

Pacto
com
Impacto

Relatório de Sustentabilidade 2023



O Nosso

Manifesto

“Angola é a nossa casa, nós promovemos o seu crescimento”

Este é o nosso propósito, firmado em tudo quanto fazemos.

Fazê-lo de forma sustentável é a nossa aspiração.

Impulsionamos o crescimento positivo e sustentável das nossas **Pessoas**, da nossa **Comunidade**, do nosso continente e do nosso **Planeta**; um crescimento com **Impacto**, por gerações e gerações.

Temos o compromisso de deixar um legado positivo para uma África próspera.

Acreditamos em atitudes que se reflectem num verdadeiro **Pacto com Impacto**.

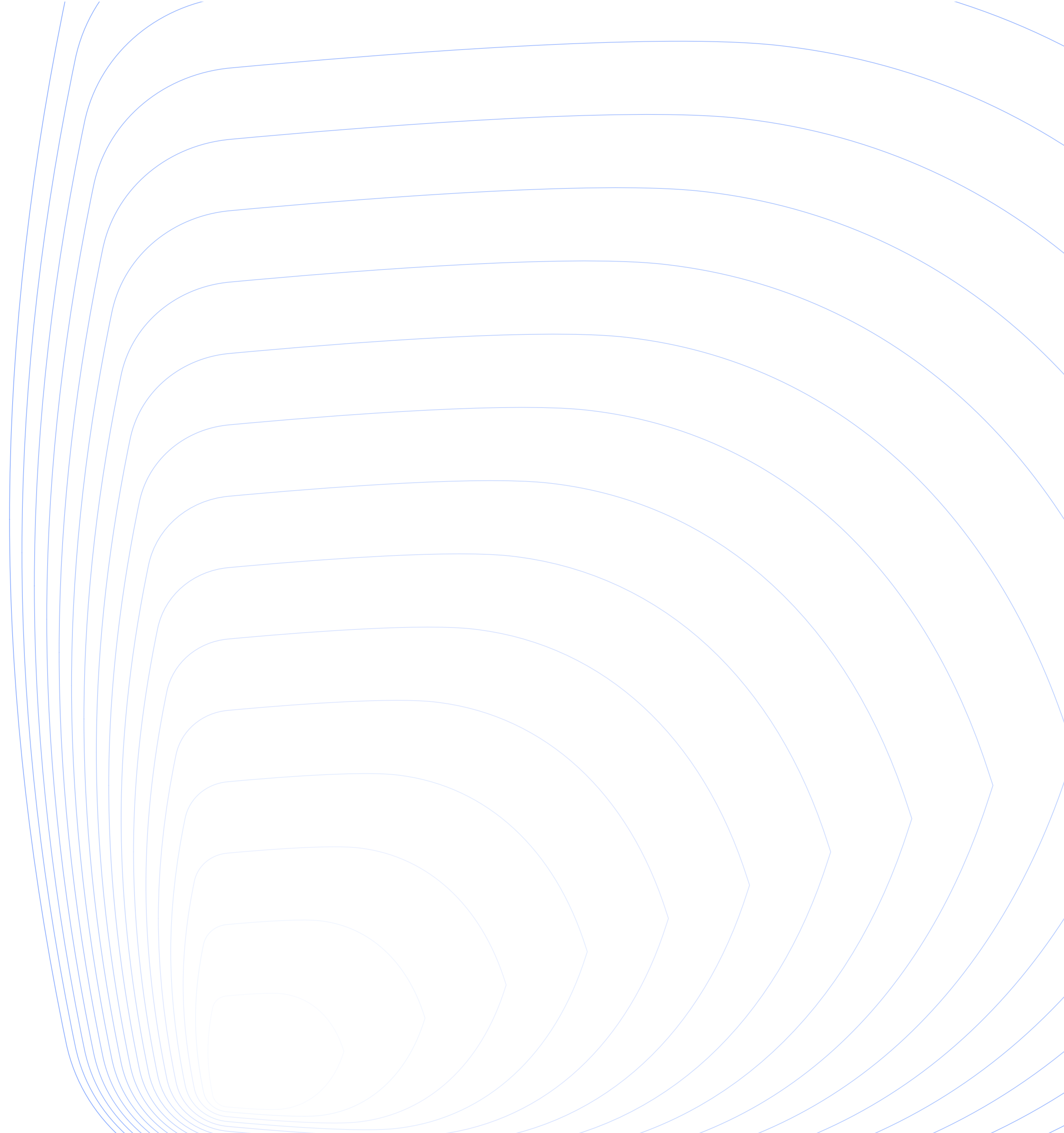
Acreditamos em pessoas

Acreditamos em ti

Tu És Essencial



Índice.



1 Sobre o **Relatório**

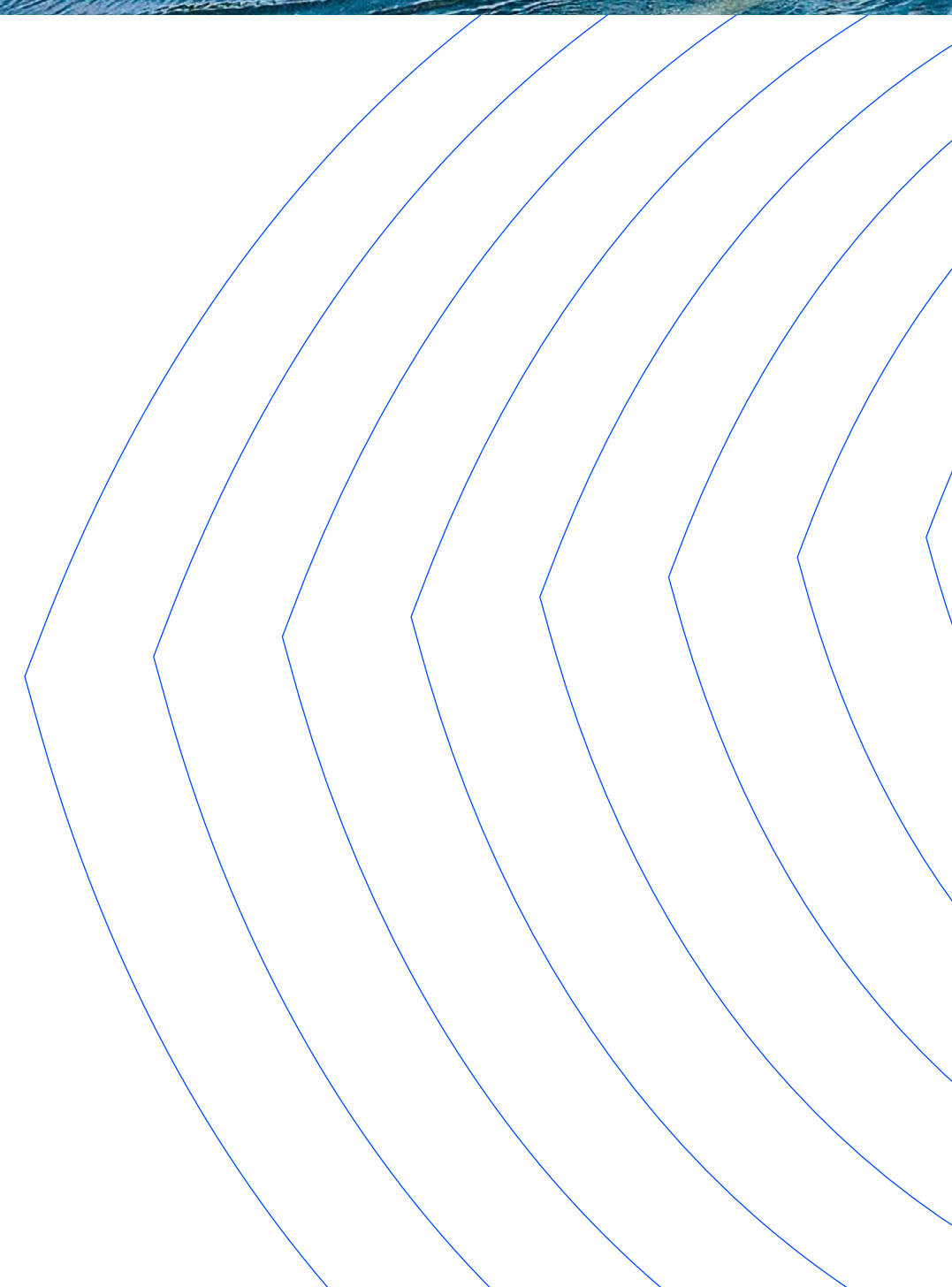


Pacto com Impacto

O Standard Bank de
Angola, S.A. (SBA) divulga
pela primeira vez, em

2024

o seu Relatório de
Sustentabilidade.



Sobre o
Relatório

1.1 Visão Geral do Relatório e Abordagem SEE

Esta divulgação surge no seguimento do desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade do SBA que pretende, deste modo, continuar a ser uma Instituição Financeira de confiança, sustentável e capaz de criar valor para a sociedade, alinhando-se, assim, com os mais altos requisitos de divulgação de informação não financeira dos pares e do Grupo Standard Bank.

A estrutura adoptada no Relatório, bem como a selecção dos temas, obedeceu ao modelo seguido nos Relatórios de Sustentabilidade do Grupo Standard Bank.

Assim, o presente relatório seguiu a estrutura do *Environmental, Social and Governance Report* e procurou integrar ao longo dos seus capítulos as áreas de impacto definidas pelo Grupo no *Report to Society*, estando, por isso, o Relatório alinhado com a abordagem de criação de impacto Social, Económico e Ambiental (SEE do inglês *Social, Economic and Environment*) do Grupo.

Considerando as directrizes mencionadas anteriormente, uma vez que o SBA reconhece o elevado valor das diferentes dimensões de sustentabilidade em que baseia a sua actividade, ESG (*Environmental, Social, Governance*) e SEE (*Social, Economic, Environmental*), o modelo de reporte adoptado pretende dar a conhecer a informação relativa às dimensões ambientais, sociais, de governança e económicas, de modo a proporcionar uma visão holística do desempenho da instituição nestas matérias. Por isso, o SBA decidiu elaborar o reporte de informação qualitativa e quantitativa tendo por base as referências GRI (*Global Reporting Initiative*) Standards, incluindo as GRI 1,2 e 3 – *Universal Standards* e *Topic Standards* mais relevantes para o sector da Banca, conseguindo, assim, apresentar um Relatório credível e que permite uma melhor comparabilidade das informações relatadas.

Este modelo de reporte seguido pelo SBA pretende ser um meio transparente de disponibilização de informação de sustentabilidade ESG do Banco às diversas partes interessadas, demonstrando, assim, que as preocupações e prioridades de sustentabilidade do Banco estão alinhadas com as melhores práticas existentes nos mercados internacionais. Assim, será exposto ao longo das próximas páginas ao estado actual da implementação e cumprimento da Estratégia de Sustentabilidade do Banco definida para o período de 2023-2027, bem como a visão da instituição de criação de valor de longo prazo e ainda o seu alinhamento com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.



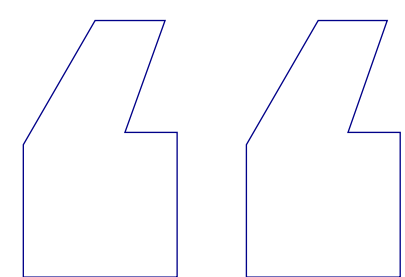
Com vista à melhoria contínua na divulgação de informação de Sustentabilidade, o SBA proporciona a possibilidade de envio de *feedback* pelas suas partes interessadas sobre o presente Relatório de Sustentabilidade através dos canais disponíveis em:



2 Sobre o **Standard Bank Angola**



Pacto com Impacto



**Acreditamos em
atitudes que se
reflectem num
verdadeiro Pacto
com Impacto**

Sobre o

**Standard
Bank Angola**

2.1 Estrutura do SBA

O SBA destaca-se pelos seus valores intrínsecos basilarmente apoiados na **integridade, honestidade, transparência e consistência**. A Cultura assenta na “**forma como se faz**”, reconhecendo “**o que se faz**”.

A constante procura pela optimização do desempenho operacional, avança, não só a diversificação de produtos oferecidos, mas também a qualidade da oferta, posicionando o Banco com um **serviço de excelência**.



2. Sobre o Standard Bank Angola

O Standard Bank de Angola, S.A. é uma sociedade de direito Angolano, com sede social em Talatona, Luanda, que foi autorizado a operar pelo Banco Nacional de Angola (BNA) a 9 de Março de 2010, tendo iniciado a sua actividade operacional a 27 de Setembro de 2010.

O Capital Social do Banco, no valor de 21 000 000 000,00 Kz (vinte e um mil milhões de Kwanzas), está dividido em 1 000 000 acções, encontrando-se repartido por três accionistas minoritários (pessoas individuais fiduciárias do Grupo Standard Bank) e dois accionistas maioritários, nomeadamente:

51%

Grupo Standard Bank Ltd

49%

**Estado Angolano,
representado pelo IGAPE**





Dedica-se ao exercício da actividade bancária em Angola nos termos permitidos e definidos na lei, através da obtenção de recursos de terceiros sob a forma de depósitos ou outros, os quais aplica, juntamente com os seus recursos próprios, na concessão de empréstimos, depósitos no BNA, aplicações em Instituições de Crédito, aquisição de títulos e em outros activos. Adicionalmente, presta outros serviços bancários e realiza diversos tipos de operações em moeda estrangeira, tendo a sua sede localizada no *Inara Business Park & Gardens*, Torre 1, Via A2, Distrito Urbano de Talatona, Luanda.

Pertence a um Grupo financeiro Africano com mais de 160 anos de história e que tem como objectivo impulsionar o desenvolvimento do continente africano e, consequentemente, contribuir para o crescimento do mercado Angolano, respeitando os valores e princípios sobre os quais assenta a estrutura organizacional.

Centrando os esforços na satisfação dos Clientes, parceiros e na comunidade, desenvolve a sua actividade de forma rigorosa, avaliando constantemente os riscos, e mitigando-os através da:

**diversificação
da oferta de
produtos**

**diversificação
dos
investimentos**

**modernização
dos processos
e sistemas**

O Standard Bank de Angola faz parte da Associação Angolana de Bancos.

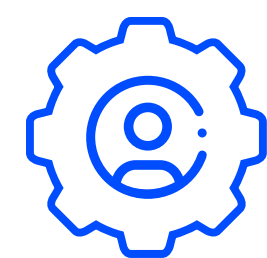
2.2 A Missão, Visão e Valores do SBA

O SBA tem vindo a ser reconhecido de forma consistente como uma Instituição Financeira de confiança, sustentável e com um papel relevante na promoção da literacia e inclusão financeira em Angola.



Foco no Cliente

Os nossos Clientes estão no centro de tudo o que fazemos – este é o nosso princípio base na construção de uma instituição financeira que pretende evoluir na forma de trabalhar, desenvolver as nossas Pessoas e mudar a nossa cultura, de forma a construir uma vantagem competitiva sustentável num sector em constante mudança.



Controlo Interno

A existência de “Um ambiente de controlo interno robusto” fornece à gestão e aos clientes do banco uma garantia razoável de que o Banco está a funcionar de acordo com as suas políticas, as normas do sector e os requisitos regulamentares.



Pessoas & Cultura

Tornarmo-nos uma organização ágil. Vemos este objectivo como um instrumento essencial para atingirmos a nossa visão de sermos um Banco mais inovador em Angola. Para atingirmos este objectivo precisamos de mudar fundamentalmente a forma como pensamos e trabalhamos.



Cultura organizacional

A cultura do SBA é determinada pela sua missão, visão, valores e propósito.

A génese africana e a cultura de integração internacional orientaram a estratégia do Standard Bank de Angola de forma a otimizar todas as oportunidades que África, e muito particularmente Angola, apresenta ao Banco.

O Código de Ética conduz o Banco a ser mais responsável e a respeitar os seus Clientes, sendo este um dos pontos de referência para os seus Colaboradores.

Missão

Ser a Instituição Financeira Líder em Angola, capaz de servir todo o território, oferecendo uma experiência diferenciadora aos Clientes, enquanto cria valor para a Sociedade. Angola é a nossa casa e nós fazemo-la crescer. Queremos melhorar a vida das pessoas e ser mais que um Banco.

Visão

Ser Líder nos serviços financeiros em Angola, através da excelência do serviço e da inovação, de forma a trazer valor acrescentado a todos os *stakeholders* e a fazer ligação entre Angola e o resto do mundo.

Valores

Os valores apresentados orientam o comportamento e qualidades que definem o Banco e que guiam a nossa actuação:



Servir os Clientes



Desenvolver os Colaboradores



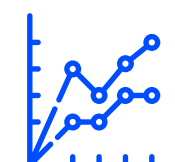
Criar valor para os Accionistas



Promover o respeito mútuo



Ser proactivo



Elevar constantemente a fasquia



Trabalhar em equipa



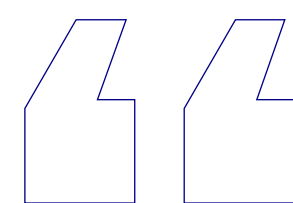
Defender os mais altos níveis de integridade.





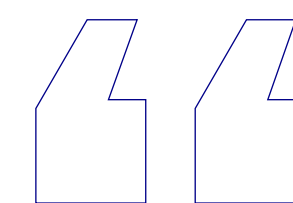
Objectivos Estratégicos

 **Foco no Cliente**



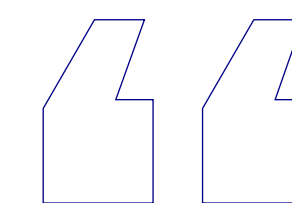
**Ser líder na
Experiência
de Cliente**

 **Pessoas & Cultura**



**Ser a melhor
empresa para
trabalhar em
Angola**

 **Controlo Interno**

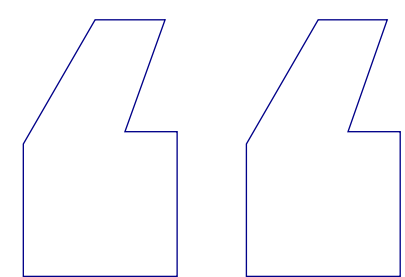


**Ter um ambiente
robusto de
Controlo Interno**

3 A visão da **Liderança**



Pacto com Impacto



**Angola é a nossa
casa e nós
promovemos o
seu crescimento**

A Visão da
Liderança

Mensagem do PCE



Luís Teles
PCE

Numa época em que a Sustentabilidade no seu sentido mais amplo deve ocupar um papel central em qualquer instituição financeira, é com grande satisfação que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade, um importante marco na nossa estratégia de Sustentabilidade 2023-2027.

Este documento encerra o ciclo inicial da nossa jornada para integrar plenamente a sustentabilidade em todas as decisões estratégicas e operacionais do Banco de forma integrada, abrangente, contínua, transparente e responsável, e reflecte os nossos esforços iniciais, os desafios que enfrentamos e as lições que aprendemos, as áreas onde precisamos melhorar e, acima de tudo, consolida o nosso compromisso de garantir que as nossas práticas e políticas estejam alinhadas com a nossa responsabilidade de fomentar um crescimento sustentável em Angola, criando impacto e Valor Social, Ambiental e Económico para as nossas partes interessadas.

O ano de 2023 reforçou o reconhecimento de que somos parte integrante de um sistema cada vez mais complexo e interligado, onde as fronteiras entre os sistemas ambientais, sociais e económicos se tornaram cada vez mais ténues.

Os desafios Ambientais e Sociais enfrentados no continente Africano são numerosos, cada vez mais urgentes, e que ameaçam o futuro e o bem-estar do continente e da sua população. Questões relacionadas com as mudanças climáticas e as suas consequências, como são os fenómenos meteorológicos extremos, o acesso à água, saneamento e energia, o acesso à educação e saúde, e ainda a inclusão financeira, são desafios absolutos à nossa Sustentabilidade. Estes desafios encontram-se inexoravelmente ligados a outros desafios emergentes – como a criação de emprego e crescimento empresarial, a construção de infraestruturas, o comércio e investimento local e regional, que se constituem como riscos para a resiliência financeira do continente e limitam a sua

capacidade de financiar o desenvolvimento sustentável, necessário para construir um futuro mais próspero para todos.

Sabemos que o papel do Standard Bank Angola na sociedade vai muito além da entrega de produtos e serviços financeiros. Estende-se ao impacto que temos no nosso planeta e na comunidade que servimos. Estamos conscientes de que cuidar das nossas pessoas, gerir os nossos recursos naturais, ao mesmo tempo que geramos e fazemos crescer os resultados financeiros, representam um esforço inquestionavelmente importante.

A nossa estratégia de Sustentabilidade, alinhada aos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, Agenda África 2063, Acordo de Paris, Plano Nacional de Desenvolvimento do Governo de Angola, e aos pilares de foco do Grupo Standard Bank, é assim para nós uma resposta importante a este desafio para garantir uma mudança de visão sobre Riscos e Valor, assegurando que se passe a integrar os impactos sociais e ambientais positivos na nossa estratégia e gestão do negócio.

Já demos passos relevantes neste sentido, tendo em 2023 instituído uma unidade especializada para conduzir a nossa jornada de Sustentabilidade, que privilegiou o estabelecimento inicial daqueles que serão os alicerces desta caminhada, com foco na Governança, mas também com acções concretas na parte Ambiental e Social, conforme poderá ser lido ao longo deste relatório.

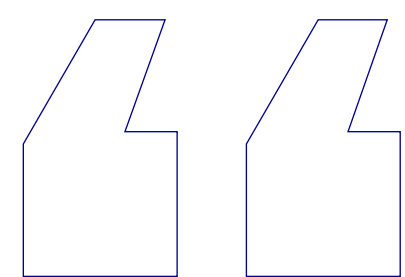
O êxito desta jornada depende não só de compromissos, mas principalmente, de uma liderança forte e empenhada, da colaboração, de parcerias e de acções a longo prazo para que, como Instituição Financeira possamos contribuir para a construção de uma economia sustentável, uma sociedade próspera e um ambiente saudável.

Angola é a nossa casa e nós promovemos o seu crescimento.

4 Pacto com Impacto na **Sustentabilidade**



Pacto com Impacto



**Fazê-lo de forma
sustentável é a
nossa aspiração**



Pacto com Impacto na
Sustentabilidade

4.1 A nossa abordagem à Sustentabilidade

No 1º semestre de 2023 o Banco aprovou a sua primeira Estratégia de Sustentabilidade que será aplicável no período de 2023-2027.

Em complemento, criou a sua Direcção de Cidadania Corporativa que assume a responsabilidade de impulsionar, liderar e actuar na operacionalização da sua estratégia através de um conjunto alargado de iniciativas, em diversos âmbitos de actuação, para integrar de forma abrangente a sustentabilidade na cultura do Banco, no dia-a-dia das suas operações, no seu negócio e reforçar o seu compromisso com a sociedade onde opera.





A Visão Estratégica para a Sustentabilidade do SBA é concretizada em 5 ambiciosos objectivos:

Criar valor de longo prazo

Criar uma estratégia de sustentabilidade que proporcione valor a longo prazo para os accionistas e *stakeholders* mais vastos, compreender os riscos e identificar oportunidades que confirmam vantagem competitiva para ajudar as organizações a criar e proteger o valor.

Criar uma cultura de impacto

Incorporar na gestão do negócio e operação do banco, incluindo na relação com os Clientes, uma cultura de impacto, de modo a medir o valor social e ambiental das suas operações para os Clientes e sociedade.

Ser um parceiro para a sustentabilidade

Fazer advocacia junto de Clientes, fornecedores, entidades reguladoras e outros *stakeholders* de modo a alavancar o ecossistema de sustentabilidade.

Liderar pelo exemplo

Ser uma instituição líder em Sustentabilidade em Angola e um exemplo de boas práticas de modo a inspirar outras instituições Financeiras a percorrerem esta jornada.

Governar e operar

Incorporar a governação e capacitar a estrutura do Banco para a gestão ESG e criação de impacto SEE, contribuindo para o negócio rentável e sustentável.

4.2 Abordagem SEE/ ESG do Standard Bank de Angola

A integração da Sustentabilidade do SBA é suportada por uma abordagem que permite a criação de valor de duas perspectivas: a gestão eficaz dos vários factores ESG (do inglês, *Environmental, Social e Governance* – Ambiental, Social e de Governo) para a transformação sustentável do Banco e a criação de impacto SEE (do inglês, *Social, Economic and Environment* – Social, Económico e Ambiental) com valor para a sociedade.

A Gestão ESG assegura uma cultura, ética e conduta apropriada, permite orientar a visão geral dos processos da organização e estruturas de governação, de modo a proteger e fazer cumprir o compromisso e propósito da organização. Esta gestão reflecte-se na forma de tratamento dos Clientes, fornecedores, parceiros, e no impacto na sociedade onde opera, no caso do SBA com a particular necessidade de integrar as finanças sustentáveis no modelo de negócio, e apoiar e desenvolver a comunidade.

Já o impacto SEE assegura que as actividades do negócio, e não só, geram valor líquido positivo nas suas três dimensões, para os Clientes, Colaboradores e outros *stakeholders*, paralelamente ao valor para os accionistas.

O impacto SEE estará reflectido de várias formas, na criação de emprego e crescimento das empresas, por sua vez impulsionado pelo desenvolvimento de infra-estruturas, pelo apoio ao comércio e investimento africano, através da inclusão financeira; intervenção na saúde, a educação da sociedade e nas alterações climáticas e finanças sustentáveis.

Este processo está alinhado com as expectativas dos *stakeholders* do Banco - nomeadamente, as pessoas do Banco, accionistas e Grupo Standard Bank, Clientes, Fornecedores e Parceiros de Negócio, Supervisores e Reguladores, Comunidade, entre outros - que serão auscultados periodicamente para garantir o alinhamento contínuo e relevância dos compromissos assumidos.



ESG

Para que seja criado Impacto Ambiental, a concretização de iniciativas do SBA é orientada para a redução da pegada ecológica, na gestão dos impactos e riscos ambientais relacionados com as nossas operações e dos nossos Clientes, enquanto identificamos oportunidades de negócios sustentáveis.



Pegada Ecológica

Gestão da pressão sobre os recursos naturais dos nossos consumos



Gestão de Impactos e Riscos

Gestão dos nossos impactos e riscos ambientais, sociais e de governança



Negócios Verdes

Identificação de oportunidades de negócios sustentáveis



ESG

A actuação para a **componente Social**, é guiada pelo desenho e a implementação de novas soluções para operacionalização das iniciativas de sustentabilidade do SBA que envolvem mudanças conceptuais, de processo, de produto ou organizacionais, que visam, em última instância, melhorar o bem-estar de indivíduos e comunidades.



