

Pacto
com
Impacto

“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

O Nosso Manifesto

As Nossas Conquistas 2024	4	6. Governança Eficaz	60
1. Introdução	5	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais	61
1.1 Sobre o Relatório	6	6.2 Conduta Ética e Práticas Empresarias	74
1.2 Sobre o Standard Bank Angola	8		
1.3 Pacto com Impacto: Como fazemos a diferença	13	7. As Nossas Pessoas	87
2. Liderar com Propósito	17	7.1 Diversidade, Equidade e Inclusão	88
2.1 Mensagem do PCE	18	7.2 Cultura de Motivação	99
2.2 A visão da liderança	20	8. Gestão da Pegada Ambiental	110
3. A Nossa Forma de Ser Sustentáveis	21	8.1 Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada	111
3.1 Mensagem da Directora de Sustentabilidade	22	9. Anexos	112
3.2 A nossa visão de governança	23	9.1 Anexos GRI	113
3.3 As nossas prioridades estratégicas	26	9.2 Notas Metodológicas	139
4. Diálogo com Partes Interessadas e Temas Prioritários	31		
4.1 Envolvimento das Nossas Partes	32		
4.2 Como Identificamos os Temas Relevantes	39		
5. Pacto com Impacto: Multiplicar o Impacto Positivo	42		
5.1 Como promovemos o impacto positivo	43		
5.2 Pessoas e Comunidade	49		
5.3 Parcerias	56		
5.4 Planeta	58		
5.5 Prosperidade e crescimento sustentável	59		

índice

AS NOSSAS CONQUISTAS 2024

PACTO COM IMPACTO: Sustentabilidade em Acção

Lançamento da Declaração de Sustentabilidade do Banco, que organiza a narrativa e actuação em torno de quatro pilares. Este marco traduz a ambição de gerar valor económico, social e ambiental duradouro, envolvendo colaboradores, Clientes, parceiros e a sociedade civil na construção de um futuro mais inclusivo e resiliente.

FRAMEWORK DE SUSTENTABILIDADE: Da Estratégia ao Impacto

Consolidação da linha de actuação em torno dos quatro pilares estratégicos: Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta e Crescimento Sustentável e Prosperidade. Esta **framework** assegura uma implementação disciplinada, alinhamento estratégico e impacto positivo mensurável.



E

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E REDUÇÃO DE EMISSÕES

- 2% menos consumo eléctrico – superando a meta inicial de 1%.
- 20,4 tCO₂ evitadas – impacto equivalente a 30 lares ou 9 carros/ano.
- 0,028 tCO₂ poupadas por colaborador – mantendo emissões baixas (1,68 t/colaborador).

ELIMINAÇÃO DE PLÁSTICOS DESCARTÁVEIS

- 13.476 garrafas plásticas de 500 ml eliminadas
- Substituição de pratos, pires e talheres descartáveis por materiais recicláveis
- Garrafas de vidro reutilizáveis na Sede, em vez de plástico de uso único
- Redução significativa de resíduos não recicláveis

EMISSÕES DE CO2 POR COLABORADOR

- 1,68 tCO₂/colaborador (total: 1.235 tCO₂)
- Abaixo da média do sector financeiro internacional (2–5 tCO₂/colaborador)
- Reflecte eficiência energética e operacional

FINANCIAMENTO SUSTENTÁVEL

- 92,2 mil milhões Kz em financiamento sustentável



S

FACILITADORES E MENTORES FINANCEIROS SBA

- 57 trabalhadores formados
- 100% aplicaram os conhecimentos junto de familiares, amigos e comunidade religiosa
- +1.000 pessoas impactadas pelos formandos no 1º mês de conclusão.

MENTORES:

- 63% referem grande contribuição para desenvolvimento pessoal
- 71% referem impacto positivo no desempenho profissional
- 100% sentem-se preparados para actuar como mentores

PARCERIAS DE IMPACTO

- Parceria com a ONG. A EcoAngola é uma associação não governamental, sem fins lucrativos, dedicada à promoção da Sustentabilidade.

DIÁLOGO COM *STAKEHOLDERS* EM SUSTENTABILIDADE

- 45 participantes/edição em média, com crescimento contínuo.
- Participação diversa: estudantes, especialistas, empresários, sociedade civil.
- Espaço activo de debate sobre sustentabilidade (antes inexistente em Angola).
- Consolidação como plataforma relevante para diálogo e promoção da sustentabilidade.
- *Feedback* positivo e incentivo à continuidade.
- Estímulo à reflexão e mudança de comportamentos.

BOAS PRÁTICAS EM ANDAMENTO

Jovens <30:

- Recuperação da retenção de jovens.
- Rotatividade reduziu de 1,1% (2023) para 0,3% (2024).

EQUIDADE NA COMPENSAÇÃO:

- Rácio de Compensação (mais bem pago vs. mediana): 11,9 — abaixo da média global (20–25), reforçando equilíbrio interno.



G

FORTALECIMENTO DA GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

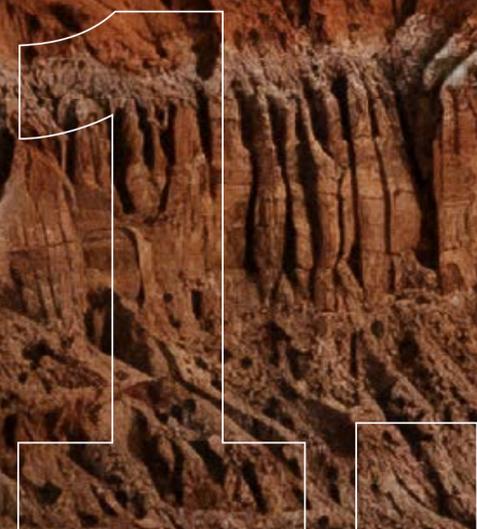
- Instalação do Comité de Sustentabilidade como instância estratégica de decisão
- Reforço da estrutura de governança ESG, promovendo maior integração entre áreas
- Alinhamento da sustentabilidade à estratégia corporativa
- Promoção de transparência, responsabilidade e eficácia na gestão dos temas sustentáveis
- Avanço na institucionalização da agenda ESG com foco em impacto e valor de longo prazo

WEBSITE “PACTO COM IMPACTO”

- Extensão digital do compromisso do Standard Bank Angola com a transparência e responsabilidade.
- Medição e comunicação do impacto das iniciativas sustentáveis.
- Foco no relato contínuo dos principais indicadores de desempenho e na divulgação dos Relatórios de Sustentabilidade

POLÍTICAS QUE ORIENTAM A NOSSA ABORDAGEM DE INVESTIMENTO SOCIAL CORPORATIVO

- Subcomité de Voluntariado
- Procedimentos de Voluntariado
- Procedimento de Doações Equiparadas



Introdução

1.1 Sobre o Relatório

1.2 Sobre o Standard Bank Angola

1.3 Pacto com Impacto: Como fazemos a diferença

O Standard Bank de Angola, S.A. (SBA) divulga pela segunda vez, em 2025 o seu Relatório de Sustentabilidade, com referência ao ano de 2024.

1.1. SOBRE O RELATÓRIO

1.1.1 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 *Sustainability Disclosures 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:



www.standardbank.co.ao/angola/pt/sobre-nos

**Acreditamos em atitudes
que se reflectem num verdadeiro**

Pacto com **Impacto**



1.2 SOBRE O STANDARD BANK ANGOLA

1.2.1 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**”.

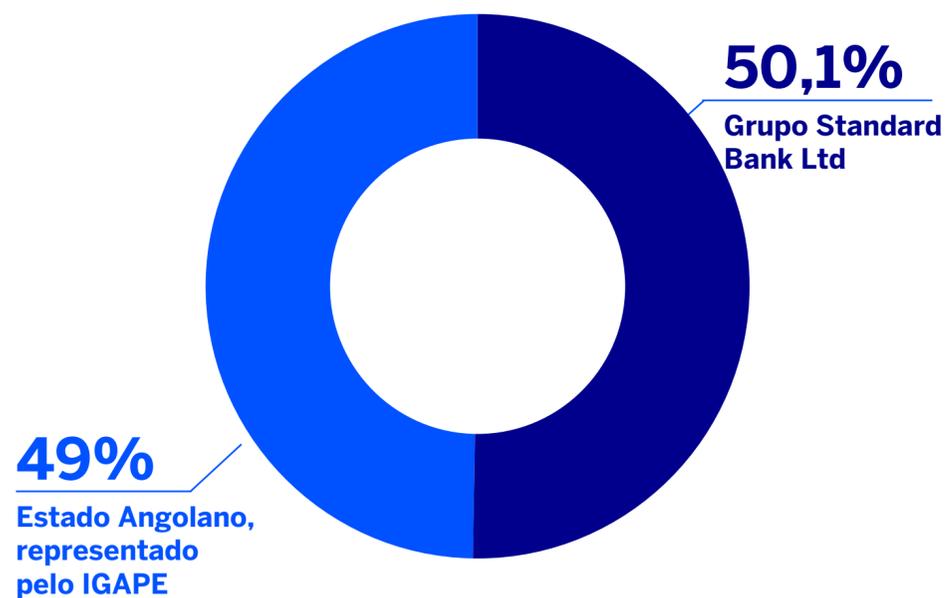
A constante procura pela optimização do desempenho operacional alavanca não só a diversificação de produtos oferecidos, mas também a qualidade da oferta, posicionando o Banco com um **serviço de excelência.**





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 3 000 000 acções (com valor nominal de 7000 Kz cada), encontrando-se repartido por três accionistas minoritários (pessoas individuais fiduciárias do Grupo Standard Bank) e dois accionistas maioritários, nomeadamente:



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, conseqüentemente, 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 e da EMIS*.

*A Empresa Interbancária de Serviços (EMIS) é a empresa que gere o sistema de pagamentos eletrónicos em Angola. É responsável pela rede Multicaixa, que usamos todos os dias em caixas automáticos, terminais de pagamento e cartões. A EMIS garante que os pagamentos entre diferentes bancos funcionem de forma rápida, segura e fiável. Além disso, trabalha para trazer novas soluções digitais que facilitam o acesso das pessoas aos serviços financeiros e promovem a inclusão financeira no país. Ligada ao Banco Nacional de Angola (BNA), a EMIS é um pilar central na modernização do sistema financeiro angolano e no crescimento da economia digital.

1.2.2 A VISÃO, O PROPÓSITO 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

A principal prioridade é permitir ao Cliente uma experiência única e personalizada, através da criação de soluções cada vez mais tecnológicas e centradas nas suas necessidades, imaginando a sua experiência, antecipando as necessidades futuras e apostando na inclusão financeira e na digitalização.

Risco e Conduta

É essencial fazer os negócios certos da forma correcta. A gestão efectiva dos riscos, Colaboradores, mercado e conduta reflecte os elevados padrões de ética e a prática de negócio responsável, permitindo ganhar a confiança de todos os *stakeholders*. A licença para operar tem por base esta confiança, pelo que o cumprimento de todas as leis e regulamentos não é negociável.

Resultado Financeiro

A entrega de retornos sustentáveis aos Accionistas depende directamente da satisfação dos Clientes e Colaboradores e da gestão efectiva e eficiente dos riscos da actividade e da conduta. Neste contexto, é preciso garantir o equilíbrio entre o capital alocado aos investimentos estratégicos e o respectivo retorno.

Pessoas & Cultura

O Banco encara os seus Colaboradores como um dos seus activos mais importantes para a execução dos objectivos estratégicos, reconhecendo que a sua capacitação e o desempenho estão directamente associados ao grau de satisfação dos Clientes. O Banco procura continuar a apostar em desenvolver futuros líderes em Angola, proporcionando uma formação constante aos seus Colaboradores, para que tenham um ADN cada vez mais digital.

Excelência Operacional

Através da integração e coordenação eficaz dos diversos sistemas de informação, com o objectivo de entregar com eficiência os produtos/serviços aos Clientes.

Responsabilidade Social

O Banco continua empenhado em conduzir o negócio de forma sustentada e com crescimento económico em Angola. Para conseguir isso, tem que se garantir que através dos seus Clientes, projectos e parcerias, é criado impacto positivo na vida da Comunidade. Essas considerações estão no centro das decisões de negócio.

Cultura organizacional

A cultura do SBA é determinada pelo seu propósito, visão e valores.

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, apresentam 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.

→ PROPÓSITO

O propósito do SBA é que “Angola é a nossa casa e nós promovemos o seu crescimento. Queremos melhorar a vida das Pessoas ao ser #MaisDoQueUmBanco”, assumindo-se como o impacto de longo prazo que o Standard Bank Angola aspira proporcionar a todos os Angolanos.

→ 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 do Cliente

PESSOAS & CULTURA 

Ser a melhor empresa para trabalhar em Angola

CONTROLO INTERNO 

Ter um ambiente robusto de controlo interno

1.3 PACTO COM IMPACTO: Como fazemos a diferença

COMO CRIAMOS VALOR

Os nossos produtos e serviços constituem a base de como criamos valor para os nossos Clientes. Isto é conseguido através das seguintes soluções:

Unidade de negócio

Banca Corporativa e de Investimento

O que fazemos



Somos o Banco Corporativo e de Investimento líder em África, ligando as empresas a oportunidades em todo o continente e além. Oferecemos experiência incomparável em sectores-chave, fornecendo soluções personalizadas de consultoria, transacções, negociação, gestão de risco e financiamento para ajudar os clientes a atingir os seus objectivos estratégicos.

O CIB Angola posiciona-se estrategicamente como um catalisador do crescimento económico de Angola, apoiando directamente os principais intervenientes económicos. O nosso compromisso com a criação de valor sustentável, a gestão de risco robusta e a ambição de promover o crescimento dos clientes e a quota de mercado, permitem-nos impulsionar a diversificação económica em Angola e na região.

O que oferecemos



Banca Transaccional: Oferecemos aos clientes uma gama de soluções inovadoras e personalizadas que impulsionam a eficiência operacional e simplificam a gestão de tesouraria, o acesso ao financiamento do comércio internacional e a gestão eficiente do capital de giro.

Mercados Globais: Oferecemos uma abordagem centrada no cliente com soluções estruturadas e personalizadas de mitigação de risco e negociação para câmbios, mercados monetários, crédito e *commodities*, alinhadas com o perfil de risco de cada cliente. Esta abordagem centrada no cliente apoia o sucesso da gestão de risco e a optimização dos retornos dos nossos clientes.

Banca de Investimento: A nossa oferta de soluções é composta por soluções de financiamento abrangentes, que vão desde dívida padrão de longo prazo até estruturas especializadas complexas para apoiar o crescimento dos nossos clientes.

Experiência nos Sectores: Conectamos insights valiosos e construímos relações duradouras através do desenvolvimento e implementação de estratégias para os clientes, melhorando continuamente as nossas capacidades e experiência em sectores-chave que impulsionam o crescimento económico.

Como promovemos impacto positivo



As nossas equipas de Atendimento ao Cliente oferecem soluções que apoiam os nossos clientes na gestão dos seus riscos e oportunidades ESG, garantindo a conformidade regulamentar e práticas ambientais éticas.

Proporcionamos aos nossos clientes acesso contínuo aos mercados africanos e internacionais, através da nossa rede de 20 países em África e escritórios em quatro centros financeiros globais importantes.

COMO CRIAMOS VALOR

Os nossos produtos e serviços constituem a base de como criamos valor para os nossos Clientes. Isto é conseguido através das seguintes soluções:

Unidade de negócio

Banca de Pequenas e Médias e Empresas

O que fazemos



Colocámos o Cliente no centro da nossa actuação, disponibilizando **soluções financeiras integradas** que impulsionam o crescimento sustentável das Micro, Pequenas e Médias Empresas, promovem a **formalização da economia** e apoiam a **expansão para novos mercados**. O progresso dos nossos Clientes é o motor do nosso próprio crescimento e a base para gerar **valor partilhado duradouro e impacto positivo em Angola**.

O que oferecemos



- Crédito especializado (*Leasing, Invoice Discounting, Trade Finance*).
- Soluções de tesouraria e gestão de liquidez.
- Financiamento de importação/exportação.
- Soluções digitais (Internet Banking Empresas)
- Soluções de Inclusão Financeira (FlexiCredit e Ponto Azul Empresas).
- Apoio em programas de conteúdo local e ecossistemas sectoriais (*Agro, Oil & Gas, Indústria, Comércio*).

Como promovemos impacto positivo



Acessibilidade alimentar: O financiamento a refinarias nacionais permitiu reduzir em 25% o preço do óleo alimentar, aumentando a oferta no mercado interno e contribuindo para a segurança nutricional das famílias.

Segurança e auto-suficiência alimentar: O financiamento a unidades de produção nacional resultou numa redução significativa das importações de massa alimentar, garantindo maior auto-suficiência e resiliência económica.

Geração de emprego formal: O apoio a empresas de transporte, construção e indústria viabilizou a criação de mais de 2.000 postos de trabalho formais, fortalecendo a economia local e promovendo inclusão social.

Mobilidade inclusiva: O apoio a operadores de transporte interprovincial possibilitou uma redução de 50% nas tarifas, ampliando o acesso à mobilidade e impulsionando a circulação de pessoas e bens em todo o território.

Infra-estruturas estratégicas para o futuro: O financiamento direccionado a projectos de logística, energia e indústria transformadora reforçou a capacidade industrial de Angola, criando bases sólidas para o crescimento sustentável.

COMO CRIAMOS VALOR

Os nossos produtos e serviços constituem a base de como criamos valor para os nossos Clientes. Isto é conseguido através das seguintes soluções:

Unidade de negócio

Banca de Particulares e Privada

O que fazemos



Disponibilizamos uma vasta gama de soluções financeiras para os clientes privados que fazem os nossos Clientes gastarem menos tempo no Banco e mais tempo com a sua vida.

O que oferecemos



Produtos de Depósitos:

- Conta a Ordem
- Conta a Prazo
- Conta Simplificada
- Conta Risca e Poupa
- Conta Mais Poupança
- Venda de Divisas
- ATM *Centre*
- Agentes Bancários

Produtos de Crédito:

- Crédito ao Consumo
- Crédito Habitação (Aviso 9 e Normal)
- Cartão de Crédito (Clientes Prestígio e Privado)
- *Leasing* (Crédito Automóvel)
- Crédito – Leva Já e pague depois

Plataforma Digital

- SB24 – Plataforma de Internet Bank
- Transferências Bancárias
- Transferências Internacionais
- Pagamento de Serviços

Como promovemos impacto positivo



Inclusão Financeira e Acesso:

Através de contas acessíveis e simples para segmentos não Bancarizados. Soluções digitais, Canais como SB24 (*Internet Bank*), agentes bancários, *Voice Branch*, *Private Express*, que permitem chegar às zonas remotas.

Educação Financeira:

Workshop de literacia financeira (Universidades, Empresas e Comunidades).

Apoio a Economia Real:

Concessão de Créditos Habitação ao abrigo do aviso 9. Parcerias com crédito LEVE JÁ PAGUE DEPOIS, com o *Leasing* (Crédito Automóvel).

Serviço de Proximidade (Estarmos onde os nossos clientes estão):

- *Bank in the Box*
- Agências em diversos pontos
- Agentes Bancários
- ATM *Centre*

Transformamos vidas ao ampliar o acesso ao sistema financeiro, impulsionando o desenvolvimento económico com inovação e presença activa nas comunidades.

Acreditamos que inclusão financeira é chave para o progresso social. Por isso, promovemos soluções acessíveis, fortalecendo economias locais e construindo conexões reais com as pessoas.

O nosso compromisso vai além dos números: queremos um sistema financeiro mais inclusivo, justo e conectado com as necessidades reais das comunidades.

COMO CRIAMOS VALOR SOCIAL AMBIENTAL E ECONÓMICO

Valor SEE

As nossas iniciativas de Sustentabilidade constituem a base de como criamos de Valor Social, Económico e Ambiental para os nossos *stakeholders*



2.

Liderar com Propósito

2.1 Mensagem do PCE
2.2 A visão da liderança

Angola é a nossa
casa e nós promovemos
o seu crescimento

2.1 MENSAGEM DO PCE

“Acreditamos que o presente sustentável de Angola constrói-se com impacto real nas pessoas, na comunidade e nas condições que sustentam a vida humana.

O Pacto com Impacto é a expressão do nosso compromisso: prosperidade partilhada, com Angola no centro de tudo o que fazemos.”



Luís Teles

Presidente
da Comissão
Executiva



É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade do Standard Bank Angola.

Em 2024, assinalámos dois anos da nossa Estratégia de Sustentabilidade — um período em que reafirmámos a nossa capacidade de concretizar os compromissos assumidos, cumprindo, pelo segundo ano consecutivo, os nossos objectivos, fruto da consistência, da qualidade e da disciplina na execução da estratégia definida.

Este ano, registámos os primeiros resultados do alinhamento à nossa *Framework* de Sustentabilidade, orientando a nossa actuação para gerar maior impacto positivo e para criar Valor Social, Económico e Ambiental para todas as partes interessadas. Este documento reúne as nossas conquistas e a superação de desafios, reflectindo o empenho e a dedicação de toda a equipa.

2024 marcou igualmente uma etapa importante na evolução da nossa aprendizagem em temas ESG e no reforço do nível de maturidade do Banco nesta agenda. Realizámos a revisão da matriz de materialidade, que reflectiu a nossa capacidade de adaptação e alinhamento com as expectativas dos nossos *stakeholders* e com o contexto em que operamos. Os temas inicialmente identificados como prioritários, incluindo a governança, foram reavaliados face à implementação de novas estruturas e políticas internas, deixando de ocupar o mesmo grau de prioridade. Este processo demonstra a nossa evolução contínua e a consolidação de uma abordagem mais integrada e estratégica em sustentabilidade.

Quero destacar o lançamento do “Pacto com Impacto”, a nossa Declaração de Sustentabilidade, que reafirma o Compromisso do SBA em torno dos quatro pilares da Estratégia: Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta e Crescimento Sustentável e Prosperidade. A arquitectura deste Pacto assenta em cinco fundamentos centrais: a *Framework* de Sustentabilidade, a Narrativa de Sustentabilidade, os Objectivos-chave, as Mensagens-chave e o alinhamento com *Marketing* e Marca.

O “Pacto com Impacto” procura consolidar a nossa linguagem e narrativa de Sustentabilidade, assegurando que a marca acompanha de forma coerente toda a nossa comunicação nesta área. Pretendemos, assim, fortalecer uma agenda partilhada de envolvimento, apropriação, formação em ESG/Sustentabilidade, sensibilização e educação, estimulando a participação dos diferentes públicos e afirmando a actuação do SBA em Sustentabilidade.

Estamos conscientes da rápida evolução do contexto global e da relevância crescente dos riscos ambientais e sociais, que consideramos tão críticos como os riscos de crédito ou operacionais. Os nossos objectivos de construir uma sociedade mais inclusiva, capacitar a força de trabalho presente e futura, proteger recursos naturais e ecossistemas, financiar o crescimento económico e apoiar as micro, pequenas e médias empresas estão no centro das nossas iniciativas de impacto positivo.

Esta iniciativa criou mecanismos para que colaboradores do Banco, devidamente preparados, pudessem assumir funções como mentores, facilitadores e educadores de literacia financeira, contribuindo directamente para a inclusão e para a melhoria da qualidade de vida da comunidade.

Sabemos que o caminho para uma economia resiliente deve responder aos desafios específicos de Angola. Este relatório demonstra as nossas acções nesse sentido em 2024, reforçando a ambição de financiar infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do país. Estes investimentos têm o potencial de contribuir directamente para a redução da pobreza, a criação de emprego, a melhoria do acesso à saúde e à educação, e para o fortalecimento da estabilidade social.

Reconhecemos, contudo, que estes desafios não podem ser enfrentados isoladamente. A complexidade das questões actuais exige uma colaboração ou sada entre os sectores público e privado, governo e sociedade civil.

O SBA tem procurado activamente concretizar parcerias que ampliem o nosso impacto colectivo e acelerem o progresso rumo a um presente mais sustentável. Procuramos a co-criação, co-gestão e desenvolvimento de soluções com impacto local e governança comunitária.

Exemplo disso é o Programa “60 Minutos Eco *Powered by* Standard Bank Angola”, em parceria com a EcoAngola, que promove tertúlias e diálogos sobre os desafios ambientais, incentivando a sensibilização e a mudança de comportamento da sociedade angolana perante as questões de sustentabilidade. Este Programa tem sido uma importante oportunidade para identificarmos os temas pertinentes, prioridades e perspectivas das nossas partes interessadas.

Para consolidar o nosso compromisso, reforçámos as estruturas de governação, alinhando-as com as melhores práticas globais.

O nosso relatório foi elaborado em conformidade com os *standards* GRI e, em matéria de transparência, realizámos também um *gap assessment* relativamente às normas IFRS S1 e S2. Este processo permitirá identificar áreas de melhoria, assegurar maior alinhamento regulatório e fornecer às partes interessadas informação mais completa e fiável para a tomada de decisão.

Neste mesmo espírito, criámos o *website* “Pacto com Impacto”, pioneiro em Angola, que assegura a publicação regular das nossas actividades e indicadores de sustentabilidade. A plataforma apresenta a nossa identidade, o Manifesto, os pilares estratégicos e as principais áreas de actuação, permitindo acompanhar e avaliar de forma transparente o nosso desempenho e impacto.

À medida que navegamos num contexto macroeconómico desafiante — marcado pela inflação, tensões geopolíticas e perturbações socioeconómicas — mantemos o nosso compromisso em avançar com foco na execução, relevância e na criação de impacto mensurável.

Quero expressar o meu profundo agradecimento aos nossos colaboradores, que diariamente dão vida à nossa ambição; aos nossos Clientes, que confiam em nós; aos nossos accionistas e parceiros, que partilham esta jornada.

O Standard Bank Angola reafirma o seu compromisso em ser catalisador de mudanças positivas.

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

2.2 A VISÃO DA LIDERANÇA

Para o Banco, a sustentabilidade é um Pacto com Impacto que guia a nossa forma de criar valor económico, social e ambiental. Reconhecemos que a sociedade está a mudar e que o futuro de Angola depende da nossa capacidade de financiar inclusão, proteger o planeta, concretizar parcerias transformadoras e capacitar pessoas e comunidades. Trabalhamos com rigor e consistência para gerar impacto real e duradouro, porque **Angola é a nossa casa e nós promovemos o seu crescimento.**

A liderança do Banco encara a sustentabilidade como um verdadeiro Pacto com Impacto: um compromisso estratégico que orienta a forma como criamos valor Social, Económico, e Ambiental. Acreditamos que o sucesso só é legítimo quando gera resultados sustentáveis para os nossos accionistas, soluções responsáveis e inovadoras para os nossos Clientes, oportunidades de desenvolvimento e bem-estar para os nossos colaboradores, e impacto positivo para a sociedade e o Ambiente.

Temos plena consciência de que a sociedade está a mudar e de que os riscos e oportunidades sociais e ambientais influenciam directamente o nosso negócio. Por isso, promover uma cultura de sustentabilidade é essencial: envolve mobilizar os nossos colaboradores, capacitar a força de trabalho e assegurar que cada decisão contribui para o crescimento sustentável do Banco e do país.

A nossa visão é clara: produzir Valor a longo prazo, sólido e duradouro, equilibrando crescimento financeiro com impacto social positivo e respeito pelo ambiente. Mais do que um compromisso de curto prazo, a sustentabilidade é parte integrante da nossa estratégia de negócio e da nossa identidade institucional.

