

Relatório

SUS- TEN- TABI- LIDA- DE

2024



Índice

Página		Página
3	1 Sobre o Relatório	
7	2 Mensagem do PCE	
10	3 O BFA	
	3.1 Perfil da organização	
	3.2 Visão e Compromissos	
	3.3 O Modelo de Governo	
	3.3.1 Práticas de Governança	
26	4 A Jornada de Sustentabilidade	
	4.1 Materialidade	
	4.2 Estratégia de Sustentabilidade	
	4.2.1 Metas Associadas aos Objectivos Estratégicos	
	4.3 Plano de Acção	
	4.3.1 Objectivos de Iniciativas a Concretizar em 2025	
	4.4 Contexto Socioeconómico e Ambiental	
51	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	
	5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	
	5.3.1 Integração de Factores ESG na <i>Framework</i> de Gestão de Risco	
	5.3.2 Criação de Produtos com Valor Social e Ambiental	
	5.3.1 Boas práticas de Governança Corporativa	
	5.4 Eficiência Ambiental das Operações	
	5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações	
	5.5 Outras Iniciativas Relevantes para o BFA	
	5.5.1 Cibersegurança e Integridade da Informação	
	5.5.2 Privacidade e Protecção dos Dados Digitais	
	5.5.3 Adaptação às Alterações Climáticas e Transição Energética	
		2
		6 Anexos
	6.1 Anexo GRI	
	6.2 Notas metodológicas	
		112



1

2

3

4

5

6

SUSTENTABILIDADE

1



1

2

3

4

5

6

Tshota

A Tshota é o coração da aldeia: espaço comum onde se tomam decisões, resolvem conflitos e se mantém a vida comunitária. Em seu redor, organizam-se as casas, os celeiros e os espaços de trabalho, reflectindo a interdependência entre as pessoas e o meio em que vivem.

A Tshota é, assim, uma imagem clara da visão ESG: um centro que articula o social, o ambiental e o ético, lembrando que só com estrutura, partilha e responsabilidade se sustenta uma comunidade.



1

2

3

4

5

6

O Banco de Fomento de Angola S.A. (Grupo BFA ou BFA) divulga pelo terceiro 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 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 2024 a 31 de Dezembro de 2024, estando, desta forma, alinhado com o período de reporte financeiro do seu Relatório e Contas de 2024.

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 reconhece a importância da intervenção de todas as organizações e da sociedade no que diz respeito a questões de sustentabilidade, bem como a necessidade de comunicar de forma clara, precisa e transparente aos seus diversos *stakeholders* o seu compromisso e desempenho na implementação da Estratégia de Sustentabilidade.

Nesse sentido, o presente relatório apresenta informações no âmbito da performance do Grupo nas dimensões ambiental, social e de governança, proporcionando assim uma visão baseada em informação qualitativa e quantitativa da actividade do BFA com base nas normas GRI (*Global Reporting Initiative*) *Standards*, incluindo as GRI 1, 2 e 3 – *Universal Standards* e *Topic Standards* mais relevantes para o sector bancário.

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 2024 | 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: gabinetedesustentabilidade@bfa.ao.



1

2

3

4

5

6

As Lusonas: desenhar histórias, transmitir saber

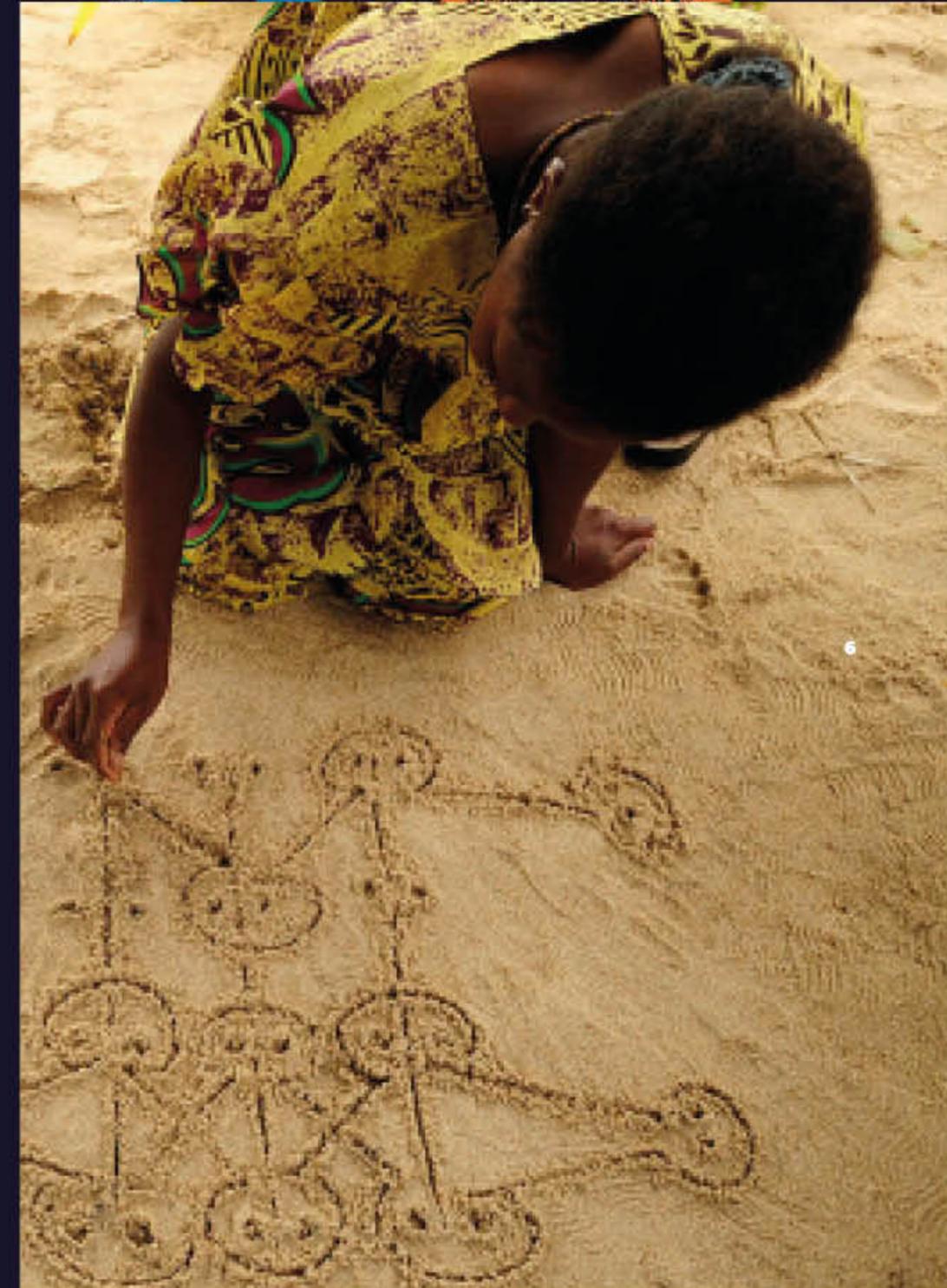
Entre os povos Tchokwe, no nordeste de Angola, a transmissão de conhecimento tem um traço próprio. São as **Lusonas**, desenhos geométricos traçados na areia, usadas para contar histórias e passar sabedoria de geração em geração. Mais do que arte, são uma linguagem visual, oral e ancestral.

Cada Lusona nasce de uma matriz de pontos e ganha forma pela mão de um narrador que desenha enquanto fala. O traço contínuo contorna cada ponto sem o tocar, revelando figuras, ensinamentos morais e visões do mundo. Esta tradição faz parte do Património Cultural Imaterial da Humanidade reconhecido pela UNESCO.

Neste relatório, as Lusonas voltam a contar histórias. Guiam a estrutura e marcam o início de cada capítulo, emprestando sentido às áreas onde o BFA actua.

Através das Lusonas, unimos tradição e futuro, cultura e propósito, para construir uma narrativa de sustentabilidade, enraizada na identidade angolana.

Fotografia: Ver Angola (2022). Sona: a arte de contar histórias por desenhos é candidata a Património Mundial.





1

2

3

4

5

6

MEN SA GE M





1

2

3

4

5

6

Ancião

Esta figura representa o ancião, símbolo de sabedoria acumulada e um legado que atravessa gerações.

É com este espírito que o BFA reafirma a sua visão de sustentabilidade: uma liderança consciente, enraizada na experiência, preparada para construir um amanhã mais justo, resiliente e inclusivo.

8



1

2

3

4

5

6



Mensagem do PCE 3º Relatório de Sustentabilidade do BFA

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

É com enorme satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade referente ao exercício de 2024. Este ano representou um marco significativo na nossa jornada para a plena integração da sustentabilidade no modelo de negócio do BFA. O compromisso com os princípios ESG tem sido fortalecido por meio de iniciativas concretas e estruturais, consolidando o papel do Banco como um agente de transformação positiva no contexto nacional.

O nosso compromisso

Destacamos com muito orgulho a adesão oficial do BFA ao Pacto Global das Nações Unidas em 2024. Com esta iniciativa, o Banco integra uma rede internacional de organizações comprometidas com os Dez Princípios Universais nas áreas dos Direitos Humanos, Trabalho, Ambiente e Anticorrupção, o que reforça o nosso alinhamento com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e afirma o nosso compromisso com uma actuação ética, responsável e transparente.

Em 2024, continuamos a dar passos significativos para consolidar a sustentabilidade como um pilar estratégico do Banco. A esse nível merece especial realce o Plano Estratégico EASE 24-26, que marca o início de um novo ciclo de modernização e excelência operacional, assente nos seguintes pilares estratégicos:

- **Pessoas mais produtivas**
- **Processos mais eficientes**
- **Serviços mais digitais e ágeis**
- **Infra-estrutura tecnológica otimizada**
- **Crescimento sustentável do negócio**
- **Compromisso com a sustentabilidade**

Estes pilares orientam as nossas acções num contexto económico e social desafiante, mas igualmente de oportunidades de criação de impacto positivo.

O desenvolvimento sustentável é para o BFA uma transformação contínua, inadiável e essencial para garantir

a competitividade e continuidade do nosso negócio, bem como para a prosperidade das comunidades que servimos e preservação dos recursos do nosso planeta.

No BFA, apesar da sustentabilidade já ser parte do muito que fazemos, acreditamos que a sua adopção é uma longa jornada, que exige de todos nós um compromisso firme, dedicação constante e uma resiliência inabalável.

Construindo um futuro responsável

Em 2024, aprimoramos a nossa robustez operacional e de governança com a criação da Comissão de Sustentabilidade, órgão de apoio ao Conselho de Administração e, do Gabinete de Sustentabilidade, responsável pela coordenação e supervisão das iniciativas ESG nas diversas Unidades Orgânicas do Banco. Aprovamos a nova Política de Sustentabilidade do Banco que estabelece uma base sólida para uma actuação alinhada, eficiente e preparada para os desafios futuros.

Uma palavra de apreço e estima

Expressamos a nossa profunda e sincera gratidão a todos os nossos Clientes, Colaboradores e Parceiros pelo empenho, resiliência e nos ajudarem a implementar a visão.

Juntos, fortalecemos o BFA, tornando-o mais responsável e mais bem preparado para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades que o futuro reserva.

Luís Gonçalves
PCE, Banco de Fomento Angola



1

2

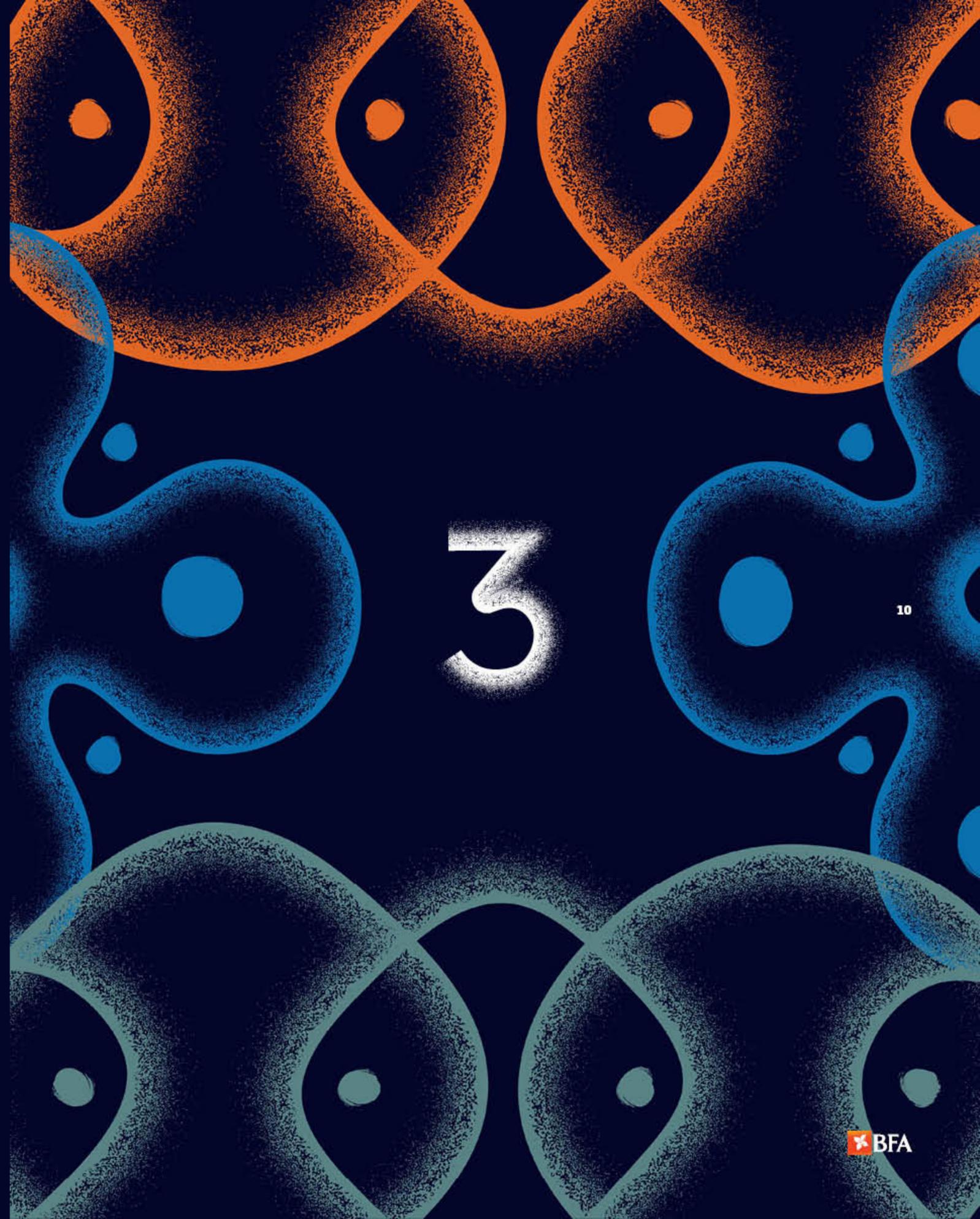
3

4

5

6

BFA





Comunidade Protegida

Nesta Lusona, vemos a força do colectivo, a ideia de que ninguém está só. O traço evoca uma aldeia protegida, cercada, coesa, com as casas alinhadas em torno do bem comum.

Uma imagem que carrega em si o valor ancestral da interdependência, e que, aqui, abre o capítulo onde o BFA se apresenta como parte ativa da teia social que ajuda a sustentar.



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.º 58, Maianga, o BFA, em 2024, manteve-se na liderança do mercado enquanto Banco Principal em Angola, com 27% de quota de mercado, valor que se manteve relativamente a 2023. Assim, o Banco é mais uma vez a primeira escolha no que toca à oferta de serviços financeiros.

A manutenção da liderança do mercado financeiro em Angola pelo BFA é resultado da sua elevada exigência em termos de qualidade de serviços e inovação contínua nas suas ofertas. A digitalização dos seus serviços é um exemplo do progresso alcançado, permitindo proporcionar uma experiência mais eficiente e acessível aos seus Clientes.

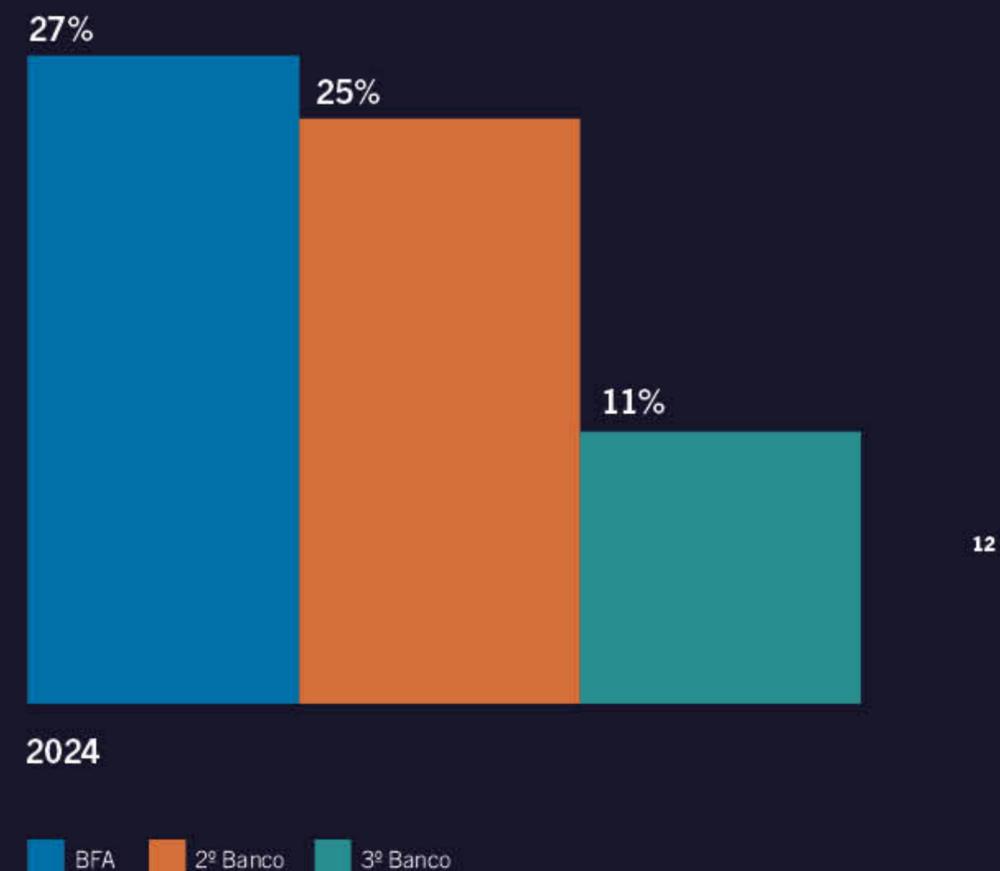
Além disso, o BFA destaca-se pela sua gestão de riscos e pela capacidade de adaptação às dinâmicas do mercado, o que lhe permite responder de forma ágil às necessidades dos seus Clientes e às exigências do ambiente económico. A combinação destes factores, juntamente com um forte compromisso com a responsabilidade e o desenvolvimento sustentável do país, solidifica a posição do BFA como líder no sector financeiro angolano.

Em 2024, o BFA voltou a afirmar a liderança no mercado nacional com



da quota de mercado

Quota de Mercado como Banco Principal





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

1

EMIS – Sociedade Interbancária de Serviços

20% aumento de 1,19%
face a 2023

2

Sociedade de Fomento Habitacional

50%

4

Instituto de Mercado de Capitais

2%

5

BFA Gestão de Activos SGOIC. S.A.

99,99%

6

3

BFA Pensões SGFP, S.A

97,44% aumento de 0,04%
face a 2023

BFA Capital Markets SDVM, S.A

99,94% aumento de 0,4%
face a 2023

Fundo Kimbo

100% Nova aquisição
em 2024

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 e 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.





Reconhecimentos e Prémios

1

Como reflexo da realização do seu propósito e da prestação de serviços de excelência, em 2024, o BFA foi novamente distinguido com vários prémios a nível nacional e internacional:

2

3



The World's Best Trade Finance Providers 2024 | Global Finance Magazine

5

O BFA foi distinguido pela Global Finance Magazine na categoria *The World's Best Trade Finance Providers 2024*.

6

Trata-se de um prémio concedido pelo Conselho Editorial da Global Finance, suportado pela análise criteriosa de analistas e especialistas do sector, que seleccionam a melhor instituição bancária do ano, em mais de 100 países distintos.

THE BANKER

Banco do Ano em Angola 2024 | The Banker

O BFA foi mais uma vez eleito o Melhor Banco de Angola pelo prestigiado The Banker, do grupo Financial Times.

Reconhecido pela sua expertise na análise económica e financeira global, o The Banker tem, desde 1926, consolidado uma reputação de excelência na entrega de informações objectivas e incisivas. Este reconhecimento reforça a posição de liderança do BFA no contexto bancário angolano.



Melhor Marca Bancária orientada para o Cliente e Melhor Banco em Responsabilidade Social Corporativa | Global Brands Awards 2024

O BFA foi duplamente distinguido pela Global Brands Awards. Estes prémios foram atribuídos após uma análise criteriosa conduzida por especialistas do sector, em mais de 100 países distintos.



Responsabilidade Social na Categoria Sector Financeiro | Forbes Magazine

Este prémio foi concedido no âmbito do projecto Portos Seguros BFA + Água + Vida, seleccionado pelo seu enorme impacto na comunidade tendo em conta as seguintes áreas:

- Nutrição;
- Água, Higiene e Saneamento;
- Educação e Formação de directores de escolas.

O Banco foi identificado como um dos melhores Bancos em Angola na referida categoria graças ao trabalho desenvolvido ao longo dos últimos anos. O BFA tem promovido várias iniciativas que têm como objectivo apoiar na erradicação da pobreza, promoção da saúde e bem-estar, assim como na educação e igualdade social no país.



Melhor Banco a nível de África 2024 | African Banker Magazine

O BFA foi destacado pela African Business Magazine como a instituição bancária angolana mais bem posicionada no ranking dos 100 principais Bancos africanos em 2024. Este prémio traduz o posicionamento do BFA quanto ao seu capital, activos totais e resultado líquido.



Banco com Qualidade da sua Gestão | European Society for Quality Research

O BFA foi distinguido como uma instituição com um alto nível de qualidade da sua gestão, com base na sua ética e iniciativas. Este prémio decorre dos resultados de uma pesquisa, que considerou publicações, projectos, eventos e outras fontes de informação.



Maior Banco em Intermediação no Mercado Secundário | Comissão do Mercado de Capitais

O BFA foi distinguido como o Maior Banco em intermediação no Mercado Secundário, pela Comissão do Mercado de Capitais (CMC), tendo em conta o volume de intermediação realizada no mercado secundário.



Destaques do Ano

1



Crescimento do Crédito à economia

Aumento de 10%
do volume da carteira de crédito
face a 2023

2

3



N.º de Clientes

3 199 554
aumento de 12% face a 2023

4

5

6



Contas Bankita

67 014 novas
contas abertas



Abrangência dos serviços BFA

194 Balcões
igual a 2023

172 Agentes
aumento de 416% face a 2023

14 Espaços Laranja
aumento de 350% face a 2023

31 017 TPAs
aumento de 6,4% face a 2023

479 ATMs Activos
aumento de 19% face a 2023

57 Máquinas
de Depósito
Automático

- volume das operações de 1 389 603 300 Kwanzas
- iniciativa implementada em 2024



Quota de mercado na oferta de meios de pagamento

21,2% TPAs Activos
diminuição de 0,3% face a 2023

22,1% TPAs Matriculados
diminuição de 0,7% face a 2023

11,8% ATMs Activos
aumento de 0,2% face a 2023

12% ATMs Matriculados

25,3% Cartões de Débito Activos
aumento de 0,9% face a 2023

224,9% Cartões de Débito Válidos
aumento de 0,5% face a 2023



Horas de formação leccionadas

66 216 horas de formações
leccionadas em 2024

diminuição de 43,65% face a 2023



1

2

3

4

5

6

3.2

Visão e Compromissos

O BFA tem a visão 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 concretizar esta ambição, o BFA mantém o compromisso dos últimos anos de desenvolver soluções, produtos e serviços financeiros que promovam relações duradouras com os Clientes, assegurando simultaneamente a criação de valor para os Accionistas, contribuindo, assim, a prosperidade de Angola.

O BFA fortalece a confiança no seu modelo de gestão, sustentado em quatro pilares interligados, que asseguram a satisfação dos Clientes, a excelência dos serviços e o investimento no crescimento pessoal e profissional dos Colaboradores. Este modelo, orientado por valores fundamentais como a inovação contínua, a proximidade e a transparência na relação com o mercado, proporciona uma visão geral da criação de valor do BFA nas suas diversas 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

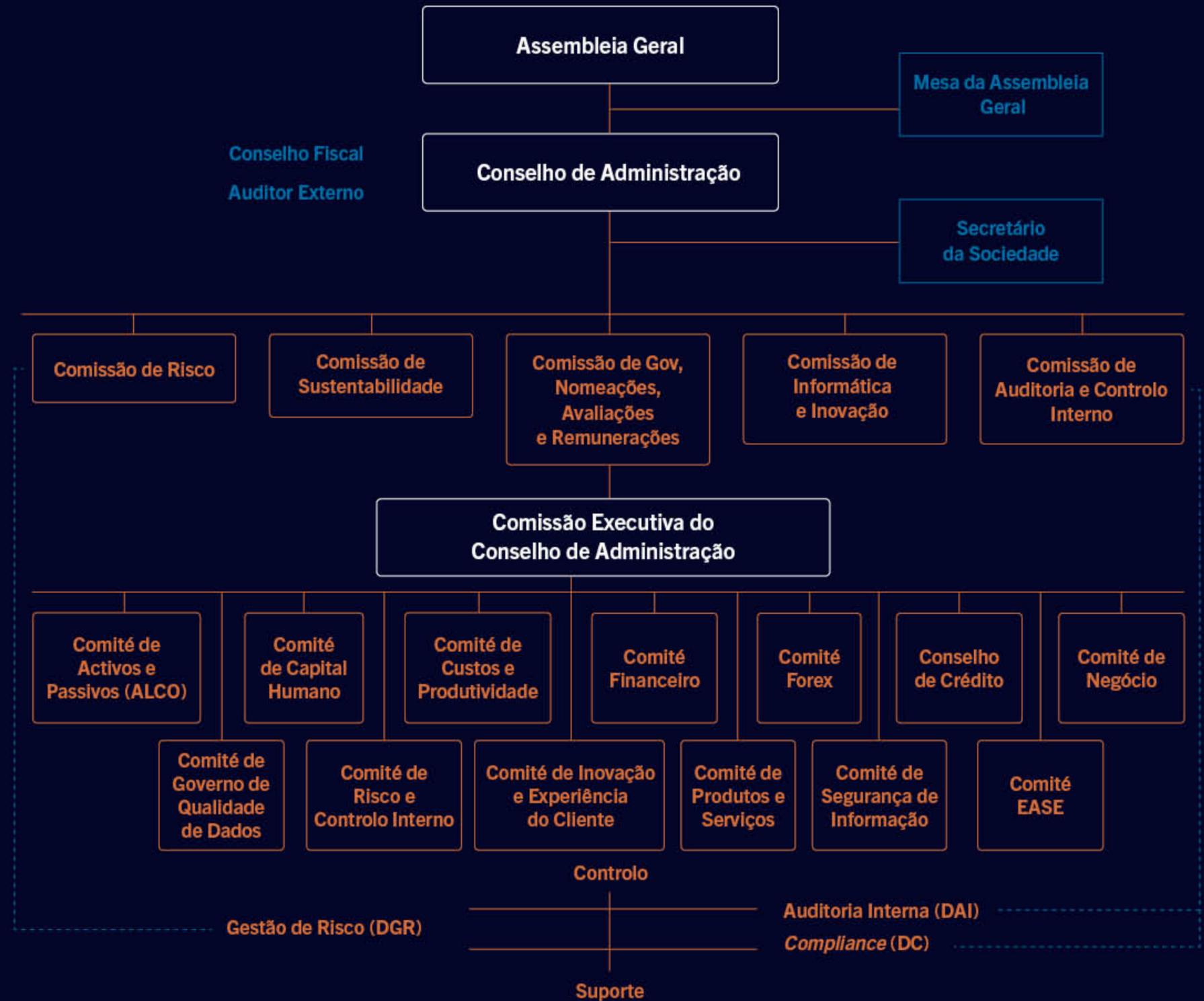
5

6

3.3 O Modelo de Governo

O modelo de governo do BFA, para 2024, 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. A estrutura governativa sofreu algumas alterações relativamente a 2023.

