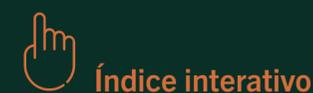


# SUS- TEN- TABI- LIDA- DE

Relatório 2023

# 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

19

## 4. A Jornada de Sustentabilidade

4.1 Materialidade

4.2 Estratégia de Sustentabilidade

4.3 Contexto socioeconómico e ambiental

30

## 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

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

67

## 6. Anexo

6.1 Anexo GRI

6.2 Notas metodológicas



1

2

3

4

5

6

# SO BDR E



3



1

2

3

4

5

6

O Banco de Fomento de Angola S.A. (Grupo BFA ou BFA) divulga pelo segundo ano consecutivo o seu Relatório de Sustentabilidade, partilhando assim uma visão integrada do desempenho de todo o Grupo BFA nas dimensões Económica, Social e Ambiental bem como o estado de implementação da Estratégia de Sustentabilidade 2023-2030<sup>1</sup> actualmente em curso.

O âmbito de reporte do presente relatório é referente às actividades pelo Grupo BFA (Banco BFA; BFA Gestão de Activos SGOIC. S.A.; BFA Pensões SGFP, S.A.; BFA Capital Markets SDVM, S.A.), no período de 1 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023, estando, desta forma, alinhado com o período de reporte financeiro do seu Relatório Consolidado de 2023.

A estrutura adoptada e a selecção de temas reportados têm por base a análise de materialidade, realizada no início de 2023, e os mesmos resultam de uma identificação das melhores práticas do sector financeiro, bem como da auscultação dos principais *stakeholders* internos e externos do Grupo. O BFA, além de estar consciente da necessidade de actualização de todas as organizações e da sociedade em matéria de sustentabilidade, está também ciente da crescente necessidade de comunicar de forma clara, precisa e transparente aos seus diversos stakeholders o seu compromisso e desempenho na implementação da Estratégia de Sustentabilidade. Por isso, o BFA partilha no presente relatório a informação relativa à performance do Grupo nas dimensões ambiental, social e de governança, proporcionando uma visão qualitativa e quantitativa da actividade do BFA com referência às normas GRI (*Global Reporting Initiative Standards*), incluindo as GRI 1, 2 e 3 – *Universal Standards* e *Topic Standards* mais relevantes para o sector bancário.

## Narrativa

O sucesso da Jornada de Sustentabilidade do BFA está intrinsecamente ligado ao grau de envolvimento e participação das diversas 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. No Relatório de Sustentabilidade 2022, apresentamos (os desenhos de areia dos Quiocos e o símbolo do “tshota<sup>2</sup>”, elemento central da comunicação que representa o Leste angolano. Este ano, com o intuito de robustecer a ideia inicial, introduzimos os padrões das tapeçarias dos Bakongo (norte) e dos tecidos Samakaka dos Muíla (sul), o que resulta num cenário visual mais representativo de Angola e da sua riqueza cultural.

A presença destes elementos na jornada tem como propósito destacar não só a importância dos saberes ancestrais neste processo, como também facilitar a comunicação através de elos de ligação familiares que ajudam a transmitir novas ideias.

<sup>1</sup> O horizonte temporal da Estratégia de Sustentabilidade sofreu uma alteração com vista ao seu alinhamento com a Estratégia do Banco, passando a vigorar para o período de 2023-2030.

<sup>2</sup> O “tshota” (construção-templo) é uma espécie de centro da comunidade, que o povo Quioco ergue ao fundar a aldeia, junto ao “mutongo wa tshota” (árvore de culto), destinada a casa do povo, tribunal e recepções. É visível a necessidade de criar um espaço central onde arde permanentemente o fogo ritual no seio da “habitação dos homens”, através do qual se restabelece a comunidade como o todo. Em redor, e de uma forma irregular situam-se as habitações com os seus anexos (celeiros, currais, capoeiras, alpendre, entre outros necessários para o trabalho dos homens e das mulheres da comunidade).

## Design e paginação

Em linha com os objectivos definidos pelo BFA, o presente Relatório de Sustentabilidade e a sua publicação foram pensados tendo em conta práticas de design e comunicação, nomeadamente no que respeita à selecção de cores, tipo de letra e formatação das imagens incluídas, que permitam uma poupança de energia nos vários formatos disponibilizados. Para mais informações consultar: [Relatório de Sustentabilidade 2023 | BFA](#).

## 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 o Relatório de Sustentabilidade, através do email [bfa@bfa.ao](mailto:bfa@bfa.ao)





1

2

3

4

5

6

# MEN S A G E M





1

2

3

4

5

6



## Mensagem do PCE 2º Relatório de Sustentabilidade do BFA

**Estimados Accionistas, Clientes, Colaboradores e demais Stakeholders.**

É com renovada satisfação que apresento o nosso Relatório de Sustentabilidade para o ano de 2023. Este relatório traduz não apenas o nosso esforço contínuo em promover a sustentabilidade em todas as áreas da nossa actividade, mas igualmente a nossa convicção de que, como instituição financeira, temos um papel fundamental a desempenhar na construção de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável para todos.

O ano de 2023 foi marcado por desafios sem precedentes em todo o mundo, com crises como a continuidade da guerra na Ucrânia, a volatilidade económica e as mudanças climáticas.

Apesar destas adversidades, mantivemos o nosso compromisso de desenvolver um negócio sustentável, procurando servir os nossos Clientes, Comunidades e o País, de forma responsável e comprometida.

## O nosso propósito social

O BFA detém um legado de mais de 3 décadas de apoio à comunidade angolana. Através de diversas iniciativas de responsabilidade social, tem contribuído para o desenvolvimento social e económico do nosso País.

Em 2023, o Banco realizou campanhas de doação de sangue em 13 Províncias, com a colecta de 1.939 bolsas de sangue, beneficiando cerca de 6.764 pessoas e associou-se à ADPP para implementar o programa TUPPI -Todos Unidos Pela a Primeira Infância - no Uíge, beneficiando 84 estudantes em 8 Municípios e 19 Aldeias.

Em parceria com o Unicef, o BFA melhorou o acesso à nutrição e ao saneamento básico na Província do Bié, beneficiando 3.038 crianças.

## Caminhando para a sustentabilidade

Ao longo do último ano, o BFA alcançou progressos significativos na sua jornada de sustentabilidade com foco na transformação social das pessoas, na criação de valor económico e social, através de soluções inovadoras e duradouras.

Vemos os temas ligados a sustentabilidade a ganhar cada vez mais importância na agenda mundial e acreditamos que Angola seguirá o mesmo caminho. Assim, é expectável que nova regulamentação seja apresentada ao mercado, o que vai exigir um reforço de competências internas.

A transformação para a sustentabilidade no BFA é um processo ambicioso e muito desafiante. De entre os vários desafios que abraçamos, gostaríamos de destacar os seguintes:

Mudança da cultura organizacional para incorporar os princípios da sustentabilidade em todas as áreas de actuação do Banco;

Capacitação dos Colaboradores para que compreendam e apliquem os princípios de sustentabilidade no seu dia-a-dia;

O investimento em iniciativas de sustentabilidade.

## Uma palavra de apreço e estima

Aproveito esta oportunidade para, mais uma vez, agradecer os nossos Colaboradores, Clientes e Parceiros por estarem de forma reiterada e incondicional profundamente comprometidos com a nossa “Causa ESG”. Não tenho dúvidas que juntos vamos construir um futuro mais promissor e sustentável para as próximas gerações.

Com gratidão pelo passado e optimismo pelo futuro.

**Luís Gonçalves**  
**PCE, Banco de Fomento Angola**



1

2

3

4

5

6

BFA



7



1

2

3

4

5

6

## 3.1 Perfil da organização

O Banco de Fomento de Angola, entidade de direito privado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, é uma instituição bancária com actividade em Angola que foi constituída em 1993, no seguimento da transformação da Sucursal de Angola do Banco BPI, S.A. em Banco de Direito Angolano. Desde 2017, a estrutura accionista do BFA é composta pela Unitel, com participação maioritária de 51,9%, sendo os restantes 48,1% detidos pelo BPI.

Com sede em Luanda, na Rua Amílcar Cabral, n.º58, Maianga, o BFA possui elevados níveis de exigência em relação à sua estrutura, o que permitiu, em 2023, voltar a reafirmar e a aumentar a sua liderança no mercado nacional com 27% do mercado em termos de oferta de produtos e serviços financeiros, o que reflecte a confiança depositada pelos Clientes na qualidade dos serviços prestados pelo BFA.

**Em 2023, o BFA voltou a afirmar a liderança no mercado nacional com**

**27%**

**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**

**18,81%** aumento de 1,5%  
face a 2022

**Sociedade de Fomento Habitacional**

**50%**

**Instituto de Mercado de Capitais**

**2%**

**BFA Gestão de Activos SGOIC. S.A.**

**99,99%**

**BFA Pensões SGFP, S.A**

**97,4%**

**BFA Capital Markets SDVM, S.A**

**99,9%** aumento de 4,9%  
face a 2022



1

2

3

4

5

6

### A Actividade do BFA

O BFA actua no mercado financeiro angolano no exercício da actividade bancária e de funções de crédito, nomeadamente através da recepção, sob a forma de depósitos ou outras análogas, de disponibilidades monetárias e o seu posterior emprego, por sua própria conta e risco, em operações de concessão de crédito. O BFA é também activo nas actividades de comércio de câmbio, na prestação de serviços de transferência de fundos, na guarda de valores e exerce ainda funções de intermediário nos pagamentos e na colocação e administração de capitais e de outros serviços da mesma natureza que a lei não proíba.

### Exposição da carteira de crédito do BFA

**83% da carteira encontra-se concentrada em 7 sectores de actividade:**

Administração pública e defesa, segurança social obrigatória

Construção

Comércio por grosso e a retalho, reparação de veículos automóveis e motociclos

Indústrias transformadoras

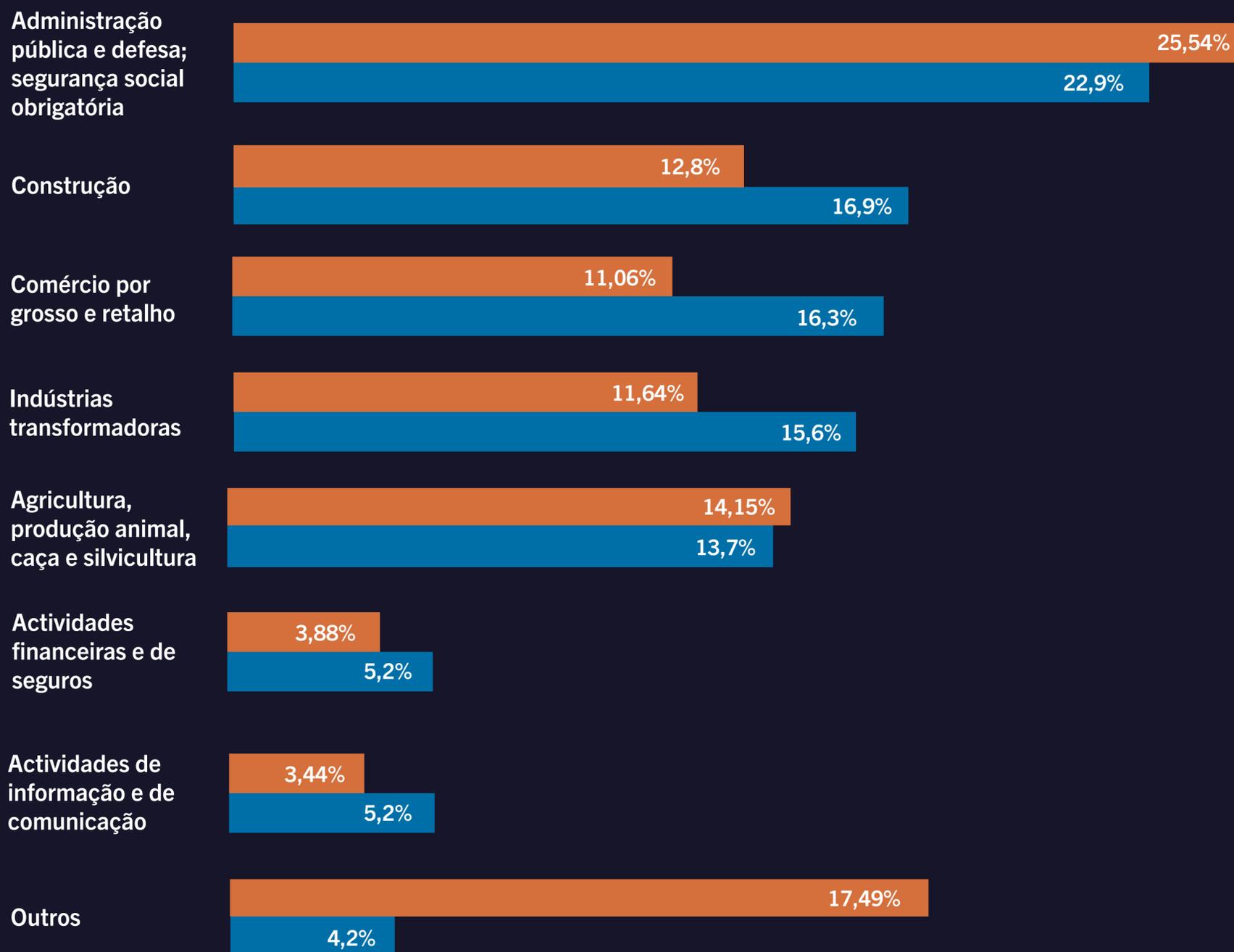
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pescas

Actividades financeiras e de seguros

Actividades de informação e de comunicação

Outros

## Exposição da carteira de crédito do BFA





1

A partir da análise da carteira do BFA em 2023, é possível ainda verificar que 39% do seu volume está ou poderá vir a estar exposto aos impactos de uma transição para uma economia hipocarbónica, o que representa uma melhoria face ao valor de 47% no ano anterior.

2

Esta percentagem diz respeito aos seguintes sectores:

3

Construção

4

Indústrias transformadoras

Agricultura

5

Electricidade

Transportes e armazenagem

6

Cabe ainda realçar que a exposição da carteira de crédito aos sectores *Climate Sensitive*<sup>2</sup> em 2023 foi de 16%, mantendo-se, desta forma, próximo do valor de 15% verificado em 2022. Nesta categoria são incluídos os seguintes sectores:

Actividades de Saúde

Agricultura

Indústrias extractivas

Electricidade

Transportes e armazenagem

Em 2023, o BFA manteve a qualidade da sua carteira de crédito tendo sido uma vez mais um importante impulsionador da economia angolana, expandindo a sua carteira de crédito total em 21% face a 2022.

### Reconhecimentos/Prémios

Como reflexo da realização do seu propósito e da prestação de serviços de excelência, em 2023, o BFA foi novamente distinguido com inúmeros prémios a nível nacional e internacional.



#### World Economic Magazine | Best Banking Product Angola 2023

Anualmente, a *World Economic Magazine* avalia e premeia as melhores instituições financeiras a nível global, distinguindo as mais dinâmicas, inovadoras, envolventes e pioneiras no sector. Desta forma, o BFA foi premiado e reconhecido pelo seu vasto leque de ofertas.



#### Global Business Magazine

Como resultado da qualidade do serviço prestado e do seu envolvimento com a comunidade, a Global Business Magazine premiou o BFA em duas categorias: *Most Socially Responsible Bank Angola 2023* e *Best Consumer Service Bank Angola 2023*



#### Best Bank for Corporate Social Responsibility in Angola 2023 | Euromoney

A revista Euromoney atribuiu ao BFA o prémio de melhor Banco de Angola na categoria de Responsabilidade Social Corporativa, reconhecendo assim o compromisso assumido pelo BFA nos últimos anos na erradicação da pobreza, na promoção da saúde e bem-estar, educação e igualdade em Angola.



#### Melhor Representação Bancária e Melhor Solução de Projecto Bancário Agrícola pela organização da Expo Cuanza Norte 2023 | Expo Cuanza Norte

A organização da Expo Cuanza Norte distinguiu o BFA com o prémio de Melhor Representação Bancária e Melhor Solução de Projecto Bancário Agrícola como reconhecimento do desempenho e contributo do Banco no sector do agronegócio.



## Destaques do Ano

1

Crescimento do Crédito à economia

2

**Aumento de 21%**

do volume da carteira de crédito face a 2022

3

N.º de Clientes

**2 865 852**

aumento de 9,5% face a 2022

4

5

6

Abrangência dos serviços BFA

**194 Balcões**

igual a 2022

**29 146 TPAs**

aumento de 12% face a 2022

**401 ATMs activos**

aumento de 2% face a 2022

Quota de mercado na oferta de meios de pagamento

**21,5% TPA Activos**

**22,8% TPA Matriculados**

**24% Cartões de Débito Activos**

**24,4% Cartões de Débito Válidos**



Contas Bankita

**740 973 contas** Bankita registadas no BFA que contribuirão para a bancarização e a formalização da economia. No ano de 2023 foram **abertas 155 822 novas contas.**



Títulos de Dívida Pública

**15,29%** da quota de mercado



Horas de formação leccionadas

Mais de **117 mil horas de formações** leccionadas em 2023



## 3.2

# Propósito, visão e objectivos

1

2

3

4

5

6

O BFA tem a ambição de “**ser o Banco n.º 1 de todos os angolanos, com foco na transformação, nas pessoas e na criação de valor económico e social, através de soluções inovadoras e sustentáveis**”. Para que seja possível atingir esta ambição, o BFA tem de cumprir a missão assumida de desenvolver soluções, produtos e serviços financeiros que promovam um relacionamento duradouro com os Clientes e que, ao mesmo tempo, criem valor para os Accionistas.

O BFA reforça a confiança no seu modelo de gestão assente em quatro pilares que interagem entre si, garantindo a satisfação dos Clientes, a qualidade dos serviços e a aposta no crescimento pessoal e profissional dos Colaboradores, sempre com os valores presentes na inovação permanente, proximidade e transparência com o mercado. A representação deste modelo expõe uma visão geral da criação de valor do BFA 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 Colaboradores

**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 2023, assenta numa estrutura governativa com divisão de responsabilidades e funções, onde os membros dos órgãos sociais para os exercícios de 2023-2025 foram eleitos por deliberação unânime pelos Accionistas do Grupo.





