJECTIVOS

- Contribuir para o desenvolvimento do sistema empresarial angolano, apoiando as empresas a incorporarem na sua missão os critérios de sustentabilidade e de impacto
- Ser uma fonte de financiamento para *Startups* e PME
- Criar impacto com retorno financeiro, social e ambiental

CARACTERÍSTICAS

3,075 mil milhões de kwanzas sob gestão
Objectivo: **10** mil milhões de kwanzas

10 ANOS
Maturidade do Fundo
5 anos de período de investimento

30 M - 600 M kwanzas
Investimento por projecto

RAIO DE ACTUAÇÃO

Habitação acessível

Agricultura

Indústria

Energia

Logística

Serviços Financeiros

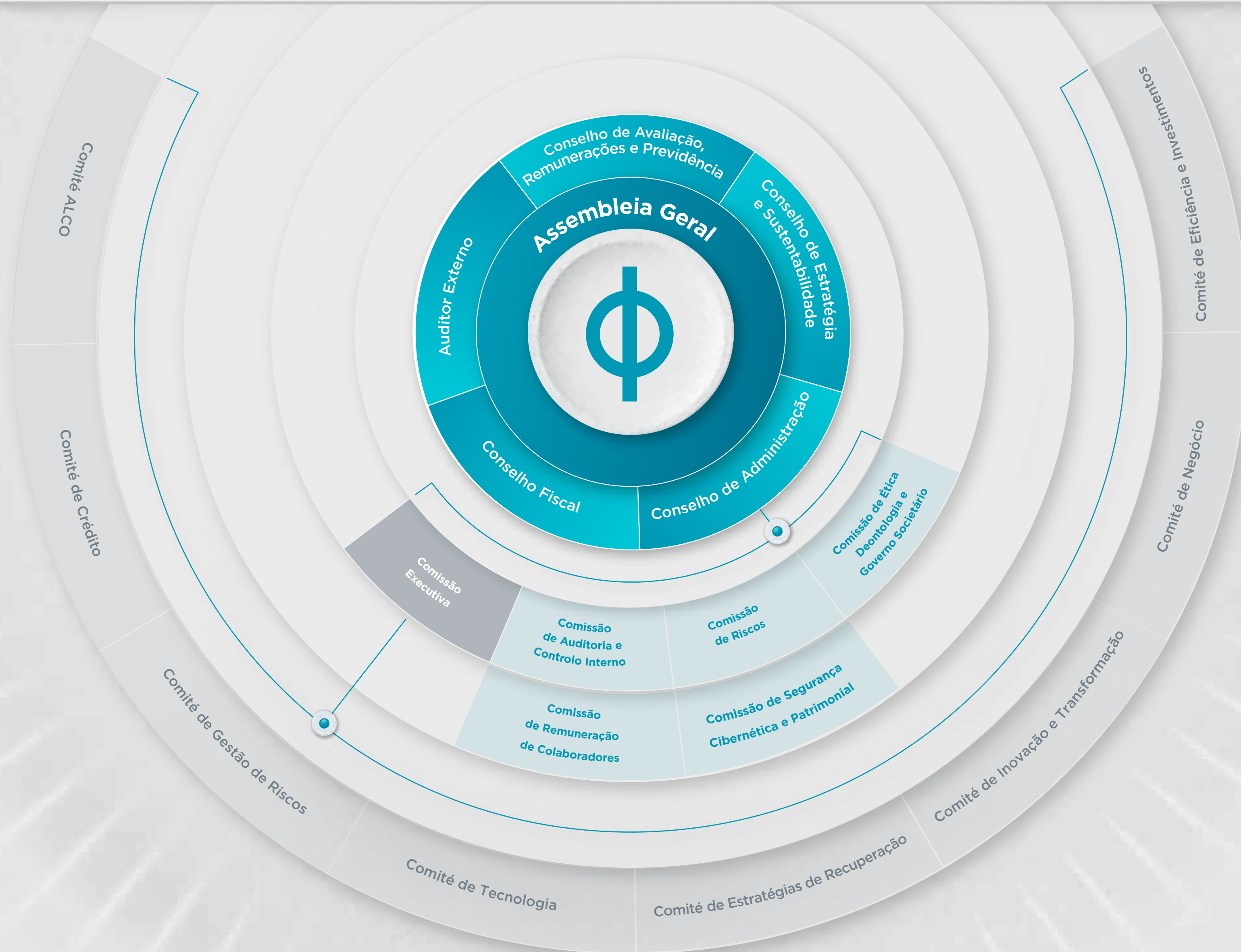
Saúde

Educação



3.6.5. Governo

Modelo de Governo





Composição dos órgãos e corpos sociais

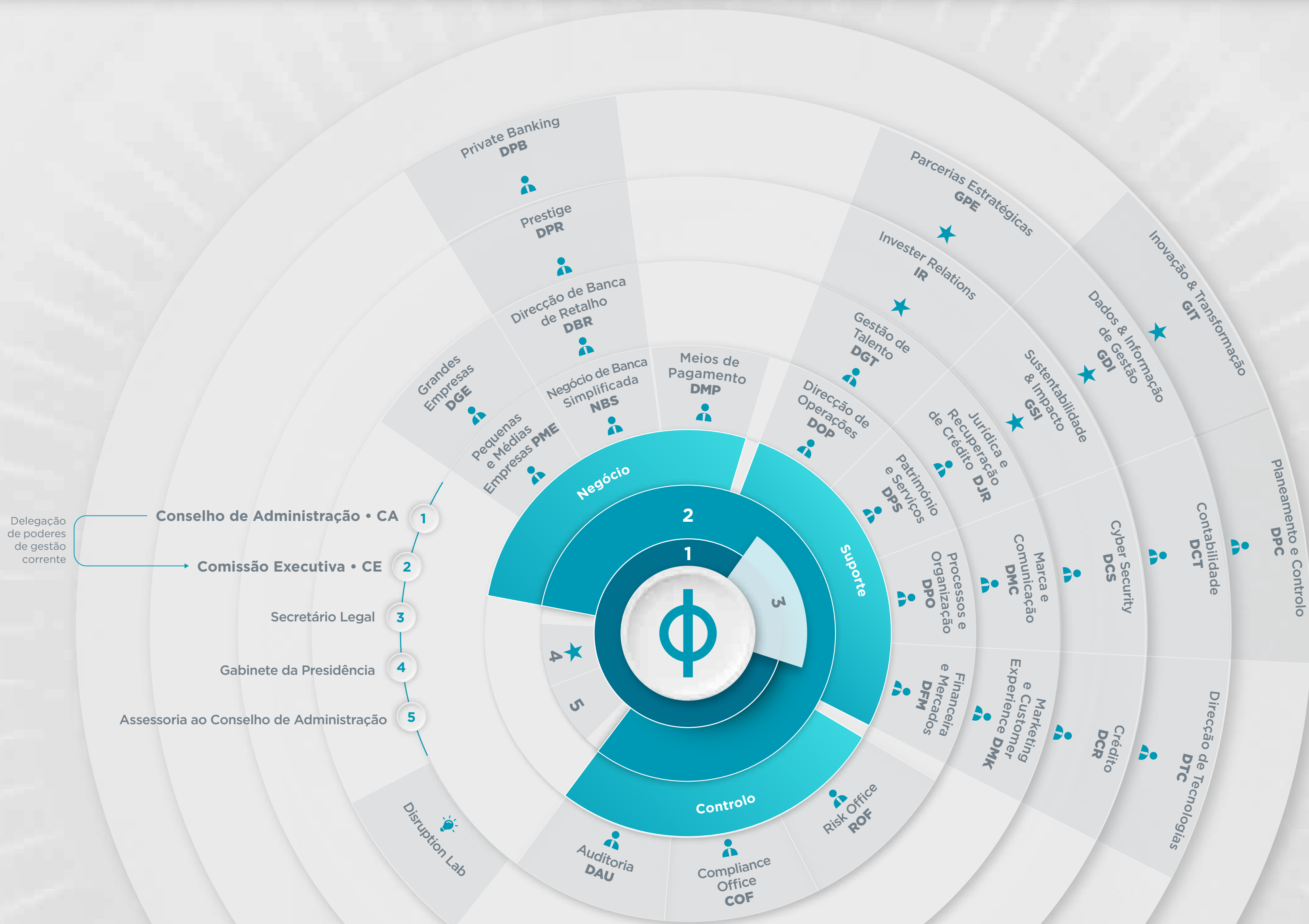
	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria e Controlo Interno	Comissão de Riscos	Comissão de Ética, Deontologia e Governo Societário	Comissão de Segurança Cibernética e Patrimonial	Comissão de Remuneração dos Colaboradores	Conselho Fiscal	Mesa da Assembleia Geral
António Assis de Almeida	Φ						Φ		
Daniel Santos	Φ			Φ			Φ		
Miguel Pessanha	Φ		Φ						
Elpídio Neto	Φ		Φ		Φ				
Paulo Tomás	Φ			Φ			Φ		
José Carlos Burity	Φ		Φ		Φ				
Madalena Neto	Φ		Φ						
Vanessa Mendonça	Φ			Φ	Φ				
Miguel Alves	Φ	Φ							
Éder Sousa ²	Φ	Φ							
Patrícia Gabriel	Φ	Φ				Φ			
João Mendonça	Φ	Φ							
Isabel Espírito Santo	Φ	Φ							
Mauro Neves	Φ	Φ							
Catarina Souza	Φ	Φ							
Marcelo Costa ¹	Φ	Φ							
Mário Kipipa ¹	Φ	Φ							
António Frutuoso de Melo									
José Wanassi									
Manuel Aguiar									
Nuno Teodósio de Oliveira								Φ	
Nélson Teixeira								Φ	
Guilherme Frutuoso de Melo							Φ	Φ	
José Dordio								Φ	
Cristina Ferreira								Φ	
João Manuel Pedro									Φ
Fernando Magarreiro									Φ
Nina Araújo ³									Φ
Katya da Silva ⁴									Φ