Importa destacar que a Comissão de Responsabilidade Social e Ambiental foi reestruturada e, actualmente, designa-se Comissão de Sustentabilidade. Adicionalmente, foram criados os Comités de Risco e Controlo Interno e EASE, bem como o Conselho de Crédito. No que diz respeito às áreas de Controlo, a Direcção Cambial foi descontinuada.





1

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:

2

Assembleia Geral

3

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. As suas principais competências incluem alterações dos estatutos, alterações à estrutura, distribuição de lucros, entre outras previstas na lei e nos respectivos Estatutos do Banco.

4

5

6

Conselho de Administração (CA)

De acordo com os estatutos e regulamento a constituição do CA é deliberado pela Assembleia Geral. O Conselho de Administração detém os mais amplos poderes de gestão e representação da Sociedade, reunindo-se mensalmente e sempre que convocado pelo seu Presidente. Compete-lhe ainda a aprovação e acompanhamento da estratégia de negócio e risco, bem como as políticas e acções necessárias para que sejam atingidos os objectivos definidos.

Composição do Conselho de Administração

<p>Presidente Maria do Carmo Bernardo</p>	<p>Membros da Comissão Executiva Luís Roberto Gonçalves Sebastião Francisco Massango Natacha Sofia Barradas Paulo de Freitas Alves José Alves do Nascimento Francisca Ferrão Costa Paulo Valódia da Silva</p>
<p>Vice-Presidente Por nomear</p>	
<p>Vogais Não Executivos e Independentes Laura Maria Monteiro Maria Amélia Duarte Rui Sousa Malaquias</p>	
<p>Vogais Não Executivos Divaldo Kienda Palhares Jacinto Manuel Veloso Filomeno Alves de Ceita</p>	

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. Adicionalmente, destaca-se o reporte funcional e hierárquico da Direcção de Auditoria e Inspeção à Presidente do CA, Maria do Carmo Bernardo.



Comissão Executiva do Conselho de Administração e respectivos Pelouros

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

Presidente CECA	Luís Gonçalves	Secretário da Sociedade Gabinete do Conselho de Administração Academia BFA Direcção de Capital Humano Direcção de Marketing Gabinete de Sustentabilidade Gabinete EASE
	Natacha Barradas	Direcção de <i>Compliance</i> Direcção de Controlo Cambial Direcção de Gestão de Risco Direcção Jurídica
		Sebastião Massango

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

Vogais	Paulo Silva	Direcção de Agronegócio Direcção de Centros de Investimentos Direcção de Instalações e Património Direcção de Particulares e Negócio Norte Direcção de Particulares e Negócio Sul
---------------	--------------------	---

Face a 2023, os pelouros da Comissão Executiva do Conselho de Administração foram submetidos a diversas alterações.

O vogal José Nascimento passou a assumir um novo pelouro: “Direcção de Empresas Oil & Gas e Institucional”. Por outro lado, face à extinção da “Direcção de Banca de Investimento”, a vogal Francisca Costa deixou de exercer o pelouro desta Direcção.



Governo de Sustentabilidade

Com intuito de 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, durante 2022 e 2023, foi responsável não só pela orientação no estudo de opções dos diversos caminhos possíveis para a Jornada de Sustentabilidade, mas também pela implementação da Estratégia de Sustentabilidade do Grupo. Este foi coordenado pelo PCE, Dr. Luís Gonçalves e contou com a participação de Direcções-chave para o desenvolvimento da Estratégia, e de diversos administradores executivos e não executivos, reflectindo o empenho e preocupação da Administração em garantir o sucesso da transformação do BFA.

Relativamente ao Modelo de Governo do Banco, importa destacar a Comissão de Sustentabilidade, que abarca as seguintes competências¹:

- Aconselhamento do CA e da CECA relativamente à estratégia transversal de sustentabilidade empresarial, com intuito de promover padrões socialmente responsáveis de actuação ambiental;
- Pronunciamento sobre as políticas de solidariedade social, educação, ciência, inovação, ambiente e mecenato cultural seguidas pelo BFA;
- Apoio ao CA e à CECA na definição do seu propósito em termos sociais e ambientais, e na promoção da actuação do BFA enquanto Grupo sustentável;
- Promoção de iniciativas internas e externas de sensibilização sobre sustentabilidade social e ambiental.

¹ As competências estão descritas integralmente no capítulo 3 do Relatório e Contas

Gestão de Risco e Compliance

O BFA tem em prática um robusto modelo de gestão de riscos, gerido pelo Conselho de Administração (CA). Este permite enfrentar adequadamente as mudanças dos contextos económico, social e regulatório, na qual desenvolve a sua actividade. Ao alinhar os procedimentos internos com as melhores práticas de gestão global dos riscos, considerando não só as orientações do Comité de Basileia para a Supervisão Bancária (BCBS), do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), mas também dos novos Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano do Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro (CSSF), o BFA consegue garantir melhores resultados.

Adicionalmente e no que concerne ao processo de gestão dos riscos de Compliance, importa notar que o CA assegura o cumprimento da regulamentação aplicável, tendo desenvolvido um plano estratégico. Este processo passa pelas etapas de identificação, avaliação, monitorização, controlo e reporte, garantindo, assim uma resposta adequada e eficaz.

No que diz respeito à gestão de situações de conflitos de interesses, o BFA implementa uma Política de Identificação, Prevenção, Gestão de Conflito de Interesses e Transacções com as Partes Relacionadas. Esta tem como objectivo 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 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 (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 como 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, importa referir que, de forma a apoiar estas iniciativas, em 2024, manteve-se em funcionamento o Gabinete do Colaborador. Este considera as diversas preocupações dos Colaboradores e assegura também que estas são reportadas de forma célere, promovendo o aumento da produtividade e da dedicação nas actividades.

Neste contexto, o BFA mantém a promoção da comunicação das preocupações críticas, assegurando um ambiente de diálogo aberto e construtivo.

Importa destacar que, durante 2024, foram reportadas as seguintes **comunicações críticas**:

Reportes

Reportes de Fraude Externa

97

Reportes de Violações de Código de Conduta

6

Reportes de Falhas Operacionais

7

Reportes de Tipologias Distintas

92

Informações

Reportes de Fraude Externa

9

Reportes de Violações de Código de Conduta

8

Reportes de Falhas Operacionais

4

Reportes de Tipologias Distintas

5

Adicionalmente, é pertinente destacar a implementação de 29 Políticas e Regulamentos, das quais 26 foram igualmente apresentados no reporte de 2023, embora tenham sido submetidos a pequenas alterações na sua nomenclatura.

Complementarmente às que tinham sido previamente identificadas, foram também incluídas as Políticas “Governança de Produtos”, “Remuneração dos Colaboradores” e “Sustentabilidade”.



Merecem, assim, destaque as seguintes **Políticas e Regulamentos** por área responsável:

1

Conselho de Administração

2

Regulamento Comissão Auditoria e Controlo Interno (CACI):

Tem como objectivo acompanhar a supervisão e actividades da Função de Auditoria Interna. Compete-lhe apreciar e dar parecer sobre projectos de Regulamento da Função Auditoria Interna, Código de Conduta da Função e Manual de Estrutura Orgânica da DAI, bem como sobre propostas de alteração a estes documentos.

3

Regulamento da Comissão de Sustentabilidade: A Comissão de Sustentabilidade do BFA é um órgão consultivo criado para apoiar o Conselho de Administração na definição e implementação da estratégia de sustentabilidade do Banco. A comissão é composta por três a cinco membros do Conselho de Administração, podendo incluir especialistas externos. Os membros são nomeados pelo Conselho de Administração e têm um mandato coincidente com os órgãos sociais.

4

As principais competências da comissão incluem:

- Aconselhar a Administração na estratégia de sustentabilidade, garantindo alinhamento com os objectivos do Banco;
- Avaliar e pronunciar-se sobre políticas sociais, ambientais e culturais adoptadas pelo BFA;
- Supervisionar a implementação de práticas sustentáveis dentro da organização;
- Promover a sensibilização interna e externa sobre sustentabilidade;

- Elaborar relatórios sobre a actuação do Banco nesta área, incluindo o Relatório Anual de Sustentabilidade.

Política de Sustentabilidade: Materializar o compromisso e visão para o Desenvolvimento Sustentável e orientar a actuação do BFA neste âmbito.

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: Em linha com a estratégia e os objectivos do Banco e em conformidade com a legislação, regulamentação, normas aplicáveis e as melhores práticas internacionais o presente Regulamento tem como objectivo determinar os princípios e as regras para o exercício da Função de Auditoria Interna (FAI) do BFA.

O estabelecido no Regulamento de Função de Auditoria é aplicável ao Banco, às Empresas do Grupo, a todos os Colaboradores, bem como aos membros de órgãos sociais e todas as entidades, pessoas singulares e colectivas, que tenham uma relação jurídica/contratual com o BFA. O presente Regulamento reforça e não prejudica o cumprimento das demais obrigações previstas, noutros documentos de normativo, que se encontrem em vigor no Banco.





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 actue 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 adopta 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, Accionistas 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 e produção de armas de destruição em massa e visa garantir que os seus destinatários entendem e cumprem 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.

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.

Política de Controlo Interno: Visa garantir a continuidade e sustentabilidade da instituição através da alocação eficiente de recursos, controlo de riscos, disponibilização de informações fiáveis, cumprimento de normas legais e éticas, e implementação de medidas preventivas para a gestão de riscos.

Direcção de Capital Humano

Regulamento de Gestão de Capital Humano: Estabelece as normas de organização e disciplina no trabalho, bem como os direitos, deveres e garantias dos Colaboradores do BFA e Empresas directamente participadas pelo Grupo ou quando este detenha uma relação de domínio sobre as mesmas, bem como as políticas de gestão do Capital Humano, respeitando os princípios consagrados na Lei Geral do Trabalho e demais Legislação avulsa.

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 Complementar de Pensões do BFA: A Comissão de Acompanhamento do Plano de Pensões (CAPP), é constituída ao abrigo do artigo 22.º do Plano de Pensões e é o órgão através do qual os Associados, os Participantes e os Beneficiários (quando existam) acompanham conjuntamente o cumprimento do Plano de Pensões e a gestão do Fundo de Pensões BFA. O referido Regulamento estabelece a composição, atribuições e competências bem como as regras de funcionamento da Comissão de acompanhamento do Plano de Pensões.

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

Política de Remuneração dos Colaboradores: A Política de Remuneração do BFA estabelece os princípios e critérios para a atribuição de remuneração aos seus Colaboradores, excluindo os Órgãos Sociais. Visa garantir clareza, acessibilidade e transparência, alinhada às melhores práticas do sector financeiro nacional e internacional. A remuneração é ajustada à complexidade da actividade do BFA, promovendo o desenvolvimento da instituição dentro do apetite pelo risco definido pelo Conselho de Administração e assegurando competitividade para atrair e reter talentos.

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.

Política de Governação de Produtos: Estabelece os princípios e directrizes para a gestão dos riscos associados aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco. Está integrada na Política de Gestão Global dos Riscos, que define os processos de identificação, avaliação e controlo dos riscos. A política assegura que a avaliação de riscos de novos produtos ou serviços seja feita antes de sua implementação, orientando os procedimentos de monitorização e controlo adoptados pelas unidades do Banco.

Direcção de Sistemas de Informação

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 Gestão de Riscos: Tem como objectivo estabelecer os princípios, orientações, processos e responsabilidades para a gestão e controlo dos riscos na BFA CM. Visa garantir uma estrutura sólida e robusta, cumprindo os requisitos prudenciais dos reguladores e alinhando-se às melhores práticas internacionais de gestão de riscos. A política assegura a protecção dos interesses dos accionistas, órgãos sociais, colaboradores, Clientes, credores, investidores e público em geral. Subordinada à Política de Controlo Interno da BFA CM, esta política aplica-se a todos os Colaboradores e membros dos órgãos sociais da sociedade.

Política de Controlo Interno: Estabelece medidas de organização e controlo para garantir a eficiência e sustentabilidade da Sociedade. Visa assegurar a continuidade do negócio, o controlo dos riscos, a avaliação prudente de activos, a segregação de responsabilidades, a segurança dos sistemas de informação e a mitigação de conflitos de interesse. A política também garante que a informação financeira e não financeira seja completa, fiável e tempestiva, apoiando a tomada de decisões e os processos de controlo. Além disso, assegura o cumprimento das disposições legais, directrizes internas e normas de conduta, e define medidas preventivas e de monitorização para cada risco identificado.



Código de Conduta: Fundamentado na Cultura e Valores do Grupo BFA, estabelecendo princípios éticos e deontológicos para orientar a actuação da BFA CM, seus Colaboradores, membros dos Órgãos Sociais e entidades externas. Alinha-se com as disposições legais, como o Código dos Valores Mobiliários, e visa promover integridade e transparência nas relações internas e externas. O Código inibe actividades ilegais e a tomada excessiva de risco, assegurando que todos os Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais cumprem rigorosamente as regras legais e as políticas internas. O Código é aplicável a todos os Colaboradores e membros dos Órgãos Sociais da BFA CM e suas subsidiárias, sendo sua conformidade responsabilidade de cada indivíduo.

Política de Segurança de Informação: Estabelece um conjunto de directrizes globais para garantir a segurança da informação da Sociedade. Aplica-se a todos os Colaboradores, Fornecedores e Prestadores de Serviços da BFA CM, abrangendo toda a informação que é propriedade da Sociedade ou que, embora não seja sua propriedade, está sob a sua responsabilidade directa ou indirecta, seja por razões legais, regulatórias, contratuais ou operacionais. A política cobre todos os processos, sistemas, soluções e infraestruturas da BFA CM. O documento está alinhado com as normas ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27002:2022, garantindo o cumprimento das melhores práticas em segurança da informação.

BFA Fundo de Pensões

Política de Gestão de Reclamações: Tem como objectivo assegurar a maior transparência, diligência, imparcialidade, lealdade, respeito e eficácia no relacionamento da BFA Pensões com os seus associados, participantes, ex-participantes e beneficiários de fundos de pensões. Esta política reflecte os valores e a visão da BFA Pensões e do Grupo BFA, funcionando como um factor de preservação da confiança e de mitigação do risco reputacional. O documento estabelece os princípios orientadores para o tratamento de reclamações, aplicando-se à BFA Pensões e ao público em geral, incluindo participantes, ex-participantes, beneficiários, fornecedores e prestadores de serviços.



1

2

3

4

5

6

JORNADA

4

26



1

2

3

4

5

6

Floresta com Ave Gundu

Numa Lusona que evoca a floresta e a vida que nela habita, o traço desenha o equilíbrio entre todos os elementos. Um pássaro que encontra refúgio, entrelaçado na floresta que o sustenta.

Há, nesta figura, um convite à Jornada de Sustentabilidade do BFA: assumir o nosso papel num sistema vibrante e coeso, onde cada ação ambiental reforça conexões, acolhe vida e fortalece o futuro.



1

2

3

4

5

6



O ano de 2022 marcou o início da transformação sustentável do BFA, seguido por um período de consolidação e expansão global ao longo de 2023. Em 2024, esta jornada continuou a evoluir de forma significativa, reafirmando o compromisso do Banco com a sustentabilidade e a sua ambição de se posicionar entre os principais agentes desta transformação no continente africano.

Reconhecendo a importância de integrar práticas sustentáveis no seu modelo de negócio, o BFA reforçou a sua aposta no financiamento responsável, posicionando-se de forma diferenciadora no sector financeiro. Este percurso tem sido essencial para consolidar a sua estratégia de longo prazo e afirmar-se como um Banco preparado para os desafios do futuro. Prova da importância do tema no contexto do Grupo e do progresso alcançado é a integração da Sustentabilidade como um dos pilares fundamentais da nova estratégia do BFA.

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

Para concluir este objectivo, o BFA identificou as **principais políticas nacionais e internacionais** que guiam a sua estratégia, acompanhando assim, as tendências e boas práticas de sustentabilidade no sector financeiro, ao mesmo tempo que responde às 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 2020-2022



Plano de Desenvolvimento Nacional 2023-2027



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

Após a análise do contexto em que o BFA está inserido - tanto ao nível do sector financeiro como da realidade socioeconómica do país - o Banco avançou para uma etapa essencial na definição da sua estratégia: **a análise de materialidade**. Esta fase foi considerada crucial para identificar os temas prioritários a serem trabalhados com vista a uma transformação sustentável.

Para isso, foi seguida uma abordagem estruturada em três vertentes:

Perspectiva Global — Avaliação das principais tendências internacionais, regulamentações e iniciativas de sustentabilidade, incluindo os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que orientam toda a estratégia de sustentabilidade;

Perspectiva Sectorial — Estudo das práticas sustentáveis mais relevantes no setor financeiro, bem como iniciativas ESG (ambientais, sociais e de *governance*) adotadas por instituições de referência;

Perspectiva Organizacional — Articulação entre os dois pontos anteriores com a estratégia interna do BFA, os seus compromissos institucionais e as expectativas de *stakeholders*, tanto internos como externos.

Análise de Materialidade

A análise de materialidade teve como ponto de partida os resultados do estudo de *benchmarking e industry analysis* realizado junto de instituições que se destacam pelas suas práticas de sustentabilidade. A partir deste exercício, foi elaborado um conjunto preliminar de temas materiais considerados pertinentes face ao contexto operacional do BFA em Angola.

Posteriormente, procedeu-se à auscultação da Administração e de colaboradores de diferentes áreas de negócio, com o intuito de avaliar a relevância atribuída a esses temas e o respectivo impacto no desempenho do Banco. Esta consulta foi igualmente alargada a um conjunto representativo de *stakeholders* externos, permitindo obter uma perspectiva abrangente sobre a importância dos temas analisados na actuação do BFA.

Como resultado deste processo, foi elaborada a matriz de materialidade, na qual os temas foram posicionados de acordo com o seu impacto no modelo de negócio do Banco e a sua relevância para as partes interessadas.

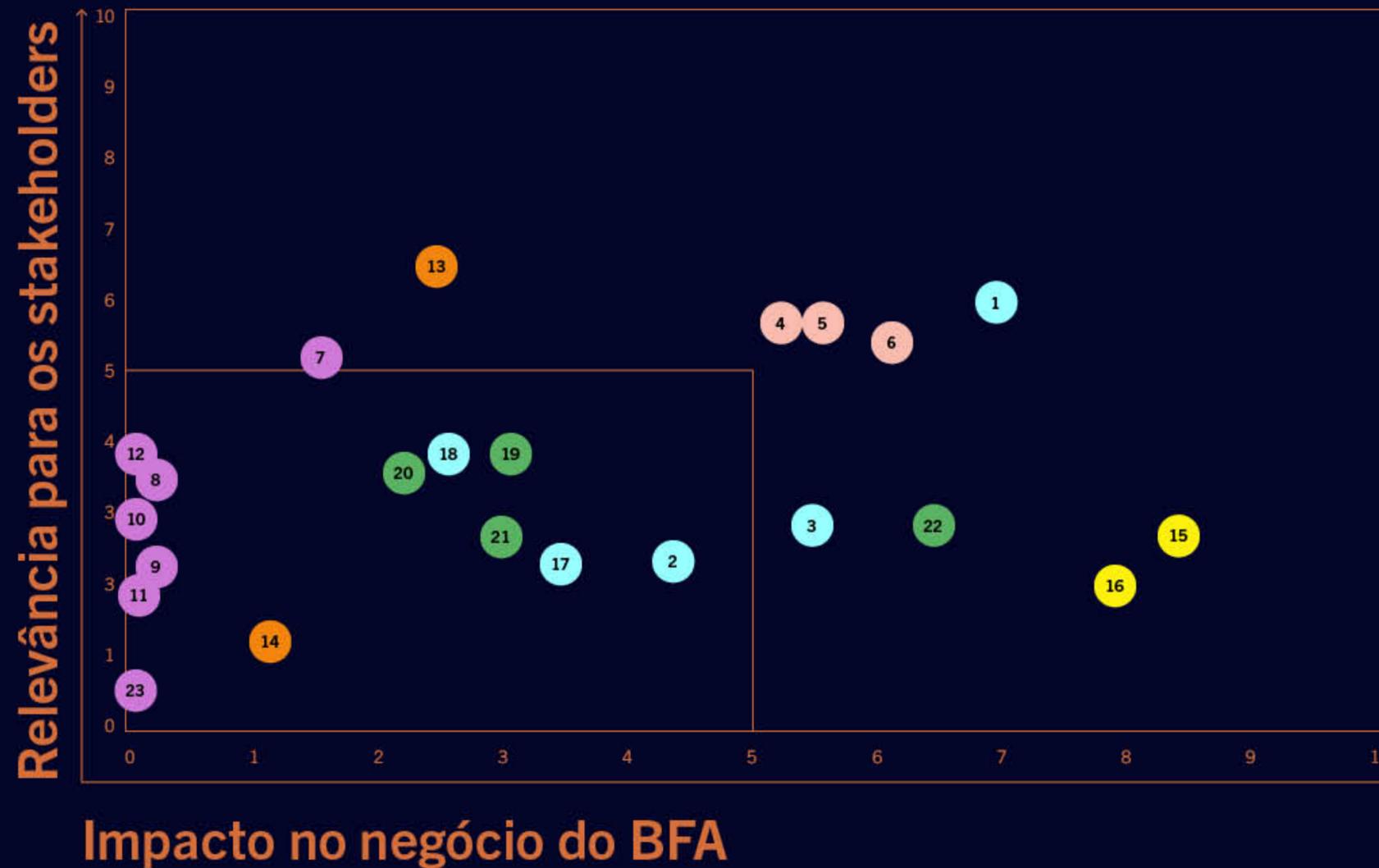
O desenvolvimento de uma estratégia de sustentabilidade ambiciosa e alinhada com as necessidades do país e da sociedade depende do envolvimento activo e contínuo dos *stakeholders*. Por esse motivo, o BFA reconhece a importância de manter uma auscultação sistemática e regular, que garanta a permanente actualização e adequação da sua estratégia de sustentabilidade.



A Matriz de Materialidade do BFA

Na sequência do processo de auscultação dos diversos *stakeholders*, os contributos obtidos permitiram a consolidação da matriz de materialidade do BFA.

Esta matriz, definida em 2023 e que se manteve em vigor no ano de 2024, reflecte o grau de relevância atribuído a cada um dos temas avaliados, constituindo um elemento determinante para a subsequente definição da Estratégia de Sustentabilidade do BFA para o período de 2023 a 2030. Através deste exercício, tornou-se possível direccionar, de forma estruturada, os esforços da Instituição para as áreas consideradas mais prioritárias, quer do ponto de vista do negócio, quer do ponto de vista dos seus *stakeholders* estratégicos.



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

	Tema material	Abordagem	Contribuição para os ODS
1	Inclusão financeira e apoio à comunidade		
2	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).	
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.	
5	Eficiência ambiental das operações		
6	Eficiência ambiental das operações	Utilização eficiente de recursos, nomeadamente, energia, água e materiais nas operações do Banco.	

ODS considerados prioritários para a actuação do grupo

Desta forma, o BFA integra nas suas áreas de foco, através dos seus temas materiais, 10 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 2023-2030 reflecte a necessidade do BFA assumir um papel activo na transformação do sector financeiro em Angola, posicionando-se como líder neste processo.

O Grupo tem desempenhado um papel de elevada relevância no desenvolvimento do país, tanto através do financiamento da economia como pela promoção da inclusão financeira de milhões de angolanos, facilitando a sua integração na economia formal. Este percurso histórico institui ao BFA responsabilidades significativas, que são encaradas como um compromisso e uma oportunidade estratégica para contribuir para um futuro mais sustentável do país.





1

2

3

4

5

6

No âmbito da implementação da estratégia de sustentabilidade, o BFA reforça a sua dedicação ao país e ambiciona afirmar-se, para além dos compromissos já assumidos, como uma referência nas boas práticas ambientais, sociais e de governação.

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

- Melhor Banco para os Accionistas
- Melhor Banco para os Clientes
- Melhor Banco para se Trabalhar
- Melhor Banco para a Comunidade

Motivado pela sua Visão de Sustentabilidade 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”**, a estratégia desenvolvida pelo BFA tem como base, além dos ODS considerados críticos para

Angola e prioritários para o Grupo, os temas materiais.

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.



Objectivos Estratégicos			
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
Áreas de Foco			
Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade	Capital Humano	Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	Eficiência ambiental das operações
Ligação com os Temas Materiais			
Inclusão e literacia financeira	Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano	Boas práticas de governança corporativa	Eficiência ambiental das operações
Inovação tecnológica	Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores	Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco	
Promoção da multicanalidade e digitalização	Igualdade, diversidade e inclusão	Criação de produtos com valor social e ambiental	



Estes objectivos suportam a Jornada de Sustentabilidade do BFA e estão direccionados para áreas consideradas prioritárias como o desenvolvimento do Capital Humano, o Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG e a Eficiência Ambiental nas operações.

1

Face à importância da sustentabilidade para o BFA, o novo **Plano Estratégico do Grupo** incorpora um pilar dedicado à Sustentabilidade, de modo a garantir a centralidade do tema na tomada de decisões e no seu processo de crescimento futuro. Desta forma, o Banco promove não só um relacionamento duradouro com os Clientes, mas cria também valor para os Accionistas, materializando a sua caminhada de Sustentabilidade no crescimento sustentável do País.

2

3

No âmbito do Plano Estratégico, e em linha com o compromisso para com a Sustentabilidade, foram definidas **diversas iniciativas** que abrangem diferentes áreas de foco, nomeadamente:

4

5

6

Áreas de Foco				
	Capital humano	Eficiência Ambiental das Operações	Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	Modelo Operativo
Iniciativas	Desenvolvimento e implementação de um Plano e Política de Igualdade de Género	Definição de princípios e critérios de selecção ESG nos processos de escolha de fornecedores	Integração dos factores ESG na definição da <i>Apetite pelo Risco (Risk Appetite Statement)</i>	Desenvolvimento de uma Política de Sustentabilidade, que transpareça o compromisso do BFA para com os <i>stakeholders</i> e os princípios orientadores da sua actuação
	Desenvolvimento e implementação de um Plano e Política de Diversidade e Inclusão		Integração dos factores ESG nos processos internos de avaliação da adequação de capital e liquidez (ICAAP/ILAAP)	

Para garantir o sucesso na implementação da Jornada, é fundamental a realização de determinadas acções que consolidem a estratégia como parte integrante da actuação do BFA, assegurando a criação de valor a longo prazo para a instituição e permitindo também que todos os colaboradores estejam alinhados com os objectivos organizacionais, promovendo uma cultura de responsabilidade e compromisso.

Estas acções devem centrar-se em:

- Tornar a sustentabilidade “*business as usual*”, integrando-a na estratégia corporativa e nas estruturas de governo;
- Trazer diversidade de competências e experiências para apoiar a tomada de decisões por parte da Administração;
- 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;
- 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.

A implementação destas acções fortalece a capacidade do BFA de antecipar tendências e responder proactivamente a desafios, criando um ambiente favorável à inovação e à melhoria contínua. Desta forma, contribui para a **eficiência operacional**, promovendo também a **confiança dos Clientes e investidores**, consolidando a posição do BFA como um líder no sector financeiro e garantindo a sua longevidade e sucesso no mercado.