Mudança Social



Inovação Social

Ideias poderosas para resolução de problemas sociais



Empresas Sociais

Modelos de negócio para retorno financeiro e social



Empreendedorismo Social

Mentalidade para soluções criativas de problemas sociais



Responsabilidade Social Corporativa

Estratégia corporativa para satisfazer as responsabilidades sociais

ESG

A **componente Governança** é traduzida nos alicerces de desenvolvimento propostos na estratégia de sustentabilidade e que representam os processos transversais do SBA necessários para assegurar que as iniciativas pretendidas possam atingir os seus objectivos.



Visão, estratégia e cultura ESG

Orientação para metas do futuro através de planeamento estratégico



Compliance e gestão de risco ESG

Gerir riscos ESG e manter o *compliance*



Prestação de contas

Monitorização, avaliação e relatório ESG



Funções e Responsabilidades ESG

Capacitar e formar o Banco para a iniciativa ESG



Dados e tecnologias ESG

Medição de dados e adoção de tecnologia e inovação ESG

4.3 Estratégia e temas materiais

O ano de 2023 marcou o início da transformação do Banco com o desenvolvimento e aprovação da sua Estratégia de Sustentabilidade para o período 2023-2027. A história e o peso da instituição em Angola exigem que o SBA seja uma referência não só no sector como em toda a economia de Angola nas matérias ESG, sendo que, por isso, o desenvolvimento desta estratégia exigiu o contacto permanente e próximo com os *stakeholders* do Banco.

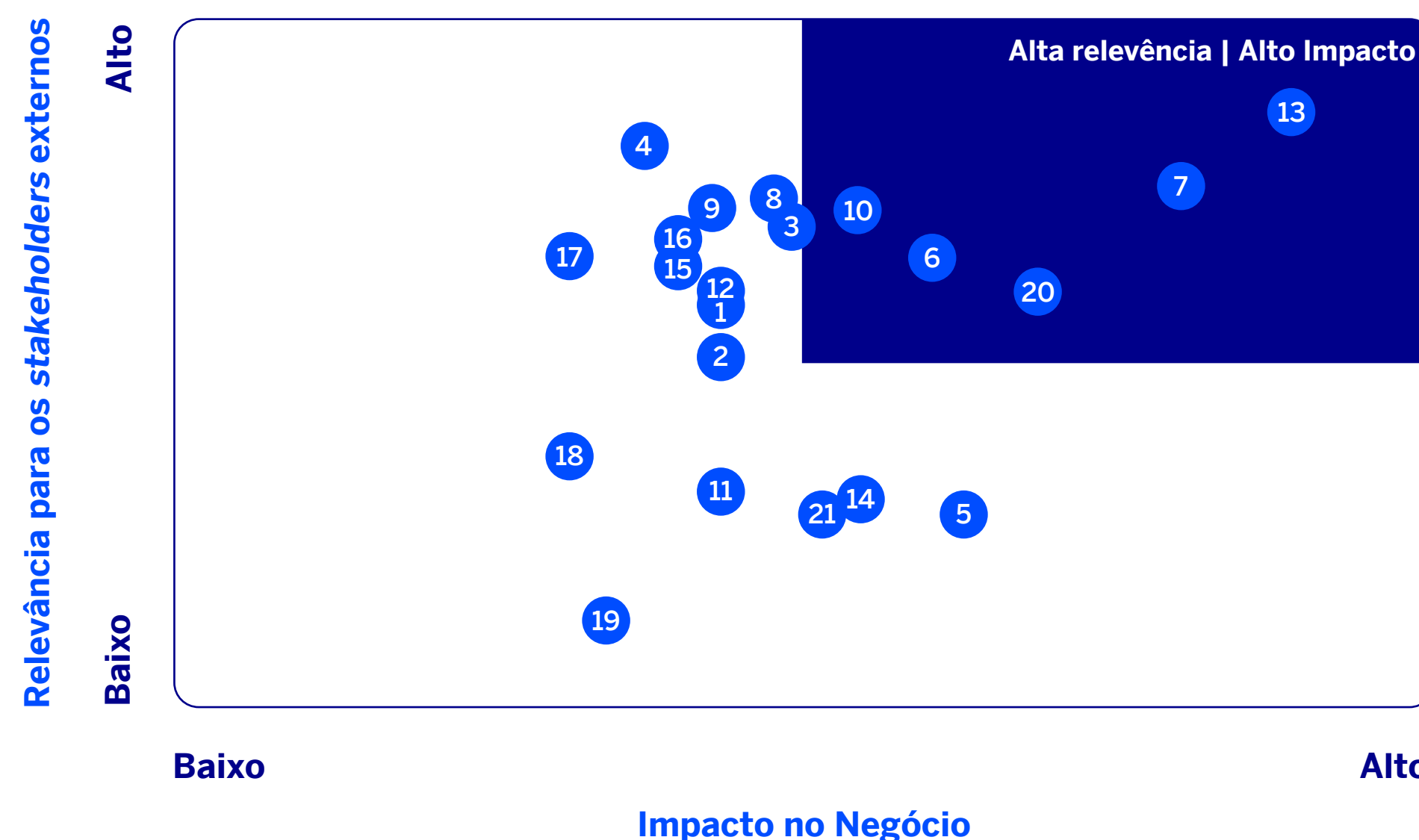
Este entendimento do caminho a percorrer para a definição da Estratégia de Sustentabilidade levou a que o SBA considerasse essencial a realização de uma análise de materialidade assente numa abordagem multinível e com uma posterior auscultação dos principais *stakeholders* do Banco.

Neste sentido, a abordagem multinível assentou numa análise de *benchmark* que compreendeu diversas entidades bancárias relevantes do sector, bem como uma análise do Grupo Standard Bank, para a identificação dos principais temas materiais do sector bancário. Numa segunda fase, a abordagem centrou-se na realização de uma análise à indústria que permitiu analisar as principais tendências ESG, considerando *ratings*, regulação e *frameworks* relevantes no contexto bancário.

A abordagem descrita permitiu definir uma listagem inicial de temas potencialmente relevantes para o SBA, sendo que a categorização dos temas por importância apenas poderia ser feita com recurso à auscultação de diversos *stakeholders*, tanto internos como externos.

O Banco procedeu à auscultação de Administradores e Directores de diversas Áreas de Negócio, bem como de Clientes e Supervisor.

Da auscultação dos diversos *stakeholders* resultou a matriz de materialidade do SBA. Esta matriz demonstra a relevância dada pelos *stakeholders* a cada um dos temas, tendo servido, posteriormente, como base para o desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027. Como resultado, os temas materiais obtidos enquadraram-se dentro de quatro principais categorias: inclusão financeira, financiamento sustentável, responsabilidade social e ambiental e governança corporativa.



Temas obtidos

- 6 Incorporação de critérios ESG na análise de crédito
- 7 Produtos e serviços com valor social e ambiental
- 10 Governança corporativa (*Ownership & Control, Board, remunerações, contabilidade, transparência fiscal*)
- 13 Acesso a financiamento: inclusão financeira de pessoas e empresas
- 20 Criação de emprego



4. Pacto com impacto na Sustentabilidade

Após a obtenção dos temas materiais, o Banco prosseguiu com o desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade assente não apenas na materialidade, mas também no seu Propósito e Visão Estratégica para a Sustentabilidade. O SBA pretende ser mais do que uma instituição financeira líder orientada pelo propósito de impulsionar o crescimento de Angola e África, estando, por isso, empenhado em criar valor, promover a prosperidade de toda a sociedade angolana e, em particular, dos seus clientes e colaboradores.

Consciente do momento em que vivemos, o SBA assumiu como prioridade a tomada de acção da Instituição no âmbito da Sustentabilidade, dando assim o mote no mercado angolano, de modo a reforçar a sua posição de liderança e de confiança junto da sociedade, sendo esta também uma responsabilidade que assume sua por força dos mais de 160 anos de história no continente africano.

Estando desde o início da sua actividade comprometido em aportar valor positivo em todas as comunidades onde está inserido, o SBA pretende, à imagem do Grupo, ser uma referência no mercado nas dimensões ESG, reconhecendo, contudo, que terá pela frente um longo e difícil caminho que apenas poderá ser percorrido com sucesso se assegurar o forte envolvimento de todos os colaboradores do Banco e demais partes interessadas.

Orientado pela visão do Grupo, o Banco guia a sua actividade com equilíbrio entre governança, riscos, operações, estratégia e o contexto económico-social onde actua. O SBA caminha para ser um Banco

verdadeiramente humano e digital, pautado pelos valores presentes no seu código de ética.

O SBA assumiu a construção de um Negócio orientado pelo Propósito onde **“Angola é a nossa casa e nós impulsionamos o seu crescimento. Aspiramos melhorar a vida das pessoas ao ser mais do que um Banco”**.

Assente na sua Visão Estratégica para a Sustentabilidade, o Banco desenvolveu 5 ambiciosos objectivos que, em conjunto com a materialidade, permitem orientar a Estratégia de Sustentabilidade bem como a definição de iniciativas a desenvolver pelo SBA:



Criar valor de longo prazo



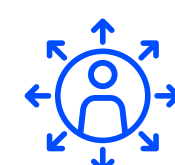
Governar e operar



Criar uma cultura de impacto



Liderar pelo exemplo



Ser um parceiro para a Sustentabilidade



Após a definição dos objectivos estratégicos e dos temas materiais orientadores da Estratégia de Sustentabilidade, o SBA prosseguiu o seu desenvolvimento, nunca perdendo de vista a estratégia de sucesso já definida do Grupo.

Por isso, o Banco, com base no propósito de impulsionar o crescimento de África e Angola, integrou na sua estratégia os 7 Pilares Estratégicos que integram as áreas de impacto definidas pelo Grupo Standard Bank:

1 Inclusão Financeira

Contribuir para o desenvolvimento económico e humano de toda a população angolana, através da bancarização e da jornada financeira inerente, desde o acesso a produtos financeiros adequados às suas necessidades até à sua saúde financeira, de forma a lidar com adversidades e construir oportunidades para prosseguir com as suas aspirações.

2 Criação de emprego e crescimento empresarial

Apoiar a criação de emprego e o crescimento do tecido empresarial, compreender os seus desafios, prioridades e aspirações, oferecendo soluções financeiras adequadas com retorno justo e sustentável, mesmo em períodos desafiantes, promovendo ainda a empregabilidade dos jovens, mulheres e outros grupos tipicamente excluídos.

3 Infra-estruturas

Apoiar o desenvolvimento e melhorias das infra-estruturas críticas, como redes de energia, água e telecomunicações, de forma a promover o crescimento económico e criar oportunidades para criação de emprego e desenvolvimento humano, paralelamente a infra-estruturas públicas, como escolas, habitação e saúde, de forma a melhorar padrões de vida e prospectos de futuro.

4 Comércio e investimento em África

Apoiar o comércio intra-africano, alavancado na matriz africana do Grupo, em colaboração com o governo e *stakeholders* chave, permitindo que empresas nacionais acedam a investimento regional e internacional.

5 Alterações climáticas e finanças sustentáveis

Impulsionar o desenvolvimento económico sustentável e justo em Angola, liderando pelo exemplo e como parceiro dos nossos clientes para a sustentabilidade.

6 Educação

Suportar o acesso à educação de qualidade, de forma inclusiva e equitativa, dotando a população de Angola de capacidades de competir numa economia cada vez mais global e agarrar as oportunidades da quarta revolução industrial.

7 Saúde

Contribuir para a saúde pública e prevenção de doenças em Angola, mobilizando os recursos e a sociedade.

4.4 Alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade com os ODS

Os 17 ODS das Nações Unidas, aprovados em Setembro de 2015, representam um dos maiores compromissos voluntários globais e ambicionam melhorar a qualidade de vida da população mundial até 2030 tendo em consideração as dimensões social, ambiental e económica.

Considerando que o cumprimento dos 17 objectivos e das suas 169 metas implica, necessariamente, um esforço conjunto dos vários países, da sociedade civil e das entidades privadas, o SBA não podia, por isso, alhear da sua Estratégia estes importantes objectivos.

Neste sentido, foram definidos 5 ODS prioritários e outros 6 ODS relevantes para o Banco de modo a maximizar o seu impacto em Angola, sendo que esta selecção foi feita não só com base nas áreas onde o SBA já actua ao nível da responsabilidade social corporativa, mas também com base nos ODS considerados críticos para o desenvolvimento de Angola e ainda com base nos ODS considerados prioritários para o Grupo Standard Bank. O contributo do SBA para o cumprimento dos objectivos definidos nos diversos ODS será conseguido através da realização das diversas iniciativas com impacto ESG definidas ao longo do desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade do Banco.

ODSs Prioritários



Outros ODSs Relevantes

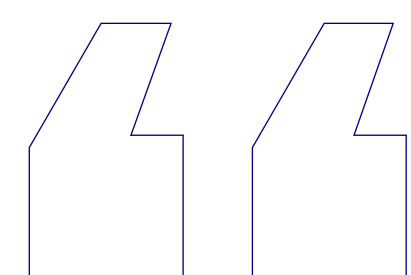


└ ODS prioritários para o SB Group └ ODS Críticos para Angola

5 Pacto com Impacto na **Governança**



Pacto com Impacto



Temos o compromisso de deixar um legado positivo para uma África próspera



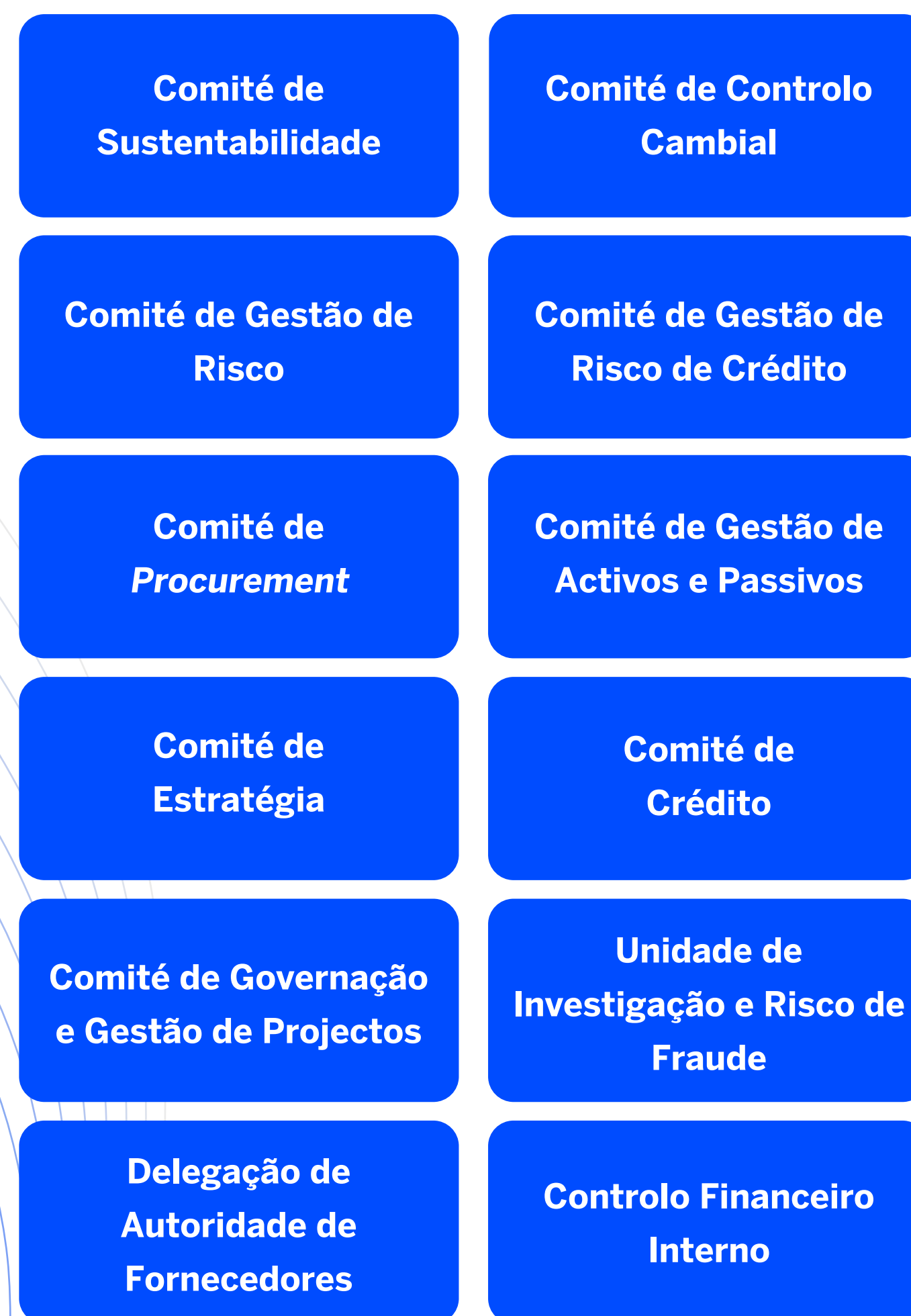
Pacto com Impacto na **Governança**

5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG





As preocupações críticas são comunicadas ao mais alto órgão de governança do Banco através de Comitês e Delegações:



A Gestão de Reclamações é feita de forma automatizada e integrada, através do uso de uma plataforma que permite o registo automático das queixas e solicitações recebidas.

Os clientes enviam as reclamações ou solicitação de serviços através do livro de reclamações nas agências, por e-mail ou por telefone (*call center/voice branch*). As reclamações ou pedidos de serviço, são automaticamente registados e é criado um caso com a respectiva referência. Esta referência serve para rastreio/*follow up* no tratamento do caso. O cliente recebe uma notificação com a referência/número do caso. Após registo e categorização da queixa, é enviada para a respectiva área de tratamento. O prazo de resolução está descrito no Aviso nº 12/16 do Banco Nacional de Angola. Contudo, o SBA tem prazos internos mais restritos que os exigidos pelo regulador BNA. Os casos com incumprimento nos prazos de resolução são automaticamente escalados para o superior hierárquico.

Além disso, o SBA promove a remediação de impactos negativos através da Voz do Cliente: Cliente Mistério, NPS, Visitas às agências e Inquéritos de Satisfação. São implementadas acções que permitem a identificação de falhas humanas, processuais e tecnológicas/sistemas. A identificação da causa raiz permite identificar oportunidades de melhoria. Através destas oportunidades, é possível implementar alternativas em colaboração com todas as partes envolvidas.

As reclamações são tratadas pelas áreas para as quais a reclamação é dirigida. No tratamento das reclamações é identificada a causa raiz do problema. Uma vez identificada a causa, acções são despoletadas em conformidade. Estas acções possibilitam um alinhamento na concepção dos objectivos, revisão de processos, procedimentos e consequente melhoria.

Para a monitorização da eficácia dos mecanismos de reclamação e de outros processos de remediação, relatórios mensais são emitidos e partilhados com as áreas de negócio, com o BNA e com a Administração do SBA.

Um inquérito de satisfação é automaticamente enviado aos clientes no fecho das reclamações.

O número de reclamações recorrentes são um indicativo da satisfação ou insatisfação dos clientes.

A Equipa de *Governance* mantém relação com os reguladores (BNA e CMC) para efeitos de cumprimento da regulamentação relacionada com Governança (as restantes comunicações são geridas pelo *compliance*) e os Auditores Externos, no decorrer da Auditoria Externa como qualquer outra área do Banco.

Adicionalmente, podem ser consultados escritórios de advogados externos para consultas de *legal opinions*.



Modelo de relação com *stakeholders*

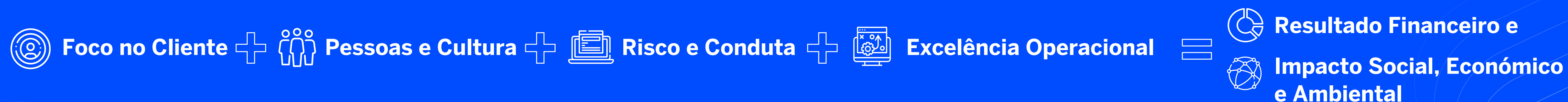
Comprometido com a sua Estratégia de Sustentabilidade, o SBA está empenhado em manter uma relação constante e próxima com os seus diversos *stakeholders*.

Embora este envolvimento não seja novo, a actualidade apresenta um paradigma em que os *stakeholders* são considerados uma parte integrante da sustentabilidade de uma organização e do seu sucesso.

Neste sentido, uma vez que a sociedade exige uma responsabilização cada vez maior das diversas organizações na demonstração dos seus contributos para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, as organizações em geral, e as Instituições Financeiras em particular, têm vindo a ser cada vez mais pressionadas, ano após ano, para transitar de uma abordagem de criação de valor focada no accionista para um modelo focado nos seus diversos *stakeholders*.



Assim, o SBA desenvolveu e apresenta as seguintes dimensões de criação de valor:



Foco no Cliente

= Valor para os Clientes

Entrega de soluções digitais completas e relevantes para os nossos clientes.



Pessoas e Cultura

= Valor para os Colaboradores

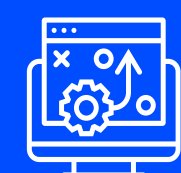
Formar colaboradores para que estejam prontos para satisfazer as necessidades dos nossos clientes, agora e no futuro.



Risco e Conduta

= Valor para os Stakeholders

Fazer os negócios certos da forma certa.



Excelência Operacional

= Valor para o Grupo

Usar a tecnologia para melhor servir e proteger os nossos clientes, reduzir custos e escalar as nossas plataformas.



Resultados Financeiro

= Valor para os Accionistas

Empenho para a entrega de retornos sustentáveis incluindo assim a geração de receitas, otimização de custos e estrutura de capital.



Impacto Social, Económico e Ambiental

= Valor para a Sociedade

Promover um impacto social, económico e ambiental positivo.

Para dar cumprimento às dimensões de criação de valor do SBA, revela-se fundamental definir, previamente, quem são os *stakeholders* do Banco, sendo que, neste âmbito, a análise feita permitiu aferir que os *stakeholders* do SBA são os indivíduos, grupos e organizações que afectam ou podem ser afectados materialmente pelas suas actividades, produtos, serviços e desempenho.

Estes fornecem ao Banco os recursos e o capital de que necessita para realizar a sua estratégia e propósito; influenciam o ambiente em que opera os seus negócios; e conferem legitimidade às suas actividades. Incluem os seus clientes, colaboradores e reguladores, os seus accionistas, os seus parceiros e prestadores de serviços e as comunidades em que opera.

Este foco na identificação clara dos *stakeholders* do Banco deve-se ao facto de o SBA entender que este envolvimento proactivo proporciona conhecimentos que ajudam a informar a definição das questões materiais e moldam a estratégia e operações, permitindo, ao mesmo tempo, gerir e responder às preocupações dos *stakeholders* e minimizar o risco de reputação.

Deste modo o SBA assume os seguintes compromissos para com os seus *stakeholders*:

- 1** **Envolvimento construtivo, ouvir preocupações e sugestões com a mente aberta;**
- 2** **Ser transparente nos seus compromissos;**
- 3** **Responder adequadamente às preocupações legítimas;**
- 4** **Ser acessível;**
- 5** **Assegurar que o seu código de ética e os seus valores sustentam e informam os compromissos do Banco.**





O Banco depende das relações construtivas com os *stakeholders* para alcançar o seu objectivo de impulsionar o crescimento de África, em particular de Angola, ao ser mais do que um Banco. Por isso, o SBA desenvolve e pauta a nossa actuação pelos seguintes princípios de envolvimento de *stakeholders*:

Transparência

Garantir a transparência nas relações e na comunicação financeira e não financeira, compartilhando informações verdadeiras, relevantes, completas, claras e úteis;

Responsabilidade

Actuar com responsabilidade e construir relações baseadas na ética, na integridade, no desenvolvimento sustentável e no respeito aos direitos humanos e às comunidades impactadas pelas diferentes actividades do Banco;

Escuta activa

Praticar a escuta activa, promovendo a comunicação bidireccional e efectiva e o diálogo directo, fluído, construtivo, diverso, inclusivo e intercultural;

Colaboração

Incentivar a colaboração com os *stakeholders*, visando contribuir para o cumprimento do propósito corporativo e valores e a persecução dos objectivos de desenvolvimento sustentável;

Participação e envolvimento

Favorecer a participação e envolvimento dos *stakeholders* em todas as actividades do Banco;

Consenso

Trabalhar com uma orientação em consenso com os *stakeholders*, sobretudo com as comunidades locais tendo em consideração os seus pontos de vista e expectativas.

A abordagem que o SBA tem vindo a seguir demonstra que a integração do envolvimento dos *stakeholders* na governação, estratégia e operações da Instituição exige que o envolvimento dos mesmos seja utilizado de forma sistémica e regular em toda a organização. Este envolvimento deve ser alinhado com os objectivos organizacionais para melhorar o desempenho da organização através da aprendizagem dos *stakeholders*, resultando em melhorias de produtos e processos, numa melhor gestão do risco e da reputação.





Abordagens de Envolvimento e Canais de Comunicação

Após o desenvolvimento da estratégia de envolvimento dos diversos *stakeholders*, tornou-se essencial garantir a eficácia de um modelo de relação com estes, o que apenas seria possível com o desenvolvimento de canais de comunicação adaptados, especificamente, às características de cada grupo de *stakeholders*.

Assim, o SBA definiu as abordagens de envolvimento e os canais de comunicação para cada *stakeholder*:

<i>Stakeholder</i>	Abordagens de envolvimento & Canais de Comunicação
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos de satisfação do cliente • Feedback dos processos de resolução de queixas • Compromissos directos através de vários canais
As nossas Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio aos colaboradores afectados por eventos disruptivos (ex: Covid-19, reestruturações) • Programas de desenvolvimento de talento e de formação • Iniciativas de promoção de bem-estar de colaboradores • Programa de voluntariado
Accionistas e Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões do Grupo e de investidores, chamadas e conferências • Anúncios de resultados intercalares e anuais • Compromissos directos através de vários canais
Fornecedores e Parceiros de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Acordos de nível de serviço • Compromissos directos
Supervisores e Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões formais, seminários, reuniões bilaterais e apresentações sobre as próximas mudanças políticas • Acompanhar as deliberações no Parlamento
Comunidade e outros Grupos	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com instituições de responsabilidade social • Contacto com a rede de voluntários externos • Parcerias com instituições de ensino para o desenvolvimento de competências



Ainda no modelo de relação com os *stakeholders* adoptado, o SBA identificou os principais riscos e oportunidades na criação de valor, de modo a conseguir orientar a sua actuação futura tendo em conta as especificidades identificadas em cada um dos grupos.

