

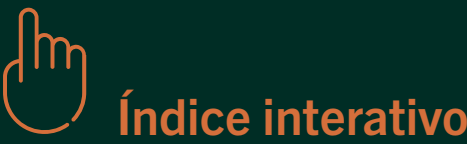
SUS- TEN- TABI- LIDA- DE

Relatório 2022



BFA

Índice



Página

3

1.Sobre o Relatório

5

2. Mensagem do PCE

7

3. O BFA

- 3.1 Perfil da organização
- 3.2 Propósito, visão e objectivos
- 3.3 O modelo de governo
 - 3.3.1 Práticas de governança

20

4. A Jornada de Sustentabilidade

- 4.1 Contexto e tendências do sector
- 4.2 Materialidade
- 4.3 Estratégia de Sustentabilidade

34

5. Áreas de foco

- 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade
 - 5.1.1 Inclusão e literacia financeira
 - 5.1.2 Promoção da multicanalidade e digitalização
 - 5.1.3 Inovação tecnológica
 - 5.1.4 Apoio à comunidade
- 5.2 Capital humano
 - 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
 - 5.2.2 Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores
 - 5.2.3 Igualdade, diversidade e inclusão

Página

61

- 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG
 - 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
 - 5.3.2 Integração de factores ESG na framework de gestão de risco
 - 5.3.3 Criação de produtos com valor social e ambiental
- 5.4 Eficiência ambiental das operações
 - 5.4.1 Eficiência ambiental das operações

6. Anexo

- 6.1 Anexo GRI
- 6.2 Notas metodológicas



1

2

3

4

5

6

S.O. B.R. E





1

2

3

4

5

6

O Banco de Fomento Angola, S.A. (Banco BFA ou BFA) divulga pela primeira vez o seu Relatório de Sustentabilidade (ou Relatório) no seguimento do seu compromisso para com a sociedade, reforçado com o desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027 em curso. Este relatório tem como objectivo a divulgação da informação de sustentabilidade associada ao desempenho do Banco BFA, nas suas dimensões *ESG* (*environmental, social and governance*), decorrente das suas actividades em Angola.

O presente documento tem como âmbito de reporte a actividade desenvolvida pelo BFA no período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022, estando em conformidade com o perímetro e período de reporte do relato financeiro, no seu Relatório e Contas 2022.

A estrutura adoptada e a selecção de temas reportados é, contudo, baseada na análise de materialidade concluída apenas no decorrer de 2023. Os temas abordados resultam de uma análise ao sector financeiro complementada com a auscultação das partes interessadas internas e externas.

Conscientes da importância das diferentes dimensões da sustentabilidade, o modelo de reporte do BFA partilha informação relativa às dimensões ambientais, sociais e de governança de modo a proporcionar uma visão holística do desempenho da organização nestas matérias. Assim, a informação qualitativa e quantitativa reportada foi elaborada com referência às GRI (*Global Reporting Initiative*) *Standards*, incluindo as GRI 1, 2 e 3 – *Universal Standards* e *Topic Standards* mais relevantes para o sector da Banca.

Este modelo de reporte visa a disponibilização de informação *ESG* às diversas partes interessadas, traduzindo o desempenho actual e visão de criação de valor a longo prazo, através do cumprimento dos seus objectivos estratégicos e plano de acções orientados pela Estratégia de Sustentabilidade. O Relatório demonstra também a actuação do BFA ao nível dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas.

Narrativa

O BFA reconhece que para ser bem-sucedido na sua jornada de sustentabilidade, necessita do envolvimento e participação de todas as partes interessadas, através de uma comunicação e diálogo activos. Essa comunicação está assente numa narrativa de “comunidades interligadas”, simbolizada e ilustrada através de elementos tradicionais e visuais da cultura angolana (os desenhos de areia dos Quiocos e o símbolo do “tshota”). A presença destes elementos na jornada de sustentabilidade tem o intuito de destacar não só a importância dos saberes ancestrais neste processo, como também de facilitar a comunicação através de elos de ligação familiares, que ajudam a transmitir novas ideias.

Design e paginação

Em linha com os objectivos definidos pelo BFA, o Relatório e a sua publicação foram pensados para ter em conta as práticas de sustentabilidade ao nível de *design* e comunicação, nomeadamente no que respeita à selecção de cores, tipo de letra e formatação das imagens incluídas, que permitem uma poupança de energia nos vários formatos disponibilizados. Para mais informações consultar: (introduzir microsite)

Contactos

Com o intuito de melhoria contínua na divulgação da informação de sustentabilidade, o BFA facilita o envio de *feedback* pelas suas partes interessadas sobre este Relatório, através do email bfa@bfa.ao





1

2

3

4

5

6

MEN S A G E M





1

2

3

4

5

6



Mensagem do PCE

1º Relatório de Sustentabilidade do BFA

Estimados Accionistas, Clientes, Colaboradores e demais Stakeholders.

É com grande satisfação que apresento o primeiro Relatório de Sustentabilidade do BFA, um documento que reporta a actividade desenvolvida pelo Banco, nas dimensões *Environmental, Social and Governance* (ESG).

Neste relatório poderão encontrar informações sobre os nossos esforços para reduzir o impacto ambiental da nossa actividade, promover a inclusão financeira, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde actuamos e adaptação da nossa governação corporativa às melhores práticas.

O nosso propósito social

Ao longo dos seus 30 anos de existência, o BFA sempre demonstrou um renovado interesse pelos temas sociais e pelo apoio às comunidades, tendo apoiado inúmeros projectos. Este compromisso tem servido de guia para a criação de impacto positivo na nossa Sociedade, em alinhamento com as melhores práticas e com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).

Somos uma instituição que, procura reflectir a diversidade da nossa Sociedade, um local de trabalho aonde as nossas Pessoas se sentem integradas e onde as oportunidades estão disponíveis para todos de igual forma, sendo o mérito e a capacidade individual os únicos factores diferenciadores. Acreditamos que estes princípios não só permitem criar um bom ambiente de trabalho como fazem o nosso Banco mais forte e competitivo.

Além disso, o nosso envolvimento com parceiros nacionais e internacionais em projectos de financiamento sustentável, como o Projecto de Desenvolvimento da Agricultura Comercial (PDAC) e a parceria com o RaboBank, destaca o nosso empenho em promover práticas economicamente sustentáveis e socialmente responsáveis.

Deste modo, posso afirmar que no BFA a agenda ESG não é apenas uma linha orientadora, mas sim uma parte essencial da nossa identidade e visão para um futuro mais inclusivo e sustentável.

Caminhando para a sustentabilidade

É inquestionável que, a adopção de práticas de sustentabilidade no sector financeiro materializadas pela adopção de critérios ESG é o elo entre o valor gerado para os accionistas e para a sociedade, transformando modelos de negócio e criando produtos e serviços que beneficiam as Pessoas, sem perder de vista o nosso Planeta.

A emergente crise climática que vivemos requer a acção de todos, em qualquer parte do mundo e, esse facto, tem-se reflectido na crescente expectativa e preocupações dos supervisores e de outros stakeholders relativamente à importância

dos temas ESG e à divulgação de informação sobre o desempenho e cumprimento de metas de sustentabilidade.

No contexto angolano, reconhecemos a relevância do desenvolvimento sustentável e das prioridades que emergem deste desafio e temos testemunhado interessantes sinais sobre esta matéria. Apesar de Angola não figurar na lista de Países mais poluentes, tal não deve condicionar a sua participação activa no combate às emissões de gases com efeito de estufa. Importa ainda referir que, Angola em particular e os restantes países africanos no geral, não sendo os mais poluentes são os que mais poderão sofrer com a crise ambiental. A esse nível destacamos as consequências devastadoras da seca no sul do nosso País.

Assim, realço que os principais eixos que orientam o nosso plano de acção incluem temas que promovem a inclusão financeira e apoio à comunidade; o desenvolvimento do capital humano; o financiamento sustentável e gestão de riscos ESG, bem como a eficiência ambiental das nossas operações.

Acredito firmemente que, a concretização da nossa ambição não só transformará o BFA, mas também reflectirá a nossa compreensão acerca da vital importância do desenvolvimento sustentável para nossa organização e para o nosso País.

Uma palavra de apreço e estima

Por último, agradeço às nossas equipas e aos nossos parceiros por tornarem este relatório uma realidade e por serem agentes de mudança na nossa Jornada de Sustentabilidade.

Com gratidão pelo passado e optimismo pelo futuro.

Luís Gonçalves
PCE, Banco de Fomento Angola



1

2

3

4

5

6





1

2

3

4

5

6

3.1 Perfil da organização

O BFA é uma instituição bancária constituída em 1993, no seguimento da transformação da Sucursal de Angola do banco BPI, S.A. em Banco de direito angolano. Desde 2017 é detido maioritariamente pela Unitel, accionista do BFA, com 51,9% do respectivo capital social, sendo os restantes 48,1% detidos pelo Grupo BPI.

Com sede em Luanda e composto por uma equipa de gestão com vasta experiência, em 2022 o BFA reafirmou a liderança no mercado nacional com 25,1% do mercado em termos de oferta de serviços financeiros, ilustrando o trabalho e dinâmica na captação e no relacionamento com o mercado e com os seus Clientes, contribuindo para o dinamismo e crescimento do sector financeiro em Angola.

Em 2022 o BFA reafirmou
a liderança no mercado
nacional com

25,1%

da quota de mercado

De forma a demonstrar uma visão holística da sua estrutura societária, o BFA, participa no capital das seguintes sociedades:

EMIS – Sociedade Interbancária de Serviços

17,3%

Sociedade de Fomento Habitacional

50%

Instituto de Mercado de Capitais

2%

BFA Gestão de Activos

99,99%

BFA Sociedade Gestora de Fundo de Pensões

97,4%

BFA Capital Markets

95%



1

2

3

4

5

6

A actividade do BFA

O BFA tem a sua rede comercial assente numa estratégia de segmentação de mercado em três áreas de actuação: Agências; Cliente Particulares; e Empresários e Negócios.

Os seus 2797 Colaboradores estão actualmente conectados entre si e com o mercado por uma rede de 194 balcões composta por: 160 Agências - distribuídas geograficamente pela região de Luanda (60% das agências), onde tem maior parte dos Clientes e também maior exposição à carteira de crédito, Sul do país (26%) e Norte (14%); 22 Centros de empresa; 11 Centros de investimento; e 1 *Private Banking*, servindo no **total mais de 2 milhões de Clientes**.

Este valor reflecte o princípio da qualidade da oferta de produtos e serviços que guia a actividade do BFA, fazendo com que o Banco continue a ajustar as suas práticas e sistemas para satisfação do Cliente, tendo como resultado o aumento do número de Clientes no segmento de Particulares e Negócios nos últimos dois anos e o aumento do valor de volume de depósitos em 2022, face ao ano anterior.

Actividade da Banca Comercial

Uma das prioridades estratégicas do BFA é manter a qualidade da sua Carteira de Crédito. Em 2022 o Banco demonstrou um grande apoio à economia nacional expandindo a sua carteira de crédito total em 11,4% face a 2021. Esta variação foi suportada pelo aumento de crédito a Clientes em moeda nacional, permitindo superar o impacto do câmbio negativo e a redução da carteira de crédito em moeda estrangeira.



Evolução das áreas de negócio*

Particulares e negócios
+ 7,7%

Centro de investimentos
+ 18,5%

Private banking
- 11,4%

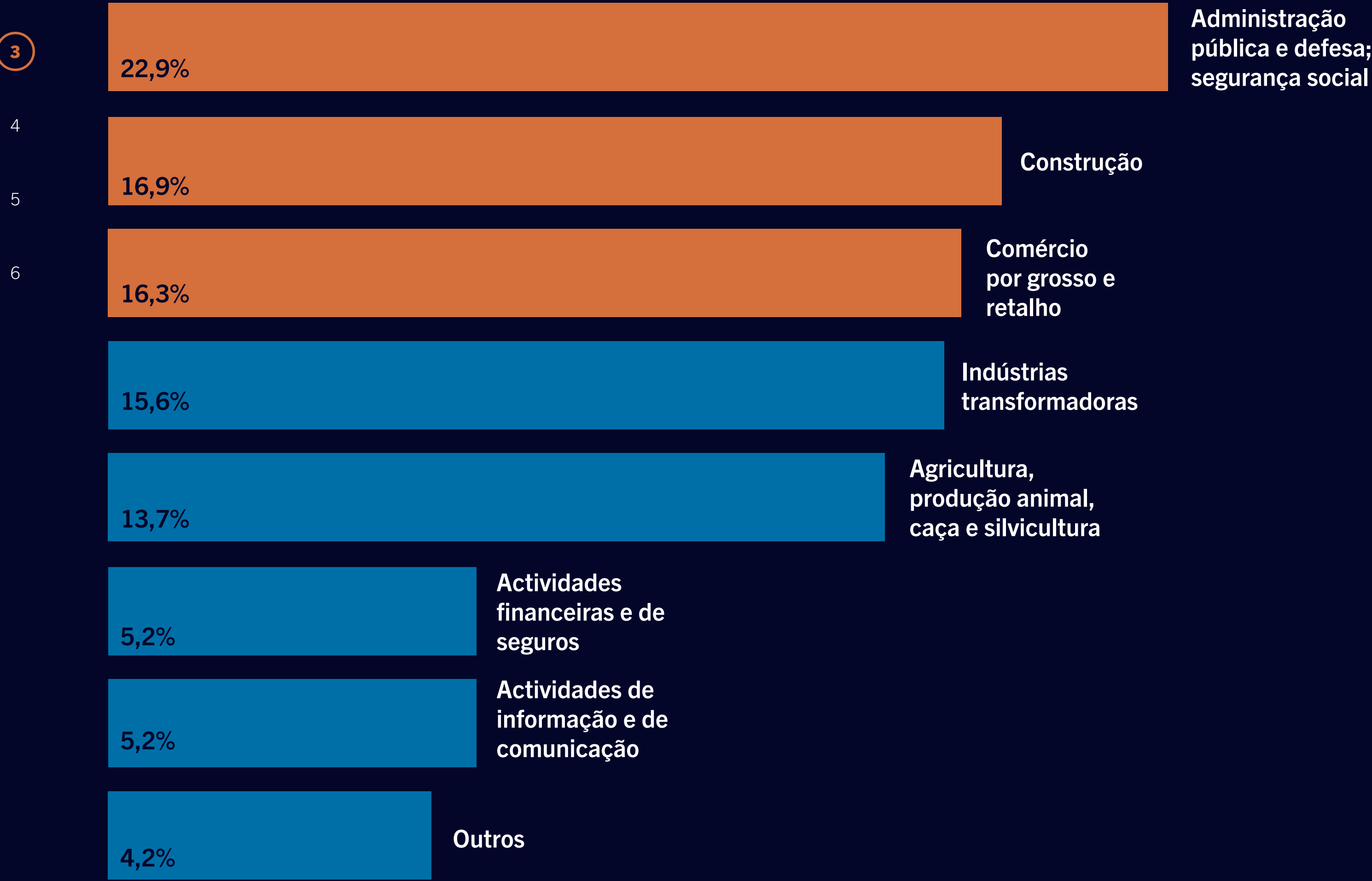
* Números face a 2021

1

2

3

No final de 2022, o BFA teve a sua carteira de crédito¹ exposta da seguinte forma:



96% concentrada em 7 sectores, nomeadamente:

- Administração pública e defesa; segurança social
- Construção
- Comércio por grosso e retalho
- Agricultura, produção animal, caça e silvicultura
- Actividades financeiras e de seguros
- Actividades de informação e comunicação
- Outros

Sendo que 47% do seu volume está ou poderá vir a estar exposto aos impactos de uma transição para uma **economia hipocarbónica**. Percentagem representada pela:

- Agricultura
- Silvicultura e pesca
- Indústrias transformadoras
- Construção e outros (sector da saúde; indústrias extractivas, transportes e energia)

Outro destaque relativamente à exposição da carteira de crédito refere-se aos 15% representados por **sectores Climate Sensitive**, nomeadamente ‘Agricultura’, ‘Silvicultura’, ‘Pesca’ e ‘Outros’.

¹ Fonte: Guia sobre riscos climáticos e ambientais (europa.eu) | Carteira de crédito do BFA a 31 de Dezembro de 2022



1

2

3

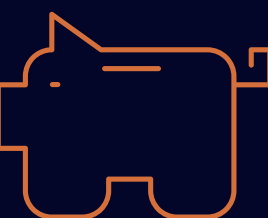
4

5

6

A oferta de produtos e serviços

Dentro das suas actividades, e em particular na sua função de crédito, o BFA disponibiliza uma oferta de produtos e serviços direccionada para as necessidades específicas do Cliente. Essa oferta é disponibilizada sob forma de:



Serviços e produtos de depósitos



Serviços e produtos de créditos



Comércio de câmbios



Serviços de transferência de fundos



Serviços de pagamento e administração de capitais



Outros serviços e produtos

Dentro das suas iniciativas de melhoria da qualidade, o BFA criou o Estudo Cliente Mistério, que visa não só, avaliar a qualidade dos seus serviços na óptica do Cliente de forma mais isenta, mas também reforçar a qualidade do atendimento e orientar as suas equipas comerciais.

Em 2022, o BFA implementou um conjunto de iniciativas, enquadradas no Plano Estratégico 2018-2022, o projecto MIRAI 22, que reforça os objectivos estratégicos pré-definidos pelo BFA e na qual se destaca uma das iniciativas ligada directamente à necessidade de se diferenciar a oferta de produtos e serviços bancários.

O lançamento do Programa Digital, concretizou o desenvolvimento de uma nova App do BFA e possibilitou a implementação do processo digital de abertura de contas, assim como o Programa Rede Comercial que redefiniu e aprovou o modelo de acompanhamento de Clientes particulares pelas redes comerciais.

O BFA tem o tema Digital como um dos grandes pilares para 2023 com o objectivo de melhorar a qualidade dos serviços do Banco. Esta aposta na inovação, passa pela criação de uma oferta diferenciada para cada segmento, oferecendo produtos e soluções específicos e alavancando iniciativas para a modernização do Banco em termos tecnológicos e operacionais, no âmbito da concretização da estratégia de Transformação Digital que visa garantir a agilidade das equipas do Banco e proporcionar um melhor serviço ao Cliente.





Destaques do ano

1

2

3

4

5

6



Prémio Best Bank in Angola The Banker

A prestigiada revista “*The banker* do grupo *Financial Times*” elegeram o BFA como “Banco do Ano em Angola 2022”, como reconhecimento pela transformação digital e pela sustentabilidade de um Banco com 29 anos de história.



Prémio de Melhor Serviço ao Cliente por Concessão de Crédito-Ministério da Economia e Planeamento

Como reconhecimento pelo seu compromisso em conceder mais crédito de qualidade às Famílias e às Empresas, e contribuir para um melhor ambiente de negócios e para o sucesso das iniciativas coordenados pelo Programa de Apoio à Produção, Diversificação das Exportações e Substituição de Importações (PRODESI), o BFA foi distinguido com o prémio de Melhor Serviço.



Prémio Marca de Excelência Superbrands

O BFA foi reconhecido como Marca de Excelência em 2022, pela *Superbrands* Angola.



1

2

3

4

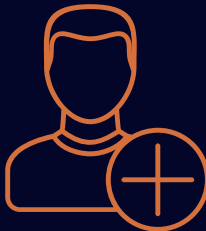
5

6

Crescimento do Crédito à economia

589 559,6 M de Kz

+ 11,4% face a 2021



Conta Bankita angariou mais de **133 mil Clientes em 2022**, contribuindo para o aumento da bancarização e a formalização da economia.

Aumento do nº de Clientes em

2 616 535

+10,4% face a 2021



Líder de Títulos de Dívida Pública com **44,9% da quota de mercado.**



Cerca de **100 mil horas de formação** leccionadas em 2022.

Abrangência dos serviços BFA

393 ATMS activos

25 661 TPAs

+ 23,8% e 194 balcões.



Criação da **Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental, órgão de apoio do Conselho de Administração.**

Líder de mercado na oferta de meios de pagamento

14,6% cartões SPI

23,3% Cartões de

29,2% de quota



Projectos piloto que visam a **instalação de lâmpadas LED em todas as infra-estruturas** e outras medidas de eficiência ambiental já em curso.



1

2

3

4

5

6

3.2

Propósito, visão e objectivos

O BFA tem a ambição de “**Ser o Banco nº1 de todos os angolanos, com foco na transformação, nas pessoas e na criação de valor económico e social, através de soluções inovadoras e sustentáveis**”. Este objectivo reflecte-se na missão de desenvolver soluções, produtos e serviços financeiros que promovam um relacionamento duradouro com os Clientes e que criem valor para os Accionistas.

O modelo de gestão do BFA assenta em quatro pilares que interagem entre si, garantindo a satisfação dos Clientes, a qualidade dos serviços e apostando no crescimento pessoal e profissional dos Colaboradores, sempre com os valores presentes da inovação permanente, proximidade com o Cliente e transparência com o mercado. A representação deste modelo proporciona uma visão geral de como o BFA cria valor nas suas variadas dimensões.