1

2

3

4

5

6

O modelo de governo do Banco obedece aos requisitos da Lei das Instituições Financeiras (Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio) e os seus estatutos seguem o seguinte modelo organizacional:

### Assembleia Geral

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

### Conselho de Administração (CA)

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

### Composição do Conselho de Administração

#### Conselho de Administração

**Presidente**  
Maria do Carmo Bernardo

**Vice-Presidente**  
Oswaldo Salvador Macaia

**Vogais Não Executivos e Independentes**  
Laura Maria Monteiro  
Maria Amélia Duarte

**Vogais Não Executivos**  
Divaldo Kienda Palhares  
Jacinto Manuel Veloso  
Filomeno Alves de Ceita

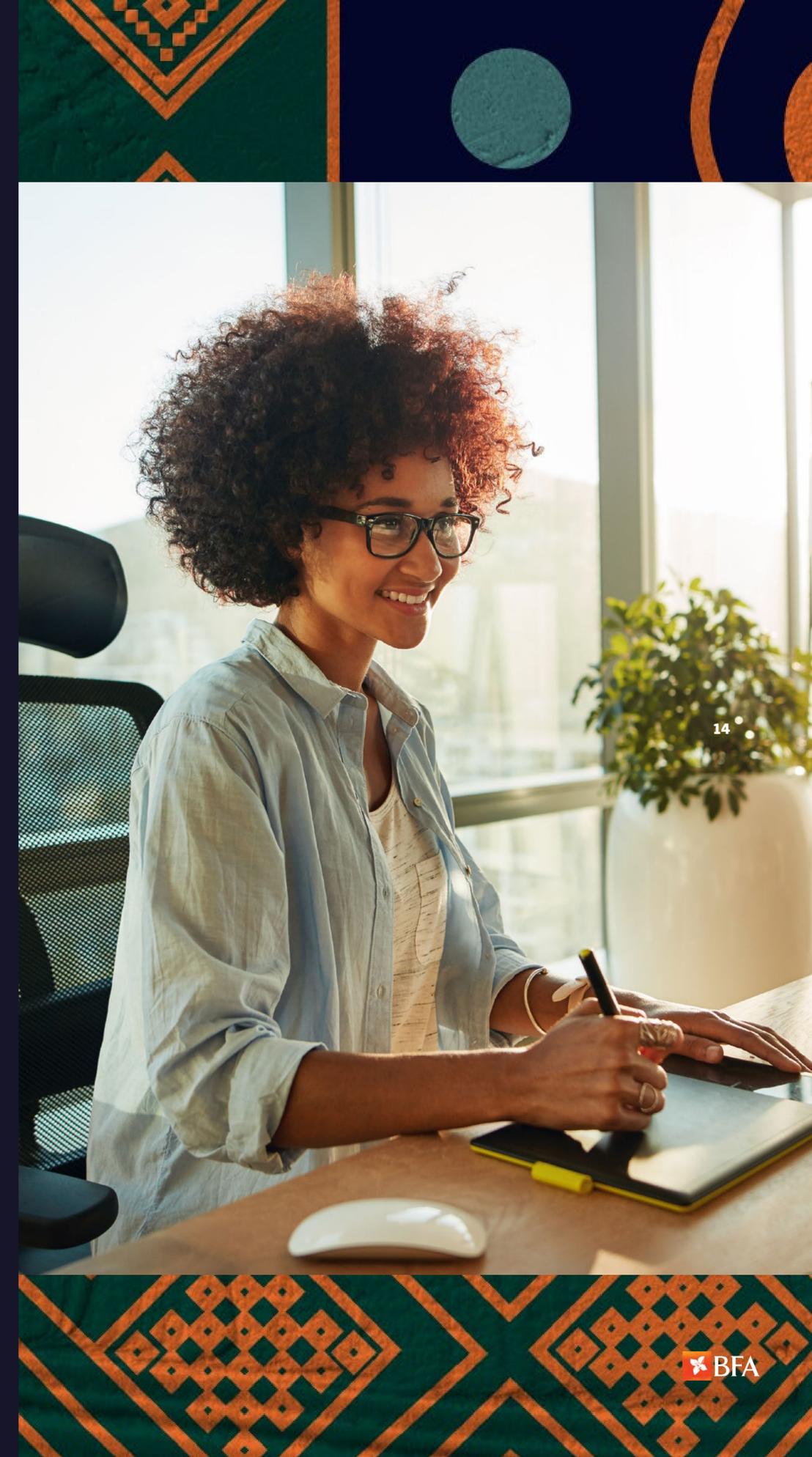
#### Comissão Executiva do Conselho de Administração

**Presidente**  
Luís Roberto Gonçalves

**Vogais Executivos**  
Sebastião Francisco Massango  
Natacha Sofia Barradas  
Paulo de Freitas Alves  
José Alves do Nascimento  
Francisca Ferrão Costa  
Paulo Valódia da Silva

### Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA)

A Comissão Executiva do Conselho de Administração é composta por sete administradores executivos, incluindo o Presidente da Comissão Executiva (PCE). A CECA é responsável pela gestão executiva do Banco, de acordo com os seus Estatutos e Regulamentos aprovados pelo CA.





## Comissão Executiva do Conselho de Administração e respectivos Pelouros

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

<b>Presidente CECA</b>	<b>Luís Gonçalves</b>	Academia BFA Direcção de Capital Humano Direcção de Marketing Secretário da Sociedade Gabinete do Conselho de Administração
<b>Vogais</b>	<b>Natacha Barradas</b>	Direcção de Compliance Direcção de Controlo Cambial Direcção de Gestão de Risco Direcção Jurídica
	<b>Sebastião Massango</b>	Direcção de Acompanhamento e Recuperação de Crédito Direcção de Risco de Crédito de Particulares Direcção de Gestão de Crédito Direcção de Risco de Crédito de Empresas e Negócios Direcção de Risco de Crédito de Grandes Empresas, Institucionais e Projectos

<b>Vogais</b>	<b>Paulo Alves</b>	Direcção de Meios de Pagamentos Direcção de Organização e Qualidade Direcção de Sistemas de Informação Direcção de Operações de Processamento e Controlo Direcção de Operações de Estrangeiro Direcção de Operações de Tesouraria
	<b>José Nascimento</b>	Direcção de Grandes Empresas Direcção de Gestão de Protocolos Direcção de Médias Empresas Direcção de Private Banking
	<b>Francisca Costa</b>	Direcção de Aprovisionamento Direcção de Contabilidade e Planeamento Direcção de Banca de Investimento Direcção Financeira e Internacional Direcção de Responsabilidade Social

<b>Vogais</b>	<b>Paulo Silva</b>	Direcção de Agronegócio Direcção de Instalações e Património Direcção de Centros de Investimentos Direcção de Particulares e Negócio Norte Direcção de Particulares e Negócio Sul
<b>Presidente CA</b>	<b>Maria Bernardo</b>	Direcção de Auditoria e Inspeção (Reporte Funcional e Hierárquico)



## Governo de Sustentabilidade

Com vista a cumprir a ambição do BFA na sua transformação de sustentabilidade, o Conselho de Administração aprovou, em 2021, a criação do Grupo de Trabalho da Jornada de Sustentabilidade (GTJS), que se manteve em funcionamento em 2022 e 2023 para orientar o estudo de opções dos diversos caminhos possíveis para a Jornada de Sustentabilidade e implementar a consequente Estratégia de Sustentabilidade do Grupo. O GTJS, coordenado pelo PCE, Dr. Luís Gonçalves, contou com a presença de Direcções-chave para o desenvolvimento da Estratégia, bem como com a participação de diversos administradores executivos e não executivos, o que reflete o empenho e preocupação da Administração em garantir o sucesso da transformação do BFA.

Ao nível do seu Modelo de Governo, Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental é um importante órgão do BFA que possui as competências gerais a nível da Sustentabilidade na instituição. Entre outras, **destacam-se as seguintes competências da Comissão:**

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, ambiente e mecenato cultural seguidas pelo BFA;

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

Promover iniciativas internas e externas de sensibilização sobre sustentabilidade social e ambiental.

## Gestão de Risco e Compliance

O BFA tem em prática um robusto modelo de gestão de riscos, gerido pelo Conselho de Administração, o que tem permitido ao Banco enfrentar adequadamente as mudanças dos contextos económico, social e regulatório, na qual desenvolve a sua actividade.

Para garantir os melhores resultados, o BFA tem procurado alinhar os seus 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 do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), assim como os novos Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano do Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro (CSSF).

No que concerne à gestão dos riscos de *Compliance* do BFA, o CA assegura o cumprimento da regulamentação aplicável, tendo para esse efeito desenvolvido um plano estratégico.

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.

A nível de gestão de situações de conflitos de interesses, o BFA possui uma *Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflito de Interesses e Transacções com as Partes Relacionadas*, que visa melhorar os processos de identificação e gestão de situações de conflitos de interesses, sendo este um compromisso que envolve toda a estrutura do BFA. Esta Política é aplicada a todos os Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais, nomeadamente, à Mesa da Assembleia Geral, ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal, aos Colaboradores, sejam estes permanentes ou temporários, aos prestadores de serviço e aos consultores externos.





1

2

3

4

5

6

### 3.3.1

## Práticas de Governança

O BFA, em cumprimento do eixo G do ESG (*Governance*), tem vindo a adoptar um conjunto de práticas, políticas e regulamentos para a promoção de uma gestão corporativa assente na transparência interna e externa das suas operações e uma relação de proximidade com as suas partes interessadas garantindo, desta forma, a satisfação dos Clientes, o desenvolvimento dos seus Colaboradores e o desenvolvimento socioeconómico do país.

Assim, merecem destaque as seguintes Políticas e Regulamentos por área responsável:

### Conselho de Administração

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

### Regulamento de Auditoria e Controlo Interno (CACI)

### Regulamento da 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 Inspeção (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 e estabelecer uma cultura de conformidade robusta e eficaz, promovendo de forma contínua a consciencialização, capacitação e o compromisso de todos os seus Colaboradores ou qualquer pessoa física e jurídica que aja para ou em nome do Banco.

**Política Prevenção e Combate à Corrupção e outros crimes:** 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 e orientando os Colaboradores naquilo que é o combate à 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, de forma a garantir que o BFA actua em conformidade com as melhores práticas de Governança Corporativa, assegurando a protecção dos interesses dos Clientes, Depositantes, Acionistas e Colaboradores da Instituição, bem como das entidades Reguladoras e Supervisoras.

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

**Política de Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo:** política que reflecte as directrizes, regras e procedimentos em vigor no Banco em relação ao controlo de branqueamento de capitais / financiamento de terrorismo & produção de armas de destruição em massa 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.

### 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.



1

2

3

4

5

6

**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 as mesmas sejam eficientemente reportadas 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 do 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 Global de Segurança de Informação:** fornece os objectivos e orientações para a gestão da Segurança da Informação no Banco, garantindo que todos os Colaboradores actuam em conformidade com a mesma.

Adicionalmente, destacam-se as seguintes Políticas das participadas do BFA:

### **BFA Capital Markets**

#### **Política de Controlo dos Riscos**

#### **Política de Controlo Interno**

#### **Código de Conduta**

#### **Política de Segurança de Informação**

### **BFA Fundo de Pensões**

#### **Política de Gestão de Reclamações**

Adicionalmente, em 2023, o BFA iniciou o processo de desenvolvimento de duas importantes Políticas que visam o reforço das competências de sustentabilidade da instituição: uma Política de Sustentabilidade e uma Política de Responsabilidade Social.

Estas terão como objectivo materializar o compromisso e visão do BFA para o Desenvolvimento Sustentável, bem como orientar a sua actuação para a construção de uma sociedade melhor, com a aspiração de promover a qualidade de vida das pessoas ao ser “o Banco do Futuro”.



18



1

2

3

4

5

6

# JORNADA DE SUSTENTABILIDADE

# 4



1

2

3

4

5

6



O ano de 2022 marcou o início da transformação sustentável do BFA, enquanto que 2023 foi marcado pelo desenvolvimento global da sua jornada, que tem como intuito colocar o BFA a par dos principais actores que lideram este processo no Continente Africano.

Apesar de serem ainda os primeiros passos que o BFA dá nesse sentido, é com grande ambição e responsabilidade que o BFA encara os desafios que tem pela frente, estando ciente da sua capacidade para fazer a diferença na construção de um país melhor, ao mesmo tempo que se transforma num Banco de futuro.



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

Para isso, o BFA identificou as principais políticas nacionais e internacionais que guiam a sua estratégia, acompanhando, assim, as principais tendências e práticas de sustentabilidade no sector financeiro, sem nunca perder de vista as necessidades sociais específicas do contexto angolano.



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



**Agenda África 2063**



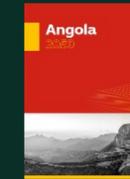
**Africa Green Recovery Action Plan**



**Quadro de cooperação entre Angola e as Nações Unidas**



**Plano de Desenvolvimento Nacional**



**Estratégia de Longo Prazo de Angola**

## O processo de definição da Jornada de Sustentabilidade seguiu uma abordagem faseada composta pelas seguintes etapas:





## 4.1

# Materialidade

1

2

3

4

5

6

Após a análise do contexto do BFA, quer ao nível do sector, quer ao nível socioeconómico do país, o passo seguinte na elaboração da sua estratégia passou pela análise de materialidade. Esta foi considerada uma etapa fundamental para perceber os temas que deveriam constituir as prioridades da sua acção rumo a uma transformação sustentável tendo, por isso, seguido a seguinte abordagem:

**Perspectiva Global** — Análise das tendências, regulamentação e iniciativas globais de sustentabilidade, incluindo a contribuição para os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que devem constituir a espinha dorsal de toda a Jornada de Sustentabilidade;

**Perspectiva Sectorial** — Análise das iniciativas relevantes e das melhores práticas ESG verificadas no sector financeiro;

**Perspectiva Organizacional** — Alinhamento dos pontos anteriores com a estratégia do BFA, com os seus compromissos e com as expectativas de diversos *stakeholders* internos e externos.

### Análise de materialidade

A análise de materialidade realizada teve em conta os resultados obtidos na análise de *benchmark & Industry analysis* realizada a diversos pares que se destacam pelas suas boas práticas de sustentabilidade no sector financeiro.

Desta análise resultaram um conjunto de temas materiais preliminares, considerados relevantes para o contexto do BFA no mercado angolano.

De seguida, foi necessário proceder à auscultação da Administração e de Colaboradores de várias áreas de negócio do Banco para aferir a relevância que os mesmos atribuíam aos temas seleccionados e qual o impacto que previam que estes pudessem ter no negócio. Igualmente importante foi a auscultação de um conjunto de *stakeholders* externos para avaliar a relevância dos temas na actuação do BFA e, após a auscultação de todas as partes interessadas, foi possível obter a matriz de materialidade do BFA.

Por fim, após as três fases supramencionadas, foi obtida a matriz de materialidade do BFA, onde os temas previamente seleccionados foram categorizados pelos diversos *stakeholders* em função do seu impacto no negócio do Banco e também em função da sua relevância para as diferentes partes interessadas.

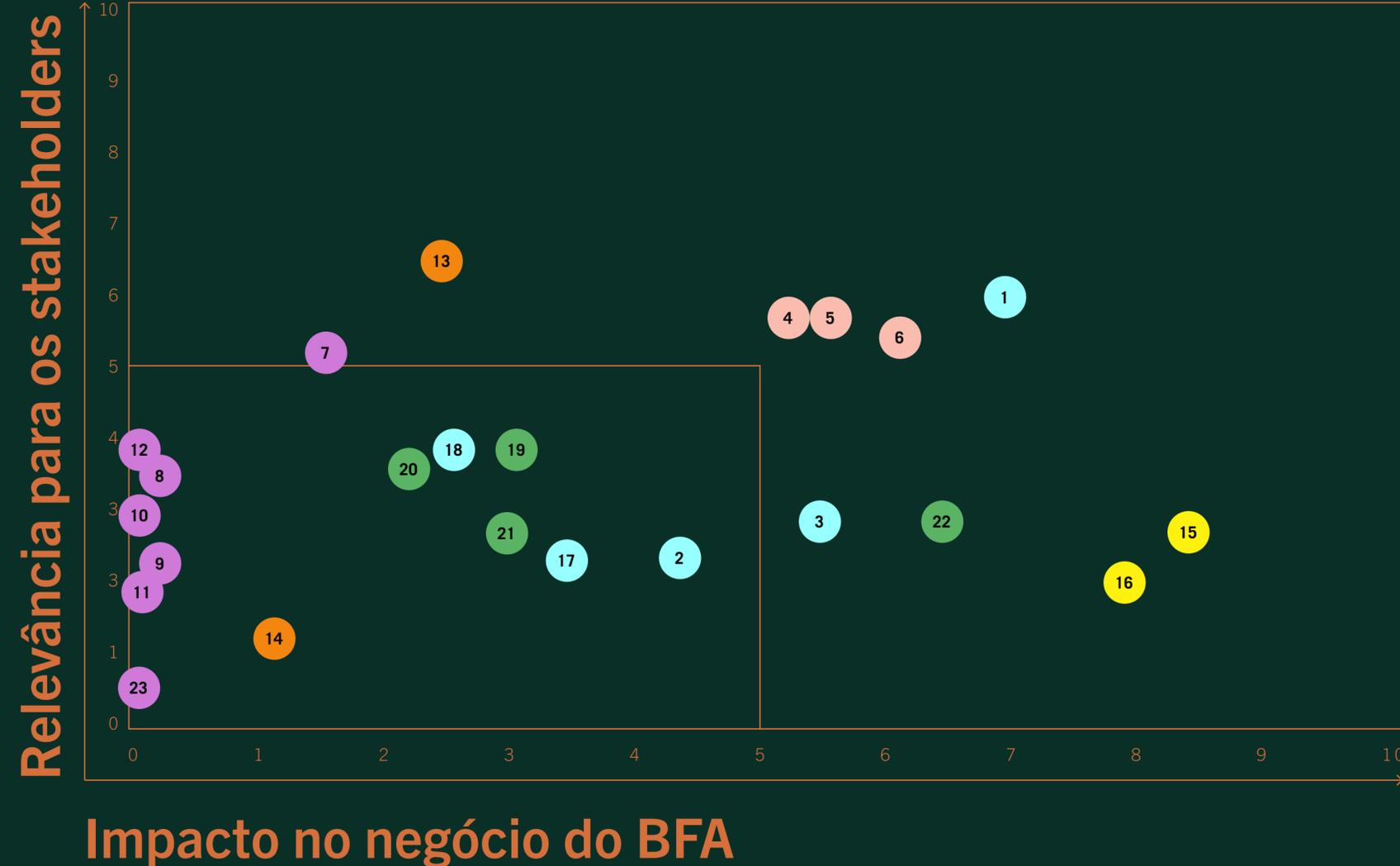
O desenvolvimento de uma Jornada de Sustentabilidade ambiciosa e adaptada às necessidades da sociedade e do país apenas é possível com um forte envolvimento das principais partes interessadas, exigindo que a auscultação ocorra de forma sistémica e regular.



### A matriz de materialidade do BFA

Após o desenvolvimento do processo de auscultação dos diversos *stakeholders*, o seu contributo permitiu obter a matriz de materialidade do BFA. Esta matriz demonstra a relevância dada a cada um dos temas em análise, tendo sido fundamental para a posterior definição da Estratégia de Sustentabilidade do BFA para o período 2023-2027, permitindo-lhe focar os seus esforços nas áreas prioritárias para o negócio e para os seus principais *stakeholders*.

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



- 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 destes, agrupando-os pelas áreas de foco definidas na Jornada de Sustentabilidade e relacionando também cada área temática com a sua contribuição para os principais ODS.

1

2

3

4

5

6

Tema material	Abordagem	Contribuição para os ODS
<b>Capital Humano</b>		
Desenvolvimento, atracção e retenção do Capital Humano	Garantir o fornecimento de um conjunto de <i>skills</i> adequadas às funções e reforço contínuo do conhecimento dos colaboradores por via de formações e programas direccionados.  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.	  
<b>Financiamento Sustentável e gestão de Riscos ESG</b>		
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.	   
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 &amp; control</i> , <i>board</i> , remunerações, contabilidade, transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa.	