¹Iniciou funções em Setembro de 2024 • ²Cessou funções em Setembro de 2024 • ³Cessou funções em Outubro de 2024 • ⁴Iniciou funções em Outubro de 2024



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 Espirito 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

Marcelo Costa • Vogal
Chief Operating Officer (COO)

- Património & Serviços • DPS
- Cyber Security • DCS
- Tecnologias • DTC
- Contabilidade • DCT
- Operações • DOP

CMO e CBO-C*

Miguel Raposo Alves • PCE
Chief Executive Officer (CEO)

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

CRO e CFO*

Mauro Neves • Vogal
Chief Financial Officer (CFO)

- Financeira e Mercados • DFM
- Jurídica e Recuperação de Crédito • DJR
- Planeamento e Controlo • DPC
- Dados & Informação de Gestão • GDI
- Investor Relations • IR

CRO e CEO*

Catarina Souza • Vogal
Chief Risk Officer (CRO)

- Compliance Office • COF**
- Auditoria • DAU**
- Risk Office • ROF**
- Processos e Organização • DPO

CEO e CFO*

Mário Kipipa • Vogal
Chief Business Officer (CBO) - Corporate

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

CBO-R e CMO*

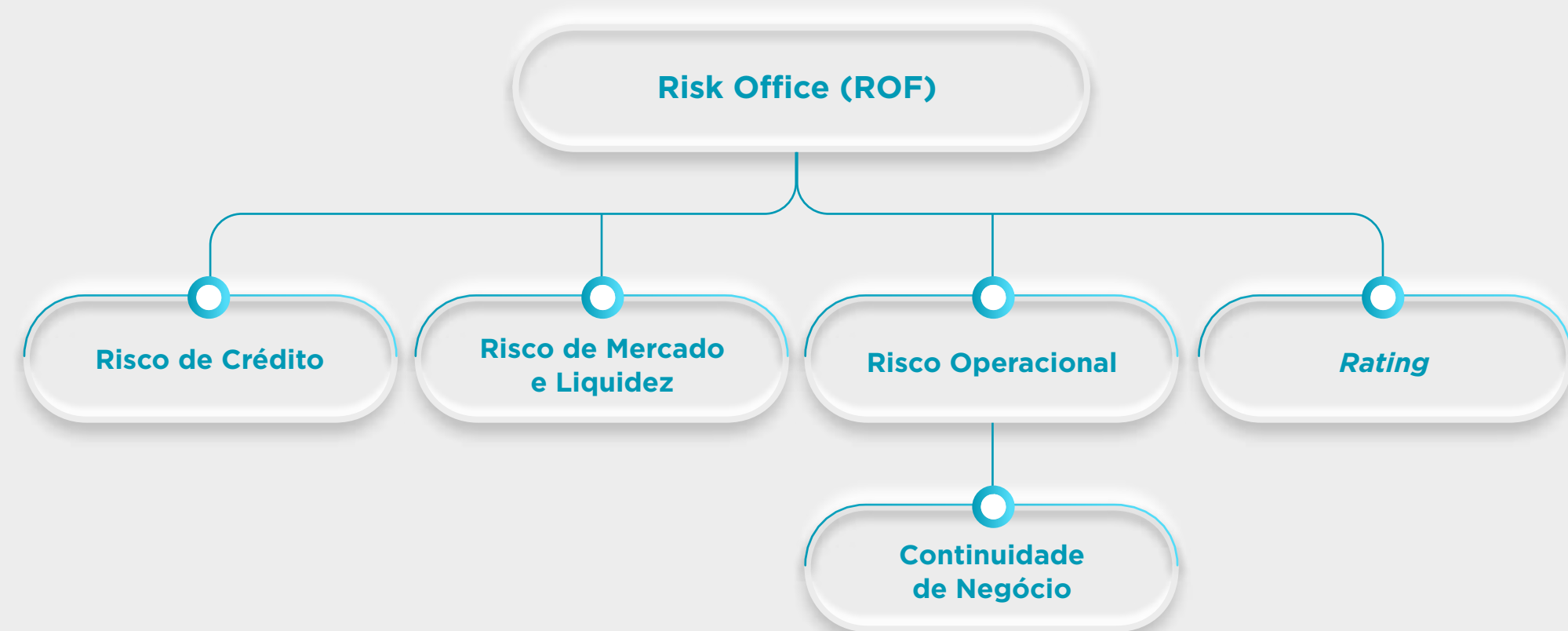
Direcção Gabinete Unidade autónoma Alternância

3.7. Cultura de Gestão do Risco

O ATLANTICO encara a gestão de risco como 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



Distribuição dos Colaboradores por unidade

Unidade	N.º de Colaboradores
Direcção	3
Risco de Crédito	5
Risco de Mercado e Liquidez	5
Risco Operacional	2
Continuidade de Negócio	1
Rating	6
Total	22

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 desta função de controlo, é apresentada à Comissão de Riscos diversa informação sobre a gestão de risco do Banco, 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 TECNOLOGIA

Responsável por definir as orientações para a implementação da infra-estrutura de sistemas tecnológicos do Banco, em alinhamento com o Plano Estratégico. Tem igualmente a responsabilidade de apresentar o *backlog* de necessidades, definir e aprovar prioridades de projectos de cariz tecnológico, assegurar a correcta gestão e acompanhamento e propor alterações aos principais indicadores de medição dos processos tecnológicos do Banco.

Periodicidade: mensal

(continua)

* Na vertente organizacional, importa sublinhar a relevância do Comité de Gestão de Riscos, no qual participam três 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).



(continuação)

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 INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO

Responsável por acompanhar e gerir as necessidades de inovação e melhoria contínua, definindo prioridades de acordo com o Plano Estratégico do Banco e acompanhando o desenvolvimento da inovação, os projectos em curso e a sua progressão face ao planeado. Compete-lhe impulsionar a cultura inovadora e promover a melhoria contínua em todos os aspectos da organização. Desempenha um papel preponderante na estratégia do Banco e no seu posicionamento de referência no serviço ao Cliente. É neste comité que devem ser endereçados, de forma transversal e independentemente das áreas envolvidas, os temas relacionados com Inovação e Transformação, os quais poderão ser acompanhados e liderados pelo Gabinete de Inovação.

Periodicidade: trimestral

COMITÉ DE NEGÓCIO

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

Periodicidade: quinzenal 1.º e 4.º trimestres; mensal: 2.º e 3.º trimestres

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



Principais eventos de 2024

Em linha com as actividades desenvolvidas pelo ROF, destacam-se os principais focos de 2024, que mobilizaram recursos significativos na sua execução:

1. Resposta à carta SREP 2022 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), com referência a 31 de Dezembro de 2023, conforme estabelecido nos Instrutivos n.º 10/2021 e n.º 11/2021;
3. Realização dos Testes de Esforço anuais, incluindo a análise de cenários e testes de esforço inversos com referência a 31 de Dezembro de 2023, em conformidade com o Instrutivo n.º 03/2022;
4. Elaboração do Relatório de Disciplina de Mercado 2023, publicado no site institucional em 31 de Maio de 2024, no âmbito da divulgação pública de informação prudencial pelas Instituições Financeiras Bancárias, ao abrigo das disposições constantes do Aviso N.º 08/2021, de 05 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). Este é o segundo relatório do Banco e do sistema financeiro angolano;
5. Monitorização da evolução dos limites aprovados para o Perfil de Risco de 2024, de acordo com o modelo de governança em vigor;
6. Revisão da Estratégia de Gestão de Exposições não Produtivas, com a calibração dos objectivos e das estratégias e incorporação de indicadores adicionais, em linha com a regulamentação em vigor, nomeadamente a Directiva N.º 02/DSB/DRO/2020 – Guia sobre Recomendações de Gestão de Exposições não Produtivas e Reestruturadas e Activos Executados em Dação de Pagamento, bem como o seu acompanhamento mensal com reporte trimestral ao BNA, o relatório das exposições não produtivas;
7. Actualização e adaptação contínua da ferramenta de suporte às análises individuais de imparidade do crédito, tendo em conta os requisitos exigidos pela regulamentação em vigor;
8. Acompanhamento do cumprimento do Aviso N.º 10/2022 – 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;
9. Acompanhamento da implementação da Directiva N.º 01/DSB/2020 sobre Avaliação de Imóveis, dinamização de avaliações das garantias hipotecárias com antiguidade superior a dois anos, bem como das que tinham avaliações em moeda estrangeira;
10. Monitorização e reporte ao Banco Nacional de Angola dos Créditos Concedidos aos Detentores de Participações Qualificadas no âmbito do disposto na Directiva N.º 05/DSB/DRO/2022;
11. Monitorização e reporte ao Banco Nacional de Angola e à gestão do Banco sobre a evolução das exposições de crédito de Clientes intervencionados pelo Estado ou sujeitos a arresto de bens e participações sociais;
12. Arranque da ferramenta Central de Balanço e respectiva incorporação no processo interno de atribuição de grau de risco a Clientes Empresa;
13. Elaboração do Plano de Recuperação 2024 em conformidade com o Aviso N.º 01/2024 e o Instrutivo N.º 01/2024, reportado ao BNA no dia 31/10/2024, em linha com a missiva do BNA 360/DSB/2024 de 27/07/2024, em resposta à Associação Angolana de Bancos (ABANC) sobre o pedido de alteração do prazo de apresentação deste primeiro exercício.
14. 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-chave de risco) nos 41 processos catalogados.
15. Implementação das acções previstas para o cumprimento da Directiva N.º 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;
16. Actualização da Estratégia de Gestão das Exposições não Produtivas e revisão dos objectivos associados, bem como a elaboração de uma auto-avaliação sobre a capacidade interna de execução dessa estratégia. Este documento apresenta as acções que a suportam, com foco nas que o Banco tem estado a desenvolver e os respectivos resultados, assim como o detalhe dos principais constrangimentos e dependência externa. Entre estas, salienta-se a morosidade dos tribunais na conclusão de processos e recuperação por via do contencioso, sendo que a antiguidade média dos processos é de cinco anos, existindo alguns com antiguidade superior a sete anos;
17. Monitorização contínua do registo e reavaliação de colaterais das operações de crédito, suportando e promovendo a melhoria da qualidade do registo e a correcta alocação dos colaterais a operações, com vista à optimização do consumo de capital;
18. Implementação de processos de melhoria contínua com foco na reconciliação, qualidade de informação e automatização das integrações entre sistemas críticos para a avaliação do risco de crédito, liquidez, solvabilidade e taxa de juro. Inclui ainda a automatização da produção de reportes críticos no fecho do mês, bem como a implementação e automatização das alterações decorrentes na nova regulamentação disposta no Aviso N.º 08/2021, de 05 de Julho, com vista à optimização dos processos de reporte no âmbito da qualidade de informação e redução do tempo de execução;
19. 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;
20. *Backtesting* ao modelo de classificação de grau de risco;
21. *Backtesting* aos parâmetros de crédito, para as vertentes de Análise Individual e Análise Colectiva;
22. Acompanhamento dos processos alinhados com o Plano de Continuidade de Negócio, com destaque para o processo de revisão da Matriz RACI e o acompanhamento dos testes do referido plano.