Stakeholder	Riscos	Oportunidades
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Natureza dos negócios, dependência do mercado de <i>Oil & Gas</i> e outros sectores de emissões intensivas. • Capacidade de gerir mudanças de grande escala. • Manter a competitividade face a grandes instituições e tecnologias emergentes. • Menor adesão aos produtos e serviços com valor social e ambiental, a ser criados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamento da marca Standard Bank como parceiro das empresas para a transformação sustentável. • Bancarização dos clientes do retalho e de negócios informais. • Aumento do número de clientes de Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME). • Competitividade da oferta e capacidade para fazer crescer o negócio. • Diversificação sectorial dos clientes.
As nossas Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> • Escassez de recursos humanos e dificuldades na retenção de talento. • Efeitos psicossociais da pandemia da Covid-19. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formação e desenvolvimento das pessoas, no que diz respeito à cultura, envolvimento, diversidade e inclusão, liderança, competências técnicas e sustentabilidade. • Reforço da conexão ao propósito e motivação dos colaboradores através da materialização da Estratégia de Sustentabilidade e da criação da cultura de impacto.
Accionistas e Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de uma abordagem e metodologia de avaliação de impacto SEE comum para a sustentabilidade no Grupo, poderá levar a dispersão e pouca adesão dos membros do Grupo à sua transformação para a sustentabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividade da oferta e capacidade para fazer crescer o negócio. • Aceleração da implementação da Estratégia de Sustentabilidade, derivado da aprendizagem das práticas do Grupo e de ferramentas existentes.



Stakeholder	Riscos	Oportunidades
<p>Fornecedores e Parceiros de Negócio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência operacional de terceiras partes e do seu nível de preparação, no processo de transformação do negócio, para um modelo mais sustentável. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio dos fornecedores e parceiros na sua transformação para a sustentabilidade.
<p>Supervisores e Reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escassez de políticas e regulamentações com foco ambiental e social e implementação das mesmas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar os supervisores, reguladores e ecossistema financeiro na transformação para a sustentabilidade.
<p>Comunidade e outros Grupos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menor escala de impacto, devido à pouca adesão de outras instituições financeiras e empresas para parceiras no âmbito da Responsabilidade Social. • Pouca celeridade e elevada burocracia nas iniciativas de Responsabilidade Social, quando feitas em parceria com outras entidades. • Falta de conexão do Programa de Heróis de Azul ao Standard Bank de Angola. • Problemas sociais e ambientais em Angola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel da comunidade na recuperação económica. • Desenvolvimento e requalificação de aptidões para a era digital (“digitalizar as pessoas não bancarizadas”). • Apoiar a comunidade no seu desenvolvimento e responder às necessidades sociais, materializando o propósito do SBA.

Modelo de Governo

A estrutura interna do SBA tem em consideração as características inerentes à actividade desenvolvida pelo Banco, tendo ainda em atenção as exigências existentes por força da estratégia de Sustentabilidade e as ambições do SBA nesta matéria.

No modelo de governação definido, o Banco favorece a distribuição de responsabilidades, com base numa estrutura lógica e consistente, em que o Conselho de Administração tem um papel fundamental na supervisão do risco e na definição estratégica, garantindo o cumprimento do enquadramento regulamentar.

O mesmo prevê a delegação de poderes na Comissão Executiva e em Comitês do Conselho de Administração, conservando sempre um controlo efectivo e a garantia final de todas as decisões. A sua cultura reconhece que a forma “como faz” é tão importante como “o que faz”.



Princípios Orientadores

O Banco adoptou um modelo de Governança Corporativa adequado aos processos organizativos, gestão corrente e aos riscos inerentes à sua actividade e em linha com a regulamentação aplicável. Apresenta uma estrutura coerente de gestão de risco que permite a correcta implementação e monitorização do sistema de controlo interno, assegurando o alinhamento das políticas e processos de gestão de risco com a estratégia de negócio definida.

Empenhado na sua transformação de sustentabilidade, e em alinhamento com as melhores práticas de mercado, o Banco encontra-se, neste momento, em fase de transformação com vista à integração dos temas ESG no seu Modelo de Governo, nomeadamente com a criação de um Comité de Sustentabilidade, garantindo, assim, um acompanhamento de proximidade da administração com as prioridades definidas na estratégia de sustentabilidade.

De acordo com o modelo de governação definido, a administração é exercida pelo Conselho de Administração, que procura equilibrar o seu papel de supervisão de risco e orientação estratégica com a necessidade de garantir o cumprimento de requisitos regulamentares e aceitação de risco.

Os princípios orientadores da política de governação corporativa do SBA cumprem com os requisitos exigidos pela regulamentação do BNA, bem como os requisitos da

Comissão de Mercado de Capitais (CMC) e da Autoridade Geral Tributária (AGT), estando também alinhados com os do Grupo Standard Bank, visando garantir a manutenção das melhores práticas, nomeadamente:

- 1 Promover a transparência, responsabilidade e empatia** na gestão dos relacionamentos com os *stakeholders*, de forma a garantir que os Clientes são tratados de forma justa e consistente;
- 2 Gerar um impacto positivo na sociedade**, na economia e no ambiente por meio da sua actividade;
- 3 Cumprir com os elevados padrões regulatórios e de governação**, incluindo os do Grupo Standard Bank;
- 4 Incutir uma cultura ética e de consciência** do risco.

O Aviso n.º 1/2022 do BNA veio estabelecer os pilares fundamentais de Governança Corporativa e Controlo Interno das Instituições Financeiras, definindo um conjunto de práticas no âmbito da estrutura de capital, estratégia, modelo de organização societária, transparência das estruturas orgânicas, políticas de gestão de risco, de remuneração e de conflito de interesses.





O modelo de Governança Corporativa é composto pelos seguintes mecanismos:

- **Políticas que regulam a participação dos accionistas do Banco**, sendo de especial relevância as referentes ao exercício dos seus direitos estatutários;
- **Políticas do Conselho de Administração**, dos seus Comitês e da Comissão Executiva;
- **Procedimentos internos que contêm um conjunto de princípios e regras concretas de actuação**, que estão contidas no código de conduta;
- **Organograma que permite uma clara segregação de funções e responsabilidades** dos diferentes órgãos. A distribuição dos pelouros sob alçada de cada administrador executivo é realizada de forma a garantir a segregação entre as funções de negócio, suporte e controlo;
- **Instrumentos utilizados para melhorar a informação prestada aos accionistas** (com destaque para o Relatório e Contas, Relatório de Sustentabilidade e para a página institucional do Banco na internet) e processos destinados a fazer com que esta informação seja precisa, completa e atempada, incluindo tudo o que está vinculado à relação com o Conselho Fiscal e com o Auditor Externo.

A *framework* de Governança Corporativa encontra-se alinhada com os princípios definidos para Angola e com os princípios do Grupo Standard Bank, de forma a fornecer uma estratégia clara e ser ágil a responder aos desafios que lhe são colocados. **Alguns exemplos das melhores práticas implementadas são:**

- **Identificar oportunidades estratégicas** de acordo com o seu apetite ao risco, o qual se encontra aprovado, tendo em consideração uma gestão sã e prudente;
- **Promover um ambiente de controlo interno eficaz** de forma a evitar perdas financeiras ou danos reputacionais;
- **Ter sempre presente os princípios éticos** que regem o SBA e o Grupo, de forma a conseguir os melhores negócios minimizando os riscos reputacionais.



Estrutura da Governação Corporativa





Organograma Comissão Executiva

	Direcção	Áreas de Impacto			
Comissão Executiva					
Presidente Luís Miguel Fialho Teles	Direção da Banca de Particulares e Privados	<ul style="list-style-type: none"> Banca Privada e Elevado Património Digital and Ecommerce Products 	<ul style="list-style-type: none"> Banca Prestige Banca Particular Inovação 	<ul style="list-style-type: none"> Canais de Distribuição Personalização 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão Riscos Primeira Linha
	Direção da Banca de Micro, Pequenas e Médias Empresas	<ul style="list-style-type: none"> Banca Comercial Enterprise Direct 	<ul style="list-style-type: none"> Comércio Digital Agronegócio 	<ul style="list-style-type: none"> África-China Sector público 	<ul style="list-style-type: none"> Ecosistemas
	Direção da Banca de Investimento e de Grandes Empresas	<ul style="list-style-type: none"> Banca de Investimento 	<ul style="list-style-type: none"> Banca de Relacionamento 	<ul style="list-style-type: none"> Banca Transacional Sala de Mercados 	
	Secretariado da Sociedade				
	Business Integration				



Organograma Comissão Executiva

	Direcção	Áreas de Impacto			
Administrador Executivo Eduardo Clemente	Direcção Financeira	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidade, Controlo, Financeiro e Reporte Regulatório 	<ul style="list-style-type: none"> Controlo de Gestão de Produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Impostos Compras 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Tesouraria e Capital
	Direcção de Património				
	Direcção Jurídica				
	Direcção de Pessoas e Cultura	<ul style="list-style-type: none"> Apoio às Áreas de Negócio e de Suporte 	<ul style="list-style-type: none"> Formação e Desenvolvimento 	<ul style="list-style-type: none"> Relações Laborais Serviços Partilhados 	<ul style="list-style-type: none"> Recrutamento Bem-estar
	Direcção de <i>Marketing</i> e Marca				
Administrador Executivo Ricardo Ferreira	Desenvolvimento de Negócio				



	Direcção	Áreas de Impacto			
Administradora Executiva Yonne de Castro	Direcção de Gestão de Risco	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito • Risco Operacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de Mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de Liquidez e Capital 	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperação de Crédito
	Direcção de <i>Compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Regulatório • Monitorização 	<ul style="list-style-type: none"> • Combate Branqueamento de Capitais 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de Fraude 	
	Direcção de Controlo Cambial				
	Direcção de Cidadania Corporativa				
Administrador Executivo Aronildo Neto	Direcção de Tecnologia				
	Direcção de Operações				
	Direcção de Dados				



Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o Órgão Social constituído por todos os accionistas do SBA e o seu funcionamento é regulado pelos estatutos do Banco. A mesa da Assembleia Geral é constituída por um presidente e um secretário, que são mandatados por 4 anos.

A composição da mesa da Assembleia Geral é a seguinte:

- **Presidente da mesa da Assembleia Geral:**
Sofia Vale
- **Secretário da mesa da Assembleia Geral:**
Vanessa Pinto Rodrigues

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o Órgão de decisão máximo, com a responsabilidade última pelo controlo dentro dos limites impostos pela lei e pelos estatutos do Banco. Actualmente, este Órgão é composto por 11 membros, que foram nomeados em Assembleia Geral por mandatos de 4 anos. Os Administradores têm acesso ilimitado à equipa de gestão e às informações sobre o Banco, bem como aos recursos necessários para o desempenho das suas responsabilidades.

Compete ao Conselho de Administração, por recomendação do Comité de Nomeações e Remunerações – após o estabelecimento dos critérios de nomeação dos membros dos órgãos sociais por parte deste Comité – nomear os Presidentes de todos os Comités do Conselho de Administração, bem como os membros de todos os Comités do Conselho de Administração. O Conselho de Administração assegura também que a nomeação de todos os Administradores é confirmada pelos accionistas na Assembleia Geral seguinte.

A composição do Conselho de Administração é a seguinte:

- **Presidente:**
Octávio Manuel de Castro Castelo Paulo
- **Administrador não executivo:**
António Caroto Coutinho
- **Administrador não executivo:**
Manuel Costa Duarte dos Passos
- **Administradora não executiva independente:**
Ana Josina de Assis Simas Fortunato
- **Administradora não executiva independente:**
Raquel Celeste da Conceição Kulivela Sole
- **Administradora não executiva independente:**
Djamila Sousa Pinto de Andrade
- **Administrador executivo:**
Luís Miguel Fialho Teles
- **Administrador executivo:**
Eduardo Miguel Massena Clemente
- **Administradora executiva:**
Yonne Lizett de Queiroz de Castro
- **Administrador executivo:**
Ricardo Matias Ferreira Petinga



Comissão Executiva

A Comissão Executiva foi constituída pelo Conselho de Administração com o intuito de garantir o correcto acompanhamento do exercício da actividade bancária da Sociedade, através da delegação dos poderes de gestão, dentro dos limites estipulados por Lei e pelos Estatutos do Banco. É constituída pelo Presidente da Comissão Executiva e por quatro Administradores Executivos. Participam nas reuniões da Comissão Executiva os membros convidados, indicados pelos Administradores Executivos.

A composição da Comissão Executiva é a seguinte:

• **Administrador executivo:**

Luís Miguel Fialho Teles

• **Administrador executivo:**

Eduardo Miguel Massena Clemente

• **Administradora executiva:**

Yonne Lizett de Queirós de Castro

• **Administrador executivo:**

Ricardo Matias Ferreira Petinga

• **Administrador executivo:**

Aronildo Bartolomeu Delgado Neto

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o Órgão Social com a função de fiscalizar a gestão da Sociedade, zelar pela observância da Lei e dos Estatutos, e verificar os registos contabilísticos e financeiros do Banco. É actualmente composto por quatro membros, um Presidente, dois Vogais e um suplente, em mandatos de 4 anos, estando um suplente por nomear. O seu funcionamento e composição rege-se pelo disposto em legislação aplicável e nos Estatutos.

A composição do Conselho Fiscal é a seguinte:

• **Presidente:**

Sérgio Eduardo Sequeira Serrão

• **Vogal:**

Fernando Jorge Teixeira Hermes

• **Vogal:**

Donald Carmo Calunda Lisboa

• **Suplente:**

Eduardo Quental Avelino Bango

• **Suplente:**

Pereira Carlos Mendonça

Auditor Externo

A fiscalização externa do Banco é actualmente assegurada pela empresa de auditoria KPMG Angola. De acordo com a regulamentação aplicável, designadamente o Aviso n.º 4/14 do BNA, e em conformidade com as orientações do Grupo Standard Bank, o Banco acautelou a independência e a objectividade dos seus auditores externos através da selecção de empresas de auditoria com reconhecimento internacional, cumprindo os requisitos internos de independência e rotatividade a cada 4 anos.

Direcção de Cidadania Corporativa

Ao nível da Estrutura Organizacional, o SBA criou, em 2023, a Direcção de Cidadania Corporativa que passou a ser responsável pelos temas de Responsabilidade Social já desenvolvidos anteriormente por outras Direcções do Banco, sendo que esta nova Direcção incorporou também novas responsabilidades ESG que até aqui não eram detidas por nenhuma outra Direcção do SBA. Assim, a Direcção de Cidadania Corporativa é actualmente responsável por assegurar a gestão ESG do Banco, através do desenvolvimento de mecanismos para a prossecução dos objectivos da instituição em termos de ESG/ Sustentabilidade Ambiental e Social (A&S), de modo a gerir a sua integração no Banco de forma abrangente, transversal e integrada.

Além disso, é a Direcção responsável por dinamizar e coordenar a gestão ESG interna e externa, agindo como facilitadora entre as diversas áreas do Banco que suportam um ecossistema robusto e alinhado com o propósito do SBA no que diz respeito ao impacto e gestão ESG. Ademais, a Direcção de Cidadania Corporativa assegura, numa base contínua, que o SBA aplica as leis e regulamentos angolanos e considera os standards de boas práticas internacionais e do Grupo Standard Bank (quando

aplicáveis) em matéria ESG.

No que respeita à sua composição, a Direcção de Cidadania Corporativa possui uma *Framework* de Sustentabilidade, o que lhe permite dividir-se em 3 grandes áreas de actuação:

- **Investimento Social Corporativo;**
- **Impacto ESG (parcerias e financiamento);**
- **Risco ESG.**

Desta forma, o SBA garante que existe um acompanhamento constante da implementação da Estratégia de Sustentabilidade definida, garantindo assim o seu sucesso e a divulgação do seu progresso interna e externamente.

DIREÇÃO DE CIDADANIA CORPORATIVA

Directora: Rosemaire Luís

- **Gestora de Investimento Social Corporativo:**
Yara Lopes
- **Gestor de Impacto ESG:**
(Parcerias e financiamento)
- **Gestor de Risco ESG:**
Ana Luena Silva

Comunicação de Impactos

As preocupações são comunicadas ao mais alto órgão de *governance* através dos diferentes Comitês: Comité de Sustentabilidade, Comité de Controlo Cambial, Comité de Gestão de Risco, Comité de Gestão de Risco de Crédito, Comité de *Procurement*, Comité de Gestão de Activos e Passivos, Comité de Estratégia, Comité de Crédito, Comité de Governança e Gestão de Projectos, Unidade de Investigação e Risco de fraude, Delegação de Autoridade de Fornecedores, Controlo Financeiro Interno.

Através do **Comité de Sustentabilidade** são reportados os principais impactos ESG do Banco ao mais alto órgão de *governance*. Este Comité tem como objectivo supervisionar o desenvolvimento e a implementação bem-sucedida da estratégia de Sustentabilidade em todas as funções do Banco.

O **Conselho de Administração do Banco** é o seu órgão máximo e tem a competência de aprovar a Estratégia de Sustentabilidade do Banco. O Conselho de Administração faz trimestralmente o acompanhamento da mesma, com especial enfoque nas actividades definidas como prioritárias para o ano em curso. É também este órgão que tem como competência aprovar os relatórios produzidos, de carácter regulatório ou para comunicação ao público em geral, como é o caso do Relatório de Sustentabilidade.

Para avançar o conhecimento colectivo, habilidades e experiência sobre o desenvolvimento sustentável, foi programado um conjunto de workshops de **“Sustainability mindset”** para o mais alto órgão de *governance* do Banco.

Em 2023 foi realizado o 1º *workshop* sobre o *mindset* de sustentabilidade para a dimensão “social”.



Lista de exclusão de financiamento

O Grupo Standard Bank, no âmbito do seu compromisso definido para com a sustentabilidade, definiu uma lista de exclusão de financiamento de algumas actividades consideradas prejudiciais para o ambiente e para a sociedade, sendo esta lista seguida por todas as entidades do Grupo, onde se inclui, naturalmente, o Standard Bank de Angola.

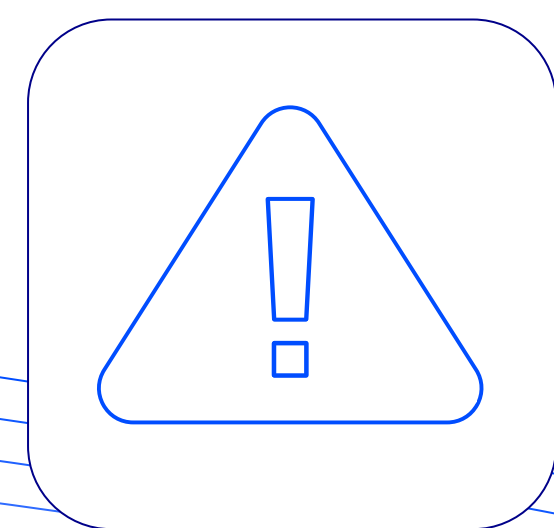
Esta lista de exclusão inclui:

- ⊘ Produção ou actividades que envolvam formas nocivas ou exploratória de trabalho forçado ou de trabalho infantil.
- ⊘ Produção ou comércio de qualquer produto ou actividade considerada ilegal ao abrigo da legislação ou regulamentação do país de acolhimento ou de convenções e acordos internacionais, ou sujeita a diminuições progressivas ou proibições internacionais, incluindo substâncias que empobrecem a camada de ozono, bifenilos policlorados e produtos farmacêuticos nocivos, pesticidas, herbicidas ou produtos químicos específicos perigosos; vida selvagem ou produtos regulamentados pela CITES; métodos de pesca insustentáveis e caça comercial à baleia; utilização de fibras de amianto; estupefacientes.
- ⊘ Produção ou comércio de materiais radioactivos, com excepção da extracção de urânio, equipamento médico, equipamento de controlo da qualidade ou equipamento em que a fonte radioactiva seja considerada insignificante e/ou adequadamente protegida.
- ⊘ Comércio transfronteiriço de resíduos e produtos de resíduos, a menos que esteja em conformidade com a Convenção de Basileia e os regulamentos subjacentes.
- ⊘ Produção ou comércio de armas ou munições, com excepção da caça e do equipamento desportivo.
- ⊘ Produção e distribuição de meios de comunicação racistas e/ou neonazis.
- ⊘ Exploração madeireira ilegal ou compra de madeira extraída ilegalmente.
- ⊘ Exploração e desenvolvimento de petróleo e gás no Ártico.
- ⊘ Remoção do topo da montanha.
- ⊘ Extracção ou comércio de diamantes não certificados ao abrigo do Sistema de Certificação do Processo de Kimberley.

Guidelines para sectores de alto risco

O Grupo Standard Bank identificou indústrias, sectores e áreas de alto risco susceptíveis às alterações ambientais, que exigem a realização de diligências adicionais antes de se aprovar uma transacção ou investimento. As actividades nestes sectores devem também estar alinhadas com os compromissos e metas estabelecidos na política climática do Grupo.

Neste sentido, o Grupo apresenta os seguintes sectores com limitações aos investimentos em complemento da lista de exclusão:



Mineração e metais

Proibições de acordo com a lista de exclusão, restrições de acordo com as políticas do Grupo, **due diligence** reforçado para a mineração de urânio e quando o desmantelamento e a remediação de instalações não são adequadamente abordados.

Oil & Gas

Proibições em conformidade com a lista de exclusão e com a política climática do Grupo, o reforço do **due diligence** para o gás de xisto e o petróleo de xisto, incluindo a fracturação hidráulica e os oleodutos transnacionais, o reforço do **due diligence** para as transacções em que o desmantelamento e a remediação do local ou as respostas a derrames de petróleo/fugas de gás não são adequadamente abordados.

Energia térmica e a carvão

Reforço do **due diligence** para as empresas que exploram centrais eléctricas a carvão; transacções directamente relacionadas com grandes barragens; construção de novas centrais nucleares ou modernização de centrais nucleares existentes; transacções em que o desmantelamento do local e a reabilitação e/ou a resposta a derrames de petróleo/fugas de gás não são adequadamente tratados, não são adequadamente abordados.

Não financiamento da construção de novas centrais eléctricas a carvão nem a expansão da capacidade de produção das centrais eléctricas a carvão existentes.

Infra-Estruturas

Reforço do **due diligence** para as infra-estruturas lineares (estradas, caminhos de ferro, linhas de transporte de electricidade, condutas de abastecimento de água); desenvolvimentos transnacionais; portos e terminais de carregamento de navios.

Reforço do **due diligence** para transacções directamente relacionadas com grandes barragens; construção de novas centrais nucleares ou modernização de centrais nucleares existentes.

Indústria

Proibições de acordo com a lista de exclusão.

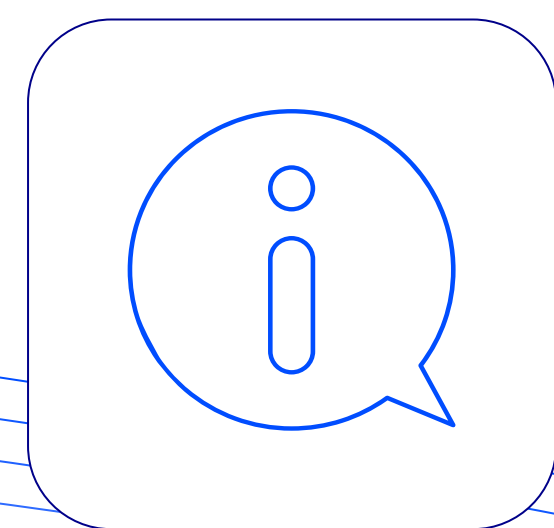
Reforço do **due diligence** para fundições de ferro e aço; refinarias petroquímicas e indústrias a jusante; produção de matérias perigosas; produção de matérias tóxicas.

Agricultura, criação animal e pescas

Proibições de acordo com a lista de exclusão e com a política climática do Grupo; reforço do **due diligence** para actividades em florestas de elevado valor de conservação ou florestas tropicais primárias; exploração madeireira comercial; actividades relacionadas com a produção de óleo de palma ou de soja; fertilização/ escoamento excessivos.

Transparência e Divulgação de Informação

De modo a garantir uma correcta e constante comunicação com todos os seus *stakeholders*, o Banco tem em vigor uma Política de Transparência e Divulgação de informação que visa estabelecer os princípios, directrizes e regras a observar no âmbito da transparência e divulgação de informação do Banco, garantindo, desta forma, a promoção de um padrão de transparência adequado, que deve pautar a actividade do Banco, alinhado com as exigências legais e regulamentares e com as boas práticas do mercado. A presente política compreende a divulgação de toda a informação de publicação obrigatória assim como qualquer divulgação de carácter institucional, tendo como objectivo possibilitar uma visão abrangente da estratégia, do perfil de risco e da posição financeira, evitando assimetrias no seu acesso entre os diferentes *stakeholders*.



- Para reclamações ou solicitação de serviços pelos clientes, o Banco dispõe de **livro de reclamações nas agências, e-mail e telefone** (*call center/voice branch*).
- A Gestão de Reclamações é feita de forma automatizada e integrada, através do uso de uma plataforma que permite o **registo automático das queixas e solicitações** que nos são dirigidas.
- As reclamações ou pedidos de serviço são automaticamente registados e é criado um caso com a respectiva referência.** Esta referência serve para rastreio/*follow up* no tratamento do caso. O cliente recebe uma notificação com a referência/número do caso. Após registo e categorização da queixa, é enviada para a respectiva área de tratamento. O prazo de resolução está descrito no Aviso 12/16 do Banco Nacional de Angola. Contudo, temos prazos internos mais restritos que os exigidos pelo regulador BNA. Os casos com incumprimento nos prazos de resolução são automaticamente escalados para o superior hierárquico.
- Através da Voz do Cliente, Cliente Mistério, NPS, visitas as agências e Inquéritos de Satisfação, são implementadas **acções que permitem a identificação de falhas humanas, processuais e tecnológicas/sistemas.** A identificação da causa raiz permite identificar oportunidades de melhoria. Através destas oportunidades, é possível implementar alternativas em colaboração com todas

as partes envolvidas.