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

<b>Inclusão financeira e apoio à comunidade</b>		
1	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).
2		
3	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.
<b>Eficiência ambiental das operações</b>		
5	Eficiência ambiental das operações	Utilização eficiente de recursos, nomeadamente, energia, água e materiais nas operações do Banco

Desta forma, o BFA integra nas suas áreas de foco, através dos seus temas materiais, dez Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) considerados prioritários para a actuação do Grupo, estando desta forma alinhado com as agendas internacionais, previamente mencionadas, e com as necessidades do país.





1

2

3

4

5

6

## 4.2

# Estratégia de Sustentabilidade

A Estratégia de Sustentabilidade 2023-2027 reflecte a necessidade que o BFA tem de agir, assumindo uma posição de liderança na contribuição para a evolução do sector financeiro de Angola.

É de destacada relevância o papel que o Grupo tem tido no desenvolvimento do país, quer através do financiamento da economia, quer através da bancarização de milhões de angolanos e conseqüente integração na economia formal. Este legado acarreta grandes responsabilidades que o BFA assume e encara como uma grande oportunidade para a construção de um futuro sustentável. Com o desenvolvimento da sua estratégia, o BFA ambiciona agora, a par dos compromissos assumidos anteriormente com o país, ser também uma referência nas boas práticas ambientais, sociais e de governação.





1

2

3

4

5

6

Apesar de este ser um caminho longo, que exige bastantes esforços de adaptação dentro do Grupo, o BFA está ciente da qualidade da sua estratégia e acredita que esta garantirá a concretização da proposta de criação de valor do Grupo, reforçando também os seus valores e compromissos para com os seus diversos *stakeholders*:

**Melhor Banco para os Accionistas**

**Melhor Banco para os Clientes**

**Melhor Banco para se trabalhar**

**Melhor Banco para a Comunidade**

A estratégia desenvolvida pelo BFA tem como base, além dos ODS considerados críticos para Angola e prioritários para o Grupo, os temas materiais que resultaram da auscultação dos *stakeholders* do BFA. Estes temas foram agregados em quatro objectivos estratégicos e quatro Áreas de Foco, que servem como linhas orientadoras para o Grupo na implementação da sua estratégia.



<b>Objectivos Estratégicos</b>			
Ser uma instituição de referência no apoio ao desenvolvimento de Angola, em particular na inclusão financeira	Garantir o contínuo desenvolvimento do capital humano e fomentar a diversidade	Ser um parceiro de todos os Clientes na integração ESG e assegurar a incorporação dos factores ESG na gestão dos riscos no Banco	Reforçar consciência dos aspectos ambientais nas operações internas
<b>Áreas de Foco</b>			
Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade	Capital Humano	Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	Eficiência ambiental das operações
<b>Ligação com os temas materiais</b>			
Inclusão e literacia financeira	Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano	Boas práticas de governança corporativa	Eficiência ambiental das operações
Promoção da multicanalidade e digitalização	Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores	Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco	
Inovação tecnológica	Igualdade, diversidade e inclusão	Criação de produtos com valor social e ambiental	
Apoio à comunidade			



1

Para garantir o sucesso na implementação da sua Jornada de Sustentabilidade, é indispensável a realização de algumas acções consolidadoras da estratégia como parte integrante da actuação do BFA, garantindo a criação de valor a longo prazo para a instituição. Estas acções têm foco em:

2

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

3

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

4

Estabelecer um sistema robusto para o processo de relato de informação de sustentabilidade, garantindo a transparência e solidez nas divulgações, partilhando as metas e sucessos, assim como os desafios e dificuldades que a instituição enfrenta na sua Jornada de Sustentabilidade.

5

6

Avaliar a materialidade regularmente, de forma a identificar os KPIs mais importantes.

Por fim, deverá ser avaliado se o Grupo possui a gestão de risco e os controlos internos adequados para medir e reportar esses mesmos KPIs e os impactos que estes têm nas demonstrações financeiras.

### Modelo de Gestão da Sustentabilidade

A implementação eficaz de qualquer estratégia de sustentabilidade requer a existência de um modelo de gestão capaz de garantir uma execução contínua. O BFA, consciente desta necessidade, criou um Grupo de Trabalho da Jornada de Sustentabilidade para o desenvolvimento da sua estratégia, composto por várias Direcções e coordenado pelo Presidente da Comissão Executiva do Banco.

A Direcção de Responsabilidade Social assumiu um papel central no desenvolvimento da Jornada de Sustentabilidade do BFA e será também uma Direcção chave para a

implementação da estratégia de forma transversal em toda a instituição, nomeadamente ao nível da ligação dos temas de sustentabilidade com as restantes Direcções do Banco.

No âmbito das actividades desenvolvidas pelo BFA no decorrer do desenvolvimento da estratégia, foram mapeados um conjunto de Compromissos e *Frameworks* internacionais considerados fundamentais para o BFA e que visam certificar o BFA como uma instituição de referência em Angola e no continente africano, alinhando-o assim com as restantes instituições de referência a nível mundial.

Por conseguinte, o BFA encontra-se actualmente na fase final de adesão e subscrição dos princípios do *United Nations Global Compact*, comprometendo-se a aplicar e a promover boas práticas laborais, ambientais, de anticorrupção e protecção dos direitos humanos, contribuindo, assim, para a concretização dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas: Apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

Garantir a não participação em violações de direitos humanos; Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efectivo à negociação colectiva;

Abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório; Abolição efectiva do trabalho infantil;

Eliminação da discriminação no emprego;

Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais; Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente;

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.





1

2

3

4

5

6

## 4.3 Contexto socioeconómico e ambiental

As crises social e climática têm sido alvo de uma atenção crescente por parte dos Governos e dos Reguladores do sector financeiro. A evolução legislativa e regulamentar exige uma atenção constante por parte das instituições financeiras, pelo que o BFA procura alinhar, em todos os momentos, a sua Estratégia de Sustentabilidade com as expectativas externas.

Assim, torna-se especialmente relevante considerar o novo Plano de Desenvolvimento Nacional de Angola (PDN) 2023 - 2027, com vista ao alinhamento das iniciativas desenvolvidas pelo BFA no âmbito da sua responsabilidade social com as áreas de maior necessidade para o desenvolvimento económico do país, nomeadamente ao nível da redução das desigualdades sociais, erradicação da fome e pobreza extrema. As organizações privadas serão um actor essencial o cumprimento do PDN, pelo que o BFA reconhece a sua importância para acelerar o impacto socioeconómico que o plano visa atingir.

Ao nível específico do sector financeiro, com o objectivo de garantir que as instituições financeiras sejam capazes de dar resposta à adopção de melhores práticas de sustentabilidade e contribuir para a transição, resiliência e estabilidade do sistema financeiro angolano, o Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro (CSSF) desenvolveu os Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano:



**Promoção da formação e conhecimento**



**Identificar e incorporar os riscos socioambientais no modelo de governação e de gestão de riscos**



**Alavancar parcerias para aprofundar a compreensão das questões e práticas de sustentabilidade**



**Promoção da inclusão financeira**



**Transparência e/ou reporte de informação**

O cumprimento e a integração destes princípios nas operações do BFA implicarão uma alteração operacional substancial, mas que produzirá, a médio e longo prazo, resultados frutíferos ao nível do seu desempenho económico e na gestão do risco. Por outro lado, a não adopção destes princípios e de outros critérios de sustentabilidade relevantes, poderá resultar num conjunto alargado de riscos, nomeadamente riscos reputacionais junto da comunidade e de conformidade junto do Supervisor, porque apesar destes princípios serem actualmente de carácter voluntário irão, eventualmente, tornar-se obrigatórios a médio-longo prazo. Por essa razão, o BFA pretende integrar os 5 Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano na sua estratégia, nomeadamente ao nível nas suas 4 áreas de foco, no sentido de dar uma resposta em alinhamento com as exigências do Supervisor.





1

2

3

4

5

6

100 años



5



Ciente do seu papel enquanto instituição financeira de referência em Angola e como agente fundamental para impulsionar o desenvolvimento do país, o BFA assumiu como visão para a Jornada de Sustentabilidade 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**. Para isso, o BFA tem desenvolvido e implementado actividades e iniciativas de melhoria do seu desempenho ambiental, social e de governo com vista à concretização dessa mesma visão.

31



Essas actividades e iniciativas dividem-se em quatro áreas de foco que respondem aos quatro objectivos estratégicos definidos pelo BFA:

1

2

3

4

5

6



## Inclusão financeira e apoio à comunidade

Inclusão e literacia financeira

Promoção da multicanalidade e digitalização

Inovação tecnológica

Apoio à comunidade



## Capital Humano

Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano

Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores

Igualdade, diversidade e inclusão



## Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG

Boas práticas de governança corporativa

Integração de factores ESG na framework de gestão de risco

Criação de produtos com valor social e ambiental



## 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 desenvolvimento social e económico do país continua a ser uma prioridade de Angola. Desta forma, o BFA associa-se a estas prioridades estratégicas e actua no sentido de colmatar alguns dos problemas sociais existentes, nomeadamente através da promoção da inclusão financeira e desenvolvimento tecnológico, no sentido de apoiar a comunidade nos vários âmbitos necessários. O apoio à comunidade, há muito um eixo importante na estratégia do Grupo, foi alvo de um processo de aprofundamento e maior definição com a Jornada de Sustentabilidade e constitui um pilar fundamental na promoção da melhoria das condições de vida de todos os Angolanos.

Dada a grande abrangência que os temas da inclusão financeira e apoio à comunidade tem, a implementação eficaz das diversas iniciativas desenvolvidas pelo BFA exige uma articulação entre as várias estruturas operacionais do BFA. A Direcção de Responsabilidade Social surge como elemento centralizador das acções de apoio à comunidade, em colaboração com a Direcção de Marketing, a Direcção de Relações Institucionais e a Academia BFA.



33



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

### 5.1.1

## Inclusão e literacia financeira

O desenvolvimento económico e social do país só é possível com a inclusão de todos e, portanto, é fundamental que todas as organizações se esforcem por contribuir em matérias que directamente lhes digam respeito e nas quais podem ter o maior contributo.

A inclusão e literacia financeira, além de ser um tema material para o BFA, está também integrado no segundo princípio do Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro sobre sustentabilidade, o qual estabelece que as instituições financeiras devem promover a inclusão financeira, como o aumento e melhoria contínua na prestação de serviços financeiros a indivíduos e comunidades, cujo acesso ao sector financeiro é tradicionalmente limitado ou inexistente.

No caso do BFA, este contributo materializa-se, entre outros, no apoio à inclusão e literacia financeira. A ausência de literacia financeira é um dos factores que mais contribui para a exclusão financeira, em especial para pessoas de áreas mais rurais ou que habitam fora dos grandes centros urbanos, e, portanto, com maior dificuldade em aceder a estes serviços. Um estudo do Instituto Nacional de Estatística sobre literacia financeira demonstrou que, em 2022, o nível de literacia financeira da população com 15 ou mais anos ronda os 25%, sendo que, em algumas províncias, esse número não

ultrapassa os 16%, tornando visível o longo caminho ainda a percorrer nesta matéria. Enquanto instituição financeira de Angola, o BFA não pode alhear-se das suas responsabilidades neste campo.

Por essa razão, em 2023, o BFA continuou os seus esforços na promoção da inclusão financeira entre a população angolana, tendo verificado um aumento de 9,5% dos seus Clientes face a 2022, contando agora com um total de 2 865 852 Clientes divididos pelas 18 províncias.

Ao considerar a inclusão e a literacia financeira como um objectivo estratégico no crescimento do seu negócio, o BFA reconhece também que ambos podem contribuir para um maior desenvolvimento económico, maior segurança financeira e, conseqüentemente, menores taxas de desemprego e de pobreza.

Sendo este um tema considerado material pelos *stakeholders* do Grupo, e por força da sua responsabilidade social inerente, o BFA entende que deve continuar a assegurar a disponibilidade e o acesso igualitário aos serviços financeiros e à informação a estes associada, adaptando a sua oferta de serviços às necessidades da carteira diversificada de Clientes que serve e das várias comunidades onde está inserido.



Assim, materializando o 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:

1

2

3

4



5

**Promoção da literacia financeira** através da distribuição de panfletos e de publicações nas redes sociais, promovendo a utilização segura dos meios de pagamento, hábitos e soluções de poupança e também o ensino de técnicas de gestão dos orçamentos familiares.

**Promoção da literacia financeira dos Colaboradores** com o desenvolvimento de *e-learning*s especialmente dedicados à cibersegurança.

**Realização de mais de 1500 downloads da Aplicação BFA Educar.** Esta aplicação visa a sensibilização e a promoção de conceitos de literacia financeira junto de jovens entre os 9 e 14 anos. Toda a informação é partilhada através do formato de um jogo em que, nos seus vários níveis, são abordados diversos conceitos como a poupança, orçamento familiar, lucro, despesas, entre outros, contribuindo para aumentar a compreensão de conceitos financeiros básicos entre a população mais jovem, ajudando assim a educar adultos informados e responsáveis de amanhã.

6

**Crescimento do número de adesões à conta Bankita** que tem permitido a integração crescente de pessoas e comunidades no mundo dos serviços financeiros, tendo-se verificado, em 2023, um total de 740 973 contas Bankita abertas no BFA, conseguindo captar 5.177.693.284 Kz. No ano de 2023 foram abertas 155 822 novas contas.

**Abertura de 13 878 Contas Simplificadas** sem custos de manutenção, conseguindo captar 2.321.676.857,77 Kz

**Manutenção da funcionalidade de transferências P2P**, a qual permite a realização de transferências de dinheiro usando apenas o contacto telefónico.



1

2

3

4

5

6

## 5.1.2

# Promoção da multicanalidade e digitalização

A aposta que o BFA tem vindo a fazer no caminho da digitalização está assente numa crescente multicanalização. Esta abordagem permite que o BFA disponibilize os seus serviços através de uma rede diversificada de canais de comunicação, abrangendo, desta forma, distintas necessidades de vários perfis de Clientes, contribuindo também para combater os desafios associados à distribuição demográfica dos seus Clientes.

Neste sentido, e seguindo o seu compromisso com a inclusão financeira de todos os Angolanos, em 2023, o BFA deu continuidade ao desenvolvimento de novas soluções digitais para os seus Clientes de modo a tornar os serviços do Banco mais diversificados, céleres, convenientes e capazes de responder de forma mais completa as necessidades da sociedade angolana.



### BFA APP e Serviços Digitais

No contexto do investimento que tem sido feito nas novas tecnologias, nomeadamente ao nível do Canal Mobile, merece destaque a evolução da BFA APP onde foram introduzidas novas e importantes funcionalidades com o objectivo de disponibilizar uma ampla oferta de serviços bancários, de acesso rápido e conveniente, a todos os Clientes do BFA.

De destacar, ainda, as seguintes funcionalidades disponibilizadas aos Clientes no ano de 2023:

Funcionalidade de levantamentos sem cartão;

Introdução de IBAN e tratamento como transferência Interna;

Transferências recorrentes;

Gestão de agendamento de transferências recorrentes;

Gestão de Beneficiários Frequentes;

Abertura de Sub-Contas;

Área de Cartões de Crédito;

Carregamento de Cartão Pré-Pago Kandandu;

Upgrade de segurança com a nova solução Upshield;

Adesão ao BFA Net, permitindo que os Clientes recuperem online o seu acesso aos canais digitais do BFA e sem necessidade de deslocação aos balcões.

Em complemento, o BFA iniciou a renovação e modernização tecnológica dos seus Canais Digitais (BFA NET, BFA NET Empresas) com recurso à adopção da tecnologia BankOnBox, garantindo a robustez dos serviços prestados e a segurança no funcionamento das plataformas.

Empenhado em manter a sua posição como líder no sector dos serviços financeiros, o BFA compromete-se a continuar a investir na inovação e no desenvolvimento tecnológico, com vista a garantir uma melhor experiência de utilização aos seus Clientes com a prestação de qualidade e excelência característica dos seus serviços bancários.



### Presença nas Redes Sociais

Ainda no campo tecnológico, merece destaque o crescimento verificado nos meios de comunicação digitais do BFA, nos quais se destacam a presença online em redes sociais como o Facebook, LinkedIn e Instagram.

Entre as redes sociais, aquela que merece maior destaque é o Facebook dado que tem sido a ferramenta mais utilizada pelo BFA para reforçar a comunicação direccionada ao *mass market*. Aqui merece destaque a partilha de informação sobre produtos e serviços bem como de temas de literacia financeira, tendo se verificado um crescimento no número de seguidores em 2023 com um total de 355 mil, o que representa um aumento de 9% em relação ao ano anterior.



1

2

3

4

5

6

No LinkedIn, apesar de ser uma plataforma mais focada na promoção de conexões profissionais, o BFA tem usado esta rede essencialmente para identificar talentos, mas também disponibilizando informação sobre produtos e serviços, conteúdos que promovam a literacia financeira, partilha de notícias e eventos destinados ao público corporativo. Também nesta plataforma se verificou um aumento de 94 700 seguidores da página do BFA, o que representa um aumento de 23% face ao ano anterior.

No Instagram, verificou-se um aumento de 33% no número de seguidores face ao ano anterior, tendo o BFA terminado o ano de 2023 com um total de 28 mil seguidores nesta rede social. Este alcance é um resultado visível da estratégia de comunicação assente em conteúdo mais visual, nomeadamente junto dos públicos mais jovens, contribuindo ainda para a disponibilização de informação sobre produtos e serviços, assim como a partilha de rubricas mais lúdicas e inspiracionais.



### Levantamento de numerário em TPA

Em 2023, o BFA manteve a funcionalidade fornecida pelos TPAs, os quais permitem complementar a rede existente de ATM e Agências Bancárias com pontos de levantamento de numerários, principalmente nas periferias e no interior do país, possibilitando, desta forma, um maior alcance deste serviço. O BFA conta actualmente com 29 146 TPAs.





1

### 5.1.3

## Inovação tecnológica

2

Ciente do papel que a inovação e a tecnologia possuem na actualidade, sobretudo como resultado da globalização e crescente digitalização dos negócios, o BFA manteve, em 2023, o compromisso no seu desenvolvimento, alinhando os procedimentos do Banco às melhores práticas do mercado para oferecer aos Clientes a melhor qualidade de produtos e serviços financeiros.

3

4

5

Complementarmente, o BFA manteve também as suas preocupações com os riscos associados à ciber-segurança e, portanto, apostou em iniciativas que assegurassem a integridade de todos os dados do Banco e dos seus Clientes.

6

Durante o ano de 2023, destacaram-se as seguintes iniciativas no âmbito da inovação tecnológica:

**Programa Arquitectura eMudar** – Projecto *Upgrade* IBM BPM 8.5 para BAW 2.0 – Iniciativa que consistiu na actualização e modernização da solução eMudar, utilizada na *frontend* do Banco.

**Refresh tecnológico** – Iniciativa que consistiu no desenvolvimento e implementação de dois *Datacenters* e respectivas infra-estruturas associadas, permitindo aumentar a taxa de transacções concluídas com sucesso em tempo real, aumentando também a sua segurança.

**Datawarehouse** – Iniciativa que consistiu na criação de um repositório central de informação, possibilitando a consulta e análise de forma integrada de dados com origem em vários sistemas, acelerando o processo de tomada de decisão devidamente suportado.