3.7.1. Declaração de Apetite ao Risco

A definição de Apetite ao Risco integra uma abordagem mais ampla de gestão do perfil de risco, permitindo traduzir a estratégia de risco em limites ou objetivos operacionais.

O ROF é a unidade orgânica responsável pelo acompanhamento e monitorização do perfil de risco, assegurando a comunicação dos principais resultados e conclusões. É igualmente responsável pela assessoria à Comissão Executiva e ao Conselho de Administração na revisão e actualização periódica do perfil de risco e na avaliação das acções ou medidas de remediação a implementar sempre que ocorra um incumprimento dos limites estabelecidos, mitigando potenciais impactos negativos na 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 o desenvolvimento de acções correctivas de acordo com a tabela apresentada seguidamente.

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 (vermelho). 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.

Adicionalmente, o *Risk Appetite Framework* (RAF) 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, 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.

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	<ul style="list-style-type: none"> Dentro do apetite de risco aceitável, mas com potencial <i>breach</i> (ainda no modo <i>business-as-usual</i>). Pode exigir a definição de acções para evitar entrar na zona de <i>breach</i> do apetite de risco, ultrapassando o limite de capacidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Apetite ao risco excedido. Se o <i>breach</i> não for de ocorrência ocasional, requer a definição de um plano para retornar ao nível de risco aceitável.
Nível da métrica de apetite ao risco	Acima do limite de tolerância ¹	Abaixo do limite de tolerância. ¹	Abaixo do limite de capacidade. ¹
Comunicação de ultrapassagem de limites (<i>breaches</i>)	Sem comunicação obrigatória	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ROF comunica à Comissão de Riscos, e à Comissão Executiva.
Acções subsequentes (não exaustivo)	Sem acções necessárias	<ul style="list-style-type: none"> Definição de plano de acção pelas UO para regressar ao nível de apetite ao risco definido. Reforço da monitorização por parte do ROF e do Comité de Gestão de Riscos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se o <i>breach</i> não for de ocorrência ocasional: <ul style="list-style-type: none"> Definição de plano de acção pela Comissão Executiva para regressar ao nível de apetite ao risco definido. Monitorização intensiva pelo ROF e Comissão de Riscos da evolução da métrica e implementação do plano de acção.

Limite da tolerância

Limite da capacidade

Nível de monitorização

¹ Deve ser lido como "acima do limite de tolerância" para indicadores definidos numa escala positiva contínua (p.e. Rácio de Solvabilidade) ou "abaixo do limite de tolerância" para indicadores definidos numa escala invertida contínua (p.e. Rácio de Transformação de Depósitos em Crédito).

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 *Risk Office* 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 31 de Dezembro de 2023 e foi reportado a 2 de Maio de 2024, a nível consolidado (Banco e Fundos de Investimento em que é o participante maioritário) e tem 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 da Instituição, 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 *Risk Office* (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 efectuado em 2 de Maio de 2024, com referência a 31 de Dezembro de 2023, 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

Numa era de crescentes tensões geopolíticas e da rápida profissionalização dos cibercriminosos, as ameaças cibernéticas tornaram-se cada vez mais sofisticadas. Como resultado, os ciberataques intensificaram-se, de um modo geral, em frequência e intensidade, afectando não só empresas e entidades terceiras, como também infra-estruturas críticas e organismos governamentais. Perante este cenário, a necessidade de uma abordagem proactiva e adaptativa à cibersegurança tornou-se ainda mais urgente, colocando-a no centro das considerações de risco das instituições financeiras para proteger os seus sistemas, dados e Clientes.

O ATLANTICO tem vindo a reforçar o compromisso com a segurança cibernética, implementando medidas robustas para mitigar ameaças emergentes. Com a crescente digitalização das operações, a cibersegurança tornou-se num risco não-financeiro fundamental. O Banco reconhece que a segurança cibernética não é apenas um requisito técnico, mas um pilar estratégico da gestão de riscos e da resiliência do negócio.

O objectivo do ATLANTICO é transformar-se numa organização de referência em ciber-resiliência, capaz de prevenir, detectar e responder de forma eficaz a ameaças cibernéticas. Para isso, mantém um ciclo contínuo de melhoria, reforçando constantemente as suas defesas para antecipar potenciais ameaças. Além da necessidade de proteger as operações bancárias, este compromisso visa também salvaguardar a confiança dos *Stakeholders*.

As iniciativas em curso baseiam-se numa estratégia estruturada em cinco pilares:

- 1. Cultura de Cibersegurança** - Fortalecimento da cultura organizacional para incorporar a consciência de segurança cibernética no ADN corporativo, tornando cada Colaborador num defensor da linha da frente contra ameaças cibernéticas.
- 2. Inteligência avançada contra ameaças** - Utilização de IA e *Machine Learning* para identificar e mitigar ameaças emergentes antes que afectem as operações.
- 3. Arquitectura Zero Trust** - Transição para um modelo de segurança *Zero Trust*, baseado no princípio de "nunca confiar, verificar sempre" para minimizar o impacto de possíveis violações.
- 4. Gestão de riscos de terceiros** - Reforço da avaliação de risco de fornecedores para prevenir potenciais vulnerabilidades na sua cadeia de abastecimento.
- 5. Conformidade regulatória e além** - Definição de padrões internos rigorosos, muitas vezes superiores aos requisitos regulatórios, consolidando a posição do Banco na vanguarda da ciber-resiliência no sector financeiro.

O ATLANTICO encara a cibersegurança robusta não como um centro de custo, mas como um diferencial estratégico. Ao salvaguardar os activos e os dados dos seus Clientes, o Banco reforça a confiança que sustenta as suas relações e impulsiona a inovação digital. O compromisso com a excelência em cibersegurança garante a capacidade de disponibilizar serviços financeiros de ponta sem comprometer a segurança.

O Banco continuará a investir nas suas capacidades de cibersegurança, mantendo-se vigilante e ágil na resposta a ameaças emergentes. Através destes esforços, o ATLANTICO pretende estabelecer novos padrões no sector bancário, contribuindo para a estabilidade e segurança do ecossistema financeiro.

PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS:

Educação e Conscientização: realização de **4 e-Learnings** para mais de **1 400 colaboradores**

Simulações de Ciberataques aos Colaboradores: envio de mais de **11 000 campanhas de simulação de phishing e engenharia social**

Sensibilização: mais de **30 000 campanhas de conscientização** sobre ameaças cibernéticas

Gestão de Vulnerabilidades: exercícios regulares para a mitigação de ameaças

Conformidade: implementação de **12 Políticas e 12 Processos e mais de 90 controlos** para a garantia de conformidade regulamentar, alinhados com os requisitos dos padrões internacionais

Capacitação Técnica: cerca de **340 horas de formação** ministradas à **Cyber Security Team**

Desempenho: manutenção no **top 5** dos bancos angolanos com maior exposição externa, com um *rating* de cibersegurança médio de **91,25%** nos indicadores do *Security Scorecard*

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 lei, 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 Destruição 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.

No final de 2024, foi decidida a criação de Áreas de Sistemas e Modelos Analíticos com o intuito de se tornarem mais produtivos os sistemas e as bases de informação que suportam a função de Compliance, tal como promover a inovação e a adopção de novas tecnologias que possam melhorar a qualidade das análises de conformidade e a capacidade de detecção e controlo de entidades e operações suspeitas. A implementação plena desta nova área é um dos principais objectivos do Plano de Compliance para 2025.