Guiamo-nos por **quatro eixos estratégicos** que estruturam a nossa actuação:



Em **Pessoas e Comunidade**, trabalhamos para construir uma sociedade mais inclusiva, promovendo o acesso à educação e à saúde, ao mesmo tempo que capacitamos e envolvemos os colaboradores para enfrentar os desafios do futuro;



Nas **Parcerias**, actuamos lado a lado com Clientes, sectores público e privado, governo e sociedade civil, liderando pelo exemplo e fortalecendo alianças que ampliam a sensibilização e multiplicam o impacto social e ambiental;



No pilar **Planeta**, assumimos a responsabilidade de proteger os recursos naturais e os ecossistemas, melhorando a eco-eficiência do Banco, desenvolvendo soluções de financiamento que apoiem a transição justa e integrando riscos ESG de forma transparente na estratégia e governança do Banco;



Finalmente, em **Prosperidade e Crescimento Sustentável**, actuamos para financiar o crescimento económico de Angola de forma inclusiva, apoiando infra-estruturas críticas, aprofundando a inclusão financeira e criando empregos dignos que impulsionem o crescimento das micro e pequenas empresas.

Em 2024, a revisão da matriz de materialidade demonstrou a evolução da nossa maturidade e reforçou a importância da criação de emprego e crescimento sustentável dos negócios como pilar da nossa actuação. Este tema reflecte não apenas as expectativas das nossas partes interessadas, mas também a nossa convicção de que o nosso Propósito deve guiar o negócio.

A nossa ambição é inequívoca: gerar impacto real e duradouro. Para isso, procuramos parcerias alinhadas com o nosso propósito, que reforcem a capacidade de responder aos desafios do país e ampliem o alcance das nossas iniciativas, criando transformação efectiva. Esta jornada exige consistência, disciplina e rigor de execução, assegurando que cada iniciativa e cada decisão se traduzem em resultados tangíveis e mensuráveis.

Assim, para a liderança do Banco, a sustentabilidade não é apenas um pilar estratégico, mas a forma de garantir que o propósito se transforma em impacto positivo e duradouro, consolidando o nosso papel como facilitadores da transição para uma economia mais inclusiva, inovadora e resiliente.

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



A Nossa Forma de Ser Sustentáveis

- 3.1 Mensagem da Directora de Sustentabilidade
- 3.2 A nossa visão de governança
- 3.3 As nossas prioridades estratégicas

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

3.1 MENSAGEM DA DIRECTORA DE SUSTENTABILIDADE

“A agenda da Sustentabilidade não é inovação nem tendência — é maturidade de gestão. Exige disciplina, processos estruturados e alinhamento estratégico, garantindo que o impacto Social, Económico e Ambiental esteja no centro das nossas decisões e operações.”

No Standard Bank Angola, assumimos com firmeza que a Sustentabilidade não é um exercício de conformidade, mas um impulsionador essencial da criação de valor a longo prazo. A Direcção de Sustentabilidade tem desempenhado um papel decisivo no reforço da nossa governação, assegurando que os princípios ESG estão incorporados em todas as dimensões da actividade do Banco.

O ano de 2024 marcou o segundo ano da nossa actuação, caracterizado por dinamismo, consolidação e clareza estratégica. Definimos metodologias, objectivos e políticas alinhadas com o contexto angolano e com a estratégia global do Grupo, reforçando a liderança responsável que queremos exercer. Paralelamente, estabelecemos processos claros de acompanhamento, monitorização e avaliação, garantindo que cada iniciativa seja implementada com rigor, responsabilidade e impacto mensurável.

Fortalecemos também a nossa governação corporativa com a aprovação de políticas e procedimentos-chave, como a Política de Voluntariado e o Procedimento de Doações Equiparadas, bem como com o funcionamento activo do Comité de Sustentabilidade. Estas ferramentas estruturam uma execução disciplinada, promovem responsabilização e reforçam o nosso compromisso em enfrentar desafios críticos como a inclusão financeira, o bem-estar e o envolvimento dos colaboradores, e a criação de soluções de impacto positivo para as comunidades.

Outro marco relevante foi o lançamento do “Pacto com Impacto”, a nossa Declaração de Sustentabilidade que organiza a narrativa e a actuação em torno de quatro pilares: Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta, Prosperidade e Crescimento Sustentável. Este Pacto traduz a nossa ambição de gerar valor económico, social e ambiental duradouro, envolvendo colaboradores, Clientes, parceiros e a sociedade civil na construção de um futuro mais inclusivo e resiliente.

À medida que aprofundamos o nosso impacto, mantemo-nos fiéis à missão de ser catalisadores do crescimento sustentável em Angola. Acreditamos que o desenvolvimento, quando inclusivo e responsável, não deixa ninguém para trás.

O presente Relatório de Sustentabilidade reflecte os progressos de 2024 e reafirma o nosso compromisso inabalável com a criação de impacto positivo e duradouro. Guiados pelo nosso propósito, continuaremos a integrar os princípios ESG em todas as nossas acções, assegurando resiliência, inclusão e valor sustentável para todas as partes interessadas.

O sucesso desta jornada é, e continuará a ser, fruto do empenho colectivo e da dedicação diária de todos os que fazem parte do Standard Bank Angola. Porque “Angola é a nossa casa; impulsionamos o seu crescimento.”

Rosemaire Luís
Directora
de Sustentabilidade



3.2 A NOSSA VISÃO DE GOVERNANÇA

A governança em sustentabilidade do Banco assenta numa estrutura clara e integrada, que assegura a implementação da agenda ESG em todas as áreas.

A **Direcção de Sustentabilidade** coordena esta gestão, desenvolvendo mecanismos de integração, promovendo um ecossistema alinhado com o propósito do Banco e garantindo o cumprimento da legislação nacional e das melhores práticas internacionais.

O **Comité de Sustentabilidade** supervisiona o desenvolvimento e a execução da estratégia, envolvendo diferentes equipas, consultas e processos de co-criação. Também apoia a disseminação e acompanha a implementação das iniciativas, assegurando consistência em toda a organização.

O **Conselho de Administração** aprova a estratégia, acompanha o seu progresso e avalia os resultados, delegando à **Comissão Executiva** e ao Comité a execução e monitorização. A **Comissão Executiva**, por sua vez, aprova políticas e procedimentos e garante que as áreas de negócio estão alinhadas e responsabilizadas.

Com este modelo, asseguramos que a sustentabilidade está no centro da gestão do Banco e que o nosso objectivo de criar valor Social, Económico, e Ambiental se traduz em impacto positivo para Angola.



Direcção de Sustentabilidade

O impacto das acções promovidas pela Direcção de Sustentabilidade é rigorosamente medido com base em critérios claros, priorizando sempre o factor escala para garantir que cada iniciativa gera um valor significativo e mensurável. Esta Direcção também é responsável por gerir a integração dos factores ESG (Ambientais, Sociais e de Governança) no Banco, assegurando que as acções são abrangentes, transversais e alinhadas com as melhores práticas internacionais, bem como com a legislação angolana e as directrizes do Grupo Standard Bank.

Organizada em duas áreas principais — Investimento Social Corporativo e Impacto ESG — a Direcção acompanha continuamente a implementação da estratégia de sustentabilidade, promovendo a transparência e a divulgação dos progressos, tanto internamente quanto para o público externo.

DIRECÇÃO DE SUSTENTABILIDADE
Directora: Rosemaire Luís

GESTORA DE PORTEFOLIO DE INVESTIMENTO SOCIAL CORPORATIVO:
Yara Lopes

ESPECIALISTA DE SUSTENTABILIDADE E DESEMPENHO ESG:
Ana Luena Silva



Comité de Sustentabilidade

Para complementar a actuação da Direcção de Cidadania Corporativa, o Comité de Sustentabilidade desempenha um papel estratégico de supervisão e orientação. Composto pelos membros da Comissão Executiva, incluindo o Presidente da Comissão Executiva como seu presidente, e directores das áreas de negócio, Cidadania Corporativa, Risco, Património, Pessoas e Cultura, e *Marketing* e Marca, o Comité é responsável por garantir que a estratégia de sustentabilidade do SBA está alinhada com as prioridades nacionais e globais. O Comité também promove a educação interna sobre sustentabilidade, controla as despesas relacionadas com o Investimento Social Corporativo e reporta regularmente ao Conselho de Administração.

Reunindo-se trimestralmente, o Comité acompanha o desenvolvimento das iniciativas de sustentabilidade, assegurando a sua implementação eficaz e a integração transversal em todas as áreas do Banco. Essa governança colaborativa fortalece a cultura sustentável do SBA, promovendo a responsabilidade, a transparência e o compromisso contínuo com a criação de valor sustentável para o Banco e para a sociedade.

COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

Composição

Presidente:
Presidente da Comissão Executiva

Membros Permanentes:

- PCE
- Administradores Executivos
- Director de Banca de Particulares e Privada
- Director da Banca de Pequenas de Médias Empresas
- Director da Banca Corporativa e de Investimento
- Director de Sustentabilidade
- Director de Risco
- Director de Pessoas e Cultura
- Director do Património e Instalações
- Director de Marketing e Marca

Frequência de Reuniões

Trimestral

Responsabilidade

- Orientar a concepção de uma Estratégia ESG personalizada localmente para o Standard Bank Angola, que incluiu áreas temáticas e métricas relevantes, nomeadamente os pilares estratégicos ESG do Grupo, o Plano de Desenvolvimento Nacional de Angola e os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável priorizados pelo Governo Angolano;
- Acompanhar e supervisionar as actividades decorrentes da Estratégia de Sustentabilidade do SBA;
- Acompanhar e supervisionar as despesas do CSI;
- Apoiar as actividades de sensibilização e educação em todo o Banco sobre a estratégia e as iniciativas de ESG;
- Avaliar o grau de maturidade do Banco em todas as questões ESG;
- Para todas as outras questões especificamente delegadas ao Comité pela Comissão Executiva, o Presidente será responsável por apresentar relatórios sobre a Estratégia ESG ao Conselho de Administração do Banco.

3.3

AS NOSSAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

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.

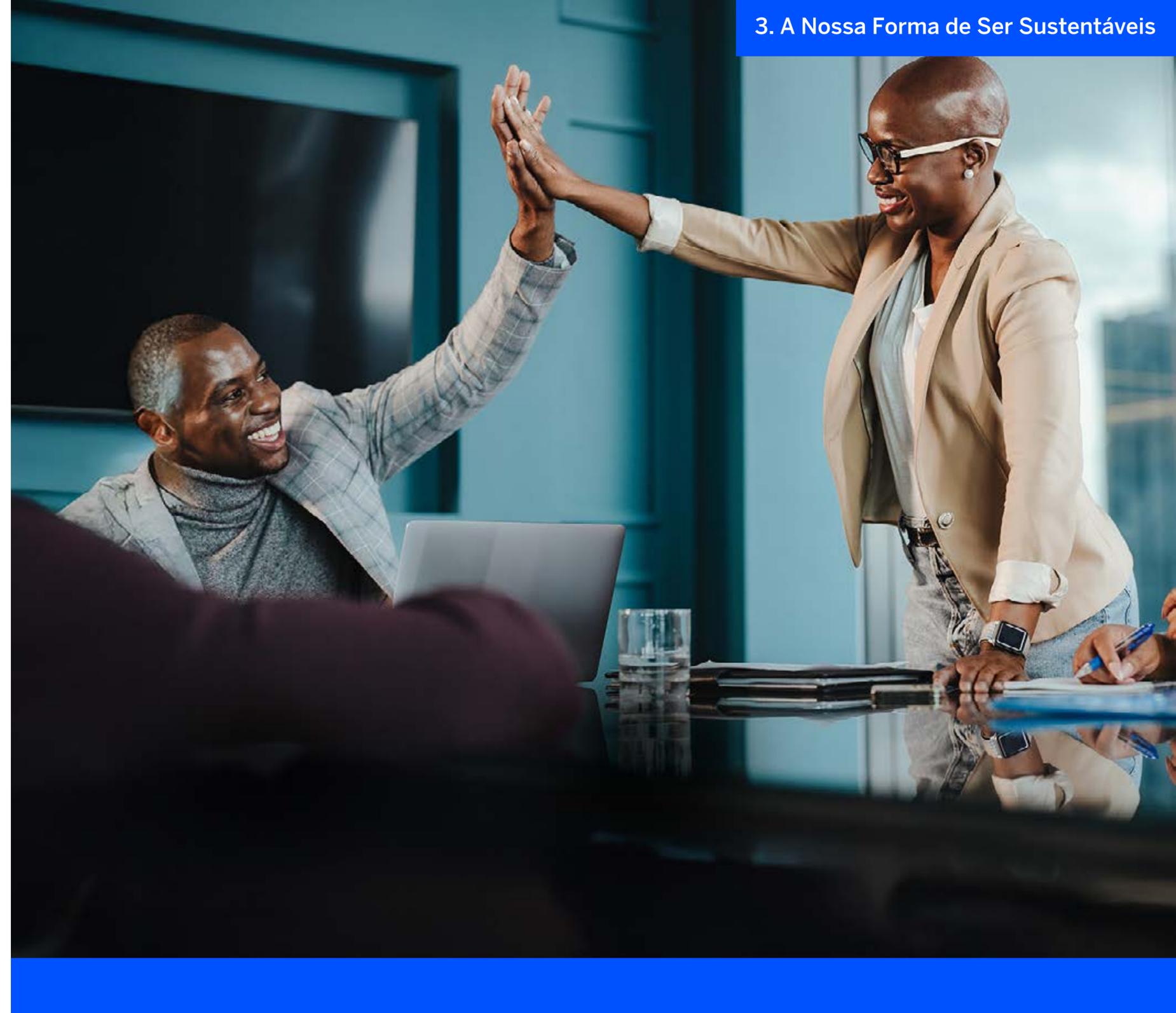
Consciente do momento em que vivemos, o SBA assumiu como prioridade a tomada de acção da Instituição no âmbito da Sustentabilidade, dando assim o mote no mercado angolano, de modo a reforçar a sua posição de liderança e de confiança junto da sociedade, sendo esta também uma responsabilidade que assume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



A Visão Estratégica para a Sustentabilidade é concretizada em 5 ambiciosos objetivos:



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.

Com base no propósito de impulsionar o crescimento de África e Angola, o Banco 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.

Eixos Estratégicos

A nossa abordagem de sustentabilidade está estruturada em torno de quatro eixos estratégicos – Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta e Prosperidade e Crescimento Sustentável – que reflectem o compromisso em promover um impacto positivo e duradouro em Angola.

PESSOAS E COMUNIDADE

O foco é construir uma sociedade mais inclusiva e com maior acesso a oportunidades, investindo no fortalecimento da força de trabalho actual e futura. A prioridade está no apoio à educação de qualidade, inclusiva e equitativa, que permita dotar a população de competências para competir numa economia cada vez mais global e diversificada. Paralelamente, assume-se o compromisso de contribuir para a saúde pública e a prevenção de doenças em Angola, mobilizando recursos e a sociedade.

PLANETA

Proteger os recursos naturais e a saúde dos ecossistemas é uma prioridade central. O compromisso passa pela melhoria da eco-eficiência operacional, pelo desenvolvimento de soluções de financiamento verde e pela integração dos riscos ESG na estratégia de negócio. A defesa dos recursos naturais de Angola é complementada por uma política climática transparente e alinhada com as melhores práticas internacionais.

PARCERIAS

A promoção da sustentabilidade só é possível através da cooperação. Assim, investimos na criação de parcerias estratégicas que reforcem a sensibilização ambiental e social, alinhando esforços com os ODS. O nosso papel é liderar pelo exemplo e colaborar com Clientes e comunidades para acelerar a transição sustentável do país.

PROSPERIDADE E CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Promovemos soluções financeiras que impulsionem o crescimento económico inclusivo e sustentável, criando empregos dignos e apoiando o desenvolvimento das PME's. O nosso foco está em compreender os desafios e prioridades do mercado para disponibilizar instrumentos financeiros adequados, que assegurem retornos justos e sustentáveis. Além disso, trabalhamos para aprofundar a inclusão financeira, facilitando o acesso da população a serviços financeiros formais, e investimos em infra-estruturas críticas para sustentar o crescimento de Angola.

A nossa *framework* de sustentabilidade reflecte a ambição de contribuir activamente para um futuro mais sustentável, no qual o desenvolvimento económico, social e ambiental caminham de forma integrada e equilibrada.

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 PRIORITÁRIOS¹



OUTROS ODSs RELEVANTES



Nota: 1- Além dos ODS críticos para Angola e prioritários para o Grupo, o Banco também considera o ODS 17 como um dos seus ODS prioritários, em linha com a nossa estratégia de sustentabilidade



Diálogo com Partes Interessadas e Temas Prioritários

4.1 Envolvimento das Nossas Partes

4.2 Como Identificamos os Temas Relevantes

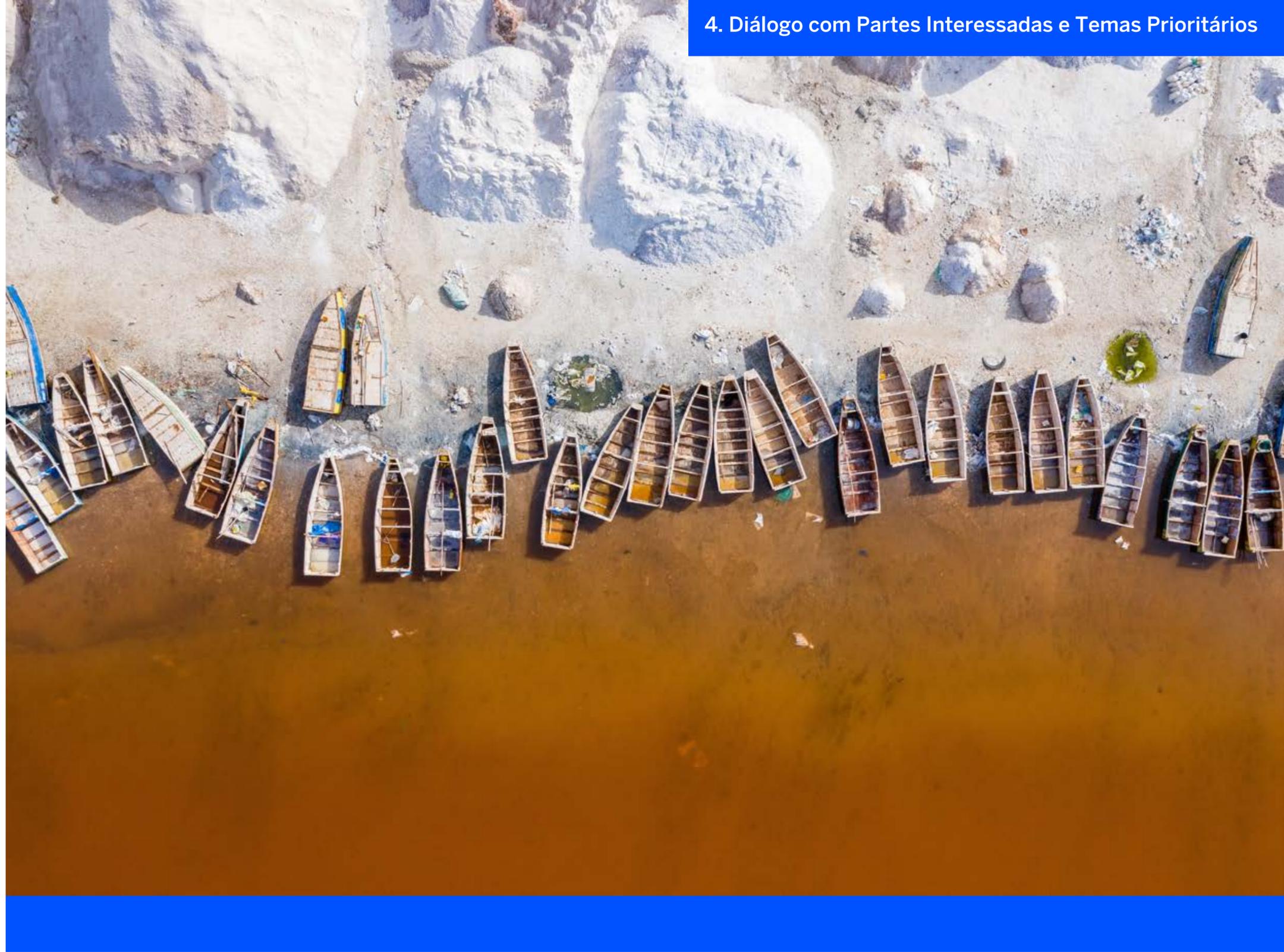
Queremos melhorar
a vida das pessoas e ser
#MaisQueUmBanco

4.1 ENVOLVIMENTO DAS NOSSAS PARTES

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*.



A Estratégia

Foram definidos três focos estratégicos, as principais áreas de actuação e prazos de cumprimento a curto, médio e longo prazo. As áreas de foco e a definição de prioridades e prazos foram transferidas para as linhas de negócio e funções corporativas, sendo estas as responsáveis pela sua implementação

O propósito do SBA

A razão pela qual o SBA se tornou uma referência em Angola

Angola é a nossa casa e nós promovemos o seu crescimento. Queremos melhorar a vida das pessoas e ser #MaisQueUmBanco

OS VALORES DO SBA

Os valores do SBA servem de base ao comportamento e qualidades que definem o Banco:

TRANSFORMAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

FOCO NO CLIENTE

Acrescentar valor aos Clientes através de uma experiência de excelência



PESSOAS E CULTURA

Ser a melhor empresa para trabalhar em Angola, com ADN digital e capaz de formar os líderes do futuro



EXECUTAR COM EXCELÊNCIA

RISCO E CONDUTA

Promover um ambiente de controlo interno robusto com uma cultura de risco proactiva



EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Usar a tecnologia e os dados para servir melhor os Clientes, reduzir custos e escalar as plataformas do Banco



GERAR VALOR E CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

RESULTADOS FINANCEIROS

Entregar crescimento contínuo, gestão eficaz e retorno sustentável



IMPACTO ESG

Melhorar a vida dos angolanos e ajudar a construir um futuro melhor



Estas são as prioridades e *Value Drivers* do SBA

Para dar cumprimento às dimensões 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*:

<p>TRANSPARÊNCIA</p> <p>Garantir a transparência nas relações e na comunicação financeira e não financeira, compartilhando informações verdadeiras, relevantes, completas, claras e úteis;</p>	<p>COLABORAÇÃO</p> <p>Incentivar a colaboração com os <i>stakeholders</i>, visando contribuir para o cumprimento do propósito corporativo e valores e a persecução dos objectivos de desenvolvimento sustentável;</p>
<p>RESPONSABILIDADE</p> <p>Actuar com responsabilidade e construir relações baseadas na ética, na integridade, no desenvolvimento sustentável e no respeito pelos direitos humanos e às comunidades impactadas pelas diferentes actividades do Banco;</p>	<p>PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO</p> <p>Favorecer a participação e envolvimento dos <i>stakeholders</i> em todas as actividades do Banco;</p>
<p>ESCUA ACTIVA</p> <p>Praticar a escuta activa, promovendo a comunicação bidireccional e efectiva e o diálogo directo, fluído, construtivo, diverso, inclusivo e intercultural;</p>	<p>CONSENSO</p> <p>Trabalhar com uma orientação em consenso com os <i>stakeholders</i>, sobretudo com as comunidades locais tendo em consideração os seus pontos de vista e expectativas.</p>

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*.

STAKEHOLDER	ABORDAGENS DE ENVOLVIMENTO & CANAIS DE COMUNICAÇÃO
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos de satisfação do Cliente • <i>Feedback</i> 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

Principais riscos e oportunidades na relação com *Stakeholders*

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
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Natureza dos negócios, dependência do mercado de Oil & Gas 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
FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO	<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.
SUPERVISORES E REGULADORES	<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.
COMUNIDADE E OUTROS GRUPOS	<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.

4.2 COMO IDENTIFICAMOS OS TEMAS RELEVANTES

A construção da matriz de materialidade seguiu um processo estruturado recolhendo diversas perspectivas do mercado, do contexto de Angola e dos nossos *stakeholders*.

O processo de análise de materialidade

O processo de materialidade contemplou as seguintes etapas:

1. Identificação dos potenciais impactos ambientais, com base em 4 análises complementares, que permitem compreender o contexto de sustentabilidade onde o Banco está inserido, de modo a identificar os impactos mais relevantes para a sociedade:

Análise de *benchmark* - envolvendo várias entidades de referência do sector bancário esta análise permitiu avaliar as abordagens, políticas e instrumentos de reporte adoptados pelas instituições, identificando os temas materiais mais recorrentes e relevantes para o sector;

Análise de indústria - focada na identificação das principais tendências ESG, considerando ratings de sustentabilidade, alterações regulamentares e *frameworks* internacionais aplicáveis ao sector bancário;

Análise do contexto de Angola – permitiu compreender o posicionamento e desempenho de Angola em termos de sustentabilidade, identificar os principais instrumentos nacionais de promoção do desenvolvimento sustentável e identificar os principais temas críticos ambientais, sociais e económicos;

Análise dos temas materiais para o Grupo Standard Bank - esta análise permitiu avaliar as abordagens, políticas e instrumentos de reporte e identificar os temas materiais mais relevantes para o Grupo, sendo que a construção da sua matriz envolveu um processo de auscultação abrangente, incluindo de *stakeholders* de Angola.

2. Auscultação de *stakeholders* internos, através de um questionário, com base nos temas identificados na fase anterior, permitiu seleccionar e priorizar os temas materiais, em termos de relevância para o Banco.

Amostra: 70 indivíduos, abrangendo a Administração, Gestão de Topo e Áreas relevantes para a actuação do Banco nestas matérias

Taxa de resposta: 43%

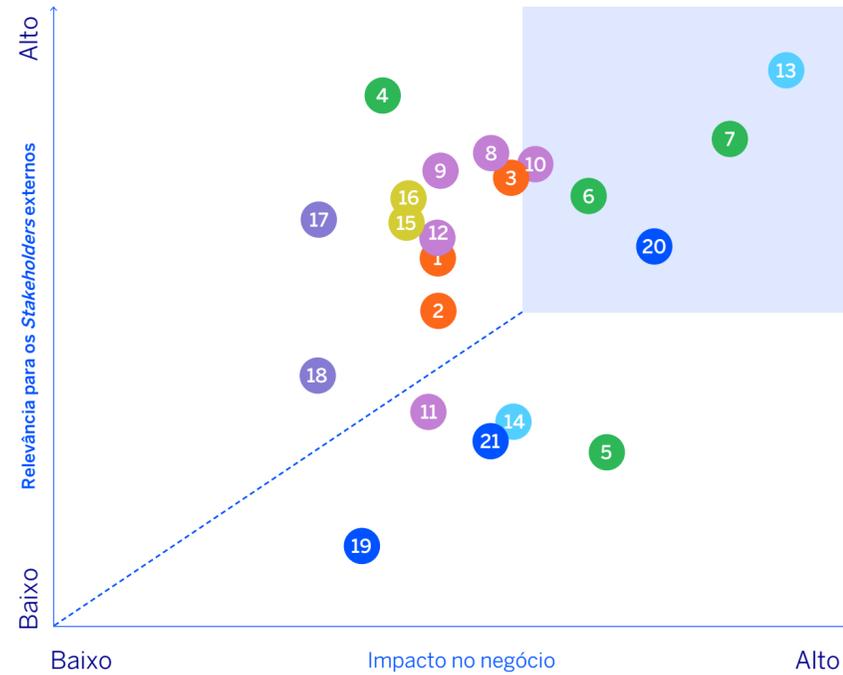
Assim a matriz de materialidade resulta da combinação da análise de frequência das duas etapas anteriores, resultando em **5 temas materiais**:

- Conduta e práticas de negócio éticos
- Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores
- Produtos e serviços transparentes e justos
- Eco-eficiência das operações e instalações
- Criação de emprego em Angola e crescimento de negócios

Desta forma, foi possível incorporar múltiplas perspectivas e assegurar que os temas reflectissem simultaneamente as prioridades estratégicas da organização e as expectativas das partes interessadas externas.