Os compromissos do BFA

Com o Cliente

Garantir a satisfação e qualidade dos nossos serviços

Com Angola

Contribuir para o desenvolvimento da economia nacional

Com os Colaborado-

Apostar no crescimento pessoal e profissional

Com os Accionistas

Criar valor



1

2

3

4

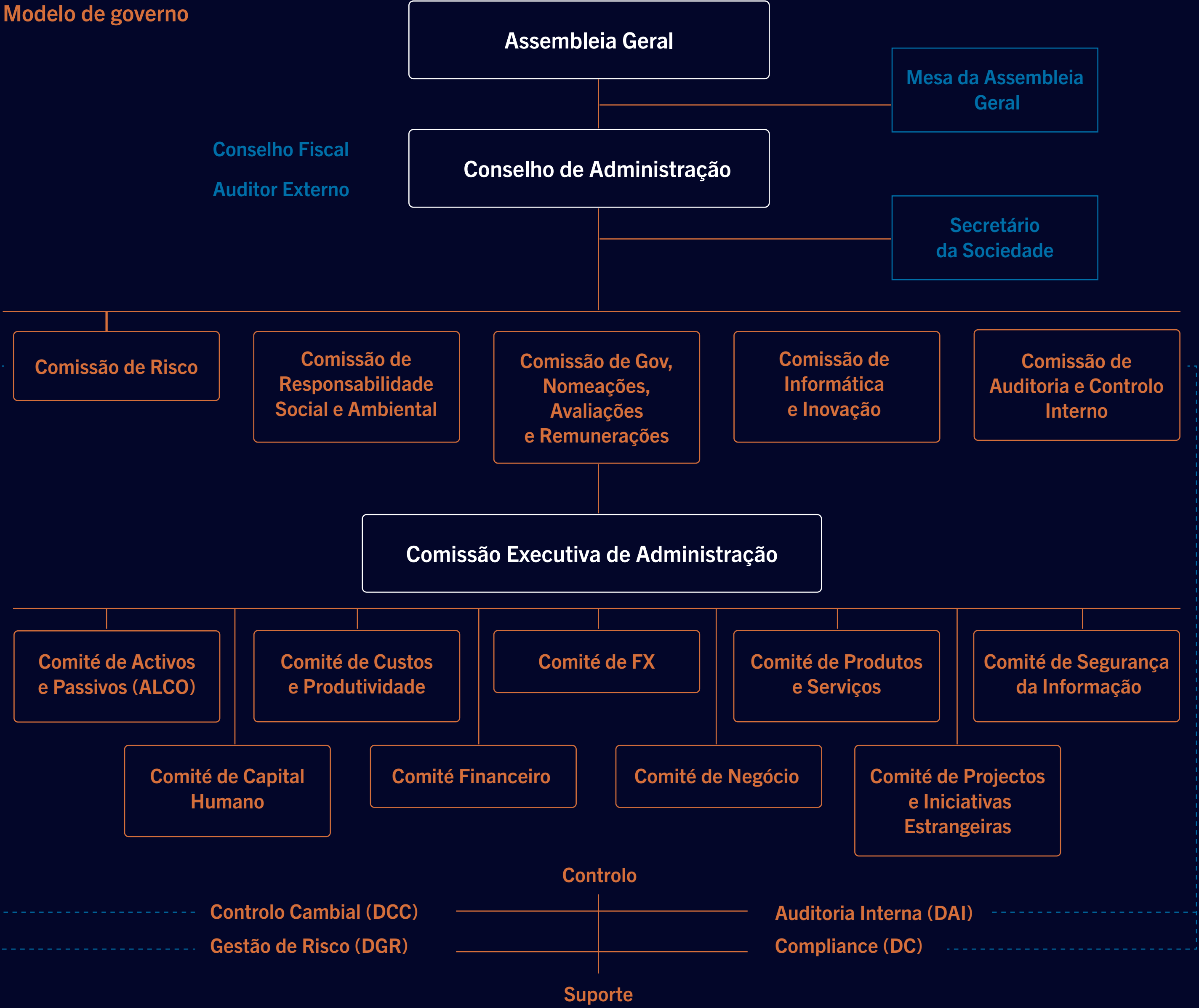
5

6

3.3 O Modelo de Governo

O modelo de governo do BFA, para 2022, assenta numa estrutura governativa com divisão de responsabilidades e funções, onde os membros dos órgãos sociais para os exercícios de 2020-2022 foram eleitos por deliberação unanime pelos Accionistas do Banco.

Modelo de governo





1

2

3

4

5

6

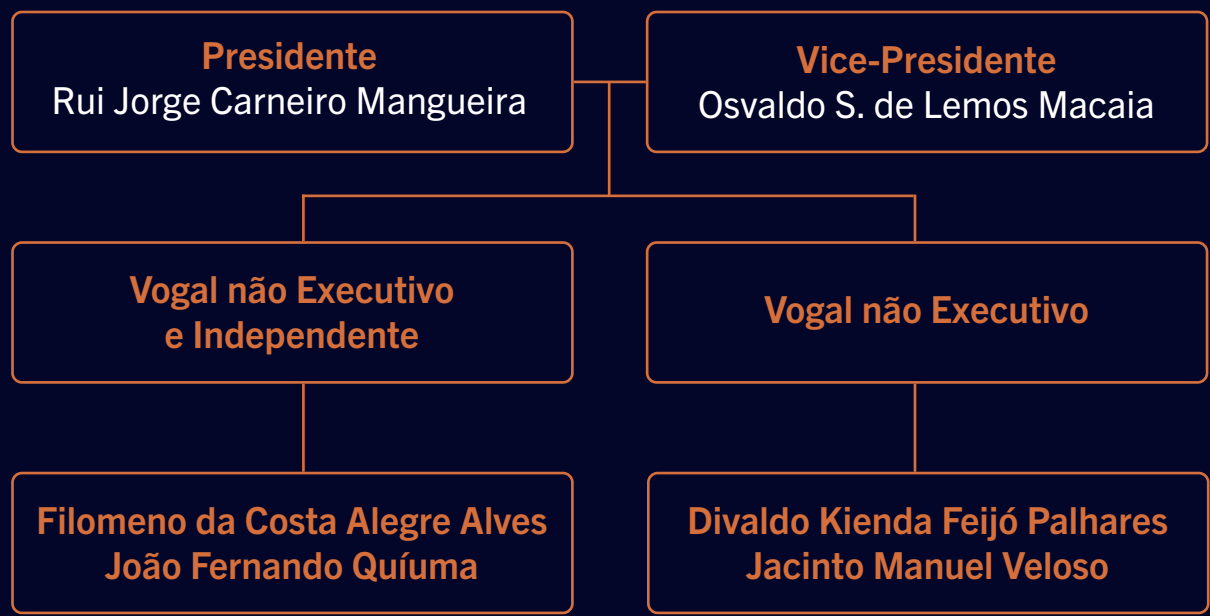
Assembleia geral

A nível dos vários órgãos sociais e respectivas funções, a Assembleia Geral é o Órgão Social constituído por todos os Acionistas do Banco, cujo funcionamento é regulado pela legislação aplicável e nos termos do disposto nos Estatutos do BFA. Tem como principais competências alterações dos estatutos, alterações à estrutura, distribuição de lucros, entre outras previstas na lei e nos respectivos estatutos o Banco.

Conselho de Administração (CA)

O Conselho de Administração tem os seus membros eleitos pela Assembleia Geral e é responsável por estabelecer directrizes gerais para as actividades do BFA. Detém os mais amplos poderes de gestão e representação da Sociedade, reunindo-se mensalmente e sempre que convocado pelo seu Presidente. Compete ainda ao Conselho de Administração a aprovação e acompanhamento da estratégia de negócio e risco, bem como as políticas e acções necessárias para que sejam atingidos os objectivos definidos.

Composição do Conselho de Administração



Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA)

A Comissão Executiva do Conselho de Administração é composta por sete Administradores, incluindo o Presidente da Comissão Executiva (PCE), e é responsável pela gestão executiva do Banco de acordo com os Estatutos e o seu regulamento aprovado pelo CA. Fazem parte da CECA seis Comitês de apoio que têm como principal função o acompanhamento das propostas e informações relativas à estratégia de negócio e de gestão de risco do Banco.

Governance da Sustentabilidade

No âmbito da gestão da sustentabilidade no BFA, no final de 2021 o Conselho de Administração do BFA aprovou a criação de um Grupo de Trabalho (GTJS) para orientar o estudo de opções e implementação da uma Estratégia de Sustentabilidade. Este Grupo conta com a participação no PCE Dr. Luís Gonçalves, que participou de forma activa nos *Workshops* de Sustentabilidade, bem como em todo o processo de aprovação e elaboração do presente Relatório de Sustentabilidade do BFA.

Em 2022 o BFA materializou a aposta na gestão destas temáticas e constituiu a Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental, como uma das comissões de especialidade do CA. Nesse sentido, a Comissão tem como principais competências:

Aconselhar o CA e a CECA no que respeita à estratégia transversal de sustentabilidade empresarial, com vista à promoção de padrões de actuação ambiental e socialmente responsáveis;

Pronunciar-se sobre as políticas de solidariedade social, educação, ciência, inovação, ambiental e mecenato cultural prosseguidas pelo Banco;

Apoiar o CA e a CECA na definição do seu propósito societário, em termos sociais e ambientais, e na promoção da actuação do BFA enquanto empresa sustentável;

Promover iniciativas internas e externas, de sensibilização relativas à sustentabilidade social e ambiental.

Gestão de Risco e Compliance

O modelo de gestão de riscos do BFA, gerido pelo Conselho de Administração, tem permitido ao Banco enfrentar adequadamente as mudanças do ambiente económico, social e regulatório, na qual desenvolve a sua actividade. O BFA procura alinhar os procedimentos internos com as melhores práticas internacionais em matéria de gestão global dos riscos considerando as orientações do Comité de Basileia para a Supervisão Bancária (BCBS) e as *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO).



1

No que respeita a gestão dos riscos de *Compliance* do Banco, o CA assegura o cumprimento da regulamentação aplicável, tendo para esse efeito traçado um plano estratégico.

2

O processo de gestão de riscos passa pelas etapas de identificação, avaliação, monitorização, controlo e reporte para que seja eficaz e garanta uma resposta adequada por parte do BFA.

3

A nível de gestão de situações de conflitos de interesse, o BFA efectua a revisão e implementação da *Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflito de Interesses e Transacções com as Partes Relacionadas*, de forma a melhorar os processos de identificação e gestão de situações de conflitos de interesses, sendo este um compromisso que envolve toda a estrutura do Banco. Esta política é aplicada a todos os Colaboradores e membros dos órgãos sociais nomeadamente, a Mesa da Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Colaboradores, sejam eles permanentes ou temporários, prestadores de serviço e consultores externos.

4

5

6





1

2

3

4

5

6

3.3.1

Práticas de Governança

O BFA tem vindo a adoptar uma série de práticas, políticas e regulamentos de forma a promover uma gestão corporativa baseada na transparência interna e externa das suas operações, na aproximação com as suas partes interessadas, garantido a satisfação dos Clientes, o desenvolvimento dos seus Colaboradores e o crescimento económico nacional. Destacam-se, por área responsável:

Conselho de Administração

Política de Governo Corporativo: responsável por estabelecer um regime de governança corporativa que tenha em vista o cumprimento do propósito societário, os objectivos estratégicos do BFA e a promoção da transparência organizacional, reforçando a cultura e fiscalização da instituição.

Regulamento de Comissão Auditoria e Controlo Interno (CACI)

Regulamento de Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental

Política de Controlo Interno

Academia BFA

Política de Formação de Capital Humano: representa a materialização do compromisso do BFA para com os seus Colaboradores, através do contínuo investimento na capacitação e desenvolvimento dos mesmos.

Direcção de Auditoria e Inspecção (DAI)

Regulamento de Função de Auditoria Interna

Direcção de Compliance

Política de Compliance: política que visa regulamentar o modelo organizacional e de gestão dos riscos de **Compliance** do Banco, estabelecer uma cultura de **Compliance** robusta e eficaz, promovendo de forma contínua a consciencialização, capacitação e o comprometimento de todos os seus Colaboradores ou qualquer pessoa física e jurídica que haja para ou em nome do Banco.

Política de Prevenção de Suborno e Corrupção: política que visa assegurar que a actividade do Banco cumpre a legislação nacional e que adopte as melhores práticas a nível internacional, definindo responsabilidades a vários níveis do Banco e orientando os Colaboradores naquilo que é o combate á corrupção e suborno.

Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflitos de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas: estabelece os princípios de actuação, orientações e directrizes por forma a garantir que o BFA actua em conformidade com as melhores práticas de Governança Corporativa, assegurando a protecção dos Clientes, Depositantes, interesses dos Acionistas e dos Colaboradores da instituição, bem como os

interesses das entidades Reguladoras e Supervisoras.

Política de Protecção de Dados: estabelece os princípios de tratamento de dados pessoais do BFA, que introduz exigências regulamentares em matéria de protecção, confidencialidade e reserva da vida privada dos cidadãos no tratamento de dados pessoais.

Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, financiamento do Terrorismo e da Proliferação de armas de destruição em Massa: política que reflecte as directrizes, regras e procedimentos em vigor no banco em termos de controlos de BC/FT & PADM e visa garantir que os seus destinatários entendam e cumpram a legislação e a regulamentação aplicável, bem como as boas práticas do sector.

Política de Comunicação de Irregularidades: tem como propósito definir os procedimentos de recepção, tratamento e arquivo de comunicações de práticas de irregularidades recebidas pelo BFA através do Canal de Denúncias, em matérias relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco e das suas filiais e participadas.

Direcção de Capital Humano

Regulamento de Gestão de Capital Humano

Regulamento de Segurança, Saúde e Higiene: tem como função a efectivação do direito de segurança e protecção da saúde no local de trabalho, com a finalidade de organizar e desenvolver as actividades do banco de acordo com os métodos e normas estabelecidas pela legislação vigente.



1

2

3

4

5

6

Regulamento do Plano de Pensões do BFA

Código de Conduta: tem a função de estabelecer as normas e princípios éticos fundamentais de conduta profissional para os Colaboradores e partes interessadas do BFA. Este código endereça tópicos materiais para o Banco, nomeadamente os aspectos de não discriminação, igualdade, inclusão e responsabilidade social e ambiental.

Gabinete do colaborador: Com a finalidade de promover o aumento da produtividade e dedicação nas actividades de cada colaborador foi criado em Outubro de 2022 um canal dedicado à comunicação das preocupações dos Colaboradores de modo que a mesma seja eficientemente reportada e alvo de resposta e acção **rápida**.

Direcção de Gestão de Risco

Política de Gestão Global de Riscos: tem a função de estabelecer as directrizes para uma gestão adequada dos riscos, formalizando os conceitos, os princípios, o modelo de governo e a organização.

Política Global de Continuidade de Negócio: fornece as directrizes globais para a continuidade de negócio do banco, estabelecendo um conjunto de medidas de resiliência e recuperação a serem adoptadas pelos Colaboradores em caso de desastre.

Direcção de Marketing

Política de Transparência e Divulgação de Informação: tem como objectivo estabelecer os princípios, directrizes e regras a observar no âmbito da transparência e divulgação de informação do BFA, 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.

Direcção de Organização e Qualidade

Política de Gestão de Reclamações: estabelece os princípios orientadores, no que respeita ao relacionamento do Banco com Clientes ou terceiros, para o tratamento de reclamações recebidas.

Direcção da Segurança da Informação

Política de Global de Segurança de Informação: fornece os objectivos e orientações para a gestão da Segurança da Informação no Banco, garantindo que todos os Colaboradores actuem em conformidade com a mesma.



1

2

3

4

5

6

JOR NADA D'A

4



1

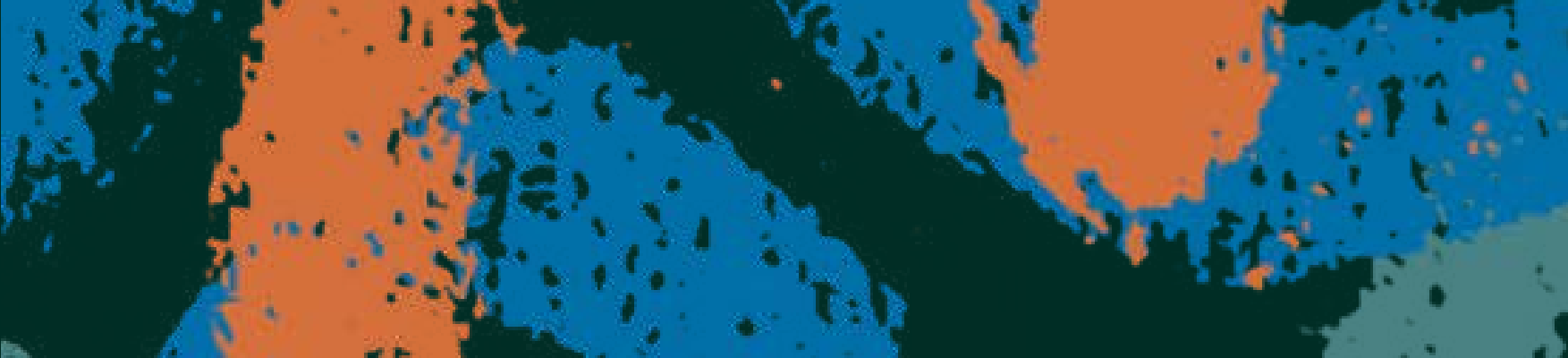
2

3

4

5

6



A crescente expectativa dos *stakeholders* relativamente à divulgação da informação de sustentabilidade, nomeadamente, dos Bancos Correspondentes e dos players do mercado de capitais”, assim como a responsabilidade para com a sociedade, motivaram o BFA a desenvolver a sua Jornada de Sustentabilidade.

O BFA está consciente que se encontra a dar os primeiros passos no caminho para a transformação no modelo de negócio alinhado com o financiamento sustentável e reconhece que este caminho é essencial para a sua diferenciação no mercado e projecção enquanto Banco de futuro.





1

2

3

4

5

6

Neste processo o BFA está a mapear e integrar progressivamente na sua agenda de negócio temas como a sua contribuição para políticas nacionais e internacionais de desenvolvimento sustentável, o acompanhamento das principais tendências e práticas de sustentabilidade do sector financeiro e a resposta às necessidades sociais específicas de Angola.



Acordo de Paris
e Estratégia
Nacional para
as Alterações
Climáticas (ENAC)



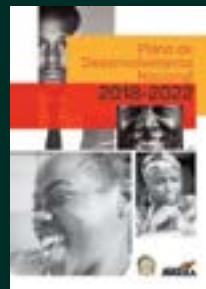
Agenda
África 2063



Africa Green
Recovery
Action Plan



Quadro de
cooperação
entre Angola e as
Nações Unidas



Plano de
Desenvolvimento
Nacional (PDN)
e Estratégia de
Longo Prazo de
Angola (ELP)

O processo de iniciação da Jornada de Sustentabilidade seguiu uma abordagem faseada:

Análise do **contexto**
e tendências
do sector

Análise de
materialidade

Desenho da **estratégia**
de sustentabilidade



1

2

3

4

5

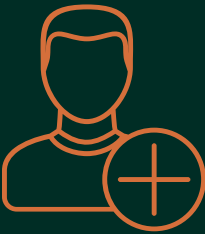
6

4.1

Contexto e tendências do sector

A crise climática e ecológica tem sido uma preocupação global e transversal aos vários sectores de actividade económica, reflectindo a necessidade urgente de acção por parte de todas as entidades. É por isso crítica a implementação de estratégias de sustentabilidade e adopção de critérios ESG – *environmental*, *social* e *governance* - alinhados com os principais compromissos internacionais nesta temática. Os serviços e instituições financeiras têm um papel fundamental na transição para uma sociedade global mais sustentável, onde as prioridades estão vertidas nos 17 Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

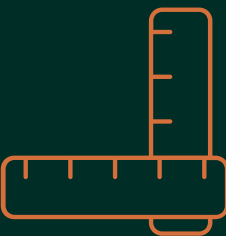
O BFA destaca alguns dos principais *drivers* que têm aumentado a importância da integração de critérios ESG, reconhecendo e identificando-se com as tendências resultantes que estão a moldar a transformação sustentável no sector financeiro:



Pressão social, representada pela pressão crescente por parte das partes interessadas, que estão cada vez mais exigentes no que toca à responsabilização dos bancos tanto ao nível dos seus financiamentos directos como ao longo da sua cadeia de valor.

Crescente expectativa e alteração nas necessidades dos Clientes e restantes *stakeholders* sobre as dimensões ESG e alteração da percepção do valor de mercado;

Pressão cada vez maior sobre o alinhamento do Produto e Portefólio para gerir e reduzir as emissões financiadas.



Pressão regulamentar, incentivos e alterações nos princípios e *frameworks* existentes ao nível dos bancos centrais e outros órgãos regulatórios. Em Angola, processo de obtenção de equivalência de supervisão do Banco Nacional de Angola (BNA) junto da União Europeia em curso, é expectável que o BNA reforce a regulamentação no sentido do alinhamento com as melhores práticas ESG que têm vindo a ser aplicadas no contexto Europeu e Internacional, nomeadamente pelo Comité de Basileia para a Supervisão Bancária (BCBS), European Banking Authority (EBA) e Banco Central Europeu (BCE).”

Alinhamento da estratégia do Banco com as ODS da Agenda 2030 da ONU, com o Acordo de Paris e/ou outros compromissos e *frameworks* globais;

Tendência de integração total dos critérios ESG na estrutura de governança interna (em processos como a cultura de risco, apetite de risco, remuneração, entre outros) para gerir o comportamento e a reputação;

Crescente integração nos relatórios anuais/financeiros dos riscos não-financeiros e dos factores e riscos ESG que devem ser considerados na análise financeira da empresa.



Riscos climáticos

Riscos físicos como eventos climáticos extremos, escassez de água, aumento do nível do mar, variações na produção agrícola, entre outros factores podem impactar o crescimento económico da organização e aumentam a pressão para reduzir as emissões financiadas¹;

Riscos de transição, que causam disrupções a nível da sociedade, mercado de trabalho, tecnologia e legislação existente.

Aumento da importância dos riscos associados às alterações climáticas e biodiversidade que afectam factores socioeconómicos e devem ser transportados para os procedimentos de gestão de risco e catálogo de produtos.

¹Emissões de gases com efeito de estufa relativos aos financiamentos realizados na cadeia de valor de uma empresa.



1

2

3

4

5

6

Adicionalmente, a condição particular do sector financeiro enquanto fornecedor e facilitador de financiamento a terceiros confere-lhe um posicionamento único para pressionar, mais do que qualquer outro sector, a integração de critérios ESG em negócios e investimentos a longo prazo, a nível nacional e internacional.