Modelo de Gestão da Sustentabilidade

A implementação eficaz de qualquer estratégia de sustentabilidade exige um modelo de gestão sólido, capaz não só de garantir uma execução contínua e integrada, mas também promover a colaboração entre todas as partes interessadas, assegurar a alocação eficiente de recursos, permitir a monitorização e avaliação dos resultados e incentivar uma cultura organizacional que valorize a responsabilidade ambiental e social, assegurando assim que os objectivos de sustentabilidade sejam alcançados de forma consistente e duradoura.

Consciente desta necessidade, o BFA iniciou a sua Jornada através da criação do **Grupo de Trabalho da Jornada de Sustentabilidade**, que teve um papel essencial no desenvolvimento da estratégia inicial do Banco. Este grupo, coordenado pelo Presidente da Comissão Executiva e composto por várias Direcções, permitiu definir as bases para uma abordagem estruturada e alinhada com as melhores Práticas internacionais.

O Gabinete de Sustentabilidade, criado em 2024, é responsável por assegurar a implementação transversal da estratégia de sustentabilidade em toda a instituição, promovendo a integração das dimensões ESG nas diversas áreas do Banco e garantindo uma abordagem estruturada e alinhada com as melhores práticas. A Direcção de Responsabilidade Social mantém um papel relevante neste percurso, colaborando com o Gabinete de Sustentabilidade.

No decorrer do desenvolvimento da estratégia, o BFA identificou e adoptou um conjunto de Compromissos e Frameworks internacionais considerados essenciais. Estes compromissos consolidam a posição do BFA como uma instituição de referência em Angola e no continente africano, garantindo o seu alinhamento com os mais elevados padrões seguidos pelas principais instituições financeiras a nível global.

Assim, em 2024, o BFA concluiu, com sucesso, a adesão e subscrição dos princípios do *United Nations Global Compact*³, uma iniciativa dedicada à sustentabilidade que se fundamenta em dez princípios essenciais nas áreas de direitos humanos, práticas laborais, protecção ambiental e anticorrupção.

³ Fonte: UN Global Compact - Global Compact



Esta iniciativa visa a integração destes princípios ao nível da estratégia e das operações da instituição.

1

Desta forma o Banco compromete-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:

2

3

4

1. Apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;
2. Garantir a não participação em violações de direitos humanos;
3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efectivo à negociação colectiva;
4. Abolir todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;
5. Abolir efectivamente o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no emprego;
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente;
10. Combater a corrupção em todas as suas formas incluindo extorsão e suborno.

5

6

O compromisso do Banco em aplicar e promover boas práticas laborais, ambientais, de anticorrupção e de protecção dos direitos humanos reflecte uma responsabilidade ambiental e social que visam o bem-estar da sociedade e a preservação do meio ambiente. Ao alinhar-se com os 10 Princípios do *Global Compact* e com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o Banco contribui para a erradicação da pobreza, a protecção do planeta e a promoção da paz e da prosperidade.

Assim, estas práticas podem aumentar a eficiência operacional e melhorar a reputação da instituição, atraindo investidores e Clientes que valorizam a sustentabilidade, posicionando o Banco como um Líder responsável e inovador no sector financeiro.



1

2

3

4

5

6

4.2.1

Metas Associadas aos Objectivos Estratégicos

A Jornada de Sustentabilidade do BFA é orientada por um conjunto de Objectivos Estratégicos que traduzem a sua visão e compromisso com um futuro mais sustentável.

Para concretizar esta ambição, o BFA definiu metas específicas que materializam esses objectivos, traçando um caminho claro para a sua concretização.

Para a definição das metas, foi fundamental adoptar uma abordagem robusta que sustente a ambição do BFA em alcançar os seus Objectivos Estratégicos. Assim, tornou-se imprescindível assegurar que estas metas representassem uma melhoria significativa para o negócio do BFA, estando alinhadas com os seus pares, referências externas e as expectativas dos *stakeholders*.

Neste sentido, foram estabelecidas **três etapas cruciais**, acompanhadas de um fluxo de trabalho para discussão e aprovação ao longo do processo:

1ª etapa

Desconstrução das metas em critérios, envolvendo a estruturação dos mesmos que apoiaram na definição das metas, incluindo, entre outros, os grupos-alvo e o âmbito de aplicação.

2ª etapa

Avaliação dos critérios com base na ambição, dados disponíveis e *benchmarks*.

3ª etapa

Elaboração de um manual metodológico para o cálculo das metas.

As **metas definidas para 2030**, associadas aos Objectivos Estratégicos, são as seguintes:

Objectivos Estratégicos	Descrição das Metas	Meta para 2030
Garantir o contínuo desenvolvimento do capital humano e fomentar a diversidade	Atrair pelo menos 10% de colaboradores jovens por ano face ao ano anterior e reter 80% dos colaboradores jovens de alta performance pelo período mínimo de 3 anos até 2030.	Atracção: 10% Retenção: 80%
	Garantir a realização de uma jornada de <i>employee experience</i> e assegurar que as instalações e ferramentas do Banco estão adequadas a todos os colaboradores, independentemente da sua condição até 2030	100% em ambas componentes
	Ter 50% de mulheres em cargos de liderança até 2030 (tanto Directores como Administradores)	50%



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

Deste modo, as metas estabelecidas para 2030, associadas aos Objectivos Estratégicos, facilitam a avaliação do progresso e a implementação de melhorias contínuas.

Além disso, proporcionam uma estrutura que orienta a tomada de decisões e a alocação de recursos, assegurando que todas as iniciativas estejam em consonância com a Jornada de Sustentabilidade.

Assim, o BFA reforça o compromisso com a sustentabilidade e responsabilidade social, enquanto promove a transparência e a confiança junto dos *stakeholders*.

Objectivos Estratégicos	Descrição das Metas	Meta para 2030
Reforçar consciência dos aspectos ambientais nas operações internas	Medir a pegada de carbono de âmbito 1, 2 e 3 até 2027 e reduzir anualmente o valor dessas emissões	Âmbito 1, 2 e 3 + redução da pegada
	100% de fornecedores avaliados com base em critérios ESG até 2030 (excluindo economia informal e compras avulsas)	100%
Ser um parceiro de todos os Clientes na integração ESG e assegurar a gestão efectiva desses riscos no Banco	20% da carteira de crédito de Clientes empresas direccionado a financiamento sustentável até 2030	20%
	7% da carteira de crédito de Clientes empresas, excluindo títulos, direccionada ao apoio ao empreendedorismo (micro, pequenos e médios empresários) até 2030	7%
	50% dos Clientes do segmento grandes empresas avaliadas segundo critérios ESG até 2030	50%
Ser uma instituição de referência no apoio ao desenvolvimento de Angola, em particular na inclusão financeira	Apoiar a comunidade no âmbito da responsabilidade social, com vista a ter um impacto positivo na vida de 7 300 000 pessoas directamente e 1 300 000 indirectamente até 2030	7 300 000 pessoas directa e 1 300 000 pessoas indirectamente
	Contribuir para a promoção do acesso à educação, influenciando e apoiando a formação de 1000 pessoas com a atribuição de bolsas de estudos e 4800 pessoas com a construção de escolas e outras iniciativas até 2029	5 800 pessoas (até 2029) ³
	Assegurar um aumento de 30% das pessoas com acesso a serviços financeiros face aos Clientes registados no final de 2022 em todas as regiões onde o BFA tem presença até 2030	30%

³ Ano específico de concretização diferente das restantes metas por força do horizonte temporal estabelecido no plano de acção



1

2

3

4

5

6

4.3

Plano de Acção

No âmbito da Jornada de Sustentabilidade, o BFA definiu o Plano de Acção que estabelece directrizes claras para a implementação de práticas sustentáveis.

Este plano visa delinear um percurso claramente definido e estruturado para a incorporação de práticas sustentáveis em todas as suas operações, evidenciando o compromisso da instituição com a responsabilidade ambiental e social.

Além disso, funciona como um guia estratégico que orienta a implementação de iniciativas voltadas para a mitigação de impactos negativos e a promoção do desenvolvimento sustentável.

Ao estabelecer metas específicas e acções concretas, o BFA é capaz de monitorizar o seu progresso, ajustar as suas abordagens conforme necessário e envolver de forma eficaz os seus stakeholders, assegurando que todos os esforços estejam em consonância com os princípios de sustentabilidade e contribuam para um futuro mais responsável e ético.





Importa destacar que:

1

Foram definidas um total de

76 iniciativas

2

estando divididas por 3 Âmbitos de Actuação:

3

33 Iniciativas de Negócio



28 Iniciativas de Operações

5

15 Iniciativas de Comunidade

6

As iniciativas estabelecidas foram categorizadas por

4 áreas de foco



Capital Humano



Eficiência Ambiental das Operações



Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG



Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade

E, ainda, por

3 áreas de suporte estratégico



Dados & Digital



Comunicação



Governance & Modelo Operativo

Importa destacar que cada iniciativa é classificada em função da sua contribuição para os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sendo que foi feita a distinção entre ODS prioritários e não prioritários:

Número de Iniciativas	Áreas de Foco				Áreas de Suporte Estratégicas
	Capital Humano	Eficiência Ambiental das Operações	Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG	Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade	Dados & Digital Comunicação Governance & Modelo Operativo
7		6	24	27	12



Plano de Acção das Iniciativas Críticas

1

Das iniciativas identificadas, 29 destas formam consideradas críticas, ou seja, são consideradas estratégicas e com impacto para o BFA e, por isso, deve ser dada prioridade à sua implementação.

2

3

Descrição da Iniciativa	Âmbito de Actuação	Contribuição para os ODS (Prioritários)
Capital Humano		
<p>Desenvolvimento e implementação de um Plano e Política de Igualdade de Género para cargos de liderança e colaboradores, abrangendo temas como admissão, remuneração, gestão de carreiras, formação para capacitação, entre outros.</p> <p>Este plano poderá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do estado actual da igualdade de género no BFA em diversas áreas para identificar áreas de melhoria; • Criação de programas para promover debates relativamente ao papel da mulher na sociedade, economia e empresas, direccionados para todos os colaboradores; • Criação de programas de aceleração de talentos focados nas mulheres, promovendo o desenvolvimento de competências em liderança, gestão de projectos e <i>soft skills</i>, com o objectivo de capacitá-las para assumirem funções de liderança no Banco; • Adesão ao <i>Women Empowerment Principles</i>⁴, de forma a promover a igualdade de género, o fortalecimento do papel das mulheres no local de trabalho, no mercado e na comunidade; • Outras iniciativas de relevância a definir. <p>A Política deverá reflectir a actuação e os princípios do Banco em matéria de igualdade de género, definindo responsabilidades, mecanismos de implementação e reporte.</p>	Operações	 
<p>Desenvolvimento e implementação de um Plano e Política de Diversidade e Inclusão abrangendo temas como admissão de colaboradores, acessibilidade das instalações e formação, entre outros.</p> <p>Este plano poderá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico ao estado actual da diversidade e inclusão, do BFA nas diferentes áreas para identificação de possíveis aspectos a serem melhorados; • Medidas para garantir acessibilidade física das instalações do Banco a pessoas com mobilidade condicionada; 	Operações	 

4

5

6

⁴ Fonte: Home | WEPs | Os Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs – Women’s Empowerment Principles, em inglês) são diretrizes que orientam as instituições a promover a igualdade de género e o empoderamento das mulheres no local de trabalho, no mercado e na comunidade, estabelecidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global da ONU.



1
2
3
4
5
6

Descrição da Iniciativa	Âmbito de Actuação	Contribuição para os ODS (Prioritários)
Capital Humano (Continuação)		
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para garantir acessibilidade das ferramentas de trabalho a pessoas com deficiência; • Formação e sensibilização dos colaboradores para a não discriminação; • Outras iniciativas de relevância a definir com o BFA. <p>A Política de Diversidade e Inclusão do Banco deve reflectir os seus princípios e acções, definindo responsabilidades e mecanismos de implementação e reporte. Deve garantir a não discriminação com base na etnia, nacionalidade, sexualidade, género, condição física, idade ou religião, em conformidade com o Artigo 2 da Declaração Universal dos Direitos Humanos.</p>	Operações	 
Desenvolvimento da cultura de sustentabilidade no BFA através de um programa de formação e capacitação para os colaboradores, mais direccionado para as direcções com responsabilidades ESG envolvidas na Jornada.	Operações	N.A.
Eficiência Ambiental das Operações		
Definição de princípios e critérios de selecção ESG nos processos de escolha de fornecedores atendendo a que a devida diligência deve ser proporcional ao risco e adaptada às circunstâncias e contexto de cada empresa.	Operações	N.A.
Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG		
<p>Criação de processos due diligence ESG de Clientes e projectos, inserido no processo de concessão e monitorização de crédito, direccionado a:</p> <p>1) Clientes dos segmentos de empresas, no início da relação com os mesmos e numa base contínua, para recolha da informação e dos dados necessários para avaliar as vulnerabilidades de posições e investimentos em termos de riscos ESG, com a devida adaptação sectorial e consoante o nível de informação disponível de cada Cliente;</p> <p>2) Projectos novos e expansões de existentes, financiados através de produtos de Project Finance ou outros, com diferentes critérios para o tipo de produto e sector, para recolha da informação e dos dados necessários para avaliar as vulnerabilidades de posições e investimentos em termos de riscos ESG, em linha com os Princípios do Equador.</p>	Negócio	N.A.
Desenvolvimento de um modelo de Rating ESG de Clientes empresa , com avaliação explícita de cada dimensão E-S-G, direccionado para os segmentos Grandes Empresas, <i>Oil&Gas</i> Institucional, Agronegócio, e projectos, em função dos critérios de elegibilidade, como complemento ao <i>Rating</i> de Crédito, de forma a orientar a estratégia de financiamento sustentável.	Negócio	N.A.



1
2
3
4
5
6

Descrição da Iniciativa	Âmbito de Actuação	Contribuição para os ODS (Prioritários)
Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG (Continuação)		
Integração do modelo de <i>Rating</i> ESG ao nível de: <ul style="list-style-type: none"> • Processos de Decisão de Crédito: diferenciação de pricing e concessão de crédito, etc; • Gestão de Risco: integração no RAS, monitorização da performance ESG da carteira e ligação com incumprimentos futuros, etc; • Produtos: definição de ofertas e targets de produtos que suportem a transição sustentável. 	Negócio	N.A.
Desenvolvimento de uma Política de Financiamento Sustentável , em linha com a estratégia de negócio e estratégia global de crédito do Banco, com identificação dos princípios e critérios ESG, nomeadamente, estratégia para gerir a carteira associada a sectores " <i>climate sensitive</i> " e mais impactados pelos riscos de transição, incluindo os sectores com utilização intensiva de carbono, e exclusão de actividades económicas e definição de critérios de condicionamento a determinados sectores, face ao cumprimento de determinadas salvaguardas.	Negócio	N.A.
Integração dos factores ESG na definição da <i>Apetite pelo Risco</i> (<i>Risk Appetite Statement</i>).	Negócio	N.A.
Revisão da integração dos factores ESG na taxonomia de Risco	Negócio	N.A.
Integração de cenários de materialização de riscos/factores de risco ESG no programa de testes de esforço.	Operações	N.A.
Integração dos factores ESG nos processos internos de avaliação da adequação de capital e liquidez (ICAAP/ILAAP).	Operações	N.A.
Divulgação das práticas de gestão dos factores de risco ESG no âmbito da disciplina de mercado (pilar 3).	Negócio	N.A.
Criação de um processo de análise de aspectos ESG dos Bancos correspondentes do BFA.	Negócio	N.A.
Integração de <i>Key Risk Indicators</i> (KRIs) de factores ESG e de cenários que incluam riscos físicos (por exemplo, danos nas infraestruturas devido a ondas de calor, seca, entre outros) e riscos de transição (por exemplo, riscos políticos, nomeadamente alterações aos preços do carbono, riscos reputacionais, entre outros) no risco operacional.	Negócio	N.A.
Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade		
Desenvolvimento de um serviço de <i>Mobile Money</i> para Clientes particulares em áreas financeiramente isoladas , permitindo o envio de dinheiro via número de telemóvel. Neste âmbito avaliar a possibilidade de reactivação do BFA <i>wallet</i> . Para pequenos e grandes empresários, desenvolvimento de um serviço equivalente que permite a distribuição de receitas para os fornecedores e colaboradores em tempo real sem que estes necessitem de possuir uma conta bancária.	Negócio	  



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

Descrição da Iniciativa	Âmbito de Actuação	Contribuição para os ODS (Prioritários)
<p>Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade (Continuação)</p>		
<p>Criação de um programa de formação e sensibilização sobre literacia financeira para a comunidade, incluindo, por exemplo, campanhas publicitárias e parcerias com o Ministério da Educação e o Ministério da Economia. O programa abrange acções dirigidas a particulares que incluem desmistificação de inseguranças que alguns utilizadores possam ter na utilização dos canais digitais e cartões bancários, explicação de direitos e deveres dos consumidores na área dos serviços financeiros em função da seu enquadramento social e introdução de conceitos de poupança e investimentos, acções dirigidas a empresários visando igualmente a desmistificação de inseguranças e a exposição de serviços úteis para os seus negócios e ainda acções dirigidas a crianças e jovens com vista à introdução de conceitos básicos de literacia financeira.</p>	Comunidade	
<p>Realização de palestras e/ou workshops sobre transição sustentável com Clientes e outros <i>players</i> relevantes, com vista à demonstração dos benefícios económicos e sociais decorrentes dessa transição.</p>	Negócio	
<p>Desenvolvimento e implementação de soluções de microcrédito para promover o acesso a financiamento a pequenos negócios, incluindo pequenos agricultores, empreendedores e a economia informal, como as mulheres Zungueiras, em parceria com uma empresa âncora. Adicionalmente, propõe-se a criação de uma parceria com o Quadro Integrado Reforçado (QIR) para impulsionar o comércio nos países menos desenvolvidos, ajudando-os a desempenhar um papel mais activo no sistema comercial global e a minimizar as dificuldades relacionadas com a capacidade de oferta.</p>	Negócio	
<p>Dar continuidade ao apoio ao Registo Civil dos angolanos, incluindo no transporte até ao centros de produção dos BIs, parceira com o Governo para reforçar as unidades móveis de Registo Civil. Como complemento, comunicar, no momento do registo, às pessoas das faixas etárias elegíveis para abrir conta bancária, os serviços e produtos bancários com condições especiais que o BFA já tem (ex.: contas Bankita) de modo a possibilitar a cada vez mais pessoas com menores rendimentos o acesso a esses serviços considerados essenciais no dia-a-dia.</p>	Comunidade	
<p>Reforço do apoio à construção e melhoria de escolas com a colaboração das comunidades na sua construção, assegurando a acessibilidade por parte de todas as pessoas com mobilidade condicionada ou outro tipo de limitações, bem como contribuir para a construção de residências para estudantes em diferentes níveis, incluindo universitários.</p>	Comunidade	
<p>Desenvolvimento de uma Política de Voluntariado para todos os colaboradores do BFA, com o propósito de promover a cidadania empresarial participativa, dando resposta às necessidades sociais e ambientais das comunidades em que o BFA está presente, aumentando a motivação e o envolvimento dos colaboradores com a comunidade a própria organização. A política deverá incluir um processo de controle de gestão de Horas de Voluntariado (Bolsa de Horas), medidas de valorização e reconhecimento. A Política deverá reflectir a actuação e os princípios do Banco em matéria de Voluntariado, definindo responsabilidades, mecanismos de implementação e reporte.</p>	Comunidade	N.A.



1

2

3

4

5

6

Descrição da Iniciativa	Âmbito de Actuação	Contribuição para os ODS (Prioritários)
Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade (Continuação)		
Desenvolvimento de uma Política de Responsabilidade Social que espelhe o propósito de criação de valor social do BFA, em cooperação com <i>stakeholders</i> e outras organizações, com o objectivo de dar resposta às necessidades sociais das comunidades em que o BFA está presente. A Política deverá reflectir a actuação e os princípios do Banco em matéria de Responsabilidade Social, definindo responsabilidades, mecanismos de implementação e reporte.	Comunidade	N.A.
Revisão do processo de gestão das iniciativas de responsabilidade social , incluindo planeamento e calendarização das iniciativas, processo de acompanhamento das mesmas ao nível da gestão de recursos, orçamentação, parcerias e monitorização do impacto através das métricas.	Operações	N.A.
Modelo Operativo		
Definição do processo periódico de auscultação dos stakeholders , que deverá ser regular e os meios de comunicação ajustados a cada tipo de <i>stakeholder</i> , de modo definir a matriz de materialidade actualizada face às perspectivas dos mesmos, servindo para o BFA actualizar e alinhar a sua estratégia de sustentabilidade consoante os temas mais materiais.	Operações	N.A.
Desenvolvimento de uma Política de Sustentabilidade , que transpareça o compromisso do BFA para com os <i>stakeholders</i> e os princípios orientadores da sua actuação.	Operações	N.A.
Dados & Digital		
Medição da pegada de carbono do BFA em linha com as práticas de referência internacionais, nomeadamente usando a metodologia aprovada pelo <i>GHG Protocol</i> que deverá incluir o cálculo de emissões de Gases de Efeito de Estufa na cadeia de valor.	Operações	
Criação de uma ferramenta digital de gestão de informação de sustentabilidade robusta que inclua informação sobre Clientes, fornecedores, as próprias operações do BFA e iniciativas a serem desenvolvidas de modo a possibilitar o cálculo de KPIs/métricas, incluindo acompanhamento do desempenho da Jornada de Sustentabilidade.	Operações	N.A.
Comunicação		
Divulgação anual de um relatório de sustentabilidade com visibilidade sobre os temas ESG que comunique aos <i>stakeholders</i> do BFA as áreas de foco da sua Jornada de Sustentabilidade e que demonstre o progresso realizado durante o ano de reporte.	Operações	



1

2

3

4

5

6

4.3.1 Objectivos de Iniciativas a Concretizar em 2025

No âmbito do plano de acção para 2025, foram definidos princípios orientadores que vão servir como base para as iniciativas futuras:

- Assegurar pelo menos uma iniciativa por área de foco do Plano de Sustentabilidade a ser realizada até ao final de 2025;
- Considerar todas as iniciativas, reconhecendo que nem todas têm o mesmo nível de prioridade, mas devem ser implementadas até ao final de 2025;
- Promover a colaboração interdepartamental para garantir a eficácia na implementação das iniciativas e maximizar o impacto das acções.

Estes princípios estabelecem uma direcção clara e coerente, garantindo que as acções estejam em conformidade com os valores e objectivos estratégicos.

Além de orientarem a tomada de decisões e a implementação de projectos, permitem ao BFA promover uma cultura de responsabilidade e inovação, assegurando que os esforços sejam relacionados para resultados sustentáveis. Adicionalmente, estes princípios favorecem a comunicação e o envolvimento entre as partes interessadas, criando um ambiente colaborativo que se revela essencial para o sucesso a longo prazo.

Assim foram definidas, para 2025, **diversas iniciativas que abrangem diferentes áreas de foco**, nomeadamente:

Áreas de Foco			
	Capital Humano	Eficiência Ambiental das Operações	Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG
Iniciativas	Assegurar o desenvolvimento e implementação da jornada de <i>employee experience</i> até 50% e garantir que 15% das instalações e ferramentas do Banco estão adequadas a todos os colaboradores, independentemente da sua condição até 2025	Medir a pegada de carbono de âmbito 1 e 2 até 2025 e reduzir anualmente o valor dessas emissões até 2027	Apoiar a comunidade no âmbito da responsabilidade social, com vista a ter um impacto positivo na vida de 400 000 pessoas directamente e 800 000 indirectamente até 2025
	Atrair pelo menos 10% de colaboradores jovens por ano face ao ano anterior e reter 80% dos colaboradores jovens de alta performance	Desenvolver e implementar um plano e política Ambiental	Contribuir para a promoção do acesso à educação, influenciando e apoiando a formação de 1000 pessoas com a atribuição de bolsas de estudos e outras iniciativas e 1000 pessoas com a construção de escolas até 2025
	Criar de um programa de formação ambiental interna		
	Desenvolver uma Política de Voluntariado que seja transversal a todos os colaboradores		
	Divulgar Relatório de Sustentabilidade		

Importa notar que adicionalmente às iniciativas apresentadas na tabela por áreas de foco, a Divulgação do Relatório de Sustentabilidade continua a ser considerada como uma iniciativa prioritária, permitindo não só demonstrar à comunidade os avanços da matéria de sustentabilidade, mas também reforçar o compromisso do BFA com práticas sustentáveis, provendo a transparência e diálogo com os *stakeholders*.



1

2

3

4

5

6

4.4

Contexto Socioeconómico e Ambiental

As crises social e climática têm sido alvo de uma atenção crescente por parte dos Governos e dos Reguladores. A evolução legislativa e regulamentar impõem a necessidade de uma vigilância constante por parte das instituições financeiras.

Assim, o BFA empenha-se em, perante todas as circunstâncias, alinhar a sua Estratégia de Sustentabilidade com as expectativas externas. Desta forma, a integração de critérios sociais e ambientais contribui não só para a mitigação dos riscos associados a contextos adversos, mas também promove uma abordagem responsável e ética, que valoriza o bem-estar das comunidades e a preservação dos recursos naturais. Deste modo, o BFA cumpre não apenas com as exigências regulamentares actuais, como também se prepara para exigências futuras, posicionando-se ainda como um futuro

Por conseguinte, revela-se particularmente relevante considerar o novo Plano de Desenvolvimento Nacional de Angola (PDN) 2023-2027, com o objectivo de assegurar o alinhamento das iniciativas promovidas pelo BFA, no âmbito da sustentabilidade e responsabilidade social, com as áreas de maior necessidade para o desenvolvimento económico do país.

Destacam-se, em especial, as acções orientadas para a redução das desigualdades sociais, a erradicação da fome e a eliminação da pobreza extrema. Neste contexto, as organizações do sector privado desempenharão um papel essencial na concretização dos objectivos definidos pelo PDN. Ciente da relevância deste tema, o BFA reafirma o seu compromisso em contribuir para a aceleração do impacto socioeconómico pretendido pelo plano, através de iniciativas estratégicas e sustentáveis.

No âmbito específico do sector financeiro, e com o propósito de assegurar que as instituições financeiras disponham das condições necessárias para responder à adopção das melhores práticas de sustentabilidade e para 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

Esta iniciativa tem como objectivo reforçar a integração de critérios ambientais, sociais e de governança no sector, promovendo um enquadramento mais robusto e alinhado com os desafios e exigências da sustentabilidade.



No contexto da implementação dos Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano, o BFA tem desenvolvido diversas iniciativas alinhadas com os seus pilares fundamentais:



No que diz respeito à **Promoção da Formação do Conhecimento**, têm sido reforçadas as acções formativas no domínio da sustentabilidade, destacando-se, no último ano, as formações da capacitação em comunicação de sustentabilidade.



No âmbito do princípio **Identificação e Incorporação dos Riscos Socioambientais no Modelo de Governação e de Gestão de Riscos**, e em alinhamento com o plano estratégico de sustentabilidade, têm vindo a ser desenvolvidas as iniciativas “Integração dos factores ESG na definição da *Apetite pelo Risco (Risk Appetite Statement)*” e “Integração dos factores ESG nos processos internos de avaliação da adequação de capital e liquidez (ICAAP/ILAAP)”, reforçando a incorporação de critérios de sustentabilidade na gestão de risco.



No ano de 2024, e no contexto do princípio **Alavancar Parcerias para Aprofundar a Compreensão das Questões e Práticas de Sustentabilidade**, é importante destacar que o BFA reforçou os seus compromissos nesta matéria através da adesão ao Pacto Global das Nações Unidas. Esta iniciativa

reflecte o compromisso da instituição com os princípios universais de sustentabilidade e a promoção de Práticas empresariais responsáveis.