- As reclamações são tratadas pelas áreas cuja reclamação é dirigida.** No tratamento das reclamações é identificada a causa raiz do problema. Uma vez identificada a causa, acções são despoletadas em conformidade. Estas acções possibilitam um alinhamento na concepção dos objectivos, revisão de processos, procedimentos e consequente melhoria.
- Relatórios mensais** são emitidos e partilhados com as áreas de negócio, BNA e administração do SBA.
- Um **inquérito de satisfação** é automaticamente enviado aos clientes no fecho das reclamações.
- O número de reclamações recorrentes são um **indicativo da satisfação ou insatisfação** dos nossos clientes.



5.2 Ética, Conduta e Resultados Justos para os Clientes

O SBA tem a ambição de ser a Instituição Financeira Líder em Angola e assumiu o compromisso de ser mais que um Banco e oferecer a todos os seus clientes uma experiência bancária diferenciadora enquanto cria valor para a Sociedade. Este compromisso implica que o crescimento do Banco seja conseguido de forma sustentada e responsável.

Com vista ao cumprimento do seu propósito junto dos colaboradores e da sociedade onde actua, o Grupo Standard Bank possui uma declaração sobre Direitos Humanos que é seguida pelo SBA e que demonstra o compromisso do Banco em respeitar os Direitos Humanos de todas as pessoas.

Os direitos humanos são os direitos básicos e universais que sustentam a liberdade, a dignidade e a igualdade inerentes a cada pessoa, tal como definido na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

O SBA utiliza estes parâmetros de referência universais como ponto de partida para definir os direitos humanos.



Código de Ética e Conduta

O Banco leva a sério quaisquer impactos adversos nos direitos humanos, procurando evitar violações dos direitos humanos, bem como ser cúmplice das violações dos direitos humanos de outras partes. O compromisso do SBA de respeitar os direitos humanos está incluído em muitas das políticas e normas do Grupo. Desta forma, o Banco integra o respeito pelos direitos humanos nas suas operações diárias e na forma como faz negócios.

Ademais, o Banco elaborou um Código de Ética e

Conduta que guia a sua actuação com os diversos *stakeholders* e onde são clarificados os seus valores, e cujo cumprimento implica a existência de uma estrutura de tomada de decisões comum. Assim, o Código de Ética e Conduta visa capacitar todo o SBA para a tomada de decisões baseadas em princípios e incentivar um debate honesto e robusto para determinar o curso de acção adequado em todas as situações.

A adesão aos valores, princípios e comportamentos

descritos no Código de Ética é parte integrante no processo de gestão de desempenho de todos os colaboradores. O SBA assegura que as suas estruturas de incentivos e recompensas são equilibradas e promovem um comportamento dos colaboradores que cria resultados justos para os clientes, enquanto mantém a integridade dos mercados.

Desta forma, o Código de Ética e Conduta assenta em três pilares:

Conduta Pessoal
Conduta Social
Conduta de Mercado



Conduta Pessoal

Como nos tratamos uns aos outros como colegas, como criamos uma cultura inclusiva e de apoio e a forma como apoiamos o desenvolvimento de competências e a progressão de carreira.

- 1.** Promovemos a diversidade e a inclusão;
- 2.** Não toleramos discriminação injusta, intimidação e assédio;
- 3.** Apoiamos o desenvolvimento de competências e carreiras de colaboradores;
- 4.** Asseguramos processos de gestão de desempenho que permitem um feedback construtivo e visam o desenvolvimento do colaborador;
- 5.** Reconhecemos e recompensamos o colaborador com neutralidade e incentivamos o comportamento ético;
- 6.** Incentivamos a inovação e a colaboração em prol de melhores resultados para os clientes;
- 7.** Assumimos a responsabilidade de representação do Grupo em público;
- 8.** Asseguramos a gestão rigorosa e transparente de ofertas ou aceitação de presentes para impedir regularidades;
- 9.** Tomamos todas as medidas razoáveis para prevenir ou gerir conflitos de interesse com justiça;
- 10.** Protegemos os activos materiais e intelectuais do Grupo;
- 11.** Promovemos um ambiente de trabalho saudável e seguro;
- 12.** Desfrutamos da liberdade de associação e de organização colectiva.



Conduta Social

Como gerimos o nosso impacto nos diversos *stakeholders*, sociedade e ambiente.

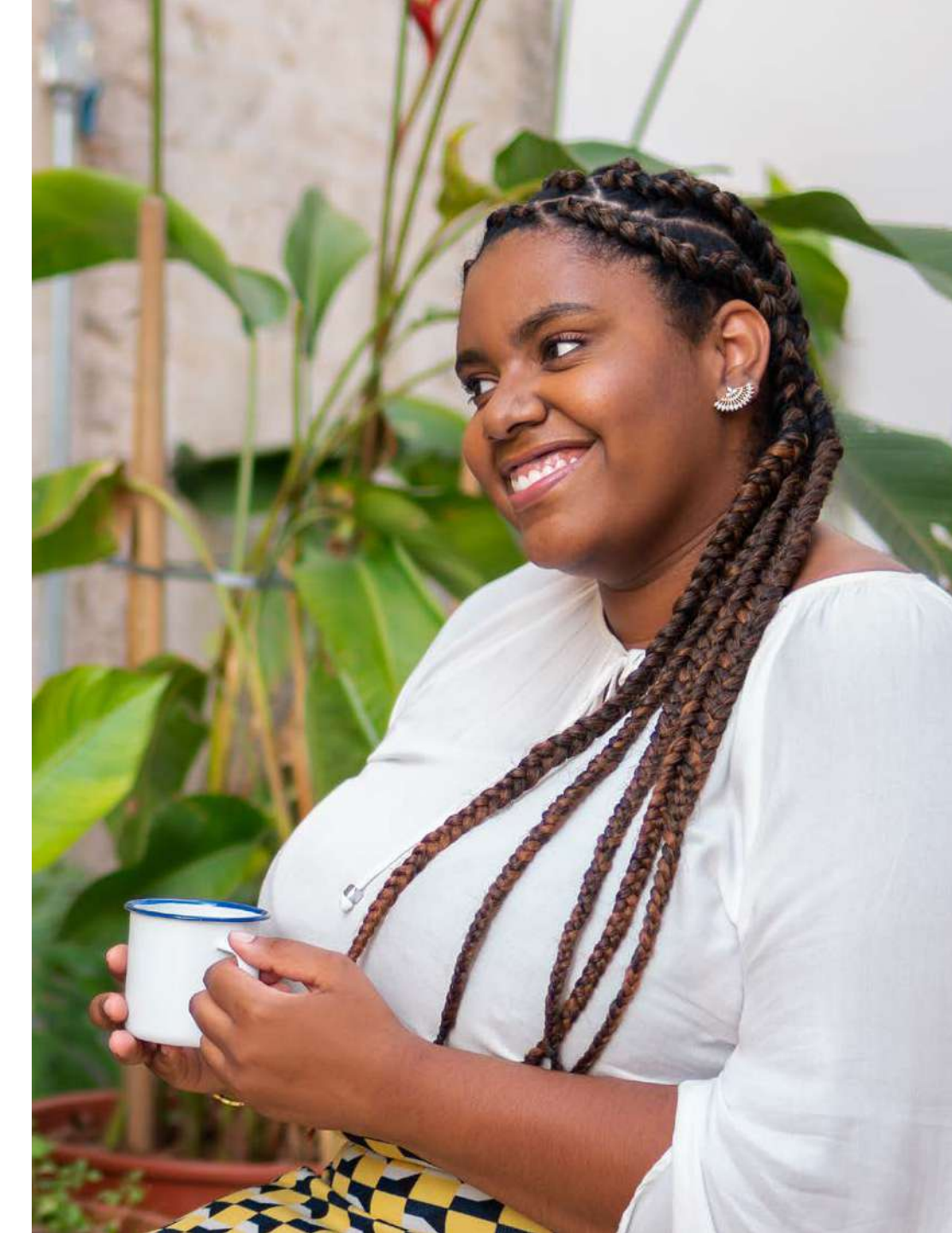
- 1.** Compreendemos e gerimos o nosso impacto social, económico e ambiental;
- 2.** Esforçamo-nos por criar valor partilhado para *stakeholders*, incluindo accionistas, clientes, colaboradores e as sociedades em que operamos;
- 3.** Respeitamos os direitos humanos;
- 4.** Promovemos a inclusão financeira;
- 5.** Lidamos com os *stakeholders* de forma construtiva;
- 6.** Responsabilizamo-nos pelas práticas de aquisição e relações com terceiros;
- 7.** Comprometemo-nos a reduzir as nossas emissões de carbono e operacionais e financeiras em conformidade com a Política Climática do Grupo e com o Acordo de Paris;
- 8.** Somos regidos por regras inequívocas no respeitante à acção política corporativa e financiamento de partidos políticos;
- 9.** Comprometemo-nos com a criação de benefícios sustentáveis para as nossas comunidades através do nosso investimento social corporativo (ISC).



Conduta de Mercado

Como asseguramos que os interesses dos nossos clientes estão no centro do exercício da nossa actividade comercial, que os clientes são tratados de forma justa e que a nossa conduta de mercado é justa e razoável.

- 1.** Lidamos com os nossos clientes com justiça e imparcialidade;
- 2.** Comunicamos eficaz e proactivamente com os nossos clientes;
- 3.** Somos atentos às reclamações de clientes;
- 4.** Valorizamos o direito à privacidade e asseguramos o tratamento legal de dados pessoas com razoabilidade;
- 5.** Utilizamos dados e inteligência artificial com responsabilidade;
- 6.** Somos proactivos na detecção e prevenção de criminalidade financeira;
- 7.** Apoiamos o bom funcionamento, equitativo e transparente dos mercados financeiros e não nos envolvemos em prática anticoncorrenciais;
- 8.** Asseguramos que os pagamentos de comissões são legítimos e legais;
- 9.** Conservamos registos adequados;
- 10.** Asseguramos a exactidão das nossas demonstrações financeiras e a transparência.



Responsabilidade dos Colaboradores

- 1.** Todos os colaboradores devem ler, compreender e seguir o disposto no Código desde o momento da sua entrada no Banco;
- 2.** Todos os colaboradores devem concluir as formações online obrigatórias sobre o Código e políticas relacionadas, bem como ser aprovados nas avaliações de conhecimentos;
- 3.** Os colaboradores recebem formação específica para conhecerem e gerirem os riscos de conduta directamente relacionados com as suas áreas de actuação e responsabilidades;
- 4.** Os representantes de assessoria financeira, de serviços de intermediação e outros colaboradores chave recebem certificações que assegurem o conhecimento e capacidade de gestão de riscos de conduta;

5. Os colaboradores são encorajados a participar em seminários online sobre ética e conduta;

6. Os Executivos do SBA são responsáveis por monitorizar os *dashboards* de conduta e implementar as acções mitigadoras e correctivas necessárias quando surgirem problemas ou preocupações de conduta materiais.

7. Quando existam comportamentos antiéticos, o SBA implementará as práticas de gestão de comportamentos em vigor.

O SBA possui um conjunto de mecanismos para capacitar os seus colaboradores naquilo que são as expectativas do Banco no que concerne a uma boa conduta, condicente com o esperado de um colaborador que opere no sector financeiro bancário.

Ao ingressar no SBA, o colaborador é imediatamente submetido a um processo de integração liderado pelos seus superiores hierárquicos, no qual são apresentadas as políticas e procedimentos da instituição, com

destaque para o Código de Conduta. Adicionalmente, o colaborador participa de formações obrigatórias abrangendo uma variedade de tópicos, desde Ética e Conduta Profissional a Gestão de Braqueamento de Capitais. Dentro de um prazo máximo de seis meses, o colaborador é submetido a um programa de capacitação em sala, visando proporcionar-lhe uma compreensão abrangente das diferentes áreas do Banco e seus respectivos processos operacionais.

O Banco dispõe ainda de uma função de Relação com o colaborador & Bem-estar, dentro da Direcção de Pessoas & Cultura, que serve de aconselhamento ao colaborador.

Em casos em que um colaborador queira reportar de forma confidencial falta de conduta e comportamentos antiéticos, o Banco dispõe de uma linha telefónica anónima, gerida por um provedor independente, que depois encaminha para tratamento da instituição.



Compliance com Leis e Regulamentos

Controlo cambial: Durante o ano de 2023 no Standard Bank foi possível identificar 3 casos significativos de incumprimento que não resultaram em multas, relativas a:

- Incumprimento do disposto no número 2 do artigo 4º do Aviso n.º 11/2019, sobre o preçário das transacções em moeda estrangeira.
- Incumprimento do disposto no número 2 do artigo 8º do Aviso n.º 03/2023, sobre as regras para a realização de operações cambiais por pessoas singulares.
- Incumprimento do disposto no número 1 do artigo 10º do Aviso n.º 01/2023, sobre a abertura, movimentação e encerramento de contas bancárias.



5.3 Segurança da Informação, Privacidade de Dados e Cibersegurança

A imagem de confiança alcançada pelo SBA junto dos seus clientes e dos *stakeholders*, bem como a ambição do Banco em ser Líder nos serviços financeiros de Angola através da disponibilização de serviços inovadores, exigem do Banco uma atenção constante e prioritária aos temas da Segurança da Informação, Privacidade de Dados e Cibersegurança.





Desta forma, o SBA desenvolveu e tem em prática uma Política de Resiliência Cibernética que permite a existência de uma cultura de segurança transversal à instituição, garantindo a existência de um ambiente de controlo robusto e conseguindo também assegurar que os requisitos dos *stakeholders* para a protecção de dados são atendidos continuamente, dando um especial foco à confidencialidade (entendida como o risco de acesso não autorizado a sistemas de dados e tecnologias), à integridade (entendida como o risco de manipulação de dados), e ainda à disponibilidade (entendida como o risco de indisponibilidade de sistemas de dados e tecnologia quando necessário).

Ademais, todos os sistemas do Banco são pensados e projectados para serem resistentes a ataques cibernéticos e incidentes. Em complemento, é mantido um forte ambiente de controlo e monitorização da tecnologia e todos os colaboradores recebem formação adequada e são consciencializados sobre estes temas em função das suas responsabilidades.

Assim, sendo a cibersegurança um tópico de extrema importância para o SBA, e face ao aumento dos crimes cibernéticos verificados nos últimos anos, o Banco tem prosseguido com o seu forte investimento em cibersegurança através do desenvolvimento de um programa que contempla campanhas de *awareness*, formações para Colaboradores e a implementação de projectos específicos para proteger os canais do Banco.

Ao nível da Segurança da Informação e Protecção dos dados o Banco é igualmente exigente com os seus colaboradores. O SBA tem o dever de proteger as informações pessoais dos seus clientes, colaboradores, fornecedores e demais *stakeholders*, pelo que o Banco tem também em vigor importantes Políticas nesta matéria, das quais se destacam a Política de Barreiras de Informações Estritamente Necessárias que visa **(i)** assegurar a confidencialidade do cliente; **(ii)** gerir adequadamente os conflitos de interesses reais, potenciais e que possam ser previsíveis; **(iii)** a implementação das obrigações de tratar os clientes de forma justa e as restrições que proíbem a utilização indevida de Informações Não Públicas Relevantes e ainda **(iv)** garantir que as restrições aplicáveis à partilha e uso de informações necessárias, incluindo informações não públicas relevantes são rigorosamente respeitadas; e ainda a Política de Risco de Informação do Banco.

Para cumprir todas as suas responsabilidades nestes temas, o SBA possui uma Função Regulatória e de Aconselhamento cujas competências incluem:

- 1 Proceder ao acompanhamento de respostas e processos** junto das entidades reguladoras, nomeadamente, a Agência de Protecção de Dados;
- 2 Garantir o cumprimento das regras** sobre privacidade de dados;
- 3 Garantir a protecção da confidencialidade** das informações dos Clientes;
- 4 Proceder à Análise de Impacto** de Privacidade e Protecção de Dados.

5.4 Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa

O Grupo Standard Bank tem implementadas, em todas as jurisdições onde actua, programas desenvolvidos especificamente para combater o crime financeiro. Estes programas são geridos pelo *Group Anti-Financial Crime (GAFC)* que tem as funções de supervisionar as medidas do Grupo em matéria de combate ao branqueamento de capitais (BC), financiamento do terrorismo (FT), proliferação de armas de destruição em massa (PADM), combate ao suborno e corrupção, prevenção da facilitação da evasão fiscal e detecção de fraudes e à mitigação de riscos.





A gestão prudente dos riscos e o combate ao Crime Financeiro é visto pelo SBA como uma das prioridades das suas operações de controlo interno, sendo este um tema essencial para garantir a segurança e solidez das instituições financeiras e para evitar riscos regulatórios e reputacionais para o Banco. Assim, todos os colaboradores possuem a responsabilidade de agir no combate ao crime financeiro em qualquer uma das suas formas, sendo obrigados a relatar preocupações ou incidentes que tenham conhecimento através dos canais internos do Banco apropriados. Em complemento, o SBA comunica todas as transacções suspeitas às autoridades competentes de acordo com a legislação aplicável.

Com vista a capacitar todos os colaboradores no tratamento dos temas de crime financeiro, o SBA tem em vigor um conjunto de formações obrigatórias que devem ser realizadas anualmente das quais se destacam:

- 1 Combate ao Branqueamento de Capitais;**
- 2 Sensibilização Geral sobre Anti-Suborno e Corrupção;**
- 3 Sanções Financeiras e Combate ao Financiamento do Terrorismo;**
- 4 Conduta Pessoal.**

A obrigatoriedade de realização anual destas formações garante que todos os colaboradores estão cientes e são sensíveis aos riscos existentes e que possuem os conhecimentos necessários para implementarem os procedimentos necessários de comunicação a seguir em caso de detecção de alguma actividade suspeita.

Por força do aumento do número de provedores de serviços individuais independentes (PSI) que tem vindo a ocorrer nos últimos anos e devido ao consequente aumento do risco de não conformidade com as políticas e requisitos regulatórios em matéria de crime financeiro, o SBA decidiu alargar as formações destas matérias a todos os PSI que devem realizar estas formações através de uma Plataforma do Grupo, diferente da usada pelos colaboradores para a realização das suas formações.

Neste âmbito, o SBA tem em vigor um conjunto de Políticas e de outros documentos relacionados que garantem que o Banco cumpre todas as suas obrigações e que os todos os colaboradores têm acesso à informação necessária para o correcto cumprimento das suas funções de entre as quais se destacam:

Política de Controlo de Sanções Financeiras e de Financiamento Contra o Terrorismo

Foi desenvolvida com vista ao cumprimento das obrigações regulamentares aplicadas ao Banco quer a nível local, como a nível internacional, no sentido de garantir que:

- I.** Sejam evitados, mitigados e adequadamente geridos os riscos decorrentes de sanções e financiamento ao terrorismo;
- II.** As funções e responsabilidades das áreas de negócio estejam definidas;
- III.** Seja estabelecido um modelo para a gestão de risco de sanções e riscos relacionados com o terrorismo.

Política de Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa

Destina-se a impedir que o Banco e os seus produtos e serviços sejam utilizados para branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa (BC/FT/PADM). Assim, tem em vista garantir o cumprimento das obrigações legais aplicáveis ao Banco por forma a assegurar que:

- I. Os riscos decorrentes do BC/FT/PADM são mitigados e geridos de forma proactiva;
- II. Obrigações estatutárias e regulamentares relevantes são cumpridas;
- III. O Banco e os seus colaboradores estão protegidos contra riscos legais, regulatórios e de reputação e/ou sanções administrativas que podem resultar das instâncias ou percepções de BC/FT/PADM;
- IV. A reputação e integridade do Banco são protegidas ao tomar todas as medidas razoáveis para impedir a sua utilização para o BC/FT/PADM;
- V. Os princípios de diligência devida ao Cliente (DDC

– *client due diligence*) e a implementação de uma abordagem baseada no risco para mitigação dos riscos de BC/FT/PADM são endossados como uma pedra angular das práticas de negócio do Banco.

Manual de Diligência Reforçada de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo

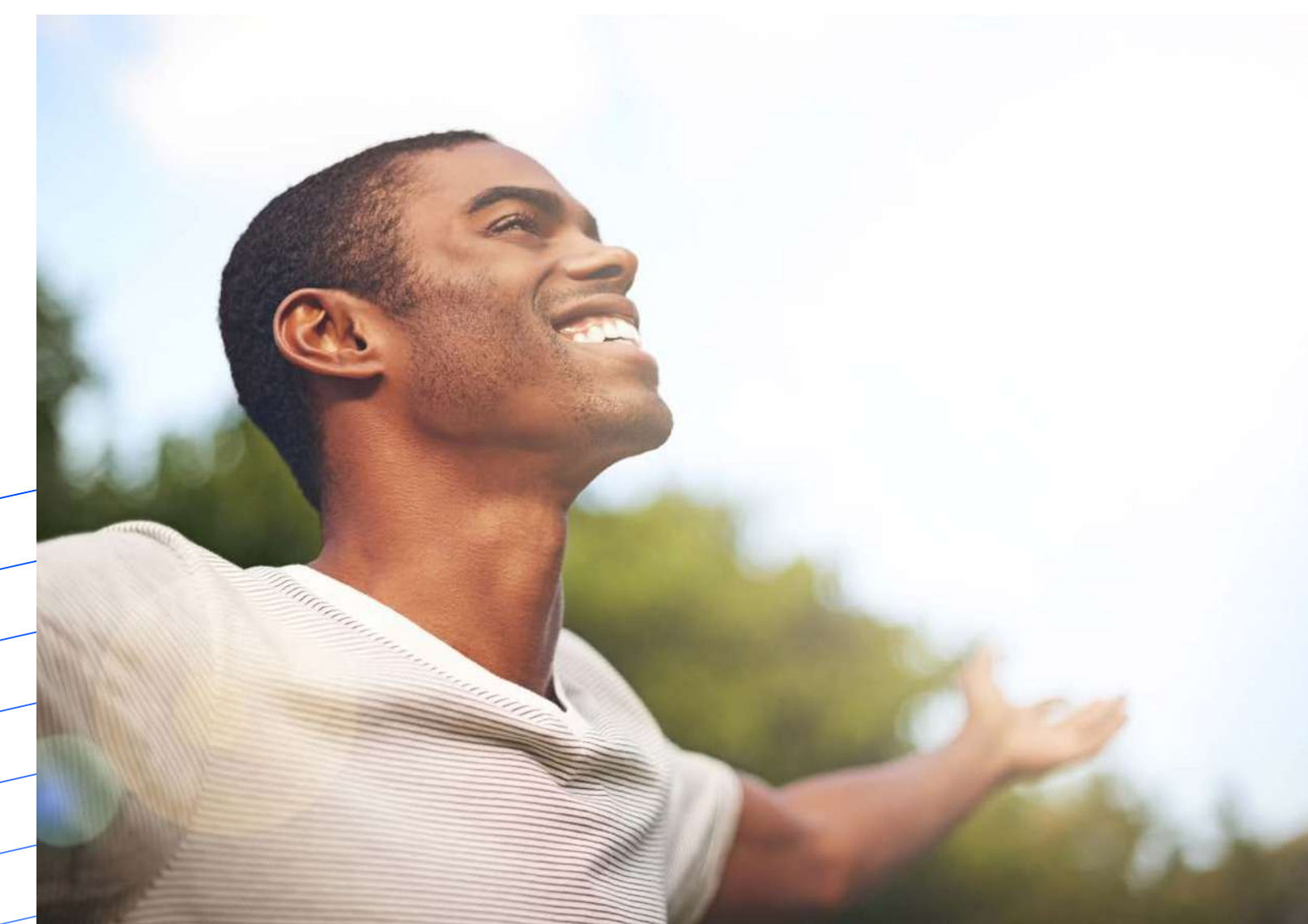
O objectivo não é fornecer requisitos detalhados sobre os procedimentos que precisam de ser realizados para a Diligência Reforçada (EDD), mas, em vez disso, fornecer uma visão geral das informações e “indicadores” que estão disponíveis para o analista ao realizar uma investigação de EDD. O documento também visa criar consciência em torno de certos cenários que são considerados bandeiras vermelhas (*red flags*) num ambiente de combate ao branqueamento de capitais.

Estrutura de Abordagem Baseada no Risco de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo

Reflecte os requisitos mínimos do SBA em relação a uma estrutura de abordagem baseada no risco de BT/CFT e pode ser complementado com as políticas ou procedimentos existentes, desde que os requisitos mínimos sejam cumpridos.

Ainda no âmbito do combate ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, a Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro, estabelece que as instituições financeiras devem adoptar e implementar medidas para prevenir e detectar actividades criminosas, incluindo o combate ao branqueamento de capitais, do financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, bem como assegurar as comunicações com as autoridades competentes, em particular a Unidade de Informação Financeira.

Assim, no SBA, a Direcção de *Compliance* tem uma área específica que trabalha os assuntos ligados à prevenção e combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, cujas responsabilidades incluem, mas não se limitam a:





1. Controlo, cumprimento e adesão às políticas de *Anti Money Laundering*;
2. *Surveillance* – Gestão de alertas;
3. Alertas de sanções/preparação de reporte à Unidade de Informação Financeira;
4. Alertas de operações suspeitas/preparação de reporte à Unidade de Informação Financeira;
5. Alertas Pessoas Políticamente Expostas (PEPs) / registo de PEPs;
6. Reporte de operações em numerário acima de USD 15.000 e controlo de declarações de origem e destino;
7. Investigação;
8. Monitorização de *Know Your Customer* (KYC) para contas existentes;
9. Formação interna de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e matérias conexas;
10. Sensibilização sobre matérias de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
11. Análise de transacções transfronteiriças;

12. Monitorar transacções transfronteiriças e velar pelo controlo de Branqueamento de Capitais afecto às mesmas (i) *safewatch*, (ii) Alertas enviados de Bancos Correspondentes;

13. Gestão da matriz de risco de *Compliance*.

Na gestão do risco de BC/FT/PADM, com vista a cumprir todas as suas obrigações legais e regulamentares, o SBA tem implementada uma rigorosa política de KYC que abrange o conhecimento do Cliente, da sua actividade e da origem dos seus fundos, conseguindo assim combater eficazmente as actividades de BC/FT/PADM e ainda entender as obrigações e necessidades dos seus Clientes.

Em complemento, em 2022, o Conselho de Administração aprovou a composição do Comité de Alto Risco que tem o mandato de decidir sobre o início, manutenção e cessação das relações com Clientes de alto risco “A” (Risco Alto) e “P” (Risco PEP), à luz da análise de risco que o seu perfil representa para a instituição. Assim, o Comité, no acto de avaliação, tem a prerrogativa de decidir o início, encerramento e/ou manutenção da relação de negócio com determinado perfil de Cliente, bem como solicitar a revisão de processos e procedimentos afectos ao perfil de Clientes de alto risco, analisando e propondo alterações às políticas existentes e sistemas em uso.