A função do Compliance assenta, actualmente, em duas grandes áreas 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 a 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;
- 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 2 498 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 Destruição 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 e 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 2024:

56 809 Operações associadas a transacções em numerário, trocas de moedas diferentes, liquidação de cheques e valores mobiliários

83 Operações suspeitas de crimes subjacentes a prática de branqueamento de capitais

20 Comunicações espontâneas

0 Entidades sancionadas

Sistemas e Modelos Analíticos: responsável por identificar as necessidades do Banco no que diz respeito a tornar mais produtivos os sistemas e bases de informação que suportam a função de *Compliance*, bem como promover a inovação e adopção de novas tecnologias que possam melhorar a qualidade das análises de conformidade e a capacidade de detecção e controlo de entidades e operações suspeitas.

As funções principais para o desempenho desta actividade são:

- Garantir o funcionamento e a integridade dos sistemas de informação, bases de dados internas e modelos analíticos do Compliance Office, assegurando a sua correcta implementação e apoiando o desenvolvimento de melhorias;
- Definir modelos de informação e procurar soluções integradas e automáticas para prever, apurar e calcular a informação usada nas análises desenvolvidas pelo Compliance Office, promovendo a eficiência e a eficácia da função;
- Promover a inovação e a adopção de novas tecnologias e ferramentas analíticas inerentes que aumentem a produtividade e a eficácia da actividade de *Compliance*;
- Apoiar todas as áreas operacionais do Compliance Office no relacionamento com as equipas de IT, internas e externas;
- Garantir que os modelos e sistemas estejam em conformidade com a Lei e a regulamentação;
- Garantir a adequada e eficaz parametrização dos sistemas de informação.

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*).

As funções para que esta componente seja acautelada são:

- Partilhar com o Banco legislação sobre BC/FT/PADM e a regulamentação nacional e internacional, bem como garantir que as áreas cumpram e implementem o definido pelo regulador;
- Participar no processo de elaboração, definição e actualização de políticas, regras e procedimentos internos do Banco, bem como garantir o seu cumprimento;
- Emitir pareceres especializados em matéria de conformidade normativa solicitados pelas diversas Direcções do Banco;
- Emitir pareceres sobre liberalidades e situação de potencial conflito de interesses;
- Detectar qualquer risco de incumprimento das obrigações legais e regulamentares em matérias de BC/FT/PADM;
- Garantir a conformidade dos processos referente aos produtos, serviços bancários e publicidade;
- Promover o conhecimento e o cumprimento do Código de Conduta e Ética através de acções de formação e de iniciativas que fomentem a comunicação de temas de conformidade e de uma cultura de rigor e respeito pelos valores éticos do Banco;



- Identificar, monitorizar, avaliar e gerir riscos de *Compliance* nos diferentes processos do Banco, recomendando medidas para a mitigação dos riscos de conformidade;
- Promover e acompanhar a melhoria contínua dos processos de *Compliance* no Banco;
- Realizar testes de conformidade aos processos do Banco, incluindo os do Compliance Office;
- Identificar factores internos e externos com impacto operacional e reputacional no Banco;
- Acompanhar e monitorizar o cumprimento da obrigação de reporte das diversas Direcções do Banco ao Regulador e supervisores;
- Acompanhar e registar as perdas financeiras resultantes da não conformidade dos processos, no âmbito da Equipa de Controlo Interno (ECI) e emitir recomendações;
- Garantir o acompanhamento e o cumprimento de toda a regulamentação cambial publicada pelo BNA;
- Garantir a existência de sistemas e controlos adequados para o cumprimento da legislação e regulamentação e a sua actualização quando necessário;
- Acompanhar e testar as transacções dos Clientes, avaliando a sua capacidade financeira com base nas informações e documentos por eles apresentados.

Durante o ano de 2024, 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 da partilha 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 validou e remeteu para análise/conhecimento dezasseis produtos, efectuou o envio de trinta e quatro fichas de subscrição e trinta e quatro fichas técnicas informativas de produtos e serviços financeiros e sete 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.

Adicionalmente, durante o mesmo período, a área de Conformidade emitiu pareceres relativamente a questões ligadas a Controlo Interno e às demais Direcções do Banco.

No total, foram emitidos:

134 Pareceres de Conformidade

29 Pareceres de Controlo Interno

O Compliance Office, no âmbito de aceitação de Clientes, deve garantir a conformidade dos processos de abertura, movimentação e encerramento de conta de depósito, bem como no âmbito da criação de novos produtos e/ou serviços bancários e, para o efeito, emite pareceres sobre várias solicitações recebidas.

Os pareceres emitidos incidem sobre:

- Análise da conformidade da documentação para abertura de determinada conta;
- Análise da conformidade de transferências em ME conta-a-conta, nos termos da regulamentação em vigor;
- Análise de pedidos de retirada do mapa de incumpridores, face a documentação de suporte e à regulamentação em vigor;
- Análise da conformidade legal na criação de novos produtos bancários;
- Esclarecimentos sobre a conformidade do suporte documental;
- Esclarecimentos no âmbito de legislação em vigor;
- Validação de 2 498 processos de abertura de conta na matriz de risco (BAW); e
- Emissão de pareceres para o início de relação com os prestadores de serviço.

Ao longo de 2024, o COF, enquanto membro do Controlo Interno, em conjunto com a Direcção de Auditoria e Risco, emitiu um total de 29 pareceres sobre produtos e serviços. Dentro dos pareceres considerados favoráveis, destacamos os seguintes:

- Produto Visa Pré-Pago;
- Transferências KWiK via USSD;
- Novas funcionalidades da plataforma Wizzio;
- Alteração de Dados do BI - Formato *Selfbanking*;
- Melhorias na implementação do processo de manutenção de conta convencional pela aplicação BAW.

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 Banco Nacional de Angola, e ratificado no Regulamento da Actividade de Auditoria interna, 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. 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 2024, a DAU alcançou, quantitativamente e considerando a plenitude de actuações previstas, um grau de concretização médio global de 97%.

Desta execução destacam-se, especificamente, os relatórios de auditoria realizados no âmbito da actuação da DAU ao longo do ano, com um grau médio de execução quantitativa de 95% (212 relatórios), -4 p.p. face ao ano de 2023.

A DAU desenhou e optimizou também um total de 17 alertas e controlos preventivos e detectivos, bem como desenvolveu 8 projectos que sustentam e reforçam a sua actuação. Paralelamente, realizou 12 764 monitorizações contínuas (por via da análise de alertas), que permitiram uma actuação directa em 1 745 situações.

Tratou-se de um ano onde também se manteve o reforço na autonomia quanto ao acesso à documentação necessária para a realização de auditorias (especificamente nas áreas de negócio), consolidando ainda mais as auditorias à distância, com conseqüente 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.

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



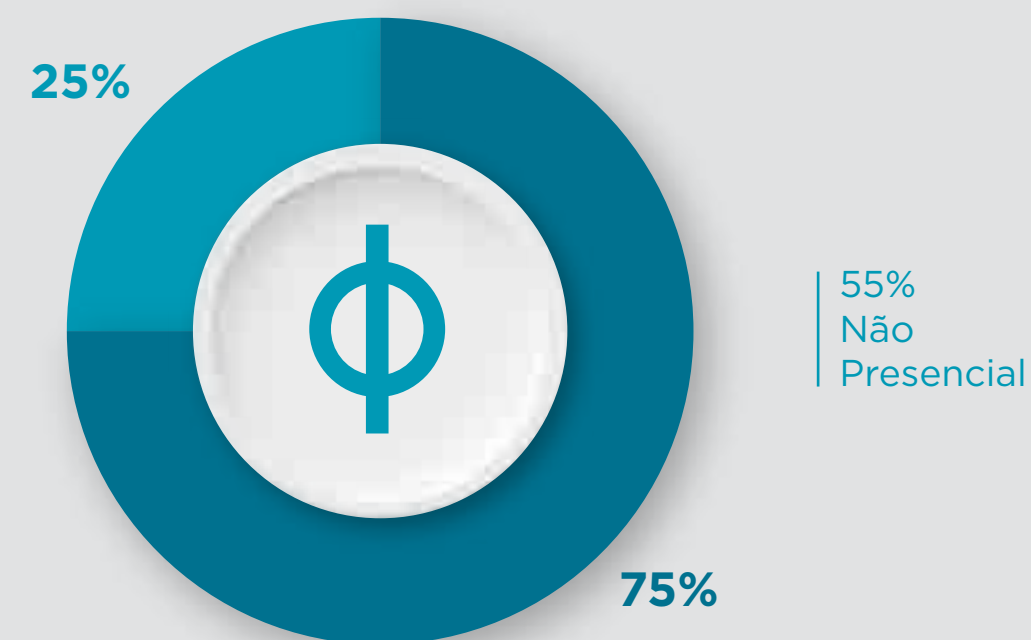
Apesar dos desafios serem cada vez maiores, o modelo de actuação da DAU proporciona um alcance positivo em acções de **previsão e diagnóstico, para as quais contribui significativamente o aprendizado que se estabeleceu na **compreensão dos riscos actuais e emergentes**, impulsionado pelas oportunidades 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****

à natureza, à dimensão e à 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 Actividade 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.