Relativamente ao princípio **Promoção da Inclusão Financeira**, têm sido implementadas diversas iniciativas, nomeadamente através da aplicação BFA EDUCAR, cujo objectivo é sensibilizar e promover conceitos de literacia financeira junto do público mais jovens e com idades compreendidas entre os 9 e 14 anos.



Adicionalmente, a publicação do terceiro Relatório de Sustentabilidade reafirma o compromisso do BFA com o tema da sustentabilidade, e o alinhamento com o princípio **Transparência e Reporte de Informação**.

Estas iniciativas reflectem o compromisso do BFA em integrar os 5 Princípios de Sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano na sua estratégia e operações, nomeadamente ao nível nas suas 4 áreas de foco, com o objectivo de oferecer uma resposta alinhada com as exigências do Supervisor.



1

2

3

4

5

6

50





1

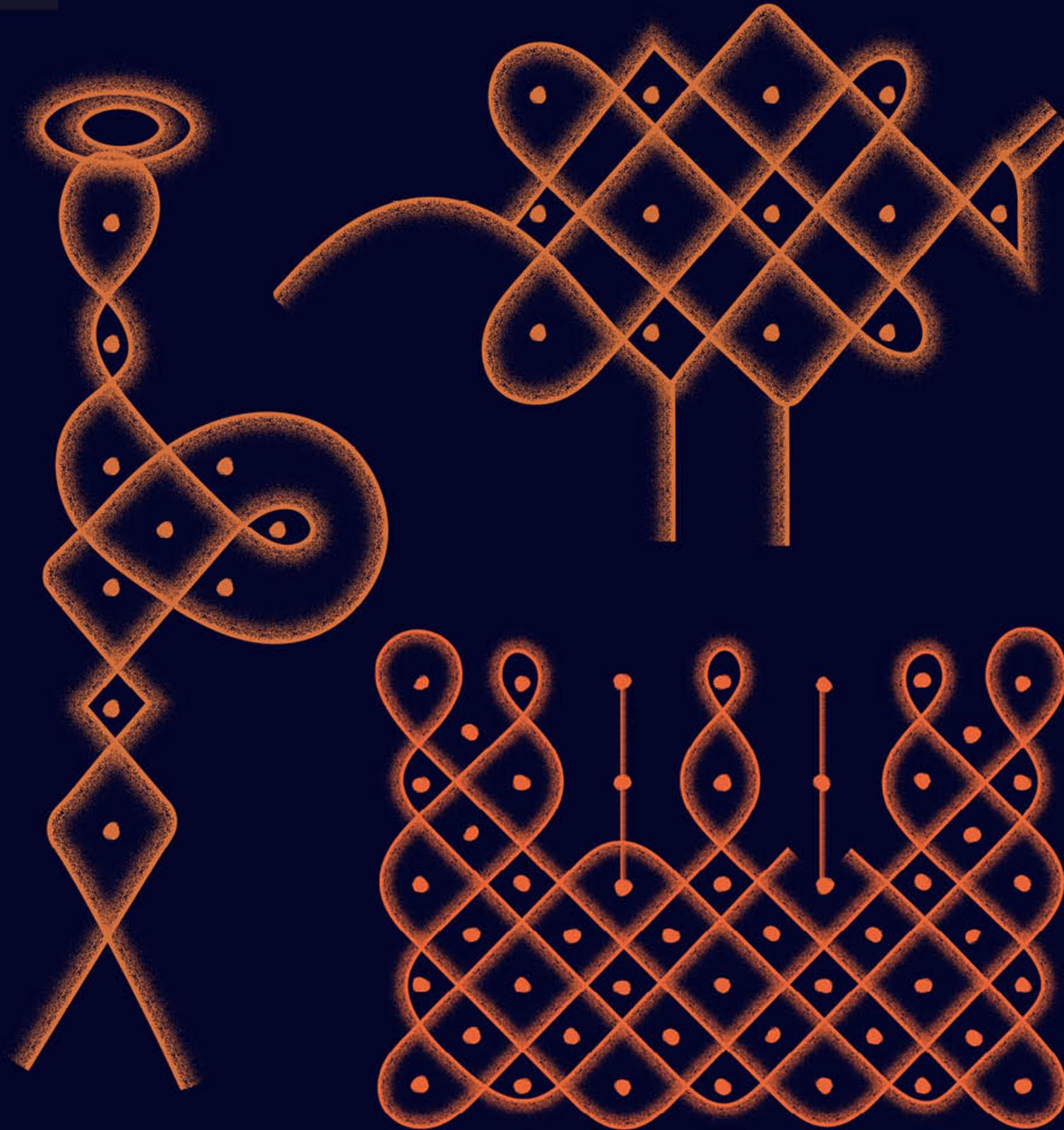
2

3

4

5

6



Mulher grávida, Antílope e Árvores de Culto Ancestral

Neste capítulo, três Lusonas guiam a leitura das áreas onde o BFA actua para construir um futuro mais equilibrado e responsável: a **mulher grávida**, o **antílope** e as **árvores de culto ancestral**.

A mulher representa a origem e a continuidade; o antílope, a agilidade e a capacidade de resposta; e as árvores, a ligação à terra e ao saber das comunidades.

Neste equilíbrio entre nascimento, percurso e raízes assentam as áreas estratégicas do BFA, escolhas conscientes de investir no que importa: pessoas, ambiente e inovação.



1

2

3

4

5

6



O BFA, ao reconhecer o seu papel enquanto instituição financeira de referência e como um agente fundamental para o desenvolvimento do país, estabelece como visão **ser o Banco nº1 para todos os angolanos**.

Desta forma, tem vindo priorizar a implementação de actividades e iniciativas que visam melhorar o **bem-estar, a criação de valor económico e social**. Este foco assegura um crescimento sustentável e inclusivo, ao mesmo tempo que dinamiza a economia local e gera empregos e oportunidades para os cidadãos.

As iniciativas direccionadas para o bem-estar social, como a educação e a saúde são fundamentais para melhorar a qualidade de vida da população. Ao investir nestas áreas, o BFA desempenha um papel significativo na redução da pobreza e na promoção da equidade social. Assim, a priorização destas actividades não é apenas uma responsabilidade institucional, mas uma estratégia que fortalece a coesão social e a estabilidade económica, criando um ambiente propício para o desenvolvimento sustentável em Angola.

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

Áreas de Foco



Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade



Capital Humano



Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG



Eficiência Ambiental das operações

Objectivos Estratégicos

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

Temas Materiais

- Inclusão e literacia financeira
- Promoção da multicanalidade e digitalização
- Inovação tecnológica
- Apoio à comunidade

- Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano
- Bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores
- Igualdade, diversidade e inclusão

- 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

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

5.1 Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade

Objectivo estratégico

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

O BFA, ao reconhecer que o desenvolvimento social e económico de Angola continua a ser uma prioridade, tem vindo a estabelecer prioridades estratégicas que incluem a promoção da inclusão financeira, procurando, desta forma, abordar e mitigar alguns dos problemas sociais.

As iniciativas de apoio à comunidade representam um apoio crucial para alcançar os objectivos de melhoria das condições de vida de todos os Angolanos, uma vez que promovem não só a capacitação local, facilitam o acesso a recursos financeiros e educativos, reduzem as desigualdades sociais, fortalecem a coesão social e estimulam o desenvolvimento económico sustentável, criando um ambiente propício para o crescimento e a prosperidade de cada cidadão e da sociedade como um todo.

Considerando a variedade de temas relacionados não só com a inclusão financeira, mas também com o apoio à comunidade, é fundamental coordenar as diferentes estruturas operacionais para assegurar a implementação eficaz das várias iniciativas promovidas pelo BFA.

Desta forma, importa destacar a importância da Direcção de Responsabilidade Social e da Direcção de Sustentabilidade como um ponto de coordenação das acções comunitárias, em colaboração com a Direcção de Marketing, mas também com a Direcção de Relações Internacionais e com a Academia BFA.





5.1.1

Inclusão e Literacia Financeira

1

2

3

4

5

6

A inclusão financeira é fundamental na promoção do desenvolvimento económico e social. Ao garantir o acesso a serviços financeiros, permite-se eliminar barreiras que impedem o acesso a estes serviços a populações vulneráveis e facilita-se o acesso a crédito, seguros e outros produtos financeiros essenciais ao desenvolvimento pessoal.

Adicionalmente, a inclusão financeira desempenha um papel crucial na diminuição da pobreza, pois permite que indivíduos e famílias organizem as suas finanças e façam investimentos em educação e saúde. Ao terem acesso a serviços financeiros, as comunidades conseguem desenvolver pequenos negócios, o que, por sua vez, dinamiza a economia local e gera oportunidades de emprego.

Por outro lado, a falta de literacia financeira é um dos principais factores que contribuem para a exclusão financeira, especialmente entre pessoas que vivem em áreas rurais ou fora dos grandes centros urbanos, as quais enfrentam maiores dificuldades no acesso a esses serviços.

Em 2024, Angola continuou a enfrentar desafios significativos no domínio da inclusão e literacia financeira. Segundo o Banco Nacional de Angola, 51% da população permanece excluída do sistema financeiro formal, e apenas 25% possui um nível adequado de literacia financeira, valor que se manteve inalterado desde 2022.

Em relação à análise por área de residência, importa destacar que a população das áreas urbanas apresenta um nível de literacia financeira de 28%, enquanto a população das áreas rurais apresenta níveis significativamente inferiores (18%).⁵

A inclusão e a literacia financeira constituem um tema material para o BFA e encontram-se integradas no segundo princípio do Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro sobre sustentabilidade, o qual estabelece que as instituições financeiras devem promover a inclusão financeira, incentivando o aumento e a melhoria contínua na prestação de serviços financeiros a indivíduos e comunidades cujo acesso ao sistema financeiro é tradicionalmente limitado ou inexistente.

Diversas actividades, iniciativas e acções desenvolvidas pelo BFA ao longo do ano de 2024 demonstram o alinhamento do Banco com este princípio, evidenciando o seu compromisso com a promoção da inclusão financeira. O BFA tem vindo a implementar um conjunto alargado de medidas que reforçam este compromisso, garantindo que as orientações do Conselho de Supervisores são cumpridas de forma consistente e sustentável, sempre com foco na inclusão e no apoio às comunidades.

⁵ Fonte: [Consulta Pública sobre a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira de Angola 2025-2027](#)

Em 2024, o BFA manteve os seus esforços na promoção da inclusão financeira da população angolana, verificando-se um acréscimo de

333 702

Clientes

(correspondendo a um aumento de 11,6% face a 2023), que se traduz num total de 3 199 554 Clientes.

O BFA reconhece a inclusão e a literacia financeira como um objectivo estratégico no desenvolvimento do seu negócio. Estes podem conduzir a um maior desenvolvimento económico, a uma maior segurança financeira e, conseqüentemente, a uma redução das taxas de desemprego e de pobreza.

Assim, e atendendo à sua relevância, este tema foi considerado material. Desta forma, o BFA deve continuar a assegurar disponibilidade, como o acesso igualitário aos serviços financeiros e à informação associada, adaptando a sua oferta de serviços às necessidades dos Clientes.



Em conformidade com o seu compromisso, o BFA tem vindo a desenvolver e a implementar um conjunto de iniciativas, programas e produtos, cujo objectivo passa não apenas por maximizar os impactos positivos, mas também mitigar 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, bem como a promoção de soluções de poupança, e ainda o ensino de técnicas de gestão dos orçamentos familiares e de boas práticas. Foi também organizada a 6ª edição do Programa BFA Solidário.

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 2024, um total de 126 009 novas contas Bankita abertas no BFA. O crescimento da carteira de contas Bankitas foi também potenciado pela adesão do BFA à abertura de contas simplificadas “Bankitas” de forma a massificar a literacia bancária/financeira.



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

Abertura de 83 664 Contas Simplificadas.

Manutenção da funcionalidade de transferências P2P, a qual permite a realização de transferências de dinheiro usando apenas o contacto telefónico. Durante o ano de 2024, o número de clientes e movimentos P2P registados em cada aplicação foi o seguinte:

- **BFA Tecla:** 6 291 clientes e 1 574 675 número de movimentos P2P
- **BFA App:** 76 598 clientes e 276 456 945 número de movimentos P2P
- **Kwik:** 155 315 clientes e 810 268 número de movimentos P2P
- **Multicaixa Express:** 1 321 051 clientes e 61 296 174 movimentos P2P



Realização de mais 2 511 downloads da Aplicação BFA Educar, o que representa um aumento de 40% face aos *downloads* efectuados em 2023. Esta aplicação visa sensibilizar e promover conceitos de literacia financeira junto do público mais jovem e com idades compreendidas entre os 9 e 14 anos.

A disponibilização da informação tem como objectivo fomentar o conhecimento geral e a partilha de conhecimento quanto a Literacia Financeira.

As iniciativas desenvolvidas em 2024 demonstram um **compromisso contínuo com a inovação e a adaptação às necessidades das comunidades**, ao promover um ambiente financeiro mais acessível e inclusivo, mas também ao fortalecer a economia local e a promover a construção de uma sociedade mais justa.



1

2

3

4

5

6

A **presença do BFA em todas as províncias do país**, através de uma rede diversificada que inclui Balcões, Agentes, Espaços Laranja e ATM's, constitui uma prova clara do seu compromisso com a inclusão financeira. Esta abrangência territorial contribui significativamente para o acesso aos serviços bancários, sobretudo nas províncias economicamente mais desfavorecidas. De acordo com o Relatório do Índice de Pobreza Multidimensional de Angola⁶, elaborado pelo INE, estas províncias incluem o Cunene, Bié, Lunda Norte, Huíla, Cuanza Sul, Moxico, Cuando Cubango e Uíge. Destaca-se ainda a implementação, em 2024, de 57 Máquinas de Depósito Automáticas, 55 das quais na província de Luanda, uma na província de Huíla e uma na província do Bengo.

Província	Balcões		Agentes		Espaços Laranjas		ATM's	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bengo	1	1	0	1	0	0	1	2
Benguela	18	18	8	15	0	2	26	37
Bié	2	2	1	6	0	0	7	8
Cabinda	7	7	0	7	0	0	13	13
Quando-Cubango	1	1	2	4	0	0	2	2
Cuanza Norte	2	2	5	1	0	0	4	4
Cuanza Sul	5	5	0	13	0	0	10	10
Cunene	2	2	1	3	0	0	2	2
Huambo	6	6	1	31	0	1	11	18
Huíla	13	13	4	9	0	0	24	24
Luanda	119	119	4	40	4	11	269	318
Lunda Norte	3	3	2	1	0	0	5	6
Lunda Sul	2	2	1	6	0	0	5	5
Malanje	3	3	0	8	0	0	6	6
Moxico	1	1	1	5	0	0	4	4
Namibe	3	3	0	6	0	0	6	6
Uíge	3	3	3	6	0	0	8	8
Zaire	3	3	4	10	0	0	6	6
Total	194	194	37	172	4	14	409	479

A acessibilidade constitui um elemento fundamental para garantir a inclusão e a igualdade de oportunidades no acesso aos serviços bancários. A adaptação das agências às necessidades de pessoas com mobilidade reduzida é, por isso, uma responsabilidade social e legal das instituições financeiras.

Neste sentido, o BFA tem procedido à instalação de rampas de acesso nas suas agências, promovendo uma maior autonomia e dignidade no atendimento a todos os clientes, independentemente das suas condições físicas:

Implementação de Rampas de Acesso

N.º de Balcões com Rampas - Concluídas

17

N.º de Balcões com Rampas - Execução em Curso

88

N.º de Balcões sem condições para colocação de Rampas

3

N.º de Balcões em falta para colocação de Rampas

46



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

BFA App 2.0

O BFA reconhece a importância de se adaptar não apenas às tendências tecnológicas, mas também de promover um desenvolvimento tecnológico contínuo para garantir a sua competitividade e a satisfação dos Clientes. Assim, em 2024, definiu como objectivo melhorar a experiência de utilização da *App 2.0*, transformando-a numa plataforma intuitiva, segura e abrangente, capaz de responder de forma eficiente e personalizada às necessidades financeiras dos Clientes. Com isso, o BFA visa não só satisfazer as suas crescentes expectativas, mas também proporcionar uma experiência bancária completa.

Importa destacar as seguintes funcionalidades que foram disponibilizadas ao longo de 2024:

- **Abertura de Conta:** As contas digitais podem ser abertas totalmente online através da *App 2.0*, sem a necessidade de deslocação a uma agência bancária, tornando os serviços bancários mais acessíveis e ágeis, especialmente para aqueles que procuram uma experiência digital de qualidade.

- **Nova Área de Pagamentos:** A nova área foi integralmente reestruturada para garantir uma experiência mais fluída e fácil, permitindo que os Clientes efectuem pagamentos de entidades por referência de forma mais célere, oferecendo mais comodidade e controle no dia a dia dos Clientes BFA.
 - **Operações Sobre o Estrangeiro:** O serviço de transferências internacionais envolve a movimentação de fundos através de ordens recebidas dos Clientes BFA. O Banco é instruído a transferir um determinado montante em moeda estrangeira para um beneficiário fora do País. Para facilitar esse processo, foi criado um fluxo que possibilita aos Clientes solicitar e monitorizar seu pedido online, sem a necessidade de deslocações.
 - **Transferências KWIK:** Em meados de 2024, após a conclusão do processo de certificação com a EMIS, o BFA lançou o Kwanza instantâneo (KWIK), um sistema de transacções instantâneas (STI) que permite transferências imediatas entre Bancos, a qualquer hora e em qualquer lugar.
- A realização de operações de transferência KWIK é feita através do menu de Transferências da BFA App e utilizando, o nº de telemóvel, *email*, alcunha ou IBAN.



BFA Tecla

Em 2022, existia um mercado de 14 milhões de angolanos que utilizavam dispositivos móveis que não permitiam o acesso a soluções bancárias. Desta forma, foi identificado o potencial da solução USSD, ao integrar no sistema financeiro potencial Clientes que não dispõem de acesso à *internet*, mas que têm conectividade a uma rede GSM nos dispositivos móveis.

O BFA conseguiu, através do lançamento do novo canal BFA Tecla, que Clientes BFA com números Unitel, consigam aceder a serviços baseados na *web*, sem instalar qualquer aplicativo móvel, bastando para isso utilizar as funcionalidade do telemóvel analógico com o *short number #419**.

Para além do lançamento do novo canal que se realizou durante a FILDA 2024, o BFA permitiu também a adesão ao serviço de forma completamente autónoma via telemóvel, o que permitiu reduzir o esforço das deslocações dos Clientes. Importa destacar que após 6 meses, foram ultrapassadas 20 mil adesões.

Muitas comunidades, especialmente em áreas mais remotas ou de baixa renda, continuam a enfrentar barreiras significativas na participação no sistema financeiro. O reforço da inclusão financeira é crucial, não só na promoção da igualdade de oportunidades, como no desenvolvimento económico, sendo que a promoção do acesso a serviços financeiros para todas as pessoas, independentemente da classe social, género, idade ou localização é um objectivo do BFA.

Novos BFA Net/Empresas

A integração e adaptação de novas plataformas ou meios digitais permitem transacções e interacções entre empresas e Clientes, melhorando a experiência do usuário e otimizando processos. Este processo abrange a adopção de novas tecnologias, mas também a reavaliação das estratégias de negócios, com principal foco na inovação e na eficiência.

Desta forma, foram lançados novos canais transaccionais BFA NET e NET Empresas estabelecendo uma forma de relacionamento com Clientes, particulares e empresas.

No final de 2024, os canais BFA Net contavam com um total 274 908 aderentes, o que representou um crescimento de 14.24% face a 2023.

Em 2025 o BFA mantém o seu compromisso com o investimento em novas soluções tecnológicas, assim como na inovação, permitindo melhorar os canais existentes. Esta abordagem procura responder às necessidades que se encontram em constante mudança e reafirmar a posição do BFA como um Banco Líder no sector dos serviços financeiros.





1



2

Presença nas Redes Sociais

3

Comparativamente a 2023, o ano de 2024 foi caracterizado pelo crescimento de visitas e seguidores nas redes sociais do BFA, mas também pelo aumento no número de visitas e *pageviews* no site institucional.

4

5

Site Público do BFA

6

O ano de 2024 revelou-se positivo para o *site* público do BFA, evidenciado pelo crescimento do número de visitantes e nas métricas de *engagement*, o que culminou num aumento das acções de conversão, em particular nas simulações de crédito pessoal, que registaram um incremento de 50%.

Entre as fontes de tráfego, a pesquisa orgânica permanece como a principal responsável pelas visitas ao *site* do BFA, apresentando um aumento de 6%. Destaca-se também o crescimento significativo do tráfego proveniente das redes sociais, que registou um incremento de 260%.

Importa destacar que a área Particulares continua a ser a secção mais visitada pelo público, tendo aumentado em 28% o número de visualizações.

Estatísticas do Site Público do BFA

	2023	2024	Δ%
Visitantes Globais	1 118 623	1 198 265	7,12%
Visitantes únicos	398 725	490 440	23,00%
Pageviews	1 960 822	2 365 829	20,65%

Redes Sociais

As redes com maior importância para a comunicação dos conteúdos do Banco mantêm-se a ser o **Facebook**, **LinkedIn** e **Instagram**.

De forma a diversificar o conteúdo editorial e atingir diversos segmentos de Clientes, foram definidos eixos de comunicação e respectivas rúbricas, incluindo: comercial, corporativo, didáctico, informativo e inspirador.

Facebook

O Facebook destaca-se como a rede social com o maior número de utilizadores não só em todo o mundo, como também em Angola.

Actualmente, 15% da população angolana tem uma conta de Facebook, o que representa cerca de 5,8 milhões de utilizadores, o que se reflecte num acréscimo de 500 mil em comparação ao ano de 2023.

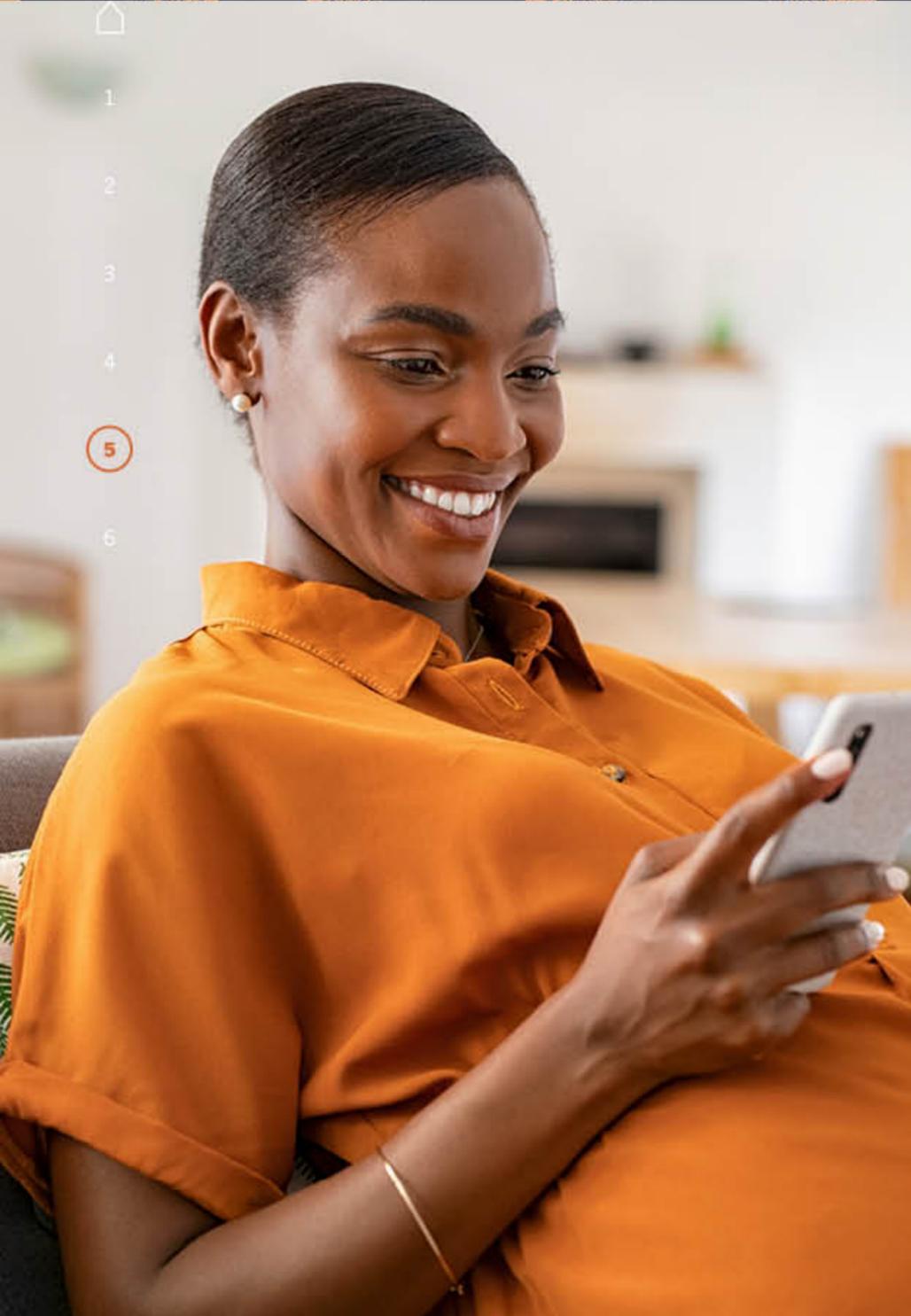
O Banco conta com 406 mil seguidores, o que reflecte um aumento de 13% em relação aos 355 mil seguidores registados em 2023.

O Facebook é a principal ferramenta utilizada pelo Banco para reforçar a comunicação dirigida ao mercado de massa, com ênfase na partilha de informações sobre produtos, serviços e temas relacionados com a literacia financeira. Também é a principal ferramenta utilizada pelo Banco para reforçar a comunicação dirigida ao *mass market*, com ênfase na partilha de informações sobre produtos, serviços e temas relacionados com a literacia financeira.

LinkedIn

O LinkedIn é uma plataforma dedicada a conexões profissionais, tornando-a crucial na identificação de talentos. O BFA recorre a esta rede para divulgar não só informações sobre produtos e serviços, mas também conteúdos relacionados com a literacia financeira, bem como notícias e eventos direccionados ao público corporativo.

Em 2024, a página do BFA no LinkedIn alcançou 129.500 seguidores, o que corresponde a um crescimento de 27% comparativamente a 2023.



Instagram

O Instagram é reconhecido pelo foco no conteúdo visual, motivo pelo qual o Banco implementa uma abordagem que visa promover uma maior conexão com o público jovem. Neste contexto, são partilhadas informações sobre produtos e serviços, bem como conteúdos de natureza mais leve e inspiradora.

O BFA, ao adoptar uma estratégia focada na construção de relacionamentos com os seguidores, mantém uma evolução constante, podendo contar com cerca de 31 mil seguidores em 2024, o que representa um aumento de 22% em relação a 2023.



Levantamento de numerário em TPA

Durante 2024, o BFA manteve a funcionalidade oferecida pelos TPAs. Estes complementam a rede existente de ATMs e agências bancárias com pontos de levantamento de numerário, especialmente nas áreas periféricas e no interior do país, permitindo assim um maior alcance deste serviço. Actualmente, o BFA dispõe de 31 017 TPAs.