**CiberSecurity as a Service** – Iniciativa que consistiu na implementação do projecto CaaS que visa a obtenção da certificação ISO 27001 no âmbito do sistema de pagamentos SWIFT.

**Reestruturação Suporte Fase 1** – Iniciativa que consistiu na implementação de um projecto assente em três *workstreams*: processos, solução tecnológica e implementação de um *Contact Center* numa empresa externa. Neste âmbito foram reestruturados os processos de *Compliance* do Banco com a *framework* ITIL, foi implementada uma ferramenta de ITSM (*IT Service Management*) e terceirizado o *Contact Center* do Banco.

**Manutenção e Gestão das Impressoras “Printing” fase 1** – Iniciativa que consistiu na substituição de todo o Parque de Impressoras em uso nos Balcões e nos Serviços Centrais para impressoras monocromáticas, com gestão *PaperCut / PrintAnyWay* com o objectivo de reduzir os custos, reduzir o desperdício de papel, transformando eficientemente as impressões no Banco ao mesmo tempo que se minimizam os impactos ambientais.

O ano de 2023 mostrou-se ser mais um ano importante para a continuidade do avanço do BFA na inovação tecnológica, sendo um caminho que, estando assente na digitalização, tem ainda um caminho a percorrer. Por essa razão esta continuará a ser uma das prioridades de actuação do BFA para permitir a melhoria contínua na sua prestação de serviços e criação de produtos de referência em Angola.



1

2

3

4

5

6

## 5.1.4

# Apoio à comunidade

Uma vez que o BFA considera que o seu crescimento sustentável só se concretizará com a inclusão de toda a sociedade, em 2023, o Grupo prosseguiu com a sua estratégia de apoio à comunidade em diversas vertentes, mantendo, desta forma, o seu histórico compromisso social.

### A dinamização de iniciativas de apoio à comunidade tem-se focado em diversos âmbitos, impactando directamente seis ODS:



Erradicação da pobreza



Saúde de qualidade



Educação de qualidade



Água Potável e Saneamento



Cidades e comunidades sustentáveis



Reduzir as Desigualdades





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

Em 2023, o BFA manteve o seu contributo positivo para a sociedade através do apoio a iniciativas com impacto junto das comunidades mais desfavorecidas em Angola, destacando-se:

**Programa BFA Solidário** — programa que visa a promoção do bem-estar e a formação de crianças e jovens desfavorecidos, 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 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 2023 destaca-se a realização das seguintes actividades:

**Saúde de qualidade:** foi reabilitado um centro médico no município de Samba Cajú, província de Cuanza Norte, garantindo assim assistência médica gratuita e de qualidade a crianças e mulheres em situação de vulnerabilidade. Foi também reabilitado o centro de nutrição infantil do Hospital Divina Providência, onde foram criadas as condições para melhor receber e acomodar as cerca de 20 mil crianças, bem como as suas mães que, anualmente, acorrem àquele hospital, promovendo, desta forma, uma maior eficácia e eficiência nos serviços prestados.

**Educação de qualidade:** o BFA contribuiu para a melhoria das condições de estabelecimentos de ensino, com a reabilitação de uma escola e o seu respectivo equipamento no município de Luena, província de

Moxico, permitindo assim a criação de um ambiente mais acolhedor e propício para a partilha e assimilação de conhecimentos por parte das 2 929 crianças que frequentam esta escola. Com a disponibilização dos novos equipamentos e com a infra-estrutura melhorada será possível contribuir também para a alfabetização da população de Luena. Foi ainda realizada a instalação de equipamento de uma escola no município do Lubango, província de Huíla.

**Água potável e saneamento:** foi realizada, com o apoio do BFA, a pavimentação do pátio de um centro de acolhimento e escola e foram também construídas valas de drenagem para escoamento da água, melhorando consideravelmente o acesso ao centro de acolhimento e o saneamento básico, evitando a acumulação de águas no mesmo.

**Reduzir as desigualdades:** o BFA contribuiu para a reabilitação e instalação de equipamento de um centro infantil no município de Luena, província do Moxico.

**Voluntariado** — em 2023, o BFA manteve a realização de iniciativas como as campanhas de doação de sangue que contaram com a presença de Colaboradores e de parceiros em 13 províncias do território nacional. No total, apesar de uma diminuição face aos valores doados em anos anteriores, foi possível colher 1 939 bolsas de sangue, estimando-se que possam ter apoiado mais de 6 700 pessoas, entre crianças, jovens e adultos.

Ao longo dos diversos anos, merece destaque o facto do programa *Sou Doador*, em parceria com o Instituto Nacional do Sangue, já ter permitido colher mais de 9 mil bolsas de sangue.

**Projecto BFA + Ambiente** — em 2023 foram realizadas várias campanhas de plantação de árvores no âmbito deste programa. De salientar o facto de, desde o início do projecto em Novembro de 2022, já terem sido plantadas 1 431 árvores em 6 províncias, 500 das quais Palmeiras, sendo as restantes 931 Acácias, distribuídas por:

Namibe, na cidade de Moçamedes

Huíla, na cidade do Lubango

Cuanza Norte, na cidade do Ndalatando

Luanda, na cidade de Luanda

Bié, na cidade do Kuito

Benguela, na cidade do Lobito e Catumbela

20 000

crianças acolhidas no Hospital Divina Providência

1 939

bolsas de sangue colhidas

1 431

árvores plantadas em 6 províncias





1

2

3

4

5

6

### Núcleo de Subsídios

O Núcleo de Subsídios consiste numa das áreas operacionais que compõem a Direcção de Responsabilidade Social, sendo este responsável por identificar as oportunidades de atribuição de subsídios, analisar e avaliar essas oportunidades, bem como zelar pelo controlo das respectivas verbas atribuídas.

Foi estabelecida uma parceria entre o BFA e a ADPP (Ajuda de Povo para Povo) com vista à implementação do projecto “Todos Unidos pela Primeira Infância”, a ser desenvolvido na província do Uíge.

O programa Pré-Escolar TUPPI reconhece a necessidade da inclusão das crianças na pré-escola e o importante papel que este ambiente representa para o seu desenvolvimento, conquistando novos ambientes e amizades, aprendendo novos conceitos e palavras, dando palavras a sentimentos e ideias, exigindo respostas a perguntas e experimentando o seu próprio papel e possibilidade de contribuir para tornar a vida melhor para a família e os seus amigos. Este projecto inclui:



**Consolidar 30 escolas Pré-escolares na província do Uíge**

**Equipar as Pré-escolas com livros infantis e brinquedos pedagógicos**

**Integrar as Pré-escolas nas comunidades**

**Assegurar a boa gestão das Pré-escolas pelos estudantes estagiários da Escola de Magistério ASPP-Uíge e os voluntários formados na comunidade**

**Documentar os resultados alcançados através da criação de monitoria e avaliação interna**

No âmbito deste projecto, decorreram sessões de formação dos estudantes da Magistério Primário ADPP do Uíge no domínio da Educação TUPPI. A formação teve como objectivo levar os participantes a compreender as particularidades e os cuidados ligados à primeira infância, visando a preparação das famílias na implementação das acções educativas que promovam o desenvolvimento integral das crianças. Participaram na formação 84 dos 96 estudantes finalistas do Magistério Primário ADPP do Uíge, dos quais 34 raparigas e 50 rapazes.

Desta forma, os estudantes treinados garantiram a expansão e generalização da modalidade educativa TUPPI em 8 Municípios e 19 Aldeias no ano de 2023.



1

2

3

4

5

6

**BFA + Água + Vida** — este é mais um programa que constitui uma forte aposta da Responsabilidade Social do BFA para a melhoria de condições das comunidades. Em 2023, destacam-se as seguintes iniciativas realizadas:



**Capacitação de 16 professores e 4 supervisores a nível provincial, municipal e comunal** como Formadores Seniores no âmbito da implementação do programa Aprendizagem na Idade Certa, que na sua fase de projecto-piloto beneficia 18 escolas do município de Ombadja. Esta abordagem educacional consiste na aplicação de uma metodologia inovadora, de aprendizagem acelerada para a consolidação das competências de base de Língua Portuguesa e Matemática, para alunos da educação primária, frequentando a 3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup> e 5<sup>a</sup> classes.



**Sensibilização de 13 técnicos e quadros dirigentes do Gabinete Provincial e Direcção Municipal da Educação de Ombadja e de 28 gestores escolares** sobre a mais-valia da adopção desta metodologia de reforço educacional para a melhoria das aprendizagens e orientação sobre as suas responsabilidades no âmbito da implementação do programa Aprendizagem na Idade Certa.



**Arranque do programa Aprendizagem na Idade Certa**, ainda em formato experimental, para a consolidação da formação dos Formadores Seniores, nas 18 escolas-alvo, com a disponibilização de recursos de ensino para os professores, bem como de materiais didácticos para os alunos.

**Foi ainda construída e entregue uma escola de alvenaria** no município de Ombadja, onde anteriormente se encontrava uma escola de baixo de uma árvore.



1

2

3

4

5

6

**BFA + Nutrir** — no âmbito do seu compromisso com a Saúde de qualidade dos angolanos, o BFA manteve a iniciativa BFA + Nutrir. No ano de 2023, a província do Bié continuou a enfrentar desafios relacionados com o acesso a serviços de água, saneamento, higiene e práticas alimentares infantis inadequadas, o que tem contribuído para uma alta taxa de mortalidade de crianças com idade inferior a cinco anos e uma persistência de altos casos de desnutrição grave e crónica na província. Ademais, as práticas sobre alimentação de lactantes e crianças pequenas de algumas famílias permanece assente em experiências ancestrais ou em crenças empíricas, o que se apresenta como uma barreira na adopção de mudanças individuais e colectivas que melhorem as condições nutricionais das crianças.

Desta forma, o BFA e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) estabeleceram uma parceria para melhorar o acesso ao uso de intervenções de nutrição de alto impacto e acesso a serviços de água, saneamento e higiene para grávidas, mulheres lactantes e crianças com idades compreendidas entre 0 e os 59 meses no município do Cunhinga, na província do Bié. Para combater este flagelo, procedeu-se à provisão de serviços integrados de nutrição, serviços de água, saneamento e higiene, e ainda a uma abordagem de mudança social e comportamental em escolas, unidades sanitárias e comunidade.

Com o apoio do BFA, 3 038 crianças foram admitidas para tratamento de desnutrição aguda e severa, entre as quais 1 900 foram adequadamente tratadas. O projecto expandiu-se da comuna de Cunhinga Sede para a comuna de Belo Horizonte,

beneficiando um total de 23 aldeias com demonstrações de culinária, alcançando 7 799 pessoas e disseminando mensagens-chave para 12 541 famílias. Em 2023, um total de 632 mulheres e mães foram treinadas para rastrear e identificar casos de desnutrição com o uso da medida de perímetro branquial, tendo as mulheres treinadas procedido ao rastreamento de 19 098 crianças com desnutrição.

Noutras iniciativas, por meio de intervenção nos serviços de água, saneamento e higiene, o UNICEF foi capaz de demonstrar a relação existente entre o fim da defecação a céu aberto e a prevenção de doenças diarreicas a nível da comunidade. Com a colaboração de mobilizadores locais, 18 886 pessoas foram mobilizadas para os esforços em prol do fim da defecação a céu aberto em 24 aldeias usando a metodologia do Saneamento Total Liderado pela Comunidade. Das 24 aldeias capacitadas com esta metodologia, 19 delas declararam estar livres de defecação a céu aberto, representando um total de 14 739 pessoas, ou 2 313 famílias. Após a intervenção levada a cabo pelo UNICEF, as comunidades abrangidas exibiram boas práticas de higiene, tais como uso apropriado de latrina e sistema de higienização das mãos com sabonete em momentos críticos.

**Programa de Luta contra a Malária** — Mantendo uma das suas bandeiras no apoio à comunidade, o BFA manteve em 2023 o seu apoio na prevenção da malária com a distribuição de mosquiteiros em 3 províncias: Lunda-Norte, Uíge e Zaire. No total foram distribuídas mais de 210 mil redes mosquiteiras, beneficiando-se, desta forma, a vida de mais de 396 mil pessoas nas várias províncias.

3 038

**Crianças admitidas para tratamento de desnutrição aguda e severa, das quais 1 900 foram adequadamente tratadas**

632

**Mulheres e mães treinadas para rastrear e identificar casos de desnutrição**

19 098

**Crianças rastreadas pelas mulheres treinadas**





1

2

3

4

5

6

## 5.2

# Capital humano

### Objectivo estratégico

## Garantir o contínuo desenvolvimento do capital humano e fomentar a diversidade

A transformação verificada nos últimos anos no sector financeiro, em parte devido à constante necessidade actualização do sector no sentido de responder às exigências do mercado e da sociedade angolana, tem evidenciado a importância do tema da atracção e retenção de capital humano qualificado, um tema onde o BFA deverá actuar estrategicamente.

Neste momento, o BFA é constituído por 2 669 pessoas (1 233 mulheres e 1 436 homens) que são responsáveis por manter os altos padrões de qualidade nos serviços prestados pelo Grupo e por implementar a Jornada de Sustentabilidade desenvolvida por este. Isto exige que o BFA seja capaz de providenciar um ambiente de trabalho de excelência, com vista a manter todos os seus Colaboradores motivados e dedicados, sendo este também um importante factor para a atracção de pessoas qualificadas, necessárias ao crescimento do Grupo.

Assim, a Jornada de Sustentabilidade desenvolvida dá um especial enfoque aos Colaboradores, com destaque para as componentes da formação e capacitação, manutenção nos quadros do BFA e ainda a atracção de novos talentos. A estrutura responsável pela promoção destas actividades está atribuída, maioritariamente, 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

No ano de 2023, o BFA manteve a uma forte aposta na atracção, retenção e desenvolvimento dos seus Colaboradores, com a consciência de que a capacitação dos mesmos resulta num aumento da qualidade do serviço para os seus Clientes e do valor acrescentado para a sociedade.

Assim, o BFA tem em vigor uma Política de Formação de Capital Humano, assente no mote “as pessoas certas, nos lugares certos”, que visa materializar a visão do BFA no âmbito da gestão das suas pessoas, plano de gestão de carreiras, sucessão, modelo de funções e competências, entre outros temas.

### Retenção de Capital Humano

Com vista à retenção de capital humano, o BFA tem em vigor um conjunto de benefícios que o Grupo considera serem importantes para valorizar as suas pessoas e garantir a sua satisfação. Entre estes, destacam-se os seguintes:



Disponibilização de crédito bonificado, oferecendo condições mais vantajosas de acesso ao crédito



Subsídios de estudo para licenciaturas



Seguro de saúde



Benefícios de função com atribuição de viatura e *plafond* de comunicações a algumas categorias profissionais de Colaboradores



Parcerias com diversas marcas, oferecendo descontos aos Colaboradores no acesso às mesmas



Apoio com as despesas fúnebres de filhos, cônjuges e progenitores.



Voucher Natal para os filhos menores dos Colaboradores



1

2

3

4

5

6

A valorização dos Colaboradores, nomeadamente com a atribuição de uma remuneração justa (o BFA apresenta um rácio de 4,6 vezes na relação entre o salário mais baixo praticado no Grupo e o salário mínimo local), juntamente com o conjunto de benefícios oferecidos, tem permitido manter a satisfação elevada entre os Colaboradores, o que se reflecte nos seguintes números:

**125 Saídas**

**5% Taxa de rotatividade**

Um outro indicador de destaque no âmbito do nível de satisfação dos Colaboradores pode ser medido pela taxa de retorno dos mesmos após beneficiarem de licença parental. Em Angola, segundo a lei, apenas as mulheres têm direito a usufruir desta licença, sendo que, nesse sentido, em 2023, no universo de Colaboradores do BFA, existiam 1.233 Colaboradoras (46% dos Colaboradores do BFA) com esse direito, das quais 106 usufruíram dele. Destas, 95 Colaboradoras regressaram ao trabalho após esse período, o que representa uma taxa de regresso de 89,6%. Apesar da diminuição face ao ano anterior, no qual se verificou um regresso de 100% das Colaboradoras que usufruíram desse direito, os números de 2023 mostram que o BFA continua a ser uma instituição que valoriza a vida familiar e onde a conciliação desta com a vida profissional é possível e encorajada.

## No âmbito do Plano de Gestão de Carreira, em 2023 destacam-se os seguintes resultados:

**80 Mobilidades internas**

**81 Promoções e nomeações**

Para responder às principais preocupações dos Colaboradores, foi criado, em 2023, o Gabinete do Colaborador, tendo este atendido, no seu primeiro ano de actividade, mais de 23 mil chamadas telefónicas e respondeu a mais de 10 mil e-mails dos Colaboradores do BFA.

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

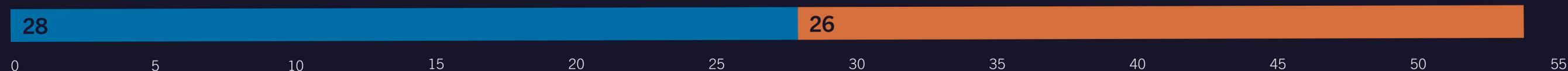
### Contratações por faixa etária

■ Até 30 anos ■ Entre 30 e 50 anos ■ Mais de 50 anos



### Contratações por género

■ Masculino ■ Feminino



#### Atracção de Capital Humano

Igualmente importante à retenção dos seus Colaboradores é a capacidade de atracção dos melhores talentos para reforçar as diversas áreas do BFA, de modo a garantir a continuidade na qualidade dos serviços prestados. Em 2023, foram contratados 54 novos Colaboradores, o que representa uma taxa de 2% de novas contratações.

**54** Novos Colaboradores

**2%** Novas contratações

#### Desenvolvimento do Capital Humano

Por intermédio da Academia BFA, Direcção responsável pela capacitação e desenvolvimento dos Colaboradores do BFA, em colaboração com a DCH e demais Direcções, têm sido desenvolvidas diversas formações com o propósito de potenciar e direccionar os Colaboradores numa melhoria contínua e especialização dos serviços financeiros prestados, para uma instituição mais eficiente, inovador, digitalmente avançado, sustentável, eficaz e próximo do Cliente.

Assim, o ano de 2023 ficou mais uma vez marcado pela forte aposta do BFA na formação dos seus Colaboradores, tendo-se registado uma participação de 97% dos Colaboradores nas diversas sessões realizadas.

Ao longo do ano foram realizadas 117 509 horas de formação distribuídas por várias temáticas, o que resulta numa média de 44 horas de formação por Colaborador, representando um aumento de 12% face ao ano de 2022.