Matriz de Materialidade 2023

Alta relevância
Alto Impacto

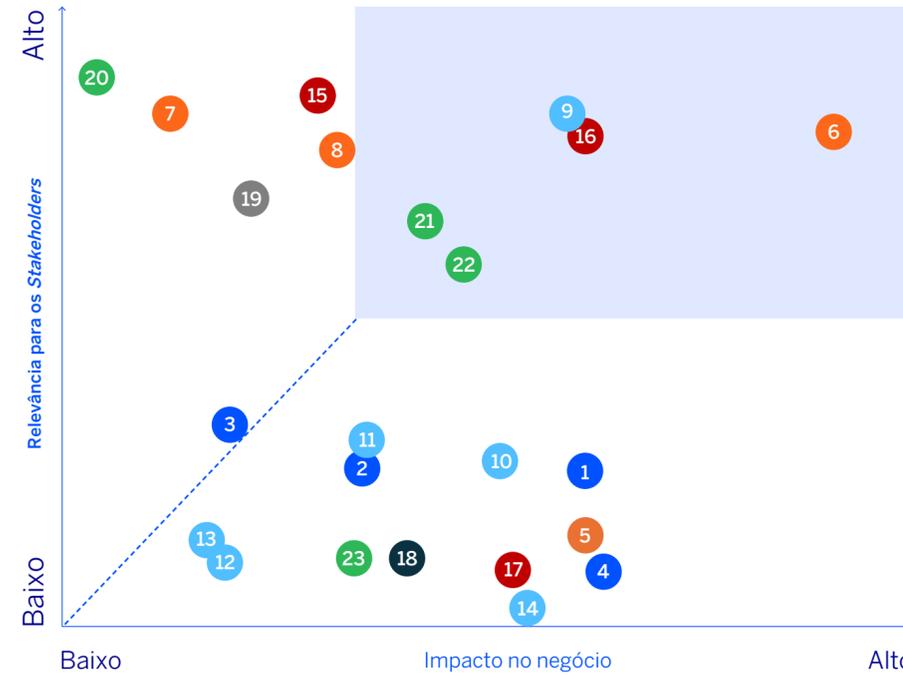


LISTA DE TEMAS RELEVANTES

- | | |
|---|--|
| 1 Atracção e retenção de talento | 11 Qualidade do serviço e satisfação dos <i>stakeholders</i> |
| 2 Bem estar, saúde e segurança dos colaboradores | 12 Sustentabilidade financeira |
| 3 Capacitação dos recursos humanos: desenvolvimento | 13 Acesso a financiamento: inclusão financeira de pessoas e empresas |
| 4 Divulgação de riscos e critérios ESG | 14 Produtos e serviços transparentes e justos |
| 5 Estratégia climática | 15 Inovação nas soluções |
| 6 Incorporação de critérios ESG na análise de crédito | 16 Multicanalidade e digitalização |
| 7 Produtos e serviços com valor social e ambiental | 17 Cibersegurança e integridade da informação |
| 8 Ética e código de conduta | 18 Privacidade e protecção de dados |
| 9 Gestão do risco e combate à corrupção | 19 Cadeia de valor sustentável: fornecedores avaliados em critérios ESG |
| 10 Governança corporativa (<i>Ownership & Control, Board, Remunerações, Contabilidade, transparência fiscal</i>) | 20 Criação de emprego |
| | 21 Responsabilidade Social |

Matriz de Materialidade 2024

Alta relevância
Alto Impacto



LISTA DE TEMAS RELEVANTES

- | | |
|--|--|
| 1 Incorporação de critérios ESG na gestão de risco do Banco | 13 Marketing e comercialização responsável |
| 2 Investimentos Responsáveis | 14 Sustentabilidade Financeira |
| 3 Produtos e serviços com valor social e ambiental | 15 Acesso a financiamento de pessoas e empresas |
| 4 Promoção da diversificação sectorial de Angola através do seu financiamento | 16 Produtos e serviços transparentes e justos |
| 5 Atracção e retenção de talento | 17 Inclusão e literacia Financeira |
| 6 Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores | 18 Inovação nas soluções tecnológicas e digitalização |
| 7 Desenvolvimento e capacitação dos recursos humanos para adaptação às necessidades em evolução | 19 Privacidade e protecção de dados e cibersegurança |
| 8 Diversidade, igualdade e inclusão | 20 Mitigação e adaptação às alterações climáticas |
| 9 Conduta e práticas de negócio éticos | 21 Eco-eficiência das operações e instalações |
| 10 Gestão do risco e combate à corrupção | 22 Criação de emprego em Angola e crescimento de negócios |
| 11 Governança corporativa | 23 Apoio à comunidade e desenvolvimento de infra-estruturas |
| 12 Competitividade, qualidade do serviço e satisfação dos <i>stakeholders</i> | |



Evolução dos Temas Materiais

Em 2023, os temas considerados prioritários pelas partes interessadas internas reflectiam sobretudo a necessidade de criar bases estruturantes para a integração da sustentabilidade na actividade do Banco. Destacavam-se a **incorporação de critérios ESG na análise de crédito**, o desenvolvimento de **produtos e serviços com valor social e ambiental**, bem como uma forte ênfase na governança corporativa (incluindo temas como estrutura de *ownership & control*, composição do *Board*, remunerações, contabilidade e transparência fiscal). Complementarmente, emergiam como prioridades o **acesso a financiamento e inclusão financeira** e a **criação de emprego em Angola e crescimento de negócios** — sinal claro da relevância social e económica do papel do Banco.

Já em 2024, verifica-se uma evolução nas prioridades identificadas. Passam a ocupar lugar de destaque questões ligadas à conduta e práticas de negócio **éticos**, ao **bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores**, bem como

à oferta de produtos e serviços transparentes e justos. Adicionalmente, surge como tema prioritário a **eco-eficiência das operações e instalações**, a par da manutenção da prioridade já verificada em 2023 quanto à **criação de emprego em Angola e crescimento de negócios**.

Esta evolução sugere uma mudança do foco inicial — mais orientado para a **estruturação da governança, da integração ESG e da oferta de produtos sustentáveis** — para um patamar mais avançado, assente no **reforço da conduta organizacional, na experiência do colaborador e na eficiência ambiental das operações internas**.

Acredita-se que esta mudança está relacionada com a adopção de **estruturas internas de governança, o desenvolvimento de políticas e procedimentos robustos e o aumento da consciencialização e da sensibilização para os temas ESG** dentro do Banco. Ao consolidar os alicerces da governança e da integração ESG em 2023, tornou-se possível, em 2024, priorizar dimensões

mais ligadas à cultura organizacional, ao impacto directo no bem-estar dos colaboradores e à forma como os produtos e serviços são percebidos pelos Clientes.

Em síntese, a trajectória evidencia uma **evolução de maturidade**: de um foco inicial na definição de mecanismos estruturantes e de enquadramento, para um foco mais estratégico e integrado, que valoriza a conduta, a confiança, a experiência dos colaboradores e Clientes, e a eficiência ambiental como motores de criação de valor SEE.

TEMAS MATERIAIS PRIORITÁRIOS 2023	Nº	TEMAS MATERIAIS PRIORITÁRIOS 2024	Nº
Incorporação de critérios ESG na análise de crédito	6	Conduta e práticas de negócio éticos	9
Produtos e serviços com valor social e ambiental	7	Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores	6
Governança corporativa (Governança corporativa, <i>ownership & control</i> , <i>Board</i> , Remunerações, Contabilidade, transparência fiscal)	10	Produtos e serviços transparentes e justos	16
Acesso a financiamento: inclusão financeira de pessoas e empresas	13	Eco-eficiência das operações e instalações	21
Criação de emprego em Angola e crescimento de negócios	20	Criação de emprego em Angola e crescimento de negócios	22



Pacto com Impacto: Multiplicar o Impacto Positivo

- 5.1 Como promovemos o impacto positivo
- 5.2 Pessoas e Comunidade
- 5.3 Parcerias
- 5.4 Planeta
- 5.5 Prosperidade e crescimento sustentável

5.1 COMO PROMOVEMOS O IMPACTO POSITIVO

5.1.1 Pacto com Impacto

O Standard Bank Angola (SBA) lançou a sua Declaração de Sustentabilidade, reafirmando o seu Compromisso e Actuação para com a Sustentabilidade.

Toda a arquitectura do **Pacto com Impacto** baseia-se nos 5 principais fundamentos da Sustentabilidade do SBA:

- A **framework da Estratégia de Sustentabilidade** desenvolvida para orientar a actuação do Banco na implementação da Estratégia;
- A **Narrativa de Sustentabilidade**;
- Os **Objectivos-Chave**;
- As **Mensagens-Chave**;
- E o **Alinhamento Marketing e Marca**.

Pretende-se que o Pacto com Impacto defina e consolide a linguagem/narrativa de Sustentabilidade do SBA, e que a marca acompanhe toda a comunicação de Sustentabilidade da SBA durante a implementação da Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027.

O Pacto com Impacto fortalecerá e permitirá consolidar uma agenda partilhada para o envolvimento, apropriação, desenvolvimento das acções de formação em ESG/Sustentabilidade, comunicação para sensibilização e educação, divulgação, envolvimento das partes interessadas e posicionamento da afirmação “**SBA actuação em Sustentabilidade**”.

O NOSSO MANIFESTO

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

Este é o nosso propósito, firmado em tudo quanto fazemos. Fazê-lo de forma sustentável é a nossa aspiração.

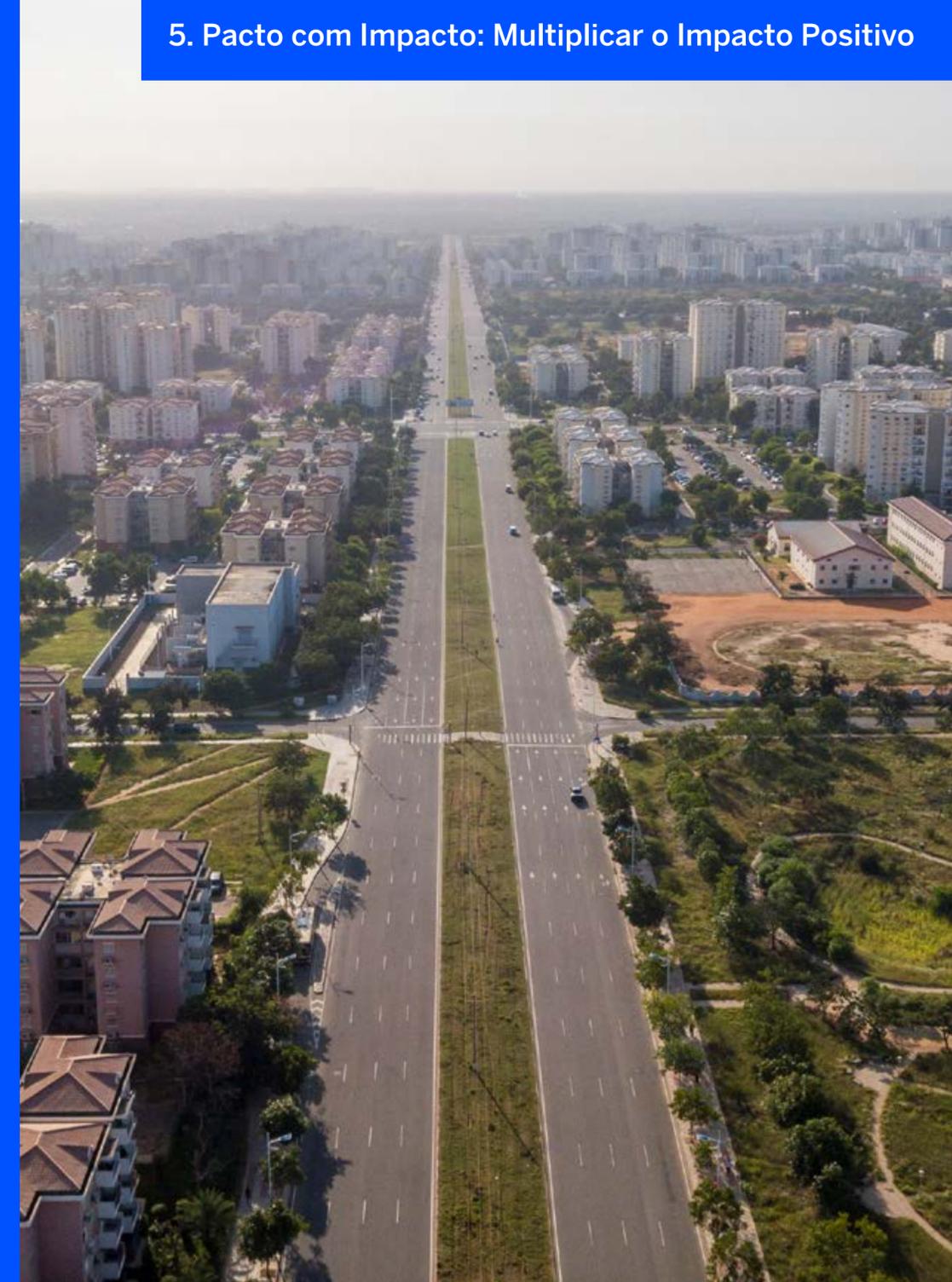
Impulsionamos o crescimento positivo e sustentável das nossas **Pessoas**, da nossa **Comunidade**, do nosso continente e do nosso **Planeta**; um crescimento com **Impacto**, por gerações e gerações.

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



Pilares da *Framework* e os seus eixos de actuação

Eis o Pacto com Impacto nos 4 pilares da *framework* da Estratégia de Sustentabilidade do SBA:

Pessoas e comunidade
Parcerias
Planeta
Prosperidade e crescimento sustentável



PACTO COM IMPACTO NAS PESSOAS E COMUNIDADE.

Construir uma sociedade com mais acessos e mais inclusiva

Empoderar a força de trabalho actual e futura.

APOIAR O ACESSO À EDUCAÇÃO de qualidade, inclusiva e equitativa, para dotar a população angolana de capacidades de competir numa economia cada vez mais global.

CONTRIBUIR PARA A SAÚDE PÚBLICA e prevenção de doenças em Angola, mobilizando os recursos e a sociedade.



PACTO COM IMPACTO NAS PARCERIAS.

Aumentar a sensibilização Ambiental e social.

PARCERIAS DE SUSTENTABILIDADE: Liderando pelo exemplo e como parceiro dos nossos Clientes para a Sustentabilidade.



PACTO COM IMPACTO NO PLANETA.

Proteger os recursos naturais e a saúde dos ecossistemas.

Salvaguardar os recursos futuros.

Melhorar a eco-eficiência operacional do Banco.

Desenvolver soluções de financiamento e serviços que apoiem a transição justa para o futuro sustentável de Angola.



PACTO COM IMPACTO NA PROSPERIDADE E CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL.

Financiar crescimento económico e inclusão.

Criar empregos inclusivos, decentes e empoderar o crescimento progressivo das Micros e PME's.

Compreender os desafios, prioridades e aspirações dos Clientes, oferecendo soluções financeiras adequadas com retorno justo e sustentável.

Desenvolver soluções para aprofundar a inclusão financeira.

Financiar novas e melhorias de infra-estruturas críticas ao crescimento de Angola.

Posicionar e Consciencializar Internamente o Pacto Com Impacto

O SBA utilizou os canais de comunicação internos das instalações da Sede e das 18 Agências contando com: *outdoor* de fotos; pop-out do PC; *outdoors* internos A3 (elevadores); TV corporativa; *organic*; Intranet; fundos de PC; e-mail interno; *branding* estratégico do escritório (por exemplo, espelho de casa de banho).

1ª parte
Disseminar o Manifesto de Sustentabilidade

2ª parte
Consciencializar e chamada para a acção “Tu és essencial” - incentivar o mindset para as iniciativas futuras (programadas)

3ª parte
Formar transversalmente e de forma simples sobre a estratégia do SBA e os 4 pilares e objectivos de acção do SBA (vídeo de formação sobre a estratégia do SBA) e disseminar os 4 pilares e objectivos de actuação do SBA



Mural com plantas naturais e um outdoor com o Manifesto de Sustentabilidade no edifício da Sede e em 6 Agências



Pacto com Impacto nos espelhos dos elevadores do edifício da Sede



Outdoors internos com o *slogan* e o Manifesto Pacto com Impacto em todos os pisos da Sede



Manifesto Pacto com Impacto na televisão corporativa



Oferta de sementes de cultivo para todos os Trabalhadores no local de trabalho

Posicionar Externamente o Pacto com Impacto

OBJECTIVO-CHAVE:

Posicionar o Standard Bank Angola como Banco de Referência de Sustentabilidade no Sector em Angola: Credibilidade e Autenticidade.

Workshop para os Media: “Sustainability Media Breakfast”

O evento realizou-se em Setembro de 2024 na sede do Banco. Foram recebidos jornalistas ligados às temáticas de Ambiente e Sustentabilidade para uma manhã de **brokerage knowledge sobre diversas temáticas relacionadas com Ambiente e Sustentabilidade e uma conversa com a Directora de Cidadania Corporativa do SBA e a sua equipa**. Conscientes do poder dos media, o evento, para além de posicionar o Banco como uma referência em Sustentabilidade, **teve também como objectivo formar os jornalistas angolanos nas temáticas da sustentabilidade e ESG**, um tema ainda recente e pouco explorado nos meios de comunicação angolanos. A introdução abordou as questões ambientais que são notícia em Angola, os conceitos básicos de Desenvolvimento Sustentável, os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Agenda 2030 das Nações Unidas, os antecedentes e enquadramento, e os conceitos de Sustentabilidade e ESG. Focou ainda na transparência e a responsabilidade dos media no tratamento dos relatórios de sustentabilidade, a identificação dos impactos reais e a sua justificação, o valor SEE, as práticas ambientalmente viáveis e socialmente responsáveis, os indicadores de sustentabilidade, etc.

Durante o Media Breakfast, **o Banco apresentou o seu Manifesto de Sustentabilidade e os seus 4 pilares estratégicos**, em preparação para o segundo evento programado com os media nacionais.

Principais indicadores de Impacto

24

Jornalistas
representando 16 órgãos
de comunicação social angolanos

7

Notícias
sobre o evento publicadas
nos meios de comunicação
social nacionais



Destaque de notícias publicadas nos meios de comunicação social nacionais sobre o evento:

- Alta Política
- Forbes África Lusófona
- Jornal de Angola
- Televisão Pública de Angola (TPA)
- Revista Chocolate



Media Breakfast de sustentabilidade com o CEO

O evento realizou-se em Outubro de 2024 na sede do Banco. Recebemos a comunicação social, os nossos parceiros CSI, e a liderança do Banco. O principal objectivo da apresentação, conduzida pelo CEO, Luís Teles, foi comunicar a **Estratégia de Sustentabilidade do SBA 2023-2027**, o **Manifesto de Sustentabilidade SBA**, os **4 pilares Estratégicos de Actuação**, o **1º Relatório de Sustentabilidade** e o **site Pacto com Impacto** (www.pactocomimpacto.standardbank.co.ao).

Principais indicadores de Impacto

81

Pessoas Presentes

11

Notícias

Sobre o evento, incluindo os principais e mais proeminentes meios de comunicação social nacionais

Destaque de notícias publicadas nos meios de comunicação social nacionais sobre o evento:

Angop

Forbes Africa Lusofona

Economia e Mercado

Jornal de Angola

Ver Angola



Formação transversal sobre a estratégia de sustentabilidade

A formação transversal sobre a Estratégia de Sustentabilidade do SBA teve como principais objectivos de comunicar e sensibilizar todos os colaboradores do Banco que:

1. A sustentabilidade está alinhada com **o nosso Propósito**;
2. A sustentabilidade para nós é uma jornada, um processo e um objectivo e a nossa estratégia **integra todo o Banco**;
3. A nossa estratégia de Sustentabilidade é sobre as nossas acções, “é a forma como agimos” e actuamos fundamentalmente em 4 pilares, procurando atingir os objectivos propostos em: Pessoas e Comunidade; Parcerias; Planeta; Crescimento Sustentável e Prosperidade.

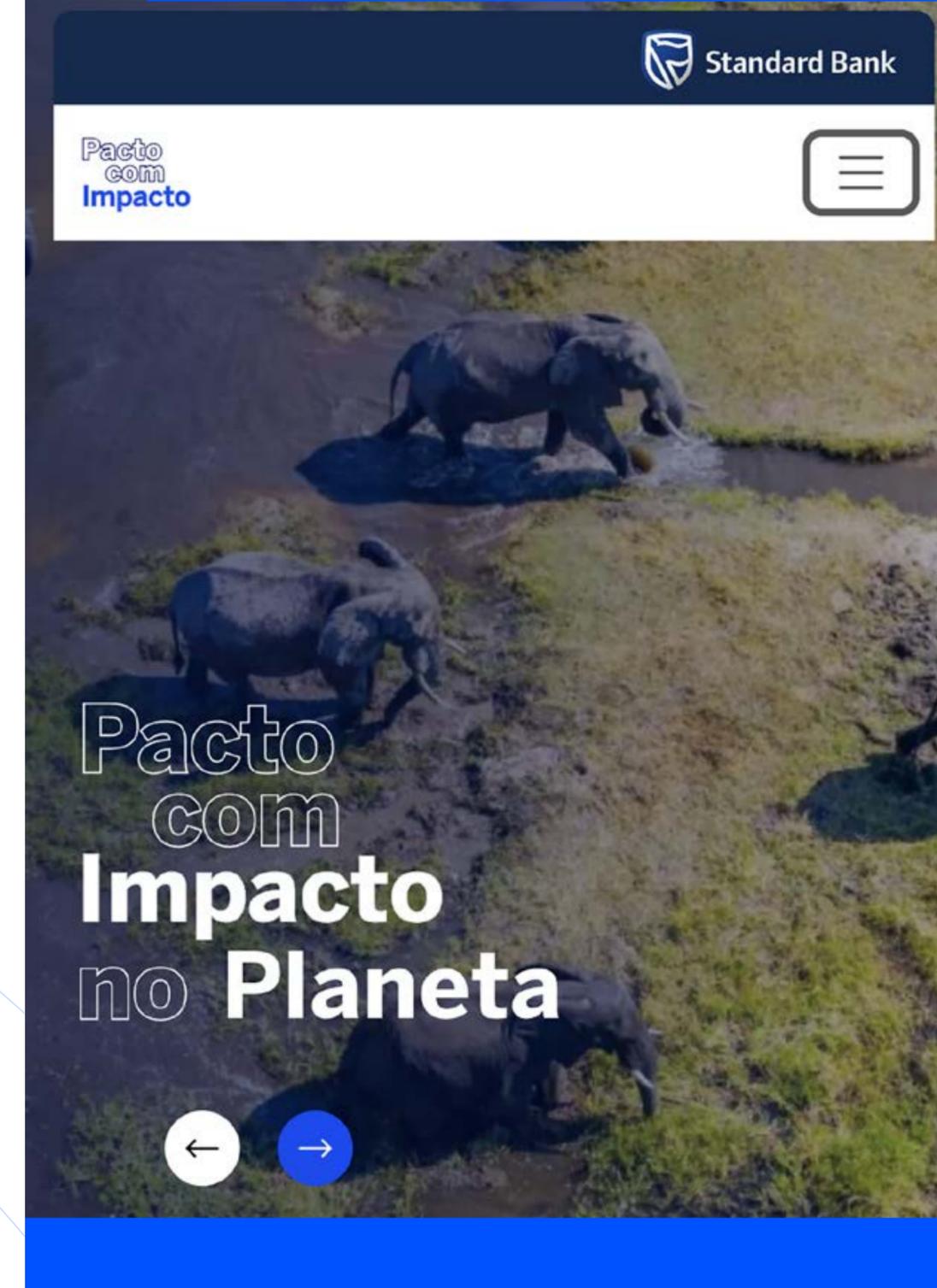
Produzimos um vídeo que tem sido amplamente utilizado nos diversos canais de comunicação interna do Banco e em eventos de sustentabilidade e/ou oportunidades para se educar sobre o tema.

Website – Pacto com Impacto

O *website* **Pacto com Impacto** está ligado ao *website* principal do Standard Bank Angola e **é um reflexo do compromisso do Banco em ser transparente e responsável na sua actuação.**

Irá medir e reportar regularmente o impacto das iniciativas que desenvolve nos 4 pilares estratégicos do SBA, para demonstrar como está a ser feita a diferença. **Irão ser reportados os principais indicadores de desempenho relacionados com o Impacto, bem como serão disponibilizados os relatórios de Sustentabilidade.**

O *website* apresenta a Identidade, o Manifesto e o Foco de Acção. Poderão ser encontrados ainda os 4 pilares estratégicos e a forma como o SBA pretende e está a actuar nas Pessoas e na Comunidade, nas Parcerias, no Planeta e no Crescimento Sustentável e na Prosperidade.



5.2 PESSOAS E COMUNIDADE

5.2.1 Inclusão Financeira

No Standard Bank Angola acreditamos que a inclusão financeira é mais do que um objectivo — é uma missão urgente e transformadora para a sociedade Angolana. Quando cada pessoa e cada pequeno negócio têm acesso a soluções financeiras justas e sustentáveis, multiplicam-se as oportunidades e reduzem-se as desigualdades. É por isso que ouvimos as comunidades, aprendemos com as suas necessidades e co-criamos respostas que se traduzem em literacia financeira, crédito responsável, poupança acessível e meios de pagamento simples e seguros. Estamos a construir hoje as bases de um impacto positivo e duradouro para Angola.

Dar continuidade e reforçar o número de programas e campanhas de comunicação para a literacia financeira dos colaboradores e público em geral.

Formação de Educadores Financeiros

O Programa de Formação de Educadores Financeiros (FEF) tem como principal objectivo capacitar os colaboradores do Banco, assegurando as competências necessárias ao exercício das suas funções de mentores, facilitadores e educadores, para que possam participar, promover e desenvolver acções de literacia financeira dirigidas aos diferentes perfis de aprendizagem dos colaboradores do Banco e do público em geral.

O programa tem 18 módulos de aprendizagem e uma duração de 6 meses. Trata-se de um programa híbrido, em que os formandos têm aulas presenciais e online, com o objectivo de dotar os participantes/Banco das técnicas, conhecimentos e competências necessárias para que o Banco possa, de forma sustentada, expandir a literacia financeira internamente e na sua comunidade.

O programa está alinhado com a lógica do CSI do Banco de usar “ferramentas de multiplicação”, onde os funcionários com conhecimentos e ferramentas podem multiplicar a mentoria de literacia financeira em 3 níveis (baixo, médio, alto) de conhecimento/prática.

Enquadramento/Contexto

O FEF enquadra-se em duas dimensões da Estratégia de Sustentabilidade do SBA. Por um lado, alinha-se com o objectivo do Banco de criar impacto social através da inclusão e da literacia financeira e, por outro lado, adere às preocupações do Banco relativamente a questões relacionadas com a atracção e retenção de talentos, o bem-estar, a saúde e a segurança dos colaboradores e a capacitação dos seus recursos humanos.

O FEF faz parte do conjunto de ferramentas do Banco para o Pilar “Social” das práticas ESG, no qual é dada prioridade a acções que melhorem e aumentem o valor da Sustentabilidade na implementação das iniciativas sociais do Banco. Assim, em termos gerais, os colaboradores que participarem no FEF não só receberão formação, como também melhorarão as suas competências e talentos e poderão desempenhar um papel fundamental na melhoria da vida das pessoas, criando impacto social através de iniciativas próprias e/ou do Banco, contribuindo activamente para a inclusão e literacia financeira.

Para além de melhorar as suas competências como mentores/facilitadores dos temas, a formação visa melhorar a capacidade dos participantes para tomarem decisões financeiras prudentes e responsáveis, através de uma formação mais abrangente em gestão financeira pessoal. O programa inclui, entre outros, temas como investimentos, planeamento da reforma, crédito responsável, endividamento, finanças para casais, crianças e adolescentes.