Visão sobre o mercado Angolano

O Banco Nacional de Angola (BNA) tem em curso o processo de obtenção da equivalência de supervisão junto do Banco Central Europeu, onde os critérios do BCBS (Comité de Basileia para a Supervisão Bancária) estão a ser implementados. Neste sentido, uma vez que o BNA tem na sua agenda a análise do tema das alterações climáticas e ambientais e o seu impacto no sistema financeiro nacional, é expectável que o BNA continue a desenvolver regulamentação no sentido do alinhamento com as melhores práticas ESG que têm vindo a ser aplicadas no contexto Europeu e Internacional. Na sequência dos desafios ESG para o sistema financeiro do país e das Linhas de Orientação Estratégicas aprovadas pelo Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro (CSSF), em Janeiro de 2023, o BNA divulga que está em curso o Plano Operacional para a promoção da criação de políticas sobre critérios ESG, transversais a todo sistema financeiro angolano, que se irá traduzir num plano estratégico a ser implementado durante o período de reporte.

De forma a reforçar a sua posição no mercado angolano e seguindo as boas práticas de actuação internacionais e nacionais, o BFA está a implementar a sua estratégia de sustentabilidade vertendo-a no Plano Operacional, já em curso.



1

2

3

4

5

6

4.2

Materialidade

O BFA considera que a análise de materialidade deve ser uma ferramenta estratégica, com implicações para além do reporte de informação de sustentabilidade, dando a visibilidade sobre os temas que devem constituir as prioridades de acção do Banco nesta matéria.

A abordagem seguida teve como base três perspectivas orientadoras:

Perspectiva Global

Análise das tendências, regulamentação e iniciativas globais de sustentabilidade, incluindo a contribuição para os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.

Perspectiva sectorial

Análise de iniciativas de relevância e melhores práticas no sector financeiro.

Perspectiva Organizacional

Alinhamento com a estratégia da organização, compromissos e principais expectativas das partes interessadas.

Análise de materialidade

A análise de materialidade foi realizada considerando:

Os principais resultados obtidos na triagem dos temas de sustentabilidade mais relevantes para o sector financeiro e para os seus pares;

A auscultação à administração e a Colaboradores de várias áreas de negócio, para avaliar a relevância dos temas e o seu impacto no negócio;

A auscultação aos *stakeholders* externos e outros *stakeholders* internos, de modo a aferir quais os temas que os mesmos consideram mais importante o BFA endereçar.

Estas actividades foram desenvolvidas de modo sequencial, em quatro fases distintas:

1

Benchmark & Industry analysis

2

Universo de temas materiais preliminares

3

Auscultação de Stakeholders internos e externos

4

Matriz de materialidade final



1

2

3

4

5

6

Processo de Auscultação de Stakeholders

Com objectivo de reunir um universo de tópicos potencialmente materiais para o BFA, foram consideradas as perspectivas dos principais grupos de *stakeholders*, incluindo entidades nacionais e internacionais relevantes e Accionistas, calibradas por uma análise de tendências ESG, tendo por base os principais *ratings*, reguladores e *frameworks* de sustentabilidade relevantes para o sector financeiro (Índices MSCI ESG, *Sustainability Accounting Standards Board (SABS)*, *S&P – The Sustainability Yearbook*).

A integração do envolvimento dos *stakeholders* na governação, estratégia e operações do BFA exige que o processo de envolvimento dos mesmos seja realizado de forma sistémica e regular, englobando toda a organização. Este envolvimento foi pensado para ser alinhado com os objectivos organizacionais por forma a melhorar o desempenho do BFA ao longo do tempo, através das contribuições e perspectivas dos principais grupos de *stakeholders*, que promovem e impulsionam resultados a nível de melhorias de produtos e processos, uma melhor gestão do risco e da reputação da organização.

Todo o processo de envolvimento dos stakeholders do BFA foi desenhado de acordo com os seguintes princípios:



Transparência



Responsabilidade



Escuta activa



Consenso



Participação e envolvimento



Colaboração



1

2

3

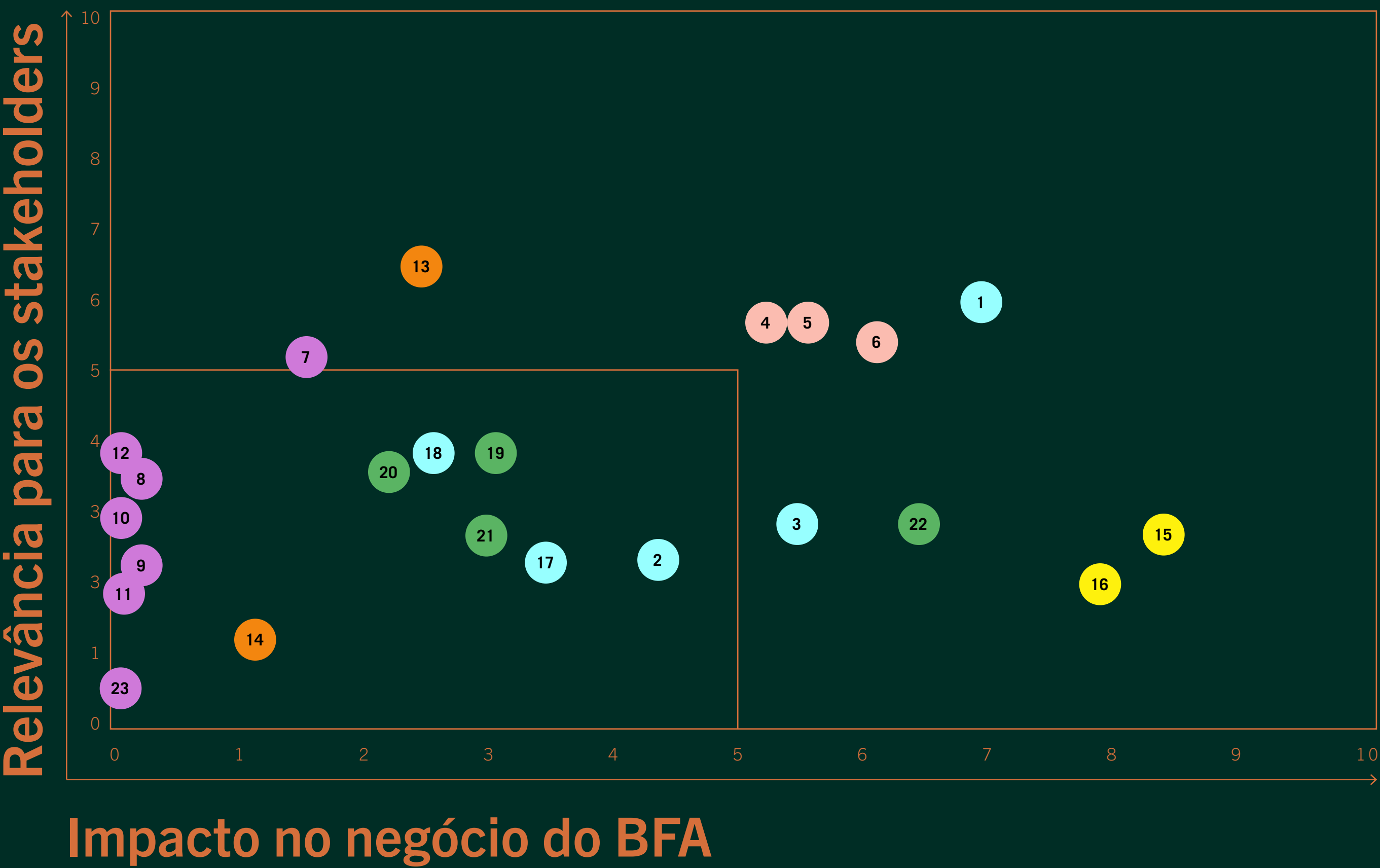
4

5

6

A matriz de materialidade do BFA

Na sequência da análise de *benchmark* realizada, definição do universo de temas preliminares e auscultação de *stakeholders*, os contributos foram vertidos na análise de materialidade e resultam na matriz de materialidade do BFA. Esta representação demonstra a relevância de cada um dos temas, servindo de base à definição da Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027 e ajudando a definir o alinhamento da estrutura deste Relatório. Este resultado, permite ao BFA focar os seus esforços nas áreas prioritárias para o negócio e para os principais *stakeholders* do Banco.



- Integração de factores ESG na framework de gestão de risco (1)
- Criação de produtos com valor social e ambiental (3)
- Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano (4+5)
- Igualdade, diversidade e inclusão (*)
- Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores (6)
- Boas práticas de governança corporativa (7)
- Inclusão e literacia financeira (13)
- Inovação tecnológica (15)
- Promoção da multicanalidade e digitalização (16)
- Eficiência ambiental das operações (22)

* Este tema foi acrescentado à posteriori tendo em conta a importância que tem para a estratégia do Banco



Após a identificação dos temas materiais, procedeu-se à categorização dos mesmos agrupando-os por áreas de foco e relacionando cada temática com a sua contribuição para os principais **ODS**.

1

2

3

4

5

6

Tema material	Abordagem	Contribuição para os ODS
---------------	-----------	--------------------------

Capital Humano

Desenvolvimento de Talento	Garantir o fornecimento de um conjunto de <i>skills</i> adequadas às funções do reforço contínuo do conhecimento dos Colaboradores por via de formações e programas direccionados.	ODS 4  ODS 5 
Atracção e retenção do capital humano	Melhoria da atracção e retenção de Colaboradores através de programas de captação de talento, de mobilidade interna, respeito e protecção dos direitos laborais, entre outros	
Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores	Garantir condições de trabalho, de saúde e segurança, desenvolver iniciativas para conciliação da vida pessoal e profissional, práticas justas de trabalho, políticas de <i>homeoffice</i> e dias flexíveis	
Igualdade, diversidade e inclusão	Garantir igualdade e equidade para todos os Colaboradores, implementado processos e ferramentas necessários, criar uma cultura de diversidade e ambiente inclusivo respeitando as diferenças do próximo.	

Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG

Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco	Integração dos princípios e factores ESG na gestão do risco do Banco, nomeadamente, no RAS, na gestão do risco de crédito, risco operacional, risco de mercado e nas demais categorias de risco.	ODS 8  ODS 9  ODS 11  ODS 13 
Criação de produtos com valor social e ambiental	Oferta de um portefólio de produtos alinhados com as metas e objectivos de sustentabilidade e com as expectativas dos <i>stakeholders</i> .	
Boas práticas de governança corporativa	Garantir boas práticas de governo nos seus diversos âmbitos que incluem, por exemplo, <i>ownership & control</i> , <i>board</i> , remunerações, contabilidade, transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa	



1

2

3

4

5

6

Inclusão financeira e apoio à comunidade

Inclusão e literacia financeira	Assegurar a disponibilidade e acesso igualitário aos serviços financeiros e à sua informação, adaptar os produtos financeiros às necessidades dos Clientes através da integração de factores sociais (e.g. produtos de poupança em função do orçamento familiar, criação de condições para o acesso a pequenas empresas)	ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 6 ODS 8 ODS 10
Promoção da multicanalidade e digitalização	Garantia de acesso aos serviços financeiros através da melhoria e aumento do acesso em zonas desfavorecidas, simplificação de processos de digitalização	

Eficiência ambiental das operações

Eficiência ambiental e das operações	Utilização eficiente de recursos, nomeadamente, energia, água e materiais, nas operações do Banco.	ODS 11 ODS 13
--------------------------------------	--	------------------



1

2

3

4

5

6

Integração dos ODS na Estratégia de Sustentabilidade

No seguimento da identificação dos temas materiais e respectivas áreas de foco, foram identificados os dez Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários para actuação do Banco, alinhando os seus compromissos com a agenda internacional e orientando as suas acções para as áreas potencialmente com maior impacto. O processo de definição dos ODS prioritários teve também em conta as necessidades de Angola, complementada com as áreas onde o BFA já actuava ao nível de responsabilidade social corporativa:

Como é que o BFA pode contribuir?



1

2

3

4

5

6



Promover o empresa e a inovação social através de apoio a ONG's, Fundações e outras entidades.



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos.



Promover a literacia da população, contribuindo para uma gestão mais informada das finanças pessoais e promovendo o empreendedorismo.



Igualdade de género. Reforçar o posicionamento do Banco no que diz respeito à promoção da igualdade de género e não discriminação.



Água potável e saneamento. Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável e saneamento para tudo e todos.



Trabalho digno e desenvolvimento económico. Disponibilização de produtos e serviços diferenciadores que contribuam para o crescimento económico e desenvolvimento dos países onde actuamos.



Desenvolver infra-estruturas de qualidade, de confiança e sustentáveis que apoiem o desenvolvimento Económico e bem-estar do ser humano.



Contribuir para o desenvolvimento das entidades no sector da economia social através do fornecimento de formação em gestão.



Proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos.



Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.



1

2

3

4

5

6

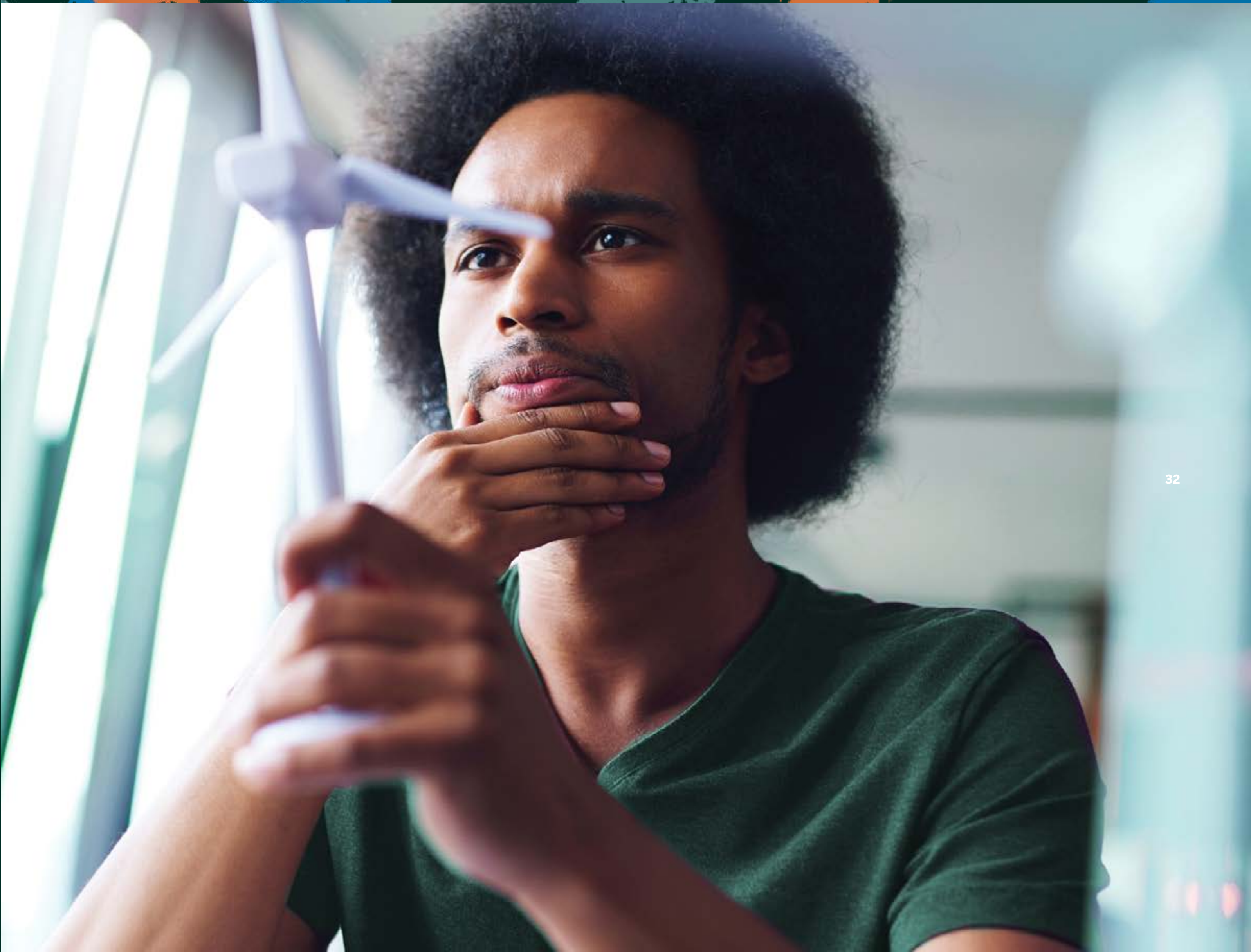
4.3 Estratégia de Sustentabilidade

A Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027 do BFA materializa o reconhecimento de que é tempo de agir, assumindo uma posição de liderança na contribuição para a transformação do sector financeiro em Angola.

Dedicado e comprometido em ajudar a construir um futuro sustentável, o BFA ambiciona ser uma referência nas boas práticas ambientais, sociais e de governação. Reconhecendo que tem um longo caminho pela frente, está no processo de desenvolvimento e implementação da sua Estratégia de Sustentabilidade.

A proposta de criação de valor do BFA reforça os valores e compromissos nos quais o Banco se revê e como tal, pretende ser reconhecido como:

Melhor Banco para os Accionistas, melhor Banco para os Clientes, melhor Banco para se trabalhar e melhor Banco para a Comunidade.





1

2

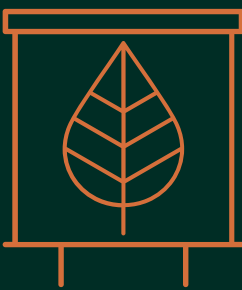
3

4

5

6

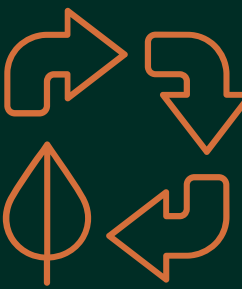
Para garantir o sucesso desta jornada e uma melhor *performance* do Banco, que marcará um novo caminho a ser trilhado pelo BFA, foram identificadas um conjunto de propostas para a consolidação da estratégia como parte integrante da actuação do Banco, com o objectivo de trazer valor a longo prazo para a instituição. Estas iniciativas têm foco em:



Tornar a sustentabilidade “*business as usual*” integrando-a na estratégia corporativa e nas estruturas de governo;



Trazer diversidade de competências e experiências para apoiar a tomada de decisões por parte da Administração.



Reflectir as métricas *ESG* no que toca à remuneração efectiva integrando *KPIs* ligados a aspectos *ESG* na política de remuneração, reflectindo a estratégia do Banco;

Estabelecer um sistema robusto para o processo de relato de informação de sustentabilidade, optando pela transparência e robustez nas divulgações, partilhando as metas e sucessos, os desafios e dificuldades que a organização enfrenta na sua jornada. Adicionalmente, será necessário avaliar a materialidade de forma a identificar os *KPIs* mais importantes. Adicionalmente deverá ser avaliado se o Banco possui a gestão de risco e os controlos internos adequados para medir e reportar esses mesmos *KPIs* e os impactos que têm nas demonstrações financeiras.

Modelo de gestão da sustentabilidade

Como demonstração da sua preocupação com o tema, o BFA tem actualmente na sua estrutura a Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental, responsável pela actuação do Banco nestas temáticas. Recentemente, foi também criado o grupo de Trabalho de Sustentabilidade coordenado pelo Presidente da Comissão Executiva do Banco e que tem como objectivo acompanhar o desenvolvimento da Estratégia de Sustentabilidade e implementação da mesma.

Para dar suporte às funções da Sustentabilidade, o BFA identificou a necessidade de criação de um ecossistema organizacional robusto e alinhado com o seu propósito, criando sinergias entre as várias áreas do Banco no alavancar das várias iniciativas propostas.

A integração transversal da sustentabilidade na organização do BFA passará pela criação de estruturas de gestão dedicadas que darão suporte à implementação da Estratégia. O BFA encontra-se actualmente no processo de definição e implementação da estrutura de governo final para esta temática.

As principais funções associadas à estrutura responsável pela gestão do tema passam por:

Promover a articulação entre as áreas do BFA envolvidas nas iniciativas de sustentabilidade definidas no plano de acção, dando suporte na sua implementação;

Assegurar o reporte periódico das actividades e progresso das iniciativas, assim como da divulgação da informação de sustentabilidade, no âmbito do Relatório Anual de Sustentabilidade

Assegurar a consciencialização e capacitação das equipas internas envolvidas nos temas e promover o diálogo activo com todos os *stakeholders* relevantes.

Adicionalmente, no âmbito das actividades desenvolvidas pelo Banco e no decorrer do desenvolvimento da estratégia, foram mapeados um conjunto de Compromissos e *Frameworks* internacionais considerados fundamentais para robustecer a mesma e com os quais o BFA poderá comprometer-se, com vista a certificar o Banco como uma instituição de referência em Angola e no continente africano, alinhando-se às restantes instituições de referência a nível mundial.



1

2

3

4

5

6





1

2

3

4

5

6



O BFA tem como visão corporativa ser **o Banco nº1 de todos os angolanos e contribuir para o desenvolvimento sustentável de Angola**. Desta forma, tem priorizado a incorporação de actividades e iniciativas de melhoria do desempenho ambiental, social e de governo que fomentam o desenvolvimento sustentável do negócio.

O BFA identificou quatro áreas de foco estratégicas, que agrupam temas materiais, resultantes da análise de materialidade, dando foco à actuação do BFA. Dentro de cada área de foco é definido um objectivo estratégico que orienta a definição de metas e iniciativas a realizar na implementação do plano de acção que se encontra em processo de aprovação.