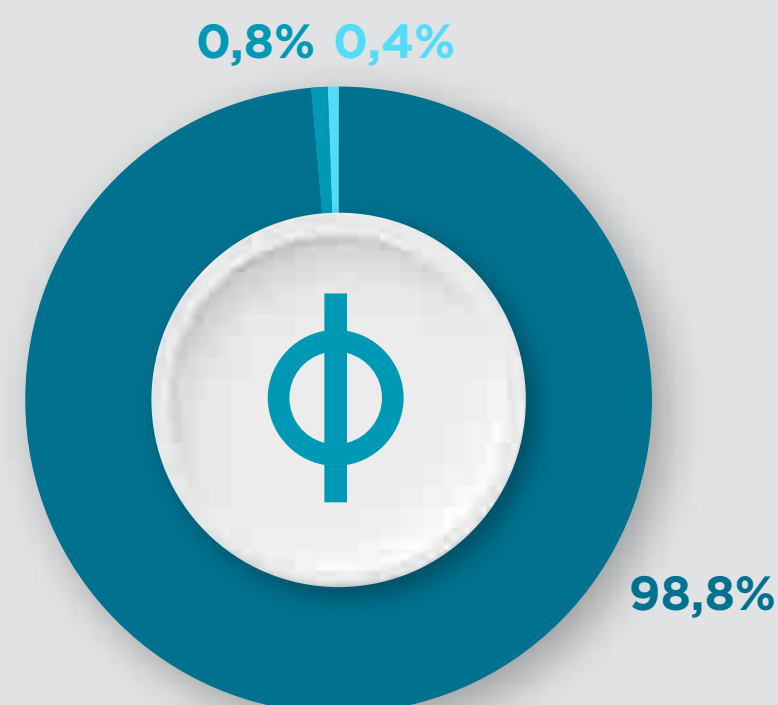
Tipologia de Acções/Auditorias Realizadas

Distribuição do peso das auditorias realizadas por segmentação



● Negócio ● Processos/serviços

Distribuição do peso de outras actividades



● Monitorizações ● Controlos/alertas ● Projectos

Descrição dos entregáveis

#

1. TRANSVERSAIS

Projectos implementados	8
Controlos/alertas preventivos/detectivos implementados/optimizados	17
Formações ministradas	14
Pareceres emitidos (produtos, processos e projectos)	64
Participação no processo de auto-avaliação de risco operacional	28
Acompanhamento de auditorias e inspecções externas (BNA/Auditor Externo)	3

2. AUDITORIA E MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA

Auditorias realizadas **212**

Pontos de respostas	1 060
Recomendações/oportunidades de melhorias	65/55
Implementação/correção	58%

Acções de controlo e monitorização contínua **12 764**

Operações analisadas	12 764
Alertas analisados	12 764
Situações identificadas/erros ou falhas operacionais	1 745
Recomendações/oportunidades de melhoria	12
Situações prevenidas	153
Implementação/correção	94%

3. FRAUDES E RECLAMAÇÕES

Processos e/ou reclamações recebidas com indício de fraude **439**

Canal de denúncias (com materialidade)* **68**

Encerramento - processos e/ou reclamações	73%
Encerramento - denúncias (recebidas pelo canal de denúncias e por outras vias)**	88,2%

Pareceres emitidos **124**

* 60 denúncias/ocorrências recepcionadas por via do "Canal Denúncia" e 8 denúncias/ocorrências recepcionadas por outras vias.
 ** Das denúncias em aberto, à data do presente reporte, 8 encontravam-se em fase de encerramento.



Actividades e acções de destaque realizadas

Manutenção de acções que permitem o desenho, a implementação, a optimização e a automação de projectos (8) bem como dos controlos e alertas (17), com vista a garantir continuamente uma maior adequação, revisão e reforço de actuação da função de Auditoria Interna e proporcionar maior eficiência e agilidade nas actividades e tarefas diárias realizadas.

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.

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.

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.

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

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

Criação e desenvolvimento de uma acção de formação em formato *E-Learning* relacionada com a função de Auditoria Interna (de acordo com o estabelecido na Carta Circular N.º 8/2023 do BNA), para todos os Colaboradores do Banco.

Participação nas formações de *first dive*, (14), 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.

Participação nas sessões de auto-avaliação do risco operacional (28), 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 e pelo Auditor Externo, bem como o reforço do acompanhamento (*follow-up*) das recomendações emitidas ao Banco por estas entidades.

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

Capacitação dos Colaboradores em matérias de ICAAP/ILAAP (Processo de Auto-avaliação de Adequação do Capital/Auto-avaliação de Adequação da Liquidez), Cultura ATLANTICO (formação para reforço do conhecimento transversal da visão, missão, pilares fundacionais e outros aspectos gerais associados ao modelo de governo do ATLANTICO), Auditoria Interna (formação ministrada para o reforço das acções já desenvolvidas em matérias de controlo interno, com ênfase para as novas normas internacionais de auditoria interna), *Compliance* (Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo), IFRS (*International Financial Reporting Standards*, formação sobre normas de relato financeiro), Cibersegurança (reforço de conhecimentos sobre prevenção contra actividades cibernéticas maliciosas), bem como Estatística Descritiva e Inferencial, MySQL e Power BI, permitindo o adequado exercício da função de Auditoria Interna face aos desafios actuais e aos riscos emergentes.



3.8. Resiliência Financeira

3.8.1. Quadro de indicadores



Resultado líquido

16,8 mil milhões kwanzas

+84,7% vs. Dez. 23



Return on equity

8,0%

+3,0 p.p. vs. Dez. 23



Return on assets

0,8%

+0,3 p.p. vs. Dez. 23



Taxa da margem financeira (NIM)

2,2%

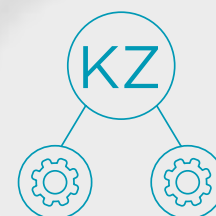
+0,5 p.p. vs. Dez. 23



Produto bancário

101,7 mil milhões kwanzas

+21,6% vs. Dez. 23



Custos operacionais

62,2 mil milhões kwanzas

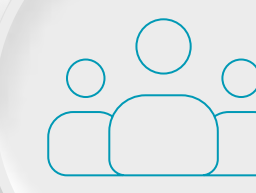
+8,8% vs. Dez. 23



Activo

2 001,6 mil milhões kwanzas

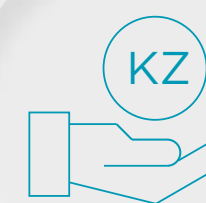
-4,1% vs. Dez. 23



Recursos de Clientes

1 700,9 mil milhões kwanzas

-8,0% vs. Dez. 23



Crédito líquido

485,4 mil milhões kwanzas

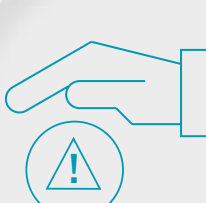
+1,3% vs. Dez. 23



Crédito em risco

22,9%

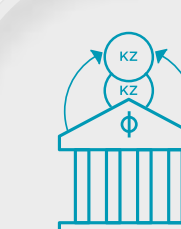
-1,7 p.p. vs. Dez. 23



Cobertura do crédito em risco

130,8%

+16,2 vs. Dez. 23



Rácio de solvabilidade

18,1%

-0,3 p.p. vs. Dez. 23



3.8.2. Síntese do desempenho da actividade

3.8.2.1. Enquadramento

O ano de 2024 foi marcado por um crescimento económico de aproximadamente 4,0%, de acordo com as projecções divulgadas pelo Banco Nacional de Angola (BNA). Esse crescimento, superior ao aumento da população, estimado em cerca de 3,0%, deveu-se, em grande parte, ao desempenho positivo do sector não-petrolífero, impulsionado pela expansão das pescas, do investimento em agro-pecuária e da modernização dos transportes e logística.

Na perspectiva monetária, o ano foi caracterizado por uma política restritiva, destacando-se o aumento das reservas obrigatórias em moeda nacional, que passaram de 18,5% para 21% ao longo do período. Essa abordagem teve como principal objectivo controlar a trajectória da taxa de inflação, o que também resultou no aumento das taxas de juro de referência, com destaque para a taxa BNA, que subiu de 18% para 19,5% em 2024. A oferta monetária em moeda nacional, representada pelo M2, atingiu um pico de crescimento homólogo de 29,51% no primeiro semestre de 2024. Entretanto, com o reforço da Política Monetária restritiva, seguiu uma trajectória de desaceleração, terminando o ano com uma variação anual de 9,99%.

No mercado cambial, observou-se uma relativa estabilidade, com a depreciação do Kwanza face ao Dólar dos EUA a situar-se em torno de 10,0% em 2024, representando uma desaceleração significativa face à depreciação de, aproximadamente, 65% registada em 2023.

As flutuações nos principais indicadores económicos ocasionaram impactos directos na poupança das famílias, no desempenho das empresas e, de forma particular, em todo o sector bancário.

Em resposta a uma conjuntura de significativa instabilidade, foram implementadas diversas medidas estra-

tégicas que possibilitaram ao ATLANTICO enfrentar os desafios do mercado de maneira eficiente, assegurando o cumprimento da sua estratégia de gestão de activos e passivos.

Esta abordagem viabilizou a concretização dos objectivos delineados na agenda estratégica, ao mesmo tempo que permitiu reforçar a liquidez, a resiliência e a rentabilidade da Instituição. As medidas adoptadas visaram otimizar a eficiência operacional e elevar a qualidade da experiência proporcionada aos Clientes ATLANTICO.

Os resultados alcançados no ano de 2024 reflectem o alinhamento com as metas orçamentais definidas pelo Banco, traduzindo-se em resultados líquidos superiores aos do período homólogo e na materialização do Plano Estratégico PHIT 2.4, assente na transformação da estrutura do balanço e no reforço do modelo de negócio.