Na dimensão “Social” da abordagem ESG, o Banco estabeleceu o objectivo de formar todos os seus colaboradores em Literacia Financeira até ao final de 2027.

Principais indicadores de impacto:

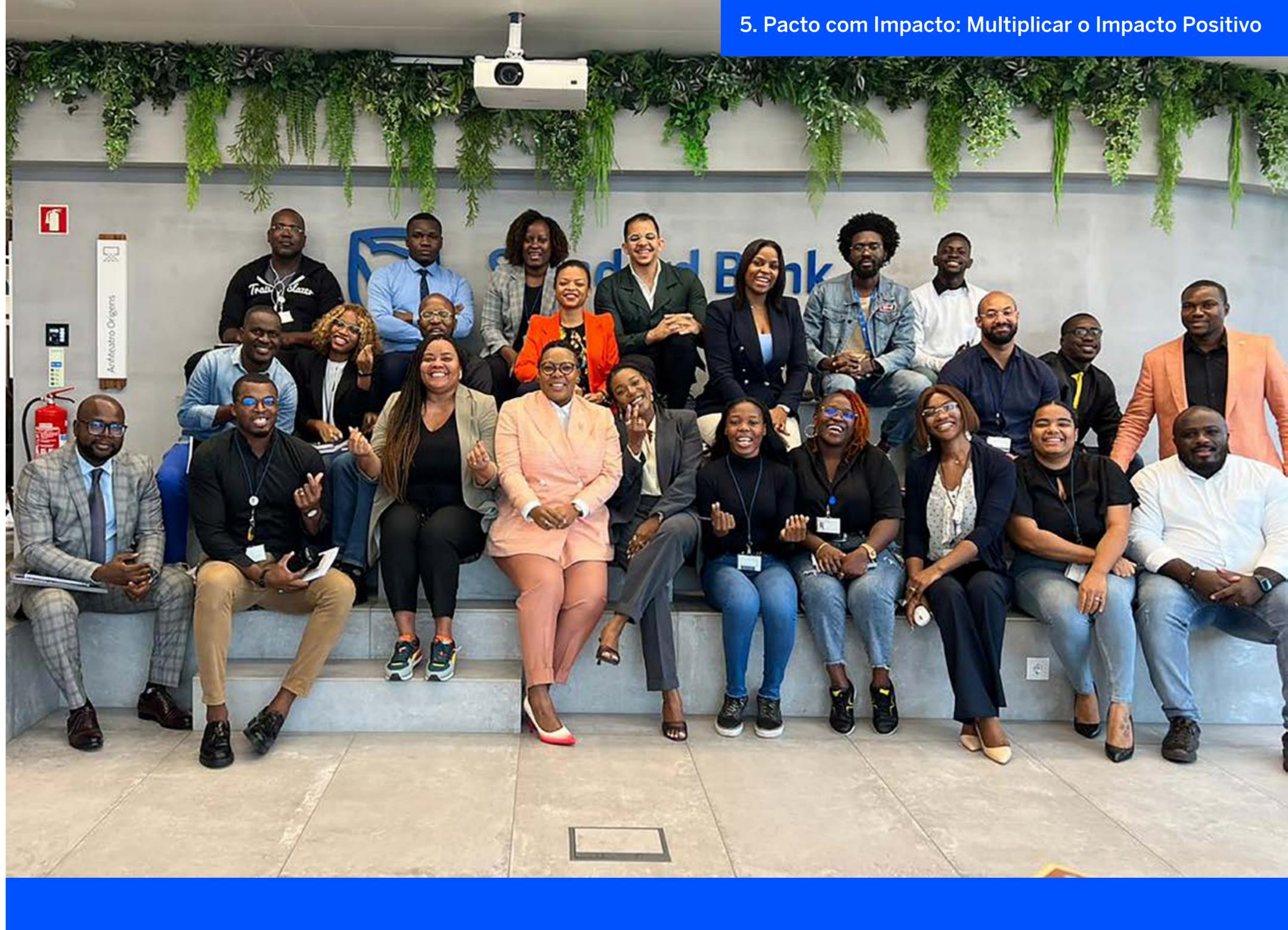
Na 1ª edição (2024) foram formados 57 trabalhadores, representando uma taxa de conclusão de 72%.

41%
do sexo feminino;

87% dos **30** aos **50** anos;

13% <**30** anos;

- 100% dos formandos colocaram em prática os conhecimentos adquiridos, orientando familiares, amigos, comunidade religiosa, e ampliando o alcance da educação financeira.
- Mais de 60% dos mentores afirma que a formação contribuiu grandemente para o seu desenvolvimento pessoal (63%).
- 2/3 dos mentores afirma que a formação contribuiu grandemente para o seu desempenho no trabalho (71%).
- 100% dos mentores considera-se estar preparado para exercer essa habilidade.
- Os formandos do primeiro curso já impactaram mais de 1000 pessoas.

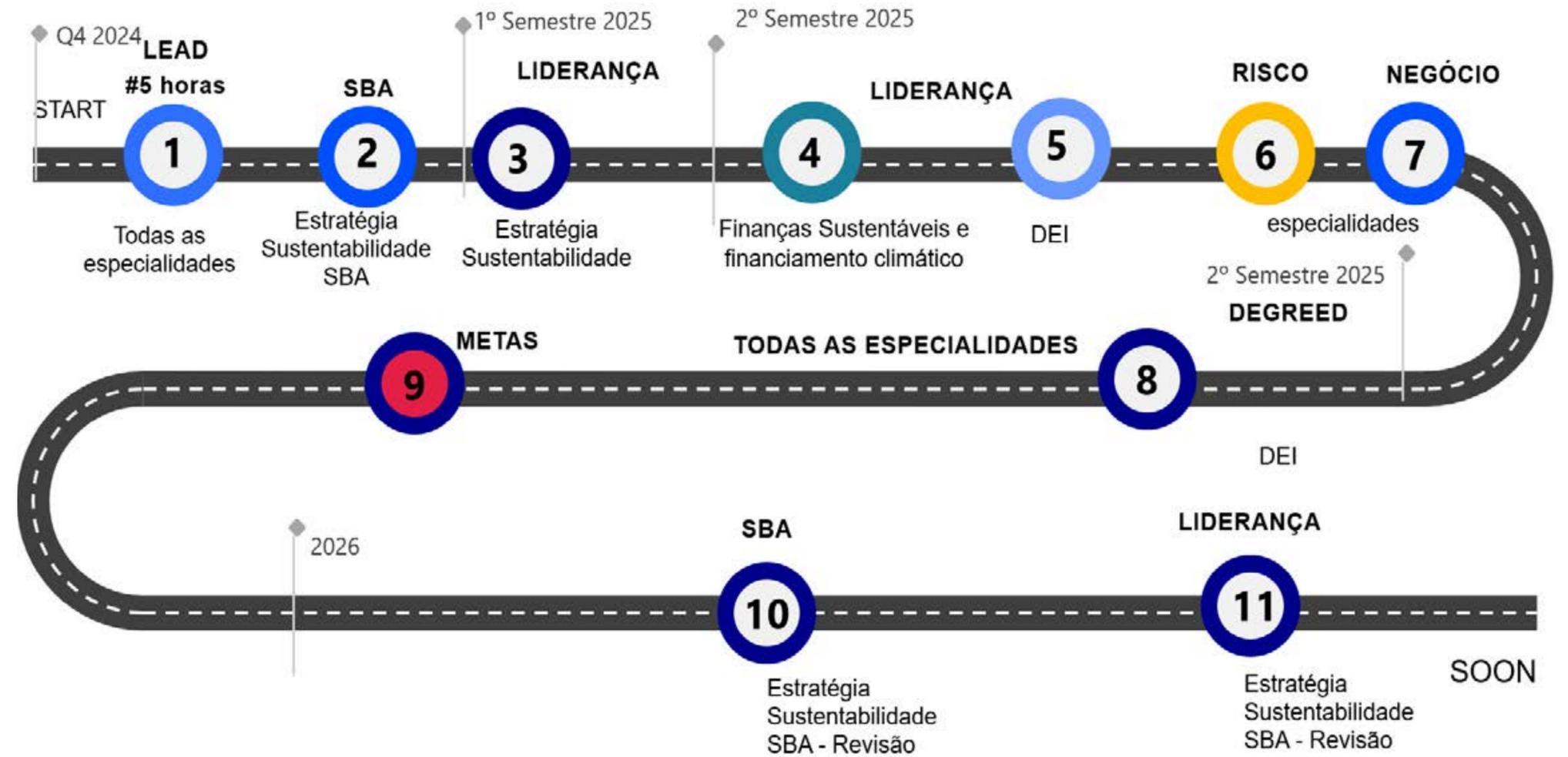




Desenvolvimento de Plano de Formação para os Colaboradores e Órgãos de Gestão sobre sustentabilidade, risco ESG e análise de crédito, produtos sustentáveis e política climática do Grupo

Em 2023, desenvolvemos o nosso Plano de Formação ESG para todo o Banco. O Plano foi organizado tendo em conta 2 aspectos principais: necessidades de conhecimento ESG para as diferentes especialidades do Banco, e prioridades de formação (grau de maturidade de implementação da estratégia). Em 2024 iniciámos a sua implementação, que se prolongará até 2027.

ORGANIZAÇÃO GERAL	
ÁREAS:	PRIORIDADES
ESG Environmental Social Governance	Crítico Muito Relevante Relevante
ÂMBITO:	
Consciencialização/Sensibilização Negócio Pegada Ambiental Gestão riscos Compliance Gestão pessoas Sistemas, processos Liderança	
TIPOS	FORMADOR
Transversais De especialidade	Degreed A estruturar/organizar



5.2.2 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 CSI que produzam os seguintes resultados:

- **Criar/impulsionar impacto positivo e Valor de Sustentabilidade nas comunidades onde o Banco opera;**
- **Construir experiências excepcionais para os colaboradores e com os colaboradores, que resultem em colaboradores mais envolvidos e produtivos;**
- **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;**
- **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 anticorrupção 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.

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, onde podem aproveitar as suas diversas habilidades em soluções que fazem a diferença, contribuindo para gerar e impulsionar o Valor de Sustentabilidade do Banco.

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.



Programa de Voluntariado

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.**

Neste âmbito, foi criado o Sub-comité de Voluntariado que constitui um sub-comité do Comité de Sustentabilidade e tem como objectivo supervisionar o desenvolvimento e a implementação bem sucedida do Programa de Voluntariado do Banco.

Programa de Doações

O programa de doações equiparadas “Kwanza por Kwanza”, iniciado em 2024, 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.**



Parceria com a Embaixada da África do Sul para o Dia de Mandela

Nos últimos cinco anos, no âmbito da celebração do Mês de Mandela, o SBA associou-se à Embaixada da África do Sul, em Angola, e à Câmara de Comércio de Angola para celebrar o Dia de Mandela, no Lar da Nazaré, com todas as empresas sul-africanas a operar em Angola.

Em 2024, em linha com a Estratégia de Sustentabilidade e Política de Investimento Social Corporativo, o Banco optou por alterar a forma como tem participado nesta colaboração, que era essencialmente através de uma contribuição de donativos alimentares.

Assim, nesta ocasião, o Banco recorreu ao seu parceiro *Goethe Institut*, através de um acordo de parceria para a realização de iniciativas de "Educação, Cultura e Sustentabilidade". O Goethe identificou 3 jovens artistas plásticos, que passaram os 3 dias anteriores ao evento com as crianças num processo de educação/sensibilização através da arte. As crianças produziram obras inspiradas no seu contacto com os artistas durante o processo educativo, tendo as obras sido leiloadas no dia de Mandela.

Durante o evento, houve também a participação de um artista local, que, ao vivo, produziu uma pintura online do rosto de Mandela, sendo que a mesma também foi leiloadada no evento. Todo o valor arrecadado com o leilão foi revertido para o Lar da Nazaré

PRINCIPAIS INDICADORES DE IMPACTO

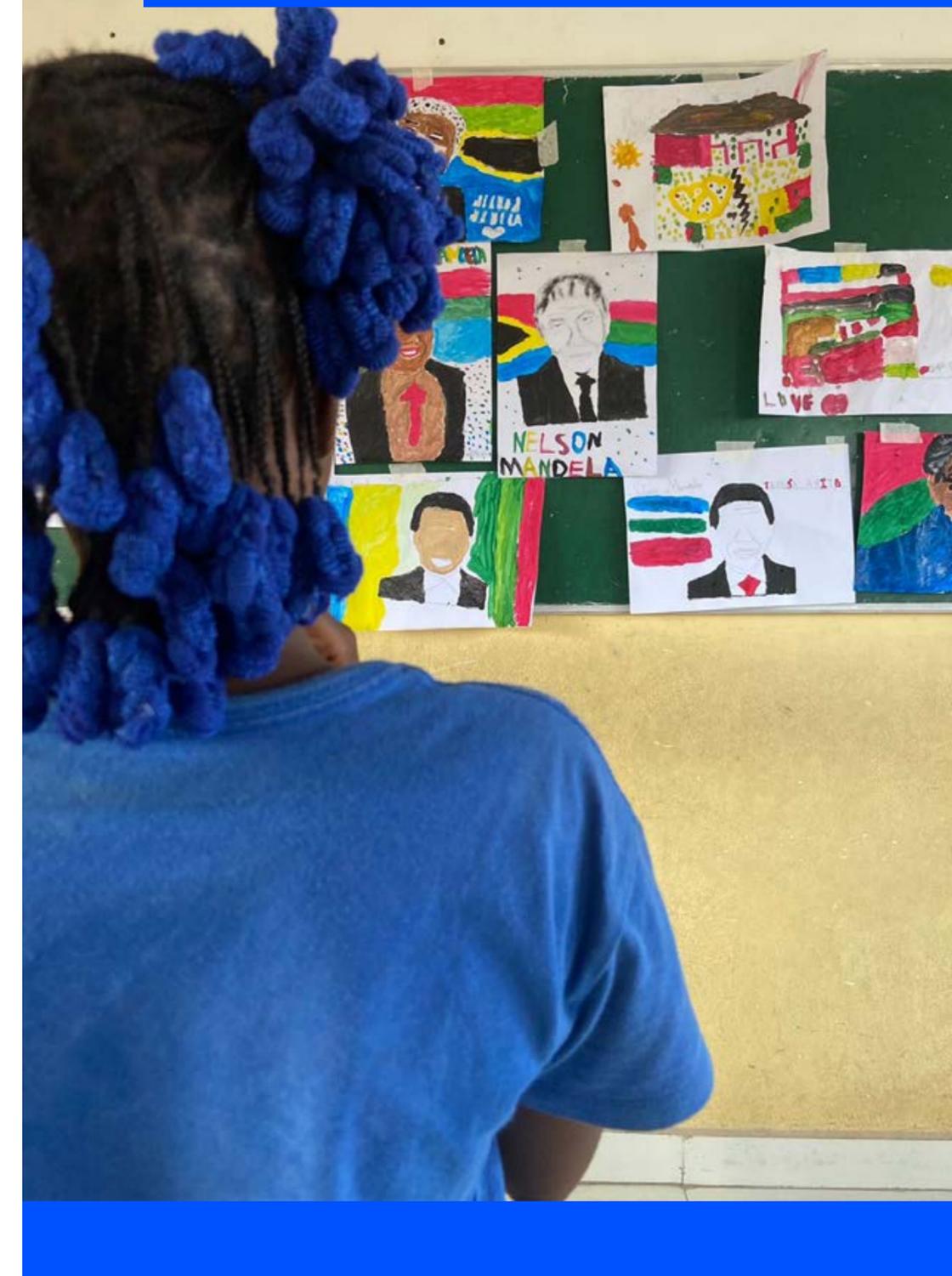
36
Raparigas

1
Rapaz

Do Lar da Nazaré receberam formação em Arte e Sustentabilidade: costura com materiais reciclados, pintura, desenho e bijuteria com materiais naturais

356 000 Kz

Total angariado no leilão



Substituição de Brindes a Clientes por *Vouchers* de Apoio a Causas Justas

A unidade de *Marketing* e Marca propôs que as unidades de negócio substituíssem as ofertas de brindes aos seus Clientes pela oferta de *vouchers* com a sua contribuição para uma causa/organização com impacto social e ambiental. A causa deverá provir do conjunto de propostas de *stakeholders* CSI, organizações não governamentais, sem fins lucrativos, iniciativas, acções ou actividades identificadas pela Unidade de Cidadania Corporativa do Banco para melhor gestão das questões de *compliance*.

Uma das lógicas de actuação do Banco em CSI é a utilização de “ferramentas de escala” de forma a obter sempre maior impacto e valor ESG, de modo a ter maior amplitude e menor risco de Sustentabilidade. Assim, a proposta de alinhamento do CSI e do *Marketing* incide sobre a contribuição dos Clientes em projectos CSI que estejam em curso ou planeados no curto prazo.

Nesse sentido, o CSI do Banco está a desenvolver uma parceria com uma ONG para um projecto de “Alfabetização de adultos e literacia financeira para artesãs”, que está em vias de ser oficializado e que terá início previsto em 2025. No entanto, as instalações da escola primária pública onde decorrerão as acções de formação necessitam de ser melhoradas.

Paralelamente, o CSI elaborou um subprojecto de reabilitação da escola, com várias especialidades, nomeadamente pintura, canalização, electricidade, coberturas, paisagismo e jardins. Todas estas especialidades foram devidamente pormenorizadas e orçamentadas. No final, a reabilitação beneficiará também a comunidade escolar de cerca de 660 crianças do ensino básico, alargando assim o impacto total do projecto CSI do Banco.

Em 2024, 3 eventos nas áreas de negócio já substituíram os brindes dos Clientes por vouchers de apoio ao “subprojecto de reabilitação da escola primária”.

Principais indicadores de Impacto

9 750 000 Kz

Montante total da contribuição para a reabilitação da escola em troca de brindes para Clientes



5.3 PARCERIAS

Desenvolvimento de abordagens e frequência de diálogo com as partes interessadas sobre os temas de sustentabilidade

Programa 60 Minutos Eco *Powered by Standard Bank Angola*

O Programa “60 Minutos Eco *Powered by Standard Bank Angola*” tem como objectivo promover a apresentação e discussão dos desafios ambientais através de encontros entre partes (eventos), em formato de “tertúlia”, que funcionam como uma plataforma de diálogo com os actores da sociedade angolana.

O programa tem como premissa não só o diálogo, mas também a promoção do envolvimento da comunidade na sensibilização para as questões ambientais e sociais, contribuindo para influenciar os diferentes actores a mudar o seu comportamento face aos principais desafios de sustentabilidade que a sociedade angolana enfrenta.

Enquadramento/Contexto

Alinhado com a sua Estratégia de Comunicação e Transparência em matéria de Sustentabilidade, o Banco pretende apoiar o desenvolvimento de abordagens e a frequência do diálogo com as partes interessadas sobre questões de Sustentabilidade, para dar voz e conhecer as diferentes posições e perspectivas sobre questões ambientais e sociais - um meio fundamental para compreender o contexto Económico, Social e Ambiental, contribuindo para uma melhor definição dos nossos objectivos e processo de Sustentabilidade.

O compromisso do Banco para alcançar este objectivo prioriza a colaboração com organizações sem fins lucrativos para fazer uso das plataformas da sociedade civil existentes e o desenvolvimento de parcerias com organizações não governamentais relevantes, a fim de aumentar a participação de diferentes e diversos *stakeholders*, em linha com a sua Política de Investimento Social Corporativo.

A EcoAngola é uma associação não governamental, sem fins lucrativos, dedicada à promoção da Sustentabilidade com o objectivo de preservar o ambiente e promover o bem-estar social em Angola. A missão da organização é promover a Sustentabilidade, a educação e a conservação ambiental através de uma mudança de mentalidade e atitude das pessoas em relação ao ambiente e ao bem-estar social.

Em 2024 realizaram-se 6 edições do evento, com os temas:

- **Sustentabilidade;**
- **Economia Azul;**
- **Greenwashing;**
- **Mitos do Solo - Terra;**
- **Alterações Climáticas;**
- **Desenvolvimento e Crescimento Sustentável.**

O formato inclui sempre a presença de um moderador: um executivo da SBA, um membro destacado da sociedade civil angolana, ou um jornalista ou influenciador nacional; e 2 ou 3 convidados especialistas ou experientes no tema.



Principais Indicadores de Impacto:

- O número médio de participantes foi de 45 por edição, com um aumento do número de participantes em cada edição e um aumento da interacção do público ao longo das edições. Os participantes incluem estudantes universitários, especialistas e profissionais do sector do Ambiente, empresários e sociedade civil.
- Na opinião dos participantes, a iniciativa tem ajudado a construir um espaço mais activo de debate sobre as questões da sustentabilidade, praticamente antes inexistente em Angola. A iniciativa está a consolidar-se como uma plataforma relevante para a discussão e promoção de uma mentalidade de sustentabilidade, com uma participação crescente e um *feedback* positivo que reforça a importância de continuar com este tipo de iniciativas.
- O *feedback* geral dos participantes é positivo, com incentivos à continuação dos eventos e destacando a relevância dos temas abordados.
- Na opinião dos participantes, a iniciativa estimula a reflexão e a mudança de comportamentos do público.

EVENTO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	PARTICIPANTES
Sustentabilidade	40	Estudantes, empresários, trabalhadores do SBA e sociedade civil
Economia Azul	41	Empresários, estudantes universitários e sociedade civil
Greenwashing	47	Empresários, estudantes universitários e sociedade civil
Solo - Mitos sobre a Terra	69	Estações de rádios locais, Deutsche Welle (DW) Africa, empresários, estudantes universitários e sociedade civil
Mudanças Climáticas	45	Trabalhadores do SBA e sociedade civil
Desenvolvimento e crescimento sustentável	84	Media: Jornal de Angola, TPA, ANGOP, DW Africa, Forbes, Rádio Nacional de Angola, EB Tv, Rede Girassol and Ver Angola. Empresários, estudantes, sociedade civil

5.4 PLANETA

Desenvolvimento e adopção do plano de eficiência energética

Com o objectivo de **umentar a eficiência ambiental das suas operações**, o SBA implementou diversas medidas na sua sede. Entre as acções realizadas, destaca-se a **substituição das lâmpadas fluorescentes por LEDs de alta eficiência**, o que contribui para a redução do consumo energético. Além disso, os sistemas de climatização e iluminação foram automatizados, com a instalação de sensores de presença e ajustes programados de temperatura e horários, otimizando o uso e evitando o funcionamento desnecessário desses equipamentos.

Essas iniciativas resultaram em:



Eliminação dos consumos de material plástico de utilização única nas instalações SBA, mediante substituição por alternativas sustentáveis

No âmbito da **gestão de resíduos**, o SBA eliminou o uso de plásticos descartáveis, substituindo as garrafas plásticas por garrafas de vidro reutilizáveis. Também houve a troca dos utensílios descartáveis de plástico por versões produzidas com material reciclável, reduzindo significativamente o descarte diário de resíduos plásticos não recicláveis.



Ademais, foi possível eliminar o uso de

13 476
garrafas plásticas descartáveis de 500 ml, reforçando o compromisso do SBA com a sustentabilidade.





5.5 PROSPERIDADE E CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Finanças Sustentáveis

PROJECTO FROST

O CIB financiou 92,2 mil milhões de kwanzas para a construção de valas de macro drenagem e para a estabilização de ravinas no Morro do Tchizo, em Cabinda. Projecto classificado como Sustentável pela equipa de Finanças Sustentáveis do SBG.

As Finanças Sustentáveis constituem-se como um dos focos do Banco em 2025, principalmente para a unidade de micro e médias empresas. **Agricultura climaticamente inteligente, energias renováveis off grid e pequenas redes** são exemplos de projectos em que o Banco se pretende focar.

Principal indicador de Impacto

92,2

mil milhões de Kwanzas
Financiamento Sustentavel CIB

Classificação ESG: sustentável – dimensão social





Governança Eficaz

6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais

6.2 Conduta Ética e Práticas Empresarias

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

6.1. COMO GERIMOS OS RISCOS CLIMÁTICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS

As preocupações críticas são comunicadas ao mais alto órgão de governança do Banco através de Comitês e Delegações, incluindo o Comité de Sustentabilidade, já descrito em capítulo anterior:



A gestão de reclamações no SBA é realizada de forma automatizada e integrada, através da plataforma *Service Cloud*, que centraliza todas as ocorrências recebidas nos diferentes canais, independentemente da forma ou gravidade.

A classificação das reclamações é realizada de acordo com o tipo de produto ou serviço, tendo por base a categorização definida pelo BNA e uma categorização interna, abrangendo todos os produtos e serviços do SBA. Os Clientes podem apresentar reclamações através das agências (Livro de Reclamações), do *call center* ou do e-mail de reclamações.

Todas as ocorrências são geridas pela área designada *Service*, que monitoriza os prazos de resposta definidos internamente e pelo regulador, assegurando ainda imparcialidade na análise, identificação da causa raiz e implementação de planos de acção. Adicionalmente, os Clientes podem encaminhar reclamações directamente ao BNA, que interage com a área de *Service* para o devido tratamento e resposta.

Adicionalmente, o tratamento das reclamações é feito através do registo e acompanhamento até à solução final, com comunicação clara e tempestiva ao Cliente. Os casos críticos são escalonados internamente e são adoptadas medidas correctivas e preventivas para reduzir a reincidência. O processo é monitorizado de forma contínua, com relatórios à administração e formação regular dos colaboradores para reforço da escuta activa e foco no Cliente

A revisão periódica é assegurada através da avaliação contínua do *feedback* recolhido nos próprios canais de reclamação, incluindo o inquérito de satisfação enviado ao Cliente após o encerramento do caso. Complementarmente, são realizadas visitas às agências para observação e interacção com os Clientes, permitindo identificar pontos de melhoria. O processo é ainda reforçado pelo *Ranking* de Qualidade das instituições financeiras, publicado semestralmente pelo BNA.

Para a monitorização da eficácia dos mecanismos de reclamação, relatórios periódicos são apresentados à alta administração e ao Conselho de Administração com dados quantitativos e qualitativos. São acompanhadas métricas como volume de reclamações, tempo médio de resposta, taxa de resolução, reincidência e nível de satisfação dos Clientes, incluindo a análise das causas-raiz.