Em 2023, o Banco concluiu a actualização de uma ferramenta que tem vindo a desenvolver nos últimos anos e que visa otimizar os sistemas operacionais de suporte ao BC/FT/PADM, assegurando a filtragem e monitorização contínua da actividade transaccional e do comportamento dos Clientes do Banco.

A actualização da ferramenta existente (*Nice Actimize*) permitiu que esta consiga desenvolver as suas funcionalidades em tempo real, tendo as suas funcionalidades optimizadas de modo a conseguir:

1. Realizar a filtragem diária contra as listas de sanções e pessoas politicamente expostas a Clientes, fornecedores e colaboradores;
2. Proceder à classificação do risco associado aos Clientes de forma automática;
3. Realizar a revisão da avaliação de risco, conforme o disposto nos pontos n.º 1 e 2 do Artigo n.º 4 do Aviso n.º14/2020 de 22 de Junho;
4. Realizar a monitorização diária de todas as transacções dos Clientes, com base nas regras definidas, tendo em consideração as tipologias de risco globais e locais, ajustadas de acordo com os limites de apetite de risco definidos pelo Banco.

Por fim, quanto às Listas Internacionais de Sanções e PEP, o SBA, na mesma linha seguida pelo Grupo Standard Bank, reconhece o regime de sanções e efectua uma monitorização contínua – *Customer Due Diligence* – através dos seus sistemas, tanto a nível de pagamentos, como nos seus processos de abertura de conta, reconhecendo, para isso, as seguintes listas internacionais de rastreio de entidades sancionadas:

1. Escritório de Implementação de Sanções Financeiras do Reino Unido - OFSI;
2. União Europeia - UE;
3. Gabinete de Controlo de Activos Estrangeiros (EUA) - OFAC;
4. Conselho de Segurança das Nações Unidas - CSNU;
5. Ministério Francês da Economia, das Finanças e da Indústria - MINEFI.

O reconhecimento destas entidades não afasta a inclusão e reconhecimento de outras listas que o Estado Angolano venha a reconhecer, nem o facto de o SBA ter em consideração de PEPs locais aquando das suas avaliações.





Anti-Suborno e Corrupção

O SBA, tal como o restante Grupo Standard Bank, adopta uma abordagem de tolerância zero em relação ao suborno e corrupção. Assim, o Banco rege a sua actuação por uma Política de Anti-Suborno e Corrupção aplicável a todas as entidades e colaboradores do Banco e concebida para cumprir as obrigações legais e regulatórias aplicáveis, bem como todas as exigências destinadas a mitigar o risco de conduta em todo o Banco. O suborno e a corrupção distorcem os mercados e prejudicam o desenvolvimento económico, social e político. É totalmente inaceitável que o Banco e as suas Pessoas Associadas sejam envolvidas ou implicadas, por qualquer forma, em subornos, ou em qualquer prática corrupta. Nos termos da legislação aplicável, os actos de corrupção, inclusive o suborno, podem dar azo a penalidades criminais.

O Banco realiza avaliações periódicas do risco associado às práticas de Anti-Suborno e Corrupção abrangendo todos os segmentos de clientes e demais *stakeholders* relevantes, sendo dado um especial enfoque às áreas consideradas de maior risco.

À imagem das práticas do Banco em anos anteriores, em 2023 o SBA manteve uma política de tolerância zero à corrupção, havendo no Banco uma forte cultura Anti-Corrupção de todos os colaboradores, o que se reflecte na inexistência de casos de corrupção na instituição.

Responsabilidades dos Colaboradores

No cumprimento das suas funções, todos os colaboradores têm de cumprir com o disposto nas políticas e procedimentos do Grupo Standard Bank, bem como com todos os requisitos regulamentares aplicáveis para evitar e prevenir o suborno e corrupção. Assim, os colaboradores devem detectar, relatar, monitorizar e responder adequadamente a quaisquer incidentes que possam ocorrer. Ademais, previamente à nomeação de qualquer colaborador é elaborada uma triagem para aferir a sua adequação com as exigências de Anti-Suborno e Corrupção:

- 1** Todos os colaboradores devem realizar, anualmente, formações obrigatórias de consciencialização sobre Anti-Suborno e Corrupção;
- 2** Os colaboradores em funções consideradas de maior risco também recebem formação especializada para as suas funções com uma periodicidade anual;
- 3** Todos os colaboradores devem atestar que compreendem a forma como as Políticas de Anti-Suborno e Corrupção se aplicam às suas funções e responsabilidades;
- 4** Todos os colaboradores devem relatar quaisquer tentativas de suborno ou de pagamentos de facilitação, sendo garantida a sua protecção e a disponibilização de canais anónimos de denúncia.

Comunicação e Capacitação dos Colaboradores nos temas de Combate à Corrupção

Todos os colaboradores realizam anualmente formações obrigatórias de consciencialização sobre anti-suborno e corrupção, reforçando a cultura Anti-Corrupção e tolerância zero à corrupção do Banco.

No ano de reporte, 2023, 100% dos colaboradores foram comunicados e capacitados sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adoptados pelo SBA.

Durante o período em análise não houve qualquer reporte de operações relacionadas a Corrupção. As situações relacionadas a corrupção são encaminhadas ao canal de denúncia/via email.

Prevenção da Fraude

A fraude é definida como uma deturpação ilegal e intencional cometida com o objectivo de obter um ganho injusto ou ilegal, sendo que no contexto financeiro podemos encontrar, a título de exemplo, casos de fraude nas aplicações, fraude nos cartões bancários, fraude nas compras, fraude dos funcionários, fraude digital, fraude de seguros e ainda fraude de transacções.

Neste sentido, o SBA vê com grande preocupação o crescimento destas práticas prejudiciais para os seus clientes e para a sociedade tendo, por isso, em vigor Políticas e procedimentos para ajudar a mitigar estes riscos, estando comprometido com a melhoria contínua dos seus resultados nesta matéria.

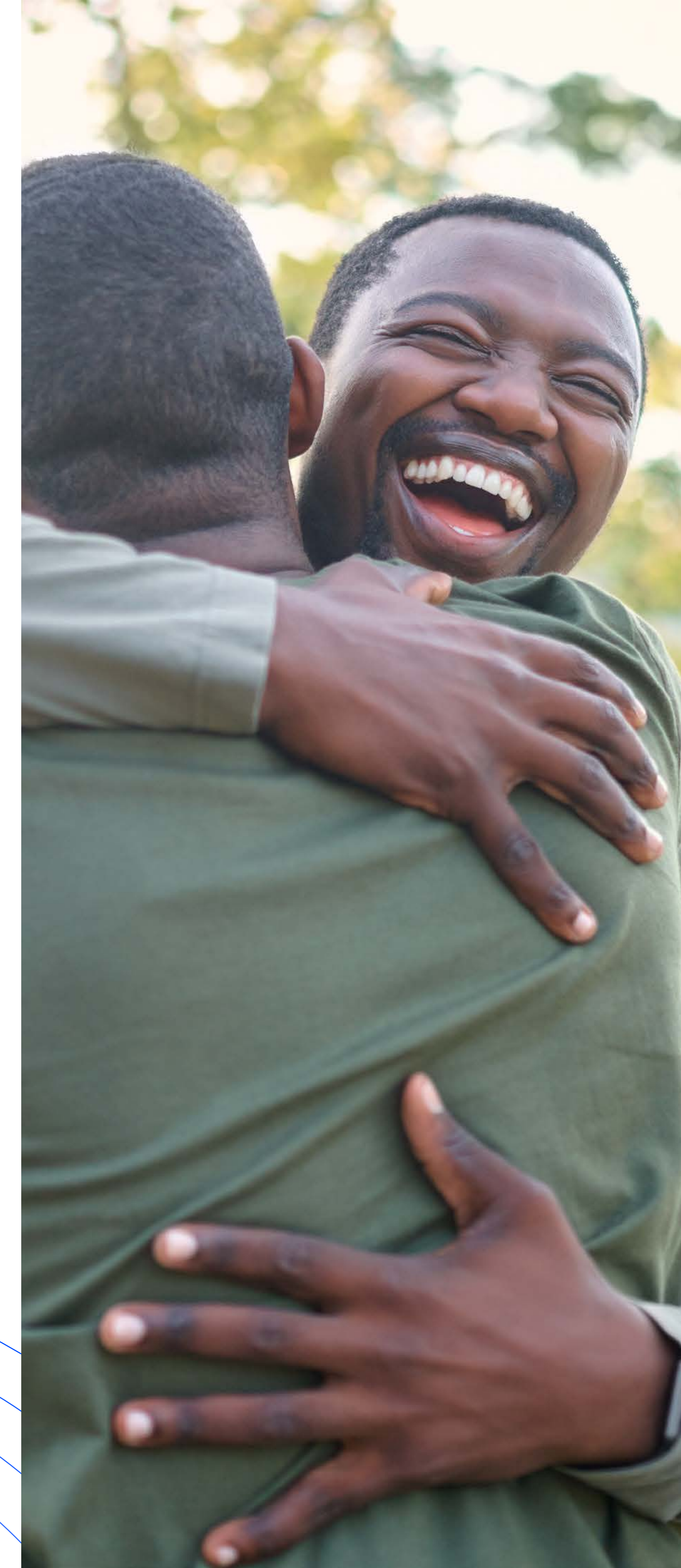
Assim, o SBA aplica as mais recentes políticas e procedimentos do Grupo Standard Bank no combate à fraude e, em 2020, o Grupo implementou uma ferramenta de gestão de risco de fraude centralizada, reforçando assim a sua abordagem proactiva e preventiva à gestão de riscos de fraude, garantindo, deste modo, uma experiência do cliente consistente em todo o Grupo.

O *Group Investigation and Fraud Risk* investiga todos os eventos de fraude, interna e externamente, fornecendo recomendações sobre o controlo de fraude com vista a corrigir lacunas identificadas.

O Grupo continua a investir na sensibilização dos clientes e colaboradores para o risco de fraude através de vários canais como e-mail, *pop-ups* de *internet banking*, informações no site, redes sociais, entre outros, contribuindo assim para a educação dos *stakeholders* nestes temas e para a informação de formas de protecção contra as tentativas de fraude.

Responsabilidades dos Colaboradores

- 1** Todos os colaboradores, pessoas associadas e terceiras devem relatar todas as tentativas de fraude, quer suspeitas ou reais.
- 2** Todos os colaboradores recebem formações antifraude obrigatórias com uma periodicidade bianual e o Conselho de Administração recebe, anualmente, uma formação sobre os princípios da política antifraude.



Abuso de Mercado

O abuso de mercado inclui o abuso de informação privilegiada, a publicação ilegal de informação privilegiada, as práticas comerciais proibidas e a publicação de declarações, promessas e/ou previsões de mercado falsas, enganosas ou falsas.

No contexto das actividades financeiras desenvolvidas pelo SBA, é essencial manter os mais elevados padrões de conduta profissional nas transacções nos mercados financeiros. Deste modo, o Grupo Standard Bank tem um vigor uma Política de Abuso de Mercado com o objectivo de garantir que o Grupo, bem como todos os colaboradores, apoiam o funcionamento ordenado, justo e transparente do mercado financeiro, incentivam a sua integridade e contribuem para o reforço da estabilidade financeira nos mercados em que o Banco opera.

Responsabilidades dos Colaboradores

- 1** Na realização de transacções nos mercados financeiros, nas comunicações com participantes no mercado ou no tratamento de informações confidenciais, os colaboradores devem ponderar se o seu comportamento, ou se o comportamento das outras partes, podem constituir eventuais casos reais ou potenciais de abuso de mercado;
- 2** Os colaboradores devem estar cientes e cumprir todas as leis e regulamentos relacionados com o abuso de mercado que se aplicam dentro das jurisdições em que estão localizados, agem ou transaccionam ou onde facilitam transacções em nome de terceiros;
- 3** Todos os colaboradores que suspeitem de qualquer conduta que possa levar ou que tenha levado a um possível abuso de mercado ou de não conformidade com a Política de Abuso de Mercado, devem notificar atempadamente o *Group Market Abuse Surveillance Compliance* ou a linha de reporte anónima de ética e fraude;
- 4** Os colaboradores devem receber formação obrigatória sobre a Política de Abuso de Mercado e políticas relacionadas.



Conflitos de Interesses

Os conflitos de interesses surgem em qualquer actividade ou transacção em que o Banco é parte ou para a qual o Banco presta serviços e quando: **(i)** os interesses do Banco e do cliente são conflitantes/incompatíveis; **(ii)** os interesses pessoais de algum colaborador ou agente do Banco são conflitantes/incompatíveis com os interesses do cliente; **(iii)** os interesses pessoais de um colaborador ou agente do Banco são incompatíveis com os interesses do Banco; **(iv)** os interesses de dois ou mais clientes do Banco entram directamente em conflito ou são incompatíveis entre si; **(v)** em termos da estrutura do Grupo e linhas de reporte, a informação pode fluir entre as várias entidades, administradores não executivos, a sua sociedade-mãe e/ou outras subsidiárias e poderá levar ao surgimento de conflitos de interesses similares (por exemplo, partilha de potenciais informações proprietárias, confidenciais ou, de outro modo, confidenciais de diferentes entidades).

Assim, o SBA tem em vigor uma Política de Conflito de Interesses que é divulgada a todos os colaboradores do Banco e que se rege pelos mais altos padrões éticos e deontológicos, procurando, por um lado, identificar, monitorizar e mitigar situações de potenciais conflitos de interesses que protejam o Banco enquanto Organização, os seus Colaboradores e Clientes de eventuais danos e, por outro lado, permite assegurar o estrito cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis.

Apesar do profundo detalhe previsto na Política de Conflito de Interesses e de todos os mecanismos de defesa implementados, na eventualidade de um conflito não poder ser eficazmente gerido nos termos da Política, o Banco procederá ao desenvolvimento de todos os esforços necessários para comunicar aos *stakeholders* envolvidos nessa situação.

Em complemento, o Banco tem também em vigor outras Políticas como a Política de Contas de Negociação Pessoal que visa estabelecer orientações para prevenir a utilização indevida de informação privilegiada para uso próprio, a Política de Transacções com Partes Relacionadas que tem o objectivo de regular o processo de identificação e monitorização das transacções do Banco com as suas partes relacionadas e também a Política de Presentes e Entretenimento que visa o desenvolvimento de controlos para identificar, evitar, mitigar e divulgar Conflitos de Interesses reais, potenciais ou aparentes que possam surgir ao dar e receber presentes e entretenimento e regula os termos pelos quais os colaboradores podem ou não aceitar ou oferecer algum presente ou entretenimento.

Responsabilidades dos Colaboradores

1. Todos os colaboradores, consultores, fornecedores e outras partes interessadas devem agir em todos os momentos com honestidade e integridade, devem estar atentos a potenciais conflitos de interesses e devem gerir de forma justa todos os conflitos de interesses;
2. Todos os Colaboradores devem cumprir a Política de Interesses Comerciais Externos do Grupo. Todos os colaboradores devem obter aprovação antes de entrarem numa relação comercial externa, bem como declarar qualquer relação comercial externa detida por eles ou pelas suas partes relacionadas;
3. Todos os colaboradores devem comunicar imediatamente quaisquer preocupações sobre potenciais conflitos de interesses relacionados com as suas funções;
4. Todos os colaboradores devem receber formação anual obrigatória sobre a Política de Conflito de Interesses e Políticas relacionadas;
5. Todos os anos, todos os colaboradores, membros da administração e prestadores de serviços independentes designados têm de relatar os seus interesses comerciais externos incluindo, caso seja o caso, se a empresa em que detêm interesse é ou não fornecedor do SBA. Nos mesmos termos, os fornecedores, no âmbito do estabelecimento de uma parceria, devem declarar se na sua estrutura possuem algum membro que seja colaborador do Banco.

5.5 Compras e relações com Fornecedores

O SBA, nos mesmos termos definidos pelo Grupo, incentiva e promove a aquisição de bens e serviços a fornecedores locais, garantindo o alinhamento com os padrões de qualidade e sustentabilidade do Grupo para minimizar ao máximo os impactos negativos no ambiente e na comunidade, ao mesmo tempo que protege a saúde e segurança dos trabalhadores.



Assim, no âmbito das suas relações com os fornecedores, o SBA tem em vigor uma Política de *Procurement* que visa a aquisição eficiente e rentável de bens e/ou serviços que se baseia nos princípios de optimização de valor, ética, concorrência justa e eficaz, responsabilidade, sustentabilidade e Gestão de risco.

Anualmente, o Banco realiza uma gestão de performance de fornecedores que permite gerir o seu desempenho relativamente ao nível de serviço acordado onde são avaliados 80 fornecedores seleccionados com base no volume de aquisições do ano anterior.

Percentagem de despesas com fornecedores por localização:

Fornecedores	2021	2022	2023
Nacionais	68%	63%	62%
Internacionais	32%	37%	38%

Apresentamos também o detalhe das nossas despesas com fornecedores por tipo de serviços prestados:

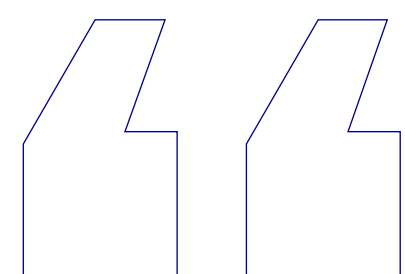
Despesas	2021	2022	2023
Serviços profissionais de apoio ao negócio	38,6%	25,1%	22,2%
Tecnologia	28,0%	34,8%	43,6%
Energia e <i>utilities</i>	1,1%	0,7%	0,4%
Segurança	5,7%	3,9%	4,5%
Automóveis	0,7%	0,9%	1,2%
Serviços jurídicos	0,5%	1,9%	1,3%
Outros (Instalações, Economato, Saúde, Viagens, RH)	25,4%	32,8%	26,8%



6 Pacto com Impacto nas **Nossas Pessoas**



Pacto com Impacto



**Impulsionamos o
crescimento positivo e
sustentável das nossas
Pessoas**



Pacto com Impacto nas
Nossas Pessoas

6.1 Desenvolvimento e Valorização dos Colaboradores

Desde sempre, o SBA tem procurado satisfazer as necessidades dos seus colaboradores através da sua promoção, crescimento e valorização. A preocupação com este importante grupo de *stakeholders* do Banco tem em vista a manutenção da sua capacitação e motivação, sendo estes dois aspectos essenciais para o contínuo desempenho de qualidade da Instituição e para prestar o melhor serviço possível aos clientes.



Direcção de Pessoas e Cultura

O SBA reconhece que tem nos colaboradores o seu activo mais importante e, por isso, a Direcção de Pessoas e Cultura (DPC) desempenha um papel fundamental já que esta é responsável pela implementação de um conjunto de iniciativas que assumem o propósito de melhorar os níveis de satisfação e motivação de todos os colaboradores.

A DPC mantém como visão “ser a melhor organização para trabalhar” e assenta em 3 pilares estratégicos:

Desenvolver os líderes do Futuro de Angola

Ser uma Organização de aprendizagem constante e ágil

Ter um ADN digital

A DPC é a Direcção responsável pelo recrutamento, selecção e admissão dos colaboradores do Banco, e é também responsável pela gestão do ciclo de vida dos colaboradores do Banco, possuindo uma estratégia

alinhada com os objectivos definidos pelo Grupo Standard Bank.

Principais responsabilidades:

- 1 Gerir o processo de recrutamento do SBA**, nomeadamente, contratação de novos colaboradores, gestão de mobilidades internas e gestão da saída de colaboradores;
- 2 Desenvolver e reter os colaboradores do Banco** através da gestão da formação de colaboradores, da gestão de talentos, da definição de planos para retenção e/ou sucessão de colaboradores;
- 3 Gerir o processo de remuneração e benefícios**, nomeadamente, processamento de salários e subsídios e atribuição de benefícios aos colaboradores;
- 4 Monitorizar o processo de avaliação de desempenho**, revisão salarial e de atribuição de bónus aos colaboradores.



De modo a manter a sua visão de apoiar o crescimento do Banco através da capacitação e desenvolvimento dos seus colaboradores, **a DPC rege-se pelos seguintes princípios:**

Ajudar na melhoria da organização do negócio, de forma a facilitar o trabalho dos colaboradores no serviço ao cliente:

- Garantir o foco nos pilares do *Future Read Transformation* através do alinhamento da estrutura e das respectivas Unidades de Negócio;
- Recrutar especialistas na área de *Talent Aquisition*.

Orientar os colaboradores para o melhor desempenho e ao reconhecimento dos seus sucessos:

- Encorajar uma cultura de elevado desempenho, reconhecendo os sucessos e vitórias dos Colaboradores;
- Desenvolver modelos de compensação, associados à performance dos colaboradores, de forma a incentivar e reconhecer a melhoria de desempenho, com a ferramenta *My Performance*;
- Melhorar a qualidade de vida dos colaboradores através do programa bem-estar.

Considerar o poder dos dados para a tomada de decisões:

- Adoptar ferramentas de trabalho viradas para o *Cloud*,

adaptando o SBA ao contexto de pandemia com facilidade e rapidez. Com isso promovendo uma cultura mais ágil e digital;

- Adoptar a ferramenta Visier – *Meaningful Workforce Insights* e reforçar a sua utilização;
- Focar no desenvolvimento de competências designadas *Future Skills*;
- Incentivar o uso de ferramentas mais digitais e tecnologicamente mais avançadas, com foco no desenvolvimento de plataformas de aprendizagem online;
- Implementar *Masterclasses* sob temáticas de *Salesforce / Trailhead*.

Apoiar os Colaboradores na construção de longas e relevantes carreiras, alinhadas com as suas aspirações futuras:

- Capacitar os colaboradores com as ferramentas do futuro, melhorando as suas competências, tanto na utilização de ferramentas mais digitais, como nas competências humanas;
- Melhorar os programas de Indução e *Onboarding*, proporcionando oportunidades de crescimento e desenvolvimento para os novos e actuais colaboradores;
- Continuar o *Accelerate Program – Phase IV* garantindo melhor desenvolvimento das pessoas do SB nas áreas

comerciais;

- Reforçar a familiarização dos Colaboradores com a utilização da plataforma *Degreeed* – que integra diferentes soluções de formação e desenvolvimento.

Reforçar parcerias com os líderes para acelerar o crescimento da Cultura Standard Bank:

- Reduzir barreiras entre lideranças e linhas hierárquicas na Gestão do Banco, promovendo acções de contacto entre ambas, que possam servir de inspiração para todos os colaboradores;
- Definir as prioridades a nível de competências para desenvolver os colaboradores;
- Reforçar a importância e alinhamento da cultura corporativa, assim como das suas lideranças, mantendo o Cliente no centro da Cultura do Banco;
- Continuar o Programa de Graduados;
- Desenhar o Programa Liderança no Feminino que irá contribuir para um ambiente de trabalho mais igualitário e preparado para o futuro;
- Continuar os Seminários trimestrais de Pessoas para Pessoas, criando uma maior proximidade com a Direcção de Pessoas e Cultura e trazendo temas transversais e de interesse relevante para todos;
- Desenhar o *Leadership Effectiveness Program*.

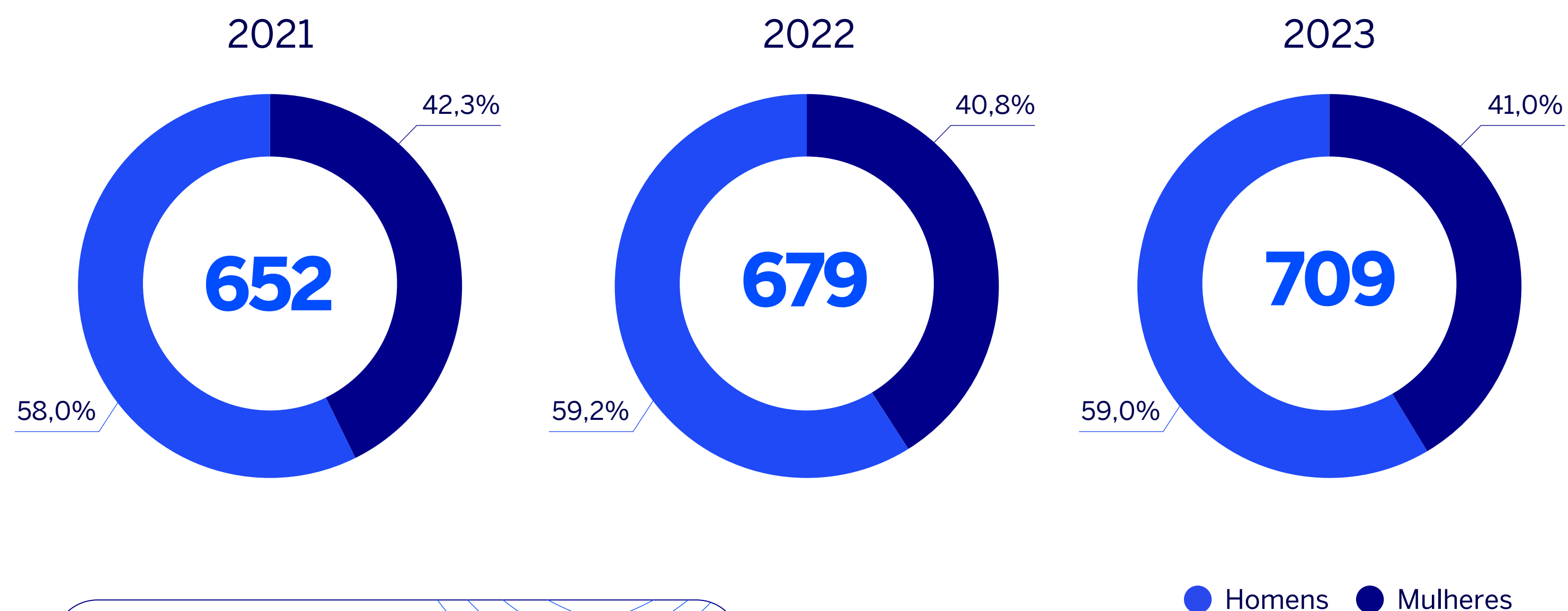
6.2 Diversidade de Colaboradores

A estratégia de actuação do Capital Humano para 2023 foi assente em 3 pilares que visam acelerar a liderança eficaz, capacitar a força de trabalho do futuro (através da aquisição e retenção de talentos críticos e do desenvolvimento de habilidades e capacidades críticas) ainda sustentando o impulso na execução da estratégia.