Variáveis	2022	2023	Δ% 22-23
Nº de cursos	98	209	113%
Total de horas	107 001	117 509	10%



1

2

3

4

5

6

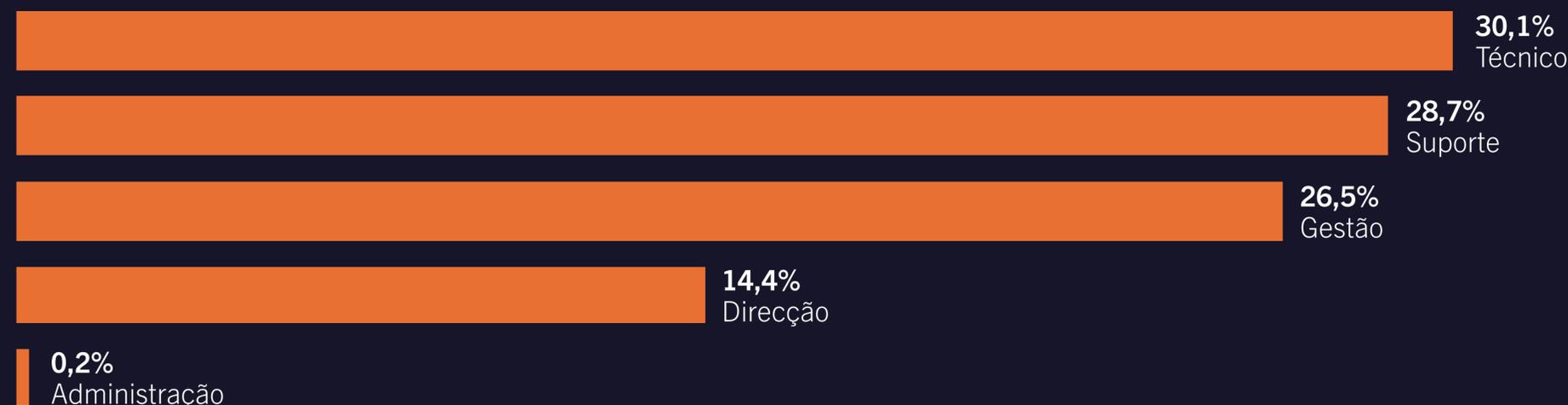
Neste âmbito, merece destaque o aumento de horas de formação dedicadas especificamente a temas de sustentabilidade, o que realça a importância crescente que o tema tem tido transversalmente em todo o Grupo. A capacitação de todos os Colaboradores do BFA nesta matéria é essencial para o sucesso da implementação da Jornada de Sustentabilidade do BFA e consequente transformação.

Ademais, o primeiro princípio do CSSF sobre sustentabilidade refere que as instituições financeiras devem aprofundar o nível de conhecimento e compreensão sobre os riscos socioambientais e como estes podem influenciar seus modelos de negócio, considerando os seus potenciais impactos. Para isso, devem garantir a capacitação dos seus Colaboradores, através da promoção de acções de formação, participação em fóruns e *workshops* sobre a matéria.

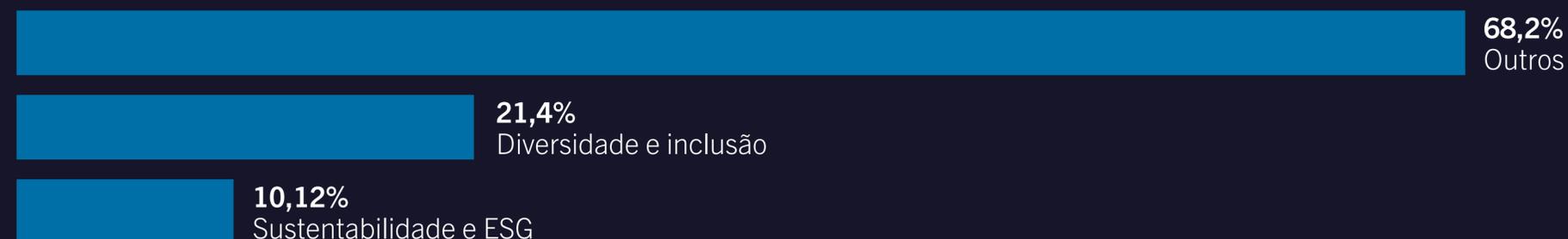
Consciente da complexidade e ambiguidade que reveste o tema da sustentabilidade e da necessidade de alteração do paradigma de comunicação da instituição, bem como da necessidade de ajudar a construir essa cultura nos seus Colaboradores, o BFA realizou em 2023 um conjunto de formações sobre a comunicação de sustentabilidade.

Foram realizadas 3 sessões de formação que contaram com a participação de 4 Direcções chave para a comunicação interna e externa do Grupo, de modo a capacitar estes Colaboradores com os conhecimentos técnicos necessários para a boa execução e comunicação da Jornada.

## Distribuição de horas, por categoria funcional dos Colaboradores



## Distribuição de horas de formação de acordo com a temática abordada



Também no âmbito das medidas associadas ao desenvolvimento dos Colaboradores, o BFA manteve, em 2023, a realização anual de avaliações de desempenho, permitindo, desta forma, a valorização destes pelo trabalho desempenhado e a renovação da sua motivação. Assim, em 2023, dos 2 669 Colaboradores, 2 639 foram alvo de avaliação de desempenho, o que representa um total de 99%, tendo os restantes 30 Colaboradores sido excluídos da avaliação por ocuparem cargos de administração que não são alvo de avaliação.



1

2

3

4

5

6

## 5.2.2

# Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores

Reconhecendo as suas responsabilidades na promoção da saúde, não apenas junto da comunidade, mas também, e especialmente, junto dos seus Colaboradores, o BFA manteve, em 2023, o objectivo de melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional de cada uma das suas pessoas, através do incentivo a práticas saudáveis tendo, neste âmbito, promovido diversas palestras e comunicações internas.

**Estas iniciativas contaram com uma elevada adesão, uma média de participação de 700 Colaboradores por sessão, destacando-se os seguintes temas:**



**Planeamento familiar**



**Cancro de Colo de Útero**



**Burnout ou esgotamento profissional**



**Outubro Rosa (saúde da mulher)**



**Doenças Sexualmente Transmissíveis e o HIV Sida**

Em complemento, o BFA garante aos seus Colaboradores o acesso a um Seguro de Saúde, com a possibilidade de incluir no mesmo os membros do agregado familiar, alargando assim a oferta à protecção da saúde.

No cumprimento do Decreto-Lei 31/94 de 05 de Agosto – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – com vista à promoção da saúde dos trabalhadores e redução de riscos de contracção de doenças profissionais e acidentes de trabalho, o BFA realizou, entre Julho e Dezembro de 2023, exames médicos periódicos em todo o território nacional, tendo abrangido um total de 95% dos Colaboradores. Durante o ano de 2024 serão realizados exames médicos aos restantes 5% de Colaboradores cuja realização não foi possível em 2023 por motivos de férias, doença, entre outros.



1

2

3

4

5

6

Sendo uma das suas principais preocupações proporcionar um ambiente seguro com condições de trabalho, baixa incidência de acidentes e doenças laborais para todos os seus Colaboradores, o BFA possui um Regulamento de Segurança, Saúde e Higiene, onde estabelece os principais deveres e responsabilidades do Grupo e dos seus Colaboradores, prevendo também um conjunto de procedimentos com vista a tornar a participação de sinistros fiável e efectiva.

Em termos do desempenho e acompanhamento dos objectivos ao nível do bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores, o BFA reporta o número de acidentes e doenças profissionais ocorridos. Em 2023, registou-se um total de 10 acidentes de trabalho com Colaboradores do BFA, não tendo sido registado nenhum acidente grave. Estes números representam um índice de acidentes de trabalho registados de 2.04. Não foi registado nenhum caso de doenças profissionais entre os Colaboradores nem nenhum acidente ou doença que tenha resultado em óbito.

# 2,04

Índice  
de acidentes



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

### 5.2.3

## Igualdade, diversidade e inclusão

Querendo ser um exemplo para o mundo empresarial e para toda a sociedade, o BFA promove a integração e a igualdade de oportunidades a todos os seus Colaboradores, independentemente da sua condição ou característica, reconhecendo-os e valorizando a sua excelência em função do seu mérito e capacidades individuais.

**Assim, no cumprimento do seu Código de Conduta e dos mais elevados valores morais e éticos, o BFA assegura que em todas as relações humanas que circundam a sua actividade existe:**



Inovação

Proximidade

Transparência

Competência e rigor

Compliance

Gestão do risco

Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e família

Não discriminação e igual tratamento

Liberdade associativa

Protecção de dados pessoais

Responsabilidade ambiental, social e desenvolvimento sustentável

Estes pontos são essenciais em todas as relações entre os Colaboradores, bem como entre os *stakeholders* do BFA, não sendo por isso tolerados quaisquer tipos de discriminação individual, incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em relação à sua origem, etnia, género, orientação sexual, convicções políticas ou ideológicas e religiosas.

A diversidade de perfis, conhecimentos, culturas, géneros e idades são um activo fundamental para enriquecer a actividade e a cultura da instituição. O BFA considera-se uma instituição plural, onde todos são livres, sendo a diversidade e inclusão parte integrante do ADN do Grupo.



### A diversidade no BFA

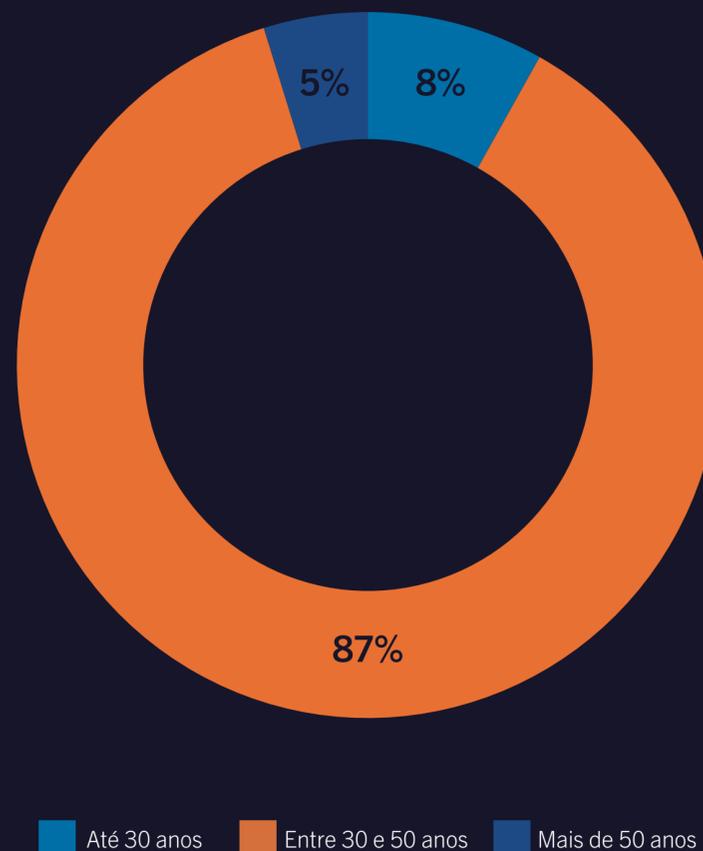
À imagem dos anos anteriores, o BFA manteve a realização de um *Podcast* dirigido aos Colaboradores, onde é destacado, entre outros temas, o papel das mulheres. Esta é uma das iniciativas desenvolvidas pelo BFA na luta contra a desigualdade e que se reflecte na estrutura do Grupo.

O BFA reconhece a liberdade de associação como um Direito Humano, conforme definido por declarações e convenções internacionais. Por essa razão, desde 2006 o Grupo tem em vigor um acordo de negociação colectiva que abrange 100% dos Colaboradores.

Quanto à estrutura de Capital Humano, esta manteve-se bastante equilibrada, sendo que dos 2 669 Colaboradores, 1 233 (46%) são do sexo feminino, das quais 131 ocupam cargos funcionais de Administração e Direcção (representando 47% destes cargos).

Nas demais características dos Colaboradores do BFA, merece destaque a idade média dos Colaboradores que, em 2023, foi de 39 anos. Quanto à sua distribuição funcional, em 2023, 1% ocupa cargos de Administração, 9% cargos de Direcção, 19% cargos de Gestão, 36% cargos técnicos e 35% cargos de suporte.

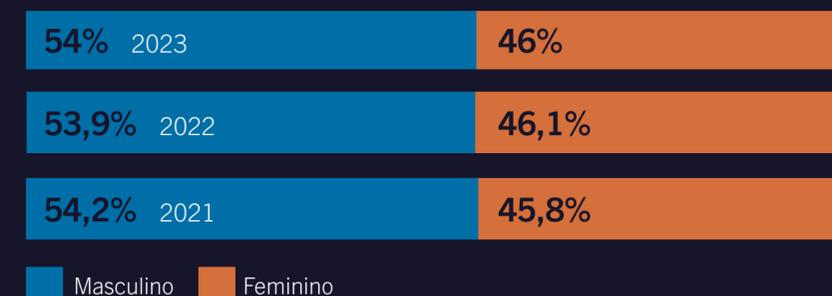
### Distribuição dos Colaboradores por faixa etária



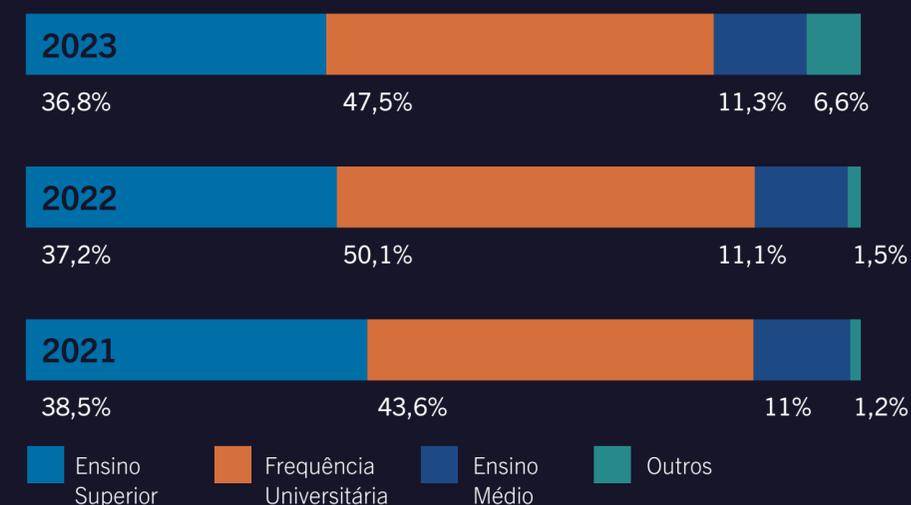
### Idade média dos Colaboradores



### Distribuição dos Colaboradores por género



### Habilitações literárias dos Colaboradores



Merece também destaque a evolução positiva dos últimos anos no nível de qualificações dos Colaboradores. O BFA tem a preocupação de atrair pessoas qualificadas, já que a transformação sustentável do sector financeiro exigirá a especialização dos Colaboradores em diversas áreas.



1

2

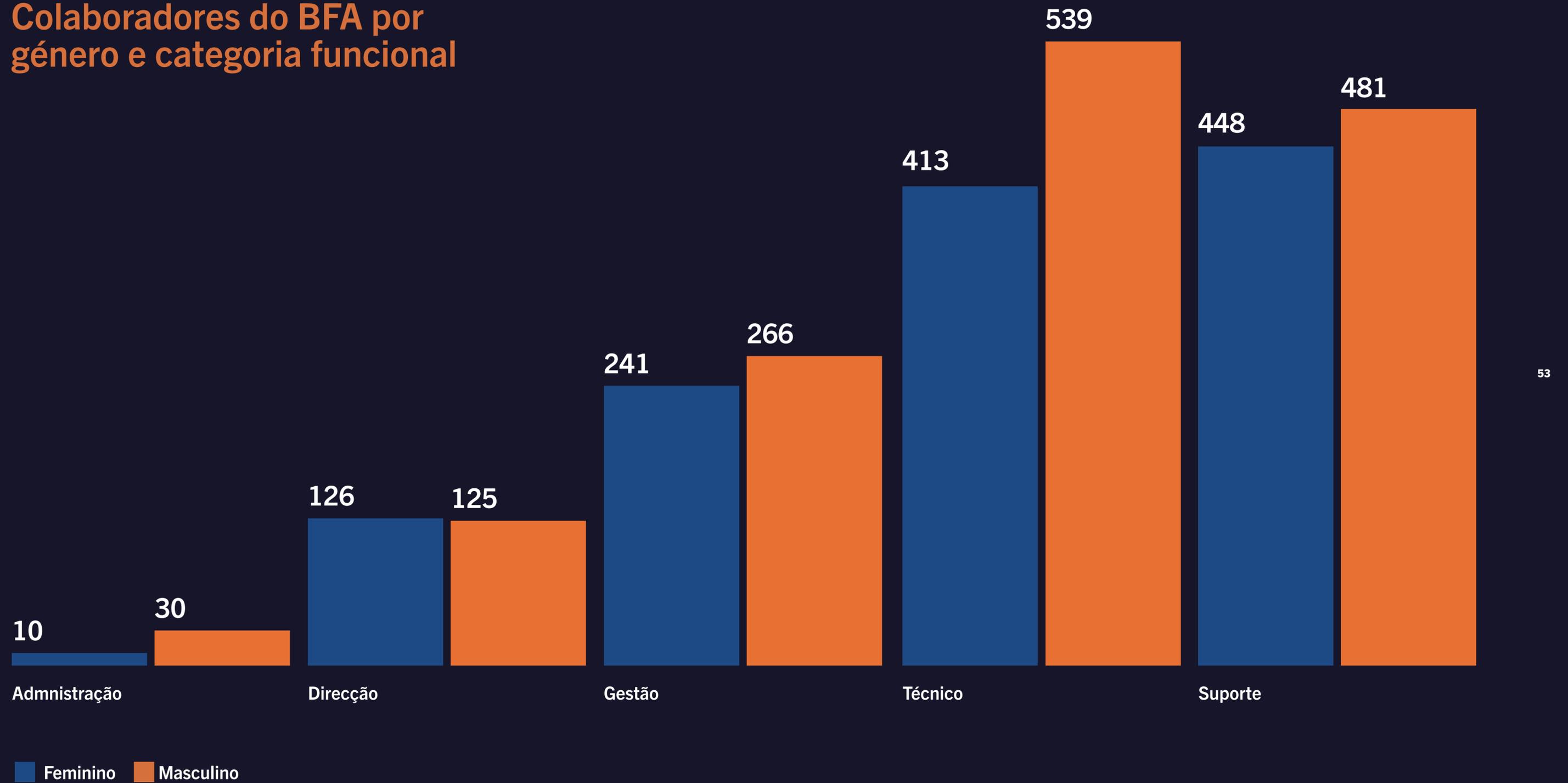
3

4

5

6

## Número total de Colaboradores do BFA por género e categoria funcional





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**

Devido às crescentes pressões regulatórias e sociais dos últimos anos, as instituições financeiras têm dado uma importância cada vez maior à integração de critérios ESG nos seus modelos de gestão, nos processos de avaliação e identificação de risco, bem como na oferta de produtos e serviços disponibilizados aos seus Clientes.

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 na instituição, 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 a um reforço de conhecimento.

Neste âmbito, em 2023, o BFA patrocinou o evento “Angola Banking Conference”, promovido pela PWD e pela Revista Economia & Mercado, que visou a criação de atalhos e a agilização da adopção e implementação dos princípios ESG no sector bancário.





1

2

3

4

5

6

## 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa

Os princípios orientadores da política de governança corporativa do Grupo baseiam-se no cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação em vigor, assim como num alinhamento com as melhores práticas internacionalmente reconhecidas e conformidade com os melhores princípios éticos e deontológicos.