1

2

3

4

5

6



Inclusão financeira e apoio à comunidade

Inclusão e literacia financeira

Promoção da multicanalidade e digitalização

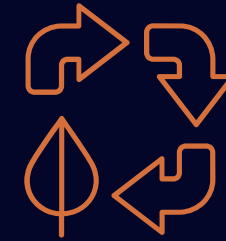


Capital Humano

Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano

Igualdade, diversidade e inclusão

Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores



Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG

Integração de factores ESG na framework de gestão de risco

Criação de produtos com valor social e ambiental

Boas práticas de governança corporativa



Eficiência ambiental das operações

Eficiência ambiental das operações



1

2

3

4

5

6

5.1

Inclusão financeira e apoio à comunidade

Objectivo estratégico

Ser uma instituição de referência no apoio ao desenvolvimento de Angola, em particular na inclusão financeira

O BFA procura fomentar o desenvolvimento social e económico em Angola através múltiplas vertentes de actuação desde a sua génese. Neste momento a inclusão financeira está na base da estratégia da ampliação do negócio, no qual as vertentes de inovação tecnológica e digital têm o potencial de acelerar todo o processo de desenvolvimento socioeconómico. Por outro lado, as iniciativas de apoio à comunidade estão já enraizadas no dia-a-dia do Banco e constituem um reforço cirúrgico e essencial nos objectivos de melhoria das condições de vida de todos os Angolanos.

Dada a abrangência de dimensões associadas a estes tópicos é necessária uma articulação entre várias estruturas operacionais na gestão desta área de foco. A Direcção de Responsabilidade Social surge como elemento centralizador de acções direccionadas à comunidade, em articulação com a Direcção de Marketing, a Direcção de Relações Internacionais e Academia BFA.



37



1

2

3

4

5

6

5.1.1

Inclusão e literacia financeira

A inclusão financeira tem o potencial de introduzir no sistema financeiro as populações mais vulneráveis, que de outra forma estariam excluídas, potencializando o desenvolvimento económico comum. A iliteracia financeira é um dos factores que mais contribui para a exclusão financeira, em especial para as pessoas localizadas em áreas mais rurais, também caracterizadas por terem uma maior dificuldade nos acessos a estes serviços. O inquérito de inclusão financeira, realizado pelo Conselho Nacional de Estabilidade Financeira, apurou que em 2021 a taxa de bancarização em Angola era de **49%**, e nas áreas associadas aos mercados informais era cerca de **36,7%**. No entanto, dentro dos comerciantes não bancarizados, **69%** gostariam de ser titulares de uma conta bancária.

O BFA reconhece a inclusão e a literacia financeira como um objectivo estratégico no desenvolvimento do seu negócio considerando que pode contribuir para um maior desenvolvimento económico, maior segurança financeira e consequentemente menores taxas de desemprego e de pobreza. Sendo este um tema material e de extrema relevância para os seus *stakeholders*, o BFA entende que deverá assegurar a disponibilidade e o acesso igualitário aos serviços financeiros e à informação associada, adaptando a sua oferta de serviços às necessidades dos Clientes.

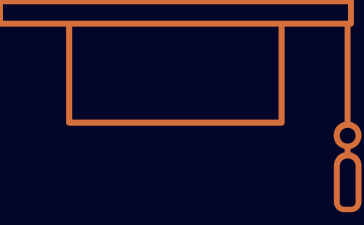
Como forma de gestão e demonstração do seu compromisso, o BFA tem criado e implementado um conjunto de iniciativas, programas e produtos que visam potenciar os impactos positivos e minimizar as dificuldades associadas à inclusão e literacia financeira, destacando-se:



Transferências P2P — funcionalidade que permite transferências de dinheiro usando apenas o contacto telefónico. O BFA promoveu este novo serviço através de campanhas de comunicação, como forma de dar a conhecer a nova funcionalidade ao maior número de Clientes.



Conta Bankita — resultante da pressão regulatória em massificar a literacia financeira como factor de integração das pessoas e comunidades, o BFA aderiu à iniciativa da conta Bankita, um serviço bancário de baixo custo, angariando mais de **133 mil Clientes** em 2022 e contribuindo para o aumento da bancarização, inclusão e literacia financeira



Aplicação BFA EDUCAR - Destina-se à sensibilização e promoção dos conceitos de literacia financeira junto do público mais jovem. Toda a informação disponibilizada tem como objectivo a partilha de conhecimento sobre literacia financeira, sendo os temas abordados de forma acessível através de um formato de jogo. No decorrer do jogo e em cada nível são abordados vários conceitos como poupança, orçamento familiar, lucro e despesa.

Em Angola, o nível de percepção de conceitos financeiros básicos é consideravelmente baixo. Neste sentido, o BFA **aumentou o número de campanhas** promovidas para a Educação Financeira realizadas. Como objectivo para o próximo ano, o BFA pretende focar a sua atenção na criação de soluções ainda mais inclusivas, que sejam adequadas à realidade de muitos Clientes.



1

2

3

4

5

6

Promoção da inclusão e acessibilidade

Para garantir que todos os Clientes e beneficiários acompanham a evolução dos serviços e produtos disponibilizados, o BFA conta com um conjunto de iniciativas nomeadamente:



Campanhas de sensibilização à Educação e inclusão financeira nos mercados informais.

Campanhas em parceria com o Banco Nacional de Angola tendo como principal objectivo incentivar vendedores e público em geral na abertura de Contas Simplificadas assim como sensibilizar os participantes naquilo que é a importância da Poupança.



Participação na 4ª Edição Anual da Semana Mundial do Investidor (WIW). Evento promovido pela Organização Internacional das Comissões de Valores (IOSCO) que decorre em Angola sob responsabilidade da Comissão do Mercado de Capitais (CMC) e teve como principal objectivo promover a cultura de poupança entre os agentes económicos, estudantes e sociedade em geral.



Patrocínio do concurso CNEF- Quem sabe mais, programa televisivo que nasceu de uma parceria entre a Zap Viva e o Conselho Nacional de Estabilidade Financeira que visou promover a cultura financeira numa competição dirigida especificamente aos estudantes universitários.



A nível de iniciativas implementadas especificamente para melhorar o acesso de pessoas com mobilidade reduzida têm sido incorporadas rampas de acesso nas várias Agências.



1

2

3

4

5

6

5.1.2

Promoção da multicanalidade e digitalização

Uma estratégia multicanal bem concebida permite disponibilizar serviços através de uma grande diversidade de canais de comunicação, adequando o processo às necessidades e preferências dos Clientes. Para isso, a digitalização é fundamental, ainda que actualmente existam vários desafios associados à distribuição demográfica, ao acesso a serviços básicos ou tecnologia, ou mesmo às diferentes preferências dos Clientes.

Nesse sentido, o BFA está a trabalhar para encontrar soluções que permitam melhorar e facilitar ainda mais o acesso aos serviços financeiros, simplificando os processos de digitalização. Com foco na inovação dos meios de pagamento e dos canais digitais, garantindo a segurança e conforto dos Clientes, o BFA tem apostado nos seguintes serviços e produtos:



Maior presença nos meios digitais - Promoção da presença online em redes sociais como o Facebook, LinkedIn e o Ins-

tagram para potenciar a sua presença no mercado angolano e construir relações mais próximas com actuais e potenciais Clientes. Em 2022, o BFA alcançou **1900 mil pessoas e cresceu a sua plataforma em termos de seguidores activos em 32% face a 2021**. No Instagram, ferramenta utilizada para atingir a camada social mais jovem, o BFA teve um **crescimento de 35% face a 2021 com 21 mil seguidores e um alcance de 190 mil visitas**.



Levantamento de numerário em TPA – funcionalidade que permite complementar a rede existente de ATM e agências bancárias com pontos de levantamento de numerários, principalmente nas periferias e no interior do país, possibilitando um maior alcance deste serviço.



BFA APP e abertura de conta digital – O BFA desenvolveu e lançou para o mercado uma nova APP de *homebanking* durante o ano de 2022. A aplicação foca-se na melhoria dos serviços móveis fornecidos e introduziu novas funcionalidades que aumentaram a oferta acessível através da APP. De entre as novas funcionalidades, destaca-se a possibilidade de Abertura de Conta Digital, que permite a abertura de uma Conta Simplificada BFA de forma remota. A APP permite ain-

da o acesso a serviços de forma totalmente remota. Para a sua dinamização, foi criada uma campanha que teve como objectivo comunicar aos Clientes e público em geral a Nova BFA App 2.0.

Promoção da melhoria dos acessos

Apesar das iniciativas realizadas, é evidente a necessidade de abordar e gerir esta temática de forma robusta, dado a descida de 0,1 p.p. na Taxa de Penetração BFA Net (9,1% em 2022), face a 2021. Assim, o BFA considera o tema como parte integrante da sua estratégia, acreditando na possibilidade de uma reinvenção da experiência bancária, assente na digitalização. A transformação digital é vista como uma área prioritária, por forma a revolucionar as operações do Banco, do ponto de vista organizacional e humano, contribuindo para um BFA mais sustentável e preparado para o futuro.



1

2

3

4

5

6

5.1.3

Inovação tecnológica

Actualmente, a tecnologia está presente em todos os aspectos da banca e são várias as motivações que têm levado o mercado financeiro a aderir e a criar mais soluções tecnológicas. Os Clientes têm exigido que mais serviços financeiros sejam oferecidos de forma digital e esperam obter a mesma experiência nos diferentes canais de comunicação. A popularização de tecnologias digitais no mercado financeiro implica uma necessidade de inovação, enquanto os riscos associados a *ciber-segurança* criam a necessidade de se proteger os sistemas digitais, alinhados com a regulamentação em vigor e com as melhores práticas internacionais. Adicionalmente, o progresso dos objectivos referentes à inclusão e literacia financeira e a promoção da multicanalidade e digitalização estão intrinsecamente ligados à inovação tecnológica.

O BFA pretende continuar a investir em tecnologia, inovação e interconectividade para a criação de soluções e produtos diferenciados. Para dar suporte aos planos de modernização do Banco, o BFA tem previsto um conjunto de iniciativas a implementar a partir de 2023 que dinamizem a oferta e *targets* de produtos que suportem uma transição sustentável.

Adicionalmente, durante o ano de 2022, destacaram-se as seguintes iniciativas realizadas para dar resposta a esta temática:



Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI 21 – 23): Execução do plano que visa responder aos desafios associados ao desenvolvimento tecnológico, a exposição dos Colaboradores a novas competências, profissões e modelos de trabalho, bem como a necessidade de maior agilidade e reforço de contacto com o Cliente através de meios tecnológicos. Tem por base quatro vectores de actuação: tecnologia, pessoas, orientação para o Cliente e racionalização de custos.

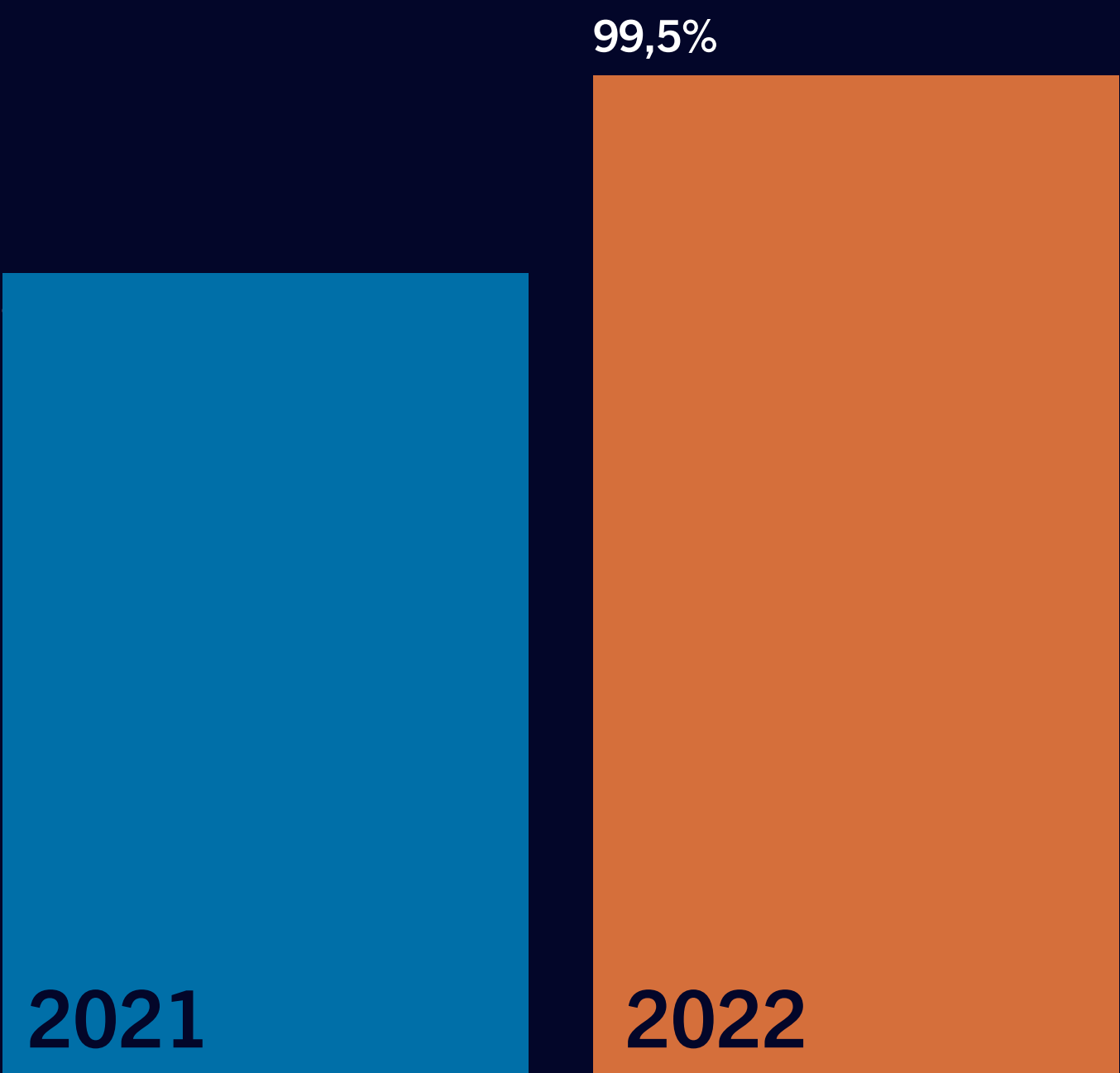


Metodologias Agile: Foram criadas três equipas multidisciplinares, a funcionarem com a metodologia Agile, com o objectivo de conferir ao Banco a possibilidade de criar respostas mais eficientes para alguns desafios do negócio. Cada equipa actua num âmbito específico de intervenção, nomeadamente, Processo de Crédito Pessoal, Processo KYC / KYT / KYCC, e Processo de Contratação e Pagamento a fornecedores.



Refresh tecnológico — Iniciativa que consiste no desenvolvimento e implementação de dois *Datacenters* e respectivas infraestruturas associadas. A iniciativa permitiu aumentar a taxa das transacções concluídas com sucesso em tempo real, com tempo de resposta de menos de 5 segundos, de 94,5% em 2021 para 99,5% em 2022.

Transacções concluídas com sucesso em tempo real, com tempo de resposta de menos de 5 segundos:





1

2

3

4

5

6



Investimentos na Segurança de Informação — O investimento nesta área tem como propósito a mitigação de riscos de forma a assegurar a integridade estrutural do Banco. Em 2022 foram atingidas algumas metas nesta área: Instalação de ferramentas e serviços de segurança, aprovação e publicação de regulamentos e normativos, acções de formação e sensibilização de segurança de informação.



Novos modelos de governo e colaboração e implementação de ferramentas — o ano de 2022 foi marcado pela adopção de novos modelos de governo e colaboração, apoiados pela implementação de novas ferramentas que os suportem.

Com o crescente aumento das opções de canais digitais e a adopção de novas tecnologias, surge, também, uma crescente preocupação com a segurança da informação nas organizações. O BFA pretende assegurar a Segurança da Informação, criando uma base para toda a estrutura organizacional e garantindo a aplicabilidade a todos os processos de forma a assegurar a protecção contra as ameaças internas e externas, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas que os suportam. Desta forma, o Banco estabelece na sua Política Global de

Segurança de Informação, os objectivos e orientações gerais para Segurança da Informação, que se traduzem em políticas específicas e regulamentação própria, estando este documento disponível no *website* do BFA.

O ano de 2022 foi crucial na consolidação de novas tecnologias que permitiram ao BFA avançar nos seus objectivos de desenvolvimento tecnológico assegurando a mobilidade e a resiliência nas suas actividades. A inovação tecnológica assente na digitalização irá continuar a ser uma prioridade de actuação, permitindo a melhoria contínua dos serviços e criação de produtos e soluções específicas.



1

2

3

4

5

6

5.1.4

Apoio à comunidade

No âmbito de um crescimento fundado na sustentabilidade, com as suas três componentes, desenvolvimento económico, ambiental e social, o BFA tem actuado de forma consistente ao longo dos anos na temática da responsabilidade social, sendo um tema que tem já acompanhado o histórico de evolução do Banco.

A dinamização de iniciativas de apoio à comunidade tem-se focado preferencialmente no fórum educacional, social e de saúde, de forma alinhada com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas prioritários para Angola, nomeadamente:



Erradicação da pobreza



Saúde de Qualidade



Educação de Qualidade



Indústria, inovação e infra-estrutura



Reduzir as desigualdades



Cidades e comunidades sustentáveis



Paz, justiça e instituições sustentáveis



Parcerias e meios de implementação

O BFA tem ambicionado contribuir de forma positiva para a sociedade, demonstrando este compromisso através do apoio a iniciativas com impacto nas comunidades desfavorecidas em Angola, destacando-se:

Programa BFA solidário: programa que visa a promoção do bem-estar e a formação de crianças e jovens desfavorecidas, actuando a nível da educação, saúde e inclusão social e financeira. O programa apoia organizações não governamentais e sem fins lucrativos com a ambição de melhorar e as condições de vida de crianças angolanas. Além de potenciar melhorias a nível educacional e das condições de saúde, o projecto beneficia organizações cujas actividades promovam a qualificação e inserção social e financeira de crianças e jovens vulneráveis. Como resultado deste programa, em 2022 foram intervencionados dois centros de formação profissional, dedicados a formações em informática e em electricidade, na comunidade do Camizungo, em Luanda. Esta acção beneficia jovens vulneráveis, oferecendo-lhes a possibilidade de desempenhar uma profissão para a qual têm formação e a contribuir para o bem-estar das suas famílias.

Natal Solidário: Projecto anual que visa beneficiar crianças desfavorecidas integrantes de lares sociais em Angola, através da organização de actividades festivas que incluem teatro, música e dança.



1

2

3

4

5

6

Mais Água, Mais vida: Em parceria com o Governo Provincial do Cunene e a UNICEF, o BFA mobilizou-se para apoiar a população afectada pela seca no Cunene. O projecto conta com um investimento de 2 milhões de USD e visa contribuir para a criação de “Portos Seguros” para crianças afectadas no Município de Ombadja.

Em 2022, este projecto contribuiu para a construção de duas escolas em alvenaria e distribuição de 4 979 kits de educação em suprimentos de emergência (kits de aprendizagem, escolares e recreativos) destinados a crianças de 10 escolas “Portos Seguros”. Adicionalmente, reabilitou dois pontos de água em comunidades e escolas seleccionadas e promoveu o saneamento básico através de várias actividades e construção de 50 latrinas sensíveis ao género em 5 escolas, em Ombadja.

2
Escolas
em alvenaria

4 979
Kits de educação
em suprimentos de
emergência

3 000

Crianças admitidas com
desnutrição aguda severa,
das quais 47,5% foram
consideradas tratadas

BFA + Nutrir: Em parceria com a Unicef, o projecto BFA + Nutrir visa a redução da mortalidade infantil na província do Bié, através de uma abordagem integrada, com foco na redução da desnutrição aguda e crónica das crianças nesta província e garantindo o acompanhamento de mulheres grávidas e de crianças até aos 5 anos. Como resultado deste projecto, em 2022 foram admitidas cerca de 3 mil crianças para tratamento de desnutrição aguda severa (DAS), das quais 47,5% foram consideradas tratadas. O objectivo desta iniciativa é impactar 15 mil crianças de 10 mil famílias.

O apoio à comunidade continuará a ser um eixo de desenvolvimento da actividade do BFA, apostando numa crescente monitorização do impacto na sociedade, de modo a que seja possível melhorar a vida do maior número de pessoas com estas acções.



1

2

3

4

5

6

5.2

Capital humano

Objectivo estratégico

Garantir o contínuo desenvolvimento do capital humano e fomentar a diversidade

A excelência na prestação de serviços no sector financeiro depende fundamentalmente da capacidade de atrair e reter capital humano qualificado, comprometido e alinhado aos valores do BFA.

Neste momento o BFA é constituído por mais de **2 mil pessoas (1248 mulheres e 1461 homens)** que estão a construir a cada dia a história do Banco, tendo a oportunidade de contribuir para a concretização da sua visão e impactar de forma positiva a vida dos Clientes.

O BFA procura oferecer um ambiente de trabalho saudável, com condições para o desenvolvimento pessoal e profissional, acreditando que Colaboradores motivados e dedicados aumentam a qualidade dos serviços prestados e consequentemente a satisfação e lealdade do Cliente.

Neste sentido, a estratégia de sustentabilidade em desenvolvimento, procura gerir estas temáticas através de iniciativas focadas no desenvolvimento de uma cultura de sustentabilidade transversal à organização. A estrutura responsável pela promoção destas actividades está atribuída, na sua maioria, à Direcção de Capital Humano, em articulação com a Academia BFA.





1

2

3

4

5

6

5.2.1

Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano

Com o mote “As pessoas certas, nos lugares certos” o Banco aposta num programa de desenvolvimento das suas pessoas, no sentido de reter talento através da promoção do crescimento profissional nas mais diversas áreas do Banco.

A base deste mote é apoiada pela Política de Formação de Capital Humano que tem como objectivo consolidar a forma como o BFA gere as suas pessoas, incluindo a definição de toda a estrutura do Banco, o plano de Gestão de Carreira, Sucessão, modelo de funções e competências, entre outros temas.

Neste âmbito, foram realizadas 48 sessões com uma adesão média de 80% dos Colaboradores. As sessões incidiram sobre os temas ‘Workshop Somos BFA’, ‘Workshop Tech Days de Capital Humano’, ‘Workshops SAP’ e ‘Workshop sobre a Ética’.