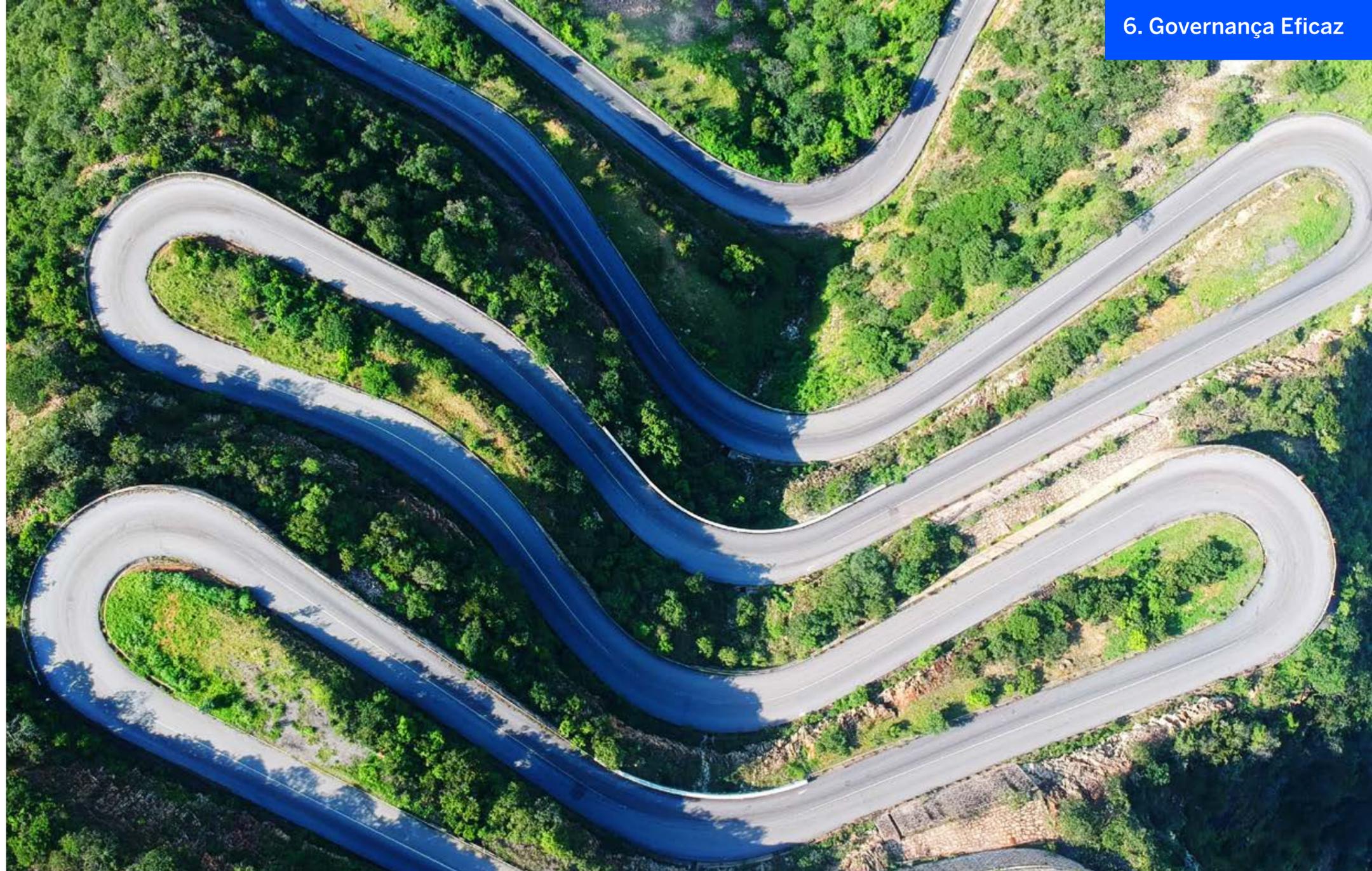
As áreas responsáveis, que incluem operações, tecnologia, atendimento e produtos, são envolvidas na definição de acções correctivas e preventivas, assegurando não apenas a resolução dos casos individuais, mas também das causas sistémicas.

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.

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:

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.

- 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 Inculcar 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 Comités 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.

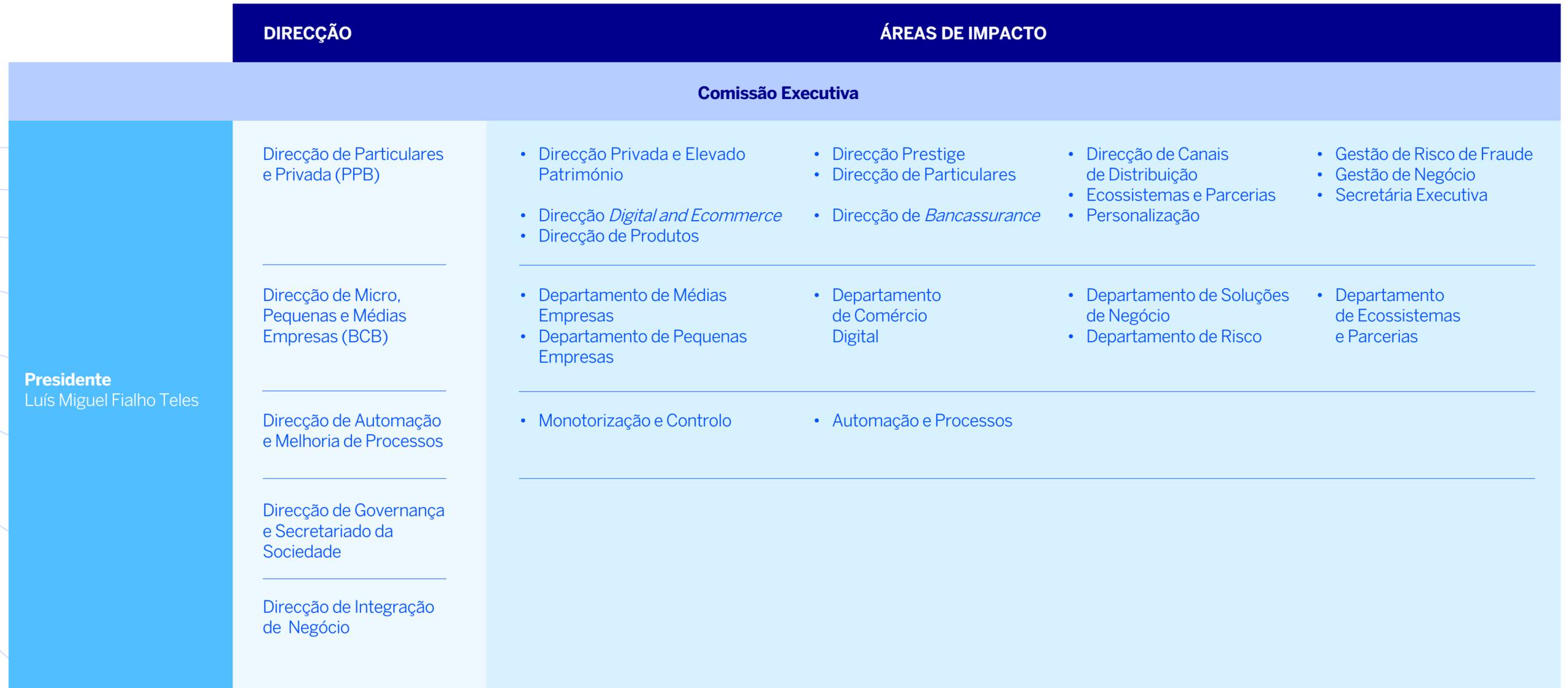
Estrutura da Governação Corporativa



Organograma Comissão Executiva

	DIRECÇÃO	ÁREAS DE IMPACTO			
Administrador Executivo Eduardo Clemente	Direcção Financeira	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidade, Controlo, Financeiro e Reporte Regulatório 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Negócio 	<ul style="list-style-type: none"> Impostos Compras 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Tesouraria e Capital
	Direcção de Instalação e Património	<ul style="list-style-type: none"> Construção e Arrendamento de Projecto 	<ul style="list-style-type: none"> Instalações Manutenção 	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Logística 	<ul style="list-style-type: none"> Negócios e Integração Saúde e Segurança
	Direcção Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Jurídico CIB 	<ul style="list-style-type: none"> Jurídico PPB 	<ul style="list-style-type: none"> Jurídico BCB 	<ul style="list-style-type: none"> Funções Suporte Operacionais Funções Suporte Controlo
	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	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação, Reputação e Patrocínios 	Gestão de Plataformas de <i>Marketing</i> Digitais e Redes Sociais	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Estudos de Mercado e <i>Insights</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão Sénior de <i>Marketing</i> (Marca; BCB e CIB) Gestão Sénior de <i>Marketing</i> (PPB, SI)
Administrador Executivo Zaranyika Timothy Mugodi	CIB	<ul style="list-style-type: none"> Banca Corporativa Soluções de Dívida – Banca de Investimento 	<ul style="list-style-type: none"> Banca Transaccional Sala de Mercados 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Negócio 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Interacção Estratégica
	Acompanhamento das Subsidiárias				

Organograma Comissão Executiva



Organograma Comissão Executiva

	DIRECÇÃO	ÁREAS DE IMPACTO			
Administradora Executiva Yonne de Castro	Direcção de Risco	<ul style="list-style-type: none"> Direcção de Risco de Governação Direcção de Riscos Não-Financeiros 	<ul style="list-style-type: none"> Direcção de Crédito CIB Direcção de Crédito BCB Direcção de Crédito PPB 	<ul style="list-style-type: none"> Direcção de Recuperação e Reabilitação 	<ul style="list-style-type: none"> Direcção de Serviços Partilhados
	Direcção de <i>Compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Regulatório Monitorização 	<ul style="list-style-type: none"> Unidade de Gestão de Crimes Financeiros 	<ul style="list-style-type: none"> Serviços Forenses 	<ul style="list-style-type: none"> Privacidade de Dados
	Direcção de Controlo Cambial	<ul style="list-style-type: none"> Capacitação 	<ul style="list-style-type: none"> Monitorização 		
	Direcção de Cidadania Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Gestora, Portefólio Investimento Social Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Impacto ESG (parcerias e financiamento) 	<ul style="list-style-type: none"> Especialista, Sustentabilidade & Desempenho ESG 	
Administrador Executivo Aronildo Neto	Direcção de Tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> Segurança de Informação 	<ul style="list-style-type: none"> Controlo de Produção Fornecimento de Tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> Estratégia Tecnológica e PMO Serviços de Produção 	<ul style="list-style-type: none"> Governance, Risco e Controlo
	Direcção de Operações	<ul style="list-style-type: none"> Operações Internacionais Operações Nacionais 	<ul style="list-style-type: none"> Excelência Operacional 	<ul style="list-style-type: none"> Controlo Operacional 	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade de Serviço
	Direcção de Dados	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Governação, Gestão e Produtos de Dados 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Ciência de Dados e Inteligência Artificial 	<ul style="list-style-type: none"> Parceiros de Negócio CIB, BCB, PPB 	
	Direcção de Cibersegurança	<ul style="list-style-type: none"> Resposta a incidentes cibernéticos 	<ul style="list-style-type: none"> Segurança de Aplicações Arquitectura da Cibersegurança 	<ul style="list-style-type: none"> Cibersegurança, Governação e Risco 	<ul style="list-style-type: none"> Conformidade

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:**
Wilhelmus Jacobus Engelbrecht
- **Administrador Não Executivo:**
Manuel Costa Duarte dos Passos
- **Administradora Não Executiva Independente:**
Djamila Sousa Pinto de Andrade
- **Administradora Não Executiva Independente:**
Ana Josina de Assis Simas Fortunato
- **Administradora Não Executiva Independente:**
Raquel Celeste da Conceição Kulivela Sole
- **Administrador Executivo:**
Luís Miguel Fialho Teles
- **Administrador Executivo:**
Eduardo Miguel Massena Clemente
- **Administradora Executiva:**
Yonne Lizett de Queiroz de Castro
- **Administrador Executivo:**
Zaranyika Timothy Mugodi
- **Administrador Executivo:**
Aronildo Bartolomeu Delgado Neto

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:**
Zaranyika Timothy Mugodi
- **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 Ernst & Young Angola, Lda., que iniciou funções em Abril de 2024. 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.

Comunicação de Impactos

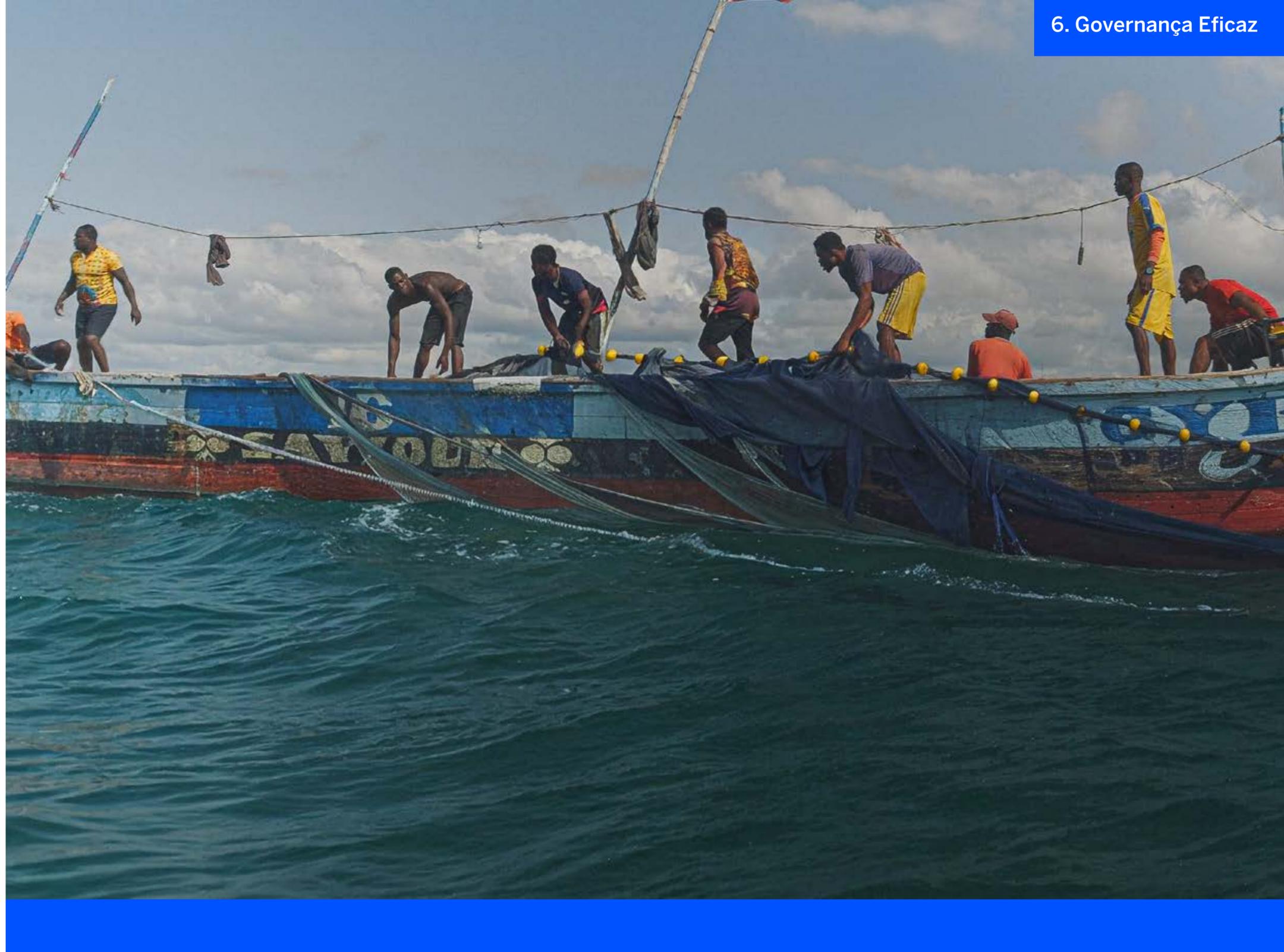
As preocupações são comunicadas ao mais alto órgão de **governance** através dos diferentes Comitês: Comité de Sustentabilidade, Comité de Gestão de Risco, Comité de Gestão de Risco de Crédito, Comité de *Procurement*, Comité de Gestão de Activos e Passivos, Comité de Estratégia, Comité de Crédito, Comité de Governação 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. Não tendo delegado esta competência noutra órgão, o mesmo 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 à Sociedade.

Para avançar o conhecimento colectivo, habilidades e experiência sobre o desenvolvimento sustentável, foi programado um conjunto de formações sobre Sustentabilidade, com objectivo de comunicar e sensibilizar os Colaboradores do Banco sobre a importância da sustentabilidade, destacando que a sustentabilidade é parte do propósito do SBA e se baseia em acções concretas nos pilares: Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta e Prosperidade e Crescimento Sustentável.

Em 2024 iniciou-se a implementação do Plano de Formação ESG, com conteúdos especialmente direccionados ao *Board*, tal como descrito em capítulo anterior.

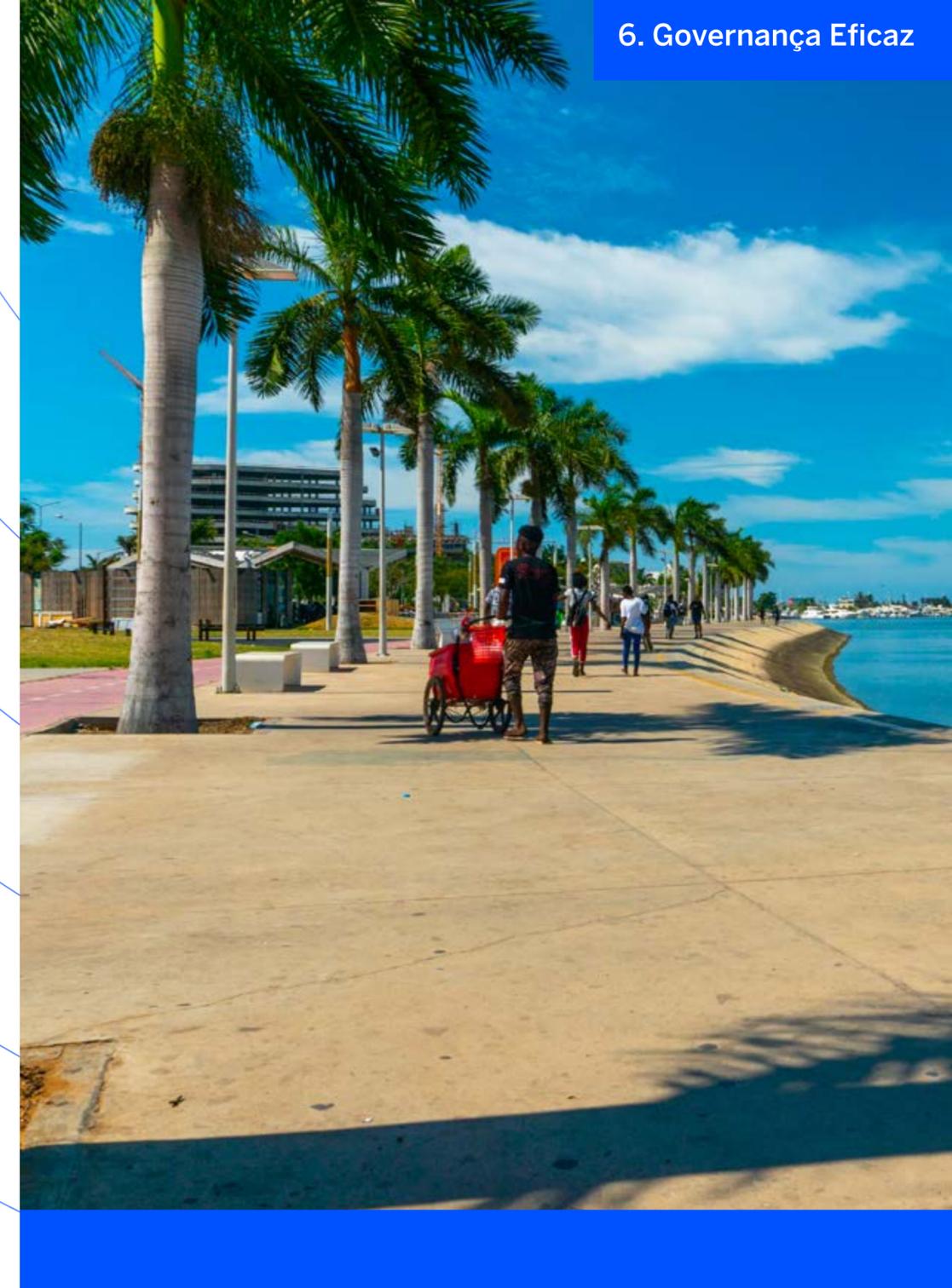


Lista de Exclusão de Financiamento

O Grupo Standard Bank, no âmbito do seu compromisso definido 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.



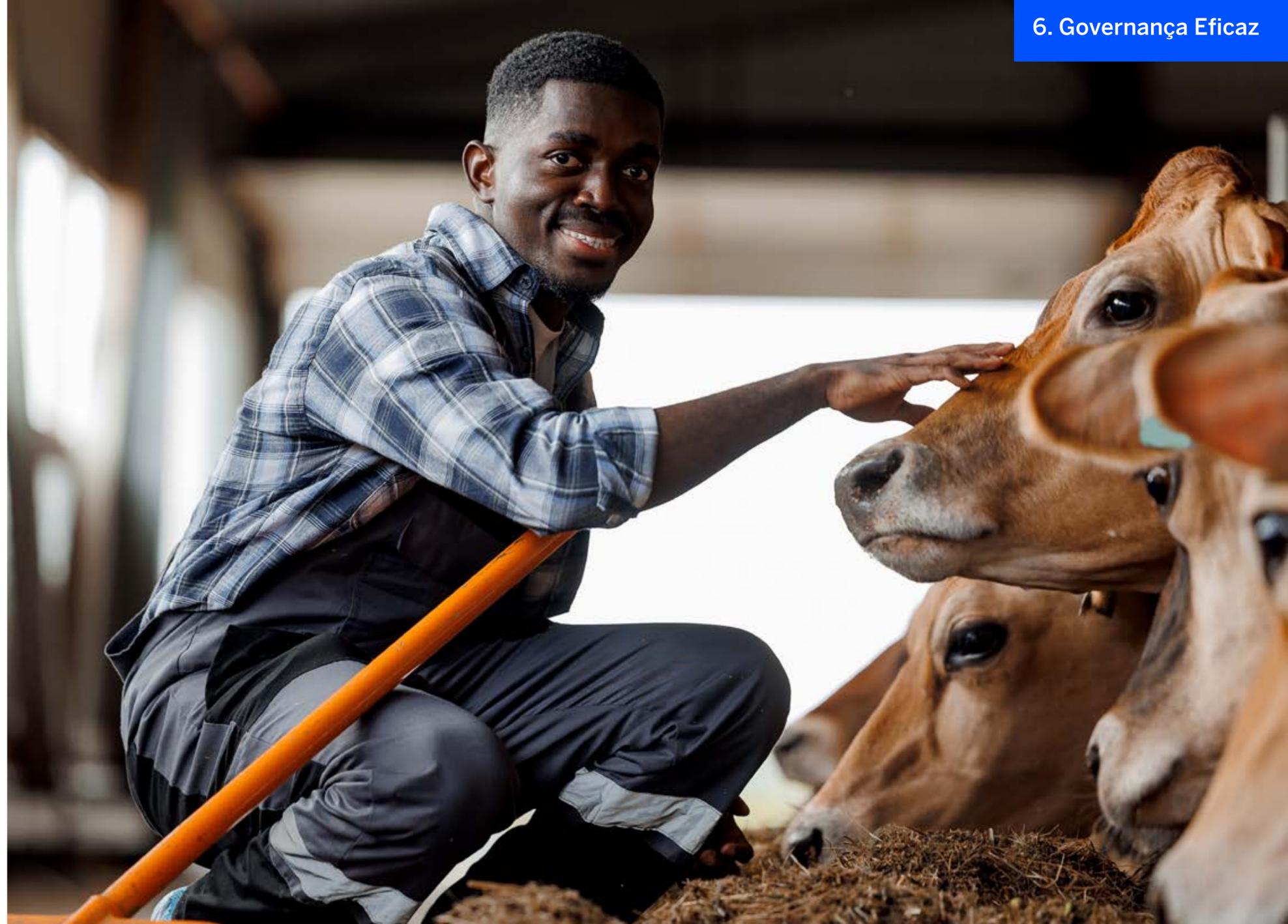
6.2 CONDUTA ÉTICA E PRÁTICAS EMPRESARIAS

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 e Conduta** 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 pessoais 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 anticoncorrências;
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 mitigadores 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 Branqueamento 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

Durante o ano de 2024 no Standard Bank foi possível identificar 1 caso significativos de incumprimento que não resultou em multas, relativas a:

- Incumprimento do Ponto 1 da Directiva 09/DSP/DCF/2021, a taxa mínima de 95% de disponibilização de numerário nos Caixas Automáticos.

6.2.1 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 a privacidade dos dados;
- 3 Garantir a protecção da confidencialidade** das informações dos Clientes;
- 4 Proceder à Análise de Impacto** de Privacidade e Protecção de Dados.

6.2.2 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 conseqüente 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 (Sobre a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em massa), 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 Politicamente 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. Formação interna de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e matérias conexas;
9. Sensibilização sobre matérias de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
10. Análise de transacções transfronteiriças;
11. Assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulatórias destinadas a mitigar o risco de Suborno e Corrupção;
12. Gestão da Ferramenta de Monitorização de Transacções Suspeitas (*Nice Actimize*);

14. Elaboração e publicação de alertas legislativos e informativos com impacto em matérias de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa;

15. Elaboração e reporte de relatórios;

16. Gestão do Secretariado de Comité de Alto Risco;

17. Organização de Universos Regulatórios e de Planos de Gestão de Risco de *Compliance* em matérias de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa.

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, 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 aqueles identificados como PEPs, 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 que carecem de diligência reforçada, analisando e propondo alterações às políticas existentes e sistemas em uso.

O Banco tem implementado uma ferramenta que assegura a filtragem e monitorização contínua da actividade transaccional e do comportamento dos Clientes do Banco.

A ferramenta conta com as seguintes funcionalidades:

1. Realizar a filtragem diária contra as listas de sanções e pessoas politicamente expostas;
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 5 do Aviso n.º 02/2024 de 22 de Março (Sobre as Regras de Prevenção e Combate do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa);
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 2024, 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, 2024, 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.

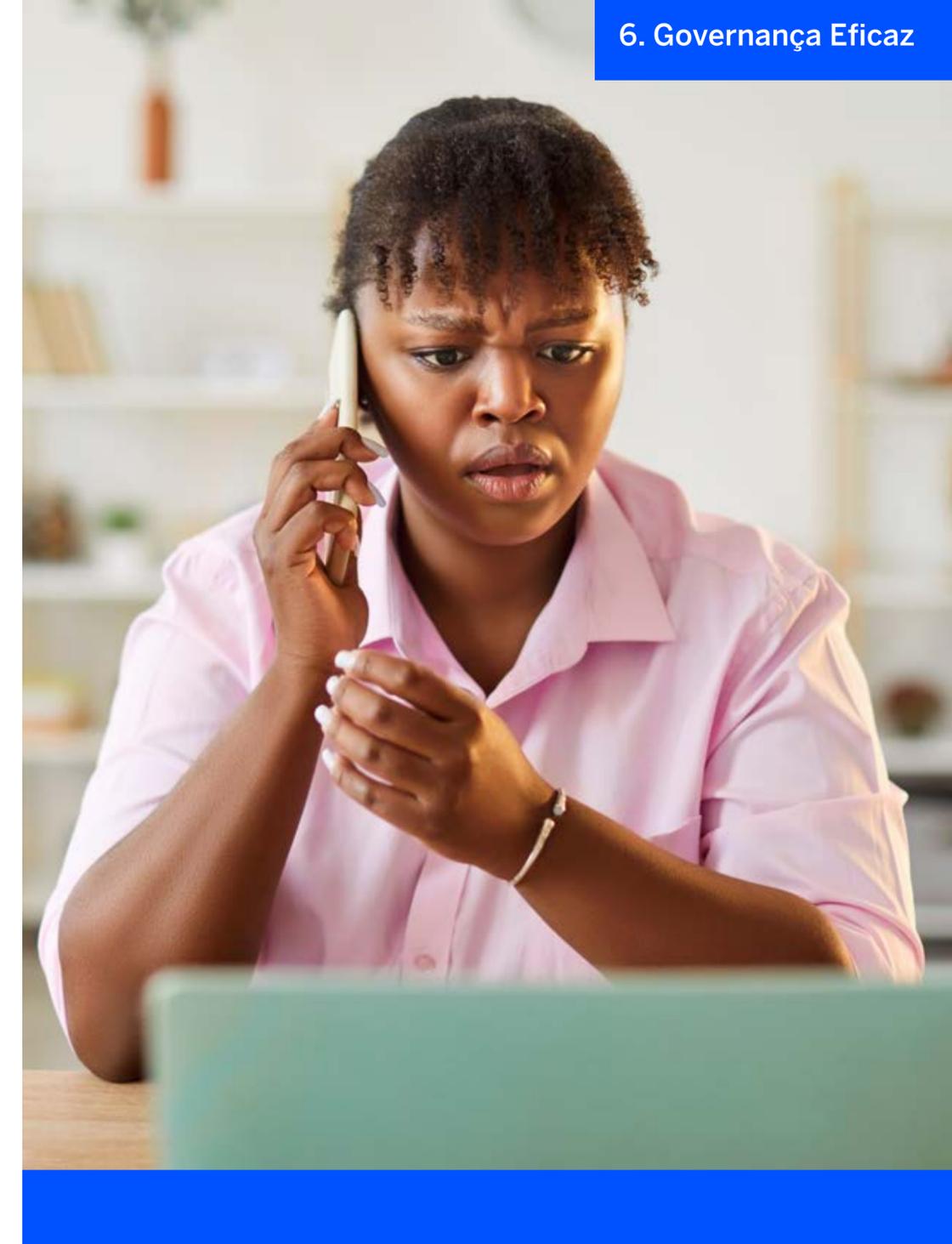
Assim, o SBA aplica as mais recentes políticas e procedimentos do Grupo Standard Bank no combate à fraude e, em 2020, o Grupo implementou uma ferramenta de gestão de risco de fraude centralizada, reforçando assim a sua abordagem proactiva e preventiva à gestão de riscos de fraude, garantindo, deste modo,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



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.