### Princípios orientadores da governança corporativa



Transparência na gestão



Eficiência e rigor



Lealdade



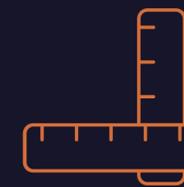
Participação na decisão



Independência



Criação de valor



Equidade e harmonia



Desempenho e mérito



1

2

3

4

5

6

O BFA está comprometido com a implementação da sua Jornada de Sustentabilidade. Para tal, o Grupo compreende que é essencial a criação de uma cultura de boa governança corporativa, que cultive uma tomada de decisão confiável e eficiente, através de processos estabelecidos, boas práticas e políticas que promovam a responsabilização das estruturas. Desta forma, o BFA considera que a implementação de uma governança corporativa, centrada na integridade e no compromisso com os objectivos do Grupo e dos seus *stakeholders*, é o primeiro passo para se obter uma verdadeira cultura de sustentabilidade junto de todos os Colaboradores e também para obter a confiança do mercado e dos Clientes na Jornada de Sustentabilidade do BFA.

A boa governança é fundamental no desenvolvimento de qualquer actividade económica, sendo especialmente relevante para a integração de práticas de sustentabilidade nas instituições financeiras. Somente assim será possível alcançar bons resultados na integração de critérios ESG e na transformação das instituições. Por sua vez, esse compromisso da instituição com a melhoria das práticas internas reflecte-se nas divulgações realizadas, merecendo aqui destaque o quinto princípio do CSSF sobre transparência e/ou reporte de informação. No cumprimento deste princípio, as instituições financeiras devem promover a divulgação de informação relativa às iniciativas desenvolvidas e aos compromissos assumidos no âmbito da sustentabilidade, o que está dependente da boa governança existente no BFA.



**97%** **Colaboradores foram informados sobre os procedimentos e políticas anticorrupção em 2023**

**97%** **Colaboradores com formação em anticorrupção, em 2023**

**21** **foi o número total de casos de fraude interna identificados em 2023**

### Combate à corrupção

O combate à corrupção tem sido encarado como uma prioridade por todos os governos e actividades económicas, sendo especialmente relevante no sector bancário de forma a garantir a estabilidade do sistema financeiro. Deste modo, o BFA está empenhado em combater a corrupção através de políticas e procedimentos internos, bem como através do Código de Conduta seguido pelo Grupo.

O BFA rejeita activamente todas as formas de corrupção, reiterando que os seus Colaboradores não se deverão envolver em situações propiciadoras de actos susceptíveis de associação a este ilícito. Este firme compromisso no combate à corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno, está vertido também na sua Política de Prevenção de Corrupção.

Assim, com o propósito de manter os mais altos padrões de ética e a conformidade no cumprimento das leis, regulamentos e políticas aplicáveis, o BFA disponibiliza formações e comunicações sobre o tema a todos os seus Colaboradores, independentemente da sua categoria funcional, bem como aos seus parceiros de negócio através da divulgação em cláusulas contratuais.



1

2

3

4

5

6

### Procedimentos de gestão interna

No que respeita aos processos internos de gestão e governança do BFA, em especial relativamente à abordagem tributária seguida, é à Direcção de **Compliance** que cabe garantir que o BFA, em todas as suas operações, esteja em conformidade com a legislação fiscal aplicável, assegurando que a instituição cumpre as suas obrigações fiscais em todas as tipologias de impostos a que está sujeita.

O cumprimento de todas as suas obrigações fiscais é essencial, uma vez que, a par de consequências legais, o não cumprimento destas obrigações pode também acarretar um impacto negativo nos negócios do BFA e na sua reputação junto da sociedade. É especialmente relevante, nesse sentido, o reporte realizado mensalmente pela Direcção de **Compliance** às respectivas áreas de controlo sobre o cumprimento das obrigações fiscais.

No que diz respeito às informações prestadas pelo BFA sobre os seus produtos e serviços, é extremamente importante que este se guie pelos mais elevados padrões. Assim, por força das características inerentes dos produtos financeiros, é necessária uma correcta prestação de informações às contrapartes, para garantir que estas fazem escolhas de forma informada e eficiente, reduzindo ao máximo as assimetrias de informação. A não conformidade das instituições financeiras em relação à prestação de informações correctas na rotulagem dos seus produtos e serviços, pode indicar sistemas e procedimentos internos de gestão inadequados, pelo que o BFA tem a preocupação de monitorizar o desempenho deste indicador, conduzindo a uma melhoria contínua dos serviços que presta.

Assim, em 2023, há a relatar um total de 15 casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços que resultaram em multas ou penalidades.

Por sua vez, quanto aos casos de não conformidade com leis e / ou códigos voluntários em relação a marketing, foi registado, em 2023, apenas 1 caso que resultou em multa ou penalidade para o Grupo.

Ao nível do tratamento de dados, a crescente digitalização da economia e da vida das pessoas impõe que as organizações, e em especial as instituições financeiras, sejam capazes de garantir a protecção adequada dos dados de todos os seus **stakeholders**, com especial atenção para os seus Clientes. O BFA tem demonstrado sempre grande preocupação com o cumprimento de toda a legislação aplicável nesta matéria, através da adopção das melhores práticas existentes, esforço que se reflecte na sua Política de Protecção de Dados Pessoas, a qual garante o cumprimento das exigências regulamentares em matéria de protecção, confidencialidade e reserva da vida privada dos cidadãos no tratamento dos dados pessoais.



1

2

3

4

5

6

### Reclamações recebidas

Queixas e reclamações recebidas	Número recebido
Cartões de débito	4773
Máquinas de ATM	2084
Conta ordenado	571
Contas de depósito à ordem	496
Crédito ao consumo	419
Internet banking	257
Transferências	241
Cartões de crédito	158
Máquinas de TPA	156
Prestação de serviços	104
Cartões pré-pagos	86
Outros tipos de crédito	24
Operações com o estrangeiro	21
Cheques	17
Contas de depósito a prazo	12
Operações cambiais	10
Crédito à habitação	9
Outras contas de depósito	2
Cobranças	2
Mobile banking	1
<b>Total</b>	<b>9443</b>

O Núcleo de Reclamações é responsável por assegurar a recepção, sistematização e resposta atempada às reclamações de Clientes, em articulação com as restantes áreas, de forma a mitigar possíveis situações negativas causadas pelo BFA. Todas as reclamações identificadas são registadas por ordem numérica sequencial e organizadas em função do assunto ou 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 às reclamações, podem ainda ser necessários esclarecimentos adicionais, de acordo com o definido na Norma de Processo Gestão de Reclamações.





1

2

3

4

5

6

## Relação com *stakeholders*

Uma vez que o BFA depende fortemente da relação próxima e construtiva com os seus *stakeholders*, para ser um parceiro credível de todos os angolanos, existem importantes princípios a considerar para que o envolvimento com estes seja frutífero e duradouro, dos quais se destacam:

Transparência

Responsabilidade

Escuta activa

Colaboração

Participação e envolvimento

Consenso



## As características específicas de cada grupo de *stakeholders* requer que o envolvimento do BFA com estes seja feito através de diversos meios, de acordo com o perfil de cada um:



**Pares e reguladores:** a comunicação é feita através de email ou via reuniões, com periodicidade variável.



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



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



**Comunicação social:** a comunicação é feita através da divulgação de Notas de Imprensa, bem como entrevistas concedidas aos principais meios de comunicação nacional e internacional. A comunicação é feita quando há realizada uma solicitação de entrevista, bem como quando existe um assunto de interesse público que obrigue a elaboração de uma Nota de Imprensa ou comunicado.



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



1

2

3

4

5

6

### 5.3.2

## Integração de factores ESG na *framework* de gestão de risco

As exigências regulamentares para a integração de factores ESG nas operações das instituições financeiras e na consideração dos seus riscos, tem vindo a aumentar ao longo dos últimos anos, sendo visível sobretudo no princípio II do CSSF, onde se estabelece que estas devem identificar e avaliar os riscos socioambientais a que estão expostas, integrar no seu modelo de governação estratégias e planos de negócios, bem como adoptar as medidas adequadas para mitigar os seus efeitos. Neste âmbito, espera-se que estas exigências regulamentares venham a conhecer uma evolução significativa num futuro próximo, nomeadamente devido ao processo de Equivalência de Supervisão actualmente em curso pelo Banco Nacional de Angola.

Os riscos ESG, no âmbito das instituições financeiras, possuem uma particular importância pelo facto de terem a capacidade de afectar toda a cadeia de valor, impactando desde as operações directas da própria instituição aos seus Clientes e fornecedores. Por estas razões, o BFA tem encarado como prioritária a transformação que o Grupo precisará de concretizar com vista à correcta integração destes riscos nas suas *frameworks*.



### Percentagem de gastos com fornecedores locais

Em complemento, com vista ao aprofundamento deste tema, o terceiro princípio do CSSF sobre sustentabilidade refere que as instituições financeiras devem alavancar parcerias para aprofundar a compreensão das questões e práticas de sustentabilidade, o que contribuirá para a definição dos melhores procedimentos, visando conferir credibilidade e autoridade aos seus compromissos institucionais.

### Integração ESG na relação com fornecedores

Ao nível de fornecedores, apesar de o Grupo não considerar ainda critérios ESG nos processos de selecção e avaliação dos mesmos, o BFA considera ser esse o caminho a seguir com vista não só a uma maior responsabilização das suas escolhas, como também no sentido de incentivar outros agentes do mercado a iniciarem o seu processo de transformação de sustentabilidade rumo à construção de uma economia de futuro.

Actualmente, destaca-se no processo de selecção de fornecedores o Regulamento de Compras revisto recentemente, bem como a Norma de Processos de Avaliação e Selecção de fornecedores, os quais visam apoiar a escolha dos fornecedores com base em critérios de alinhamento com o propósito do Grupo.

No que respeita ao impacto positivo gerado pelo BFA na escolha dos seus fornecedores, o Grupo utiliza uma métrica relevante para avaliar o impacto das suas escolhas de consumo junto das comunidades onde está inserido, a qual é representada pela percentagem de gastos com fornecedores locais (entenda-se, todos os fornecedores com sede no país de operação do BFA). Nesta matéria, apesar de ter havido uma ligeira diminuição de 4% face ao ano anterior, em 2023, o BFA registou um valor de 74% de gastos com fornecedores locais, contribuindo, assim, para o reforço e crescimento da economia nacional.



1

2

3

4

5

6

### Integração ESG na gestão de risco Interna

Estando agora a dar os primeiros passos na sua caminhada de sustentabilidade, o BFA não realizou, ainda, uma análise detalhada que lhe permita identificar diferentes tipos de riscos ESG materiais para o Grupo, sendo este um tema que pretende aprofundar no futuro, estando focada na melhoria contínua dos seus processos de gestão e de monitorização de riscos.

Assim, o BFA considera que existe um caminho preparatório que tem de ser realizado, nomeadamente ao nível da capacitação dos seus Colaboradores nos temas ESG e na análise de regulamentações internacionais de sustentabilidade, tal como ao nível da capacitação geral destes sobre os resultados e ambições da Jornada de Sustentabilidade.

No âmbito do Plano de Acção a ser desenvolvido para a implementação da Jornada de Sustentabilidade, o BFA definiu um conjunto de iniciativas que visam dar resposta à necessidade de integração ESG na gestão de risco, contribuindo para aumentar a robustez e credibilidade na sua gestão de Risco. Assim, merecem destaque iniciativas previstas ao nível do *Risk Appetite Statement*, gestão do risco de crédito, risco operacional, risco de mercado e demais categorias de risco a que o BFA se encontra exposto.





1

2

3

4

5

6

### 5.3.3

## Criação de produtos com valor social e ambiental

O BFA reconhece que o caminho para a concretização dos compromissos assumidos com os seus Clientes e com o país, nomeadamente garantir a satisfação e qualidade dos seus serviços e contributo para o desenvolvimento sustentável de Angola, passa, necessariamente, pela criação de produtos com valor social e ambiental que possam alavancar a melhoria da qualidade de vida das comunidades e do país.

De salientar que, 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.

### Portefólio de produtos e serviços

Apesar de o BFA não possuir ainda um portefólio dedicado especificamente a produtos e serviços sustentáveis, em 2023, o Banco preocupou-se em identificar e desenvolver produtos e serviços capazes de acrescentar valor social e ambiental através das suas utilizações, o que demonstra o seu compromisso na transformação dos serviços financeiros ditos tradicionais. Entre os produtos/serviços disponibilizados pelo BFA, destacam-se:



**Criação e implementação do Gabinete de Gestão de Agentes Bancários**, que decorre de uma obrigação legal no âmbito do Aviso 18/22 do BNA sobre a expansão da rede bancária, em conjugação com o Aviso 4/22 do BNA sobre a expansão dos serviços financeiros, contribuindo para o aumento da inclusão financeira e a integração das pessoas e de comunidades. Após a criação deste Gabinete, foram abertas 1 872 contas bancárias, tendo sido captados, através das aberturas de contas, 15 090 200 Kz.



**Aumento do número de contas Bankita registadas** no Banco, tendo sido registadas 155 822 novas contas em 2023. Desta forma, o BFA conta agora com um total de 740 973 contas, contribuindo de forma muito positiva para o pilar social do ESG através da integração e bancarização de pessoas e comunidades.



**Com vista a garantir o futuro das próximas gerações, o BFA disponibiliza a Conta Kandengue para ajudar as famílias a fazer frente a futuras despesas com a educação, formação e saúde, tendo sido abertas 8 975 novas contas.**



**Manutenção da disponibilização do serviço Crédito Solução**, possibilitando o acesso rápido de crédito a Clientes com baixos rendimentos, tendo sido registados em 2023 3 675 novos Clientes aderentes, sendo concedido um valor superior a 2 200 milhões Kz.



**Manutenção do Cartão Multicaixa Kwenda**, criado com o propósito de mitigar os riscos associados a transferências monetárias e para a inclusão das famílias no sistema bancário, conseguindo em 2023 ter um total de 1 011 cartões activados, com um valor total concedido de 65.142.000 KZ.



1

2

3

4

5

6

## 5.4

# Eficiência ambiental das operações

Objectivo estratégico

## Reforçar consciência dos aspectos ambientais nas operações internas

O BFA reconhece que, pela sua dimensão, o aumento da eficiência na utilização de recursos consumidos durante as suas operações é um factor crítico capaz de gerar um verdadeiro impacto positivo no país. Nesse sentido, é fundamental a sua integração para o sucesso da sua Jornada de Sustentabilidade, bem como para o reconhecimento externo das boas práticas do Grupo. O desenvolvimento das operações com respeito pelo ambiente é o primeiro passo a assumir por todas as organizações para conseguirem, posteriormente, alavancar as mudanças necessárias na economia e na sociedade. Assim, o BFA reforça o seu compromisso ambiental com os esforços que têm sido levados a cabo internamente através da divulgação de dados ambientais.





1

2

3

4

5

6

## 5.4.1 Eficiência ambiental das operações

Consciente da necessidade de adaptar as suas operações internas às actuais necessidades de desmaterialização e redução de desperdícios, o BFA mediu pela primeira vez, em 2022, o impacto causado pelas suas operações, quer a nível de emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE) de âmbito 1 e 2, quer a nível dos seus consumos de água.

Após essa análise, foi possível aferir o estado actual do impacto causado pelo Grupo, bem como definir o caminho necessário para minimizar ao máximo o seu impacto ambiental.

Em 2023, o BFA voltou a apostar em programas de comunicação interna com vista à consciencialização dos Colaboradores para a necessidade de eficiência na utilização de recursos, tais como água, electricidade, papel, entre outros.

### O desempenho ambiental do BFA

Em 2023, o programa MIRAI 22 continuou a desempenhar um papel importante na redução do impacto ambiental das operações do BFA graças à manutenção da implementação do Programa Contínuo de Redução de Custos Operacionais que tem permitido a implementação de algumas importantes iniciativas, como por exemplo:

32,7 m<sup>3</sup>  
água /  
colaborador

Manutenção dos processos de digitalização, permitindo reduzir o consumo de papel.

A substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED que produzem um duplo impacto positivo: redução do consumo de energia e redução de frequência de substituição das mesmas.

Utilização de estabilizadores de corrente com vista a minimizar o impacto dos picos de energia.

Instalação de painéis fotovoltaicos para geração de energia.

Início da implementação de mecanismos de controlo de custos com o combustível.

Instalação de três pontos de transformação para a conversão da energia em baixa tensão, possibilitando o consumo de energia da rede e a redução de combustíveis fósseis.

### Água

Ao nível do consumo de água dentro da instituição, o BFA conseguiu, em 2023, alcançar uma maior eficiência nos seus consumos, tendo-se verificado um consumo total de 87 203 m<sup>3</sup>, o que representa uma diminuição de 31% face aos consumos de 2022. O BFA encara a poupança e o uso responsável dos recursos naturais de toda a sociedade, como a água que é vista como uma prioridade, e procura incutir os mesmos valores nos seus Colaboradores. Assim, em 2023, a intensidade do consumo de água foi de 32,7 m<sup>3</sup> por Colaborador.

### Energia e emissões

Em 2023, o BFA registou um consumo total de 110 197,54 GJ de energia. Este consumo abrange todas as actividades que se encontram no perímetro de reporte, quer ao nível do consumo de combustível em viaturas da frota própria (gasóleo e gasolina), equipamentos estacionários (geradores a gasóleo do Grupo), bem como a electricidade consumida nas diversas instalações do BFA.