No âmbito do Plano de Gestão de Carreira, em 2022 o BFA atingiu ou seguintes resultados:



46

Os Colaboradores do BFA

Em linha com o seu mote, as taxas de contratação e rotatividade para 2022 no BFA, com valores de 1% e 3% respectivamente, demonstram a baixa rotatividade de Colaboradores tanto a nível de entradas como de saídas da organização.

A nível das contratações, destacam-se os seguintes números:





1

2

3

4

5

6

Contratações por faixa etária

■ Até 30 anos ■ Entre 30 e 50 anos



Contratações por género

■ Feminino ■ Masculino



A nível de atracção e retenção de talento no BFA, um dos indicadores que pode ser analisado neste âmbito é a taxa de retorno de Colaboradores após beneficiarem de licença parental. Em Angola, apenas as mulheres têm direito a usufruir de licença parental. Nesse sentido, e em linha com o contexto nacional, todas as colaboradoras do BFA (46% do total de Colaboradores) têm esse direito. Em 2022, 208 Colaboradores beneficiaram de licença parental, sendo que todos regressaram ao trabalho após esse período, resultando numa taxa de retorno de 100%.

Desenvolvimento dos Colaboradores

Principais destaques de 2022 para o desenvolvimento, atracção e retenção de talento:

Programa de estágios: Integração de jovens pré-licenciados no mercado de trabalho, assegurando a componente técnica e comportamental suportadas por um programa de monitorização.

Bright for all: Plano de formações bianual implementado pela Academia BFA com o propósito de desenvolver e direccionar os Colaboradores para a prestação de serviços mais eficientes, inovadores e centrado na transformação digital e proximidade com o Cliente.

Programa de bolsas de estudo: apoio à formação superior a estudantes angolanos em universidades internacionais. Inclui a parceria com a Fundação Cidade de Lisboa e o Colégio Nuno Krus (num valor de 70 mil USD) e o apoio directo ao estudante José Lumango (15 mil USD).

No âmbito das medidas associadas ao desenvolvimento de Colaboradores, fazem parte a avaliação de desempenho. Dos Colaboradores elegíveis a esta avaliação, 89% foram avaliados em 2022.

89% Colaboradores com avaliação de desempenho



1

2

3

4

5

6

Formação

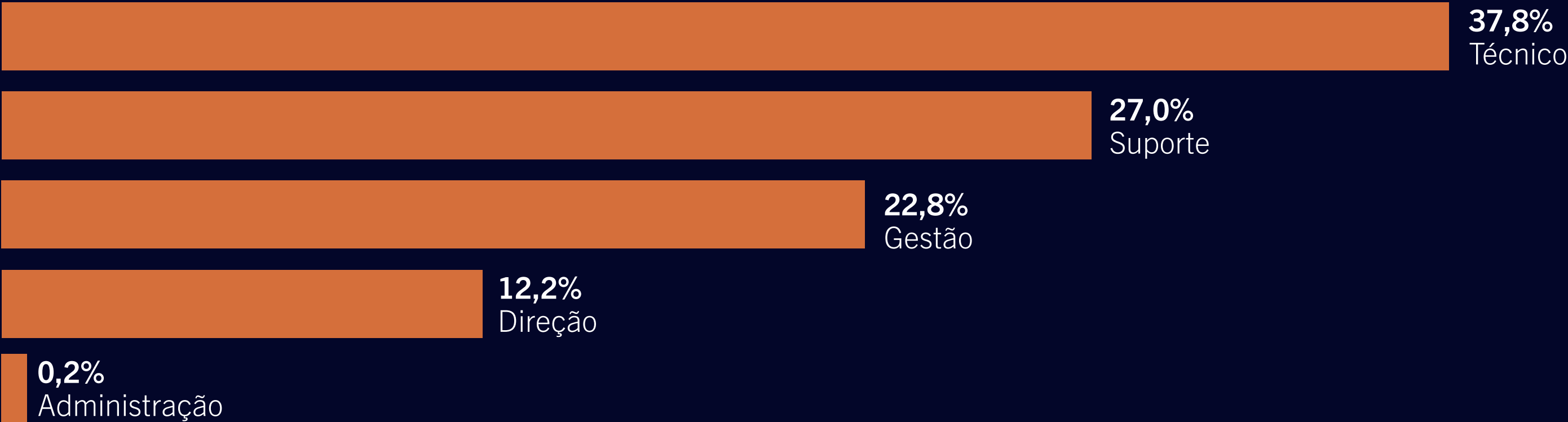
A nível dos indicadores de formação, o BFA realizou em 2022 um total de 105 808 horas distribuídas por várias temáticas, representando uma média de 39 horas de formação por colaborador.

Horas formação	105808
% de Colaboradores com formação	97%

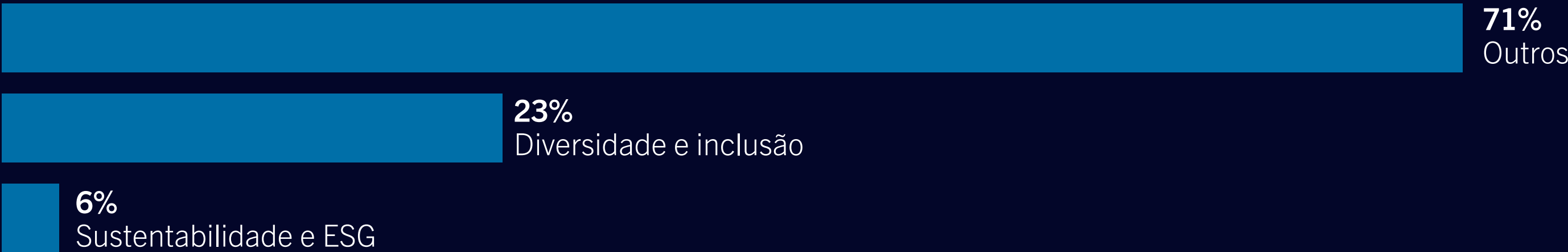
39

Média de horas de formação por colaborador

Distribuição de horas, por categoria funcional dos Colaboradores



Distribuição de horas de formação de acordo com a temática abordada



Dentro das temáticas abordadas, as formações realizadas incidiram sobre temas de sustentabilidade e ESG (6% do total), diversidade e inclusão (23%) e outros (71%), nos quais se incluem formações específicas para as diferentes áreas e direcções do BFA, formações sobre a actividade do Banco, gestão de risco e *compliance*.



1

2

3

4

5

6

5.2.2

Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores

Enquanto instituição responsável pelos seus Colaboradores, o BFA considera o bem-estar, saúde e segurança como tópicos de elevada importância, procurando incentivar e estimular práticas saudáveis, com o objectivo de melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional de cada colaborador.

Nesse sentido, o ano de 2022 foi marcado pela consolidação de iniciativas na promoção da saúde, já realizadas pelo Banco, nomeadamente acordos com ginásios, existência de um grupo desportivo e realização de sessões de ginástica laboral. Adicionalmente o BFA conta com o apoio de um inspetor destacado para comunicar e sensibilizar os Colaboradores dentro do tema da prevenção de acidentes e doenças profissionais.

Como próximos passos e para continuar a demonstrar o seu compromisso com os Colaboradores, garantindo uma maior satisfação no trabalho, o BFA tem prevista a criação do Programa de Bem-estar que conta com um conjunto de iniciativas de destaque:



Acções de educação ergonómica.



Criação de actividades periódicas de team building.



Sessões de sensibilização sobre bem-estar.



Flexibilização do local de trabalho de acordo com as necessidades dos Colaboradores.



Rastreios médicos periódicos incluindo rastreio do cancro da próstata - Novembro azul (iniciativa já desenvolvida pelo Banco), rastreio do cancro da mama (Outubro rosa), diabetes e hipertensão.



1

2

3

4

5

6

Saúde e Segurança dos Colaboradores

No âmbito da prevenção de acidentes e doenças laborais, o BFA dispõe de um Regulamento de Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho, onde estão espelhados os principais deveres e responsabilidades do Banco e dos seus Colaboradores e conta também com um conjunto de procedimentos com vista a tornar a participação de sinistros fiável e efectiva. Para garantir as condições de trabalho para todos os seus Colaborares, o BFA deu início à avaliação de risco de todos os edifícios onde opera com o objectivo de identificar os principais riscos associados, definir planos de mitigação e respectivas medidas a serem implementadas e acompanhadas pela Comissão de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

Complementarmente, o BFA tem exercido práticas de sensibilização junto dos seus Colaboradores no que toca ao tema da segurança, realizando *workshops*, como o *Tech Days* que engloba também a temática dos acidentes de trabalho.

Em termos do desempenho e acompanhamento dos objectivos a nível do bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores, o BFA reporta o número de acidentes e doenças profissionais ocorridos. No ano de reporte, ocorreram um total de 10 acidentes de trabalho com Colaboradores do BFA, todos em deslocações casa-trabalho, dos quais dois tiveram consequências graves. Estes números representam um índice de acidentes de trabalho registados de 2,3 e um índice de acidentes de trabalho com consequência grave de 0,6. Complementarmente, não foram registados casos de Colaboradores com doenças profissionais e foram registados **zero acidentes** ou doenças resultantes em óbito.

2,3

Índice
de acidentes



1

2

3

4

5

6

5.2.3

Igualdade, diversidade e inclusão

O BFA é um local de trabalho que promove a integração e igualdade de oportunidade dos seus Colaboradores, sendo que o mérito e a capacidade individual são os factores de diferenciação por excelência.

Alinhado ao seu compromisso com os Colaboradores e o cumprindo com o seu Código de Conduta, o BFA pauta as suas acções pelo cumprimento da legislação aplicável e por elevados padrões éticos, entre os quais se destacam:

A igualdade de tratamento e oportunidades

O respeito para com as pessoas e para com a sua dignidade

A conciliação do trabalho com a vida pessoal, familiar e profissional

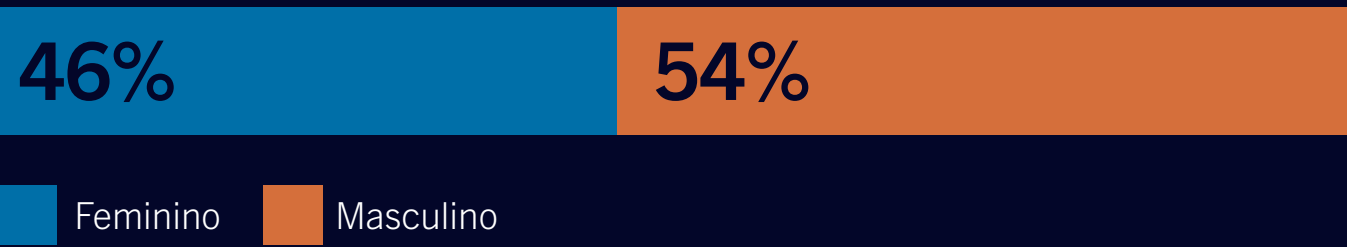
Na relação com, e entre, os Colaboradores são proibidos quaisquer tipos de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa, nomeadamente em relação à sua origem, etnia, género, orientação sexual, convicções políticas ou ideológicas/ religião.

É objectivo do BFA que a igualdade, diversidade e inclusão sejam parte integrante do seu ADN, reunindo pessoas com perfis, conhecimentos, culturas, género e idades diferentes com o intuito de enriquecer a organização. O BFA tem previsto o reforço das acções nesta temática durante o próximo período de reporte.

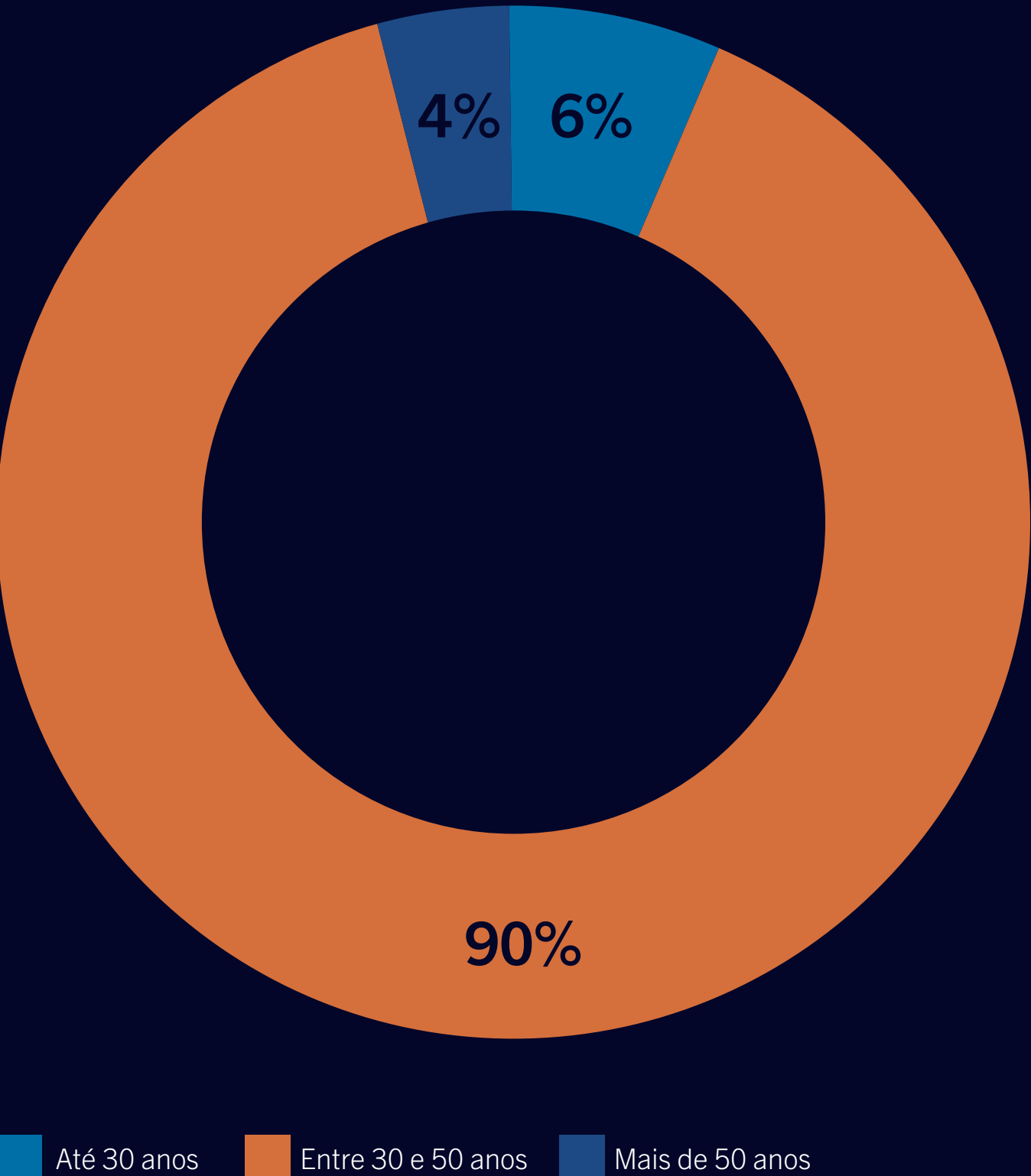
A diversidade no BFA

Como demonstração do seu compromisso no que toca à igualdade e diversidade, o BFA tem também realizado *Podcasts* dirigidos aos Colaboradores, em que a importância do papel da mulher é destacada. Este compromisso reflecte-se também na estrutura do Capital Humano do Banco, em que dos 2 709 Colaboradores, 1 274 (46%) são do sexo feminino, das quais **mais de 100** ocupam cargos funcionais de administração e direcção (representando 47% destes cargos).

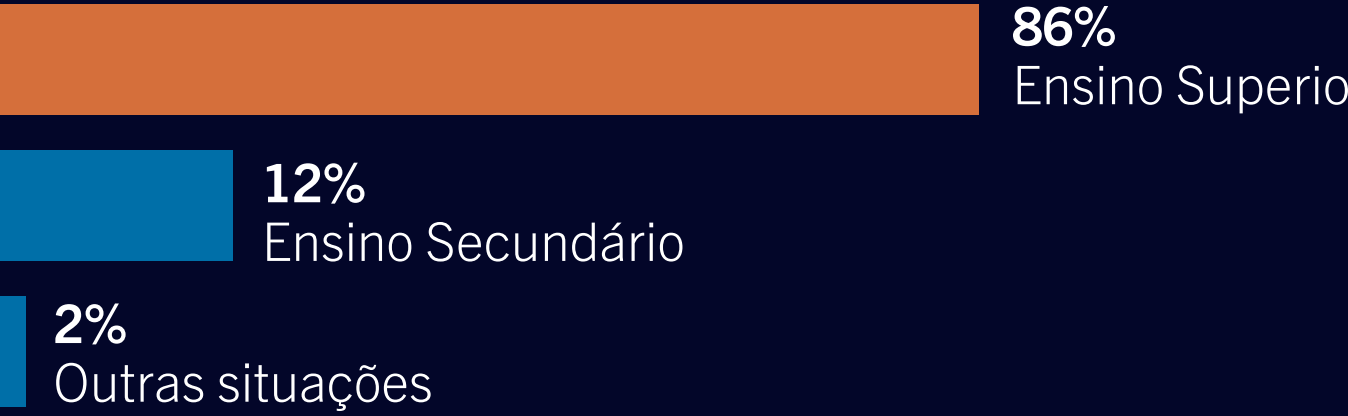
De modo a complementar a caracterização da equipa de trabalho do BFA ao nível de idade e habilitações literárias, a **média de idades dos Colaboradores do BFA é de 38 anos e 86% tem um nível de educação de ensino superior.**



Diversidade de gerações no BFA



Habilitações literárias dos Colaboradores





1

2

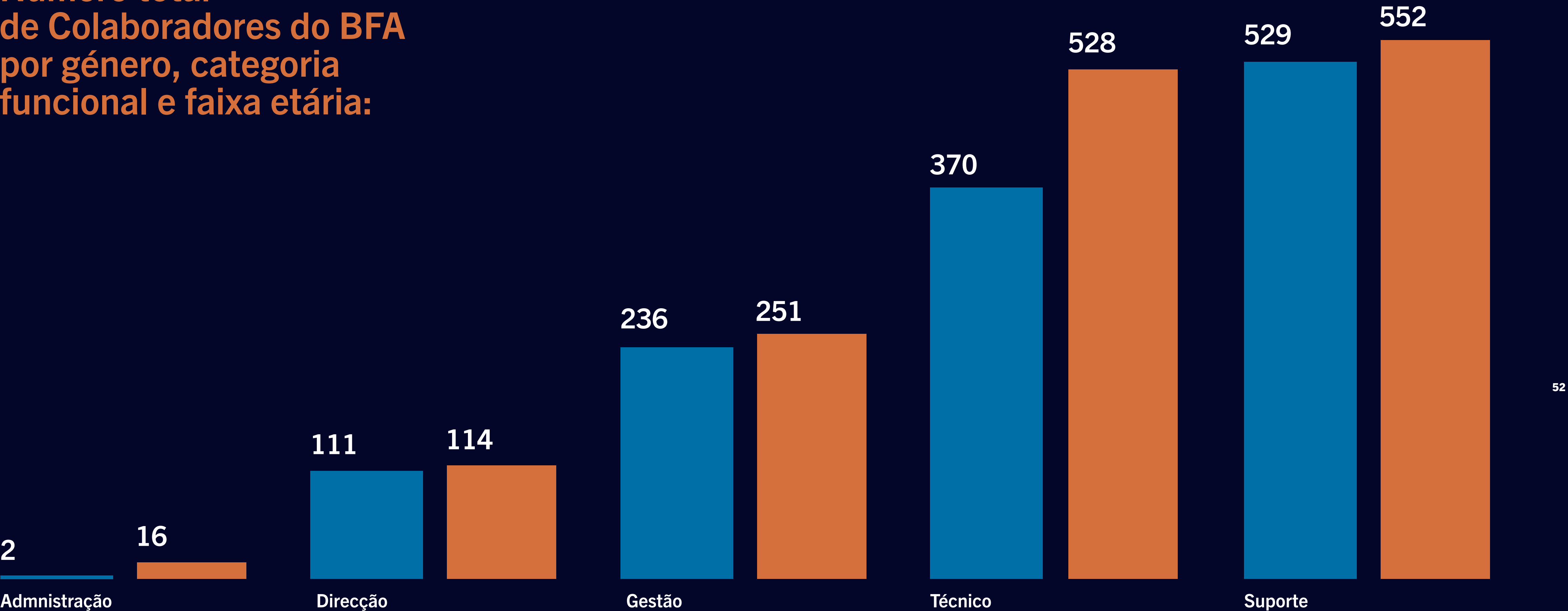
3

4

5

6

Número total de Colaboradores do BFA por género, categoria funcional e faixa etária:



Feminino Masculino

De modo a ilustrar o caminho do BFA na temática da igualdade é relevante a divulgação de indicadores salariais. No que toca a igualdade de género, o rácio entre a remuneração das mulheres e homens para 2022 apresenta um valor de **0,96**, estando próximo da igualdade salarial entre géneros (1).

Outro dos indicadores salariais que reflecte a política de remunerações do BFA é o rácio de **4,6 vezes** na relação entre o salário mais baixo praticado no BFA e o salário mínimo local.