Distribuição de TPA's, por Província

Província	TPA's
	2024
Bengo	162
Benguela	1 326
Bié	590
Cabinda	947
Quando-Cubango	113
Cuanza Norte	211
Cuanza Sul	475
Cunene	308
Huambo	958
Huíla	1 029
Luanda	23 136
Lunda Norte	292
Lunda Sul	154
Malanje	245
Moxico	162
Namibe	470
Uíge	256
Zaire	183
Total	31 017



1

2

Número de transações registadas, por tipo de canal

	Agentes Bancários	ATMs	Balcões	Total
Janeiro	3 685	642 665	104 042	750 392
Fevereiro	5 619	646 127	80 750	732 496
Março	7 369	686 890	71 163	765 422
Abril	10 064	832 658	86 540	929 262
Maio	15 883	887 800	95 337	999 020
Junho	18 428	804 543	76 344	899 315
Julho	23 114	998 296	82 802	1 104 212
Agosto	24 903	959 101	80 238	1 064 242
Setembro	25 938	1 052 825	66 030	1 144 793
Outubro	24 692	1 073 020	72 693	1 170 405
Novembro	27 336	1 036 720	69 102	1 133 158
Dezembro	47 408	1 111 441	77 907	1 236 756
Total	234 439	10 732 086	962 948	11 929 473

3

4

5

6

Valor em KZ das Transações registadas, por tipo de canal

	Agentes Bancários	ATMs	Balcões	Total
Janeiro	73 291 870	8 644 588 000	18 378 383 211	27 096 263 081
Fevereiro	139 249 839	9 019 114 000	18 692 974 442	27 851 338 281
Março	198 565 486	9 752 408 000	21 342 244 239	31 293 217 725
Abril	260 592 444	11 680 639 000	21 453 954 130	33 395 185 574
Maio	395 731 209	12 444 756 000	25 173 724 897	38 014 212 106
Junho	453 064 042	10 698 744 000	22 027 221 294	33 179 029 336
Julho	600 959 417	13 735 878 000	27 118 515 954	41 455 353 371
Agosto	672 171 506	13 518 676 000	27 529 745 833	41 720 593 339
Setembro	690 390 761	14 885 958 650	22 084 195 737	37 660 545 148
Outubro	634 227 234	14 637 068 410	22 991 450 157	38 262 745 801
Novembro	712 878 238	14 227 979 000	23 671 861 745	38 612 718 983
Dezembro	1 305 394 780	17 254 947 600	24 231 622 437	42 791 964 817
Total	6 136 516 826	150 500 756 660	274 695 894 076	431 333 167 562



5.1.3

Inovação Tecnológica

A inovação destaca-se como elemento fundamental para o progresso económico e social angolano, para que o BFA mantenha a sua competitividade num mercado global em constante evolução. O investimento deve ser encarado como uma necessidade crucial para garantir um futuro próspero e sustentável para Angola.

Importa destacar que o BFA, ao reconhecer a importância da inovação tecnológica, reafirmou, em 2024, o seu compromisso com o seu desenvolvimento, alinhando os procedimentos do Banco às melhores práticas do mercado.

Durante o ano de 2024, destacaram-se as seguintes **iniciativas no âmbito da inovação tecnológica:**

Modelo de Governação e Qualidade de Dados – Definição e desenvolvimento de um modelo robusto de Governo de Dados. Incorpora as duas iniciativas relacionadas com o Modelo de Governo e Qualidade de Dados integradas do Eixo 4 do programa EASE:

- Optimização da Infra-estrutura Tecnológica;
- Governo de Dados.

Evolução Plataforma EDW – A Evolução EDW é uma iniciativa que visa contemplar a evolução continuada do ecossistema informacional de dados do BFA, como continuidade do projecto EDW de 2022-2023.

A iniciativa está focada em:

- Evolução da Arquitectura de Dados;
- Evolução incremental da arquitectura do EDW, visando promover boas práticas e acrescentar valor;
- Entrega sucessiva de *Datamarts* temáticos e para integração.

Evolução da Arquitectura Aplicacional – Esta iniciativa divide-se em 4 vertentes:

- **Integração:** Implementar *frameworks* de integração escaláveis e flexíveis; reduzir a complexidade e custos de manutenção da integração;
- **Canal Balcão:** Melhorar a interoperabilidade entre sistemas e aplicações;
- **Canais Digitais:** Melhorar a experiência do utilizador nas nossas soluções externas;
- **Outros:** Aumentar a partilha de dados e capacidades de análise em tempo real bem como permitir comunicação sem falhas entre diferentes plataformas de TI.



1

2

3

4

5

6

Cyber Segurança e Resiliência – A iniciativa de Cibersegurança e Resiliência é abrangente e tem como objectivo reforçar a segurança do Banco, criando uma estrutura sólida e proactiva para a prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança.

O programa é dividido em quatro frentes interligadas, cada uma com iniciativas específicas:

- **Estratégia e Modelo Operacional:** Definição da visão de longo prazo para a segurança da informação, alinhando-a com os objectivos estratégicos do Banco, incluindo: definição de papéis, responsabilidades e processos de tomada de decisão para a gestão da segurança da informação.

- **Processos e Controles de Segurança:** Implementação de mecanismos técnicos e administrativos para proteger os sistemas e dados da organização. O foco incide na prevenção de incidentes que ocorram.

- **Detecção e Monitorização de Segurança:** Identificação e resposta a incidentes de segurança em tempo real.

- **Recuperação e Resiliência:** Garante que a organização se possa recuperar rapidamente de um incidente de segurança e minimizar o impacto nos negócios.

As quatro frentes do programa devem ser integradas para criar uma postura de segurança holística.

As iniciativas implementadas no âmbito do plano estratégico de sistemas de informação fortalecem a posição estratégica do BFA, garantindo a sua competitividade, especialmente num contexto onde a inovação tecnológica se apresenta como um factor diferenciador. Este investimento também se traduz numa gestão eficaz dos riscos, enquanto, simultaneamente, permite a identificação de novas oportunidades de crescimento.

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

5.1.4 Apoio à Comunidade

O BFA considera que o crescimento sustentável da instituição só se materializará com a inclusão de toda a sociedade. Desta forma, o grupo tem apostado na manutenção da estratégia de apoio à comunidade.

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



Erradicação da pobreza



Saúde e Bem-Estar



Educação de qualidade



Água Potável e Saneamento



Redução das Desigualdades



Acção Climática





1

Em 2024, o BFA manteve o foco no apoio à comunidade, preservando, assim, o seu compromisso de longa data, reforçando o seu contributo positivo para a sociedade. Através do apoio a diversas iniciativas de responsabilidade social e sustentabilidade, o Banco procurou gerar um impacto significativo junto das comunidades mais desfavorecidas em Angola.

2

3

4

Programa BFA Solidário

5

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.

6

Como resultado deste programa, em 2024 destaca-se a realização das seguintes actividades:

Construção de um centro em Humpata, Huíla

- A construção deste centro visa permitir o tratamento de crianças com má nutrição aguda;
- O centro é composto por 3 casas e vai atender anualmente cerca de 200 crianças.

Apoio ao projecto Kudiyékola

- O projecto Kudiyékola consiste no rastreio, consciencialização e acompanhamento de crianças e adolescentes com patologias associadas às células falciformes;

- O apoio consistiu na aquisição de medicamentos, equipamento diverso para a organização, bem como material para desenvolver as actividades;
- Impactou directamente aproximadamente 2 500 beneficiários.

Atribuição de viatura

- Atribuição de uma viatura (Toyota Hiace) a uma associação que presta assistência a crianças com doenças oncológicas, garantindo o seu transporte para o Hospital.

Reabilitação de biblioteca escolar

- O BFA, reabilitou e apetrechou uma biblioteca numa escola situada no município do Cazenga, Luanda;
- Este projecto permitiu criar um ambiente mais acolhedor para crianças que frequentam a biblioteca;
- Estima-se beneficiar directamente, cerca de 3 000 crianças.

Centros de acolhimento infantil

- A rede de infraestruturas sociais passou a contar com 2 centros de acolhimento infantil, um localizado no município de Viana, em Luanda, e outro na Humpata, província da Huíla. Este último dispõe de seis salas de aula, cozinha e instalações sanitárias, prevendo-se que acolha anualmente 180 crianças.
- Apoio a um projecto de inclusão social e financeira, no município da Catumbela, província de Benguela. Este permitiu que aproximadamente 100 famílias melhorassem significativamente a sua renda, e, por conseguinte, têm providenciado melhores cuidados às suas crianças, no que concerne à alimentação, vestuário, educação e saúde.

Este projecto envolveu:

1. 185 famílias em actividades geradoras de renda;
2. Promover campanhas de sensibilização na comunidade, sobre abusos e violação de crianças, reduzindo deste modo o índice de violação e abuso de menores na comunidade;
3. Garantir apoio integral para que 500 crianças tivessem acesso ao sistema de educação e ensino;
4. Capacitar 200 tutores em protecção infantil, higiene e saneamento básico, protecção do meio ambiente;
5. Matricular 300 adolescentes e jovens em cursos profissionais (electricidade, pastelaria e culinária, frio e climatização, mecânica auto, cabeleireiro, serralheria, corte e costura).

2 500

crianças e adolescentes impactados com o projecto Kudiyékola

100

famílias fortalecidas financeiramente

300

jovens matriculados em cursos profissionais



Projecto BFA + Nutrir

Em 2024, a província do Bié continua a enfrentar desafios no acesso a serviços de água, saneamento e higiene (ASH), e na adopção de práticas alimentares infantis adequadas.

Estas dificuldades contribuem para a elevada mortalidade entre crianças com menos de cinco anos e para a persistência de casos significativos de desnutrição grave e crónica.

A manutenção dos resultados exige esforços contínuos para manter e expandir as actividades, integrando-as nos planos provinciais e municipais. Por serem cruciais para melhorias a longo prazo na saúde e nutrição infantil, a UNICEF promoveu um *workshop* com o governo local e comunidades para explorar planos futuros.

Parceria entre o BFA e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)

A parceria entre o BA e a UNICEF é centrada em três resultados:

1. **Aumentar o conhecimento e as habilidades de profissionais de saúde e agentes comunitários de saúde**, que trabalham com serviços de tratamento de qualidade para grávidas e mulheres que amamentam, recém-nascidos e crianças com idade de 0 e 59 meses;
2. **Melhorar os serviços de água, saneamento e higiene** em escolas, unidades sanitárias alvo e na comunidade;
3. **Apoiar o aconselhamento a mulheres e cuidadores de crianças com idade inferior a 5 anos**, para reconhecer os sinais de Desnutrição Aguda Severa (DAS) e para adoptar boas práticas sobre alimentação adequada, saúde e Água, Saneamento e Higiene (ASH).



Na vertente da **Nutrição**:

- Registou-se uma melhoria significativa nos indicadores de saúde infantil;
- A taxa de aleitamento exclusivo subiu de 38% para 86%, destacando o sucesso do alcance comunitário e da formação dos profissionais de saúde;
- O projecto resultou em melhorias significativas nos resultados nutricionais das crianças menores de 5 anos. O apoio foi direccionado à amamentação, suplementação de Vitamina A e distribuição de diversos suplementos;
- Foram rastreadas 41 032 crianças, das quais 3 083 foram admitidas para acompanhamento;
- 1 270 mulheres receberam formação para identificar casos de desnutrição;
- Foram capacitados 108 profissionais de saúde para melhorar os resultados nutricionais infantis.



Na vertente da **Mudança Social e de Comportamento**:

- As actividades revelaram-se fundamentais, ao criar uma mudança duradoura nos comportamentos referentes à saúde, transmitindo mensagens-chave e desenvolvendo capacidades locais;
- Foram capacitados 36 Agentes Comunitários Saúde;

- Relativamente ao conhecimento e consciencialização 374 mães registaram uma melhoria;
- Foram formadas 674 mulheres em ALCP – Alimentação Lactente e Criança Pequena e PB (perímetro Branquial);
- Realizaram-se 264 demonstrações culinárias em 39 aldeias;
- Procedeu-se a 15 157 sessões práticas de preparação de refeições nutritivas.



Na vertente da **Água, Saneamento e Higiene (ASH)**:

- A intervenção contribuiu para a redução do risco de doenças e a melhoria da saúde geral nas comunidades-alvo;
- Foram distribuídos 1 200 *kits* a famílias vulneráveis;
- 96 pessoas receberam formação em Saneamento Total Liderado pela Comunidade (STLC);
- 29 119 passaram a viver em ambientes livres de defecação a céu aberto (SDAL);
- 12 541 beneficiários receberam orientações para a prevenção da desnutrição;
- 67 aldeias alcançaram o estatuto de Livres de Defecação a Céu Aberto (LDCA);
- 50 mulheres foram capacitadas para a fabricação de absorventes reutilizáveis.



1

Projecto Tuppi

2

O Projecto Tuppi consiste numa parceria entre o BFA e ADPP para implementação do projecto **Todos Unidos pela Primeira Infância**, promovendo o desenvolvimento harmonioso e todo o potencial das crianças no meio rural, até aos 5 anos de idade.

4

Este programa baseia-se na ideia de a criança começar uma nova vida como uma criança da Pré-escola, permitindo-lhe explorar novos ambientes, estabelecer amizades, adquirir conhecimentos, ampliar o vocabulário, expressar sentimentos e ideias, questionar o mundo à sua volta e descobrir o seu papel na família e na comunidade, contribuindo para o bem-estar colectivo.

5

O programa consiste em capacitar voluntários comunitários, que trabalham com o grupo de crianças acompanhadas pelas mães. Estes voluntários realizam sessões colectivas entre outras actividades, das crianças, fazem desenvolvimento anais e visitas à inclui:

6



Consolidação de 30 escolas pré-escolares na província do Uíge;

Equipar as pré-escolas com livros infantis e brinquedos pedagógicos;

Integração das 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;

Apoiar no desenvolvimento da primeira infância, na província do Uíge, com o objectivo de atenuar as situações de carência e contribuir para o acesso das crianças aos serviços sociais e básicos, actuando em 8 municípios – Ambuíla, Bembe, Bungo, Damba, Maquela do Zombo, Negage, Púri e Quitexe;

- Foram recrutados 85 facilitadores voluntários;
- Foram realizadas sessões de formação em 21 aldeias;
- Registaram-se 200 famílias, das quais 127 com crianças entre os 3 e os 6 anos e 73 com crianças dos 0 aos 2 anos, abrangendo um total de 1 230 crianças até aos 6 anos de idade;
- Foram realizadas, quinzenalmente, visitas domiciliárias de forma a reforçar, junto dos pais a importância de práticas como a higiene pessoal, a organização do lar, o reconhecimento de cores, bem como o cuidado com plantas e animais;
- Promoveram-se 24 sessões colectivas, com duração de uma hora cada;
- Existem neste momento 3 espaços no município do Puri, onde se proporciona orientação aos pais, incluindo a recepção das famílias, a introdução do tema, a separação das crianças dos pais e a capacitação destes para um acompanhamento educativo mais eficaz;
- Encontram-se em funcionamento 29 espaços devidamente equipados com livros infantis e brinquedos pedagógicos, promovendo um ambiente estimulante para o desenvolvimento e a aprendizagem das crianças.



Projecto BFA+Ambiente

Relativamente ao Ambiente, foram realizadas 2 campanhas, sendo uma de plantação de árvores e outra de reflorestação de mangais no âmbito do projecto.

Os mangais têm um papel crucial na mitigação da erosão e protecção dos solos, uma vez que as raízes ajudam a manter a estabilidade e, em áreas áridas, impedem a remoção de camadas essenciais pelo vento.

São classificados como “ecossistemas de carbono azul”, assim como as ervas marinhas e os pântanos de sal, uma vez que são dez vezes mais eficazes na absorção e armazenamento de grandes quantidades de carbono por longos períodos, em comparação com os ecossistemas terrestres. Esta característica torna-os cruciais no combate às alterações climáticas, mas, infelizmente, estão sob grande ameaça de destruição devido à acção humana em várias partes do mundo.

Através das diversas iniciativas de responsabilidade social e sustentabilidade desenvolvidas ao longo de 2024, o BFA reafirma o seu papel enquanto entidade comprometida com o desenvolvimento de Angola.





BFA+Água+Vida

Em Ombadja, foi desenvolvida uma iniciativa alinhada com a Acção Humanitária para Crianças da UNICEF. Esta intervenção tem como foco escolas, hospitais e centros de saúde, promovendo o envolvimento da comunidade e estratégias de comunicação direccionadas para mudanças sociais e comportamentais.

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



Relativamente às **Escolas:**

- Utilização como plataformas centrais para a implementação, convergência e integração do programa, assegurando que as crianças beneficiem de um conjunto abrangente de medidas destinadas a mitigar privações que comprometem a realização dos seus direitos.



Relativamente à **Nutrição:**

- Realização de formações sobre desenvolvimento na primeira infância, abrangendo tópicos como alimentação de lactentes e crianças pequenas, além de saúde mental para 40 professores;
- Foram rastreadas 8 554 crianças entre os 6 e os 59 meses para desnutrição aguda, das quais 1 236 necessitaram de tratamento para Desnutrição Aguda Severa (DAS). Destas, 495 receberam alta em estado de recuperação, enquanto 233 não concluíram o tratamento e 30 não sobreviveram.



Relativamente à **Educação:**

- Objectivo de fortalecer as capacidades da comunidade educativa e garantir o acesso a um ensino de qualidade, com foco na melhoria dos resultados de aprendizagem das crianças em termos de literacia e a numeracia;
- Formação de 20 quadros da educação, em metodologia TARL (Ensino ao Nível Certo);
- Sensibilização de 52 profissionais do sector relativamente à crise na aprendizagem e a necessidade de garantir competências básicas em Língua Portuguesa e Matemática;
- Como suporte à implementação foram formados 22 supervisores e inspectores para fornecer mentoria aos professores;
- Foram capacitados 29 professores e directores pedagógicos para aplicar esta metodologia nas suas aulas;
- Foi produzido e entregue ao Ministério da Educação para distribuição nas escolas participantes um conjunto de materiais pedagógicos foi produzido e entregue.

8 554

crianças rastreadas para desnutrição aguda

174

professores, directores e membros da comunidade capacitados



Relativamente à **Área da Saúde:**

- Realização de sessões técnicas para avaliar a competência dos profissionais no âmbito da Atenção Integrada às Doenças Infantis (AIDI);
- Reforço das estratégias de saúde escolar, abrangendo a prevenção da gravidez na adolescência, infecções por VIH, doenças sexualmente transmissíveis, violência de género, saúde reprodutiva e mental, bem como a vacinação contra o tétano.



Relativamente às **Mudanças Sociais e Comportamentais:**

- Objectivo de reforçar a capacidade de líderes locais nos níveis provincial e municipal, incentivando a participação activa e a gestão eficaz de intervenções nas seguintes áreas:
 1. Formação de 145 membros influentes da comunidade, incluindo sobas, parteiras, professores e directores das unidades de saúde, abrangendo temas como vacinação, nutrição, amamentação, higiene e saneamento básico, registo de nascimento, protecção ambiental;
 2. Organização de 33 sessões com as comunidades de Oupale, Ombala Yo Mungo e Humbe;
 3. Realização de 254 palestras participativas sobre desnutrição, registo de nascimento, alimentação complementar durante o desmame precoce e gravidez precoce;Estas actividades permitiram alcançar um total de 8 570 pessoas.



1



Relativamente à **Água, Saneamento e Higiene (ASH):**

2

• A UNICEF encontra-se a ultimar o acordo com um parceiro para avaliar e expandir a oferta destes serviços em 18 estabelecimentos de ensino.

3

4



5

Relativamente à **Protecção da Criança:**

6

• A UNICEF colaborou com o INAC – Instituto Nacional de Apoio à Criança, para garantir o envio seguro de crianças provenientes da Namíbia para Angola, com o apoio psicossocial adequado. Permitiu criar um ambiente de aprendizagem seguro para as crianças, e foi elaborado um manual em colaboração com o Ministério da Educação para apoiar o processo.

Outras Iniciativas Desenvolvidas

Vida Terrestre

- Plantação de 1 881 árvores, sendo 500 árvores do tipo Palmeiras 200 Ipês e 931 Acácias, distribuídas por 6 províncias;
- Na região de Cacuaco, foram plantados 250 mangais:
 1. Em Namibe, na cidade de Moçamedes foram plantadas 400 árvores (200 Palmeiras e 200 Acácias);
 2. Em Huíla, na cidade do Lubango foram plantadas 200 Acácias;
 3. Em Cuanza Norte, na cidade do Ndalatando foram plantadas 200 Acácias;
 4. Em Luanda, na cidade de Luanda, foram plantadas 531 árvores (100 Palmeiras, 181 Acácias e 250 Mangais);
 5. Em Bié, na cidade do Kuito, foram plantadas 150 Acácias;
 6. Em Benguela, na cidade do Lobito e da Catumbela foram plantadas 200 Palmeiras;
 7. Cabinda, na cidade de Cabinda 200 Ipês.

Campanha de Doação de Sangue

- Durante o ano de 2024 foram realizadas 2 campanhas de doação de sangue com a participação dos Colaboradores e parceiros;
- Estas tiveram lugar em 12 províncias a nível do território nacional;
- As campanhas decorreram na secção de Hemoterapia dos Hospitais centrais de cada uma das províncias;
- Desde a criação do projecto em parceria com o Instituto Nacional do Sangue, já foi possível colher 10 774 bolsas de sangue;
- O BFA também tem estado a garantir o apoio logístico de transporte de ida e volta dos voluntários, como também o catering (Pré lanches e Pós lanches).

1 881

árvores plantadas em
6 províncias

10 774

bolsas de sangue colhidas





5.2

Capital Humano

1

2

3

4

Objectivo estratégico

5

Garantir o contínuo desenvolvimento do capital humano e fomentar a diversidade

6

A evolução observada nos últimos anos no sector financeiro, impulsionada em grande parte pela necessidade contínua de adaptação às exigências do mercado e da sociedade angolana, evidencia a importância crucial da atracção e retenção de talentos qualificados. Este é um aspecto em que o BFA tem vindo a adoptar uma abordagem estratégica.

A capacidade de uma organização em atrair e manter profissionais competentes não só fortalece a sua posição competitiva, mas também promove a inovação e a eficiência operacional. Profissionais qualificados trazem consigo conhecimentos e habilidades que são essenciais para enfrentar os desafios do sector, além de contribuírem para a criação de um ambiente de trabalho dinâmico e colaborativo.

Assim, investir no desenvolvimento e na satisfação do capital humano qualificado é fundamental para garantir o crescimento sustentável e a excelência nos serviços oferecidos pelo BFA.



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

Actualmente, o BFA é constituído por 2 649 Colaboradores (1 230 mulheres e 1 419 homens) que contribuem para a criação da história do Banco, para manter os altos padrões de qualidade nos serviços prestados pelo Grupo e para implementar a Jornada de Sustentabilidade desenvolvida. Isto requer que o Banco consiga proporcionar um ambiente de trabalho saudável, com o objectivo de manter todos os seus Colaboradores empenhados e motivados e, assim, aumentar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente a satisfação e lealdade do Cliente.

2649

Colaboradores

repartidos por
1 230 mulheres e 1 419 homens

Neste contexto, torna-se igualmente relevante analisar a distribuição dos colaboradores pelas diferentes províncias de Angola, uma vez que esta informação permite aferir a abrangência territorial do Banco e a sua capacidade de resposta às especificidades locais.

A presença do BFA nas várias regiões do país é reflexo do seu compromisso com a inclusão, a proximidade com as comunidades e a promoção do desenvolvimento económico sustentável.

A tabela seguinte apresenta a distribuição dos colaboradores por província, proporcionando uma visão mais clara da dimensão e estrutura da sua força de trabalho a nível nacional.

Número de Colaboradores, por Província

Província	Colaboradores		
	2022	2023	2024
Bengo	6	6	5
Benguela	138	136	130
Bié	18	18	18
Cabinda	46	46	44
Quando-Cubango	6	8	7
Cuanza Norte	19	18	18
Cuanza Sul	58	41	40
Cunene	16	16	16
Huambo	59	58	54
Huíla	99	97	95
Luanda	2118	2084	2084
Lunda Norte	24	23	22
Lunda Sul	18	17	17
Malanje	23	23	23
Moxico	8	8	8
Namibe	23	22	20
Uíge	26	26	26
Zaire	23	22	22
Total	2707	2669	2649

A Jornada de Sustentabilidade desenvolvida dá um especial destaque aos Colaboradores, com ênfase em:



Formação e capacitação



Retenção de talento nos quadros do BFA



Captação de novos profissionais

A Direcção de Capital Humano, em colaboração com a Academia BFA, são as estruturas responsáveis pela implementação destas actividades.



1

2

3

4

5

6

5.2.1

Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano

Em 2024, o BFA manteve um compromisso sólido com a atracção, retenção e desenvolvimento dos seus Colaboradores, ciente de que a capacitação dos mesmos contribui directamente para a melhoria da qualidade do serviço prestado aos Clientes e para o aumento do valor acrescentado para a sociedade.

Em linha com este compromisso, o BFA reforçou, em 2024, a sua Política de Formação de Capital Humano, que estabelece os princípios e directrizes gerais que regulam o Sistema de Formação do Capital Humano do BFA e define as responsabilidades no processo de formação e desenvolvimento, assegurando a adopção das melhores práticas e dos mais elevados padrões de gestão.

Esta abordagem visa promover o desenvolvimento contínuo dos seus Colaboradores, assegurando não só a gestão estratégica de carreiras, sucessão e competências, mas também a estruturação eficiente das funções dentro do Banco. Desta forma, a instituição fortalece a retenção de talento e impulsiona o crescimento profissional, garantindo uma equipa qualificada e alinhada com os seus objectivos organizacionais.

Retenção de Capital Humano

Com o objectivo de reter talento, o BFA disponibiliza de um conjunto de benefícios que o Grupo considera essenciais para valorizar os seus Colaboradores e assegurar a sua satisfação. Entre eles, destacam-se os seguintes:



Implementação de revisões salariais, anualmente — de 2023 até 2026 — que permitem a equidade interna e competitividade externa face ao mercado do sector bancário



Dar visibilidade aos Colaboradores sobre o sistema robusto (SAP SF) que o Banco investe na gestão das pessoas



Comunicação mais próxima e clara, partilhando informação sobre os processos actuais e os que serão futuramente implementados

O reconhecimento e a valorização dos colaboradores têm sido assegurados através da 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), e de um conjunto abrangente de benefícios. Esta abordagem tem contribuído para elevados níveis de satisfação entre os colaboradores.



1

Adicionalmente, o Banco reconhece que uma taxa de rotatividade reduzida traz inúmeras vantagens para a organização, nomeadamente a estabilidade das equipas, a retenção de talento e a diminuição dos custos associados ao recrutamento e à formação. Além disso, contribui para um ambiente de trabalho mais coeso e produtivo, promovendo o desenvolvimento contínuo dos colaboradores e o fortalecimento da cultura organizacional.

2

3

4

5

Ciente destes benefícios, o BFA tem-se empenhado em manter a sua taxa de rotatividade reduzida, tendo registado um valor de 4,3% em 2024, representando uma ligeira diminuição (0,4pp) face a 2023 (ano em que se tinha registado uma taxa de rotatividade de 4,7%). A taxa de rotatividade está directamente relacionada com o número de saídas, reflectindo o equilíbrio entre a retenção de talento e a dinâmica organizacional.

6

Em 2024, o BFA registou um total de 115 saídas (42 do género feminino e 73 do género masculino), menos 10 do que em 2023, o que evidencia o esforço contínuo para manter um ambiente estável e uma gestão eficaz do capital humano.

4,3% Taxa de rotatividade
diminuição de 0,4%
face a 2023

115 Saídas
diminuição de 10
face a 2023

Licença Parental

No que concerne ao usufruto de direitos laborais, a taxa de retorno dos Colaboradores após o gozo da licença parental é outro indicador de extrema relevância para medir o nível de satisfação dos mesmos.

Em Angola, conforme a legislação vigente, o direito à licença parental abrange tanto mulheres como homens. Nesse sentido, em 2024, no universo de 2 649 Colaboradores do BFA com direito a esta licença, 131 usufruíram da mesma (99 do género feminino e 32 do género masculino).

Destes, 91 Colaboradoras e 32 Colaboradores regressaram ao trabalho após o período de licença, o que corresponde a uma taxa de regresso de 91,9% e 100%, respectivamente. Os resultados de 2024 demonstram que o BFA, ao promover e incentivar a conciliação entre a vida pessoal e profissional, continua a ser uma instituição que valoriza a vida familiar.