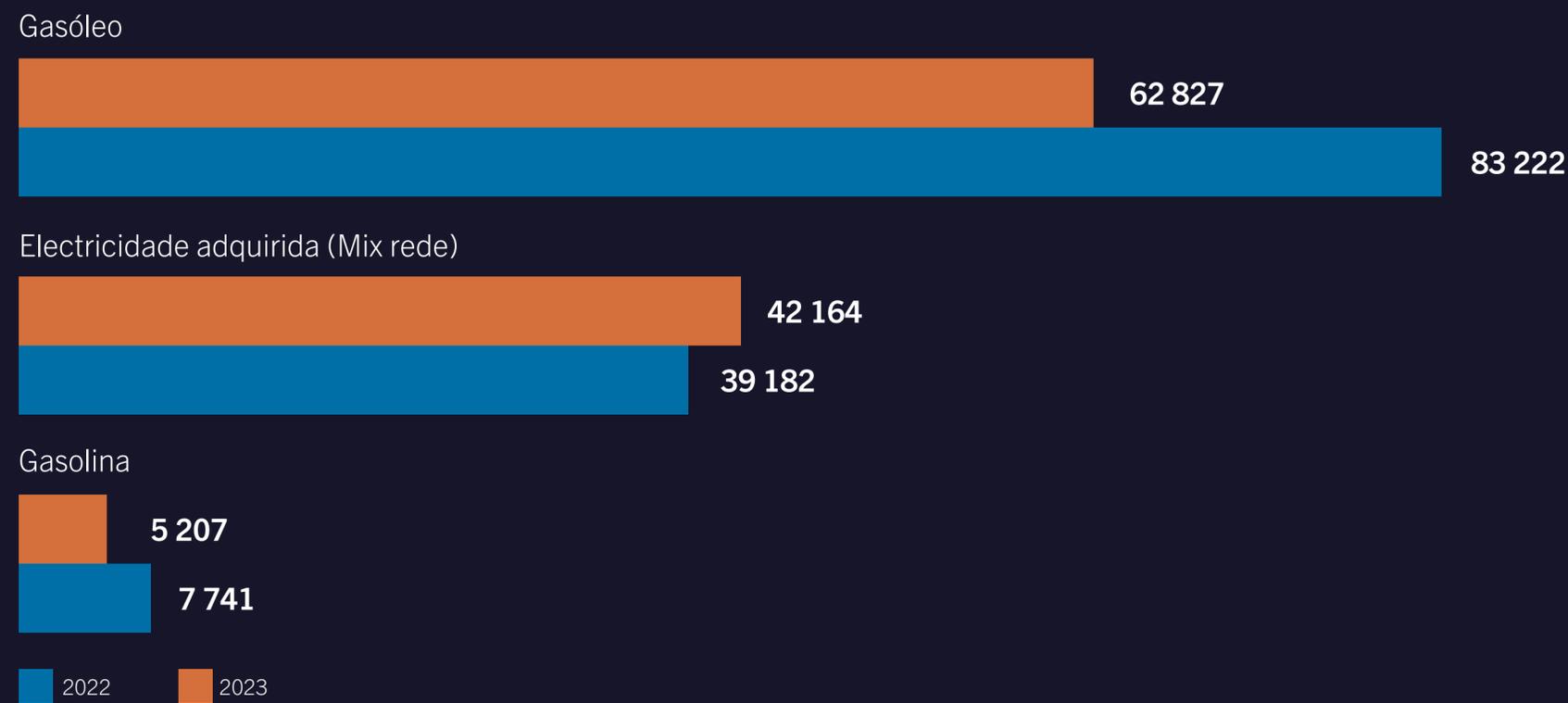


### Consumo de energia

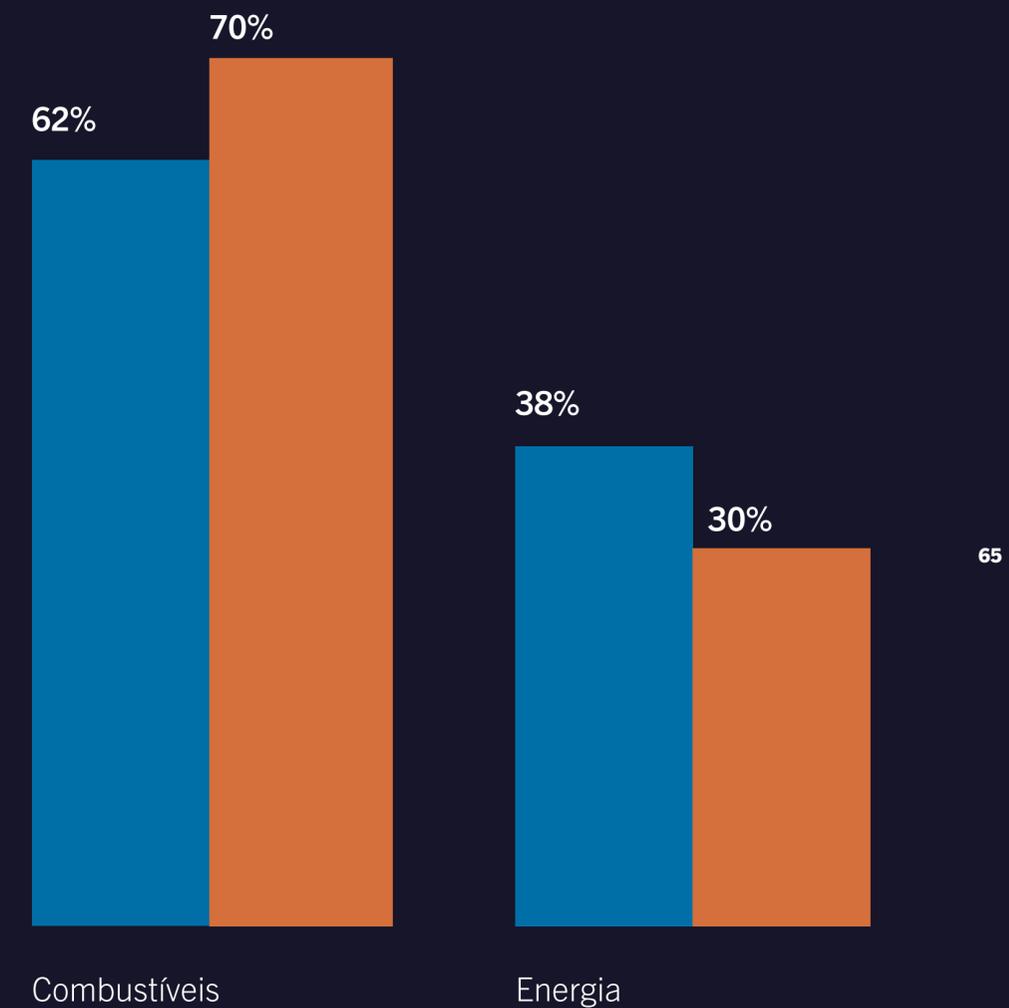
Não renovável	Quantidade GJ 2022	Percentagem	Quantidade GJ 2023	Percentagem
Gasóleo	83 222	64%	62 827	57%
Gasolina	7 741	4%	5 207	5%
Electricidade adquirida (Mix rede)	39 182	30%	42 164	38%
Total Consumido	130 146	100%	110 198	100%
Intensidade energética (GJ/Colaborador)	48	-	41	-

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

### Consumo de energia por tipo (GJ)



### Consumo de combustíveis vs. consumo de energia



Apesar de ainda se encontrar numa fase inicial de implementação de iniciativas de redução da sua pegada, é já visível o esforço que o BFA tem vindo a desenvolver, nomeadamente através da redução do consumo energia, onde se verifica uma redução de 15% face ao consumo de 2022.



1  
2  
3  
4  
5  
6

Em paralelo com os dados de consumo energético, o BFA divulga, pelo segundo ano, a contabilização das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) geradas pelas actividades do Grupo através do consumo energético, de acordo com o *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, considerando as seguintes fontes de emissão:

### Âmbito 1

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

### Âmbito 2

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

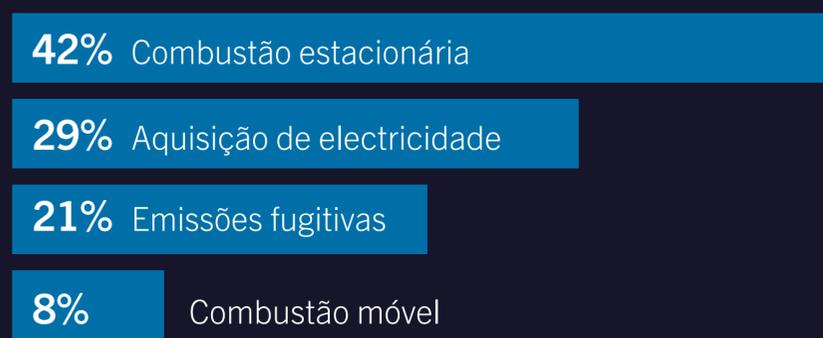
Âmbito 1 – Emissões directas	Emissões GEE (tCO2e) 2022	Emissões GEE (tCO2e) 2023
Combustão estacionária	5 689	4 258
Combustão móvel	1 125	775
Emissões fugitivas	786	2 119,4

Âmbito 2 – Emissões indirectas da aquisição de energia	Emissões GEE (tCO2e) 2022	Emissões GEE (tCO2e) 2023
Aquisição de electricidade	2 547	2 893

Total	Emissões GEE (tCO2e) 2022	Emissões GEE (tCO2e) 2023
Emissões totais de âmbito 1 e âmbito 2 – <i>location-based method</i> *	10 147	10 044
Intensidade das emissões /tCO2e/ Colaborador)	3,7	3,8

\*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 à data do exercício, apenas foi possível calcular as emissões de âmbito 2 de acordo com o *location-based method*.

### Pegada de carbono por categoria de emissões



O BFA tem a ambição de continuar a reduzir as suas emissões de GEE. Para isso, ao longo dos próximos anos, serão implementadas um conjunto de iniciativas previstas no Plano de Acção do Grupo que visam ajudar a essa redução.

Ciente dos desafios que tem pela frente, o BFA encara a redução da pegada de carbono das suas operações como um primeiro passo necessário para, posteriormente, ser capaz de ser uma parceiro de referência na transição sustentável de toda a economia angolana.



1

2

3

4

5



# ANEXOS





1

2

3

4

5

6

## 6.1

## Anexo GRI

<b>Declaração de uso</b>	O BFA reporta a informação citada no Anexo GRI com referência às normas GRI, para o período de 1 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023.
<b>GRI 1 utilizada</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Aplicabilidade de Normas Sectoriais GRI</b>	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo	Localização
<b>Organização e práticas de reporte</b>		
2-1	<i>Detalhes da organização</i>	<b>RS:</b> 1. Sobre o Relatório; 3.1 Perfil da organização
2-2	<i>Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização</i>	<b>RS:</b> 1. Sobre o Relatório
2-3	<i>Período do relatório, frequência e pontos de contacto</i> O Relatório de Sustentabilidade é publicado pelo BFA de forma anual. O Relatório de Sustentabilidade de 2023 compreende o período de 1 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023. O BFA disponibiliza o email de contacto para envio de <i>feedback</i> das suas partes interessadas: bfa@bfa.ao	<b>RS:</b> 1. Sobre o Relatório; Tabela GRI
2-4	<i>Reformulações de informações</i> No ano de 2022, o BFA não divulgou a informação relativa ao indicador 205-3 (casos confirmados de corrupção e medidas tomadas), uma vez que o Grupo não utiliza o termo “corrupção” para a monitorização destes casos, mas sim o termo “fraude interna”, pelo que, em 2023, o BFA procedeu ao reporte do referido indicador tendo por base o termo “fraude interna” que o Grupo define como: “Prática de uma acção ilícita, intencional e de má-fé, punível por Lei, por parte de um fraudador, com o objectivo de enganar ou prejudicar uma pessoa ou organização, para proveito próprio ou de terceiros, evitar uma determinada obrigação ou causar perdas para determinada organização”. No Relatório de Sustentabilidade 2022 no indicador 404-3, por lapso, a categoria profissional Administração considerou-se avaliada a 100%. No entanto, esta categoria profissional não é alvo de avaliação no BFA.	Tabela GRI
2-5	<i>Verificação externa</i> O Relatório não é auditado por entidade externa independente.	Tabela GRI



1

2

3

4

5

6

Actividades e trabalhadores						
2-6	Actividades, cadeia de valor e outras negociais					RS: 3.1 Perfil da Organização
2-7	Colaboradores					RS: 5.2 Capital Humano
		2022	2023	Por região (Província de Angola)	2022	2023
	<b>Por tipologia de contracto</b>			Bengo	6	6
	<b>Contracto sem termo</b>			Benguela	138	136
	Mulheres	1139	1141	Bie	18	18
	Homens	1278	1322	Cabinda	46	46
	<b>Contracto a termo certo</b>			Quando Cubango	6	8
	Mulheres	109	89	Cuanza Norte	19	18
	Homens	183	117	Cuanza Sul	39	41
	Total	2709	2669	Cunene	16	16
	<b>Por carga horária</b>			Huambo	59	58
	<b>Tempo integral</b>			Huila	99	97
	Mulheres	1248	1230	Luanda	2118	2084
	Homens	1461	1439	Lunda Norte	24	23
	<b>Total</b>	<b>2707</b>	<b>2669</b>	Lunda Sul	18	17
				Malange	23	23
				Moxico	8	8
				Namibe	23	22
				Uige	26	26
				Zaire	23	22



1

2

3

4

5



2-8	<p><i>Trabalhadores que não são Colaboradores</i></p> <table border="1" data-bbox="680 314 1702 779"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">2023</th> </tr> <tr> <th>Total</th> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colaboradores subcontratados</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Voluntários</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estagiários</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>O BFA recorre à subcontratação de Colaboradores nos cargos de recepção dos serviços centrais.</p>		2023			Total	Feminino	Masculino	Colaboradores subcontratados	4	2	2	Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	4	2	2	Voluntários	0	0	0	Estagiários	1	1		Tabela GRI
	2023																								
	Total	Feminino	Masculino																						
Colaboradores subcontratados	4	2	2																						
Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	4	2	2																						
Voluntários	0	0	0																						
Estagiários	1	1																							
<b>Governança</b>																									
2-9	<p><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).</p>	<p><b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo – Modelo de Governo</p>																							
2-10	<p><i>Nomeação e selecção do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i></p>	<p><b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo – Modelo de Governo; Comissão de Governo, Nomeações e Remunerações.</p>																							
2-11	<p><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: Maria do Carmo Bastos Corte Real Bernardo</p>	<p><b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo</p>																							



1

2

3

4

5

6

2-12	<i>Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactos</i>	<b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 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>	<b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 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> Compete à Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental a avaliação do Relatório anual de Sustentabilidade a ser elaborado pelas Unidades Orgânicas responsáveis. A aprovação do Relatório de Sustentabilidade é da responsabilidade do PCE, Dr. Luís Gonçalves.	Tabela GRI
2-15	<i>Conflitos de interesse</i> Para garantir que os conflitos de interesses são prevenidos e mitigados, o BFA possui os seguintes documentos: (i) Política de Identificação, prevenção, gestão de conflito de interesses e transacções com partes relacionadas; (ii) Código de Conduta; (iii) Procedimentos para tratamento e identificação de conflito de interesses; (iv) Formação sobre a gestão de conflitos de interesses; (v) Transparência na divulgação de potenciais conflitos de interesses. O controlo realizado pelo BFA nos termos dos documentos referidos é posteriormente divulgado aos diversos <i>stakeholders</i> por meio de relatórios que reiteram o compromisso do Grupo com a integridade, ética e conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, enfatizando a importância de identificar, divulgar e gerir conflitos de interesses de forma eficaz.	<b>RS:</b> 3.3 Modelo de Governo <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de Compliance
2-16	<i>Comunicação de preocupações críticas</i> O BFA tem implementado um mecanismo de recolha de queixas e de outras preocupações levantadas pelos Colaboradores através do Gabinete do Colaborador. Após a sua recolha, as preocupações são comunicadas às respectivas estruturas competentes do BFA.	<b>RS:</b> 3.3.1 Práticas de governança; 5.2.1. Desenvolvimento, atracção e retenção de Capital Humano <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Capital Humano
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.	-

71



1

2

3

4

5



<p>2-19</p>	<p><i>Políticas de remuneração</i> As políticas de remuneração actualmente em vigor no BFA não fazem depender a remuneração dos membros do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos executivos do cumprimento de objectivos relacionados com a gestão dos impactos do Banco na economia, ambiente e nas pessoas.</p>	<p>Política de Remunerações dos Órgãos Sociais do BFA <b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de Compliance; 5. Análise Financeira</p>												
<p>2-20</p>	<p><i>Processos que determinam a remuneração</i></p>	<p><b>R&amp;C:</b> 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de Compliance; 5. Análise Financeira</p>												
<p>2-21</p>	<p><i>Rácio de compensação anual</i></p> <table border="1" data-bbox="680 884 1575 1157"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rácio da compensação anual total entre o indivíduo mais bem pago do Banco e a compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)</td> <td>18,1</td> <td>15,4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="680 1192 1575 1534"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo mais bem mais pago do Banco e o aumento percentual da compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)</td> <td>-</td> <td>1,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Foram considerados todos os Colaboradores do Banco, tendo sido utilizados os valores da remuneração base e total anual de cada Colaborador. O individuo mais bem pago do Banco é um membro da Administração.</p>		2022	2023	Rácio da compensação anual total entre o indivíduo mais bem pago do Banco e a compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	18,1	15,4		2022	2023	Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo mais bem mais pago do Banco e o aumento percentual da compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	-	1,6	<p>-</p>
	2022	2023												
Rácio da compensação anual total entre o indivíduo mais bem pago do Banco e a compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	18,1	15,4												
	2022	2023												
Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo mais bem mais pago do Banco e o aumento percentual da compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	-	1,6												



1

2

3

4

5

6

<b>Estratégias, políticas e práticas</b>		
2-22	<i>Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável</i>	<b>RS: 2.</b> Mensagem do PCE
2-23	<i>Compromissos relacionados com políticas</i> Informação relativa aos requisitos b) a f) não está disponível para o período de reporte.	<b>RS: 3.3.1</b> Práticas de governança
2-24	<i>Incorporação de compromissos</i> Informação relativa à responsabilidade de implementação de compromissos, da implementação das suas relações comerciais e da disponibilização de informação associada não está disponível para o período de reporte.	<b>RS: 3.3.1</b> Práticas de governança
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 BFA, 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 serviços acordados. Adicionalmente, são elaborados relatórios sobre o acompanhamento das referidas reclamações e divulgados aos diferentes <i>stakeholders</i> , internos e externos. Os procedimentos e mecanismos previstos estão incluídos na Norma de Processo de Gestão de Reclamações. Informação complementar disponível no capítulo 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	<b>RS: 3.3.1</b> Práticas de Governança; 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
2-26	<i>Mecanismos de aconselhamento e levantamento de preocupações</i> O BFA tem implementado um mecanismo de recolha de queixas e de outras preocupações levantadas pelos Colaboradores através do Gabinete do Colaborador. Após a sua recolha, as preocupações são comunicadas às respectivas estruturas competentes do BFA. A comunicação de preocupações críticas é feita através dos meios disponibilizados pelo BFA aos vários <i>stakeholders</i> , nomeadamente pelo Gabinete do Colaborador, através dos mecanismos previstos na política de Comunicação de Irregularidades, via email, ou reuniões ou pelos canais digitais do BFA. Consoante a tipologia das preocupações críticas recebidas, o tratamento dado pelo BFA é diferenciado, permitindo responder de forma eficiente às questões levantadas. Em 2023, o Gabinete do Colaborador atendeu mais de 23 mil chamadas telefónicas e respondeu a mais de 10 mil e-mails dos Colaboradores do BFA.	<b>RS: 3.3.1</b> Práticas de governança <b>R&amp;C: 3.</b> O BFA – Capital Humano



1

2

3

4

5

6

2-27	<p><i>Conformidade com leis e regulamentos</i>  Número de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos: 16  Número de casos em que sanções não monetárias foram aplicadas: 0  Número total de casos de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que foram aplicadas multas durante o período de reporte: 16  Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos: 131 235 067,38 AKZ  Descrição de casos significativos de não conformidade:  - Incumprimento das regras de governança corporativa;  - Incumprimento das regras e deveres de governação corporativa;  - Violação das normas de Defesa do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros.</p> <p>O BFA não estabelece diferença entre casos significativos e não significativos.</p>	Tabela GRI
2-28	<p><i>Participação em associações</i>  O BFA é membro da (ABANC) Associação Angolana de Bancos</p>	Tabela GRI
<b>Envolvimento com partes interessadas</b>		
2-29	<p><i>Abordagem para o envolvimento de stakeholders</i>  O envolvimento com os <i>stakeholders</i> foi previsto no processo de análise de materialidade realizado pelo BFA, 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 <i>stakeholders</i>, o BFA conta com um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio que visa dotar o Grupo de medidas que lhe permitam assegurar a continuidade da sua operação e das actividades inerentes aos processos de negócio críticos perante ameaças potencialmente disruptivas, através da implementação de soluções de prevenção, resposta e recuperação nas principais vertentes de suporte ao negócio (recursos humanos, sistemas de informação, infra-estruturas e fornecedores), endereçando os objectivos e orientações da Gestão de Topo.</p>	<b>RS: 4.1</b> Materialidade; 5.3.1 Boas práticas de governança corporativa
2-30	<p><i>Acordos de negociação colectiva</i></p>	<b>RS: 5.2.3</b> Igualdade, diversidade e inclusão
<b>Temas materiais</b>		
3-1	<p><i>Processo para determinar os temas materiais</i>  A análise de materialidade realizada considerou as seguintes etapas para a 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 <i>stakeholders</i> externos e restantes <i>stakeholders</i> 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.</p>	<b>RS: 4.1.</b> Materialidade; Tabela GRI