3.8.2.2. Resultado líquido

O resultado líquido do Banco no exercício de 2024 totalizou 16 818 523 milhares de kwanzas. Este valor corresponde a um incremento de 85%, cerca de 7 712 327 milhares de kwanzas, face ao período homólogo, suportado por:

- **Melhoria da margem financeira** em 8 364 042 milhares de kwanzas, explicada pelo aumento das taxas de juro das operações de crédito e pelo aumento dos juros de títulos, associado a uma relevante posição em obrigações em moeda nacional no Balanço;
- **Incremento do comissionamento líquido** em 3 954 527 milhares de kwanzas, decorrente dos investimentos realizados pelo Banco na expansão da rede de *self-banking* e na dinamização do negócio de meios de pagamento (TPA e Cartões), com o objectivo de potenciar a eficácia das soluções financeiras e, principalmente, assegurar a proximidade com o Cliente;
- **Aumento dos resultados de operações financeiras** em 5 571 358 milhares de kwanzas.

3.8.3. Evolução das demonstrações financeiras

3.8.3.1. Evolução do balanço

Em Dezembro de 2024, o activo do Banco atingiu 2 001 647 127 milhares de kwanzas.

Milhares de kwanzas

Balanço	Dez. 24	Dez. 23	Δ	
			Abs.	%
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	325 319 262	356 926 890	(31 607 628)	-8,9%
Disponibilidades em outras instituições de crédito	38 614 876	94 147 108	(55 532 232)	-59,0%
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	384 043 138	299 015 502	85 027 636	28,4%
Activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	25 379 483	53 107 016	(27 727 533)	-52,2%
Activos financeiros ao custo amortizado				
Títulos de dívida	361 187 099	467 315 333	(106 128 234)	-22,7%
Crédito a Clientes	485 435 095	479 108 472	6 326 623	1,3%
Aplicações em bancos centrais e em outras instituições de crédito	97 484 363	81 193 455	16 290 908	20,1%
Outros activos tangíveis	96 006 718	92 372 476	3 634 242	3,9%
Activos intangíveis	15 403 233	10 658 318	4 744 915	44,5%
Activos não correntes detidos para venda	-	716 352	(716 352)	-100,0%
Activos por impostos correntes	2 604 027	2 464 674	139 353	5,7%
Activos por impostos diferidos	4 559 386	3 657 438	901 948	24,7%
Outros activos	165 610 447	147 016 525	18 593 922	12,6%
Total do Activo	2 001 647 127	2 087 699 559	(86 052 432)	-4,1%
Passivo e Capital Próprio				
Recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito	41 995 949	1 323 068	40 672 881	3 074,1%
Recursos de Clientes e outros empréstimos	1 700 859 305	1 849 007 508	(148 148 203)	-8,0%
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	-	-	-	-
Provisões	1 568 260	3 613 319	(2 045 059)	-56,6%
Passivos por impostos diferidos	5 462 501	7 230 139	(1 767 638)	-24,4%
Outros passivos	20 672 186	14 566 717	6 105 469	41,9%
Total do Passivo	1 770 558 201	1 875 740 751	(105 182 550)	-5,6%
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	14 910 638	13 427 848	1 482 790	11,0%
Outras reservas e resultados transitados	(12 830 731)	(22 765 732)	9 935 001	-43,6%
Resultado líquido individual do exercício	16 818 523	9 106 196	7 712 327	84,7%
Total do Capital Próprio	231 088 926	211 958 808	19 130 118	9,0%
Total do Passivo e do Capital Próprio	2 001 647 127	2 087 699 559	(86 052 432)	-4,1%



3.8.3.1.1. Activo

a) Caixa e disponibilidades em bancos centrais

A rubrica de “Caixa e disponibilidades em bancos centrais” totalizou 325 319 262 milhares de kwanzas ao final de 2024, o que representa uma redução de 9% em comparação com os 356 926 890 milhares de kwanzas registados em Dezembro de 2023. Essa diminuição foi, em grande parte, atribuída à redução das reservas obrigatórias em moeda externa, decorrente da queda observada nos depósitos de Clientes nessa moeda.

Caixa e disponibilidades em bancos centrais	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Caixa				
Moeda Nacional	23 484 772	17 167 938	6 316 834	37%
Moeda Estrangeira	3 201 862	4 233 371	(1 031 509)	-24%
Total de Caixa	26 686 634	21 401 309	5 285 325	25%
Depósitos à Ordem no BNA				
Moeda Nacional	133 929 202	101 740 736	32 188 466	32%
Moeda Estrangeira	164 703 426	233 784 845	(69 081 419)	-30%
Total de Depósitos à Ordem no BNA	298 632 628	335 525 581	(36 892 953)	-11%
Caixa e Disponibilidade em bancos centrais	325 319 262	356 926 890	(31 607 628)	-9%
Moeda Nacional	157 413 974	118 908 674	38 505 300	32%
Moeda Estrangeira convertida em Kz	167 905 288	238 018 216	(70 112 928)	-29%
Moeda Estrangeira convertida em USD	184 107	287 184	(103 077)	-36%

Caixa e disponibilidades em bancos centrais



b) Activos financeiros ao justo valor através de resultados

Os “Activos financeiros ao justo valor através de resultados” ascenderam a 384 043 138 milhares de kwanzas, o que marcou um incremento de 85 027 636 milhares de kwanzas face ao montante observado em 2023. Esta evolução explica-se pela aquisição de títulos classificados como activos financeiros ao justo valor através de resultados, bem como pela valorização das unidades de participação de fundos de investimento.

Activos financeiros ao justo valor através de resultados	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Unidades de participação	327 743 818	298 890 931	28 852 887	10%
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo	56 062 725	-	56 062 725	-
Crédito a Clientes	236 595	124 571	112 024	90%
	384 043 138	299 015 502	85 027 636	28,4%

c) Títulos de dívida

A carteira de títulos de dívida do ATLANTICO, em Dezembro de 2024, totalizou 361 187 099 milhares de kwanzas, o que representou uma diminuição de 106 128 234 milhares de kwanzas face aos 467 315 333 milhares de kwanzas apurados em 31 de Dezembro de 2023.

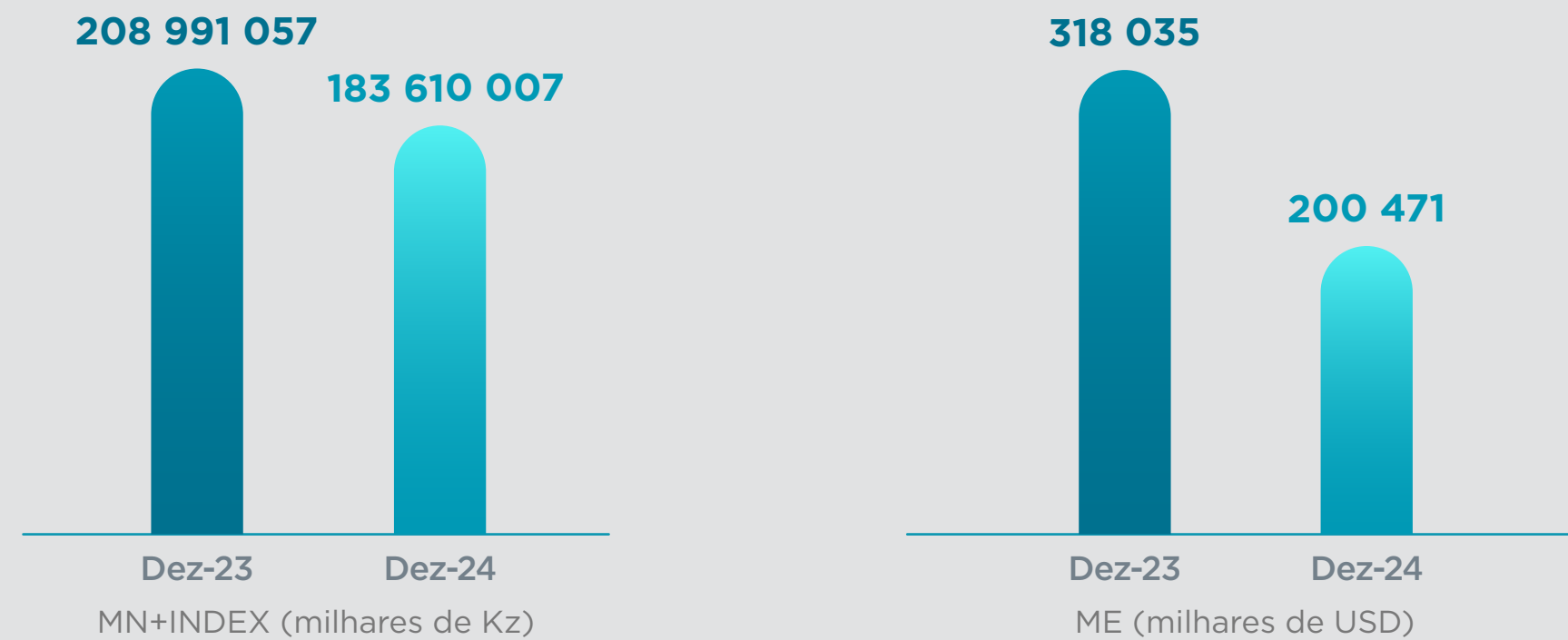
Títulos de dívida	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Moeda Nacional	103 677 979	137 851 877	(34 173 898)	-25%
Moeda Estrangeira	182 829 423	263 587 038	(80 757 615)	-31%
Indexados ao Dólar dos EUA	79 932 028	71 139 180	8 792 848	12%
Total títulos de dívida bruto	366 439 430	472 578 095	(106 138 665)	-22%
Imparidade	(5 252 331)	(5 262 762)	10 431	0%
Total títulos de dívida	361 187 099	467 315 333	(106 128 234)	-23%
Moeda Estrangeira convertida em USD	200 471	318 035	(117 564)	-37%



A redução na carteira de Obrigações do Tesouro em moeda nacional resultou da estratégia de reposição de liquidez no balanço, como consequência do crescimento mais moderado da massa monetária durante o ano. Da mesma forma, as obrigações em moeda estrangeira diminuíram devido ao vencimento de uma parcela significativa da carteira, com a liquidez a ser realocada para o mercado monetário interbancário.