No âmbito do Plano de Gestão de Carreira, em 2024, o BFA atingiu ou seguintes resultados:

26 Mobilidades internas

36 Promoções e nomeações

As mobilidades internas, assim como as promoções e nomeações, trazem benefícios mútuos, tanto para os Colaboradores como para a instituição. A possibilidade de mobilidade interna permite aos colaboradores desenvolverem-se profissionalmente, o que contribui para o aumento da sua motivação e retenção. Para a instituição, este processo otimiza o aproveitamento do talento interno, reduz os custos de recrutamento e fortalece a cultura organizacional.

Para responder às principais preocupações dos Colaboradores, foi criado, em 2023, o **Gabinete do Colaborador**. No seu primeiro ano de actividade, o Gabinete atendeu mais de 23 mil chamadas telefónicas e respondeu a mais de 10 mil *emails* dos Colaboradores do BFA.

22 275

total de comunicações reportadas ao Gabinete do Colaborador em 2024

Em 2024, o Gabinete do Colaborador promoveu diversas iniciativas com foco na proximidade e bem-estar dos Colaboradores. Destacam-se, entre estas, as seguintes:

- Visitas de proximidade e cortesia a balcões e Direcções;
- Presença em cerimónias fúnebres de Colaboradores;
- Realização de palestras sobre voluntariado, doação de sangue, autismo e o seu tratamento;
- *Workshops* de apresentação do Fundo de Pensões;
- Sessões informativas sobre o novo Seguro de Saúde;
- Questionário de satisfação relativo ao referido seguro.



Atracção de Capital Humano

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

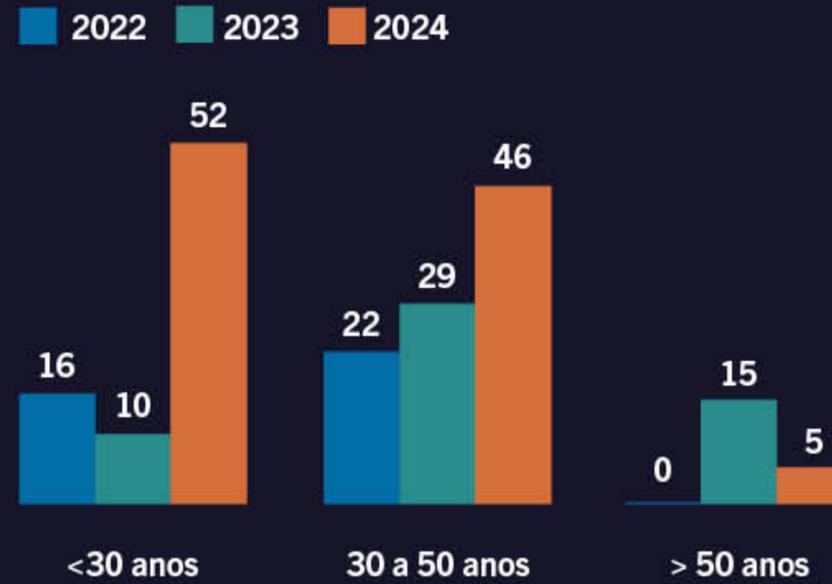
A atracção de Capital Humano desempenha um papel crucial no crescimento sustentável do BFA. Este processo permite a integração de talentos qualificados que fortalecem as diversas áreas do BFA, assegurando a continuidade da excelência nos serviços prestados. Além disso, favorece a criatividade e a eficiência nas operações da instituição.

Assim, em 2024, foram contratados 103 novos Colaboradores, correspondendo a uma taxa de contratação de 3,9%. Importa destacar que, face a 2023, registou-se um ligeiro aumento, uma vez que nesse ano se registaram 54 novas contratações, o que reflecte o compromisso do BFA em investir no crescimento da sua equipa, garantindo que a instituição esteja devidamente preparada para enfrentar os desafios do mercado e atender às necessidades dos Clientes de forma eficaz e sustentável.

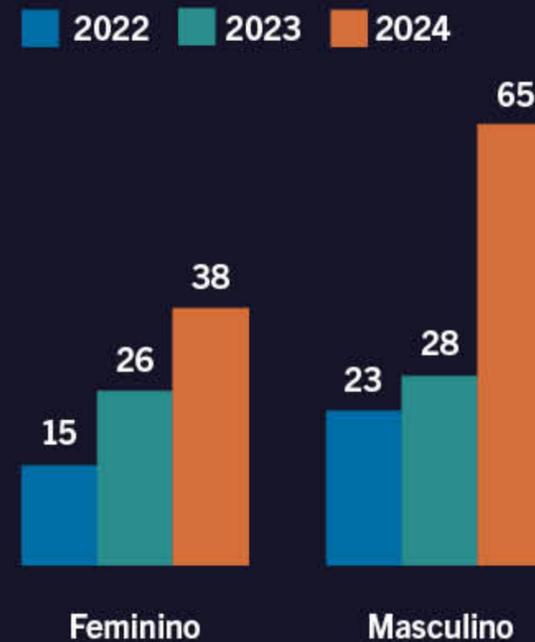
103 Novos Colaboradores
aumento de 54 face a 2023

3,9% Taxa de Contratação
aumento de 1,9% face a 2023

Contratações, por faixa etária



Contratações, por género





Desenvolvimento do Capital Humano

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

Através da Academia BFA, a Direcção responsável pela formação e desenvolvimento dos Colaboradores do BFA, em parceria com a DCH e outras Direcções, têm sido promovidas diversas acções de formação com o objectivo de capacitar e orientar os Colaboradores para uma melhoria contínua e uma maior especialização nos serviços financeiros prestados. Esta iniciativa visa tornar a instituição mais eficiente, inovadora, tecnologicamente avançada, sustentável, eficaz e próxima dos seus Clientes.

Deste modo, em 2024, o BFA reafirmou o seu compromisso com a qualificação dos seus Colaboradores, registando uma taxa de participação de 97% nas diversas acções formativas realizadas. No total, foram realizados 250 cursos, que corresponderam a 66 216 horas de formação, distribuídas por diferentes áreas, o que resulta numa média de 25 horas por Colaborador. Este valor representa uma diminuição aproximada de 43% nas horas de formação recebidas por cada Colaborador ao longo de 2024.

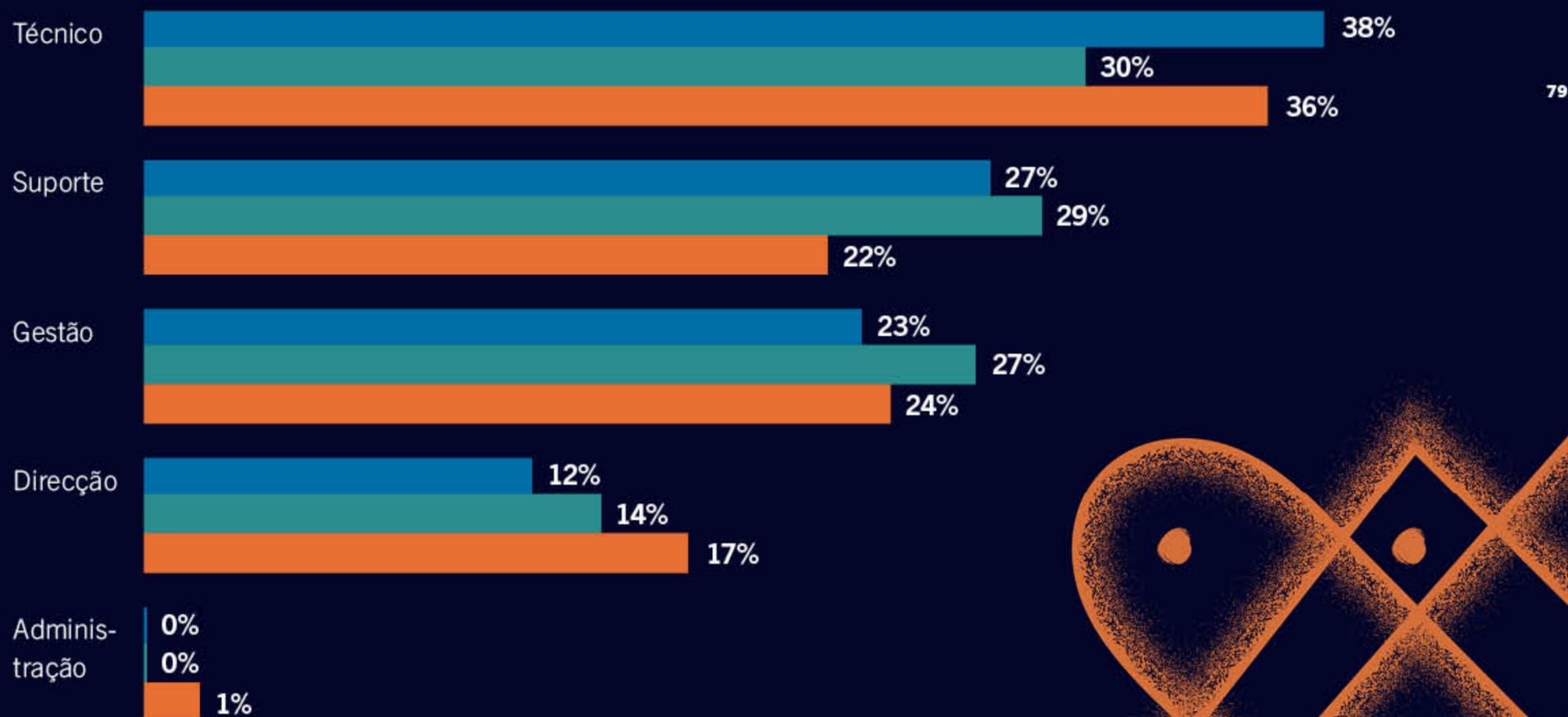
250 Cursos
com uma taxa de participação de **97%**

66 216 Horas de Formação
diminuição de **43%** face a 2023

O primeiro princípio do CSSF relativo à sustentabilidade estabelece que as instituições financeiras devem **aprofundar o seu conhecimento e compreensão sobre os riscos socioambientais e o impacto que estes podem ter nos seus modelos de negócio, considerando as suas potenciais consequências.**

Deste modo, é fundamental para o BFA **assegurar a capacitação dos seus Colaboradores**, promovendo não só acções de formação, mas também a participação em fóruns e workshops sobre este tema. As principais temáticas abordadas no ano de 2024 incluíram, para além da sustentabilidade, tópicos como Compliance, Liderança, Orientação para o Cliente, Tecnologia e Trabalho em Equipa, reflectindo o compromisso da instituição com uma formação abrangente e alinhada com as exigências do sector financeiro.

Distribuição de horas de formação, por categoria funcional dos Colaboradores





1

2

3

4

5

6

Em 2024, ainda no âmbito das acções de desenvolvimento do Capital Humano, foram avaliados 2 458 dos 2 649 Colaboradores do BFA, representando uma taxa de participação de 93%, sendo uma ligeira diminuição face a 2023 (ano em que se registou uma taxa de participação de 99%).

2 458 Colaboradores avaliados
representando uma taxa de participação de **93%**

A realização anual das avaliações de desempenho tem sido uma prática contínua do Banco e desempenha um papel crucial para o crescimento dos Colaboradores. Este processo permite não apenas reconhecer o mérito dos Colaboradores e reforçar a sua motivação, mas também identificar necessidades de formação e desenvolvimento, possibilitando que o Banco invista de forma eficaz na capacitação da equipa.

Este investimento não só melhora as competências dos Colaboradores, como também aumenta a sua satisfação e compromisso com a organização, promovendo uma cultura de transparência e comunicação aberta, onde os todos se sentem valorizados e ouvidos.

Este ambiente de confiança é fundamental para o fortalecimento das relações interpessoais dentro da equipa e para a criação de um clima organizacional positivo. Em última análise, a realização das avaliações de desempenho contribui para o crescimento e a sustentabilidade do Banco, uma vez que colaboradores motivados e bem orientados são essenciais para o sucesso a longo prazo da instituição.



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

5.2.2 Bem-estar, Saúde e Segurança dos Colaboradores

Ao longo dos anos, o BFA tem reafirmado o seu compromisso com a saúde e o bem-estar dos seus Colaboradores e da comunidade, através de benefícios e diversas iniciativas destinadas a melhorar a qualidade de vida, tanto a nível pessoal como profissional.

Estas medidas evidenciam o compromisso contínuo do BFA em garantir não só o desenvolvimento profissional, mas também o apoio emocional, físico e social dos seus Colaboradores.

Benefícios disponibilizados pelo BFA



Subsídio de Estudo



Apoio a Funeral (Urna e Coroa Fúnebre)



Voucher de Natal



Subsídio de Natal a 100%



Crédito Bonificado



Seguro de Saúde



Remuneração Variável

Iniciativas desenvolvidas na promoção da saúde e bem-estar



Criação do CPAT (Comissão de Prevenção e Apoio ao Trabalhador)



Comissão de Acompanhamento do Fundo de Pensões



Distribuição de *Kits* de Primeiros Socorros



Visitas de Proximidade e Cortesia (a balcões e colaboradores doentes)



Realização de palestras internas sobre hábitos de vida saudáveis

Ao investir em benefícios internos de saúde e bem-estar, o Banco promove uma cultura organizacional mais solidária, resiliente e orientada para o cuidado integral das pessoas.



1

2

Neste contexto, o BFA dispõe de um **Regulamento de Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho**, para prevenir acidentes e doenças laborais.

3

Neste regulamento, o Banco estabelece os principais deveres e responsabilidades do Grupo e dos seus Colaboradores.

4

5

No âmbito da monitorização do desempenho e do cumprimento dos objectivos relacionados com o bem-estar, a saúde e a segurança dos seus Colaboradores, o BFA procede ao reporte do número de acidentes e doenças profissionais ocorridos.

6

No ano de 2024, foram registados 19 acidentes de trabalho envolvendo Colaboradores do BFA, sem registo de qualquer ocorrência grave, representando este número um aumento face aos 10 registados em 2023.

Estes dados correspondem a um índice de acidentes de trabalho registados de 4,97 (número de acidentes de trabalho / número total de horas trabalhadas). Adicionalmente, não foi identificado qualquer caso de doença profissional no período em análise.

4,97

Índice de acidentes





1

2

3

4

5

6

5.2.3

Igualdade, Diversidade e Inclusão

O BFA fomenta um ambiente de trabalho que é inclusivo e caracterizado pela equidade, assegurando que todos os seus colaboradores têm acesso a oportunidades iguais.

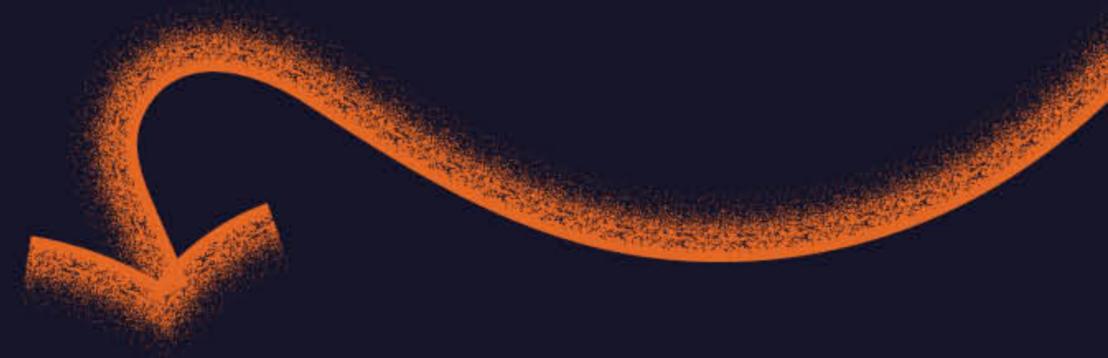
A organização valoriza o mérito e as competências individuais como os principais critérios para reconhecimento e promoção.

A implementação de práticas de igualdade, diversidade e inclusão é fundamental, pois não apenas enriquece a cultura organizacional, mas também impulsiona a inovação e a criatividade. Quando diferentes perspectivas e experiências são valorizadas, a organização torna-se mais adaptável e capaz de resolver problemas de forma eficaz.

Além disso, um ambiente inclusivo contribui para a satisfação e o bem-estar dos colaboradores, resultando em maior retenção de talentos e um desempenho geral de excelência. Desta forma, o compromisso do BFA com a diversidade e a inclusão não é apenas encarada como uma questão de justiça social, mas também como uma estratégia essencial para o sucesso a longo prazo da organização.

O BFA conduz a sua actuação em total conformidade com a legislação vigente, respeitando rigorosamente o seu Código de Conduta e reafirmando o seu compromisso para com os Colaboradores.

Destacam-se os seguintes **padrões éticos elevados que orientam a sua actividade:**



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

Subcontratação

Protecção de dados pessoais

Responsabilidade ambiental, social e desenvolvimento sustentável



1

2

3

4

5

6

Estes princípios são essenciais em todas as relações entre os Colaboradores e os diversos *stakeholders* do BFA, assegurando um ambiente de respeito, equidade e inclusão. Assim, não são toleradas quaisquer formas de discriminação que atentem contra a dignidade humana, independentemente da origem, etnia, género, orientação sexual, convicções políticas, ideológicas ou religiosas.

A diversidade de experiências, habilidades, culturas, idades e géneros é valorizada como um ativo fundamental que enriquece tanto as operações como a identidade do BFA.

A instituição posiciona-se como uma entidade plural e inclusiva, onde a liberdade e o respeito pela diversidade são pilares centrais da sua cultura organizacional. Essa diversidade promove não apenas um ambiente de trabalho mais dinâmico e criativo, mas também permite que a organização se conecte de maneira mais eficaz com uma ampla gama de clientes e comunidades.

Ao integrar diferentes perspectivas e abordagens, o BFA é capaz de inovar e adaptar-se rapidamente às mudanças do mercado, melhorando a tomada de decisões e a resolução de problemas.



O compromisso do BFA com a diversidade e inclusão não é apenas uma questão de conformidade, mas uma estratégia consciente para cultivar um local de trabalho onde todos se sintam valorizados e empoderados, promovendo assim um crescimento sustentável e um impacto positivo na sociedade.



A diversidade no BFA

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

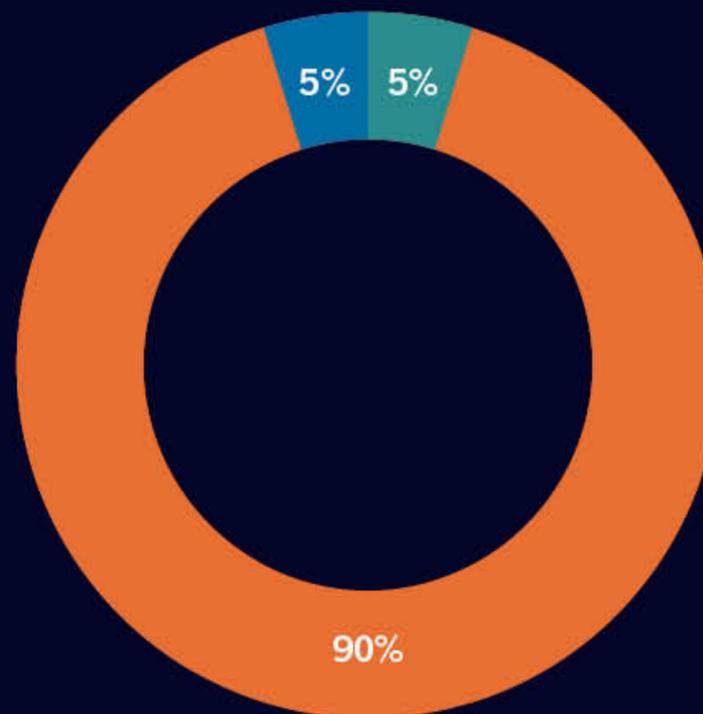
Em 2024, o BFA manteve a realização do *Podcast* dirigido aos Colaboradores, reforçando o seu compromisso com temas relacionados com a igualdade e inclusão. Foram realizadas 11 edições, abordando temas pertinentes como o impacto da cultura nas organizações, transformação digital, mudança de *mindset* e o universo feminino na carreira.

A liberdade associativa é um dos elevados valores morais e éticos que o BFA assegura que exista em todas as relações humanas que circundam a sua actividade. Por isso, desde 2006, o Grupo mantém em vigor um acordo de negociação colectiva que abrange a totalidade dos seus Colaboradores.

Relativamente à estrutura de Capital Humano, o compromisso do BFA reflecte-se igualmente na composição do seu capital humano. Do total de 2 649 colaboradores, 1230 são do género feminino e 1419 do género masculino.

No ano de 2024, a idade média dos Colaboradores do BFA permaneceu em 39 anos. Quanto à distribuição funcional, 2% ocupa cargos de Administração, 9% cargos de Direcção, 19% cargos de Gestão, 37% cargos Técnicos e 33% cargos de Suporte.

Distribuição dos Colaboradores por faixa etária



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

Idade média dos Colaboradores



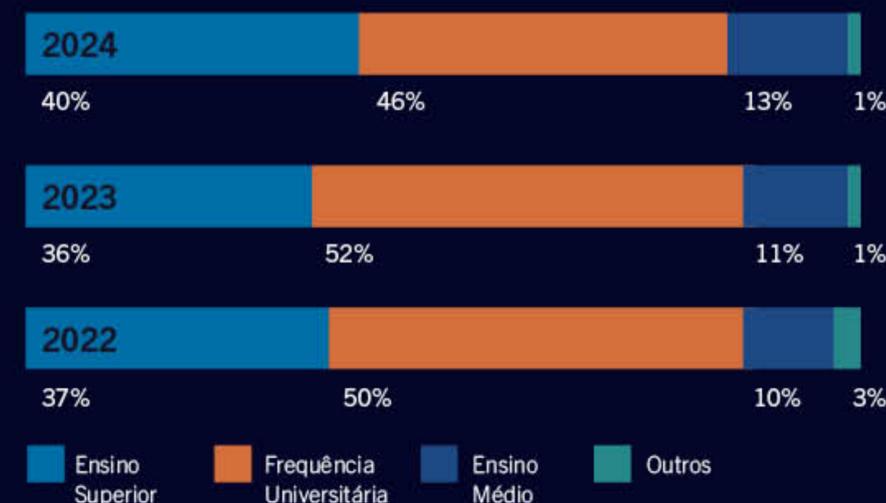
Distribuição dos Colaboradores por género



Habilitações literárias dos Colaboradores

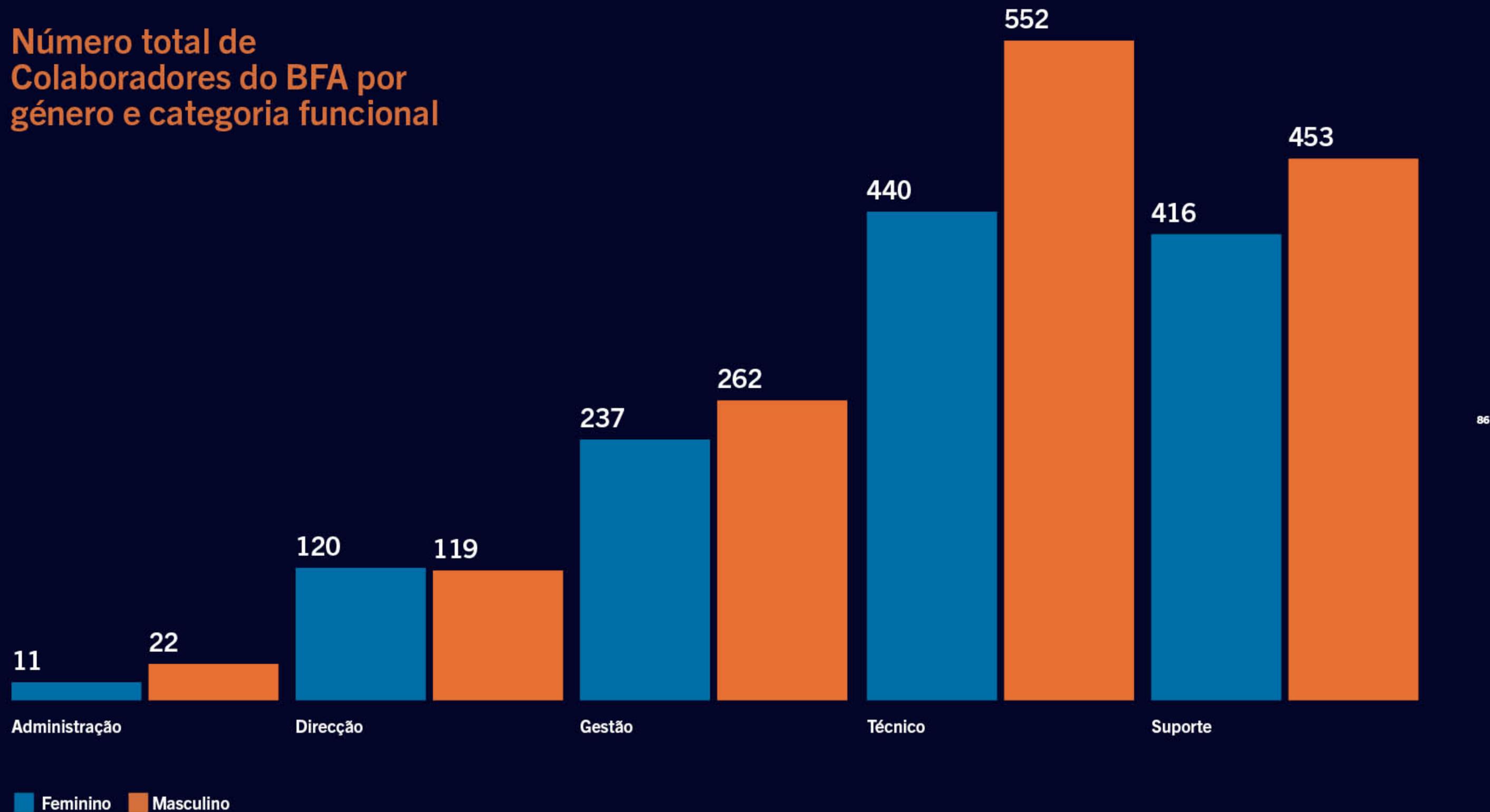
O nível de qualificação dos Colaboradores do BFA tem demonstrado uma evolução crescente.

Ciente de que a especialização em diversas áreas é fundamental para a transformação sustentável do sector financeiro, o BFA mantém o seu compromisso em atrair profissionais altamente qualificados.



- 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

As pressões regulamentares e sociais justificam a crescente relevância que as instituições financeiras têm atribuído à integração de critérios ESG, não só nos seus modelos de gestão, como nos processos de avaliação e identificação de riscos, e ainda na oferta de produtos e serviços que são colocados à disposição dos Clientes. Apesar desta integração ter associada diversas alterações operacionais, consolida também o desempenho económico da instituição.

A banca destaca-se entre os sectores que desempenham um papel fundamental na promoção de práticas ESG, devido à sua função central na alocação de capital e na definição de políticas financeiras. Ao assegurar que as directrizes de investimento e gestão de risco são fundamentadas em critérios que, para além dos elementos tradicionais, consideram também parâmetros relacionados com as áreas ambiental, social e de governança, o sector financeiro encontra-se numa posição privilegiada para catalisar a transição para uma economia mais sustentável e socialmente responsável, moldando o futuro do desenvolvimento sustentável.

Para o BFA, a curto e médio prazos, esta estratégia resulta em mudanças nos processos de concessão de crédito

e avaliação de risco, além de promover outras vertentes de financiamento sustentável em relação a produtos e serviços. O aumento de responsabilidades nas temáticas ESG, aliada ao facto de a instituição se encontrar numa fase inicial de maturidade nestes temas, requer, de forma imperativa, a formação das equipas envolvidas, sendo fundamental para enfrentar novos desafios a implementação de políticas que garantam a conformidade regulamentar, a promoção de uma cultura organizacional que valoriza a sustentabilidade e a identificação de oportunidades de melhoria e inovação nas práticas ESG.