Entre 1 de Janeiro de 2023 e 31 de Dezembro de 2023 foram admitidos 97 novos Colaboradores, totalizando **709** colaboradores em 2023, sendo 59% de género masculino e 41% do género feminino.

Total de Colaboradores

Distribuição por género



Os nosso Colaboradores têm vindo a aumentar nos últimos anos, registando em 2023 um total de 709 colaboradores, com uma distribuição por género de 41% mulheres e 59% homens.

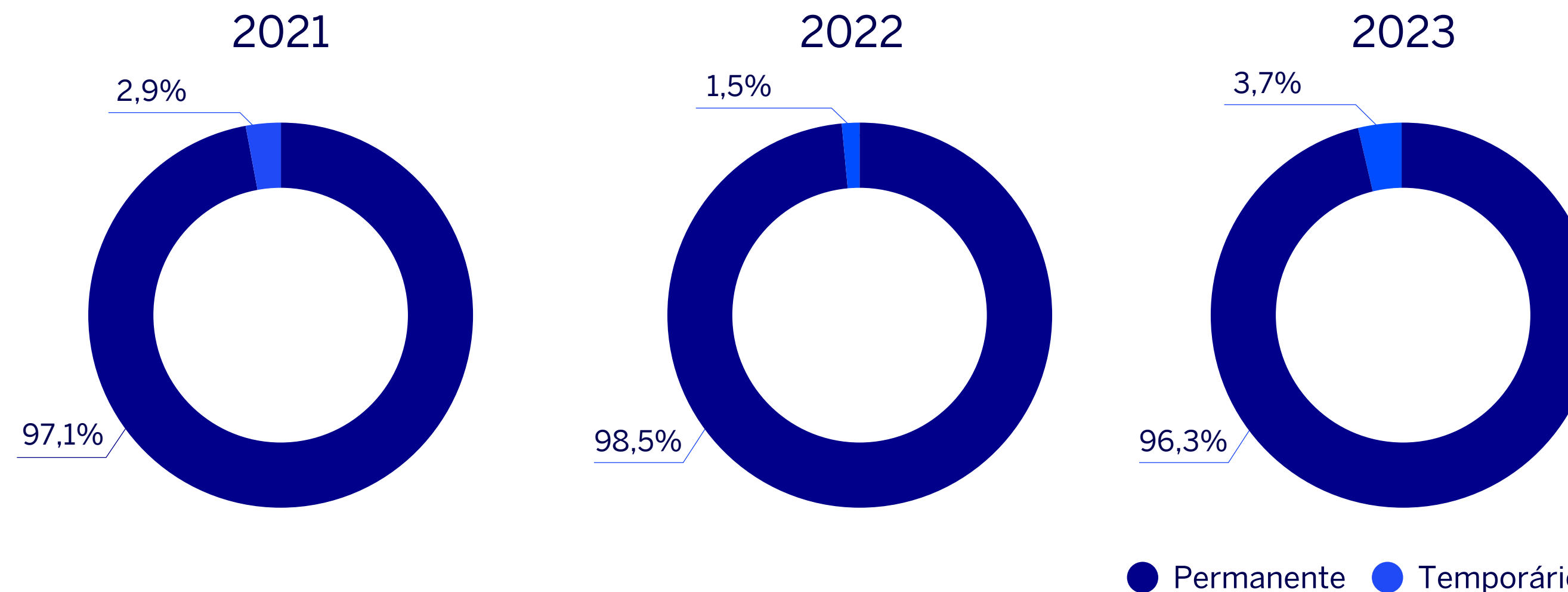


A análise também pode ser vista por tipologia de contrato, alocação por serviço ou ainda distribuição geográfica nas várias regiões de Angola.

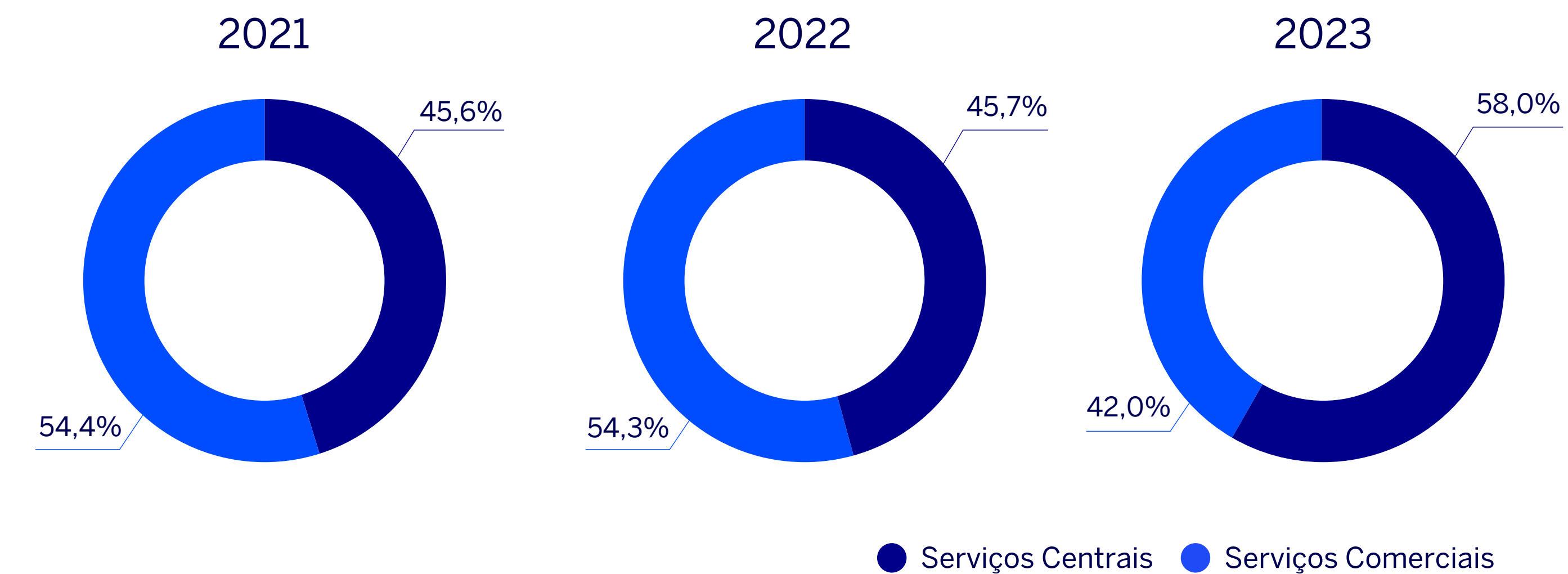


Todos os nossos Colaboradores têm contrato de trabalho por tempo integral.

Tipo de contrato

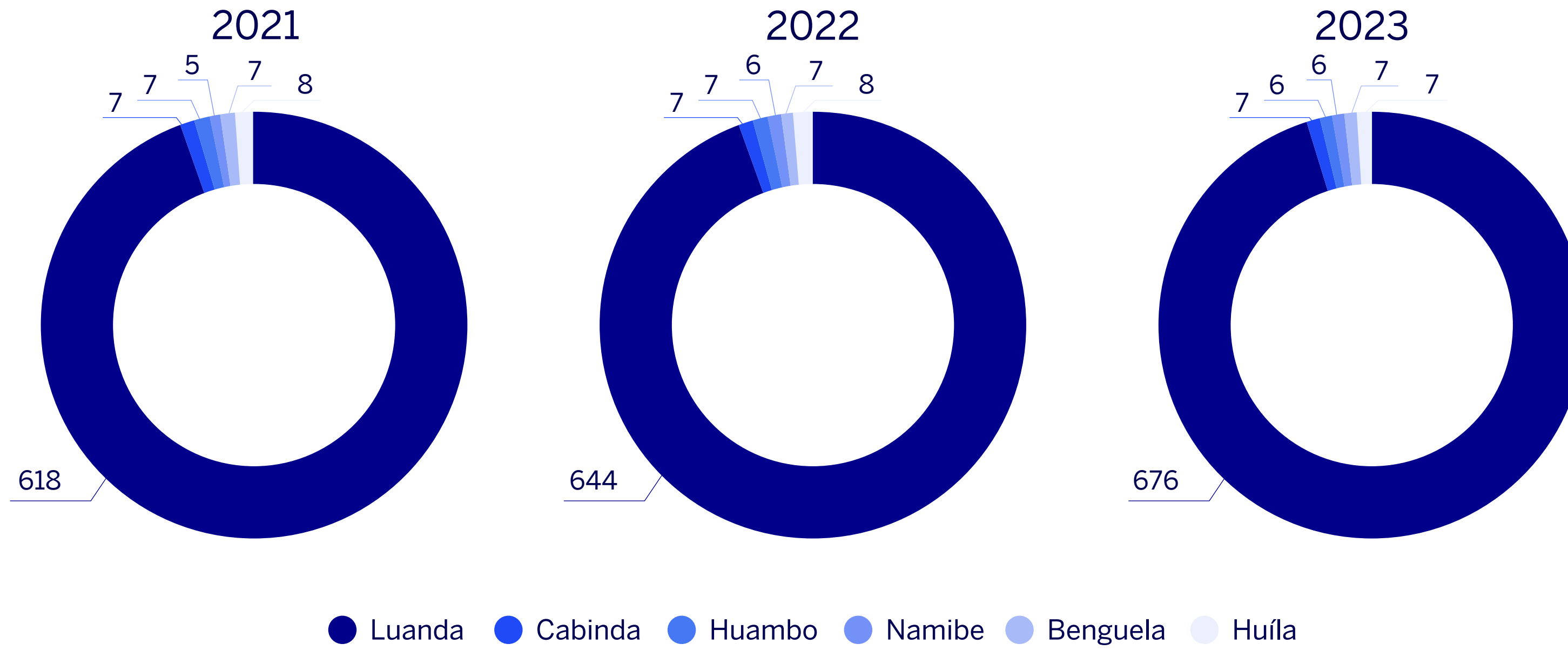


Alocação por serviço





Distribuição Geográfica







Contratações e saídas de colaboradores

O total de contratações de colaboradores (contratados pela primeira vez), discriminado por género, faixa etária e região:

	2021			2022			2023		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
Faixa etária (nº)									
<30	20	13	7	23	11	12	35	6	29
30 a 50	24	15	9	47	10	37	62	27	35
>50	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Região (nº)									
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	45	28	17	69	20	49	93	33	60
Sul	0	0	0	1	1	0	4	0	4

Apresentamos também a visibilidade sobre o total de colaboradores que saíram do SBA, discriminando por género, faixa etária e região:

	2021			2022			2023		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
Faixa etária (nº)									
<30	5	1	4	5	0	5	8	2	6
30 a 50	20	11	9	28	13	15	49	12	37
>50	2	1	1	2	0	2	1	0	1
Região (nº)									
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	25	12	13	34	12	22	58	16	42
Sul	2	1	1	1	1	0	3	1	2



Taxa de novas contratações e de saída de colaboradores, discriminado por género, faixa etária e região:

	2021			2022			2023		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
Taxa de novas contratações (%)									
Faixa etária (nº)									
<30	3,1%	2,0%	1,1%	3,4%	1,6%	1,8%	4,9%	0,8%	4,1%
30 a 50	3,7%	2,3%	1,4%	6,9%	1,5%	5,4%	8,7%	3,8%	4,9%
>50	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Região (nº)									
Norte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Centro	6,9%	4,3%	2,6%	10,2%	2,9%	7,2%	13,1%	4,7%	8,5%
Sul	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
Taxa de rotatividade (%)									
Faixa etária (nº)									
<30	0,8%	0,2%	0,6%	0,7%	0,0%	0,7%	1,1%	0,3%	0,8%
30 a 50	3,1%	1,7%	1,4%	4,1%	1,9%	2,2%	6,9%	1,7%	5,2%
>50	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%
Região (nº)									
Norte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Centro	3,8%	1,8%	2,0%	5,0%	1,8%	3,2%	8,2%	2,3%	5,9%
Sul	0,3%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%



Colaboradores por categoria funcional em faixa etária e género

2021							2022						2023					
Por faixa etária	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
	100%	0%	2%	49%	6%	44%	100%	1%	2%	53%	5%	40%	100%	1%	1%	56%	5%	37%
< 30	8%	0%	0%	6%	0%	12%	9%	0%	0%	8%	0%	13%	13%	0%	0%	10%	0%	19%
30 a 50	87%	100%	100%	90%	80%	86%	88%	80%	100%	90%	88%	86%	85%	80%	100%	88%	89%	80%
> 50	4%	0%	0%	4%	20%	2%	3%	20%	0%	2%	12%	1%	2%	20%	0%	2%	11%	2%
Por género	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
	100%	0%	2%	49%	6%	44%	100%	1%	2%	53%	5%	40%	100%	1%	1%	56%	5%	37%
Feminino	42%	0%	30%	46%	40%	39%	41%	20%	36%	41%	49%	41%	41%	20%	22%	43%	43%	39%
Masculino	58%	100%	70%	54%	60%	61%	59%	80%	64%	59%	51%	59%	59%	80%	78%	57%	57%	61%
Género e faixa etária	Total	Feminino	Masculino				Total	Feminino	Masculino				Total	Feminino	Masculino			
	100%	42%	58%				100%	13%	88%				100%	41%	59%			
< 30	8%	9%	8%				9%	10%	8%				0%	11%	14%			
30 a 50	87%	88%	87%				88%	87%	89%				25%	87%	84%			
> 50	4%	3%	5%				3%	2%	3%				75%	2%	2%			
Corpos Sociais	Total	Feminino	Masculino				Total	Feminino	Masculino				Total	Feminino	Masculino			
	100%	13%	88%				100%	33%	67%				100%	57%	43%			
< 30	0%	0%	0%				0%	0%	0%				0%	0%	0%			
30 a 50	25%	100%	14%				44%	100%	17%				50%	50%	50%			
> 50	75%	0%	86%				56%	0%	83%				50%	50%	50%			

6.3 Envolvimento dos Colaboradores



**As Nossas Pessoas
são o nosso activo
mais valioso**

Licença Parental

Em Angola, as mulheres têm direito a 90 dias de licença de maternidade e os homens têm direito a 3 dias. Alinhado com o contexto nacional, todos os colaboradores do SBA têm esse direito. Em 2023, 34 colaboradoras e 9 colaboradores beneficiaram de licença parental, sendo que todos regressaram ao trabalho após esse período, resultando numa taxa de retorno ao trabalho e de retenção após licença parental ambas de 100%.

	2021		2022		2023	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Taxa de regresso ao trabalho (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Taxa de retenção (%)	91,9%	100,0%	97,0%	66,7%	100,0%	100,0%





Estratégia de Bem-Estar

Procurando ser o melhor lugar para trabalhar, a Direcção de Pessoas e Cultura tem a responsabilidade de desenvolver e implementar iniciativas com o foco no bem-estar dos nossos Colaboradores. Este objectivo é apoiado por uma Estratégia de Bem-Estar que se encontra assente em **4 pilares de bem-estar**:



Emocional e mental



Social



Financeiro



Físico

Em 2023 o foco das actividades foram para fomentar hábitos saudáveis nos Colaboradores, destacando-se assim as seguintes actividades:

Realização de exames periódicos de Medicina Ocupacional

Para os colaboradores da sede e de algumas agências sendo que até a data foram realizados exames para cerca de 96% dos colaboradores elegíveis;

Promoção da socialização de colaboradores nas áreas recreativas

Nas instalações do Banco, promovendo maior interacção entre colegas e momentos de descontração durante os períodos diários de pausa;

Publicação da Política de Trabalho Remoto

Destinada a auxiliar os responsáveis das áreas na implementação de acordos de trabalho remoto, destacando áreas a serem consideradas e fornecendo conselhos e informações práticas, permitindo que os colaboradores façam uso de oportunidades de trabalho remoto de maneira segura e eficaz, mantendo os mais altos padrões de trabalho;

Aprovação da implementação de uma Política de Reforma

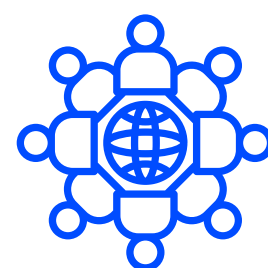
Por forma a garantir que os trabalhadores tenham conhecimento do processo de reforma, suas implicâncias e responsabilidades associadas ao mesmo;

Realização das sessões “Entre Nós”

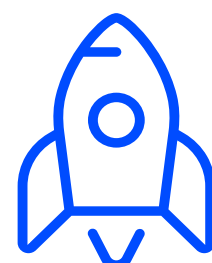
Consistem em pequenos-almoços mensais com vários colaboradores do Banco, organizados pela Direcção de Pessoas & Cultura e administrador de pelouro que visam a proximidade, recolha de preocupações e partilha de sugestões de melhoria.

6.4 Desenvolvimento de competências para o futuro

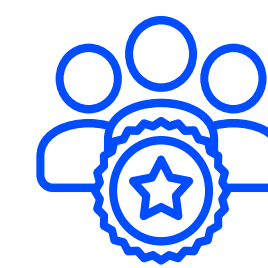
Ciente dos desafios que os serviços financeiros e que a digitalização impõem aos seus colaboradores, o SBA compreende que o seu sucesso depende, mais do que nunca, da **qualidade dos seus colaboradores**, razão pela qual o Banco tem tido como um dos seus focos o investimento na formação e desenvolvimento dos seus quadros, merecendo destaque os seguintes pontos:



Propagação da cultura organizacional com o objectivo de uniformizar comportamentos ajustados à Cultura SBA e ainda promover a excelência pessoal e interpessoal dos colaboradores no desempenho das suas funções;



Promoção de uma visão holística sobre as tendências do futuro das organizações, da preparação dos colaboradores para essa transformação e ainda a capacitação em novas competências tecnológicas/inovadoras/digitais.



Formação de líderes com competências de Gestão de equipas e de negócio, motivando-as a atingir os objectivos propostos e ainda uniformizar as boas práticas de Gestão e de negócio transparente, mobilizadoras e rigorosas;



Política de Formação

Nesta matéria, o SBA tem também implementada uma **Política de Formação**, aplicável a todos os colaboradores, e que visa **(i)** definir o papel e responsabilidades dos intervenientes no processo de formação e desenvolvimento no Banco; **(ii)** definir as directrizes para capacitar e aprimorar as habilidades profissionais dos colaboradores; **(iii)** assegurar uma estrutura organizacional assente numa cultura de aprendizagem permanente; **(iv)** contribuir para que os colaboradores respondam com zelo no desempenho das suas funções, garantindo, deste modo, a execução da estratégia do Banco; **(v)** apresentar linhas gerais de orientação referentes aos programas de Graduados, Balcão Simulado, Estágios profissionais e Bolsas de Estudo.

Para o ano de reporte, foi registada uma média de 26 horas de formação por colaborador, e foram administradas 20.791 acções de formação.

	2021			2022			2023		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
Média de horas de formação por categoria e género (h/colaborador)									
Director	37	28	44	25	34	16	46	36	54
Coordenador	105	108	103	62	72	56	30	32	28
Técnico	150	164	141	51	49	52	17	20	15
Administrativo	119	126	115	61	94	42	25	70	12

Programas Implementados

No ano de 2023 foram implementados quatro programas para **aperfeiçoar as competências dos colaboradores**:

1. Programa de Cultura e Liderança;
2. Jornada de Gestores de Relações
3. Projeto *Affluent* para Gestor *Private*
4. Formação de Vendas

Foram também oferecidos dois programas de **assistência para transição de carreira**, com vista a facilitar a empregabilidade continuada:

1. Programa de Rotatividade
2. Programa de Graduados

6.5 Condições de Trabalho e Benefícios

Consciente da importância que as condições de trabalho desempenham para o sucesso, satisfação e produtividade dos colaboradores, o SBA tem em vigor uma **Política de Remunerações e Benefícios**, considerada fundamental para o crescimento sustentável do Banco.



Política de Remunerações e Benefícios

O seu papel é importante na perspectiva de contratação e retenção de quadros do Banco, garantindo, desta forma, a motivação dos seus Colaboradores e proporcionando-lhes boas oportunidades de remuneração e benefícios.

De modo a garantir a sua efectiva execução, merecem destaque os seguintes princípios orientadores da Política:

- 1 O SBA baseia-se numa cultura de responsabilidade e excelência**, através do desempenho individual, competências adquiridas, capacidades técnicas e experiência demonstrada;
- 2 A abordagem da remuneração tem o **objectivo** de:**
 - Atrair e reter os trabalhadores chave;
 - Motivar e premiar o desempenho de excelência;
- 3 O SBA remunera os seus trabalhadores em função do “valor do seu trabalho”**, definido pela empresa com base nas suas capacidades, o que inclui competências, capacidades técnicas, experiência e desempenho e igualmente com base na posição que o colaborador ocupa nos diferentes níveis organizacionais;
- 4 Os princípios de remuneração do mercado no qual se insere são respeitados.** As diferenças relativas ao valor de mercado são suportadas e justificadas e as práticas de remuneração garantem níveis adequados de competitividade;
- 5 A capacidade financeira** é um elemento-chave na tomada de decisão relativamente à remuneração.





Conselho de Administração

Administradores Executivos

No SBA, a remuneração dos membros da Comissão Executiva tem composição mista, i.e., apresenta uma componente fixa complementada por uma componente variável, determinada em função da conjugação de vários factores, tais como:

- **Desempenho individual de cada Administrador** referente não só ao ano precedente, mas à consistência de desempenho em anos anteriores.
- **Desempenho geral do Banco.**
- **Respeito pelas regras e normativos inerentes à actividade que desenvolvemos**, bem como pelo Código de Conduta.

Administradores não executivos e membros da mesa da Assembleia Geral

Os Administradores não executivos do Conselho de Administração são remunerados pelas funções exercidas através de uma parcela fixa e de senhas de presença em reuniões.

- **O Administrador não executivo independente recebe uma remuneração fixa** definida directamente pelos accionistas.
- **A remuneração da mesa da Assembleia Geral corresponde a um valor fixo** consoante a sua presença em reuniões.





Conselho Fiscal

• **A remuneração dos membros do Conselho Fiscal corresponde a um valor fixo consoante a sua presença em reuniões.** Os valores destas são aprovados pelos accionistas através de deliberação da Assembleia Geral.

• **A remuneração dos Órgãos Sociais tem em vista a compensação das actividades que desenvolvem no Banco directamente.** A remuneração dos Órgãos Sociais engloba a remuneração fixa, remuneração varável e benefícios de longo prazo.

Valor económico directo gerado e distribuído

	2021	2022	2023
Valor Económico Directo Gerado (em milhares de kz)			
Produto bancário	122.183.220	125.778.672	142.870.228
Valor Económico Distribuído (em milhares de kz)			
Custos Operacionais - Fornecedores	-1.304.145	-15.262.884	-20.708.471
Salários e benefícios de Colaboradores	-21.700.744	-26.687.626	-15.402.704
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	25.307.439	37.868.156	54.147.017
Pagamentos ao Estado - Governo	-15.888.010	-9.816.829	-11.034.950
Donativos e outros investimentos na comunidade	-624.920	-337.354	-624.111

Em 2023, o rácio da compensação total anual entre o indivíduo mais bem pago do Banco e a mediana de todos os restantes colaboradores foi de 12,8 que em comparação com o período de reporte de 2022 representa um rácio de aumento percentual de 7,4 entre estes dois parâmetros. O rácio do salário inicial padrão em comparação com o salário mínimo local foi de 1,05, para o ano de 2023.

6.6 Saúde e Segurança no Trabalho

Em matéria de Saúde e Segurança dos colaboradores, o Standard Bank de Angola possui uma **Política de Segurança e Saúde no Trabalho** com o objectivo de, entre outros, garantir que o SBA esteja empenhado em proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguros aos seus colaboradores, em conformidades com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.



Política de Segurança e Saúde no Trabalho

Para a identificação e eliminação de perigos e mitigação de riscos, o SBA possui um **Procedimento de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos e Oportunidades**, em execução desde 2023. Os perigos são identificados numa matriz de identificação de riscos, onde o colaborador pode abrir um registo de ocorrência e de *incident report*.

No ano de reporte registou-se um total de **5 (cinco) acidentes de trabalho graves**, do tipo atropelamento resultando em fracturas, entalamento com porta, choque com obstáculo fixo, acidente de trajecto e entorse. Face ao total de 1.378.296 horas trabalhadas em 2023, registou-se assim um rácio de acidentes de **3,63 acidentes por cada milhão de horas trabalhadas**.

Não foram registados casos de colaboradores com doenças profissionais, nem acidentes ou doenças resultantes em óbito.

Com o objectivo de reduzir os riscos de acidentes, o SBA dá formações aos seus colaboradores em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho.