A Estratégia Fiscal do Banco tem como objectivo garantir o cumprimento efectivo e contínuo dos requisitos, actuais e futuros, das informações fiscais do Cliente e garantir que os riscos fiscais sejam adequadamente geridos em matéria de serviços e produtos existente e novos, seguindo ao mesmo tempo a estratégia de crescimento e aquisição do Banco.

O Conselho de Administração é quem aprova a Estratégia Fiscal, sendo a mesma actualizada de 2 em 2 anos. Complementarmente, o Banco dispõe de um Departamento Fiscal que vela pelo cumprimento das obrigações fiscais, e, em concreto, o *Manager de compliance* fiscal, elabora universos regulatórios e emite recomendações para melhoria de processos e de conformidade fiscal.

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.



Conflitos de Interesses

Apesar do profundo detalhe previsto na Política de Conflito de Interesses e de todos os mecanismos de Responsabilidades dos Colaboradores 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.

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.

Em 2024, não foram identificadas operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil nem com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

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 e se baseia nos princípios de otimização 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.

CrITÉRIOS ESG na contratação dos fornecedores

Em particular, nos processos de aquisição de serviços de gestão de resíduos foram incluídos os seguintes critérios ESG:

- 20% para critérios de Sustentabilidade;
- Elaboração/publicação de relatórios anuais (Contas, Auditorias, Sustentabilidade);
- Políticas de Recursos Humanos;
- Política contra o trabalho forçado e infantil;
- Política contra a discriminação e a violência baseada no género;
- Política de prevenção e protecção contra a exploração, o abuso e o assédio sexual;
- Políticas de tratamento de resíduos.

PERCENTAGEM DE DESPESAS COM FORNECEDORES POR LOCALIZAÇÃO:

FORNECEDORES	2022	2023	2024
Nacionais	63%	62%	75%
Internacionais	37%	38%	25%

APRESENTAMOS TAMBÉM O DETALHE DAS NOSSAS DESPESAS COM FORNECEDORES POR TIPO DE SERVIÇOS PRESTADOS:

DESPESAS	2022	2023	2024
Serviços profissionais de apoio ao negócio	25,1%	22,2%	33,7%
Tecnologia	34,8%	43,6%	44,2%
Energia e <i>utilities</i>	0,7%	0,4%	0,7%
Segurança	3,9%	4,5%	15%
Automóveis	0,9%	1,2%	1%
Serviços jurídicos	1,9%	1,3%	5,5%
Outros (Instalações, Economato, Saúde, Viagens, RH)	32,8%	26,8%	0%



As Nossas Pessoas

7.1 Diversidade, Equidade e Inclusão
7.2 Cultura de Motivação

Impulsionamos o crescimento positivo e sustentável das nossas Pessoas

7.1 DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

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 e selecção de Colaboradores, formação e desenvolvimento, assim como pela gestão do ciclo de vida dos colaboradores do Banco, assente numa **Estratégia de Bem-estar**.

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, assente numa estratégia de valorização e reconhecimento das Pessoas através de um pacote de remuneração e benefícios atractivo e motivador;
- 4** **Facilitar e monitorizar o processo de avaliação de desempenho**, de revisão salarial e de atribuição de bónus aos Colaboradores;
- 5** **Gerir as relações laborais**, nomeadamente mas não limitada à vertente da disciplina laboral;
- 6** **Assegurar um ambiente que promova o bem-estar** assente em 4 pilares (bem-estar mental, físico, social e financeiro).

De forma a manter a sua missão de apoiar o crescimento do Banco através da capacitação e desenvolvimento dos seus Colaboradores, a Direcção de Pessoas e Cultura regeu-se por 5 princípios:

1. Ajudar na melhoria da organização do negócio, de forma a facilitar o trabalho dos nossos Colaboradores no serviço ao Cliente

- Garantir o foco nos pilares estratégicos através do alinhamento da estrutura e das respectivas Unidades de Negócio.

2. Orientar os nossos Colaboradores para o melhor desempenho e 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.

3. Considerar o Poder dos Dados para a tomada de decisões

- Adopção de ferramentas de trabalho direccionadas para a *Cloud*, que permitiram ao SBA adaptar-se ao contexto de pandemia com facilidade e rapidez, promovendo uma cultura mais ágil e mais digital;

- Adopção da ferramenta “*Visier – Meaningful Workforce Insights*” e reforço da sua utilização durante este primeiro semestre;
- Foco 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.

4. Apoiar os nossos 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 as 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 nas áreas comerciais;
- Reforçar a familiarização dos Colaboradores à utilização da plataforma “*Degreeed*” – que integra diferentes soluções de formação e desenvolvimento.

5. 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;
- Realização de um Programa Anual de *Coaching* com a utilização da ferramenta de testes 360º/720º com o objectivo de crescimento dos nossos líderes enquanto gestores e equipa;
- Definição das 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, de modo a criar uma maior proximidade com a Direcção do Pessoas e Cultura e trazendo temas transversais e de interesse relevante para todos;
- Execução e acompanhamento do *Leadership Effectiveness Program*.

Estratégia de Diversidade e Inclusão do Grupo

A Estratégia de Diversidade e Inclusão (D&I) do SBG está alinhada com as melhores práticas globais e reflecte a evolução do pensamento em torno da D&I.

Em 2020, os conceitos de equidade e pertença foram introduzidos na estratégia, com base no modelo (adaptado do trabalho realizado pelo *Turner Consulting Group*).

O objectivo final desejado dos esforços de diversidade, equidade e inclusão (DEI) do SBG é o estabelecimento de uma força de trabalho diversificada, uma cultura inclusiva na qual as pessoas sejam tratadas de forma equitativa e um ambiente de trabalho no qual todos sintam que pertencem e podem ser a melhor versão de si mesmos.

Alinhamento com Propósito do Grupo e Compromisso para com as Pessoas

A nossa abordagem à diversidade e inclusão (D&I) assenta no nosso **Propósito: “Angola é a Nossa Casa e Nós Promovemos o seu crescimento”**.

O nosso compromisso: Tudo o que fazemos deve reflectir e apoiar este propósito. A diversidade é essencial para o nosso sucesso — impulsiona a inovação, atrai talento e fortalece a ligação aos nossos Clientes. **A diversidade é um pilar de tudo o que somos e fazemos.**

SEM DIVERSIDADE
Sem diversidade, não há qualquer benefício na inovação que a diversidade oferece.

SEM EQUIDADE
Sem equidade, moral baixa devido à sensação de injustiça.



PERTENCER = VENCER

SEM INCLUSÃO
Sem inclusão, algumas pessoas sentem-se isoladas e excluídas, provavelmente podem sair.

PILARES DO NOSSO COMPROMISSO

<p>ANGOLA NA NOSSA ESSÊNCIA</p> <p>Só podemos afirmar que somos “Angola na nossa essência” se os nossos colaboradores reflectirem a diversidade do território angolano</p>	<p>UM BANCO DE PESSOAS</p> <p>Somos verdadeiramente “um Banco de pessoas” quando os nossos colaboradores sentirem que são tratados com equidade e viverem um ambiente de trabalho inclusivo, onde as suas diferenças são valorizadas e não apenas toleradas</p>	<p>MOTIVADOS PARA VENCER</p> <p>Os colaboradores que sentem pertença saberão que são membros de pleno direito da comunidade do Standard Bank Angola e estarão motivados para contribuir para o sucesso da organização.</p>
---	--	---

DIVERSIDADE
Reflectir a demografia do nosso país

INCLUSÃO
Todos são respeitados, incluídos e valorizados

EQUIDADE
Todos serão tratados de forma justa e equitativa

PERTENÇA
Todos são ouvidos e as suas opiniões são levadas a sério

SEGURANÇA PSICOLÓGICA
Um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros para expressar pontos de vista e opiniões sem receio de retaliação

UMA METÁFORA

Diversidade	É ser convidado para o jantar	Equidade	É receber a mesma oportunidade de dar a sua opinião
Inclusão	É ter um lugar à mesa	Pertencer	É ser ouvido e a ter as suas opiniões levadas a sério

Um compromisso Geral: Mais do que benefícios - Propósito, Cultura e Impacto

Um Excelente lugar para se trabalhar

- Onde cada pessoa pode viver a sua **verdadeira missão**
- Onde há espaço para a **autenticidade e identidade**
- Onde as **relações humanas** importam tanto quanto os benefícios
- Onde existe **autonomia para realizar o que é essencial**

O que é verdadeiramente importante



1

ESTRATÉGIA PESSOAS & CULTURA

Assegura a Cultura DEI ao:

- Promover práticas justas e imparciais em todos os processos.
- Definir metas claras e mensuráveis.
- Envolver os colaboradores de forma activa e contínua.
- Garantir compromisso da liderança em todos os níveis.
- Investir em educação e sensibilização para transformar mentalidades.
- Integrar a DEI na cultura organizacional e nas práticas de liderança do dia a dia.

2

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

“Social” como Valor Estratégico:

Significa ir além da filantropia pontual. As acções sociais são integradas na estratégia da organização, de forma a gerar benefícios duradouros tanto para a comunidade como para o negócio. A contribuição mais transformadora acontece quando se alcançam níveis mais altos de desenvolvimento humano, promovendo dignidade, oportunidades e capacidade de realização

3

PROGRAMA DE CULTURA

“Cultura” como activo estratégico

A cultura cria valor social de forma legítima. Ela reforça a identidade da organização, promove inclusão e gera impacto real nas comunidades. Fazendo parte da estratégia, aumenta a confiança da sociedade e dos parceiros, dá credibilidade à actuação da empresa e transforma-se em reputação, união interna e crescimento sustentável.



7.1.1 DIVERSIDADE DE COLABORADORES

A estratégia de actuação do Capital Humano para 2024 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

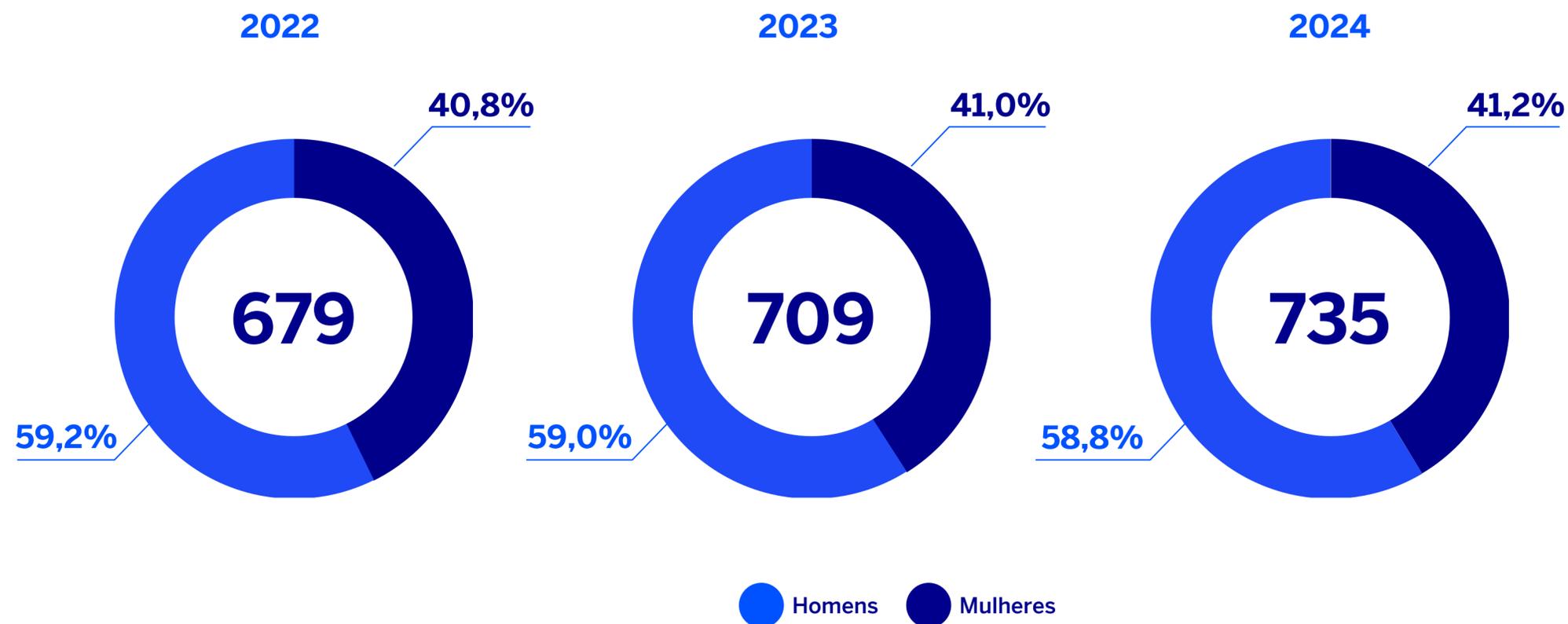
Entre 1 de Janeiro de 2024 e 31 de Dezembro de 2024 foram admitidos 71 novos Colaboradores, totalizando 735 colaboradores em 2024, sendo 59% de género masculino e 41% do género feminino.



Os nossos colaboradores têm vindo a aumentar nos últimos anos, registando em 2024 um total de 735 colaboradores, com uma distribuição por género de 41% mulheres e 59% homens.

Total de Colaboradores

Distribuição por género

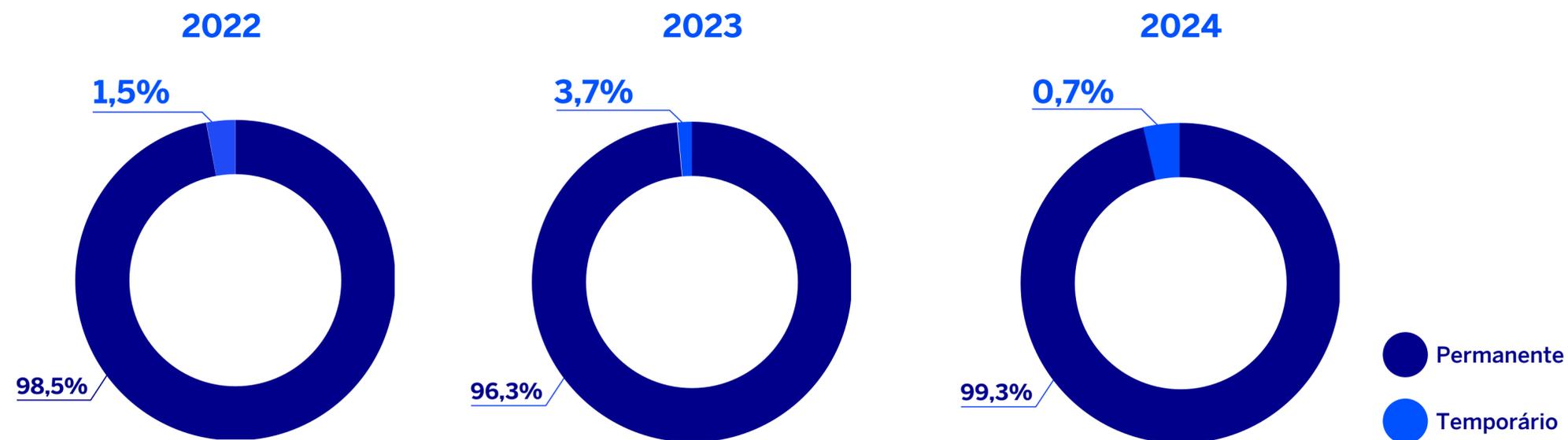


A análise também pode ser vista por tipologia de contracto, alocação por serviço ou ainda distribuição geográfica nas várias regiões de Angola.

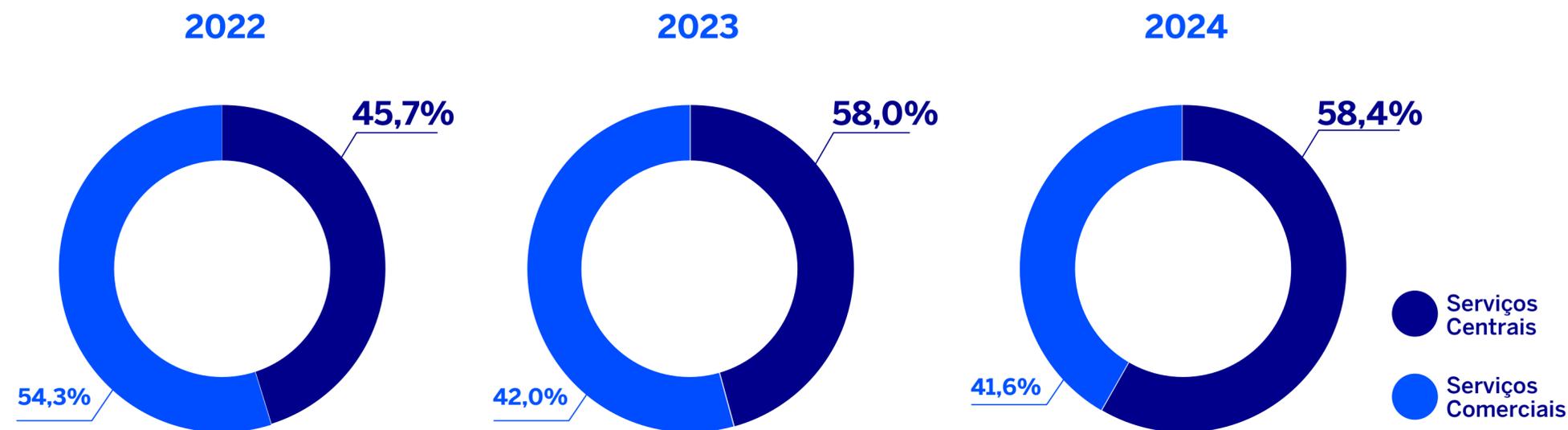


Todos os nossos colaboradores têm contracto de trabalho por tempo integral.

Tipo de contracto

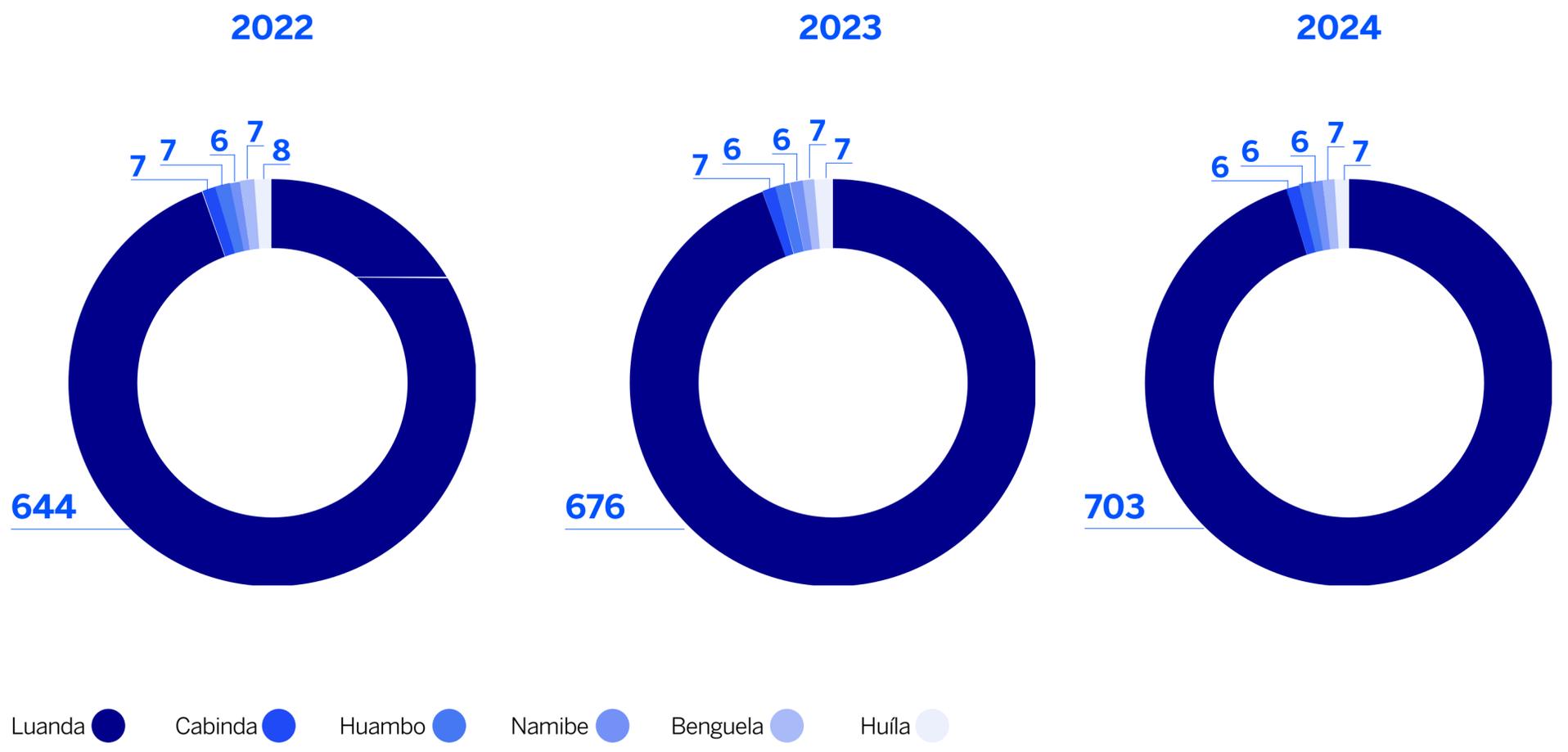


Alocação por serviço



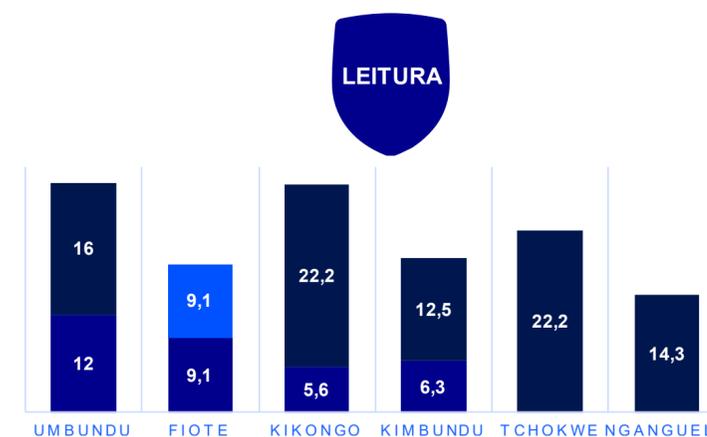
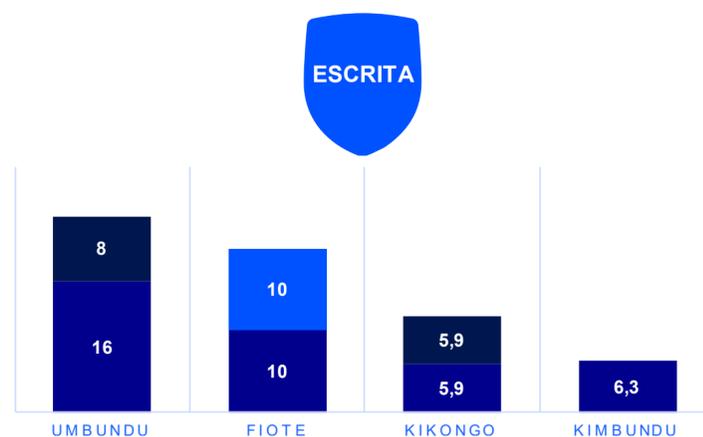


Distribuição Geográfica



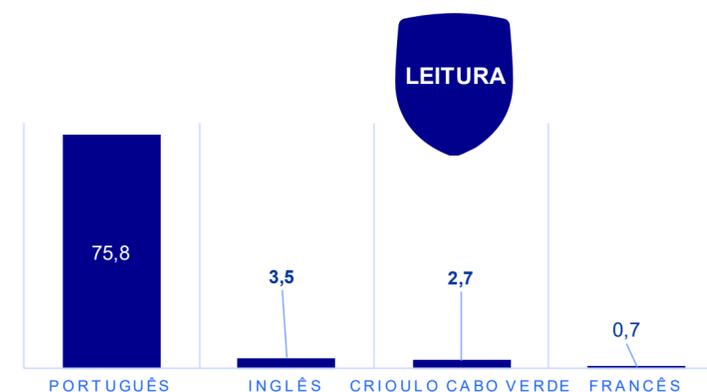
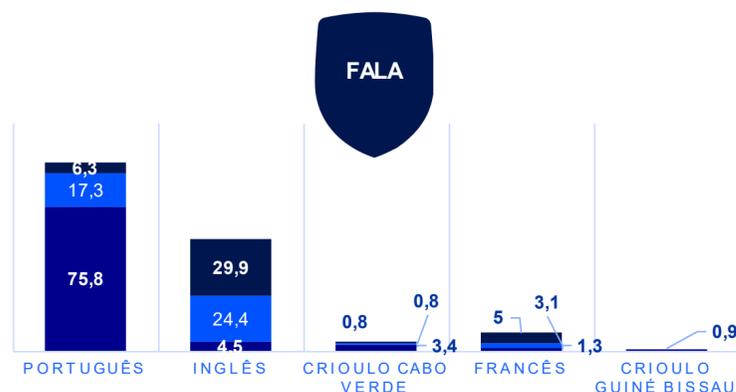
Diversidade Linguística no SBA

15% (51 pessoas) fala pelo menos uma língua nacional.



- Fluente
- Muito fluente
- Língua materna

100% fala pelo menos uma língua internacional.



Proposta de Acções

- 1 ACÇÕES DE *MARKETING* E PUBLICIDADE**
Incluir línguas nacionais na comunicação de produtos e serviços bancários.
- 2 PARCERIAS COM COMUNIDADES LOCAIS**
Colaborar com líderes comunitários e organizações locais para entender as necessidades específicas de cada região.
- 3 FACILITADORES DE LÍNGUAS**
Garantir que os serviços de atendimento ao Clientes estão disponíveis em línguas nacionais, facilitando a comunicação com Clientes que não falam português.
- 4 CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO**
Realizar campanhas educativas sobre serviços bancários em línguas nacionais para aumentar a conscientização e promover a participação.