O aumento na carteira em moeda nacional deve-se, sobretudo, ao crescimento dos juros corridos e às novas operações de crédito, que representaram cerca de metade do crescimento da carteira. Estas operações foram destinadas ao fomento da economia nacional, com prioridade para os programas de crédito do Governo, nos segmentos de particulares e empresas. A diminuição na moeda estrangeira ocorreu devido ao sucesso na recuperação de processos de crédito vencido.

Títulos de dívida



Crédito Bruto



d) Crédito a Clientes

A carteira de crédito concedido totalizou 695 445 620 milhares de kwanzas no final de 2024, o que representa um aumento de 26 808 064 milhares de kwanzas (+4%) em relação a Dezembro de 2023.

Crédito a Clientes (montante bruto)	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Moeda Nacional	519 270 047	483 342 698	35 927 349	7,4%
Moeda Estrangeira	157 157 858	166 166 832	(9 008 974)	-5,4%
Indexado ao Dólar dos EUA	19 017 715	19 128 026	(110 311)	-0,6%
Total Crédito Bruto	695 445 620	668 637 556	26 808 064	4,0%
(-) Imparidade de crédito acumulada	(210 010 525)	(189 529 085)	(20 481 440)	10,8%



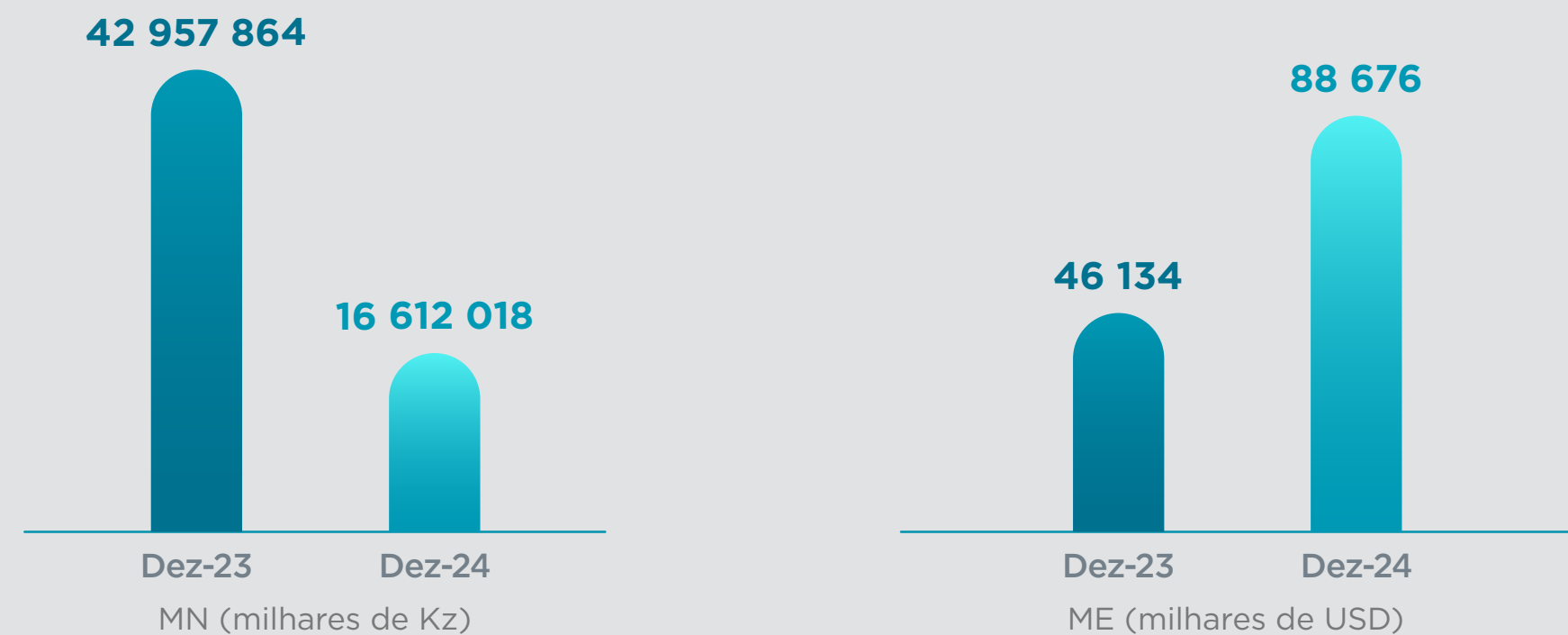
Em 2024, a carteira de crédito concedido totalizou **695 445 620 milhares de kwanzas**, um aumento de 4% face a 2023, que se deve, sobretudo, ao crescimento dos juros corridos e às novas operações de crédito



e) Aplicações em bancos centrais e outras instituições de crédito

As “Aplicações em Bancos centrais e outras instituições de crédito” atingiram 97 484 363 milhares de kwanzas, reflectindo um acréscimo de 16 290 908 milhares de kwanzas em comparação com o período homólogo. Este crescimento resulta do aumento das aplicações em moeda estrangeira, apesar da redução das aplicações no mercado monetário interbancário nacional.

Aplicações de liquidez



f) Activos tangíveis

Em 2024, o imobilizado tangível do ATLANTICO registou um aumento de 3 634 242 milhares de kwanzas, representando uma subida de 4% em relação ao ano anterior. Este crescimento está associado ao investimento contínuo em equipamentos para meios de pagamento, com um foco na digitalização dos serviços bancários, visando promover a bancarização e a inclusão financeira.

Outros activos tangíveis	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Imóveis	78 394 145	77 653 933	740 212	1%
Equipamento	13 692 807	10 140 611	3 552 196	35,0%
Activos sob direito de uso	3 645 826	4 303 992	(658 166)	-15,3%
Outros activos tangíveis em curso	273 940	273 940	-	0,0%
Total	96 006 718	92 372 476	3 634 242	3,9%

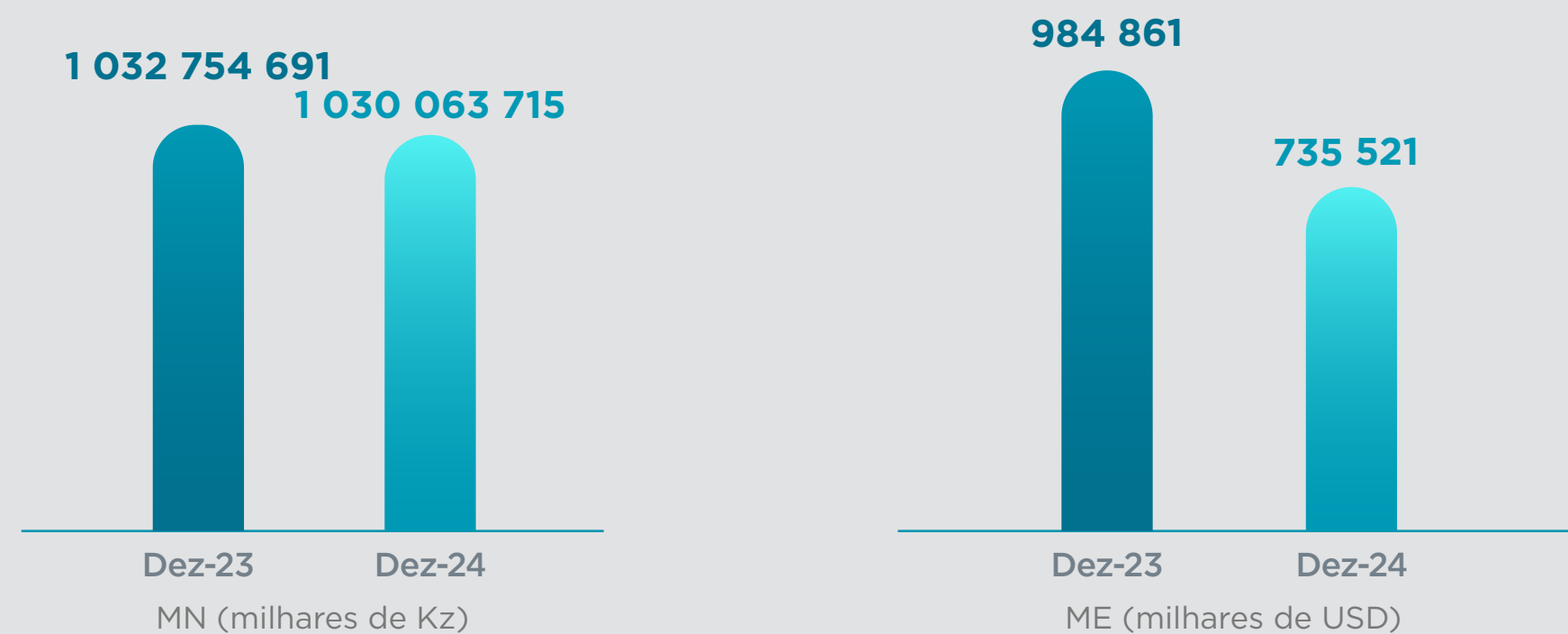
3.8.3.1.2. Passivo

a) Recursos de Clientes e outros empréstimos

Em 31 de Dezembro de 2024, a carteira de recursos de Clientes totalizou 1 700 859 305 milhares de kwanzas, em comparação com 1 849 007 508 milhares de kwanzas apurados no ano anterior, o que representa uma redução de 8%, correspondente a 148 148 203 milhares de kwanzas.

