

1

ESTRATÉGIA

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



1.1. Missão, Visão e Valores

MISSÃO

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



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



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

VISÃO PHIT 2.4

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



TALENTO
Uma organização que reconhece e potencia as Pessoas



PRIMADO DO CLIENTE
Prestar uma experiência de excelência ao Cliente



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



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



ESCALABILIDADE
Servir em escala com foco no Cliente e na rentabilidade



RESILIÊNCIA
Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

OS NOSSOS VALORES PARA A VIDA



DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS
“As Pessoas são o maior Activo do ATLANTICO”



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



FOCO NO CLIENTE
“Pensar, viver e sentir Cliente”



AGILIDADE
“Sintonia de competências na entrega de valor”



EFICIÊNCIA E RIGOR
“Com responsabilidade, criamos mais valor”

1.2. Fundamento, Pilares Estratégicos e Enfoque

O NOSSO FUNDAMENTO



TALENTO

Uma organização que reconhece e potencia as pessoas

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

OS NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS



INOVAÇÃO DIGITAL

Uso eficiente da inovação para servir melhor Clientes e Talentos

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



DADOS E IA

Uma organização alicerçada na informação e na extracção do seu valor

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



ESCALABILIDADE

Servir em maior escala com foco no Cliente e na rentabilidade

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



RESILIÊNCIA

Uma estrutura financeira sólida e uma cultura de risco

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

O NOSSO ENFOQUE



PRIMADO DO CLIENTE

Prestar uma experiência de excelência ao Cliente

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

1.3. Principais indicadores



Talento, o nosso principal Activo



1 517 Talentos



86% Retenção dos Talentos com elevado potencial



15% Talentos com progressão na carreira



Cientes com Valor



3,3 milhões de Clientes



Gestão personalizada digital
+27 mil Clientes Prestige Digital



0,4 Reclamações por cada **1 000** Clientes



Uso da inovação para servir melhor



4 023 Pontos de atendimento
104 Agências (67% em 24/7)
51 Centros de gestão personalizada
3 868 Pontos de venda de agentes bancários



30% Clientes activos digitais
2,7 milhões de utilizadores de canais digitais
+806 mil aberturas de conta *mobile*
1,5 milhões utilizadores *400# Agiliza



Processos core
62% digitais
55% *selfbanking*



Resiliência



Resultado líquido
16,8 mil milhões de kwanzas



Custos operacionais sobre o Total do Activo
3,1%



Fundos próprios
231 mil milhões de kwanzas
Rácio de Solvabilidade Regulamentar **18,1%**



ESG



65% Processos core *paperless*



+2,1 milhões Vidas impactadas
+780 mil Clientes de inclusão financeira



25 Oportunidades de melhoria do Relatório de controlo interno