À semelhança do ano anterior, em 2024, o BFA patrocinou a IIª Edição do “Angola Banking Conference” que teve como tema: “Desafios, tendências e oportunidades da Banca em Angola”. Este evento promovido pela PwC e pela Revista Economia & Mercado centrou-se não só na discussão de questões relativas à Sustentabilidade, mas também no desenvolvimento de mecanismos que promovam a celeridade na adopção e implementação dos princípios ESG no sector bancário. Importa também notar que o evento contou com a presença de executivos e personalidades da banca angolana, moçambicana, portuguesa, sul africana e nigeriana.



1

2

3

4

5

6

5.3.1

Integração de Factores ESG na *Framework* de Gestão de Risco

O crescente aumento das exigências regulamentares para a integração de factores ESG nas operações das instituições financeiras e na avaliação dos seus riscos é visível, sobretudo, através do segundo princípio do CSSF.

Este destaca a importância de **identificar e incorporar os riscos socioambientais no modelo de governo e de gestão de riscos das instituições financeiras**, sublinhando a necessidade de avaliar a exposição a esses riscos em função da natureza dos produtos e serviços prestados, integrando essa avaliação na estratégia e no plano de negócios, de forma a assegurar uma resposta adequada e proporcional aos potenciais impactos em matéria de sustentabilidade.

Em 2020, o Banco Nacional de Angola deu início ao processo de formalização para a obtenção de equivalência regulamentar e de supervisão junto da Comissão da União Europeia. Este processo visa facilitar a actividade transfronteiriça das instituições financeiras, aumentando, expectavelmente, as exigências a nível regulamentar.

Os riscos ESG, no contexto das instituições financeiras, têm uma relevância significativa devido à sua capacidade de influenciar toda a cadeia de valor, afectando não apenas as operações directas da própria instituição, mas também os Clientes e fornecedores. Assim, o BFA considera prioritária a transformação que o Grupo deverá implementar para assegurar a adequada integração destes riscos nas suas *frameworks*.

Adicionalmente, com o intuito de aprofundar a análise deste tema, **o terceiro princípio do CSSF destaca a importância de parcerias estratégicas na compreensão de questões e práticas relacionadas com a sustentabilidade.**

A colaboração de diversas partes, permite a partilha de conhecimentos e melhores práticas, contribuindo para a promoção de uma cultura de responsabilidade e transparência.



Integração ESG na relação com Fornecedores

A integração de práticas ESG na relação com fornecedores é vista como um passo crucial para o Grupo na sua Jornada de Sustentabilidade, uma vez que possibilita a gestão eficaz de riscos, assegura a conformidade com as regulamentações vigentes e aprimora a reputação.

Importa salientar que a adopção de critérios ESG contribui também para a sustentabilidade financeira, dado que fornecedores que implementam práticas responsáveis tendem a demonstrar maior resiliência. Adicionalmente, ao envolver partes interessadas, incluindo Clientes e investidores que valorizam a responsabilidade social, o BFA promove a inovação em produtos financeiros sustentáveis e promove um impacto positivo nas comunidades onde opera, contribuindo assim para o seu sucesso a longo prazo.

O BFA ainda não inclui critérios ESG no processo de selecção e avaliação de fornecedores. Contudo, a instituição incorporou este objectivo no Plano Estratégico EASE, o que demonstra o seu compromisso para com a responsabilização das decisões feitas e, simultaneamente, incentiva o mercado a iniciar o caminho para a sustentabilidade, contribuindo assim para a construção de uma economia do futuro.

Actualmente, o processo de selecção de fornecedores é apoiado através do Regulamento de Compras, recentemente revisto, bem como pela Norma de Processos de Avaliação e Selecção de Fornecedores. Estes instrumentos, ao fundamentarem-se em critérios que garantem o alinhamento com o propósito do Grupo, permitem auxiliar o BFA na escolha de fornecedores.

Relativamente ao impacto positivo gerado pelo BFA na escolha dos fornecedores, a instituição utiliza a percentagem de gastos com fornecedores locais como métrica de avaliação das escolhas de consumo nas comunidades onde opera. Importa notar que são definidos como locais os fornecedores que têm sede no país onde o BFA actua.

Percentagem de gastos com fornecedores locais

75% 2024

74% 2023

78% 2022

Em 2024 registou-se um **ligeiro aumento nos gastos com fornecedores locais**, contribuindo, desta forma, para o fortalecimento e crescimento da economia nacional.



1

2

3

4

5

6

Integração ESG na Gestão de Risco Interna

A integração de práticas (ESG) na gestão de risco interna é fundamental para a identificação de riscos financeiros associados a factores ambientais e sociais, assegurando a conformidade regulatória e aprimorando a reputação da instituição. Esta abordagem não atrai apenas investimentos, mas também fortalece a resiliência operacional, promove a inovação em produtos financeiros sustentáveis e reforça o compromisso do Banco com a responsabilidade social e ambiental, contribuindo de forma significativa para a sua sustentabilidade e sucesso a longo prazo.

O BFA encontra-se a dar os primeiros passos na sua trajectória em direcção à sustentabilidade. Apesar de ainda não ter realizado uma análise detalhada que possibilite a identificação dos riscos ESG materiais para o Grupo, integrou no seu Plano Estratégico EASE a consideração dos factores ESG na definição do Apetite ao Risco, bem como a integração dos factores ESG nos processos internos de avaliação da adequação de capital e liquidez (ICAAP/ILAAP), demonstrando assim o seu compromisso em aprofundar este tema, visando a melhoria contínua dos seus processos de gestão e monitorização de riscos.

Assim, o BFA reconhece que será necessária a manutenção e até crescimento da preparação ao nível da capacitação dos Colaboradores, envolvendo:



A sensibilização relativamente aos temas ESG



A análise de regulamentação internacional de sustentabilidade



A capacitação relativamente aos resultados e ambições da Jornada de Sustentabilidade

No contexto do Plano de Acção a ser implementado para a Jornada de Sustentabilidade, o BFA delineou iniciativas que visam atender à necessidade de integrar factores ESG na gestão de risco. Estas iniciativas têm como objectivo fortalecer a robustez e a credibilidade da sua gestão de risco, com destaque para as acções previstas relacionada com o *Risk Appetite Statement* (RAS), bem como a gestão dos riscos de Crédito, Operacional, de Mercado e outras categorias de risco às quais o BFA está exposto.



1

2

3

4

5

6

5.3.2

Criação de Produtos com Valor Social e Ambiental

Os produtos que criam valor sustentável são caracterizados por incorporarem características ambientais, sociais e de boas práticas de governo nos instrumentos financeiros, desde dívida, obrigações, empréstimos ou outros instrumentos tradicionais que possam alavancar a melhoria da qualidade de vida das comunidades e do país.

Assim, estes produtos desempenham um papel crucial na integração de factores sociais e ambientais e na transformação da oferta do BFA. Esta abordagem reforça a posição da instituição no mercado e promove um futuro mais sustentável e equitativo.

Desta forma, 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 o contributo para o desenvolvimento sustentável de Angola, passa, necessariamente, pela criação de produtos sustentáveis diferenciados e inovadores.





Portefólio de Produtos e Serviços

1

Embora o BFA ainda não disponha de um portefólio dedicado exclusivamente a produtos e serviços sustentáveis, em 2024, o Banco manteve o foco na identificação e desenvolvimento de produtos e serviços que possam acrescentar valor social e ambiental através da sua utilização, demonstrando o compromisso com a transformação dos serviços financeiros tradicionais.

2

3

4

Entre os **produtos e serviços disponibilizados pelo BFA**, destacam-se:

5



6

Aumento do número de contas Bankita registadas

no Banco, tendo sido registadas 126.009 novas contas em 2024.



Em 2024, o BFA manteve a

implementação do Programa Kwenda

com a continuação do **Cartão Multicaixa Kwenda**, que constitui um elemento crucial da estratégia do Banco no apoio à sociedade. Este cartão pré-pago exclusivo para os beneficiários do programa tem o intuito de apoiar famílias carenciadas e em situação de vulnerabilidade em Angola. É exclusivo para os beneficiários do programa e está associado a uma conta do Fundo de Apoio Social (FAS) no BFA, o que permite a realização de transferências automáticas periódicas. O cartão tem um subsídio trimestral de 25.500 KZ durante um ano e facilita o acesso a fundos, mas também promove a inclusão financeira das famílias no sistema bancário. Através de diversas funcionalidades, como o levantamento de numerário e o pagamento de serviços em ATMs e TPAs, o Cartão Kwenda revela-se uma ferramenta essencial para a promoção da autonomia financeira das famílias beneficiárias, proporcionando-lhes maior segurança e acesso a serviços financeiro.

Face a 2023, o BFA, em 2024, aumentou o valor dos carregamentos, totalizando 11 767 965 000,00 Kz.



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 8.882 novas contas.



Abertura de contas simplificadas

com depósito inicial de AOA 5.000,00, depósitos e levantamentos até AOA 100.000,00, transferências com o limite de AOA 300.000,00 cada e consulta de saldos, promovendo inclusão financeira das populações, principalmente em zonas recônditas. Assim, foram abertas pelos Agentes Bancários 67 contas simplificadas, tendo sido captados através das aberturas de contas 7.175.991,00 Kz.



1

2

3

4

5

6

5.3.3

Boas práticas de Governança Corporativa

Os princípios orientadores da Política de Governança Corporativa no BFA fundamentam-se no cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação, nacional e internacional, em conformidade com as melhores práticas reconhecidas a nível global e alinhados com os mais elevados princípios éticos e deontológicos.

Princípios orientadores da governação corporativa



Transparência na gestão



Eficiência e rigor



Lealdade



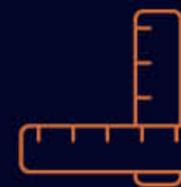
Participação na decisão



Independência



Criação de valor



Equidade e harmonia



Desempenho e mérito



1

Os princípios orientadores da Governança Corporativa do BFA são fundamentais para garantir uma gestão ética, transparente e eficiente, promovendo a criação de valor e a confiança de todas as partes interessadas.

2

A independência, a equidade e a lealdade asseguram decisões justas e imparciais, enquanto o desempenho e o mérito incentivam a excelência e a inovação. A transparência e o rigor fortalecem a credibilidade da instituição, e a participação na decisão fomenta um ambiente inclusivo e colaborativo, essencial para a sustentabilidade e o crescimento responsável do Banco.

3

4

A Jornada de Sustentabilidade do BFA assenta na construção de uma base sólida de governança corporativa. Para alcançar este propósito, o Grupo considera essencial fomentar uma cultura organizacional que privilegia a transparência, a responsabilidade e a eficiência na tomada de decisões.

5

A adopção de processos bem estruturados, aliados a boas práticas e políticas robustas, permite garantir que as estruturas do BFA actuem de forma responsável e alinhada com os seus princípios. Desta forma, a governança corporativa torna-se um pilar essencial, não só para fortalecer a integridade e os compromissos estratégicos do Grupo e dos seus *stakeholders*, mas também para consolidar a confiança do mercado e dos Clientes na sua trajectória sustentável.

6

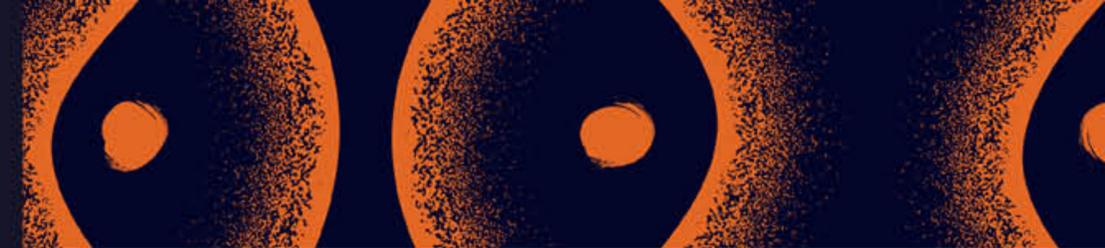
Uma gestão responsável e eficiente é essencial para o sucesso de qualquer actividade económica, assumindo um papel ainda mais relevante na incorporação de práticas sustentáveis.

Apenas através de uma governança sólida é possível integrar com eficácia os critérios ESG e impulsionar a transformação das instituições.

O compromisso do BFA com a melhoria contínua dos seus processos internos reflecte-se directamente na qualidade das informações divulgadas, **estando alinhado com o quinto princípio do CSSF, que enfatiza a transparência e a prestação de contas**. Nesse sentido, a divulgação clara e fidedigna de informações depende directamente da robustez da governança implementada pelo BFA.

Desta forma, a Jornada de Sustentabilidade do BFA está intrinsecamente ligada a uma governança corporativa forte, baseada na transparência, responsabilidade e eficiência.

A integração de boas práticas e critérios ESG não só reforça a confiança do mercado e dos Clientes, mas também impulsiona a transformação sustentável do sector financeiro. Ao comprometer-se com a melhoria contínua dos seus processos internos e com uma comunicação clara e fidedigna, o BFA reafirma o seu papel na promoção de um futuro mais sustentável e responsável.





1

2

3

4

5

6

Combate à corrupção

O BFA reconhece que a integridade e a transparência são fundamentais para a estabilidade do sistema financeiro, tornando o combate à corrupção uma prioridade tanto para os governos como para as actividades económicas, especialmente no sector bancário.

Ciente dessa responsabilidade, o Banco compromete-se a combater activamente a corrupção, implementando políticas e procedimentos internos rigorosos, sustentados pelo seu Código de Conduta.

O Banco mantém uma posição intransigente contra qualquer forma de corrupção, reforçando que os seus Colaboradores devem evitar qualquer envolvimento em situações que possam dar origem a interpretações ambíguas ou suspeitas. Este compromisso firme abrange todas as formas de corrupção, incluindo suborno e extorsão, estando formalmente estabelecido na sua Política de Prevenção de Corrupção.

A corrupção pode minar a confiança dos clientes, investidores e parceiros, resultando em danos à reputação da instituição e à sua viabilidade a longo prazo. Implementar políticas rigorosas de ética e conformidade não só protege o BFA contra práticas ilegais, mas também promove um ambiente de trabalho saudável e responsável.



100%

Colaboradores foram informados sobre os procedimentos e políticas anticorrupção em 2024

93%

Colaboradores com formação em anticorrupção, em 2024

9

foi o número total de casos de fraude interna identificados em 2024

Adicionalmente, ao adoptar uma postura firme contra a corrupção, o Grupo demonstra o seu compromisso com a responsabilidade social e a governança corporativa, contribuindo para a estabilidade do sistema financeiro como um todo. Isso não apenas fortalece a sua posição no mercado, como também ajuda a construir uma sociedade mais justa e equitativa, onde a confiança nas instituições é restaurada e mantida.

Para assegurar elevados padrões de ética e conformidade com as normas legais e regulamentares, o BFA promove iniciativas contínuas de formação e sensibilização para todos os seus Colaboradores, independentemente da sua função. Além disso, estende esse compromisso aos seus parceiros de negócio, garantindo que os princípios de integridade estejam reflectidos em cláusulas contratuais e práticas empresariais responsáveis.



Procedimentos de Gestão Interna

O BFA compromete-se a assegurar uma comunicação transparente e rigorosa sobre os seus produtos e serviços, seguindo os mais elevados padrões de qualidade. Dada a complexidade inerente aos produtos financeiros, é fundamental que as informações prestadas sejam claras e precisas, permitindo que as contrapartes tomem decisões informadas e eficientes, minimizando eventuais assimetrias de informação.

O BFA monitoriza atentamente a prestação inadequada de informações, uma vez que estas podem revelar deficiências nos sistemas e procedimentos internos de gestão.

No que diz respeito aos processos internos de gestão e governança do BFA, a **Direcção de Compliance** desempenha um papel fundamental na garantia da conformidade do BFA com a legislação tributária aplicável. Compete a esta Direcção garantir o cumprimento rigoroso de todas as obrigações fiscais, independentemente da tipologia de impostos a que a instituição está sujeita.

O cumprimento fiscal é essencial, não só para evitar consequências legais, mas também para proteger a reputação do BFA e a confiança da sociedade no Banco.

Neste sentido, a Direcção de *Compliance* reporta, mensalmente, às áreas de controlo, garantindo uma supervisão eficaz sobre o cumprimento das obrigações tributárias e contribuindo para a solidez e integridade do BFA.

Em complemento da legislação fiscal, a Direcção de *Compliance* garante o cumprimento dos restantes requisitos legais a que o BFA se encontra obrigado no âmbito da sua actividade.

Assim, em 2024, não foram identificados casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços, que resultassem na aplicação de multas ou penalidades.

Simultaneamente, também não foram registados casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários relacionados com marketing, publicidade, promoção ou patrocínios.

Conforme já referido, com vista à protecção da reputação do BFA e da confiança da sociedade no Banco, a Direcção de *Compliance* assegura o cumprimento rigoroso de todas as obrigações legais, independentemente da sua tipologia.



Reclamações Recebidas

1 O Núcleo de Reclamações tem como principal responsabilidade **assegurar a recepção, organização e resposta célere e eficaz às reclamações apresentadas pelos Clientes**. Este processo é desenvolvido em estreita colaboração com as restantes áreas da instituição, com o objectivo de minimizar eventuais impactos negativos resultantes de actuações do BFA.

2 Todas as reclamações recebidas são devidamente registadas de forma sequencial, com base numa numeração contínua e classificadas segundo a natureza ou temática da reclamação. Este procedimento visa garantir um tratamento adequado e uma resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

4

Queixas e Reclamações

5

Categorias	Número recebido
Contas de depósito à ordem	930
Cartões de débito	5215
Cartões pré-pagos	106
Mobile banking	16
Conta ordenado	964
Crédito ao consumo	375
Transferências	295
Prestação de serviços	132
Internet banking	112
Máquinas de ATM	2638
Cartões de crédito	165
Outros tipos de crédito	30

6

Operações com o estrangeiro	32
Máquinas de TPA	121
Contas de depósito a prazo	13
Descobertos bancários	3
Crédito à habitação	5
Operações cambiais	16
Cheques	32
Cobranças	8
Contas de depósito Bankita	1
Crédito automóvel	1
Outras	2
Total	11 212

Os registos das reclamações são efectuados em sistema próprio, permitindo o controlo interno e o acompanhamento eficaz de cada situação. Paralelamente, é criado um processo individual para cada reclamação, que reúne toda a informação relevante, incluindo os documentos de suporte eventualmente fornecidos pelo Cliente.

Durante a análise das reclamações, poderá ser necessária a recolha de informações ou esclarecimentos adicionais, em conformidade com o estipulado na Norma de Processo de Gestão de Reclamações. Este normativo orienta todas as fases do tratamento, desde a recepção até à conclusão do processo, assegurando a conformidade com os princípios de rigor, transparência e qualidade no atendimento ao Cliente.

Com base no compromisso do BFA com a melhoria contínua e com a excelência no relacionamento com os seus Clientes, o tratamento das reclamações é considerado uma ferramenta estratégica na identificação de falhas. A análise das reclamações permite não só a resolução pontual de cada situação, bem como a implementação de medidas preventivas que contribuem para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o fortalecimento da confiança dos Clientes no Banco.



Relação com Stakeholders

1

A construção e manutenção de uma relação sólida e transparente com os *stakeholders* é um dos pilares fundamentais para o êxito, a longo prazo, de qualquer instituição. A interacção eficaz com os mesmos é crucial para a promoção de um ambiente de confiança mútua e para a criação de valor sustentável. Esta relação, alinhada com princípios éticos, não só fortalece a posição da instituição no mercado, como também assegura uma reputação institucional robusta e resiliente.

2

3

4

5

O BFA reconhece que a sua credibilidade e relevância, enquanto parceiro de confiança para os cidadãos angolanos, depende, em larga medida, da qualidade e profundidade da relação que estabelece com os seus *stakeholders*.

6

Nesse sentido, orienta a sua actuação por um conjunto de princípios fundamentais que garantem um envolvimento eficaz e duradouro, nomeadamente:

Transparência

Responsabilidade

Escuta activa

Colaboração

Participação e envolvimento

Consenso

Também consciente da importância deste compromisso, o BFA pauta a sua actuação por um conjunto de práticas que orientam a sua relação com os *stakeholders*.

Entre os compromissos assumidos, destacam-se:



Ser transparentes nos compromissos e acções, fortalecendo a relação de confiança com os *stakeholders*



Promover um diálogo contínuo e construtivo com as partes interessadas para a criação de valor



Ser acessível e comprometido para criar uma relação de confiança



Responder adequadamente e atempadamente às preocupações legítimas



Assegurar que a nossa missão, visão e valores, assentes no nosso código de ética, sustentam e informam os nossos compromissos





1

2

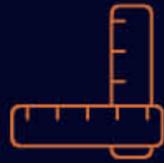
3

4

5

6

O envolvimento do BFA com os seus *stakeholders* é efectuado de diversas formas, criteriosamente ajustados às características de cada perfil:



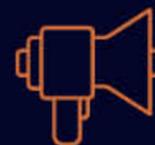
Pares e reguladores: a comunicação é feita através de *email* ou via reuniões, com periodicidade variável.



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



Clientes: a comunicação com os Clientes é feita através dos Canais Digitais do Banco (*website*, 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 e da concessão de entrevistas aos principais meios de comunicação, nacionais e internacionais. Esta ocorre tanto em resposta a solicitações dos media como sempre que surja um tema de interesse público que justifique a emissão de um comunicado ou Nota de Imprensa.



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

Ainda no âmbito do compromisso com uma relação responsável e transparente com os seus *stakeholders* e numa gestão da marca responsável, o BFA estabeleceu como prioridade a implementação de um processo de avaliação dos impactos ambientais negativos associados aos fornecedores da cadeia de valor.

No entanto, no ano de 2024, não foi possível recolher ou disponibilizar informação relevante sobre a implementação destas acções, pelo que o Grupo continuará a trabalhar no sentido de recolher as informações relevantes a divulgar nos reportes futuros.



1

2

3

4

5

6

5.4

Eficiência Ambiental das Operações

Objectivo estratégico

Reforçar consciência dos aspectos ambientais nas operações internas

A prevenção de riscos sociais e ambientais constitui um elemento central na estratégia de sustentabilidade do BFA, reflectindo o compromisso da instituição com a integridade, a resiliência e o desenvolvimento sustentável do contexto em que opera.

A identificação e mitigação destes riscos permite ao Banco não só proteger os seus activos e reputação, mas também contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais equilibrado.

A actuação responsável do BFA assenta na consciência de que estes riscos têm impacto directo na operação do Banco e na estabilidade e bem-estar das comunidades onde está inserido. Por isso, o Grupo adopta uma postura preventiva, promovendo práticas que respeitam os direitos humanos, a inclusão social e a preservação ambiental, em conformidade com os princípios éticos e normativos aplicáveis. Esta postura reforça o papel do BFA enquanto agente de confiança e responsabilidade no sistema financeiro angolano.





5.4.1

Eficiência Ambiental das Operações

Em 2024, o BFA reafirma o seu empenho na integração progressiva de práticas ambientalmente responsáveis no exercício da sua actividade, reconhecendo que a gestão eficiente dos recursos consumidos constitui um pilar essencial para a criação de valor sustentável.

A consciência ambiental tem vindo a ganhar relevância estratégica, não só como resposta às exigências regulatórias e sociais, mas também como motor de inovação e eficiência operacional. Neste contexto, o Banco prossegue com a consolidação de mecanismos internos de monitorização e divulgação de indicadores ambientais, promovendo uma cultura organizacional alinhada com os princípios da sustentabilidade e contribuindo, de forma activa, para a transição para uma economia de baixo carbono.

Em 2022, o BFA mediu pela primeira vez o impacto causado pelas suas operações, quer a nível de emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE) de âmbito 1 e âmbito 2, quer a nível dos seus consumos de água, dando assim início a uma abordagem estruturada e consciente na gestão dos recursos ambientais que pertencem a todos e devem ser preservados para as próximas gerações.

Actualmente, o BFA continua a realizar acções de consciencialização sobre estas temáticas. Estes programas de comunicação interna visam reforçar o envolvimento e a responsabilidade ambiental dos Colaboradores, promovendo práticas mais sustentáveis no dia-a-dia profissional e pessoal, e contribuindo, assim, para a eficácia das estratégias implementadas.

Exposição da Carteira de Crédito do BFA

Em 2024, o BFA manteve a qualidade da sua carteira de crédito, tendo sido, uma vez mais, um importante impulsionador da economia angolana. À imagem dos anos anteriores, o BFA manteve a trajectória de crescimento da sua carteira de crédito, tendo sido registado um aumento de 10% face a 2023.

Aumento de

10%

da carteira de crédito face a 2023



1

2

3

4

5

6

96% 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



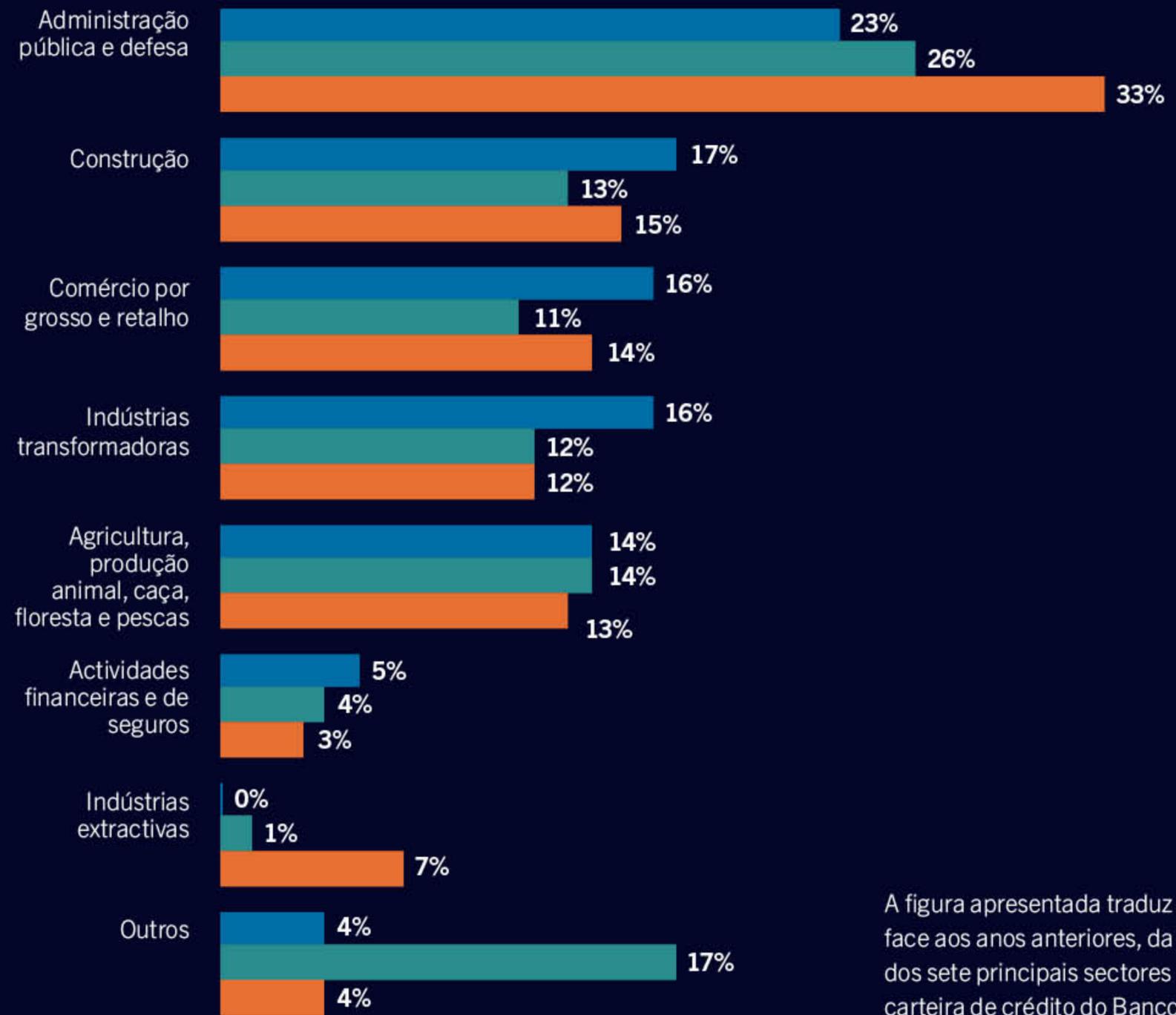
Indústrias extractivas



Outros

Exposição da carteira de crédito do BFA

2022 2023 2024



A figura apresentada traduz a evolução, face aos anos anteriores, da exposição dos sete principais sectores presentes na carteira de crédito do Banco em 2024.