1

2

3

4

5

6

5.3

Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG

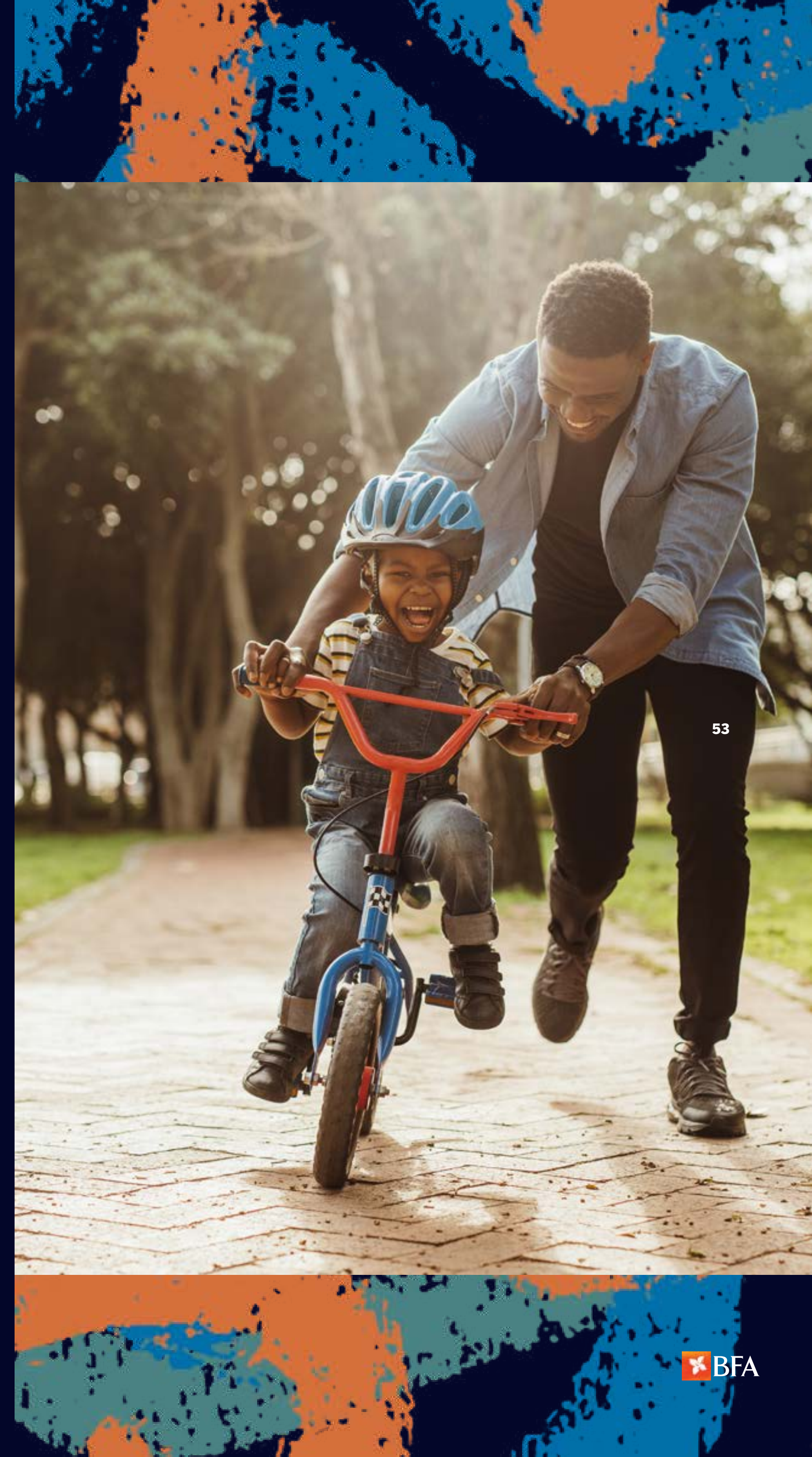
Objectivo estratégico

Ser um parceiro de todos os Clientes na integração ESG e assegurar a gestão efectiva desses riscos no Banco

As instituições financeiras estão cada vez mais atentas à importância da integração de critérios ESG nos seus modelos de gestão, nos processos de avaliação e integração de risco e ainda na sua oferta de produtos e serviços, disponibilizados aos seus Clientes. A integração de critérios ESG nos diversos processos internos de uma organização implica mudanças operacionais significativas, mas está ligada a um melhor desempenho económico e gestão de risco, fortalecendo a resiliência da instituição a longo prazo.

O sector da banca tem um importante papel para alavancar a incorporação de critérios ESG numa óptica transversal a toda a economia, pois está numa posição ideal para incentivar Clientes e parceiros na implementação de procedimentos que incorporem estas vertentes no seu negócio e pode, a um nível interno, assegurar que as políticas de investimento e gestão de risco existentes são baseadas em critérios que, para além dos elementos tradicionais, consideram ainda outros critérios de referência no âmbito ambiental, social e de *governance*.

Para o BFA, a curto e médio prazo, esta aposta irá expectavelmente verter-se ao nível de alterações nos processos de concessão de crédito, avaliação de risco, bem como na dinamização de outras vertentes de Financiamento Sustentável ao nível de produtos e serviços. Estando ainda em estágio de maturidade inicial no Banco, este incremento de responsabilidades na gestão das temáticas ESG em cada uma destas áreas leva inerentemente à necessidade de formação específica das estruturas envolvidas com vista ao reforço de conhecimentos.



53



1

2

3

4

5

6

5.3.1

Boas práticas de governança corporativa

Os princípios orientadores da política de governação corporativa do Banco baseiam-se no cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação em vigor, assim como das melhores práticas internacionalmente reconhecidas e em conformidade com os melhores princípios éticos e deontológicos:

Princípios orientadores da governação corporativa



Transparência na gestão



Eficiência e rigor



Lealdade



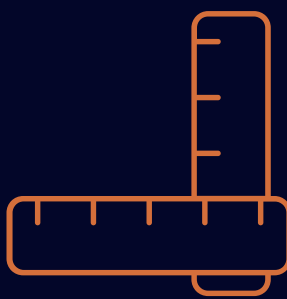
Participação na decisão



Independência



Criação de valor



Equidade e harmonia



Desempenho e mérito



1

2

3

4

5

6

O Banco compreende que uma boa governança corporativa é essencial para cultivar uma tomada de decisões confiável e eficiente, através de processos estabelecidos, boas práticas e políticas que promovam a responsabilização das estruturas. A implementação de uma governança corporativa centrada na integridade e no compromisso com os objectivos do Banco e dos seus *stakeholders* é o primeiro passo para se obter a confiança do mercado e dos Clientes.

Combate à corrupção

O combate à corrupção é essencial para a manutenção da estabilidade do sistema financeiro. A sua materialização nas operações do BFA tem por base a implementação de políticas e procedimentos de combate à corrupção, sendo também parte integrante do Código de Conduta adoptado pelo Banco. O BFA rejeita activamente todas as formas de corrupção, sendo reiterado que os Colaboradores do Banco não deverão envolver-se em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este fenómeno. O BFA assume um firme compromisso com o combate à corrupção em todas as formas, incluindo extorsão e suborno, compromissos vertidos na sua Política de Prevenção à Corrupção.

Nesse sentido, é prática do Banco disponibilizar formação e comunicação sobre o tema a todos os seus Colaboradores e parceiros de negócio, incluindo a divulgação deste compromisso nas suas cláusulas contratuais.



100% Colaboradores aos quais foram comunicados os procedimentos e políticas anticorrupção, em 2022

91% Colaboradores com formação em anticorrupção, em 2022

Relativamente à identificação de casos de corrupção e gestão dos mesmos, as diversas estruturas do BFA responsáveis pela gestão deste tema, identificaram 0 casos no período de reporte referente a 2022.

Procedimentos de gestão internos

Relativamente aos processos internos de gestão e governança do BFA, uma das componentes que se refere à abordagem tributária, gerida pela Direcção de Compliance, segue a Política de Impostos do Banco e pretende garantir a conformidade com toda a legislação fiscal actualmente aplicável, garantindo o cumprimento das diferentes tipologias de impostos às quais o banco está sujeito.

A nível de tratamento de dados, e considerando a utilização crescente de sistemas digitais na sua actividade, é imperativo para o Banco realizar o tratamento de dados pessoais dos seus Clientes e de outros *stakeholders* de forma restrita e confidencial, respeitando a legislação e as melhores práticas existentes. A gestão dos temas de protecção de dados enquadra-se na estratégia do BFA, na qual o Banco se compromete a agir conforme a sua política de Protecção de Dados Pessoais, que introduz as exigências regulamentares em matéria de protecção, confidencialidade e reserva da vida privada dos cidadãos no tratamento dos dados pessoais. No que respeita a reclamações recebidas pelo BFA, durante o ano de 2022, o Banco identifica neste âmbito ainda algumas limitações em termos do tratamento sistemático dessa informação. No entanto, está a trabalhar para ter um maior detalhe sobre os dados a divulgar nos próximos ciclos de reporte.



1

2

3

4

5

6

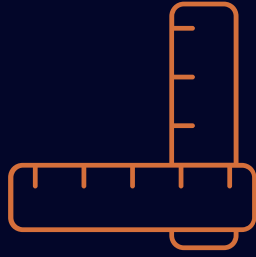
Queixas e reclamações	Nº	Motivo
Reclamações comprovadas recebidas de partes externas	6 938	Cartões de débito Contas à ordem Máquinas de ATM Crédito ao Consumo Contas Ordenado
Reclamações recebidas de entidades reguladoras	3 679	Pagamento de Impostos BFA Net

É responsabilidade do Núcleo de Reclamações assegurar a recepção, sistematização e resposta atempada às reclamações de Clientes, em articulação com as restantes áreas, de forma a cooperar na mitigação de situações negativas que o Banco possa ter causado. Todas as reclamações identificadas são registadas por ordem numérica sequencial e organizadas em função do assunto ou o objecto da reclamação, visando garantir o devido tratamento e resposta no estrito cumprimento dos respectivos prazos legais. As reclamações são registadas em suporte próprio, para devido controlo interno e acompanhamento, sendo adicionalmente constituído um processo único que inclui todos os dados e respectivos documentos de suporte, caso tenham sido remetidos. No âmbito da análise realizada à reclamação podem ser necessários esclarecimentos adicionais, de acordo com o definido na Norma de Processo Gestão de Reclamações.

Comunicação com stakeholders

No âmbito das suas actividades, importa que o BFA esteja dotado e capacitado de um Plano de Comunicação (PC) que lhe permita, através de um conjunto de estratégias previamente definidas, alinhadas de forma transversal a toda a estrutura, estabelecer contacto com os seus stakeholders de forma a gerir situações e salvaguardar a sua reputação, reduzindo o impacto de eventuais eventos desfavoráveis.

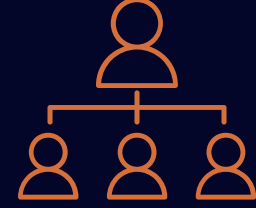
O envolvimento dos vários stakeholders do Banco é feito em vários formatos, de acordo com o perfil de cada stakeholder:



Peers e reguladores: A comunicação é feita através de email ou via reuniões, com periodicidade variável.



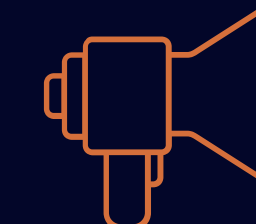
Clientes: A comunicação com os Clientes é feita através dos Canais Digitais do Banco (site, Facebook e Instagram) estando também disponível a Linha de Atendimento BFA 24h ao dia.



Colaboradores: A comunicação é feita diariamente através de canais de comunicação internos (Intranet), bem como através da mailbox SOMOSBFA.



Accionistas: A comunicação é feita através de reuniões, com periodicidade variável.



Comunicação social: A comunicação é feita através da divulgação de Notas de Imprensa, bem como entrevistas aos principais meios de comunicação nacional e internacional.



1

2

3

4

5

6

5.3.2

Integração de factores ESG na framework de gestão de risco

A integração da sustentabilidade no mercado financeiro tem avançado rapidamente nos últimos tempos e é actualmente imprescindível o desenvolvimento e preparação de uma matriz de risco robusta e que incorpore os riscos ESG.

A preocupação crescente com os riscos ESG remete a sua urgência para as implicações que podem colocar em risco a *performance* económica e até a própria existência da instituição. Os riscos ESG, numa perspectiva do mercado e instituições financeiras, são de particular importância pois afectam toda a cadeia de valor, impactando desde as operações directas da própria instituição aos seus Clientes e fornecedores.

Integração ESG na relação com fornecedores

A nível de fornecedores, o BFA tem integrado nos seus procedimentos, os mecanismos previstos nas políticas e regulamentos internos, nomeadamente no Regulamento de Selecção de Fornecedores e Regulamento de Compras, actualmente em revisão/ actualização.

Apesar de ainda não serem considerados critérios ESG nos processos de selecção e avaliação de fornecedores, uma

das métricas relevantes a este nível, mostra a percentagem de gastos com fornecedores locais (entenda-se, todos os fornecedores com sede no país de operação do BFA).

78%

Percentagem de gastos com fornecedores locais

Integração ESG na gestão de risco interna

O BFA incluiu no seu Perfil de Risco em 2022 uma análise preliminar de riscos ESG, no entanto, ainda não realizou uma análise detalhada que permita identificar as diferentes tipologias de risco que sejam materiais para a organização.

O BFA está focado na melhoria contínua dos seus processos de gestão e encontra-se actualmente a dar os primeiros passos nesta temática, procurando definir e implementar me-

canismos que permitam gerir, monitorizar e relatar de forma eficaz os riscos aos quais estão expostos, e fortalecer a posição da instituição face ao futuro.

Neste âmbito, destacam-se também algumas iniciativas realizadas em 2022.

Criação da **Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental**, que tem como objectivo validar a estratégia de sustentabilidade em execução, bem como proceder ao acompanhamento dos riscos identificados através da definição de métricas e sistemas de limites que reflectam a tolerância ao risco do Banco.

Realização de **Workshops de Sustentabilidade** que visam explorar tópicos relacionados com a sustentabilidade e a análise da regulamentação internacional sobre riscos ESG.

Como desenvolvimentos futuros, a estratégia de sustentabilidade, vem dar resposta a muitos dos desafios nesta temática, procurando tangibilizar iniciativas que irão contribuir para uma maior robustez da gestão de risco do Banco. A integração de factores ESG na *framework* de gestão de risco do Banco visa garantir que os princípios e aspectos mais relevantes estão incorporados, nomeadamente, a nível do *Risk Appetite Statement*, na gestão do risco de crédito, risco operacional, risco de mercado e nas demais categorias de risco.



1

2

3

4

5

6

5.3.3

Criação de produtos com valor social e ambiental

Produtos sustentáveis ou mecanismos de financiamento sustentável, são produtos ou serviços financeiros que incorporam características ambientais, sociais e de boas práticas de governo nos instrumentos financeiros existentes, desde dívida, obrigações, empréstimos ou outros instrumentos tradicionais. O BFA tem mapeada a importância do seu papel enquanto instituição financeira, a nível da disponibilização e criação de produtos com valor social e ambiental que contribuam para uma disponibilização dos fluxos de capital para actividades mais sustentáveis.

Portefólio de produtos e serviços

O BFA não possui actualmente um portefólio dedicado e aplicação reconhecida em termos de financiamento de produtos e serviços sustentáveis. **No entanto, existe um compromisso na disponibilização de produtos e serviços que afectem positivamente a orientação de capitais para actividades sustentável, destacando-se:**



Produtos e serviços para a dinamização do **sector de transição energética** e dos recursos minerais.



Colaboração com o Banco Mundial através do projecto PDAC (*Angola Commercial Agriculture Development Project*) que visa apoiar as PME's do agronegócio, incluindo as que são lideradas/criadas por mulheres e jovens, a adoptar melhores tecnologias, a melhorar as suas competências, a aceder aos mercados financeiros e a processar e comercializar os seus produtos.

A oferta de **produtos e serviços com benefício social** é algo já incluído no portefólio do BFA e contabiliza um valor agregado de **9,4 milhões** de AOA em 2022, correspondente a **0,3%** do total da oferta de produtos e serviços do BFA. Neste tipo de produtos inclui-se a conta Bankita – destinada a Clientes de baixo rendimento, cujo propósito é incentivar a bancarização (4 milhões AOA); Cartão multicaixa Kwenda - criado com o propósito de mitigar vários riscos associados às transferências monetárias e para a inclusão das famílias no sistema bancário (3 milhões AOA); Crédito Solução - solução de crédito de disponibilização rápida, destinada a Clientes particulares com baixos rendimentos (2 milhões AOA).

Considerando a importância deste tema, tanto para o Banco como para os seus *stakeholders*, o BFA pretende desenvolver um portefólio de produtos alinhados com as metas e objectivos de sustentabilidade. O Banco espera que os produtos e/ou serviços desenvolvidos bonifiquem também os seus Clientes que tenham um impacto ambiental ou social positivo e que procurem influenciar a comunidade onde estão inseridos.

0,3%

Total da oferta de serviços e produtos do BFA com benefício social





1

2

3

4

5

6

5.4

Eficiência ambiental das operações

Objectivo estratégico

Reforçar consciência dos aspectos ambientais nas operações internas

O aumento da eficiência na utilização recursos consumidos durante as operações é uma das áreas de foco da estratégia de sustentabilidade do BFA, orientando as iniciativas internas na esfera ambiental. O Banco reconhece a importância de uma actuação responsável a nível ambiental e o seu compromisso espelha a aposta em soluções inovadoras e mais eficientes, ambicionando liderar enquanto exemplo em termos de consciencialização para a importância da gestão ambiental e da descarbonização da economia. Esta secção representa o primeiro esforço de compilação de dados ambientais de forma sistematizada pelo BFA.





1

2

3

4

5

6

5.4.1

Eficiência ambiental das operações

Apesar de ainda não estarem definidos procedimentos específicos para a monitorização sistemática dos aspetos ambientais ao nível das operações do Banco, têm já sido realizados programas comunicação interna nesta matéria. Estas ações de consciencialização desenvolvidas traduziram-se também em campanhas de plantação de árvores, incentivos à recolha selectiva de resíduos e políticas de reciclagem nas instalações.

No âmbito do programa MIRAI 22, o BFA lançou um Programa Continuo de Redução de Custos Operacionais, que conta actualmente com iniciativas já implementadas pelo Banco que se traduzem em maior eficiência ao nível de consumo de energia e materiais:

Aumento da digitalização de processos, reduzindo o consumo de papel

Projectos piloto que visam a instalação de lâmpadas LED em todas as infra-estruturas

Instalação de painéis fotovoltaicos

Furos de água para evitar o abastecimento por cisterna

O desempenho ambiental do BFA

Nos vários eixos de desempenho ambiental, o BFA iniciou a compilação de indicadores ao nível pelas dimensões da água, energia e emissões de gases com efeito de estufa (âmbito 1 e 2), referentes às actividades do Banco em 2022. Estas temáticas, enquadradas com o contexto de disponibilidade e relevância da informação servem como ponto de partida para avaliação do desempenho nos próximos ciclos de reporte, permitindo criar métricas de evolução relativamente aos objectivos estabelecidos.

Água

O consumo de água no BFA em 2022 correspondeu a um total de 126 423 m³, representando uma intensidade de consumo de 46,7 m³ por colaborador, o que se traduz num consumo médio de **36 litros por dia de cada colaborador**.

46,7 m³
água / colaborador

Energia e emissões

Em 2022 o BFA registou um consumo total de 130 146 GJ de energia, que inclui os consumos de todas as actividades que se encontram no perímetro de reporte, nomeadamente o consumo de combustível em viaturas da frota própria (gasolina e gasóleo) e equipamentos estacionários (geradores a gasóleo), assim como a electricidade consumida nas várias instalações do Banco.

A energia eléctrica consumida é proveniente da rede eléctrica nacional e representa cerca de 30% do total de consumo de energia. Quanto à utilização de combustíveis fósseis, gasóleo e gasolina, o BFA registou um consumo de 90 963831 GJ, que corresponde a cerca de 70% da totalidade de energia consumida em 2022.