Apesar dos desafios impostos pelo contexto, o Banco manteve a sua estratégia de captação, assegurando igualmente a retenção de montantes de depósitos relevantes, o que atenuou a contracção da carteira de depósitos em moeda nacional. Em contraste, a carteira de depósitos em moeda estrangeira registou uma redução expressiva no período.

Recursos de Clientes





3.8.3.2. Evolução da demonstração de resultados

Demonstração de resultados	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Juros e rendimentos similares	113 371 508	89 197 498	24 174 010	27%
Juros e encargos similares	(88 824 299)	(73 014 331)	(15 809 968)	22%
Margem financeira	24 547 209	16 183 167	8 364 042	52%
Rendimentos de serviços e comissões	37 041 369	28 417 107	8 624 262	30%
Encargos com serviços e comissões	(11 484 126)	(6 814 391)	(4 669 735)	69%
Resultados de serviços e comissões	25 557 243	21 602 716	3 954 527	18%
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	29 981 226	38 504 385	(8 523 159)	-22%
Resultados de activos financeiros não avaliados ao justo valor através de resultados	(79 529)	417 836	(497 365)	-119%
Resultados cambiais	28 806 178	32 490 097	(3 683 919)	-11%
Resultados de alienação de outros activos	286 463	(16 002 681)	16 289 144	-102%
Outros resultados de exploração	(7 391 943)	(9 558 600)	2 166 657	-23%
Resultados de operações financeiras	51 602 395	45 851 037	5 751 358	13%
Produto da actividade bancária	101 706 847	83 636 920	18 069 927	22%
Custos com o pessoal	(30 121 382)	(28 495 834)	(1 625 548)	6%
Fornecimentos e serviços de terceiros	(22 285 367)	(19 109 419)	(3 175 948)	17%
Depreciações e amortizações do exercício	(9 799 676)	(9 580 382)	(219 294)	2%
Provisões e imparidade de outros activos líquidas de anulações	(5 680 218)	(7 744 577)	2 064 359	-27%
Imparidade para outros activos financeiros	10 090	(6 364)	16 454	-259%
Imparidade para activos financeiros ao custo amortizado	(18 084 201)	(9 762 011)	(8 322 190)	85%
Imparidade para activos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	170 482	260 568	(90 086)	-35%
Resultado antes de impostos de operações em continuação	15 916 575	9 198 901	6 717 674	73%
Impostos sobre os resultados				
Impostos diferidos	901 948	(92 705)	994 653	-1 073%
Impostos correntes	-	-	-	-
Resultado após impostos de operações em continuação	16 818 523	9 106 196	50 569 855	85%
Resultado líquido individual do exercício	16 818 523	9 106 196	7 712 327	85%

a) Margem financeira

Em 2024, a margem financeira atingiu 24 547 209 milhares de kwanzas, registando um crescimento de 8 364 042 milhares de kwanzas, o que representa um aumento de 52% face ao período homólogo.

Margem financeira	Dez. 24	Dez. 23	Milhares de kwanzas	
			Δ Abs.	%
Juros de títulos de dívida	56 681 100	45 425 708	11 255 392	25%
Juros de crédito a Clientes	49 262 583	40 539 572	8 723 011	22%
Juros de aplicações em bancos centrais e instituições de crédito	7 427 825	3 232 218	4 195 607	130%
Juros e rendimentos similares	113 371 508	89 197 498	24 174 010	27%
Juros de recursos de Clientes	80 558 353	67 265 400	13 292 953	20%
Juros de recursos de bancos centrais e instituições de crédito	7 072 789	4 339 802	2 732 987	63%
Juros de locação	1 193 157	1 409 129	(215 972)	-15%
Juros e encargos similares	88 824 299	73 014 331	15 809 968	22%
Margem financeira	24 547 209	16 183 167	8 364 042	52%

O desempenho da margem financeira é atribuído, essencialmente, à evolução favorável dos juros e rendimentos similares, que cresceram 27%, superando a variação de 22% nos juros e encargos similares. Essa evolução é sustentada pelo aumento significativo dos juros provenientes de títulos e crédito, que, em conjunto, representam mais de 83% dos juros activos do Banco. Destaca-se o incremento das aplicações, que mais do que duplicaram, impulsionadas principalmente pelas aplicações em moeda externa.

Embora o crescimento dos juros de depósitos tenha tido algum impacto nos juros passivos, o aumento dos juros activos foi mais expressivo, tendo resultado numa evolução positiva da margem financeira. Esse desempenho reflecte uma gestão eficaz da carteira de activos e passivos financeiros, com destaque para o incremento dos juros de títulos e crédito.

b) Margem complementar

A margem complementar situou-se em 77 159 638 milhares de kwanzas, representando um crescimento de 14%, cerca de 9 705 885 milhares de kwanzas, quando comparada com o período homólogo. Esse aumento é justificado, em grande parte, pelo desempenho positivo do comissionamento, que registou uma subida de 18%, totalizando 25 557 243 milhares de kwanzas.



Milhares de kwanzas

Margem complementar	Dez. 24	Dez. 23	Δ	
			Abs.	%
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	29 981 226	38 504 385	(8 523 159)	22%
Resultados cambiais	28 806 178	32 490 097	(3 683 919)	-11%
Resultados de comissões	25 557 243	21 602 716	3 954 527	18%
Resultados de alienação de outros activos	286 463	(16 002 681)	16 289 144	-102%
Resultados de activos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor através de resultados	(79 529)	417 836	(497 365)	-119%
Outros resultados de exploração	(7 391 943)	(9 558 600)	(2 166 657)	-23%
Margem complementar	77 159 638	67 453 753	9 705 885	14%

c) Resultados de serviços e comissões

Em 2024, o comissionamento líquido do ATLANTICO atingiu 25 557 243 milhares de kwanzas, registando um crescimento de 18% em relação período homólogo. Este desempenho reflecte a eficácia da estratégia de modernização das infra-estruturas e dos processos bancários, que impulsionou o volume de transacções e, conseqüentemente, resultou num incremento substancial das receitas de comissões, com destaque para as linhas de operações electrónicas (ATM, TPA, Multicaixa, etc.), transferências emitidas/recebidas e abertura de crédito documentário.

Milhares de kwanzas

Comissões líquidas	Dez. 24	Dez. 23	Δ	
			Abs.	%
Rendimento de serviços e comissões	37 041 369	28 417 107	8 624 262	30%
Operações electrónicas	16 443 622	11 710 781	4 732 841	40%
Transferências emitidas/recebidas	8 314 553	6 195 865	2 118 688	34%
Comissões VISA e Multicaixa	3 889 127	3 249 728	639 399	20%
Prestação de garantias	1 636 769	1 163 582	473 187	41%
Abertura de créditos documentários	1 244 209	73 854	1 170 355	1585%
Custódia e transacções em mercado	1 086 181	654 432	431 749	66%
Abertura de linhas de crédito/renovações e manutenção	539 166	1 050 468	(511 302)	-49%
Manutenção de conta DO	718 797	680 863	37 934	6%
Levantamentos	228 897	229 431	(534)	0%
Operações cambiais	4 637	3 437	1 200	35%
Outras comissões	2 935 411	3 404 666	(469 255)	-14%
Encargos com serviços e comissões	(11 484 126)	(6 814 391)	(4 669 735)	69%
Resultados de Comissões	25 557 243	21 602 716	3 954 527	18%

d) Custos operacionais

Os custos operacionais apresentam-se 9% acima do período homólogo, correspondendo a um crescimento de 5 020 790 milhares de kwanzas, num contexto caracterizado pelo contínuo desafio da inflação e da depreciação da moeda. O crescimento verificado reflecte o impacto da estratégia de valorização dos Talentos ATLANTICO, bem como da digitalização dos serviços financeiros, com foco na eficiência financeira e operacional, conforme detalhado de seguida:

Milhares de kwanzas

Custos operacionais	Dez. 24	Dez. 23	Δ	
			Abs.	%
Vencimentos e salários	18 103 701	18 272 106	(168 405)	-1%
Encargos sociais obrigatórios	2 015 332	3 619 978	(1 604 646)	-44%
Outros custos com o pessoal	10 002 349	6 603 750	3 398 599	51%
Custos com pessoal	30 121 382	28 495 834	1 625 548	6%
Comunicações e expedição	7 648 381	6 767 812	880 569	13%
Consultoria e auditoria	5 246 025	4 718 999	527 026	11%
Segurança e vigilância	1 905 008	1 870 960	34 048	2%
Conservação e reparação	1 691 254	2 014 731	(323 477)	-16%
Deslocações e representação	1 429 183	1 420 036	9 147	1%
Serviços informáticos	546 081	1 038 599	(492 518)	-47%
Material de consumo corrente	537 764	237 526	300 238	126%
Publicidade e publicações	470 947	406 086	64 861	16%
Água, energia e combustíveis	249 549	242 132	7 417	3%
Rendas e alugueres	231 455	110 908	120 547	109%
Outros custos	2 329 720	281 630	2 048 090	727%
Fornecimento e serviços de terceiros	22 285 367	19 109 419	3 175 948	17%
Depreciações e amortizações do exercício	9 799 676	9 580 382	219 294	2%
Total de custos operacionais	62 206 425	57 185 635	5 020 790	9%