Foram ministradas as seguintes formações em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho:



2021

1. *Occupational Health and Safety General Awareness course*
2. Formação de Combate e Extinção de Incêndio

2022

1. *Occupational Health and Safety General Awareness course*
2. Programa de Integração de Novos Colaboradores
3. *Evacuation Chair Training*
4. Resgate em Elevadores
5. Sensibilização de Segurança e Saúde a Prestadores de Serviço
6. Fórum de Segurança e Saúde by SBA 2022

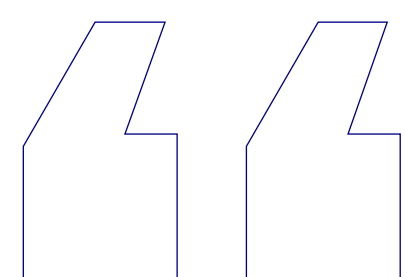
2023

1. *Occupational Health and Safety General Awareness course*
2. Formação de Primeiros Socorros
3. Formação em Evacuação de Emergência
4. *Evacuation Chair Training*
5. Programa de Integração de Novos Colaboradores
6. Fórum de Segurança e Saúde by SBA 2023

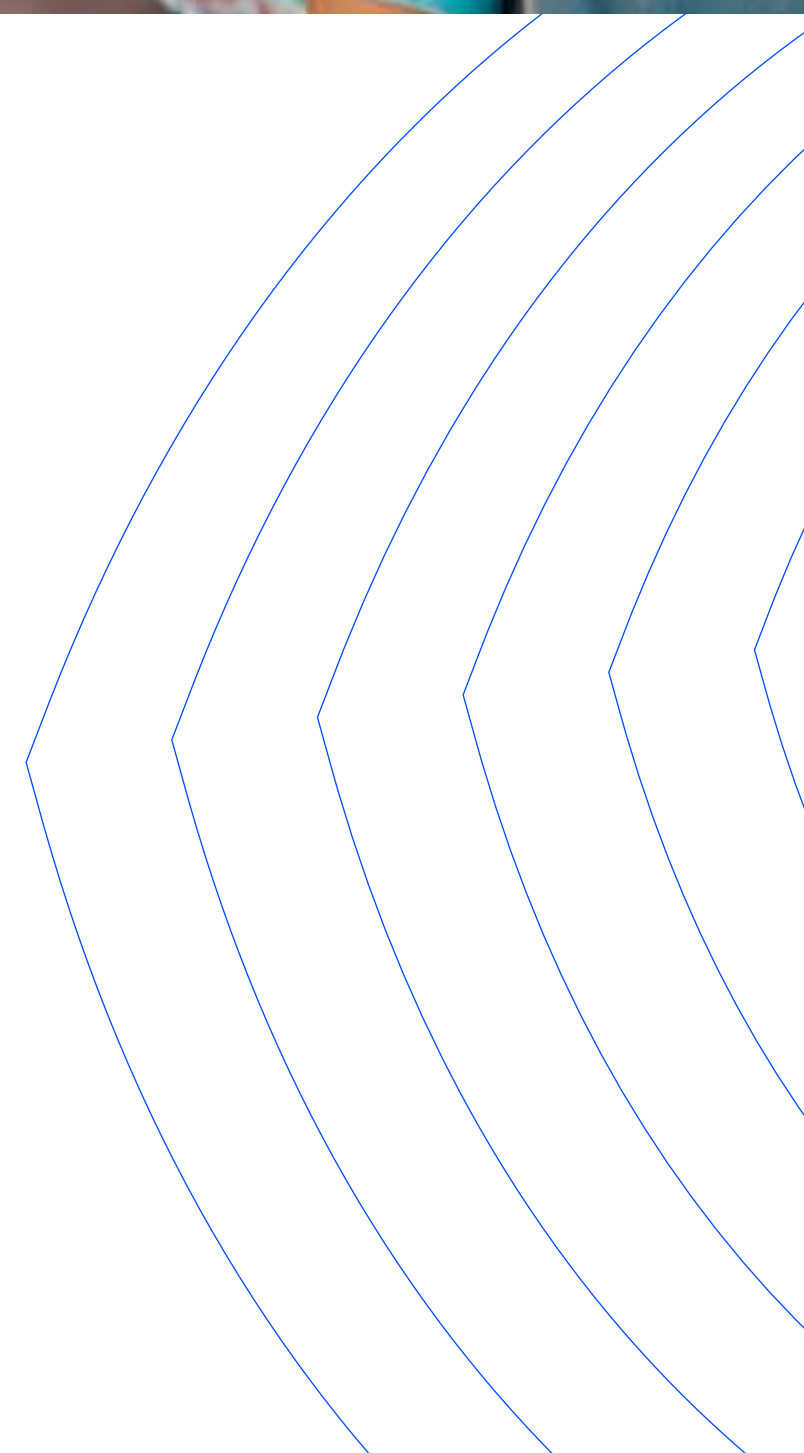
7 Pacto com Impacto na **Sociedade e Ambiente**



Pacto com Impacto



Impulsionamos o crescimento positivo e sustentável da nossa Comunidade, do nosso continente e do nosso Planeta



Pacto com Impacto na
Sociedade e Ambiente

7.1 Gerir os nossos Riscos e Impactos Sociais e Ambientais

No SBA reconhecemos que, como instituição financeira, temos uma responsabilidade crucial não apenas com nossos accionistas e clientes, mas também com a sociedade e o ambiente.



Emissões de CO₂, consumo energético e de água são componentes críticos que monitoramos e gerimos com rigor.

Reduzir as emissões de CO₂ não é apenas uma meta ambiental, mas uma estratégia essencial para mitigar os impactos das mudanças climáticas. Implementamos diversas medidas para melhorar a eficiência energética em nossas instalações, visando diminuir nossa pegada de carbono.

Adoptamos práticas de gestão hídrica que incluem a redução do desperdício e a implementação de tecnologias que favorecem o uso racional da água.

Este esforço é parte integrante de nossa estratégia para criar um futuro mais sustentável e resiliente para todos, demonstrando nosso compromisso contínuo com a gestão eficaz dos riscos e impactes ambientais e sociais.

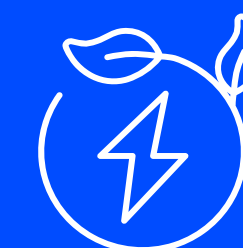


Emissões

Em 2023 o SBA emitiu 319,2 toneladas de CO₂ de âmbito 1 e 394,6 toneladas de CO₂ de âmbito 2, o que representa uma intensidade de emissões de 1,01 toneladas de CO₂ por colaborador.

ton CO2	2022	2023	Variação (%)
Âmbito 1	290,2	319,9	10,23%
Âmbito 2	349,2	394,6	12,98%

1,01 ton CO₂
por Colaborador



Energia

Em 2023 o SBA registou um total de 14 284 GJ de energia consumida, que inclui os consumos de electricidade das várias instalações do Banco, de combustível em viaturas da frota (gasóleo e gasolina) e de equipamentos (geradores a gasóleo). Com base nos consumos de 2023, registámos uma intensidade eléctrica de 14 GJ por colaborador.

14 284 GJ

de Energia Consumida

14 GJ

por Colaborador





Água

O consumo de água em 2023 correspondeu a um total de 8,735 megalitros.

8,735 ML

de Consumo de Água



Resíduos

Em 2023, descartamos diferentes tipos de resíduos, provenientes da nossa actividade em diversos locais de operação, tal como o edifício sede e as diversas agências:

toneladas	2023
Componentes retirados de equipamento fora de uso (toners)	0,01
Papel e cartão	126,72
Óleos e gorduras alimentares	13,53
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	2,2
Resíduos produzidos totais	142,47



7.2 Responsabilidade Social Corporativa



Inclusão Financeira

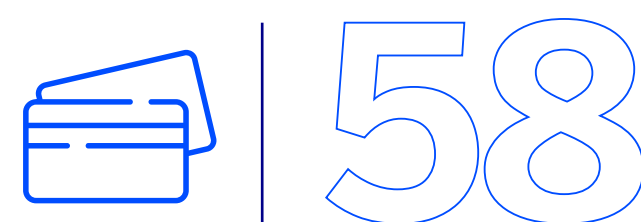
A inclusão financeira de todos os angolanos é vista como uma prioridade para o SBA, já que apoia o desenvolvimento económico e humano ao mesmo tempo que contribui para a redução das desigualdades. Estando o Banco comprometido com a promoção de um impacto SEE positivo é, por isso, fundamental o desenvolvimento de todos os esforços necessários nesta matéria, nomeadamente, através do desenvolvimento de produtos e serviços que contribuam para o cumprimento das prioridades definidas.

Assim, o SBA tem feito um esforço para compreender as necessidades e preferências das comunidades onde se insere e, conseqüentemente têm sido desenvolvidas soluções que permitem aos particulares e pequenos empresários acederem a produtos e serviços financeiros relevantes e a preços justos, dos quais se destacam os produtos e serviços ligados a pagamentos, poupanças, crédito, entre outros.

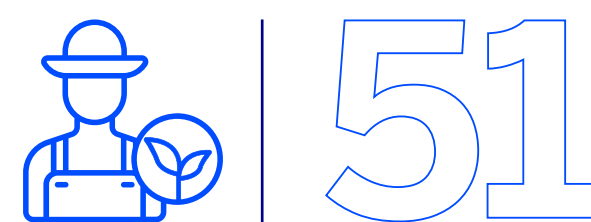
Neste âmbito, merece destaque a plataforma **OneFarm**, desenvolvida em colaboração com a Confederação das Associações de Camponeses e Cooperativas Agro-Pecuárias de Angola (UNACA), que visa a concessão de micro-crédito a pequenos agricultores familiares. Esta solução permite aos agricultores familiares solicitar micro-créditos instantaneamente através de um telemóvel para a aquisição imediata de bens necessários à sua actividade, como ferramentas de cultivo,

Através desta solução inovadora, o SBA realizou dois pilotos, um em Luanda na cooperativa de Cacuaco e outro no Huambo, na cooperativa de Cuima.

Com esta iniciativa, o Banco proporcionou o impacto de:



Micro-créditos concedidos



Pequenos Agricultores apoiados com 10.800.000Kz



Toneladas de Produtos Agrícolas produzidos



Infraestruturas

A nível de iniciativas implementadas para melhorar o acesso a pessoas com mobilidade reduzida, todas as agências do SBA têm rampas de acesso e estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida.



7.3 Investimento Social Corporativo

No âmbito do desenvolvimento da sua missão social junto da comunidade onde actua, e em cumprimento da estratégia SEE do Grupo e do propósito do Banco “**Angola é a nossa casa e impulsionamos o seu crescimento – aspiramos melhorar a vida das pessoas sendo mais do que um Banco**”, o SBA dispõe de uma Política que visa estabelecer os objectivos, princípios e estratégias no âmbito do **Investimento Social Corporativo (ISC)** e que se expressa em iniciativas de responsabilidade social, empreendedorismo social e inovação social, próprias e colaborativas, através de financiamento, donativos e voluntariado para o impacto social do Banco.



No sentido de gerar Valor de Sustentabilidade para todas as partes interessadas, o SBA envolve-se em iniciativas de ISC que produzam os seguintes resultados:

Criar/impulsionar impacto positivo e Valor de Sustentabilidade nas comunidades onde o Banco opera

Demonstrar que o Banco é socialmente responsivo e relevante

Promover a inovação social e o crescimento de novos negócios sociais

Promover relações positivas com as suas partes interessadas relevantes e parceiros

Construir experiências excepcionais para os colaboradores e com os colaboradores, que resultem em colaboradores mais envolvidos e produtivos

Contribuir para a valorização da marca e reputação do Banco, evitando, contudo, o *socialwashing* e o *greenwashing*



No cumprimento das suas exigentes regras de transparência e anti-corrupção que guiam toda a sua actuação, **o SBA apenas utiliza os fundos do ISC para financiar actividades sem fins lucrativos**, estando vedada a utilização dos mesmos fundos para financiar sindicatos ou partidos políticos.



7. Pacto com impacto na Sociedade e Ambiente

Ainda dentro do ISC, o Banco desenvolveu o programa de voluntariado **Heróis de Azul** que incentiva os colaboradores a fazerem voluntariado em iniciativas Sociais e Ambientais da sua escolha, fazendo a diferença nas comunidades onde se inserem.

Os **Heróis de Azul** são, sem dúvida, um veículo poderoso de ligação entre os colaboradores do Banco e a marca SBA, visto que é um exemplo claro da materialização do propósito do Banco:



Melhorar a vida das pessoas, sendo mais do que um Banco

Este é um projecto que orgulha todos os colaboradores e o SBA, já que é credível e é reconhecido tanto pela comunidade que o Banco apoia como pelos organismos públicos e privados que contam com o seu apoio.





Iniciativas de Voluntariado

Neste âmbito, o Banco apoia as iniciativas de voluntariado que estejam alinhadas com a sua estratégia de Sustentabilidade, sendo que, à imagem da restante política de ISC, com vista a manter a transparência em todas as actividades realizadas pelo SBA, as iniciativas de voluntariado apenas podem ser realizadas com os seguintes tipos de organizações:

- 1 Organizações não governamentais sem fins lucrativos;**
- 2 Organizações de utilidade pública e organizações comunitárias sem fins lucrativos;**
- 3 Empresas sociais sem fins lucrativos;**
- 4 Escolas públicas e estabelecimentos de saúde pública.**

Programa de Doações

O Banco aprovou ainda em 2023, para iniciar a sua aplicação em 2024, um programa de doações equiparadas “Kwanza por Kwanza” em que se visa incentivar os colaboradores a fazerem doações para organizações de apoio/desenvolvimento social da sua escolha, sendo que o ISC igualará, dentro dos limites definidos anualmente, cada Kwanza doado pelos colaboradores do Banco, duplicando assim o impacto causado pelos colaboradores do SBA.

À imagem do estabelecido com as restantes iniciativas de ISC, com vista a assegurar o máximo de transparência na sua actuação, bem como o combate à corrupção, as doações equiparadas do SBA apenas serão feitas aos seguintes tipos de organizações:

- 1 Organizações não governamentais sem fins lucrativos;**
- 2 Organizações de utilidade pública e organizações comunitárias sem fins lucrativos;**
- 3 Empresas sociais sem fins lucrativos.**

7.4 Política Fiscal

O SBA, em linha com as práticas do Grupo, tem uma estratégia fiscal prudente e encontra-se totalmente comprometido com o cumprimento das leis tributárias e com a divulgação de todas as informações fiscais necessárias nas comunidades onde actua.





Política de Prevenção de Facilitação de Evasão Fiscal

Assim, o Banco tem em vigor uma Política de Prevenção de Facilitação de Evasão Fiscal que foi concebida para regular o desenvolvimento, a implementação e a incorporação de procedimentos razoáveis para impedir a facilitação da evasão fiscal pelas pessoas associadas do Banco.

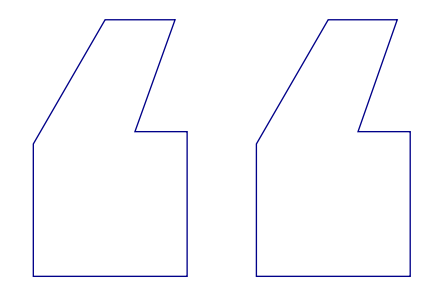
Esta Política visa também proteger o Banco e os seus Colaboradores de penalidades e riscos legais, regulatórios e de reputação que possam resultar da falha na implementação de procedimentos razoáveis para prevenir a facilitação da evasão fiscal. Acresce que a mesma visa ainda disciplinar a concepção e a implementação de tais procedimentos para prevenir, detectar, monitorizar, reportar e responder adequadamente à facilitação da evasão fiscal para proteger a reputação e os recursos do Banco.

8 Anexos GRI e **Notas Metodológicas**

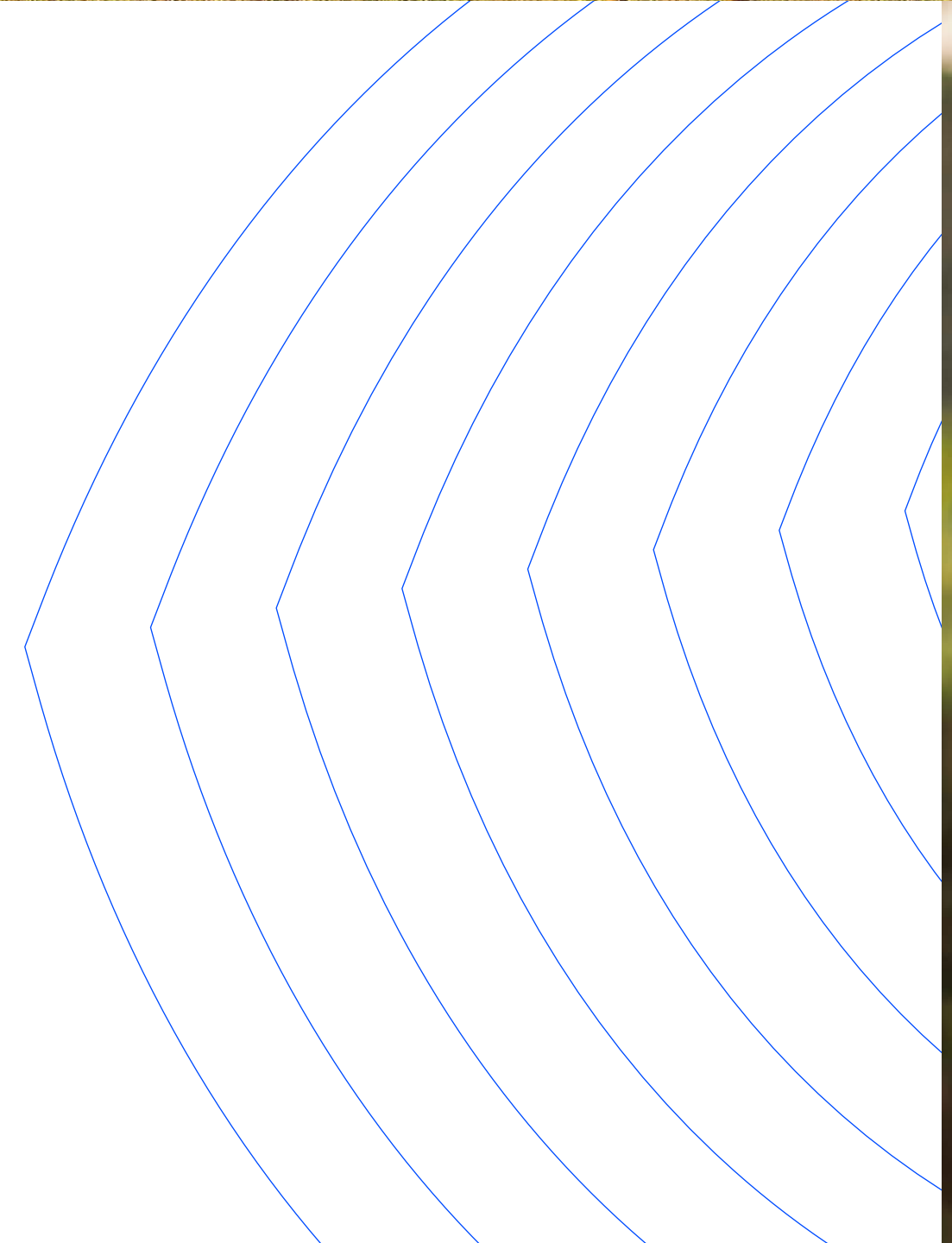


Pacto com

Impacto



**Tu És
Essencial**



Anexos GRI e

Notas Metodológicas

8.1 Anexos GRI

Os Anexos GRI incluem a listagem detalhada dos indicadores de sustentabilidade utilizados pelo SBA, de acordo com as directrizes do Global Reporting Initiative (GRI).

Estes anexos servem como uma referência essencial para garantir a transparência e a comparabilidade dos dados apresentados, facilitando a compreensão do nosso desempenho em áreas-chave da sustentabilidade.





Declaração de uso

O SBA reporta a informação citada no Anexo GRI com referência às normas GRI, para o período de 1 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023.

GRI 1 utilizada

GRI 1: Fundamentos 2021

Aplicabilidade de Normas Sectoriais GRI

Não aplicável



Organização e práticas de reporte

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-1	Detalhes da organização	2. Sobre o Standard Bank Angola
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização Standard Bank de Angola	Tabela GRI
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto O relatório tem uma frequência anual. O presente refere-se ao período de 1 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023. Canais de contacto para envio de feedback das partes interessadas: www.standardbank.co.ao/angola/pt/sobre-nos	Tabela GRI
2-4	Refórmulações de informações Não existem refórmulações de informações a apresentar uma vez que o presente relatório é o primeiro Relatório de Sustentabilidade do SBA.	Tabela GRI
2-5	Verificação Externa O Relatório não é auditado por entidade externa independente.	Tabela GRI



Actividades e trabalhadores

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																										
2-6	<p>Actividades, cadeia de valor e outras negociais</p>	<p>2. Sobre o Standard Bank Angola;</p> <p>5. Pacto com Impacto no Negócio</p>																																										
2-7	<p>Colaboradores</p> <p>Relativamente ao ano de reporte, 2023:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Por tipologia de contracto</th> <th colspan="2">Por carga horária</th> <th colspan="2">Por região (Província de Angola)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contracto sem termo</td> <td>683</td> <td>Tempo integral</td> <td>709</td> <td>Benguela</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>282</td> <td>Feminino</td> <td>291</td> <td>Cabinda</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>401</td> <td>Masculino</td> <td>418</td> <td>Huambo</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Contracto a termo certo</td> <td>26</td> <td></td> <td></td> <td>Huíla</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td>Luanda</td> <td>676</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>17</td> <td></td> <td></td> <td>Namibe</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Por tipologia de contracto		Por carga horária		Por região (Província de Angola)		Contracto sem termo	683	Tempo integral	709	Benguela	7	Feminino	282	Feminino	291	Cabinda	7	Masculino	401	Masculino	418	Huambo	6	Contracto a termo certo	26			Huíla	7	Feminino	9			Luanda	676	Masculino	17			Namibe	6	<p>6.2. Diversidade de Colaboradores</p>
Por tipologia de contracto		Por carga horária		Por região (Província de Angola)																																								
Contracto sem termo	683	Tempo integral	709	Benguela	7																																							
Feminino	282	Feminino	291	Cabinda	7																																							
Masculino	401	Masculino	418	Huambo	6																																							
Contracto a termo certo	26			Huíla	7																																							
Feminino	9			Luanda	676																																							
Masculino	17			Namibe	6																																							
2-8	<p>Trabalhadores que não são Colaboradores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2023</th> </tr> <tr> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado</td> <td>41</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table>		2023		Feminino	Masculino	Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	41	120	<p>Tabela GRI</p>																																		
	2023																																											
	Feminino	Masculino																																										
Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	41	120																																										



Governança (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-9	Estrutura de governança e gestão	5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo
2-10	<p>Nomeação e selecção do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</p> <p>No que diz respeito aos candidatos a Presidente da Comissão Executiva e Administradores Executivos, compete ao Comité de Nomeações e Remuneração rever e avaliar os candidatos e fazer recomendações ao Conselho de Administração para aprovação.</p> <p>No que respeita aos membros do Conselho de Administração, uma vez que o Banco tenha identificado o candidato proposto, por meio deste processo de governação descrito, um processo interno de Governação do Grupo Standard Bank será conduzido para garantir que a proposta de nomeação seja aprovada pelo Grupo. Este processo implicará um formulário de nomeação a ser preenchido pelo Nomeador, que garantirá que o formulário seja totalmente preenchido, assinado e o currículo actualizado do candidato seja anexado e devolvido à equipa de Governação do Grupo Standard Bank. Depois que o Aprovador relevante assinar a nomeação, a Governança do Grupo Standard Bank incluirá a nomeação para observação ou aprovação (conforme aplicável) na reunião seguinte do Directors' Affairs Committee do Grupo Standard Bank.</p>	<p>5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo</p> <p>Tabela GRI</p>
2-11	<p>Presidência do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</p> <p>O Presidente do Conselho de Administração, o mais alto órgão de Governação do Banco, é um Administrador Não Executivo, Dr. Octávio Castelo Paulo.</p>	Tabela GRI
2-12	Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactos	5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo



Governança (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-13	Atribuição de responsabilidade pela gestão de impactos	5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo
2-14	Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo
2-15	Conflitos de interesse	5.4. Combate ao Crime Financeiro – Abuso de Mercado, Conflitos de interesses
2-16	<p>Comunicação de preocupações críticas</p> <p>No período de reporte não é possível reportar o número total e natureza das preocupações críticas que foram comunicadas ao mais alto órgão de <i>governance</i>.</p>	<p>5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo</p> <p>Tabela GRI</p>
2-17	<p>Comunicação de preocupações críticas</p> <p>No período de reporte foi programado um conjunto de workshops de “<i>Sustainability mindset</i>” para o mais alto órgão de governança do Standard Bank de Angola. O primeiro foi realizado para a dimensão “Social”.</p>	<p>5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de Governo</p> <p>Tabela GRI</p>



Governança (Parte III)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-18	<p>Avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</p> <p>Não existem de momento processos para avaliar a performance do mais alto órgão de <i>governance</i> relativamente à sua supervisão da gestão dos impactos do Banco na economia, ambiente e nas pessoas.</p>	Tabela GRI
2-19	Políticas de remuneração	6.5. Condições de Trabalho e Benefícios
2-20	Processos que determinam a remuneração	6.5. Condições de Trabalho e Benefícios
2-21	Rácio de compensação anual	6.5. Condições de Trabalho e Benefícios



Estratégias, políticas e práticas (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	3.1. Mensagem do PCE
2-23	Compromissos relacionados com políticas	5. Pacto com Impacto no Negócio
2-24	<p>Incorporação de compromissos</p> <p>Como o Banco incorpora a Conduta Empresarial Responsável nas políticas:</p> <p>Cria, adopta , divulga, revê e actualiza uma combinação de políticas e procedimentos sobre questões de compromissos de Conduta Empresarial Responsável (CER) em todas as suas actividades e relações de negócios. As políticas existentes sobre as questões de CER do Banco incluem questões de trabalho, relações laborais e direitos humanos, Ambiente e sustentabilidade, suborno e corrupção, conduta e transparência, e protecção e interesses do consumidor, Pequenas e Médias Empresas, governança ESG, anti suborno e corrupção, entre outras.</p> <p>Elabora e actualiza, conforme o surgimento e evolução dos riscos nas operações, políticas específicas sobre os riscos mais significativos da empresa, com base nos resultados de sua avaliação de riscos, a fim de fornecer orientações sobre a abordagem específica da empresa para lidar com esses riscos.</p> <p>Desenvolve com regularidade e periodicamente acções de comunicação, sensibilização, consciencialização e capacitação aos próprios empregados e seus outros colaboradores. O Banco dispõe de um conjunto de formações obrigatórias que inclui ou são questões de CER, para todos os seus trabalhadores e, de acordo com o tipo de actividades, também para os seus fornecedores.</p> <p>Divulga publicamente políticas da empresa em matéria de CER mais relevantes para os seus clientes e parceiros no site da empresa, nas suas instalações e contactos com clientes.</p>	Tabela GRI



Estratégias, políticas e práticas (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-24	<p>Como o Banco incorpora a Conduta Empresarial Responsável nos sistemas de gestão:</p> <p>Incorpora as políticas de CER nos seus sistemas de gestão de forma a implementá-las como parte dos seus processos rotineiros, considerando a independência, autonomia e estrutura jurídica desses órgãos, segundo as leis e regulamentos nacionais e do Grupo SB. Atribui a responsabilidade pela implementação de aspectos das políticas nos departamentos relevantes, com especial atenção aos empregados ou níveis cujas acções e decisões sejam mais susceptíveis a aumentar ou diminuir os riscos.</p> <p>Conforme o tipo de Política CER, o Banco atribui a supervisão e a responsabilidade pela devida diligência a todos os níveis, desde a todos os trabalhadores (por exemplo, políticas relacionadas às questões de conduta) até a alta direcção e comités de maneira mais ampla. Para a devida diligência da observação de políticas CER, o Banco possui sistemas desenvolvidos para recolher dados sobre os processos, documentar, armazenar e tratar informação, manter registos existentes, e apoiar a tomada de decisão e respostas relacionadas.</p> <p>Utiliza canais de comunicação existentes, entre a alta direcção relevante e as unidades implementadoras para partilhar e documentar informações sobre riscos e tomadas de decisão.</p> <p>Incentiva e garante o alinhamento entre equipas e departamentos sobre aspectos relevantes das políticas de CER da empresa, mediante a criação de comités multifuncionais para partilhar informações e tomar decisões sobre riscos, incluindo departamentos que possam impactar a observância das políticas de CER no processo de tomada de decisão.</p> <p>São desenvolvidas acções de capacitação, consciencialização e sensibilização aos trabalhadores para utilizar os sistemas, ajudá-los a compreender e implementar os aspectos relevantes das políticas de CER e fornece recursos adequados compatíveis com a extensão da devida diligência necessária. Possui incentivos para trabalhadores e unidades, que sejam compatíveis com as políticas de CER da empresa.</p> <p>Existem procedimentos de reclamação para que os empregados levantem questões ou reclamações relacionadas às questões de CER (por exemplo, condições de trabalho, corrupção, governança corporativa). O banco dispõe de processos para responder ou, quando apropriado, remediar situações em que a política de CER não é observada (por exemplo, mediante averiguação adicional, capacitação ou acções/sanções disciplinares).</p>	Tabela GRI