Consumo de energia

	Quantidade GJ 2022	Percentagem
Não Renovável		
Gasóleo	83 222	64%
Gasolina	7 741	4%
Electricidade adquirida (Mix rede)	39 182	30%
Total consumido	130 146	100%
Intensidade energética (GJ / colaborador)	48	



1

2

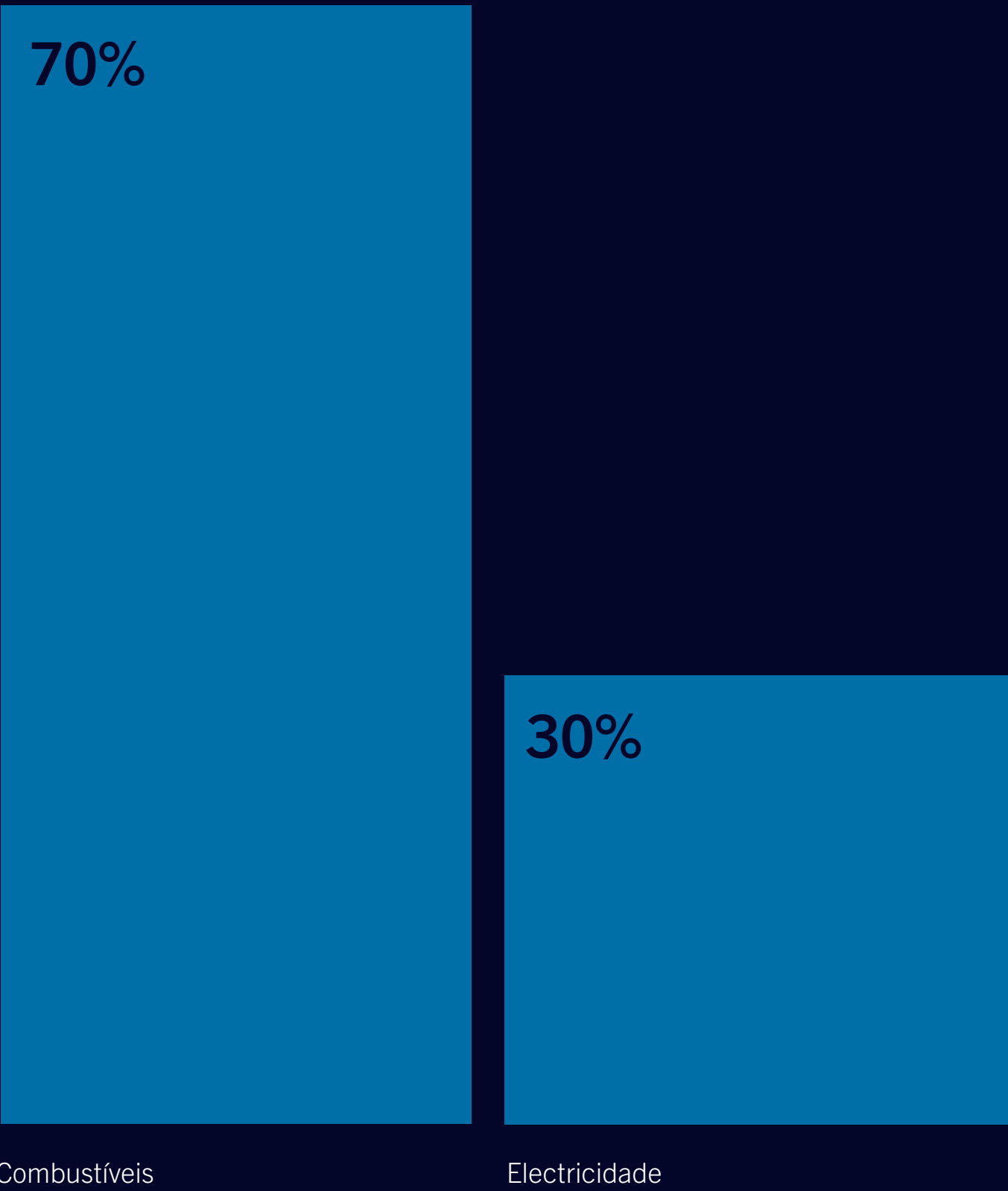
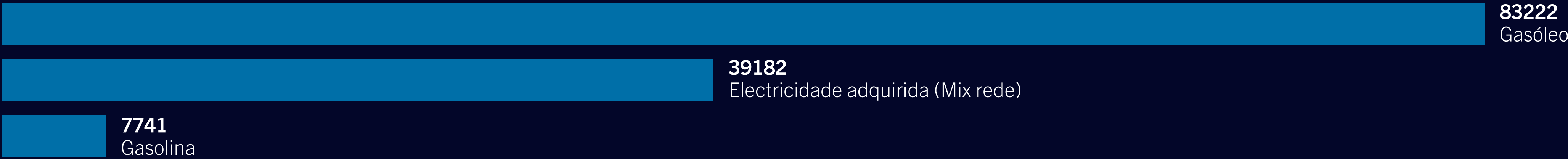
3

4

5

6

Consumo de energia por tipo (GJ)



Em paralelo com os dados de energia, o BFA divulga também o seu primeiro exercício de contabilização das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) geradas pela actividade do Banco, de acordo com o *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, considerando as seguintes fontes de emissão:

Âmbito 1

Emissões directas da actividade do Banco, originárias no consumo de combustível por fontes móveis e por fontes estacionárias, bem como nas recargas de gases fluorados em equipamentos de refrigeração existentes nas várias agências.

Âmbito 2

Emissões indirectas da aquisição de energia eléctrica para consumo nas instalações do Banco.

Em 2022 o BFA emitiu cerca de 10 mil toneladas de CO₂e, das quais 56% foram geradas por fontes estacionárias (atribuíveis ao consumo de combustíveis fósseis em equipamentos) e 25% associadas à aquisição e consumo de electricidade. No que diz respeito à intensidade de emissões, regista-se em 2022 uma emissão específica de 3,7 toneladas de CO₂e por Colaborador.

Âmbito 1 - Emissões directas		Emissões GEE (tCO ₂ e) 2022
Combustão estacionária		5 689
Combustão móvel		1 125
Emissões fugitivas		786

Âmbito 2 - Emissões indirectas da aquisição de energia		Emissões GEE (tCO ₂ e) 2022
Aquisição de electricidade		2 547

Total	
Emissões totais de âmbito 1 e âmbito 2 - <i>location-based method</i>	10 147
Intensidade das emissões (tCO ₂ e/colaborador)	3,7

* De acordo com o GHG Protocol, o cálculo das emissões deve ser efectuado seguindo as duas metodologias para o âmbito 2 market-based e location-based. Por indisponibilidade de dados a data do exercício, apenas foi possível calcular as emissões de âmbito 2 de acordo com o location-based method.



1

2

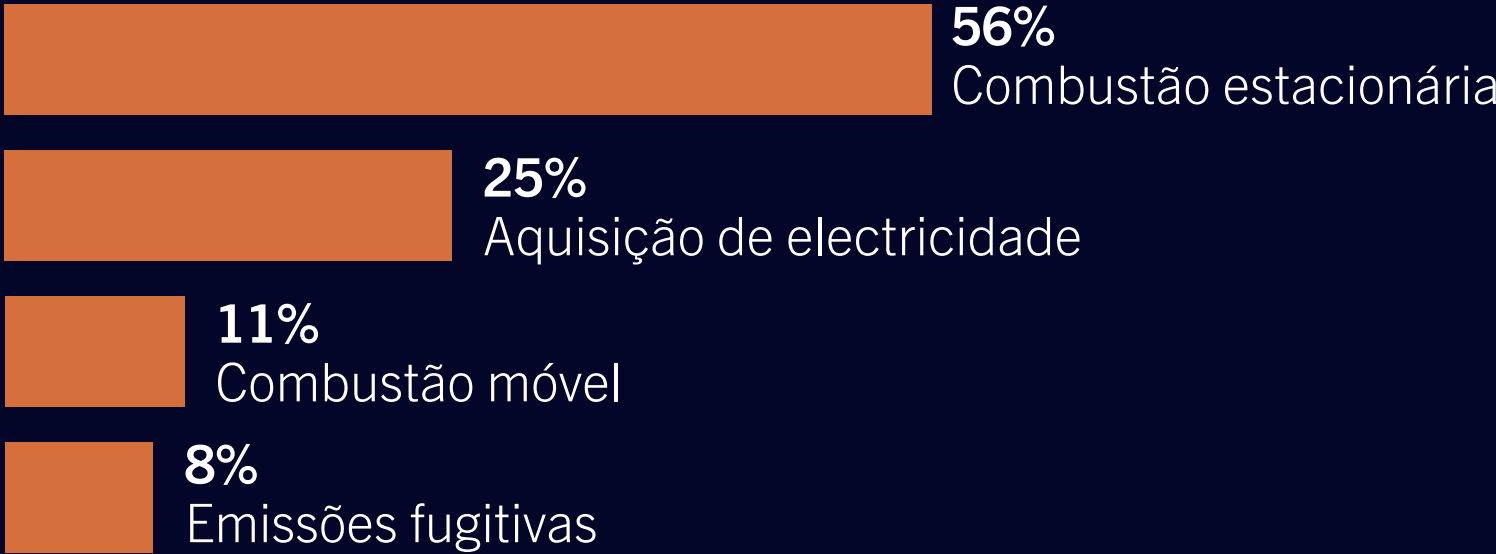
3

4

5

6

Pegada de carbono por categoria de emissões



A nível de desenvolvimentos futuros e acções previstas a nível da eficiência ambiental das operações, a estratégia de sustentabilidade em desenvolvimento, aposta na definição de princípios e critérios ESG a aplicar nos diversos processos internos de selecção de fornecedores, campanhas de sen-



1

2

3

4

5

6

ANEXOS





1

2

3

4

5

6

6.1

Anexo GRI

Declaração de uso	O BFA reporta a informação citada no Anexo GRI com referência às normas GRI, para o pe- ríodo de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 utilizada	GRI 1: Fundamentos 2021
Aplicabilidade de Normas Sectoriais GRI	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Organização e práticas de reporte		
2-1	Detalhes da organização	RS: 3.1 Perfil da organização Relatório e Contas 2022 (R&C): 6. Demonstrações Financeiras e Notas, 1. Nota Introdutória, 2. Bases de apresentação e resumo das principais Políticas Contabilísticas
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização As entidades incluídas no relatório de Sustentabilidade 2022 encontram-se indicadas no capítulo 1. Sobre o Relatório.	RS: 1. Sobre o Relatório
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto O Relatório 2022 é publicado pelo BFA de forma anual compreendendo o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022. O BFA disponibiliza o email de contacto para envio de feedback das suas partes interessa- das: bfa@bfa.ao	RS: 1. Sobre o Relatório
2-4	Reformulações de informações Não existem reformulações de informações a apresentar uma vez que o Relatório é relativo ao primeiro exercício de relato de informação de sustentabilidade do BFA.	-
2-5	Verificação externa O Relatório não é auditado por entidade externa independente.	-



1

2

3

4

5

6

Actividades e trabalhadores																																																																												
2-6	Actividades, cadeia de valor e outras negociais	RS: 3.1 Perfil da organização R&C: 1. O BFA																																																																										
2-7	Colaboradores Relativamente ao ano de reporte, 2022: <table><tr><th colspan="2">Por tipologia de contracto</th></tr><tr><td>Contracto sem termo</td><td>2417</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>1139</td></tr><tr><td>Homens</td><td>1278</td></tr><tr><td>Contracto a termo certo</td><td>292</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>109</td></tr><tr><td>Homens</td><td>183</td></tr><tr><td>Total</td><td>2709</td></tr><tr><th colspan="2">Por carga horária</th></tr><tr><td>Tempo integral</td><td>2709</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>1248</td></tr><tr><td>Homens</td><td>1461</td></tr><tr><td>Total</td><td>2709</td></tr></table><table><tr><th colspan="2">Por região (Província de Angola)</th><th>2709</th></tr><tr><td>BENGO</td><td></td><td>6</td></tr><tr><td>BENGUELA</td><td></td><td>138</td></tr><tr><td>BIE</td><td></td><td>18</td></tr><tr><td>CABINDA</td><td></td><td>46</td></tr><tr><td>CUNENE</td><td></td><td>16</td></tr><tr><td>HUAMBO</td><td></td><td>59</td></tr><tr><td>HUILA</td><td></td><td>99</td></tr><tr><td>KUANDO KUBANGO</td><td></td><td>6</td></tr><tr><td>KWANZA</td><td></td><td>58</td></tr><tr><td>LUANDA</td><td></td><td>2160</td></tr><tr><td>MALANGE</td><td></td><td>23</td></tr><tr><td>MOXICO</td><td></td><td>8</td></tr><tr><td>NAMIBE</td><td></td><td>23</td></tr><tr><td>UIGE</td><td></td><td>26</td></tr><tr><td>ZAIRE</td><td></td><td>23</td></tr></table>	Por tipologia de contracto		Contracto sem termo	2417	Mulheres	1139	Homens	1278	Contracto a termo certo	292	Mulheres	109	Homens	183	Total	2709	Por carga horária		Tempo integral	2709	Mulheres	1248	Homens	1461	Total	2709	Por região (Província de Angola)		2709	BENGO		6	BENGUELA		138	BIE		18	CABINDA		46	CUNENE		16	HUAMBO		59	HUILA		99	KUANDO KUBANGO		6	KWANZA		58	LUANDA		2160	MALANGE		23	MOXICO		8	NAMIBE		23	UIGE		26	ZAIRE		23	RS: 5.2 Capital Humano – 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
Por tipologia de contracto																																																																												
Contracto sem termo	2417																																																																											
Mulheres	1139																																																																											
Homens	1278																																																																											
Contracto a termo certo	292																																																																											
Mulheres	109																																																																											
Homens	183																																																																											
Total	2709																																																																											
Por carga horária																																																																												
Tempo integral	2709																																																																											
Mulheres	1248																																																																											
Homens	1461																																																																											
Total	2709																																																																											
Por região (Província de Angola)		2709																																																																										
BENGO		6																																																																										
BENGUELA		138																																																																										
BIE		18																																																																										
CABINDA		46																																																																										
CUNENE		16																																																																										
HUAMBO		59																																																																										
HUILA		99																																																																										
KUANDO KUBANGO		6																																																																										
KWANZA		58																																																																										
LUANDA		2160																																																																										
MALANGE		23																																																																										
MOXICO		8																																																																										
NAMIBE		23																																																																										
UIGE		26																																																																										
ZAIRE		23																																																																										
2-8	Trabalhadores que não são Colaboradores O BFA faz a contracção de prestadores de serviços e Colaboradores subcontratados e externos, no entanto, não dispõe de mecanismos ou sistemas implementados que lhe permitam aferir e reportar essa informação.	-																																																																										



1

2

3

4

5

6

Governança			
2-9	<i>Estrutura de governança e gestão</i> O modelo de governo do BFA obedece aos requisitos da Lei das Instituições Financeiras (Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio). Informação adicional no capítulo 3.3 O modelo de gestão e no Relatório e Contas 2022.	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA	
2-10	<i>Nomeação e selecção do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i>	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo - Modelo de Governo; Comissão de Governo, Nomeações e Remunerações	
2-11	<i>Presidência do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i> O Presidente do mais alto órgão de governança do BFA -Conselho de Administração - é um membro não - executivo.	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo	
2-12	<i>Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactos</i>	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo - Comissões de Apoio ao Conselho de Administração; 4. Gestão dos Riscos	
2-13	<i>Atribuição de responsabilidade pela gestão de impactos</i>	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo - Comissões de Apoio ao Conselho de Administração; 4. Gestão dos Riscos	
2-14	<i>Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade</i> Em Dezembro de 2021, o Conselho de Administração do BFA aprovou a criação de um Grupo de Trabalho (“GTJS”) para estudar opções e implementar uma estratégia de sustentabilidade para o BFA. O PCE Dr. Luís Gonçalves é responsável pela liderança do Grupo de Trabalho bem como por todo o processo de aprovação e elaboração do primeiro Relatório de Sustentabilidade do BFA.	-	



1

2

3

4

5

6

2-15	<i>Conflitos de interesse</i> Foi efectuada a revisão e unificação da Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflito de Interesses e Transacções com Partes Relacionadas, por forma a melhorar os processos de identificação e gestão de situações de conflitos de interesses, sendo que constitui um compromisso que envolve toda a estrutura do BFA. Esta política é aplicada a todos os Colaboradores do Banco e membros dos órgãos sociais. Neste sentido, e por forma a melhorar os controlos e garantir a prevalência dos interesses dos Clientes, a transparência e uniformidade dos mesmos, a actividade e interesses do Banco, dos seus Accionistas e Colaboradores, e ainda assegurar que a informação financeira a nível de relato reflecte de forma verdadeira e completa a situação económico-financeira do Banco, foram desenvolvidas, em formato semiautomático, declarações de conflito de interesses no aplicativo Microsoft SharePoint – Compliance Regulatório.	RS: 3.3 O modelo de governo R&C: 3. O BFA - Comissão de Governo, Nomeações e Remunerações; 4 Gestão de Risco - Gestão de Risco de Conflito de Interesses; Identificação e Transacções com Partes Relacionadas
2-16	<i>Comunicação de preocupações críticas</i> A comunicação de preocupações críticas é feita através dos meios disponibilizados pelo BFA aos vários stakeholders, nomeadamente pelo Gabinete do Colaborador, através dos mecanismos previstos na Política de Denúncia de Irregularidades, via email ou reuniões ou pelos canais digitais do Banco. Consoante a tipologia das preocupações críticas recebidas, o tratamento dado pelo BFA é diferenciado, permitindo responder de forma eficiente às questões levantadas. Relativamente ao número de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança, não existe informação disponível para o período de reporte.	RS: 3.3 O modelo de governo; 3.3.1 Práticas de governança R&C: 3. O BFA – Capital Humano; 4. Gestão de Risco - Principais Desenvolvimentos de 2022
2-17	<i>Conhecimento colectivo do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i> Informação não disponível para o período de reporte.	-
2-18	<i>Avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i> Informação não disponível para o período de reporte.	-
2-19	<i>Políticas de remuneração</i> Informação incluída nos capítulos do R&C: 3 – O BFA, 4 – Gestão de Risco e 6 - Demonstrações Financeiras e Notas. Informação relativa ao bónus de contratação, pagamentos de rescisão, devolução de bónus e incentivos, benefícios de reforma e relação com os objectivos e desempenho em relação à gestão de impactos, pelos membros do mais alto órgão de governança não está disponível para o período de reporte.	R&C: 3 O BFA - Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4 Gestão de Risco – Risco de Compliance; 6 Demonstrações Financeiras e Notas



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6

2-20	Processos que determinam a remuneração	R&C: 3 O BFA - Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4 Gestão de Risco – Risco de Compliance; 6 Demonstrações Financeiras e Notas
2-21	Rácio de compensação anual Rácio da remuneração anual total do colaborador mais bem pago na organização e a remuneração média anual total de todos os Colaboradores (excluindo o mais bem pago): 18,1. O rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do colaborador mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os Colaboradores (excluindo o mais bem pago) não é apresentado devido a indisponibilidade de informação para efectuar o cálculo para o ano de reporte.	-
Estratégias, políticas e práticas		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	RS: 2. Mensagem do PCE
2-23	Compromissos relacionados com políticas Informação disponível no capítulo 4. A Jornada de Sustentabilidade. Informação relativa aos requisitos b) a f) não está disponível para o período de reporte.	RS: 4. A Jornada de Sustentabilidade; 4.3 Estratégia de Sustentabilidade
2-24	Incorporação de compromissos Informação disponível no capítulo 3. O BFA e 4. A Jornada de Sustentabilidade. Informação relativa à responsabilidade de implementação de compromissos, da implementação nas suas relações comerciais e da disponibilização de informação associada não está disponível para o período de reporte.	RS: 3.3.1 Práticas de governança; 4. A Jornada de Sustentabilidade

2-25	<i>Processos para remediar impactos negativos</i> Na remediação de eventuais impactos negativos causados, o Helpdesk assegura, de forma permanente, o atendimento à Rede Comercial, garantindo o apoio, acompanhamento e a boa resolução dos pedidos e/ou questões colocadas. A área responsável produz proactivamente informação de gestão, que partilha regularmente com as Direcções do Banco, com vista a analisar eventuais pontos de melhoria e a melhorar a qualidade dos processos internos. O rastreio da eficácia dos mecanismos de reclamações é assegurado mediante o registo e acompanhamento das reclamações reportadas, bem como pela regular monitorização dos respectivos níveis de serviço acordados. Adicionalmente, são elaborados relatórios sobre o acompanhamento das referidas reclamações e divulgados aos diferentes stakeholders, internos e externos. Os procedimentos e mecanismos previstos estão incluídos na Norma de Processo Gestão de Reclamações. Informação complementar disponível no capítulo 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	RS: 3. O BFA; 3.3.1 Práticas de governança; 5.3. Financiamento sustentável e Gestão de Riscos ESG – 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
2-26	<i>Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões</i>	RS: 3.3 O modelo de governo ; 3.3.1 Práticas de governança R&C: 3. O BFA – Capital Humano
2-27	<i>Conformidade com leis e regulamentos</i> Nº total de casos significativos resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos: Informação não disponível para o ano de reporte. Nº total de casos significativos resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos em que foram aplicadas multas durante o período de relato: 15 Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos: 371 855 719 AOA	RS: 3. O BFA; 3.3.1 Práticas de governança
2-28	<i>Participação em associações</i> O BFA é membro da (ABANC) Associação Angolana de Bancos.	-



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6

Envolvimento com partes interessadas		
2-29	<i>Abordagem para o envolvimento de stakeholders</i> O envolvimento com os stakeholders foi previsto no processo de análise de materialidade realizado pelo BFA, relativo ao período de reporte, contribuindo para a definição dos temas materiais tratados no Relatório. Adicionalmente, com o objectivo de manter a comunicação assertiva e desenvolver soluções, produtos e serviços financeiros que promovam um relacionamento duradouro com os diferentes stakeholders, foi criado o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio do BFA tem como objectivo dotar o Banco de medidas que lhe permitam assegurar a continuidade da sua operação e das actividades inerentes aos processos de negócio críticos. Informação complementar disponível no capítulo 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	RS: 4.2 Materialidade; 5.3. Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG - 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
2-30	<i>Acordos de negociação colectiva</i> Informação não disponível para o período de reporte.	-
Temas materiais		
3-1	<i>Processo para determinar os temas materiais</i> A análise de materialidade realizada considerou as seguintes etapas para determinação dos temas materiais: Os principais resultados obtidos na triagem dos temas de sustentabilidade mais relevantes para o sector financeiro e para os seus pares; A auscultação à administração e aos Colaboradores que constituem as áreas de negócio, para avaliar a relevância dos temas e o seu impacto no negócio; A auscultação aos stakeholders externos e restantes stakeholders internos, de modo a aferir quais os temas que os mesmos consideram mais importantes, no que se refere às suas expectativas em relação ao BFA e à sua influência na tomada de decisões.	RS: 4. A Jornada de Sustentabilidade - 4.2 Materialidade



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



3-2	<i>Lista de temas materiais</i> Como resultado da análise de materialidade desenvolvida, foram identificados dez temas materiais relevantes para o BFA e para as diferentes partes interessadas, nomeadamente: Integração de factores ESG na framework de gestão de risco Criação de produtos com valor social e ambiental Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano Igualdade, diversidade e inclusão Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores Boas práticas de governança corporativa Inclusão e literacia financeira Inovação tecnológica Promoção da multicanalidade e digitalização Eficiência ambiental das operações Informação adicional está disponível no respectivo capítulo 4.2 Materialidade	RS: 4. A Jornada de Sustentabilidade - 4.2 Materialidade
3-3	<i>Gestão dos temas materiais</i> Cada um dos temas materiais é abordado ao longo do Relatório, nos respectivos capítulos associados. A descrição dos impactos e de como a organização está envolvida é dada no capítulo referente à análise de materialidade. A forma como a organização pretende actuar a nível de acções para gerir os temas e como os pretende monitorizar é abordada no capítulo da Estratégia de Sustentabilidade e em cada um dos capítulos aqui referenciados, por tema, incluindo também informação sobre as políticas e compromissos aplicáveis: Integração de factores ESG na framework de gestão de risco – 5. Áreas de foco – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG. Criação de produtos com valor social e ambiental - - 5. Áreas de foco – 5.3Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG. Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano - 5. Áreas de foco – 5.2 Capital humano. Igualdade, diversidade e inclusão - 5. Áreas de foco– 5.2 Capital humano. Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores - 5. Áreas de foco– 5.2Capital humano. Boas práticas de governança corporativa - 5. Áreas de foco – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG - 5. Áreas de foco – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade. Inovação tecnológica - 5. Áreas de foco – 5.1Inclusão financeira e apoio à comunidade. Promoção da multicanalidade e digitalização - 5. Áreas de foco – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade. Eficiência ambiental das operações - 5. Áreas de foco – 5.4 Eficiência ambiental das operações.	RS: 4. A Jornada de Sustentabilidade; 4.2 Materialidade; 4.3 Estratégia de Sustentabilidade; 5. Áreas de foco