Contratações e saídas de colaboradores

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

Faixa etária (nº)	2022			2023			2024		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
< 30	23	11	12	35	6	29	21	9	12
30 a 50	47	10	37	62	27	35	49	20	29
>50	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Região (nº)									
Norte	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro	69	20	49	93	33	60	68	30	38
Sul	1	1	0	4	0	4	2	0	2

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

Faixa etária (nº)	2022			2023			2024		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
< 30	5	0	5	8	2	6	2	1	1
30 a 50	28	13	15	49	12	37	38	17	21
>50	2	0	2	1	0	1	5	0	5
Região (nº)									
Norte	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Centro	34	12	22	58	16	42	42	17	25
Sul	1	1	0	3	1	2	2	0	2

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

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

	2022			2023			2024		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES (%)									
Faixa etária (nº)									
< 30	3,4%	1,6%	1,8%	4,9%	0,8%	4,1%	2,9%	1,2%	1,6%
30 a 50	6,9%	1,5%	5,4%	8,7%	3,8%	4,9%	6,7%	2,7%	3,9%
>50	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Região (nº)									
Norte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
Centro	10,2%	2,9%	7,2%	13,1%	4,7%	8,5%	9,3%	4,1%	5,2%
Sul	0,1%	0,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,3%
TAXA DE ROTATIVIDADE (%)									
Faixa etária (nº)									
< 30	0,7%	0,0%	0,7%	1,1%	0,3%	0,8%	0,3%	0,1%	0,1%
30 a 50	4,1%	1,9%	2,2%	6,9%	1,7%	5,2%	5,2%	2,3%	2,9%
>50	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%	0,7%	0,0%	0,7%
Região (nº)									
Norte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Centro	5,0%	1,8%	3,2%	8,2%	2,3%	5,9%	5,7%	2,3%	3,4%
Sul	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,3%	0,0%	0,3%



As Nossas Pessoas são o nosso activo mais valioso

Colaboradores por categoria funcional em faixa etária e género

2022

Por faixa etária	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
	100%	1%	2%	53%	5%	40%
< 30	9%	0%	0%	8%	0%	13%
30 a 60	88%	80%	100%	90%	88%	86%
> 60	3%	20%	0%	2%	12%	1%
Por género	Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
	100%	1%	2%	53%	5%	40%
Feminino	41%	20%	36%	41%	49%	41%
Masculino	59%	80%	64%	59%	51%	59%
Género e faixa etária	Total	Feminino	Masculino			
	100%	13%	88%			
< 30	9%	10%	8%			
30 a 60	88%	87%	89%			
> 60	3%	2%	3%			
Corpos Sociais	Total	Feminino	Masculino			
	100%	33%	67%			
< 30	0%	0%	0%			
30 a 60	29%	100%	17%			
> 60	36%	0%	83%			

2023

Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
100%	1%	1%	56%	5%	37%
13%	0%	0%	10%	0%	19%
85%	80%	100%	88%	89%	80%
2%	20%	0%	2%	11%	2%
Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
100%	1%	1%	56%	5%	37%
41%	20%	22%	43%	43%	39%
59%	80%	78%	57%	57%	61%
Total	Feminino	Masculino			
100%	41%	59%			
13%	11%	14%			
85%	87%	84%			
2%	2%	2%			
Total	Feminino	Masculino			
100%	57%	43%			
0%	0%	0%			
50%	50%	50%			
50%	50%	50%			

2024

Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
100%	1%	1%	61%	3%	34%
12%	0%	0%	10%	0%	17%
85%	100%	100%	87%	90%	81%
3%	0%	0%	3%	10%	2%
Total	Adm. Executivo	Administrativo	Coordenador	Director	Técnico
100%	1%	1%	61%	3%	34%
41%	25%	22%	42%	55%	40%
59%	75%	78%	58%	45%	60%
Total	Feminino	Masculino			
100%	41%	59%			
12%	11%	13%			
85%	86%	85%			
3%	3%	3%			
Total	Feminino	Masculino			
100%	33%	67%			
0%	0%	0%			
67%	100%	50%			
33%	0%	50%			

7.2 CULTURA DE MOTIVAÇÃO

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**:



Bem-estar mental



Social



Financeiro



Físico

Em 2024 as iniciativas foram operacionalizadas através de programas que dão suporte aos Colaboradores de forma transversal e holística, destacando-se aquelas directamente ligadas ao bem-estar:

Renovação da Apólice do Seguro de Saúde

Para promover o bem-estar dos Colaboradores, procedeu-se à renovação da apólice do Seguro de Saúde com a Sanlam, assegurando a inclusão de serviços adicionais como terapias da fala, terapia ocupacional, tratamento psiquiátrico, apoio a doenças crónicas, conceito de médico de família e programas de acompanhamento para gestantes.

Webinar Entre Homens – Conversa de Painel

Realizaram-se 3 *webinars* impactantes intituladas “Entre Homens”, com o intuito de sensibilizar sobre a importância da saúde mental masculina e explorar os principais factores que influenciam a realidade e os desafios que os homens enfrentam. A adesão foi crescente e expressiva: 42 participantes na primeira sessão, 64 na segunda e 80 na terceira. Essa jornada de diálogo e conscientização reflecte a necessidade urgente de abordar a saúde mental dos homens na nossa sociedade.

Distribuição de *Vouchers* de Supermercado

À semelhança do ano anterior, foram distribuídos vouchers de supermercado como forma simbólica de marcar o término do ano, para que os Colaboradores pudessem adquirir produtos da sua conveniência.

Programa de Literacia Financeira

Por forma a promover o bem-estar financeiro dos Colaboradores e garantir que estes adquiram competências para desenvolver iniciativas de literacia financeira no Banco, iniciou-se o Programa de Literacia Financeira, dirigido à formação de 75 Colaboradores que actuarão como mentores e facilitadores. Entre os tópicos abordados destacam-se: profissão do educador financeiro, autoconhecimento e inteligência financeira, gestão de dívida e crédito responsável, venda e precificação e geração de renda extra.

Pequenos almoços 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.

O que foi feito para os Colaboradores

Blue Energy: promover bem-estar e motivação

Lançado em Fevereiro de 2024, o **programa Blue Energy** nasceu com o propósito de reforçar a cultura de motivação e bem-estar dos colaboradores, através de um leque diversificado de actividades físicas, culturais e psicológicas.

O ponto de partida foi um inquérito interno, que recolheu cerca de 300 respostas (60% homens e 40% mulheres). Este exercício permitiu identificar prioridades, faixas etárias médias, áreas de maior interesse e horários preferenciais, assegurando que a agenda fosse construída em linha com as reais necessidades dos colaboradores.

Com base nesses resultados, o Banco implementou uma ampla variedade de iniciativas, como aulas e torneios de xadrez, snooker, basquetebol e futsal; treinos de artes marciais com foco em autodefesa; e sessões de dança e step. O programa incluiu ainda palestras motivacionais, consultas com psicólogos e nutricionistas, sessões de terapia e actividades de literacia em saúde. Reconhecendo a importância do equilíbrio entre vida pessoal e profissional, o *Blue Energy* foi também estendido aos filhos dos colaboradores, com programas de desenvolvimento motor, coordenação, literacia financeira, ciência e tecnologia.

Até ao final de 2024, mais de 300 colaboradores participaram activamente no programa. Para o futuro, a ambição é consolidar as actividades de maior impacto e expandir as oportunidades, promovendo torneios e campeonatos interinstitucionais. Na agenda de 2025 pretende-se contemplar modalidades como basquetebol, futebol, snooker, xadrez, padel e atletismo, bem como acções contínuas de sensibilização sobre saúde, nutrição e bem-estar.

O *Blue Energy* está integralmente alinhado com a estratégia de well-being do Banco, promovendo não apenas colaboradores mais saudáveis e motivados, mas também uma cultura organizacional mais inclusiva,

O *Blue Energy* é um programa estruturante da estratégia de *well-being* do Banco, promovendo motivação, equilíbrio e saúde integral dos colaboradores e suas famílias.

BLUE ENERGY EM NÚMEROS:

- **Lançado em:** Fevereiro de 2024
- **Colaboradores envolvidos:** +300 em 2024
- **Âmbitos de acção:** físico, cultural, psicológico e familiar
- **Actividades:** torneios desportivos (basquetebol, futsal, xadrez, snooker, padel, atletismo), artes marciais, dança, step, palestras motivacionais, consultas de saúde e nutrição
- **Extensão às famílias:** programas para filhos (desenvolvimento motor, literacia financeira, ciência e tecnologia)



CELEBRAÇÃO COM PROPÓSITO: “A Nossa Festa de Quintal”

No Standard Bank Angola, acreditamos que a sustentabilidade começa dentro de casa — com as nossas pessoas. Os nossos colaboradores são o coração da nossa organização, e é por isso que, todos os anos, celebramos o nosso aniversário com um dos momentos mais aguardados do calendário corporativo: A Nossa Festa de Quintal.

Mais do que uma simples comemoração, esta festa é uma expressão viva da nossa cultura, dos nossos valores e do nosso compromisso com o bem-estar e a motivação das nossas equipas. Realizada no dia 27 de Setembro, a festa reúne mais de 700 colaboradores de todas as províncias do país, num ambiente de alegria, união e identidade angolana.

Inspirada nas tradicionais festas de quintal, esta celebração é pensada ao detalhe pelo nosso departamento de *Marketing*, que combina criatividade, sensibilidade cultural e foco na experiência para criar um evento memorável. Desde o touro mecânico ao jogo das setas, passando pelo *ping pong* e os matraquilhos, cada actividade é desenhada para despertar sorrisos, fortalecer laços e criar memórias inesquecíveis.

Um dos momentos mais especiais é a entrega da t-shirt oficial do evento, que cada colaborador personaliza com criatividade e orgulho. O concurso do “look mais criativo” transforma a festa num desfile de identidade e expressão individual, onde cada colaborador mostra que faz parte de algo maior — uma marca que valoriza a autenticidade e a inovação.

A música também tem um papel central. Com actuações de artistas nacionais e até mesmo dando voz a artistas internos, DJs que animam o ambiente, o evento transforma-se num verdadeiro encontro de família, onde todos se sentem em casa.

Mas esta festa é mais do que entretenimento. É uma estratégia de marca que reforça o nosso posicionamento como a melhor empresa para trabalhar em Angola. Os objectivos são claros e profundamente humanos:

- Reforçar a notoriedade da marca
- Aumentar a satisfação e motivação dos colaboradores
- Promover a união entre equipas
- Consolidar o orgulho e o sentimento de pertença

Neste dia, celebramos cada jornada — dos colaboradores que estão connosco há mais de uma década aos que chegaram recentemente. Todos partilham o mesmo sentimento: orgulho em fazer parte do Standard Bank Angola, vontade de crescer juntos e certeza de que trabalham numa empresa que os valoriza verdadeiramente.

A Nossa Festa de Quintal é um reflexo da nossa cultura de cuidado, respeito e celebração. É a prova viva de que, quando colocamos as pessoas no centro, construímos não apenas uma empresa mais forte, mas também um futuro mais sustentável.



Blue Star Awards: Celebrar a Excelência, Inspirar o Futuro

No Standard Bank Angola, acreditamos que reconhecer o talento é uma forma poderosa de cultivar uma cultura de excelência, inovação e pertença. É com este espírito que, todos os anos, em Fevereiro, damos início ao nosso calendário com um dos eventos mais emblemáticos da nossa jornada corporativa: o “*Blue Star Awards*”.

Este jantar de gala, que reúne cerca de 700 colaboradores de todas as províncias do país, é mais do que uma cerimónia, é uma noite mágica que celebra os nossos melhores, os que elevaram a fasquia, inspiraram equipas e serviram os nossos Clientes com paixão e dedicação. Com uma atmosfera digna de uma entrega de Óscares, o evento é cuidadosamente desenhado para emocionar, motivar e criar memórias inesquecíveis.

A noite é marcada por actuações de artistas nacionais, momentos de entretenimento, activações de marca e um jantar requintado que transforma o espaço num verdadeiro palco de reconhecimento e celebração. Cada detalhe, da iluminação à música, dos discursos às surpresas, é pensado para reforçar o orgulho de fazer parte do Standard Bank de Angola.

A entrega dos prémios é o ponto alto da noite. Seis categorias reflectem os pilares da nossa cultura organizacional:

- Trabalho em Equipa
- Elevar a Fasquia
- Liderança Inspiradora
- Inovação do Ano
- Cultura de Risco
- Servir os Clientes

Cada vencedor representa uma história de superação, compromisso e impacto. São exemplos vivos do que significa trabalhar com propósito, e tornam-se inspiração para todos os colegas que os aplaudem com entusiasmo e admiração.

Neste evento, celebramos o que nos torna únicos: a nossa gente. Pessoas que, com talento e dedicação, constroem diariamente um Banco mais forte, mais humano e mais sustentável. A cada edição, renovamos o nosso compromisso com a valorização dos nossos colaboradores, porque sabemos que são eles que transformam desafios em conquistas e sonhos em realidade.

O *Blue Star Awards* são um tributo à excelência, mas também um convite à ambição. Um lembrete de que, juntos, podemos sempre ir mais longe.



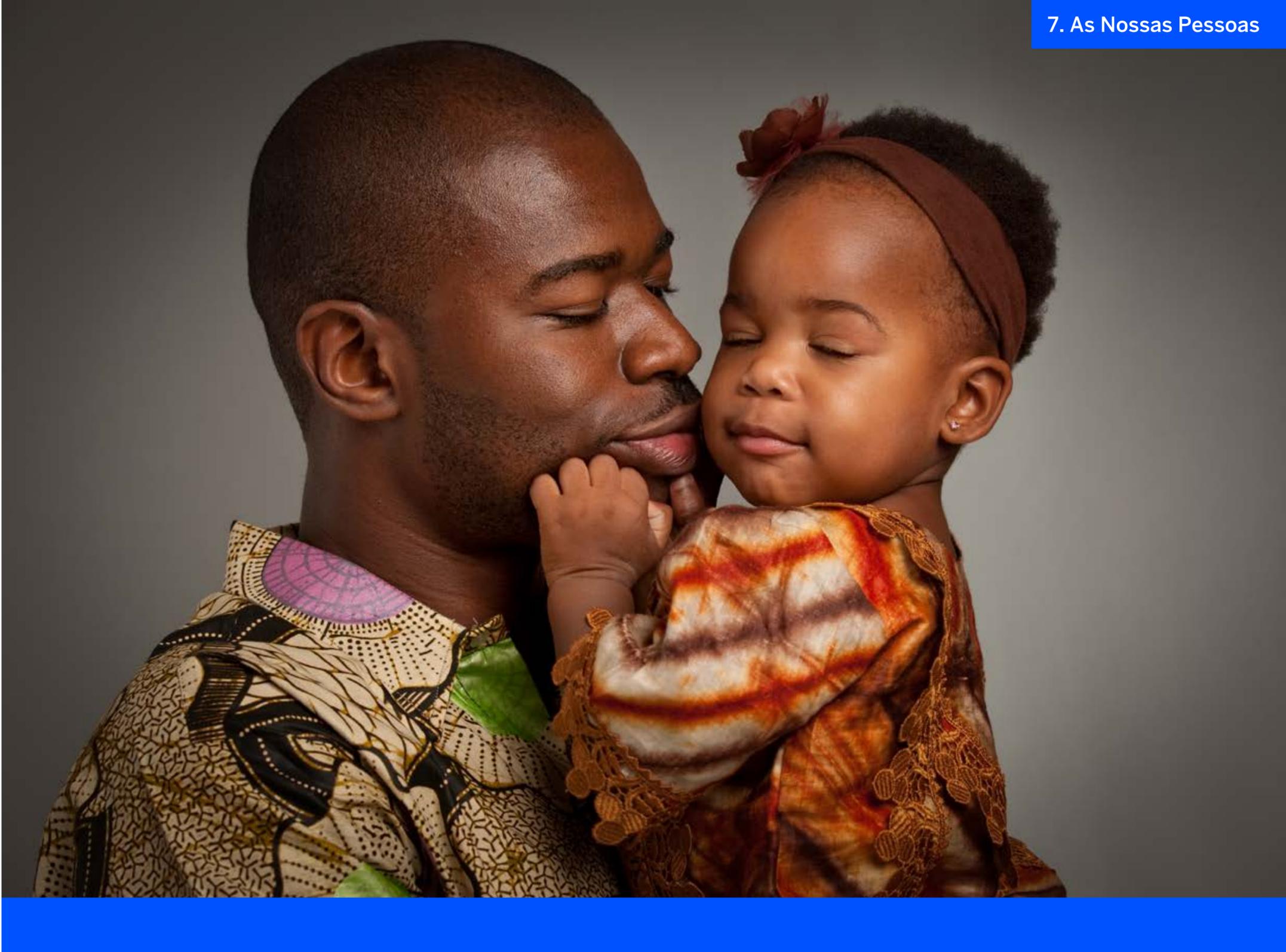


Licença Parental

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 2024, 17 colaboradoras e 23 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%.

	2022		2023		2024	
	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 (%)	97,0%	66,7%	100,0%	100,0%	88,2%	95,7%



7.2.1 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 fundamental na contratação e retenção dos quadros, garantindo desta forma a motivação dos Colaboradores e proporcionando-lhes boas oportunidades de remuneração e benefícios.

De modo a garantir a efectiva execução desta política, são seguidos os seguintes princípios orientadores:

- 1 O SBA baseia-se numa cultura de responsabilidade e excelência**, através do desempenho individual, competências adquiridas, capacidades técnicas e experiência demonstrada;
- A abordagem da remuneração tem o **objectivo** de:
 - Atrair e reter os Colaboradores-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;
- A **capacidade financeira** é um elemento-chave na tomada de decisão relativamente à remuneração;
- A **garantia de remuneração**, sobretudo no que respeita a benefícios, é assegurada em função da contribuição dos Colaboradores para a concretização dos objectivos do Banco.

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 em relação ao ano precedente, mas também à consistência de desempenho em anos anteriores;
- **Desempenho geral do Banco;**
- **Respeito pelas regras e normativos inerentes à actividade que o Banco desenvolve**, bem como pelo Código de Conduta.

Administradores Não Executivos e membros da mesa da Assembleia Geral

Os Administradores Não Executivos do Conselho de Administração, incluindo os Administradores Independentes, são remunerados pelas funções exercidas, através de uma parcela fixa e de senhas de presença em reuniões.

Por outro lado, a remuneração da mesa da Assembleia Geral corresponde apenas a senhas de presença em reuniões.

Conselho Fiscal

O Presidente do Conselho Fiscal é remunerado pelas funções exercidas, através de uma parcela fixa e de senhas de presença em reuniões.

Os Vogais do Conselho Fiscal e Suplentes são remunerados através de senhas de presença em reuniões.

Valor económico directo gerado e distribuído

	2022	2023	2024
Valor Económico Directo Gerado (em milhares de kz)			
Produto bancário	125.778.672	142.870.228	230.303.200
Valor Económico Distribuído (em milhares de kz)			
Custos Operacionais - Fornecedores	-15.262.884	-20.708.471	-32.158.580
Salários e benefícios de Colaboradores	-26.687.626	-15.402.704	-39.747.495
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	37.868.156	54.147.017	42.704.284
Pagamentos ao Estado - Governo	-9.816.829	-11.034.950	-23.169.233
Donativos e outros investimentos na comunidade	-337.354	-624.111	-1.211.965

Em 2024, o rácio da compensação total anual entre o indivíduo mais bem pago do Banco e a mediana de todos os restantes colaboradores foi de 11,9 que, em comparação com o período de reporte de 2023, representa um rácio de aumento percentual de 0,7 entre estes dois parâmetros. O rácio do salário inicial padrão em comparação com o salário mínimo local foi de 0,56, para o ano de 2024.

Infra-estruturas

A nível de iniciativas implementadas para melhorar o acesso a pessoas com mobilidade reduzida, em 2024 foram implementadas casas de banho adaptadas, lugares de estacionamento reservados e sistemas de emergência em caso de incêndio, em estreita colaboração com os Colaboradores com deficiência.

Posto Médico *Blue Care*

O Posto Médico *Blue Care* foi instalado no SBA em 2018.

Estrutura e Função	<p>Espaço dedicado exclusivamente aos colaboradores do Standard Bank.</p> <p>Função principal: atendimento clínico básico, primeiros socorros e encaminhamento para serviços especializados.</p>
Equipa Médica Fixa	<p>1 Médico de Clínica Geral (Seg–Sex, 08h–17h).</p> <p>1 Enfermeiro (Seg–Sex, 08h–17h).</p>
Serviços Disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas presenciais, tele e videoconsultas. • Plataforma de telemedicina. • Colecta de material biológico (exames laboratoriais). • Dispensa de fármacos (sistema SOS). • Software de gestão clínica. • Emissão de prescrições e atestados médicos. <p>Em 2024, foram incluídos os serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoio em Nutrição e Psicologia. • Laboratório de Pequeno Porte • Testes rápidos. • Colheita de sangue, com envio para laboratórios parceiros para processamento.
Condições Financeiras	<p>Sem co-pagamentos no Posto Médico <i>Blue Care</i>, Clínica Liberdade e Clínica Centrovita.</p> <p>Exames laboratoriais e fármacos deduzidos do plafond (via rede parceira, com preços especiais STB).</p>

Sala de Amamentação

A sala de amamentação foi inaugurada no SBA a 5 de Maio de 2023 e, em 2024, recebeu melhorias significativas para reforçar o conforto e a experiência das colaboradoras.

Sala equipada com:

- 2 poltronas
- 2 puffs
- 2 mesas
- 2 Baldes de lixo
- 1 Lavatório
- 1 Geleira
- 1 Balança
- 1 Armário
- 1 Esterilizador

7.2.2 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 conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente o Procedimento de Identificação de Requisitos Legais e Outros Requisitos e a Norma ISO 45001 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional.

Política de Segurança e Saúde no Trabalho

Para a identificação e eliminação de perigos e mitigação de riscos, o SBA possui um **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SGSSO)**, em execução desde 2024. 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 registaram-se **12 acidentes de trabalho (não-graves)**, do tipo atropelamento e inalação de fumo. Face ao total de 1.658.201 horas trabalhadas em 2024, registou-se, assim, um rácio de acidentes de **7 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:

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

2024

1. Occupational Health and Safety General Awareness course
2. Programa de Indução/Integração de Novos Colaboradores

7.3 DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

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 63 horas de formação por colaborador, e foram administradas 32.467 acções de formação.

	2022			2023			2024		
	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino	TOTAL	Feminino	Masculino
Média de horas de formação por categoria e género (h/colaborador)									
Director	25	34	16	46	36	54	141	136	144
Coordenador	62	72	56	30	32	28	64	92	44
Técnico	51	49	52	17	20	15	47	65	36
Administrativo	61	94	42	25	70	12	17	54	7

Programas Implementados

No ano de 2024 foram implementados quatro programas para **aperfeiçoar as competências dos colaboradores**:

1. Programa de Cultura e Liderança;
2. Programa de Liderança
3. Programa de Gestões de Relações
4. Formação de Academia de Vendas - PPB

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



Gestão da Pegada Ambiental: da Consciência à Acção

8.1 Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada

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

8.1 INDICADORES E ESTRATÉGIAS DE REDUÇÃO DA PEGADA

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. No âmbito do seu objectivo de melhorar a eco-eficiência operacional do Banco, o SBA tomou as seguintes medidas:

- Substituiu as lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED em 4 pisos da Sede, como parte das acções para atingir o objectivo de reduzir o consumo de energia da Sede em 1 % até 2024;
- Como uma das iniciativas de gestão da pegada ecológica da SBA, as garrafas de plástico de utilização única foram eliminadas na Sede, substituídas por garrafas de vidro;
- Os pratos, pires e talheres de plástico também foram eliminados na Sede, substituídos por material reciclável.



Emissões

Em 2024 o SBA emitiu 778,3 toneladas de CO₂ de âmbito 1 e 456,9 toneladas de CO₂ de âmbito 2, o que representa uma intensidade de emissões de 1,68 toneladas de CO₂ por colaborador.

ton CO ₂	2023	2024	Variação (%)
Âmbito 1	319,8	778,3	145%
Âmbito 2	394,6	456,9	-15,8%

1,68 ton CO₂ por Colaborador



Energia

Em 2024 o SBA registou um total de 18 969 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 2024, registámos uma intensidade eléctrica de 11 GJ por colaborador.

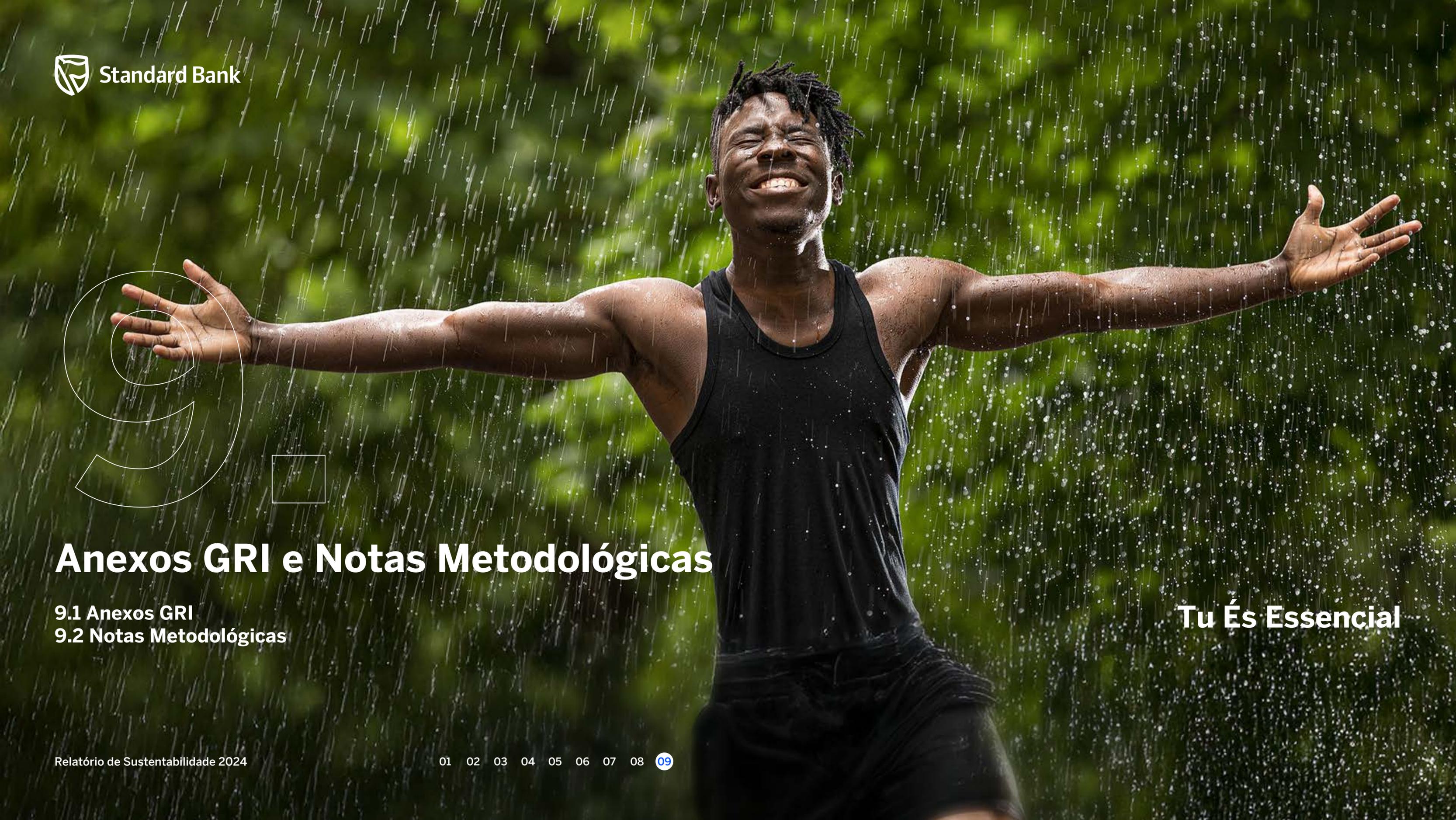
18 969 GJ de Energia Consumida
11 GJ por Colaborador



Água

O consumo de água em 2024 correspondeu a um total de 12 megalitros.