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



3-2	<p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco;</li> <li>- Criação de produtos com valor social e ambiental;</li> <li>- Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano;</li> <li>- Igualdade, diversidade e inclusão;</li> <li>- Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores;</li> <li>- Boas práticas de governança corporativa;</li> <li>- Inclusão e literacia financeira;</li> <li>- Inovação tecnológica;</li> <li>- Promoção da multicanalidade e digitalização;</li> <li>- Eficiência ambiental das operações.</li> </ul> <p>Informação adicional disponível no capítulo 4.1. Materialidade.</p>	<p><b>RS: 4.1. Materialidade;</b>                  Tabela GRI</p>
3-3	<p><i>Gestão dos temas materiais</i>                  Cada um dos temas é abordado ao longo do Relatório, nos respectivos capítulos associados.                  A descrição dos impactos e de como a instituição 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 políticas e compromissos aplicáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG</li> <li>- Criação de produtos com valor social e ambiental – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade; 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG</li> <li>- Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano – 5.2 Capital Humano</li> <li>- Igualdade, diversidade e inclusão – 5.2 Capital Humano</li> <li>- Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores – 5.2 Capital Humano</li> <li>- Boas práticas de Governança Corporativa – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG</li> <li>- Inclusão e literacia financeira – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade</li> <li>- Inovação tecnológica – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade</li> <li>- Promoção da multicanalidade e digitalização – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade</li> <li>- Eficiência ambiental das operações – 5.4 Eficiência ambiental das operações</li> </ul>	<p><b>RS: 4.1 Materialidade;</b>                  4.2. Estratégia de Sustentabilidade; 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade; 5.2 Capital Humano; 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG; 5.4 Eficiência ambiental das operações;                  Tabela GRI</p>



1

2

3

4

5

6

Desempenho económico										
201-1	<p><i>Valor económico directo gerado e distribuído</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MKz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor económico directo gerado</td> <td>299 036</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuído</td> <td>131 526</td> </tr> <tr> <td>Valor económico retido</td> <td>167 509,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ver informação adicional nas notas metodológicas.</p>		MKz	Valor económico directo gerado	299 036	Valor económico distribuído	131 526	Valor económico retido	167 509,6	-
	MKz									
Valor económico directo gerado	299 036									
Valor económico distribuído	131 526									
Valor económico retido	167 509,6									
Presença no mercado										
202-1	<p><i>Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género</i></p> <p>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.</p>	RS: 5.2.1 Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano								
Práticas de compra										
204-1	<p><i>Proporção de gastos com fornecedores locais</i></p> <p>Do total de gastos com fornecedores do BFA, no ano de 2023, 73,8% corresponde a gastos com fornecedores locais. Neste âmbito, o BFA considera como fornecedor local um fornecedor com sede no país onde o Grupo opera.</p>	RS: 5.3.2. Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco								
Combate à corrupção										
205-2	<p><i>Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</i></p> <p>Membros dos órgãos de governança a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 54%</p> <p>Colaboradores a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 97%</p> <p>Membros dos órgãos de governança que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 54%</p> <p>Colaboradores que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 97%</p> <p>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.</p>	RS: 5.3.1. Boas práticas de governança corporativa								

76



1

2

3

4

5

6

205-3	<i>Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</i>		<b>RS: 5.3.1. Boas práticas de governança corporativa</b>
		<b>2023</b>	
	Número total e natureza dos casos confirmados de fraude interna	21	
	Número total de casos confirmados em que colaboradores foram demitidos ou punidos fraude interna	24	
	Número total de casos confirmados em que contractos com parceiros de negócios foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à fraude	0	
	Processos judiciais relacionados à fraude Interna movidos pelo BFA contra os seus colaboradores no período de relato e qual o resultados desses processos	6	
<b>Tributos</b>			
207-1	<i>Abordagem tributária</i>		<b>RS: 5.3.1. Boas práticas de governança corporativa</b>
<b>Energia</b>			
302-1	<i>Consumo de energia dentro da organização</i>		<b>RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações</b>
302-3	<i>Intensidade energética</i>		<b>RS: 5.4.1 Eficiência ambiental das operações</b>
302-4	<i>Redução do consumo de energia</i> Apesar do desenvolvimento de iniciativas e da implementação de equipamentos que permitem uma redução do consumo de energia, não foi possível medir o volume efectivo de redução de consumo de energia alcançado com estas iniciativas.		<b>RS: 5.4.1. Eficiência ambiental das operações</b>



1

2

3

4

5

6

<b>Água e Efluentes</b>								
303-3	<p><i>Captação de água por fonte</i> Captação de água doce de terceiros (rede pública), para o ano de reporte.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>Captação de água</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rede pública (m<sup>3</sup>)</td> <td>87 203</td> </tr> <tr> <td>Total (m<sup>3</sup>)</td> <td>87 203</td> </tr> </tbody> </table> <p>Valores apresentados são em m<sup>3</sup> – para conversão para ML devem ser divididos por 1000</p>	<b>Captação de água</b>		Rede pública (m <sup>3</sup> )	87 203	Total (m <sup>3</sup> )	87 203	<b>RS: 5.4.1</b> Eficiência ambiental das operações
<b>Captação de água</b>								
Rede pública (m <sup>3</sup> )	87 203							
Total (m <sup>3</sup> )	87 203							
<b>Emissões</b>								
305-1	<i>Emissões directas (Âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)</i>	<b>RS: 5.4.1</b> Eficiência ambiental das operações						
305-2	<i>Emissões indirectas (Âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE)</i>	<b>RS: 5.4.1</b> Eficiência ambiental das operações						
305-4	<i>Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</i>	<b>RS: 5.4.1</b> Eficiência ambiental das operações						
<b>Resíduos</b>								
306-3	<p><i>Resíduos gerados</i> Em 2023, o BFA registou a utilização e descarte de 661 <i>toners</i> nas suas impressoras. Registou também um total de 30 unidades de equipamentos eléctricos e electrónicos fora de uso, contendo componentes perigosos e ainda 63 unidades de equipamentos eléctricos e electrónicos foram de uso. Neste momento o BFA ainda não possui mecanismos que permitam aferir com precisão as restantes categorias de resíduos gerados, estando a trabalhar no desenvolvimento dos processos que permitam a recolha desses dados para reportes futuros.</p>	Tabela GRI						



1

2

3

4

5

6

Emprego							
401-1	<i>Novas contratações e rotatividade de Colaboradores</i>					RS: 5.2.1. Desenvolvimento, atracção e retenção de Capital Humano	
		<b>Nº</b>	<b>Taxa (%)</b>		<b>Nº</b>		<b>Taxa (%)</b>
	Novas contratações	54	2%	Rotatividade	125		4,7%
	Género			Género			
	Feminino	26	1%	Feminino	62		2,3%
	Masculino	28	1%	Masculino	63		2,4%
	Faixa Etária			Faixa Etária			
	até 30 anos	10	0,4%	até 30 anos	18		0,7%
	entre 30 e 50 anos	29	1,1%	entre 30 e 50 anos	98		3,7%
	mais de 50 anos	15	0,6%	mais de 50 anos	9		03%
	Geografia			Geografia			
	Angola	54	2%	Angola	125		4,7%
	<b>Total</b>			<b>Total</b>			
				<b>Nº total de Colaboradores</b>			
401-3	<i>Licença de maternidade/paternidade</i> Em Angola, apenas as mulheres têm direito à licença parental. Nesse contexto, todas as 1233 Colaboradoras do BFA (46% do total de Colaboradores) têm direito a usufruir da licença.					RS: 5.2.1. Desenvolvimento, atracção e retenção de Capital Humano	
		<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>			
	Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	106	0	106			
	Nº Colaboradores que regressaram após licença	95	0	95			
	<b>Taxa de retorno (%)</b>	89,6%					
<b>Taxa de retenção (%)*</b>	-						
*Não é possível reportar este valor neste ciclo de reporte por indisponibilidade de dados.							



1

2

3

4

5

6

Saúde e Segurança do Trabalho			
403-9	<i>Acidentes de trabalho</i>		RS: 5.2.2 Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores
	Número de acidentes		
	Número acidentes de trabalho registrados	10	
	Número acidentes de trabalho com consequência grave	0	
	Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	
	Horas trabalhadas	4 911 773,55	
	Índice de acidentes de trabalho registrados	2,04	
	Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	0	
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0		
403-10	<i>Doenças profissionais</i> Para o ano de reporte, não foram registrados casos de doenças profissionais de Colaboradores do BFA		Tabela GRI



1

2

3

4

5

6

Capacitação e Educação			
404-1	<p><i>Média de horas de capacitação por ano, por Colaborador</i>                      Para o ano de reporte, foi registada uma média de horas de formação por Colaborador de 45h.</p>		<p><b>RS: 5.2.1. Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano</b></p>
	<b>Horas de Formação</b>	<b>Média de horas de formação</b>	
	Por género		
	Feminino	45,8	
	Masculino	42,5	
	Por categoria funcional		
	Administração	9,5	
	Direcção	67,4	
	Gestão	61,5	
	Suporte	36,4	
	Técnico	37,2	
	<b>Total de horas de formação</b>	<b>117 509</b>	



1

2

3

4

5



<p>404-3</p>	<p><i>Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional</i></p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Por género</th> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Por categoria funcional</th> </tr> <tr> <td>Administração</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Direcção</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Gestão</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suporte</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>99%</b></td> </tr> </table> <p>No Relatório de Sustentabilidade 2022, por lapso, a categoria profissional Administração considerou-se avaliada a 100%. No entanto, esta categoria profissional não é alvo de avaliação no BFA.</p>	Por género		Feminino	99%	Masculino	99%	Por categoria funcional		Administração	0%	Direcção	100%	Gestão	100%	Suporte	100%	Técnico	100%	<b>Total</b>	<b>99%</b>	<p><b>RS: 5.2.1.</b> Desenvolvimento, atracção e retenção de Capital Humano</p>																																				
Por género																																																										
Feminino	99%																																																									
Masculino	99%																																																									
Por categoria funcional																																																										
Administração	0%																																																									
Direcção	100%																																																									
Gestão	100%																																																									
Suporte	100%																																																									
Técnico	100%																																																									
<b>Total</b>	<b>99%</b>																																																									
<p><b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b></p>																																																										
<p>405-1</p>	<p><i>Diversidade em órgãos de governança e empregados</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Administração</th> <th>Direcção</th> <th>Gestão</th> <th>Técnico</th> <th>Suporte</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Por sexo</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>33%</td> <td>50%</td> <td>48%</td> <td>43%</td> <td>48%</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>67%</td> <td>50%</td> <td>52%</td> <td>57%</td> <td>52%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td><b>Por faixa etária</b></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%</td> <td>2%</td> <td>12%</td> <td>10%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>33%</td> <td>21%</td> <td>93%</td> <td>87%</td> <td>87%</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>mais de 50</td> <td>67%</td> <td>19%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>4%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>		Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Total	<b>Por sexo</b>							Feminino	33%	50%	48%	43%	48%	26%	Masculino	67%	50%	52%	57%	52%	54%	<b>Por faixa etária</b>							até 30 anos	0%	0%	2%	12%	10%	8%	entre 30 e 50 anos	33%	21%	93%	87%	87%	87%	mais de 50	67%	19%	5%	1%	4%	5%	<p><b>RS: 5.2.3</b> Igualdade, diversidade e inclusão</p>
	Administração	Direcção	Gestão	Técnico	Suporte	Total																																																				
<b>Por sexo</b>																																																										
Feminino	33%	50%	48%	43%	48%	26%																																																				
Masculino	67%	50%	52%	57%	52%	54%																																																				
<b>Por faixa etária</b>																																																										
até 30 anos	0%	0%	2%	12%	10%	8%																																																				
entre 30 e 50 anos	33%	21%	93%	87%	87%	87%																																																				
mais de 50	67%	19%	5%	1%	4%	5%																																																				



1

2

3

4

5



405-2	<i>Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens</i>			Tabela GRI
	<b>Categoria funcional</b>	<b>Sexo</b>	<b>Rácio salário-base</b>	<b>Rácio remuneração total</b>
	<b>Administração</b>	Feminino	0,88	0,81
		Masculino	1,14	1,23
	<b>Direcção</b>	Feminino	1,01	1,04
		Masculino	0,99	0,96
	<b>Gestão</b>	Feminino	1,02	1,02
		Masculino	0,98	0,98
	<b>Técnico</b>	Feminino	0,96	0,96
		Masculino	1,04	1,04
	<b>Suporte</b>	Feminino	1,02	1,03
		Masculino	0,98	0,97
<b>Marketing e Rotulagem</b>				
417-2	<i>Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços</i>			<b>RS: 5.3.1.</b> Boas práticas de governança corporativa
	Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade		15	
	Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência		0	
	Casos de não conformidade com códigos voluntários		0	
	<b>Total</b>		<b>15</b>	



1

2

3

4

5

6

417-3	<i>Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing</i>		RS: 5.3.1. Boas práticas de governança corporativa
	Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade	1	
	Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência	0	
	Casos de não conformidade com códigos voluntários	0	
	Total	1	
<b>Privacidade do Cliente</b>			
418-1	<p><i>Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de Clientes</i></p> <p>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 as reclamações por violação de privacidade e perda de dados de Clientes, contudo não é possível desagregar este número específico para o período de reporte.</p>		RS: 5.3.1. Boas práticas de governança corporativa
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL G4 – SERVIÇOS FINANCEIROS</b>			
<b>Portefólio de produtos</b>			
FS7	<p><i>Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para oferecer um benefício social específico para cada linha de negócios, por finalidade</i></p> <p>O BFA disponibiliza alguns produtos e serviços de carácter social. Durante o ano de reporte, o valor associado a estes produtos e serviços desenvolvidos para oferecer um benefício social foi de 11.848.763.678,07 Kz, o que equivale a uma percentagem total de produtos com benefício social de 0,3% do total do volume monetário de produtos do BFA.</p>		RS: 5.1.1 Inclusão e literacia financeira; 5.3.3. Criação de produtos com valor social e ambiental



1

2

3

4

5

6

Comunidades locais							
FS13	<i>Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas</i> Número total de Balcões, Agentes, Espaços Laranja e ATM's distribuídos por Províncias				-	<p>(O Espaço Laranja é um centro de ATM moderno e actual, desenhado especificamente para os Clientes BFA. O espaço dispõe de segurança permanente, onde os Clientes podem realizar um conjunto alargado de operações bancárias de forma rápida e cómoda. O espaço é de acesso gratuito, estando disponível 24/7.)</p>	
	Província	Balcões	Agentes	Espaços Laranja			ATM's
	Bengo	1	0	0			1
	Benguela	18	8	0			26
	Bié	2	1	0			7
	Cabinda	7	0	0			13
	Cuando-Cubango	1	2	0			2
	Cuanza Norte	2	5	0			4
	Cuanza Sul	5	0	0			10
	Cunene	2	1	0			2
	Huambo	6	1	0			11
	Huíla	13	4	0			24
	Luanda	119	4	4			269
	Lunda Norte	3	2	0			5
	Lunda Sul	2	1	0			5
	Malanje	3	0	0			6
	Moxico	1	1	0			4
	Namibe	3	0	0			6
Uíge	3	3	0	8			
Zaire	3	4	0	6			
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>409</b>			
FS14	<i>Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas desfavorecidas a serviços financeiros</i> O BFA tem vindo a incorporar rampas de acesso em várias Agências para melhorar o acesso de pessoas com mobilidade reduzida				Tabela GRI		
FS16	<i>Iniciativas para melhorar a literacia financeira por tipo de beneficiário</i>				<b>RS: 5.1.1.</b> Inclusão e literacia financeira		



## 6.2

## Notas metodológicas

1

2

### GRI 200 Económicos

3

#### 201-1 Valor económico directo gerado e distribuído

O valor económico gerado divulgado considera o Produto Bancário referente à actividade do BFA no ano de reporte.

4

O valor económico distribuído divulgado considera os custos de estrutura, imparidades e provisões e impostos referentes à actividade do BFA no ano de reporte.

5

6

O valor económico retido divulgado corresponde à diferença entre o valor económico gerado e o valor económico distribuído.

#### 204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

O BFA considera locais os fornecedores com sede no país onde o Grupo opera. O cálculo de proporção de gastos com fornecedores locais é feito da seguinte forma:

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

#### 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

No Relatório de Sustentabilidade 2022, o BFA não apresentou nenhum caso de corrupção confirmado. Uma vez que o BFA não utiliza o termo “corrupção”, mas sim “fraude interna” para se referir ao tipo de ilícito que o indicador GRI 205-3 pretende reportar, em 2023, considerou a utilização do seu termo “fraude interna” para realizar o reporte da informação.

O BFA utiliza a expressão “fraude interna” com o seguinte significado: Prática de uma acção ilícita, intencional e de má-fé, punível por Lei, por parte de um fraudador, com o objectivo de enganar ou prejudicar uma pessoa ou organização, para proveito próprio ou de terceiros, evitar uma determinada obrigação ou causar perdas para determinada organização.

### GRI 300 Ambientais

#### 302-1 Consumo de energia dentro da organização

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

- Consumo de combustíveis fósseis utilizado nas instalações (gasóleo de geradores);
- Consumo de combustíveis fósseis na frota própria (assumindo-se 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), para cada tipologia de energia adquirida no ano de reporte.

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

#### 302-3 Intensidade energética

A intensidade energética foi obtida através do quociente entre o consumo de energia, que inclui todas as fontes de energia determinadas no indicador GRI 302-1, e o número total de Colaboradores em 2023, 2 669.

#### 303-3 Captação de água por fonte

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

#### 305-1 e 305-2 Emissões directas (âmbito 1) e indirectas (âmbito 2) de GEE

A contabilização de emissões directas e indirectas relativas à actividade do BFA durante o ano de reporte 2023 considera os consumos de energia listados no indicador GRI 302-1 e a quantidade de fugas de gases fluorados. Para a obtenção dos dados relativos a 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 efeito de substituições de gás e manutenções), devido à inexistência de mecanismos de controlo implementados em 2023 para a obtenção destes dados. Para os próximos ciclos de reporte, esta metodologia deverá ser reavaliada, baseando-se em dados de extracção de sistema.



1

Para o cálculo das emissões directas (âmbito 1), foram considerados os factores de emissão mais actuais, para cada tipo de combustível, disponíveis na base de dados do *Department for Environment, Food and Rural Affairs* (DEFRA).

2

Para o 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).

3

4

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.

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 2023, 2 669.

### GRI 400 Sociais

#### 401-1 Novas contratações e rotatividade 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 sexo.

#### 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 recebida pelas mulheres e aquela recebida pelos homens

Para o cálculo da proporção salarial e de remuneração considera-se o salário base médio dos Colaboradores, por cada 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 e o salário base médio dos homens nas categorias funcionais correspondentes.