1

2

3

4

5

6

Desempenho económico			
201-1	Valor económico directo gerado e distribuído		-
		MKz	
	Valor económico directo gerado	269 056,0	
	Valor económico distribuído	128 600,8	
	Valor económico retido	140 455,2	
	Ver informação adicional nas notas metodológicas.		
Presença no mercado			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género		RS: 5. Áreas de foco; 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
O rácio entre o salário mínimo praticado pelo BFA no ano de 2022 e o salário mínimo local, para Colaboradores homens e mulheres, é de 4,6.			
Práticas de compra			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais		RS: 5. Áreas de foco; 5.3.2 Integração de factores ESG na framework de gestão de risco
Do total de gastos com fornecedores do BFA, no ano de 2022, 75,8% corresponde a gastos com fornecedores locais.			
Neste âmbito, o BFA considera fornecedor local um fornecedor com sede no país onde o Banco opera			



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6

Combate à corrupção		
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção Membros dos órgãos de governança a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 100% Colaboradores a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 100% Membros dos órgãos de governança que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 100% Colaboradores que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 91% N.º de parceiros de negócio a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte: As políticas e procedimentos relacionados com anticorrupção são divulgados aos parceiros de negócio através de cláusulas contratuais. No entanto, para o ano de reporte, não foi possível identificar e quantificar o número de parceiros aos quais esta informação foi transmitida.	RS: 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas Para o ano de reporte, não foram registados casos confirmados de corrupção no BFA.	RS: 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
Tributos		
207-1	Abordagem tributária	RS: 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6

302-3	Intensidade energética	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações						
Água e Efluentes								
303-3	Captação de água por fonte Captação de água doce de terceiros (rede pública), para o ano de reporte. <table><tr><td>Captação de água</td><td></td></tr><tr><td>Rede pública (m³)</td><td>126 423</td></tr><tr><td>Total (m³)</td><td>126 423</td></tr></table> Valores apresentados são em m³ - para conversão para ML devem ser divididos por 1000	Captação de água		Rede pública (m³)	126 423	Total (m³)	126 423	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações
Captação de água								
Rede pública (m³)	126 423							
Total (m³)	126 423							
Emissões								
305-1	Emissões directas (Âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações						
305-2	Emissões indirectas (Âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE)	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações						



1

2

3

4

5

6

305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações																																																																					
Emprego																																																																							
401-1	Novas contratações e rotatividade de Colaboradores <table><tr><td></td><td>Nº</td><td>Taxa (%)</td></tr><tr><td colspan="3">Novas contratações</td></tr><tr><td colspan="3">Género</td></tr><tr><td>Feminino</td><td>15</td><td>1%</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>23</td><td>1%</td></tr><tr><td colspan="3">Faixa Etária</td></tr><tr><td>até 30 anos</td><td>16</td><td>1%</td></tr><tr><td>entre 30 e 50 anos</td><td>22</td><td>1%</td></tr><tr><td>mais de 50 anos</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td colspan="3">Geografia</td></tr><tr><td>Angola</td><td>38</td><td>1%</td></tr><tr><td>Total</td><td>38</td><td>1%</td></tr><tr><td colspan="3">Rotatividade</td></tr><tr><td colspan="3">Género</td></tr><tr><td>Feminino</td><td>18</td><td>1%</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>55</td><td>2%</td></tr><tr><td colspan="3">Faixa Etária</td></tr><tr><td>até 30 anos</td><td>9</td><td>0%</td></tr><tr><td>entre 30 e 50 anos</td><td>62</td><td>2%</td></tr><tr><td>mais de 50 anos</td><td>2</td><td>0%</td></tr><tr><td colspan="3">Geografia</td></tr><tr><td>Angola</td><td>73</td><td>3%</td></tr><tr><td>Total</td><td>73</td><td>3%</td></tr></table>		Nº	Taxa (%)	Novas contratações			Género			Feminino	15	1%	Masculino	23	1%	Faixa Etária			até 30 anos	16	1%	entre 30 e 50 anos	22	1%	mais de 50 anos	0	0%	Geografia			Angola	38	1%	Total	38	1%	Rotatividade			Género			Feminino	18	1%	Masculino	55	2%	Faixa Etária			até 30 anos	9	0%	entre 30 e 50 anos	62	2%	mais de 50 anos	2	0%	Geografia			Angola	73	3%	Total	73	3%	RS: 5. Áreas de foco; 5.2 Capital humano; 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
	Nº	Taxa (%)																																																																					
Novas contratações																																																																							
Género																																																																							
Feminino	15	1%																																																																					
Masculino	23	1%																																																																					
Faixa Etária																																																																							
até 30 anos	16	1%																																																																					
entre 30 e 50 anos	22	1%																																																																					
mais de 50 anos	0	0%																																																																					
Geografia																																																																							
Angola	38	1%																																																																					
Total	38	1%																																																																					
Rotatividade																																																																							
Género																																																																							
Feminino	18	1%																																																																					
Masculino	55	2%																																																																					
Faixa Etária																																																																							
até 30 anos	9	0%																																																																					
entre 30 e 50 anos	62	2%																																																																					
mais de 50 anos	2	0%																																																																					
Geografia																																																																							
Angola	73	3%																																																																					
Total	73	3%																																																																					



1

2

3

4

5

6

401-3	Licença de maternidade/paternidade Em Angola, apenas as mulheres têm direito à licença parental. Nesse contexto, todas as colaboradoras do BFA (46% do total de Colaboradores) têm direito a usufruir da licença. <table><tr><td></td><td>Feminino</td><td>Masculino</td><td>Total</td></tr><tr><td>Nº Colaboradores que beneficia-ram de licença</td><td>208</td><td>0</td><td>208</td></tr><tr><td>Nº Colaboradores que regressa-ram após licença</td><td>208</td><td>0</td><td>208</td></tr><tr><td>Taxa de retorno (%)</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Taxa de retenção (%)*</td><td>-</td><td></td><td></td></tr></table> * Não é possível reportar este valor neste ciclo de reporte por indisponibilidade dos dados		Feminino	Masculino	Total	Nº Colaboradores que beneficia-ram de licença	208	0	208	Nº Colaboradores que regressa-ram após licença	208	0	208	Taxa de retorno (%)	100%			Taxa de retenção (%)*	-			RS: 5.2 Capital humano – 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
	Feminino	Masculino	Total																			
Nº Colaboradores que beneficia-ram de licença	208	0	208																			
Nº Colaboradores que regressa-ram após licença	208	0	208																			
Taxa de retorno (%)	100%																					
Taxa de retenção (%)*	-																					
Saúde e Segurança do Trabalho																						
403-9	Acidentes de trabalho No ano de reporte ocorreram um total de 10 acidentes de trabalho com Colaboradores do BFA, todos ‘em itinerário’. <table><tr><td colspan="2">Número de acidentes</td></tr><tr><td>Número acidentes de trabalho registados</td><td>8</td></tr><tr><td>Número acidentes de trabalho com consequência grave</td><td>2</td></tr><tr><td>Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho</td><td>0</td></tr><tr><td>Horas trabalhadas</td><td>3571169</td></tr><tr><td>Índice de acidentes de trabalho registados</td><td>2,3</td></tr><tr><td>Índice de acidentes de trabalho com consequência grave</td><td>0,6</td></tr><tr><td>Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho</td><td>0</td></tr></table>	Número de acidentes		Número acidentes de trabalho registados	8	Número acidentes de trabalho com consequência grave	2	Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	Horas trabalhadas	3571169	Índice de acidentes de trabalho registados	2,3	Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	0,6	Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	RS: 5. Áreas de foco; 5.2 Capital humano - 5.2.2 Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores				
Número de acidentes																						
Número acidentes de trabalho registados	8																					
Número acidentes de trabalho com consequência grave	2																					
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0																					
Horas trabalhadas	3571169																					
Índice de acidentes de trabalho registados	2,3																					
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	0,6																					
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0																					
403-10	Doenças profissionais Para o ano de reporte, não foram registados casos de doenças profissionais de Colaboradores do BFA.	RS: 5. Áreas de foco; 5.2 Capital humano - 5.2.2 Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores																				



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Capacitação e Educação																								
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por colaborador	RS: 5. Áreas de foco; 5.2 Capital humano; 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano																						
	Para o ano de reporte, foi registada uma média de horas de formação por colaborador de 39h.																							
	<table><tr><th>Horas de Formação</th><th>Média de horas de formação</th></tr><tr><td>Por género</td><td></td></tr><tr><td>Feminino</td><td>39,8</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>38,4</td></tr><tr><th colspan="2">Por categoria funcional</th></tr><tr><td>Administração</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Direcção</td><td>57,3</td></tr><tr><td>Gestão</td><td>49,6</td></tr><tr><td>Suporte</td><td>26,4</td></tr><tr><td>Técnico</td><td>44,6</td></tr><tr><td>Total</td><td>39</td></tr></table>		Horas de Formação	Média de horas de formação	Por género		Feminino	39,8	Masculino	38,4	Por categoria funcional		Administração	9,8	Direcção	57,3	Gestão	49,6	Suporte	26,4	Técnico	44,6	Total	39
	Horas de Formação		Média de horas de formação																					
	Por género																							
	Feminino		39,8																					
	Masculino		38,4																					
	Por categoria funcional																							
	Administração		9,8																					
	Direcção		57,3																					
Gestão	49,6																							
Suporte	26,4																							
Técnico	44,6																							
Total	39																							
Informação adicional disponível no capítulo relativo ao tema material.																								



1

2

3

4

5

6

404-3	Percentagem de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira No âmbito da avaliação de Colaboradores, dentro dos que são elegíveis de receber avaliações de desempenho regulares, o BFA totaliza 89% de Colaboradores com avaliação de desempenho durante o ano de reporte. <table><tr><th colspan="2">Por género</th></tr><tr><td>Feminino</td><td>86%</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>91%</td></tr><tr><th colspan="2">Por categoria funcional</th></tr><tr><td>Administração</td><td>100%</td></tr><tr><td>Direcção</td><td>96%</td></tr><tr><td>Gestão</td><td>91%</td></tr><tr><td>Suporte</td><td>88%</td></tr><tr><td>Técnico</td><td>86%</td></tr><tr><td>Total</td><td>89%</td></tr></table>	Por género		Feminino	86%	Masculino	91%	Por categoria funcional		Administração	100%	Direcção	96%	Gestão	91%	Suporte	88%	Técnico	86%	Total	89%	RS: 5. Áreas de foco; 5.2Capital humano; 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano																																				
Por género																																																										
Feminino	86%																																																									
Masculino	91%																																																									
Por categoria funcional																																																										
Administração	100%																																																									
Direcção	96%																																																									
Gestão	91%																																																									
Suporte	88%																																																									
Técnico	86%																																																									
Total	89%																																																									
Diversidade e Igualdade de Oportunidades																																																										
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados <table><tr><td></td><td>Administração</td><td>Direcção</td><td>Gestão</td><td>Técnico</td><td>Suporte</td><td>Totais</td></tr><tr><td>Por género</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Feminino</td><td>11%</td><td>49%</td><td>48%</td><td>41%</td><td>49%</td><td>46%</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>89%</td><td>51%</td><td>52%</td><td>59%</td><td>51%</td><td>54%</td></tr><tr><td>Por faixa etária</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>até 30 anos</td><td>0%</td><td>0,4%</td><td>1%</td><td>8%</td><td>8%</td><td>6%</td></tr><tr><td>entre 30 e 50 anos</td><td>67%</td><td>82%</td><td>95%</td><td>91%</td><td>89%</td><td>90%</td></tr><tr><td>mais de 50</td><td>33%</td><td>17%</td><td>4%</td><td>1%</td><td>3%</td><td>4%</td></tr></table>		Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Totais	Por género							Feminino	11%	49%	48%	41%	49%	46%	Masculino	89%	51%	52%	59%	51%	54%	Por faixa etária							até 30 anos	0%	0,4%	1%	8%	8%	6%	entre 30 e 50 anos	67%	82%	95%	91%	89%	90%	mais de 50	33%	17%	4%	1%	3%	4%	RS: 5. Áreas de foco; 5.2 Capital humano; 5.2.3 Igualdade, diversidade e inclusão
	Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Totais																																																				
Por género																																																										
Feminino	11%	49%	48%	41%	49%	46%																																																				
Masculino	89%	51%	52%	59%	51%	54%																																																				
Por faixa etária																																																										
até 30 anos	0%	0,4%	1%	8%	8%	6%																																																				
entre 30 e 50 anos	67%	82%	95%	91%	89%	90%																																																				
mais de 50	33%	17%	4%	1%	3%	4%																																																				



1

2

3

4

5

6

405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens <table><tr><td>Categoria funcional</td><td>Rácio salário-base</td><td>Rácio remuneração total</td></tr><tr><td>Administração</td><td>0,55</td><td>1,16</td></tr><tr><td>Direcção</td><td>1,03</td><td>1,01</td></tr><tr><td>Gestão</td><td>1,02</td><td>1,01</td></tr><tr><td>Técnico</td><td>1,01</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Suporte</td><td>1,06</td><td>1,05</td></tr><tr><td>Total</td><td>0,96</td><td>0,96</td></tr></table>	Categoria funcional	Rácio salário-base	Rácio remuneração total	Administração	0,55	1,16	Direcção	1,03	1,01	Gestão	1,02	1,01	Técnico	1,01	1,00	Suporte	1,06	1,05	Total	0,96	0,96	-
Categoria funcional	Rácio salário-base	Rácio remuneração total																					
Administração	0,55	1,16																					
Direcção	1,03	1,01																					
Gestão	1,02	1,01																					
Técnico	1,01	1,00																					
Suporte	1,06	1,05																					
Total	0,96	0,96																					
Marketing e Rotulagem																							
417-2	Incidentes de não conformidade relativos à informação/rotulagem de produtos e serviços No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.	-																					
417-3	Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de marketing No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.	-																					
Privacidade do Cliente																							
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes O BFA regista e faz o seguimento de todas as reclamações recebidas pelos vários canais de comunicação. É reportado o número total de reclamações recebidas e comprovadas, que inclui reclamações por violação de privacidade e perda de dados de Clientes, no entanto não é possível desagregar este número em específico, para o ano de reporte.	RS: 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa																					

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

SUPLEMENTO SECTORIAL G4 – SERVIÇOS FINANCEIROS		
FS7	<i>Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para oferecer um benefício social específico para cada linha de negócios, por finalidade</i> O BFA disponibiliza alguns produtos e serviços de carácter social, durante o ano de reporte o valor associado para estes foi de 9,4 milhões de AOA. O equivalente a uma percentagem total de produtos com benefício social de 0,3% do total do volume monetário de produtos do BFA.	RS: 5.3. Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG - 5.3.3 Criação de produtos com valor social e ambiental
FS8	<i>Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para oferecer um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, por finalidade</i> O BFA não tem implementado procedimentos para identificação de produtos e serviços desenvolvidos para oferecer benefícios ambientais. Dessa forma, não é possível identificar, para o período de reporte, um valor associado. No entanto, pretende começar a integrar mecanismos para facilitar esta identificação.	-
FS14	<i>Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas desfavorecidas a serviços financeiros</i>	RS: 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade – 5.1.1 Inclusão e literacia financeira
FS16	<i>Iniciativas para melhorar a literacia financeira por tipo de beneficiário</i>	RS: 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade – 5.1.1 Inclusão e literacia financeira



1

2

3

4

5

6

6.2 Notas metodológicas

GRI 2 Obrigatórios

2-7 Colaboradores; **2-8** Trabalhadores que não são Colaboradores

Para a consolidação destes indicadores de acordo com os requisitos dos GRI Standards, considera-se a região a nível do país.

GRI 200 Económicos

201-1 Valor económico directo gerado e distribuído

Valor económico gerado considera nesta rubrica o Produto Bancário referente à actividade do Banco no ano de reporte.

Valor económico distribuído: Considera nesta rubrica os custos de estrutura, Imparidades e Provisões e Impostos, referente à actividade do Banco no ano de reporte.

Valor económico retido: Esta rubrica corresponde à diferença entre o valor económico gerado e o valor económico distribuído.

204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

Para o BFA, fornecedor local é um fornecedor com sede no país onde o Banco opera. O cálculo de proporção de gastos com fornecedores locais foi feito da seguinte forma:

$$\text{Proporção} = \frac{\text{Total de produtos e serviços a fornecedores locais}}{\text{Total de produtos e serviços contratados ao total de fornecedores}}$$

GRI 300 Ambientais

302-1 Consumo de energia dentro da organização

Para cálculo do consumo total de energia, o BFA considera: Consumo de combustíveis fósseis utilizados nas instalações (gasóleo de geradores);

Consumo de combustíveis fósseis na frota própria (assumindo uma proporção da frota de 70% gasolina e 30% gasóleo); Consumo de electricidade da rede nacional.

Os consumos são estimados com base no volume anual de gastos (extraído do sistema em kwanzas) e nas últimas faturas disponíveis para o ano de reporte, para cada tipologia de energia adquirida.

As quantidades são reportadas em GJ, utilizando as versões mais recentes dos fatores de conversão publicados pelas entidades competentes.

302-3 Intensidade energética

A intensidade energética foi obtida através do quociente entre o consumo de energia, que incluiu todas as fontes de energia determinadas no indicador GRI 302-1, e o número total de Colaboradores em 2022, 2 797.

303-3 Captação de água por fonte

Os valores apresentados são estimados com base no volume anual de gastos (extraído do sistema em kwanzas) e na última fatura disponível para o ano de reporte.

305-1 e **305-2** Emissões directas (Âmbito 1) e indirectas (Âmbito 2) de gases com efeito de estufa (GEE)

A contabilização de emissões directas e indirectas relativas à actividade do BFA durante o ano de reporte 2022, considera os consumos de energia listados no indicador GRI 302-1 e quantidade de fugas de gases fluorados. Para obtenção dos dados de fugas, associadas à utilização de equipamentos de refrigeração existentes nas instalações do BFA, considerou-se uma percentagem do total de gases adquiridos para recarga dos equipamentos (para efeitos de substituições de gás e manutenções), devido à inexistência de mecanismos de controlo implementados em 2022 para a obtenção destes dados. Para os próximos ciclos de reporte, esta metodologia deverá ser reavaliada, baseando-se em dados de extracção de sistema.

Para o cálculo das emissões directas (âmbito 1), foram considerados os factores de emissão mais atuais, para cada tipo de combustível, disponíveis na base de dados do *Department for Environment, Food and Rural Affairs* (Defra). Para cálculo das emissões associadas aos gases fluorados, foram utilizados os factores de Potencial de Aquecimento Global, disponíveis no Relatório AR5 do *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC).

Para o cálculo das emissões indirectas de electricidade (âmbito 2), considerou-se o fornecedor comercial de energia eléctrica do BFA, a ENDE, e considerou-se o factor (location-based) disponível no *Energy Profile Data by country*, da IRENA.



1

2

3

4

5

6

305-4 Intensidade de emissões de GEE

A intensidade de emissões foi obtida através do quociente entre as emissões de GEE, incluindo âmbito 1 e âmbito 2 (*location-based*), e o número total de Colaboradores em 2022, 2 797.

GRI 400 – Sociais

401-1 Novas contratações e substituição líquida de Colaboradores

As fórmulas utilizadas no cálculo das taxas de rotatividade e de novas contratações para o BFA foram:

$$\text{Taxa de novas contratações} = \frac{\text{Nº de novas contratações}}{\text{Nº total de trabalhadores no final do período de reporte}} \times 100$$

$$\text{Taxa de rotatividade} = \frac{\text{Nº de saídas durante o período de reporte}}{\text{Nº total de trabalhadores no final do período de reporte}} \times 100$$

Os resultados são apresentados de forma discriminada por faixa etária e género.

403-9 Acidentes de trabalho

A fórmula utilizada no cálculo do índice de acidentes de trabalho foi:

$$\text{Índice de acidentes de trabalho} = \frac{\text{Nº de acidentes de trabalho registados}}{\text{Nº total de horas trabalhadas}} \times 100\,000\,000$$

404-1 Média de horas de capacitação por ano

As fórmulas utilizadas no cálculo das médias de horas de formação foram as seguintes:

$$\text{Média de horas de formação anual} = \frac{\text{Nº total de horas de formação anual}}{\text{Nº total de colaboradores}}$$

$$\text{Média de horas de formação (categoria funcional)} = \frac{\text{Nº total de horas por categoria funcional}}{\text{Nº total de colaboradores em cada categoria}}$$

$$\text{Média de horas de formação (por género)} = \frac{\text{Nº total de horas de formação por género}}{\text{Nº total de colaboradores por género}}$$

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Para cálculo da proporção salarial e de remuneração considera-se o salário base médio dos Colaboradores, por categoria funcional, e a remuneração média – que acresce os benefícios ao valor do salário base - por categoria funcional. As fórmulas utilizadas para calcular os rácios foram as seguintes:

$$\text{Rácio salário base} = \frac{\text{Salário base médio das mulheres em cada categoria funcional}}{\text{Salário base médio dos homens em cada categoria funcional}}$$

$$\text{Rácio remuneração média} = \frac{\text{Remuneração média das mulheres em cada categoria funcional}}{\text{Remuneração média dos homens em cada categoria funcional}}$$

O rácio foi obtido através da divisão entre o salário base médio das mulheres em cada categoria funcional pelo salário base médio dos homens nas categorias profissionais correspondentes