Estratégias, políticas e práticas (Parte III)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-24	<p>Como o Banco incorpora perspectivas e políticas de CER no envolvimento com fornecedores e outras relações comerciais</p> <p>São comunicados aspectos-chave das políticas de CER para fornecedores e outras relações comerciais relevantes. São também incluídas as condições e expectativas sobre CER em contratos com fornecedores e relações comerciais ou em outras formas de acordos escritos.</p> <p>O Banco possui processos de pré-qualificação para fornecedores e outras relações comerciais, quando possível, focado em questões de CER que tenham sido identificadas como relevantes para as relações comerciais e suas actividades.</p> <p>Sempre que relevante, e ou solicitado, o banco fornece recursos e treinos adequados aos fornecedores e outras relações comerciais para que eles compreendam e apliquem as políticas de CER relevantes e implementem a devida diligência.</p>	Tabela GRI
2-25	<p>Processos para remediar impactos negativos</p>	5. Pacto com Impacto no Negócio
2-26	<p>Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões</p>	5.2. Ética, Conduta e Resultados Justos para os Clientes



Estratégias, políticas e práticas (Parte IV)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-27	<p>Conformidade com leis e regulamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° total de casos significativos resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos: em 2023 foram reportados 6 incumprimentos de diplomas emitidos por entidades reguladoras, sendo que apenas 3 resultaram em multas aplicadas, que foram pagas pelo Banco. • N° total de casos significativos resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos em que foram aplicadas multas durante o período de relato: 3. • Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos: 86 263 936 AOA • Os processos considerados estão relacionados com transgressões e violação de regras sobre conflitos de interesses. 	<p>5.2. Ética, Conduta e Resultados Justos para os Clientes</p> <p>Tabela GRI</p>
2-28	<p>Participação em associações</p> <p>ABANC – Associação Angolana de Bancos</p>	<p>2. Sobre o Standard Bank Angola</p>



Envolvimento com partes interessadas

Norma GRI	Conteúdo	Localização
2-29	Abordagem para o envolvimento de <i>stakeholders</i>	5.1. Gerir os Riscos e Oportunidades ESG – Modelo de relação com <i>stakeholders</i>
2-30	Acordos de negociação colectiva O Banco não realiza acordos de negociação colectiva.	Tabela GRI

Temas materiais (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
3-1	Processo para determinar os temas materiais	4.3. Estratégia e temas materiais
3-2	Lista de temas materiais	4.3. Estratégia e temas materiais



Temas materiais (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
3-3	<p>Gestão dos temas materiais</p> <p>O detalhe que responde a cada tema material pode ser encontrado nas seguintes secções do Relatório de Sustentabilidade 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporação de critérios ESG na análise de crédito 5.1 Gerir os Riscos e Oportunidades ESG • Produtos e serviços com valor social e ambiental 7.2 – Responsabilidade Social Corporativa • Governança corporativa (Ownership & Control, Board, remuneração, contabilidade, transparência fiscal) 5.1 – Gerir os Riscos e Oportunidades ESG; 7.4 – Política Fiscal • Acesso a financiamento: inclusão financeira de pessoas e empresas 7.2 – Responsabilidade Social Corporativa • Criação de emprego 6.3 – Desenvolvimento de competências para o futuro 	4.3. Estratégia e temas materiais



Desempenho económico

Norma GRI	Conteúdo	Localização
201-1	Valor económico directo gerado e distribuído	6.5. Condições de Trabalho e Benefícios

Presença no mercado

Norma GRI	Conteúdo	Localização
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	6.5. Condições de Trabalho e Benefícios

Práticas de compra

Norma GRI	Conteúdo	Localização
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	5.5. Compras e relações com fornecedores



Combate à corrupção

Norma GRI	Conteúdo	Localização
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	5.4. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destrução em Massa
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	5.4. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destrução em Massa
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas Não foram registados casos de corrupção no ano de reporte.	5.4. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destrução em Massa



Tributos

Norma GRI	Conteúdo	Localização
207-1	Abordagem tributária	7.4. Política Fiscal
207-2	Governance, controlo e gestão de risco fiscal	7.4. Política Fiscal
207-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	7.4. Política Fiscal

Energia

Norma GRI	Conteúdo	Localização
302-1	Consumo de energia dentro da organização	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais
302-3	Intensidade energética	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais



Água e Efluentes

Norma GRI	Conteúdo	Localização						
303-3	<p>Captação de água por fonte</p> <p>Captação de água doce de terceiros (rede pública), para o ano de reporte.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Captação de água</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rede pública (m^3)</td> <td>8735</td> </tr> <tr> <td>Total (m^3)</td> <td>8735</td> </tr> </tbody> </table> <p>Valores apresentados são em m3 - para conversão para ML devem ser divididos por 1000</p>	Captação de água		Rede pública (m^3)	8735	Total (m^3)	8735	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais
Captação de água								
Rede pública (m^3)	8735							
Total (m^3)	8735							

Emissões (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
305-1	Emissões directas (Âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais



Emissões (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
305-2	Emissões indirectas (Âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE)	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais

Resíduos

Norma GRI	Conteúdo	Localização
306-3	Resíduos gerados	7.1. Gerir os nosso Riscos e Impactos Sociais e Ambientais



Emprego (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																												
401-1	<p>Novas contratações e rotatividade de Colaboradores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nº</th> <th>Taxa (%)</th> <th></th> <th>Taxa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Novas contratações</td> <td></td> <td colspan="2">Rotatividade</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Género</td> <td></td> <td colspan="2">Género</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>33</td> <td>5</td> <td>Feminino</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>64</td> <td>9</td> <td>Masculino</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Faixa Etária</td> <td></td> <td colspan="2">Faixa Etária</td> </tr> <tr> <td>até 30 anos</td> <td>35</td> <td>5</td> <td>até 30 anos</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>62</td> <td>9</td> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>mais de 50 anos</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>mais de 50 anos</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Geografia</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Angola</td> <td>97</td> <td>14</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>97</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nº total de Colaboradores: 709</p>		Nº	Taxa (%)		Taxa (%)	Novas contratações			Rotatividade		Género			Género		Feminino	33	5	Feminino	2	Masculino	64	9	Masculino	6	Faixa Etária			Faixa Etária		até 30 anos	35	5	até 30 anos	1	entre 30 e 50 anos	62	9	entre 30 e 50 anos	7	mais de 50 anos	0	0	mais de 50 anos	0	Geografia					Angola	97	14			Total	97				6.2. Diversidade de Colaboradores
	Nº	Taxa (%)		Taxa (%)																																																										
Novas contratações			Rotatividade																																																											
Género			Género																																																											
Feminino	33	5	Feminino	2																																																										
Masculino	64	9	Masculino	6																																																										
Faixa Etária			Faixa Etária																																																											
até 30 anos	35	5	até 30 anos	1																																																										
entre 30 e 50 anos	62	9	entre 30 e 50 anos	7																																																										
mais de 50 anos	0	0	mais de 50 anos	0																																																										
Geografia																																																														
Angola	97	14																																																												
Total	97																																																													



Emprego (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																				
401-3	<p>Licença de maternidade/paternidade</p> <p>Em Angola, as mulheres têm direito a 90 dias de licença parental e os homens a 3 dias. Nesse contexto, todas as Colaboradoras do SBA (40% do total de Colaboradores) têm direito a usufruir da licença.</p> <table border="1" data-bbox="519 757 1589 1418"> <thead> <tr> <th></th> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº Colaboradores que beneficiaram de licença</td> <td>34</td> <td>9</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Nº Colaboradores que regressaram após licença</td> <td>34</td> <td>9</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retorno</td> <td colspan="2">100%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Taxa de retenção</td> <td colspan="2">100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Feminino	Masculino	Total	Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	34	9	43	Nº Colaboradores que regressaram após licença	34	9	43	Taxa de retorno	100%			Taxa de retenção	100%			6.2. Diversidade de Colaboradores
	Feminino	Masculino	Total																			
Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	34	9	43																			
Nº Colaboradores que regressaram após licença	34	9	43																			
Taxa de retorno	100%																					
Taxa de retenção	100%																					



Saúde e Segurança do Trabalho (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																
403-3	Serviços de saúde do trabalho	6.6. Saúde e Segurança no Trabalho																
403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	6.6. Saúde e Segurança no Trabalho																
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	6.6. Saúde e Segurança no Trabalho																
403-9	<p>Acidentes de trabalho</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Número de acidentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número acidentes de trabalho registrados</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Número acidentes de trabalho com consequência grave</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Horas trabalhadas</td> <td>1378296 h</td> </tr> <tr> <td>Índice de acidentes de trabalho registrados</td> <td>3,63</td> </tr> <tr> <td>Índice de acidentes de trabalho com consequência grave</td> <td>3,63</td> </tr> <tr> <td>Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Número de acidentes		Número acidentes de trabalho registrados	5	Número acidentes de trabalho com consequência grave	5	Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	Horas trabalhadas	1378296 h	Índice de acidentes de trabalho registrados	3,63	Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	3,63	Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	6.6. Saúde e Segurança no Trabalho
Número de acidentes																		
Número acidentes de trabalho registrados	5																	
Número acidentes de trabalho com consequência grave	5																	
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0																	
Horas trabalhadas	1378296 h																	
Índice de acidentes de trabalho registrados	3,63																	
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	3,63																	
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0																	



Saúde e Segurança do Trabalho (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
403-10	Doenças profissionais	6.6. Saúde e Segurança no Trabalho

Capacitação e Educação (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																								
404-1	<p>Média de horas de capacitação por ano, por Colaborador</p> <p>Para o ano de reporte, foi registada uma média de horas de formação por Colaborador de 26h.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Média de horas de formação por colaborador</th> <th colspan="2">Média de horas de formação por colaborador</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Por género</th> <th colspan="2">Por categoria funcional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Feminino</td> <td>28</td> <td>Direcção</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>24</td> <td>Coordenação</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Técnico</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Administrativo</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	Média de horas de formação por colaborador		Média de horas de formação por colaborador		Por género		Por categoria funcional		Feminino	28	Direcção	46	Masculino	24	Coordenação	30			Técnico	17			Administrativo	25	6.4. Desenvolvimento de competências para o futuro
Média de horas de formação por colaborador		Média de horas de formação por colaborador																								
Por género		Por categoria funcional																								
Feminino	28	Direcção	46																							
Masculino	24	Coordenação	30																							
		Técnico	17																							
		Administrativo	25																							



Capacitação e Educação (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos colaboradores e de assistência para a transição de carreira	6.4. Desenvolvimento de competências para o futuro

Diversidade e Igualdade de Oportunidades (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																								
405-1	<p>Diversidade em órgãos de governança e empregados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Administração</th> <th>Direcção</th> <th>Gestão</th> <th>Técnico</th> <th>Suporte</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Por género</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>1</td> <td>16</td> <td>169</td> <td>103</td> <td>2</td> <td>291</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>4</td> <td>21</td> <td>226</td> <td>160</td> <td>7</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>Por faixa etária</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>até 30 anos</td> <td>0</td> <td>49</td> <td>41</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>4</td> <td>33</td> <td>33</td> <td>210</td> <td>9</td> <td>603</td> </tr> <tr> <td>mais de 50</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>		Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Total	Por género							Feminino	1	16	169	103	2	291	Masculino	4	21	226	160	7	418	Por faixa etária							até 30 anos	0	49	41	0	0	90	entre 30 e 50 anos	4	33	33	210	9	603	mais de 50	1	4	4	4	0	16	6.2. Diversidade de Colaboradores
	Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Total																																																				
Por género																																																										
Feminino	1	16	169	103	2	291																																																				
Masculino	4	21	226	160	7	418																																																				
Por faixa etária																																																										
até 30 anos	0	49	41	0	0	90																																																				
entre 30 e 50 anos	4	33	33	210	9	603																																																				
mais de 50	1	4	4	4	0	16																																																				



Diversidade e Igualdade de Oportunidades (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização																				
405-2	<p>Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Rácio remuneração total</th> </tr> <tr> <th>Mulheres</th> <th>Homens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administração</td> <td>0,85</td> <td>1,04</td> </tr> <tr> <td>Direcção</td> <td>1,06</td> <td>0,96</td> </tr> <tr> <td>Coordenação</td> <td>0,96</td> <td>1,03</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>0,96</td> <td>1,03</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>1,05</td> <td>0,99</td> </tr> </tbody> </table>		Rácio remuneração total		Mulheres	Homens	Administração	0,85	1,04	Direcção	1,06	0,96	Coordenação	0,96	1,03	Técnico	0,96	1,03	Administrativo	1,05	0,99	6.3. Envolvimento dos Colaboradores
	Rácio remuneração total																					
	Mulheres	Homens																				
Administração	0,85	1,04																				
Direcção	1,06	0,96																				
Coordenação	0,96	1,03																				
Técnico	0,96	1,03																				
Administrativo	1,05	0,99																				



Comunidades Locais

Norma GRI	Conteúdo	Localização
413-1	<p>Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento</p> <p>Em 2022, foram desenvolvidas as seguintes acções de voluntariado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Workshop</i> de produção de sabão e doações na Comunidade de Paranhos, Caxito, Bengo; 2. Introdução de novas disciplinas (sementes, produtos de panificação, de corte e cultura) - Acompanhamento das crianças durante 1 mês, na Escola de Artes Camunga, Luanda 	Tabela GRI

Suplemento Sectorial G4 – Serviços Financeiros (Parte I)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
FS1	<p>Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas a linhas de negócio</p> <p>Destacam-se as seguintes políticas ou documentos, com componentes ambientais e sociais que são aplicadas às linhas de negócio do SBA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard Bank Exceptions Lists • Política de Crédito do Grupo BCB e PPB • Matriz de Risco de Cliente • Política de Gestão de Risco Não-Financeiro 	<p>5. Pacto com Impacto no Negócio</p> <p>7.1. Gerir os nossos Riscos e Impactos Sociais e Ambientais</p> <p>Tabela GRI</p>



Suplemento Sectorial G4 – Serviços Financeiros (Parte II)

Norma GRI	Conteúdo	Localização
FS1	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas sectoriais ou temáticas, tais como: <ul style="list-style-type: none"> – Standard Bank <i>Coal-Fired Power Finance Policy</i> – Standard Bank Group <i>Climate Policy</i> • Standard Bank Group Sustainable Finance Framework • SBG Environmental and Social Risk Policy • SBA Política de Risco Ambiental e Social 	<p>5. Pacto com Impacto no Negócio</p> <p>7.1. Gerir os nossos Riscos e Impactos Sociais e Ambientais</p> <p>Tabela GRI</p>
FS2	<p>Procedimentos de avaliação e triagem de riscos ambientais e sociais em linhas de negócio</p>	<p>5. Pacto com Impacto no Negócio</p> <p>7.1. Gerir os nossos Riscos e Impactos Sociais e Ambientais</p>
FS3	<p>Processos de monitorização da implementação e cumprimento pelos clientes dos requisitos ambientais e sociais incluídos em acordos ou transacções</p> <p>Ver GRI 2-24, para detalhe da Política de Conduta Empresarial Responsável.</p>	<p>5. Pacto com Impacto no Negócio</p> <p>7.1. Gerir os nossos Riscos e Impactos Sociais e Ambientais</p> <p>Tabela GRI</p>



Suplemento Sectorial G4 – Serviços Financeiros (Parte III)

Norma GRI	Conteúdo	Localização												
FS7	<p>Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para oferecer um benefício social específico para cada linha de negócios, por finalidade</p> <p>Desenvolvimento da plataforma OneFarm para apoiar pequenos agricultores e que permitiu a concessão de 58 micro-créditos no total de 10.800.000 Kz investidos.</p>	7.2. Responsabilidade Social Corporativa – Inclusão Financeira												
FS13	<p>Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATMs</td> <td>101</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>Balcões</td> <td>18</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>119</td> <td>117</td> </tr> </tbody> </table>		2022	2023	ATMs	101	101	Balcões	18	16	Total	119	117	Tabela GRI
	2022	2023												
ATMs	101	101												
Balcões	18	16												
Total	119	117												
FS14	<p>Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas desfavorecidas a serviços financeiros</p> <p>Todas as agências do SBA têm rampas de acesso e lugar de estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida.</p>	Tabela GRI												

8.2 Notas Metodológicas

As Notas Metodológicas fornecem uma explicação sobre as metodologias e os critérios adoptados na recolha, análise e reporte dos dados incluídos neste relatório.





GRI 2

2-21 | Rácio da compensação total anual

O rácio de compensação anual total é calculado com base na compensação anual total do indivíduo mais bem pago e na compensação anual total da mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago) do SBA.

Para o rácio do aumento percentual da compensação anual total, é considerado o aumento percentual da compensação anual total do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual da compensação anual total da mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago).

GRI 200

201-1 | Valor económico directo gerado e distribuído

O valor económico directo gerado divulgado considera as receitas referentes à actividade do SBA no ano de reporte.

O valor económico distribuído considera os custos operacionais, salário e benefício, pagamentos a investidores, governo e investimentos na comunidade, referentes à actividade do SBA no ano de reporte.

O valor económico acumulado corresponde à diferença entre o valor económico directo gerado e o valor económico distribuído.

202-1 | Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género

Para o cálculo do rácio é considerado o salário inicial por género, dos colaboradores do SBA, e o salário mínimo nacional angolano para 2023 (32 181,15 kz/mês).

GRI 300

302-1 | Consumo de energia dentro da organização

Para o cálculo do consumo total de energia, o SBA considera:

- **Combustíveis consumidos por equipamentos;**
- **Combustíveis fósseis na frota própria;**
- **Electricidade adquirida para consumo.**

O consumo de electricidade é obtido através das facturas de electricidade, inclui o edifício sede e as agências do SBA.

O consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel foi obtido através dos cartões de abastecimento das viaturas. O consumo de gasóleo dos equipamentos inclui o consumo dos geradores, obtido através das facturas de gasóleo comprado.

As quantidades são reportadas em GJ, utilizando os seguintes factores de conversão:

- **Electricidade** = Electricidade (kWh) x 0,0036
- **Diesel** = consumo (litros) x 0,035868
- **Gasolina** = consumo (litros) x 0,032828



302-3 | Intensidade energética

A intensidade eléctrica foi obtida através do consumo de electricidade calculado no indicador 302-1, e o número total de Colaboradores do SBA.

303-3 | Captação de água por fonte

Os valores são compilados através das facturas de água do edifício sede e das agências.

305-1 | Emissões directas (âmbito 1) de GEE

A análise das emissões directas e indirectas da actividade do SBA considera os consumos de energia listados no indicador GRI 302-1.

Para o cálculo das emissões directas (âmbito 1), foram considerados os factores de emissão mais actuais, para cada tipo de combustível, a detalhar:

- **Emissões de gasolina da frota automóvel (t CO2) =** Consumo de gasóleo da frota automóvel (GJ) x 69,20/1000 (t CO2/GJ)
- **Emissões de gasóleo da frota automóvel (t CO2) =** Consumo de gasóleo da frota automóvel (GJ) x 74,00/1000 (t CO2/GJ)
- **Emissões de gasóleo de outras viaturas e equipamentos (t CO2) =** Consumo de gasóleo de outras viaturas e equipamentos (GJ) x 74,00/1000 (t CO2/GJ)

305-2 | Emissões indirectas (âmbito 2) de GEE

Para o cálculo das emissões indirectas de electricidade (âmbito 2), foi considerado a energia eléctrica consumida de acordo com o indicador 302-1 e o seguinte factor de emissão:

$$\text{a) Emissões de electricidade (t CO2)} = \text{Electricidade (kWh)} \times 144/1000000 \text{ (t CO2/kWh)}$$

305-4 | Intensidade de emissões de GEE

A intensidade de emissões foi obtida através do quociente entre as emissões de âmbito 1 e âmbito 2, e o número total de Colaboradores do SBA.

306-3 | Resíduos gerados

Relativamente aos resíduos gerados, apresentam-se as seguintes notas:

- **Papel e cartão:** os dados apresentados representam estimativas de quantidade de resíduos recolhidos nas agências, baseadas na avaliação realizada pelo operador de resíduos;
- **Óleos e gorduras alimentares:** a informação foi obtida tendo em conta a capacidade do depósito de separador de óleos e gorduras e o número de limpezas por ano;

- **Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso:** estes resíduos não foram separados tendo em conta a sua perigosidade.





GRI 400

401-1 | Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região

As taxas de rotatividade e taxas de novas contratações foram calculadas com recurso às seguintes fórmulas:

- **Taxa de rotatividade** = $(N.º \text{ de saídas} / N.º \text{ total de trabalhadores}) \times 100$
- **Taxa de novas contratações** = $(N.º \text{ de novas contratações} / N.º \text{ total de trabalhadores}) \times 100$

401-3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género

As seguintes fórmulas foram utilizadas para calcular as taxas de retorno e retenção após licença parental:

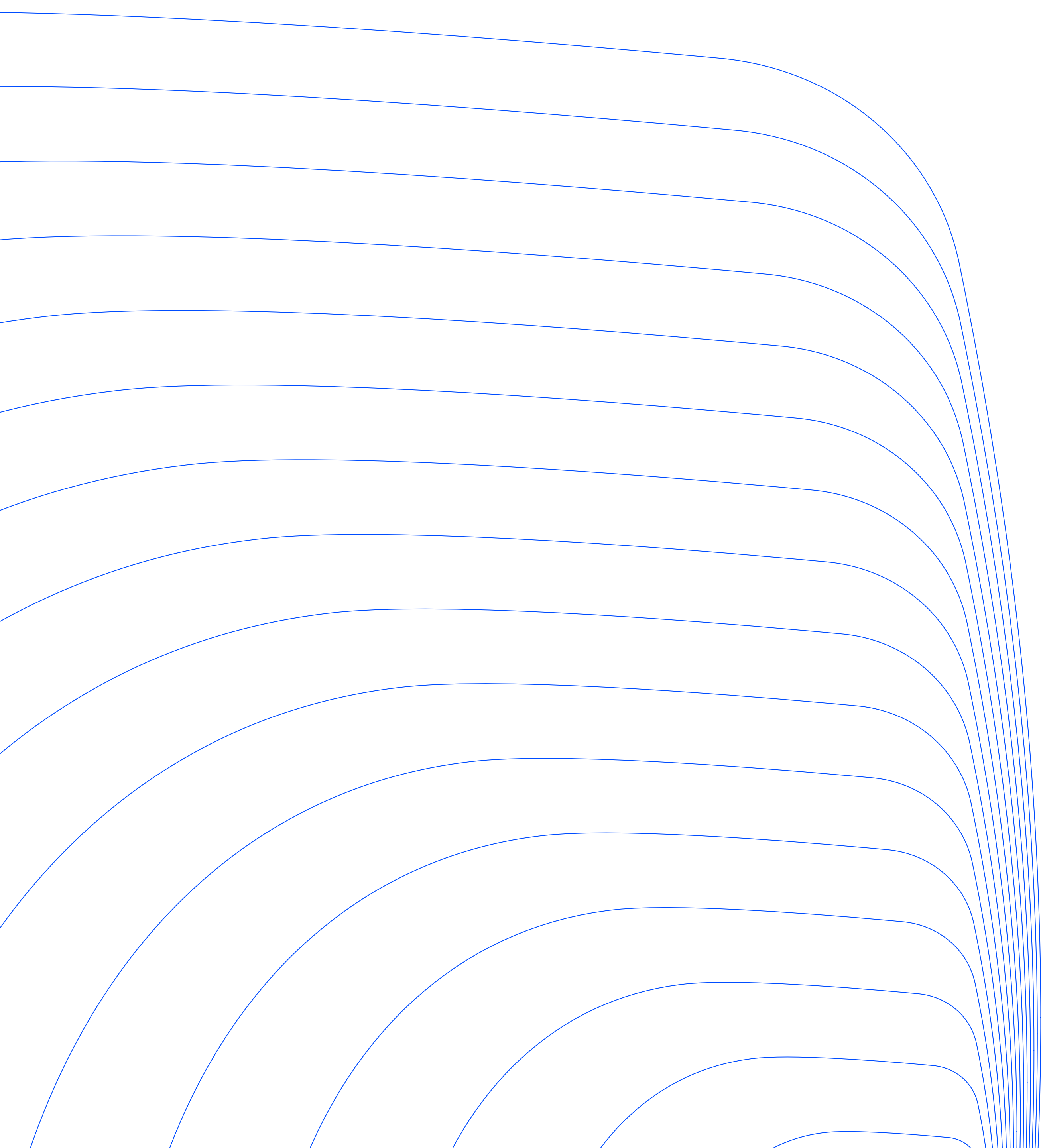
- **Taxa de regresso ao trabalho** = $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental} / \text{Número total de colaboradores que gozaram de licença parental}) \times 100$

- **Taxa de retenção** = $(\text{Número total de colaboradores retidos 12 meses após o regresso ao trabalho seguido de gozo de licença parental} / \text{Número total de colaboradores que regressaram de licença parental no período de reporte anterior}) \times 100$

403-9 | Acidentes de Trabalho

Em linha com as práticas de referência internacionais, utilizou-se a seguinte fórmula para calcular o rácio de acidentes, por cada milhão de horas trabalhadas:

- **Rácio de acidentes de trabalho** = $(n.º \text{ de acidentes de trabalho} / \text{horas trabalhadas no período de reporte}) \times 1\,000\,000$



Standard Bank

Pacto
com
Impacto

Relatório de Sustentabilidade 2023