12 ML de Consumo de Água



Anexos GRI e Notas Metodológicas

9.1 Anexos GRI

9.2 Notas Metodológicas

Tu És Essencial

9.1 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

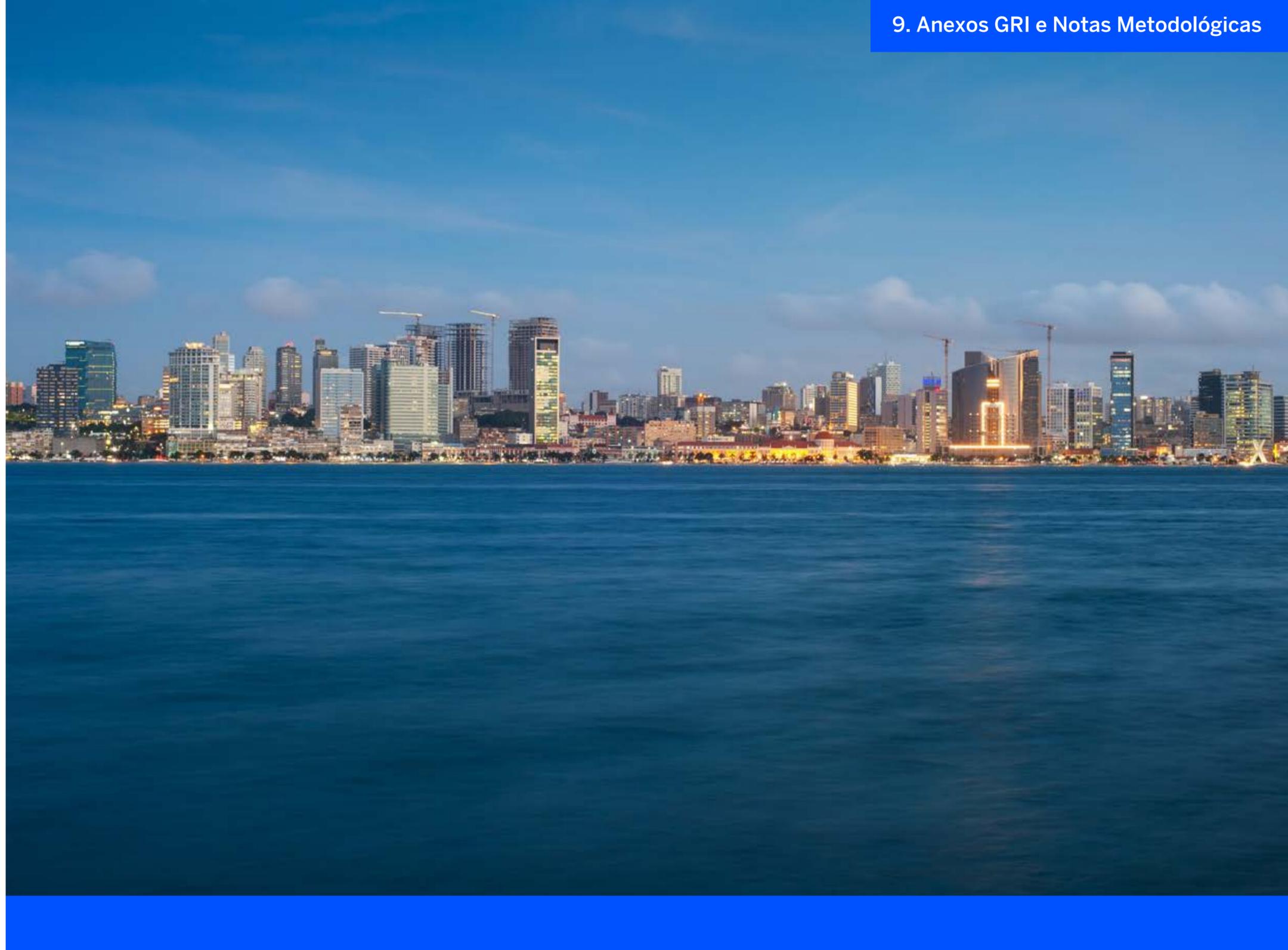
O SBA reporta a informação citada no Anexo GRI com referência às normas GRI, para o período de 1 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024.

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	1.2.1. Estrutura do SBA
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 presente relatório refere-se ao período entre 1 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024, sendo que o período do reporte financeiro está alinhado com o do reporte de sustentabilidade. O reporte de sustentabilidade tem uma frequência anual. Canais de contacto para envio de <i>feedback</i> das partes interessadas: www.standardbank.co.ao/angola/pt/sobre-nos	Tabela GRI
2-4	Reformulações de informações Relativamente ao reporte de 2023 foram feitas reformulações ao nível do indicador 305-1 “Emissões directas (Âmbito 1) de gases com efeito de estufa”, uma vez que houve alteração da metodologia de cálculo. No Relatório de Sustentabilidade 2023, as emissões foram calculadas em CO2, enquanto que no presente Relatório as emissões foram recalculadas para CO2equivalente.	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	Actividades, cadeia de valor e outras negociais				1.2.1. Estrutura do SBA	
2-7	Colaboradores Relativamente ao ano de reporte, 2024:					
	POR TIPOLOGIA DE CONTRACTO		POR CARGA HORÁRIA		POR REGIÃO (PROVÍNCIA DE ANGOLA)	
	Contracto sem termo	730	Tempo integral	735	Benguela	7
	Feminino	301	Feminino	303	Cabinda	6
	Masculino	429	Masculino	432	Huambo	6
	Contracto a termo certo	5			Huíla	7
	Feminino	2			Luanda	703
Masculino	3			Namibe	6	
2-8	Trabalhadores que não são Colaboradores					
	Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	Feminino	2024	Masculino		
		180		49	Tabela GRI	

Governança (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-9	Estrutura de governança e gestão	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais
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 é conduzido para garantir que a proposta de nomeação é aprovada pelo Grupo. Este processo implica um formulário de nomeação a ser preenchido pelo Nomeador, que garante que o formulário é totalmente preenchido, assinado e o currículo actualizado do candidato é 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 incluiu a nomeação para observação ou aprovação (conforme aplicável) na reunião seguinte do Directors' Affairs Committee do Grupo Standard Bank.</p>	<p>6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais</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	<p>3.2 A nossa visão de governança</p> <p>6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais</p>

Governança (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-13	Atribuição de responsabilidade pela gestão de impactos	3.2. A nossa visão de governança
2-14	Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais
2-15	Conflitos de interesse	6.2. Conduta Ética e Práticas Empresarias
2-16	Comunicação de preocupações críticas Trimestralmente são apresentados os temas críticos ao CA.	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais Tabela GRI
2-17	Conhecimento do mais alto órgão de governance No período de reporte foi programado um conjunto de formações sobre Sustentabilidade, com objectivo de comunicar e sensibilizar os colaboradores do Banco sobre importância da sustentabilidade, destacando que a sustentabilidade é parte do propósito do SBA e se baseia em acções concretas nos pilares: Pessoas e Comunidade, Parcerias, Planeta e Prosperidade e Crescimento Sustentável. Iniciou-se a implementação do Plano de Formação ESG, com conteúdos especialmente direccionados ao <i>Board</i> .	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais Tabela GRI

Governança (Parte III)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado Não existem, de momento, processos para avaliar a performance do mais alto órgão de governança relativamente à sua supervisão da gestão dos impactos do Banco na economia, ambiente e nas pessoas.	Tabela GRI
2-19	Políticas de remuneração	7.2.1. Condições de Trabalho e Benefícios
2-12	Processos que determinam a remuneração	7.2.1. Condições de Trabalho e Benefícios
2-21	Rácio de compensação anual	7.2.1. Condições de Trabalho e Benefícios

Estratégias, políticas e práticas (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	2.1. Mensagem do PCE
2-23	Compromissos relacionados com políticas	6.2. Conduta Ética e Práticas Empresarias
2-24	<p>Incorporação de compromissos</p> <p>O Banco estabelece, adopta, comunica, revê e actualiza um conjunto de políticas e procedimentos que reflectem os seus compromissos de acordo com a Conduta Empresarial Responsável (CER), aplicáveis a todas as suas operações e relações comerciais. As políticas abordam questões referentes a: direito laboral e humano, sustentabilidade ambiental, ética e transparência, prevenção ao suborno e à corrupção, protecção ao consumidor, apoio às Pequenas e Médias Empresas, governança ESG, fraude, entre outros.</p> <p>As políticas são desenvolvidas e ajustadas com base na identificação e evolução dos riscos operacionais, sendo orientadas por avaliações internas que permitem definir abordagens específicas para mitigar os riscos mais relevantes.</p> <p>O Banco realiza regularmente acções de comunicação, sensibilização e formação para os seus colaboradores, com o objectivo de promover o entendimento e a aplicação das políticas de CER. Existem formações obrigatórias que abordam directamente estes temas destinadas a todos os colaboradores e, conforme a natureza das suas actividades.</p> <p>As políticas de informação geral são divulgadas publicamente, estando acessíveis aos Clientes e parceiros através do site institucional, nas instalações do Banco e nos pontos de contacto com o público, sendo que as políticas de informação interna são divulgadas pelos canais adequados como intranet, e-mails gerais aos colaboradores, etc.</p>	Tabela GRI

Estratégias, políticas e práticas (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-24	<p>As políticas de CER são integradas nos sistemas de gestão do Banco, sendo operacionalizadas como parte dos processos internos, respeitando a estrutura jurídica, autónoma e de conformidade com as leis nacionais e com os regulamentos do SBG.</p> <p>A responsabilidade pela implementação das políticas é atribuída às direcções competentes, com especial atenção às áreas cujas decisões possam influenciar significativamente os riscos. Dependendo da natureza da política, a supervisão e a diligência são distribuídas entre todos os níveis da instituição — desde os colaboradores até à Administração e os seus comités especializados.</p> <p>Para garantir a observância das políticas de CER, o Banco dispõe de sistemas que permitem recolher, armazenar e tratar dados, manter registos e apoiar a tomada de decisões e respostas adequadas.</p> <p>A comunicação entre a Administração e as direcções é facilitada por canais internos que permitem o intercâmbio de informações sobre riscos e decisões estratégicas. O alinhamento entre as áreas é promovido por comités distintos em que são membros diferentes direcções que discutem e decidem sobre temas críticos relacionados à CER.</p> <p>São realizadas acções de formação e capacitação para que os colaboradores compreendam e apliquem correctamente os sistemas e políticas de CER, sendo disponibilizados recursos compatíveis com o nível de diligência exigido.</p> <p>O Banco também implementa mecanismos de incentivo alinhados às políticas de CER, e mantém canais de denúncia para que os colaboradores possam reportar preocupações ou irregularidades relacionadas a temas como condições de trabalho, corrupção ou governança. Existem processos definidos para resposta e, quando necessário, medidas correctivas, como investigações, formações adicionais ou sanções disciplinares.</p>	Tabela GRI

Estratégias, políticas e práticas (Parte III)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-24	<p>Os princípios e requisitos das políticas de CER são comunicados aos fornecedores e parceiros comerciais, sendo incorporados em contractos e acordos formais, com cláusulas que estabelecem expectativas claras quanto à conduta responsável.</p> <p>O Banco realiza processos de pré-qualificação para fornecedores e parceiros, sempre que possível, com foco em critérios de CER considerados relevantes para a natureza da relação comercial.</p> <p>Quando necessário ou solicitado, o Banco disponibiliza recursos e treinos específicos para apoiar fornecedores e parceiros na compreensão e implementação das políticas de CER, promovendo práticas alinhadas com os compromissos institucionais e assegurando a devida diligência nas suas operações.</p>	Tabela GRI
2-25	Processos para remediar impactos negativos	6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	6.2. Conduta Ética e Práticas Empresarias

Estratégias, políticas e práticas (Parte IV)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-27	<p>Conformidade com leis e regulamentos</p> <p>Em 2024 foi reportado no âmbito do Relatório Anual da Função de <i>Compliance</i>, um (1) incumprimento de diploma emitido pelo Regulador. Trata-se de um processo sumaríssimo por alegado incumprimento do Ponto 1 da Directiva 09/DSP/DCF/2021 em que o Banco deveria assegurar que as suas Caixas Automáticos tivessem uma taxa de disponibilização de numerário não inferior a 95% (noventa e cinco por cento), durante as horas normais de expediente no período de 25 de cada mês até ao dia 05 do mês seguinte, inclusive, aos sábados até ao meio dia. O Banco foi condenado ao pagamento de uma multa no valor de AOA 24.000.000,00, mas o Banco apresentou a sua defesa evidenciando que estava em conformidade com a Directiva e aguarda até a data o diferimento da parte do Regulador. Considerando a ausência de pronunciamento do Regulador, para o ano de 2024 não houve pagamento de multas.</p>	<p>6.2. Conduta Ética e Práticas Empresarias</p> <p>Tabela GRI</p>
2-28	<p>Participação em associações</p>	<p>1.2.1 Estrutura do SBA</p>

Envolvimento com partes interessadas

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
2-29	<p>Abordagem para o envolvimento de stakeholders</p>	<p>4.1. Envolvimento das nossas partes interessadas</p>
2-30	<p>Acordos de negociação colectiva</p> <p>O Banco não realiza acordos de negociação colectiva.</p>	<p>Tabela GRI</p>

Temas materiais

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
3-1	Processo para determinar os temas materiais	4.2 Como Identificamos os Temas Relevantes
3-2	Lista de temas materiais	4.2 Como Identificamos os Temas Relevantes
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 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduta e práticas de negócio éticos 6.2 Conduta Ética e Práticas Empresarias • Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores 7.2 Cultura de motivação • Produtos e serviços transparentes e justos 6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais • Eco-eficiência das operações e instalações 5.4 Planeta; 8.1 Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada • Criação de emprego em Angola e crescimento de negócios 7.3 Desenvolvimento de Talentos 	4.2 Como Identificamos os Temas Relevantes

Desempenho económico

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
201-1	Valor económico directo gerado e distribuído	7.2.1 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	7.2.1 Condições de Trabalho e Benefícios

Práticas de compra

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	6.2. Conduta Ética e Práticas Empresarias

Combate à corrupção

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas Não foram registados casos de corrupção no ano de reporte.	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa

Concorrência Desleal

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
206-1	Acções judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio Não foram identificadas acções judiciais no ano de reporte.	Tabela GRI

Impostos

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
207-1	Abordagem tributária	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
207-2	Governance, controlo e gestão de risco fiscal	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
207-3	Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto a impostos	6.2.2. Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa

Energia (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
302-1	Consumo de energia dentro da organização	8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada
302-3	Intensidade energética	8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada

Energia (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
302-4	Redução do consumo de energia	5.4 Planeta

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> <p>Captação de água</p> <table border="1"> <tr> <td>Rede pública (m³)</td> <td>12 000</td> </tr> <tr> <td>Total (m³)</td> <td>12 000</td> </tr> </table> <p>Valores apresentados são em m³ - para conversão para ML devem ser divididos por 1000.</p>	Rede pública (m ³)	12 000	Total (m ³)	12 000	<p>8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada</p> <p>Tabela GRI</p>
Rede pública (m ³)	12 000					
Total (m ³)	12 000					

Emissões

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
305-1	Emissões directas (Âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE) As emissões de GEE relativas ao ano de 2023 foram recalculadas para CO2equivalente, sendo que no Relatório de Sustentabilidade de 2023 os valores são apresentados em CO2.	8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada
305-2	Emissões indirectas (Âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE)	8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	8.1. Indicadores e Estratégias de Redução da Pegada
305-5	Redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE)	5.4 Planeta

Resíduos

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
306-3	Resíduos gerados Informação não disponível para o ano de reporte 2024. O Banco está a reforçar os mecanismos internos para o registo e controlo dos resíduos produzidos.	Tabela GRI

Emprego (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO				LOCALIZAÇÃO
	Novas contratações e rotatividade de Colaboradores				
	NOVAS CONTRATAÇÕES	Nº	TAXA (%)	ROTATIVIDADE	TAXA (%)
401-1	GÉNERO			GÉNERO	
	Feminino	30	4	Feminino	2
	Masculino	41	6	Masculino	4
	FAIXA ETÁRIA			FAIXA ETÁRIA	
	até 30 anos	21	3	até 30 anos	0
	entre 30 e 50 anos	49	7	entre 30 e 50 anos	5
	mais de 50 anos	1	1	mais de 50 anos	1
	GEOGRAFIA				
	Angola	71	10		
	TOTAL	71			
Nº total de Colaboradores: 735					
					7.1.1. Diversidade de Colaboradores Tabela GRI

Emprego (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO																				
	Licença de maternidade/paternidade																					
401-3	<table border="1"> <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>17</td> <td>23</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Nº Colaboradores que regressaram após licença</td> <td>17</td> <td>23</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retorno</td> <td></td> <td></td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retenção</td> <td></td> <td></td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>		FEMININO	MASCULINO	TOTAL	Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	17	23	40	Nº Colaboradores que regressaram após licença	17	23	40	Taxa de retorno			100%	Taxa de retenção			92%	7.2. Cultura de Motivação Tabela GRI
	FEMININO	MASCULINO	TOTAL																			
Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	17	23	40																			
Nº Colaboradores que regressaram após licença	17	23	40																			
Taxa de retorno			100%																			
Taxa de retenção			92%																			

Relações de Trabalho

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
402-1	<p>Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais</p> <p>O Banco não tem definido um prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais.</p>	Tabela GRI

Saúde e Segurança do Trabalho

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
403-1	Sistemas de gestão de saúde e segurança do trabalho	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho

Saúde e Segurança do Trabalho (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	
403-3	Serviços de saúde do trabalho	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho	
403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho	
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho	
403-9	Acidentes de trabalho	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho Tabela GRI	
	NÚMERO DE ACIDENTES		
	Número acidentes de trabalho registados		12
	Número acidentes de trabalho com consequência grave		0
	Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho		0
	HORAS TRABALHADAS		1658201 h
Índice de acidentes de trabalho registados	1		
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	1		
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0		

Saúde e Segurança do Trabalho (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
403-10	Doenças profissionais	7.2.2. Saúde e Segurança no Trabalho

Capacitação e Educação (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por Colaborador	7.3. Desenvolvimento de Talentos Tabela GRI
	Para o ano de reporte, foi registada uma média de horas de formação por Colaborador de 63h.	
	<p>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR</p> <p>Por género</p> <p>Feminino 84</p> <p>Masculino 43</p>	<p>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR</p> <p>Por categoria funcional</p> <p>Direcção 141</p> <p>Coordenação 64</p> <p>Técnico 47</p> <p>Administrativo 17</p>

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	7.3. Desenvolvimento de Talentos

Diversidade e Igualdade de Oportunidades (Parte I)

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO						
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados						7.1.1. Diversidade de Colaboradores Tabela GRI	
		ADMINISTRAÇÃO	DIRECÇÃO	GESTÃO	TÉCNICO	SUPOORTE		TOTAL
	Por género							
	Feminino	1	11	188	101	2		303
	Masculino	3	9	262	151	7		432
	Por faixa etária							
	Até 30 anos	0	49	46	43	0		89
Entre 30 e 50 anos	4	33	392	203	9	626		
Mais de 50	0	4	12	6	0	20		

Diversidade e Igualdade de Oportunidades (Parte II)

NORMA GRI	CONTEÚDO			LOCALIZAÇÃO
	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens			
	RÁCIO REMUNERAÇÃO TOTAL			
		Mulheres	Homens	
405-2	Administração	0,83	1,06	Tabela GRI
	Direcção	1,06	0,92	
	Coordenação	0,97	1,02	
	Técnico	1,01	0,99	
	Administrativo	0,98	1,01	

Não Discriminação

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
406-1	<p>Casos de discriminação e medidas correctivas tomadas</p> <p>Não foram identificados casos de discriminação no ano de reporte.</p>	Tabela GRI

Trabalho Infantil

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	6.2.2 Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa

Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	6.2.2 Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa

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 2024, foram desenvolvidas as seguintes acções de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa “60 Minutos Eco” • Parceria com a Embaixada da África do Sul para o Dia de Mandela • Substituição de Brindes a Clientes por Vouchers de Apoio a Causas Justas • Workshop de Candidaturas a Projectos Culturais 	<p>5.2 Pessoas e Comunidade</p> <p>5.3 Parcerias</p> <p>Tabela GRI</p>

Marketing e Rotulagem

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
417-3	<p>Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i></p> <p>O Banco não teve nenhum caso de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação à comunicação de <i>marketing</i>, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, no ano de reporte.</p>	Tabela GRI

Privacidade do Cliente

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
418-1	<p>Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de Clientes</p> <p>O Banco teve uma queixa de um Cliente que acusou o Banco de fornecer dados sobre o seu crédito à sua entidade empregadora, contudo tal permissão terá sido dada pelo Cliente na assinatura do contracto de crédito.</p>	Tabela GRI

Suplemento Sectorial G4 – Serviços Financeiros (Parte I)

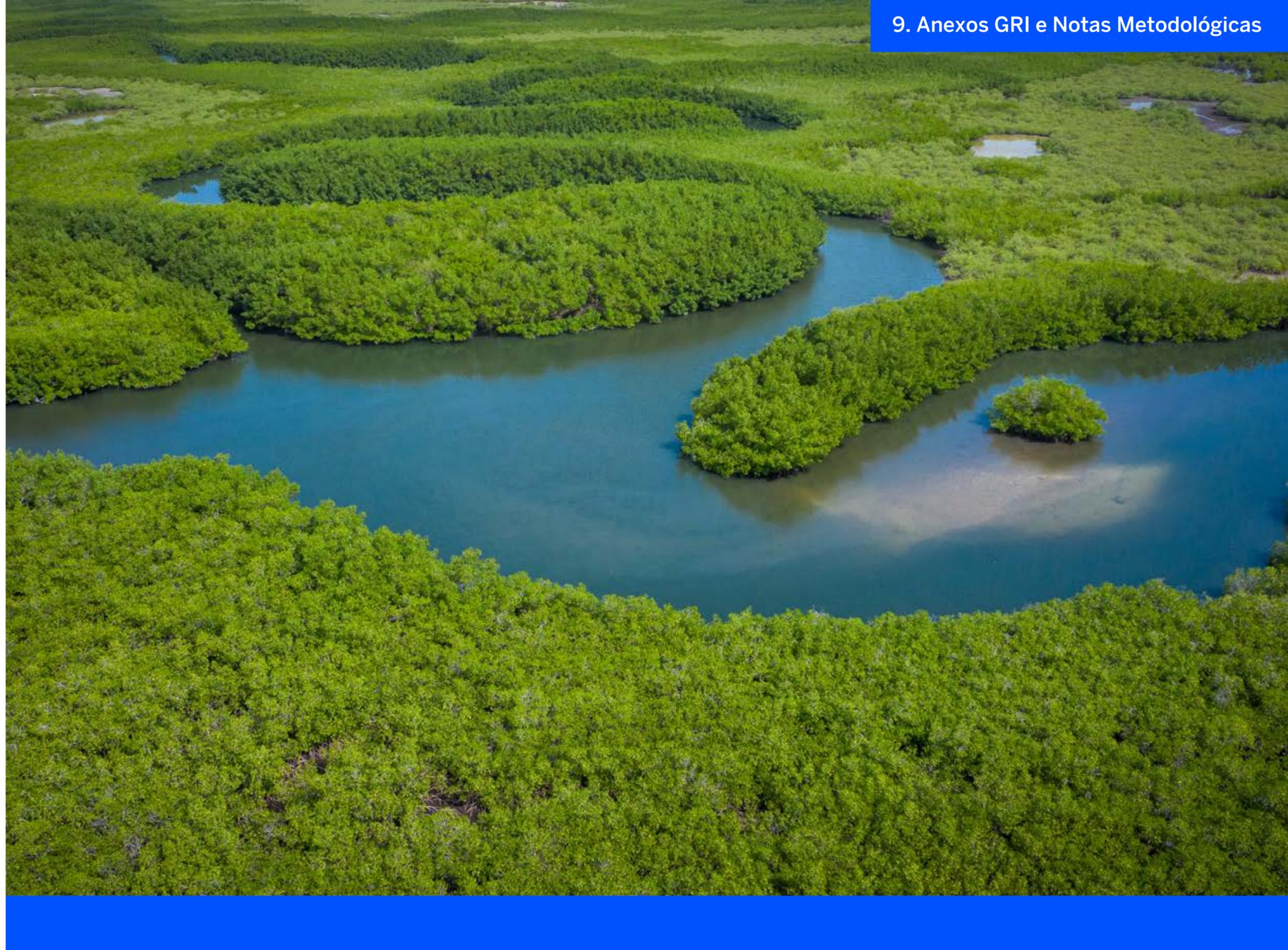
NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
FS1	<p>Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de Clientes</p> <p>Destacam-se as seguintes políticas ou documentos, com componentes ambientais e sociais que são aplicadas às linhas de negócio do SBA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Governança de risco ambiental e social • Norma de governança de risco Ambiental e Social • Políticas de risco de crédito (CIB, BCB & PPB) • Taxonomia dos Tipos de Riscos Não Financeiros 	Tabela GRI
FS2	<p>Procedimentos de avaliação e triagem de riscos ambientais e sociais em linhas de negócio</p>	<p>6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais</p> <p>3.2 A nossa visão de governança</p>
FS3	<p>Processos de monitorização da implementação e cumprimento pelos Clientes dos requisitos ambientais e sociais incluídos em acordos ou transacções</p>	<p>6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais</p>

Suplemento Sectorial G4 – Serviços Financeiros (Parte II)

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>O CIB financiou 92,2 mil milhões de kwanzas para a construção de valas de macro drenagem e para a estabilização de ravinas no Morro do Tchizo, em Cabinda. Projecto classificado como Sustentável pela equipa de Finanças Sustentáveis do SBG.</p> <p>As Finanças Sustentáveis constituem-se como um dos focos do Banco em 2024, principalmente para a unidade de micro e médias empresas.</p> <p>Agricultura climaticamente inteligente, energias renováveis off grid e pequenas redes são exemplos de projectos em que o Banco se pretende focar.</p>	<p>5.2 Pessoas e Comunidade</p> <p>5.5 Prosperidade e Crescimento Sustentável</p> <p>Tabela GRI</p>												
FS13	<p>Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas</p> <table border="1" data-bbox="383 1084 816 1234"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATMs</td> <td>101</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>BALCÕES</td> <td>16</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>117</td> <td>115</td> </tr> </tbody> </table>		2023	2024	ATMs	101	115	BALCÕES	16	0	TOTAL	117	115	Tabela GRI
	2023	2024												
ATMs	101	115												
BALCÕES	16	0												
TOTAL	117	115												
FS14	<p>Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas desfavorecidas a serviços financeiros</p> <p>Todas as agências do SBA dispõem de lugares de estacionamento reservados para Colaboradores com deficiência, assegurando mobilidade, conforto e um ambiente de trabalho inclusivo, em conformidade com as normas de acessibilidade e responsabilidade social.</p>	<p>6.1. Como Gerimos os Riscos Climáticos, Ambientais e Sociais</p>												

9.2 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 2024 (70 000 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 do BMS (Building Management System) e 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 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, assim como o potencia de aquecimento global para cada GEE, a detalhar:

FACTOR DE EMISSÃO (KG/GJ)			
	CO ²	CH ⁴	N ² O
Gasóleo frota automóvel	69,8	0,00001	0,00268
Gasolina frota automóvel	70,68	0,00625	0,00036
Gasóleo equipamentos	74,1	0,0007	0,0004
Potencial de Aquecimento Global	1	28	265

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

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

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:

a) **Emissões de electricidade** (t CO²) = Electricidade (kWh) x 203/1000000 (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.



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 2024