1

2

3

4

5

6

É relevante destacar que, em comparação com 2023, verificou-se uma **diminuição da exposição do sector “Actividades de Informação e de Comunicação”**, não sendo, por conseguinte, classificado como um dos 7 sectores com maior exposição em 2024.

Em sentido inverso, no que diz respeito ao sector **“Indústrias Extractivas”**, é importante salientar que o **aumento da sua exposição em cerca de 5%**, em relação a 2023, faz com que, em 2024, este entre na lista dos 7 sectores com maior exposição do BFA.

A partir da análise da carteira de crédito do BFA em 2024, constata-se ainda que, 40% do seu volume está ou poderá vir a estar exposto aos impactos de uma transição para uma economia hipocarbónica⁷ o que representa um ligeiro aumento face ao valor de 39% no ano anterior.

Esta percentagem diz respeito aos seguintes sectores:



Construção



Indústrias transformadoras



Agricultura



Electricidade



Transportes e armazenagem

Cabe ainda realçar que a exposição da carteira de crédito aos sectores **“Climate Sensitive”⁸**, em 2024, foi de 20%, tendo igualmente aumentado comparativamente ao valor de 16% verificado em 2023.

Nesta categoria são incluídos os seguintes sectores:



Actividades de Saúde



Agricultura



Indústrias Extractivas



Electricidade



Transportes e armazenagem



^{7,8} Fonte: Guia sobre Riscos Climáticos e Ambientais BCE | Carteira de Crédito do BFA a 31 de Dezembro de 2024



Desempenho Ambiental do BFA

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

No ano de 2024, o BFA prosseguiu o seu compromisso com uma gestão ambiental mais estruturada, através do reforço da recolha e sistematização de dados nas áreas de consumo de água, energia e emissões de gases com efeito de estufa (âmbito 1 e 2).

Esta monitorização contínua permite ao Banco não só aprofundar o conhecimento sobre o impacto das suas operações e consolidar uma base de informação fiável que sustente a definição de metas futuras, como também o acompanhamento da evolução do seu desempenho ambiental.



Água

A água é um recurso indispensável para o desenvolvimento sustentável de qualquer país.

No contexto do BFA, a gestão responsável deste recurso assume uma importância ainda maior, dada a sua relevância para as comunidades e para o ambiente em que o Banco opera.

Relativamente ao consumo de água, em 2024, o BFA registou um consumo total de 88 069 m³, o que representa um ligeiro aumento (1%) face ao consumo registado em 2023.

O BFA considera a preservação e o uso consciente dos recursos naturais como uma responsabilidade colectiva, destacando a importância da água como um recurso vital que deve ser protegido e utilizado de forma sustentável, sendo, por isso, missão do Banco a promoção destes valores junto dos Colaboradores.

Em 2024 a intensidade do consumo de água foi de 33,23 m³ por colaborador. A gestão eficiente deste recurso essencial assume particular relevância no actual contexto de escassez hídrica e de crescente pressão sobre os ecossistemas. Por isso, o BFA reconhece a importância de adoptar práticas que promovam a redução do consumo e o uso responsável da água nas suas operações, contribuindo para a preservação dos recursos naturais e para a sustentabilidade ambiental a longo prazo.

Energia e emissões

A energia e as emissões constituem temas de elevada importância para o BFA, dado que a eficiência energética e a redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) são pilares fundamentais da estratégia de sustentabilidade.

A crescente exigência de práticas mais sustentáveis eleva a gestão da energia e das emissões de GEE a uma prioridade estratégica, em conformidade com as expectativas dos *stakeholders* e reforçando a imagem do BFA como um agente de mudança positiva.

Assim, neste âmbito, importa destacar que em 2024, o BFA registou um **consumo total de 114 874,6 GJ de energia**, incluindo 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.

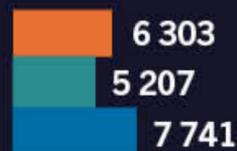


Consumo de energia

Não renovável	Quantidade GJ 2022	%	Quantidade GJ 2023	%	Quantidade GJ 2024	%
Gasóleo	83 222	64%	62 827	57%	62 807	55%
Gasolina	7 741	4%	5 207	5%	6 303	5%
Electricidade adquirida (Mix rede)	39 182	30%	42 164	38%	45 764	40%
Total Consumido	130 146	100%	110 198	100%	114 875	100%
Intensidade energética (GJ/Colaborador)	48	-	41	-	43	-

Consumo de energia por tipo (GJ)

Gasolina



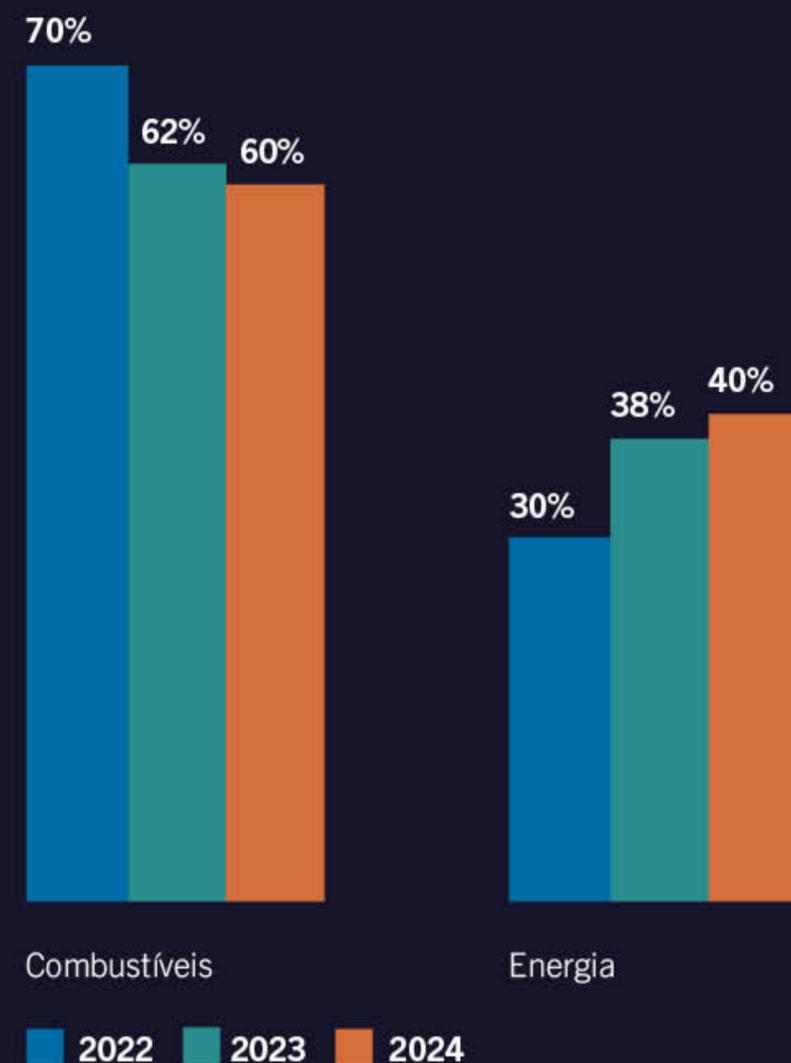
Electricidade adquirida (Mix rede)



Gasóleo



Consumo de combustíveis vs. consumo de energia



Apesar de terem sido implementadas diversas iniciativas com o objectivo de reduzir o consumo de energia, o BFA, em 2024, registou um aumento no consumo de energia de 4677 GJ. Este aumento resultou, principalmente, do aumento do consumo de electricidade e do consumo de gasolina da frota.



1
2
3
4
5
6

Complementarmente aos dados relativos ao consumo de energia, o BFA apresenta, pelo terceiro ano consecutivo o seu exercício de contabilização das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associadas à sua actividade. Importa notar que esta encontra-se em conformidade com as orientações do *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*⁹ e têm por base as seguintes categorias de fontes emissoras:

Âmbito 1

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

Âmbito 2

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

⁹ Fonte: *Corporate Standard – GHG Protocol* | O *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* define requisitos e orientações para a elaboração de inventários de emissões GEE a nível corporativo. Abrange sete gases contemplados pelo Protocolo de Quioto e permite medir e reportar as emissões de âmbito 1, 2 e 3.

Emissões GEE (tCO₂e), Âmbito 1 e 2

Âmbito 1 – Emissões directas	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2022	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2023	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2024
Combustão estacionária	5 689	4 258	4 260
Combustão móvel	1 125	775	829
Emissões fugitivas ¹⁰	786	2 119,4	1 610,7

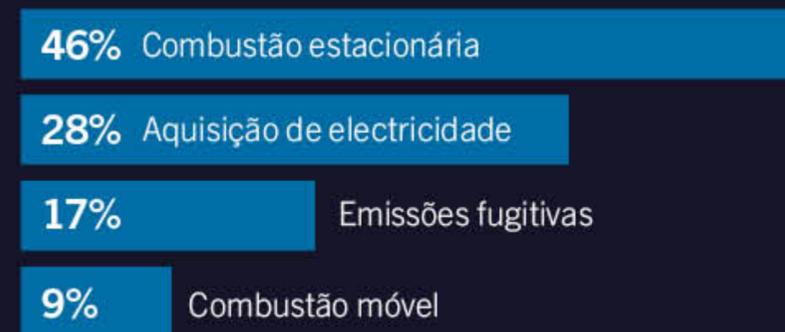
Âmbito 2 – Emissões indirectas da aquisição de energia	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2022	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2023	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2024
Aquisição de electricidade – <i>location-based method</i> ¹¹	2 547	2 893	2 581

Total	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2022	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2023	Emissões GEE (tCO ₂ e) 2024
Intensidade das emissões / tCO ₂ e/Colaborador	3,7	3,8	3,5

¹⁰ Dado que o gás R22 é um dos mais poluentes, o BFA tem vindo, nos últimos anos, a substituir progressivamente os equipamentos que utilizam este gás por soluções mais modernas e ambientalmente sustentáveis.

¹¹ 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



Em consonância com o compromisso do BFA em mitigar as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE), será implementado, nos próximos anos, um conjunto de iniciativas delineadas no Plano de Acção do Grupo, contribuindo significativamente para este processo de redução. Ciente dos desafios que se avizinham, o BFA encara a redução da pegada de carbono das suas operações como um primeiro passo necessário para, posteriormente, se afirmar como um parceiro de referência na transição sustentável da economia angolana.



1

2

3

4

5

6

5.5

Outras Iniciativas Relevantes para o BFA

5.5.1

Cibersegurança e Integridade da Informação

Num contexto marcado pela crescente digitalização dos serviços financeiros e pela evolução constante das ameaças cibernéticas, a cibersegurança e a integridade da informação assumem um papel estratégico na actuação do Banco.

Neste âmbito, o BFA tem vindo a reforçar o seu compromisso com a capacitação e protecção dos seus clientes, através de uma comunicação proactiva e educativa.



107

1 O Banco tem utilizado as suas plataformas digitais, nomeadamente as redes sociais, para divulgar conteúdos informativos que promovem boas práticas de segurança.

2 Esta abordagem visa não só proteger os interesses dos clientes, como também contribuir para uma maior literacia digital e financeira.

3 Exemplo de Iniciativa - Boas Práticas de Segurança



A natureza da actividade bancária implica o tratamento diário de um elevado volume de informação sensível, incluindo dados pessoais, financeiros e operacionais. O BFA reconhece a importância de proteger esta informação, não apenas para garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, mas também para assegurar a confiança que os Clientes depositam no Banco.

Qualquer falha na protecção de dados pode comprometer a integridade das operações, afectar a reputação da instituição e gerar impactos financeiros significativos. Por isso, o Banco mantém um compromisso firme com a construção de uma cultura organizacional assente na segurança, na confidencialidade e na integridade da informação, garantindo que todos os processos, sistemas e práticas estão alinhados com os mais elevados padrões de cibersegurança e de protecção de dados.

Iniciativa “Cyber Segurança e Resiliência”

Ciente destes riscos e da necessidade de os combater, o BFA apostou em iniciativas que asseguram a integridade de todos os dados do Banco e dos seus Clientes, nomeadamente a iniciativa de **Cyber Segurança e Resiliência**. Esta é uma iniciativa abrangente e tem como objectivo reforçar a segurança do Banco, criando uma estrutura sólida e proactiva para a prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança.

O programa é dividido em quatro frentes interligadas, cada uma com iniciativas específicas.

- **Estratégia e Modelo Operacional:** Definição da visão de longo prazo para a segurança da informação, alinhando-a com os objectivos estratégicos do Banco. Incluindo, definição de papéis, responsabilidades e processos de tomada de decisão para a gestão da segurança da informação.
- **Processos e Controlos de Segurança:** Implementação de mecanismos técnicos e administrativos para proteger os sistemas e dados da organização. O foco incide na prevenção de incidentes que ocorram.
- **Detecção e Monitorização de Segurança:** Identificação e resposta a incidentes de segurança em tempo real.
- **Recuperação e Resiliência:** Garante que a organização se possa recuperar rapidamente de um incidente de segurança e minimizar o impacto nos negócios.

Importa destacar que as quatro frentes do programa devem ser integradas para criar uma postura de segurança holística.



1

A protecção da privacidade implica não só a recolha lícita e transparente dos dados, mas também a sua utilização estritamente para os fins acordados, garantindo que não são divulgados ou tratados de forma indevida.

2

Em 2024, não foram registadas queixas comprovadas relativas à violação da privacidade de clientes, seja por parte de entidades externas ou de agências reguladoras. Este indicador permite aferir a eficácia dos sistemas e práticas de gestão da privacidade, assim como o grau de confiança dos Clientes no tratamento dos seus dados pessoais.

5

6

5.5.2

Privacidade e Protecção dos Dados Digitais

A privacidade digital refere-se ao direito que cada indivíduo tem de controlar as informações que partilha no espaço digital e de conhecer a forma como estas são utilizadas.

A crescente digitalização das interacções humanas, onde cada acção online gera um fluxo de informações, impõe a necessidade de uma abordagem rigorosa e ética na gestão desses dados, de forma a assegurar que a privacidade dos indivíduos é respeitada e que a utilização da informação decorre de forma transparente e equitativa.

A protecção dos dados digitais ultrapassa a segurança técnica, abrangendo igualmente princípios éticos, transparência e um compromisso com o tratamento justo da informação. Este tema tem vindo a assumir uma importância crescente a nível global, com o objectivo de garantir que os dados pessoais não só estão protegidos contra ameaças, mas também são utilizados de forma limitada, equitativa e com base em fundamentos legais e legítimos.

Deste modo, a protecção dos dados deve ser encarada como um compromisso abrangente que contribui para a confiança dos consumidores e a sustentabilidade das práticas empresariais num ambiente digital em constante evolução.



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

5.5.3

Adaptação às Alterações Climáticas e Transição Energética

A adaptação às alterações climáticas e a transição energética constituem desafios centrais para o desenvolvimento sustentável, exigindo o envolvimento activo de todos os sectores da sociedade, incluindo o sector financeiro.

O BFA reconhece a importância de acompanhar esta transformação global, contribuindo, para a construção de uma economia mais resiliente, eficiente e alinhada com os princípios da sustentabilidade.



Entre os vários aspectos a considerar neste processo, destaca-se a necessidade de **promover uma gestão ambiental mais consciente**. Isso implica não só uma mudança de mentalidade, mas também a implementação de estratégias que integrem práticas sustentáveis.



Um dos principais focos deve ser, também, a **redução das emissões de gases com efeito de estufa**, os quais são responsáveis pelo aquecimento global e pelas alterações climáticas. A diminuição dessas emissões contribui para a mitigação dos impactos ambientais e para a promoção da saúde pública e a preservação da biodiversidade.

Ao integrar estas preocupações na sua estratégia, o BFA reforça o seu compromisso com um modelo de desenvolvimento equilibrado, que considera as exigências ambientais, sociais e económicas. Esta abordagem permite não só uma melhor gestão de riscos associados às alterações climáticas, como também facilita a identificação de oportunidades de inovação e de criação de valor sustentável a longo prazo.



A **adoção de práticas responsáveis na utilização dos recursos naturais** também é crucial, pois contribui para a sua preservação, reduz os impactos ambientais negativos, como a poluição e a degradação dos ecossistemas, e promove uma gestão mais eficiente, com menos desperdícios.



Adicionalmente, a **eficiência energética** deve ser considerada uma prioridade, uma vez que contribui de forma significativa para a redução dos custos operacionais, evidencia o compromisso da instituição com a sustentabilidade, mitiga os riscos associados às alterações climáticas, atrai investidores que valorizam práticas responsáveis e promove a inovação.



1

2

3

4

5



ANEXOS





1

2

3

4

5

6

Mocho

A Lusona deste capítulo representa o mocho, um símbolo de observação atenta e sabedoria aplicada.

É com esse mesmo olhar que reunimos os anexos deste relatório: Tabela GRI e Notas Metodológicas.

Informação detalhada que sustenta as escolhas feitas, reforça o compromisso com a transparência e permite uma leitura mais completa do percurso do BFA.



6.1

Anexo GRI

1

2

3

4

5

6

Declaração de uso	O BFA reporta a informação citada no Anexo GRI com referência às normas GRI, para o período de 1 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024.
GRI 1 utilizada	GRI 1: Fundamentos 2021
Aplicabilidade de Normas Sectoriais GRI	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Organização e Práticas de Reporte		
2-1	<i>Detalhes da organização</i>	RS: 1. Sobre o Relatório; 3.1 Perfil da organização
2-2	<i>Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização</i>	RS: 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 2024 compreende o período de 1 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024. O BFA disponibiliza o <i>email</i> de contacto para envio de <i>feedback</i> das suas partes interessadas: gabinetedesustentabilidade@bfa.ao .	RS: 1. Sobre o Relatório; Tabela GRI
2-4	<i>Reformulações de informações</i> No ano de 2024, o BFA procedeu ao recálculo e à correcção dos valores referentes ao exercício de 2023, relativos ao indicador 2-21 (Rácio de Compensação Anual).	Tabela GRI
2-5	<i>Verificação externa</i> O Relatório não é auditado por entidade externa independente.	Tabela GRI
Actividades e Trabalhadores		
2-6	<i>Actividades, cadeia de valor e outras negociais</i>	RS: 3.1 Perfil da Organização



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo							Localização	
Actividades e Trabalhadores									
2-7	<i>Colaboradores</i>							RS: 5.2 Desenvolvimento do Capital Humano	
		2022	2023	2024	Por região (Província de Angola)	2022	2023		2024
	Por tipologia de contracto				Bengo	6	6		5
	Contracto sem termo				Benguela	138	136		130
	Mulheres	1139	1141	1213	Bie	18	18		18
	Homens	1278	1322	1388	Cabinda	46	46		44
	Contracto a termo certo				Cuando Cubango	6	8		7
	Mulheres	109	89	17	Cuanza Norte	19	18		18
	Homens	183	117	31	Cuanza Sul	39	41		40
	Total	2709	2669	2649	Cunene	16	16		7
	Por carga horária				Huambo	59	58		22
	Tempo Integral				Huila	99	97		17
	Mulheres	1248	1230	1230	Luanda	2118	2084		2084
	Homens	1461	1439	1419	Lunda Norte	24	23		22
	Total	2707	2669	2649	Lunda Sul	18	17		17
					Malange	23	23		23
					Moxico	8	8		8
					Namibe	23	22	20	
					Uige	26	26	26	
					Zaire	23	22	22	

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

Norma GRI	Conteúdo	Localização					
Actividades e Trabalhadores							
2-8	<i>Trabalhadores que não são Colaboradores</i>	Tabela GRI					
		2023			2024		
		Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
	Colaboradores subcontratados	4	2	2	0	0	0
	Trabalhadores de um fornecedor que façam um trabalho específico para o serviço contratado	4	2	2	0	0	0
	Voluntários	0	0	0	0	0	0
	Estagiários	1	1	0	32	12	20
	Programas de Estágio	0	0	0	0	0	0
Governança							
2-9	<i>Estrutura de governança e gestão</i> O modelo de governo do BFA obedece aos requisitos da Lei das Instituições Financeiras (Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio).	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: 3. O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo – Estrutura Societária e Modelo de Governo					
2-10	<i>Nomeação e selecção do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i>	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: 3. O BFA - Estrutura Societária e Modelo de Governo - Modelo de Governo; Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações					
2-11	<i>Presidência do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i> O Presidente do mais alto órgão de governança do BFA – Conselho de Administração – é um membro não-executivo: Maria do Carmo Bastos Corte Real Bernardo.	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: 3. O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo - Estrutura Societária e Modelo de Governo					



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Governança		
2-12	<i>Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactos</i>	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo – Comissões de Apoio ao Conselho de Administração; 4. Gestão de Risco
2-13	<i>Atribuição de responsabilidade pela gestão de impactos</i>	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: 3. O BFA – Estrutura Societária e Modelo de Governo – Comissões de Apoio ao Conselho de Administração; 4. Gestão de Risco
2-14	<i>Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade</i> Compete à Comissão de Sustentabilidade 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 interesse sejam evitados e resolvidos, existe: (i) Política de Identificação, prevenção, e gestão de conflitos de interesse e transacções com partes relacionadas; (ii) Código de conduta; (iii) Procedimentos para tratar e identificar conflitos; (iv) Formações sobre o tema; (v) Clareza na comunicação de possíveis conflitos. 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.	RS: 3.3 Modelo de Governo R&C: 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de <i>Compliance</i>
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. As preocupações críticas são comunicadas ao mais alto órgão de governança através de reportes (relatórios, por <i>email</i> e por telefone). O número total de reportes (Fraude Externa) foi 202 e o número total de informações foram 26 (Fraude Interna).	RS: 3.3.1 Práticas de governança; 5.2.1. Desenvolvimento, atracção e retenção de Capital Humano R&C: 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.	Tabela GRI
2-18	<i>Avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado</i> Informação não disponível para o período de reporte.	Tabela GRI

116



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																
Governança																		
2-19	<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 RS: Tabela GRI R&C: 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de <i>Compliance</i>; 5. Análise Financeira</p>																
2-20	<p><i>Processos que determinam a remuneração</i> Existe uma comissão denominada Comissão de Governo, Nomeação, Avaliação, e Remuneração, com competências de apoiar o Banco a definir as métricas de Remuneração. Apesar de não existir uma comissão de Remuneração dos Órgãos Sociais, os accionistas têm indicado membros <i>ad hoc</i> para se pronunciar anualmente sobre os termos remuneratórios.</p>	<p>RS: Tabela GRI R&C: 3. O BFA – Comissão de Governo, Nomeações, Avaliação e Remunerações; 4. Gestão de Risco – Risco de <i>Compliance</i>; 5. Análise Financeira</p>																
2-21	<p><i>Rácio de compensação anual</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023*</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rácio da compensação anual total entre o indivíduo melhor 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>10,4</td> <td>11,2</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023*</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo melhor 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>2,2</td> <td>6,9</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 indivíduo melhor pago do Banco é um membro da Administração.</p> <p>* Os valores relativos ao ano de 2023 foram alvo de recálculo e correcções, o que implicou igualmente a alteração de alguns rácios apresentados.</p>		2022	2023*	2024	Rácio da compensação anual total entre o indivíduo melhor pago do Banco e a compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	18,1	10,4	11,2		2022	2023*	2024	Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo melhor pago do Banco e o aumento percentual da compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	-	2,2	6,9	<p>Tabela GRI</p>
	2022	2023*	2024															
Rácio da compensação anual total entre o indivíduo melhor pago do Banco e a compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	18,1	10,4	11,2															
	2022	2023*	2024															
Rácio do aumento percentual da compensação anual total do indivíduo melhor pago do Banco e o aumento percentual da compensação anual total mediana de todos os colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago)	-	2,2	6,9															



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Estratégias, Políticas e Práticas		
2-22	<i>Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável</i>	RS: 2. Mensagem do PCE
2-23	<i>Compromissos relacionados com políticas</i> Informação não disponível para o período de reporte.	-
2-24	<i>Incorporação de compromissos</i> Integra os compromissos por via de um conjunto de iniciativas estratégicas definidas tendo em conta as prioridades da organização com ambição de materializar os objectivos estratégicos do triénio.	RS: 3.3.1 Práticas de Governança
2-25	<i>Processos para remediar impactos negativos</i> Processos para remediar impactos negativos na remediação de eventuais impactos negativos causados, o <i>Helpdesk</i> 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.	RS: 3.3.1 Práticas de Governança; 5.3.3 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 <i>email</i> , 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.	RS: 3.3.1 Práticas de Governança R&C: 3. O BFA – Capital Humano



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização															
Estratégias, Políticas e Práticas																	
2-27	<p><i>Conformidade com leis e regulamentos</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos</td> <td>16</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Número de casos em que sanções não monetárias foram aplicadas</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Número total de casos de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que foram aplicadas multas durante o período de reporte</td> <td>16</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos</td> <td>131 235 067,38 AKZ</td> <td>159 503 896,56 AKZ</td> </tr> </tbody> </table> <p>O Banco define casos significativos de não conformidade com base em uma análise criteriosa de diversos factores, incluindo, mas não se limitando a, impacto financeiro, reputacional e regulatório. Estes casos são avaliados de forma contínua e, quando identificados, são tratados com prioridade e seguidos por análises detalhadas e acções correctivas conforme necessário.</p>		2023	2024	Número de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos	16	14	Número de casos em que sanções não monetárias foram aplicadas	0	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	14	Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos	131 235 067,38 AKZ	159 503 896,56 AKZ	Tabela GRI
	2023	2024															
Número de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos	16	14															
Número de casos em que sanções não monetárias foram aplicadas	0	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	14															
Valor das multas aplicadas nos casos de não conformidade com leis e regulamentos	131 235 067,38 AKZ	159 503 896,56 AKZ															
2-28	<p><i>Participação em associações</i></p> <p>O BFA é membro da (ABANC) Associação Angolana de Bancos.</p>	Tabela GRI															
Envolvimento com Partes Interessadas																	
2-29	<p><i>Abordagem para o envolvimento de stakeholders</i></p> <p>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> <p>Para além da capacidade de reacção, resposta e recuperação perante um desastre, importa também que o BFA esteja dotado e capacitado de um Plano de Comunicação (PC) que lhe permita, através de um conjunto de estratégias previamente definidas, alinhadas de forma transversal a todo o Banco, estabelecer contacto com os seus diversos <i>stakeholders</i> de forma a gerir a situação e salvaguardar a sua reputação, reduzindo o impacto de um eventual desastre na confiança que lhe é depositada por parte dos clientes, parceiros e reguladores.</p>	RS: 5.3.3 Boas práticas de Governança Corporativa															



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Envolvimento com Partes Interessadas		
2-30	<i>Acordos de negociação colectiva</i>	RS: 5.2.3 Igualdade, Diversidade e Inclusão
Temas Materiais		
3-1	<p><i>Processo para determinar os temas materiais</i></p> <p>A análise de materialidade realizada considerou as seguintes etapas para a determinação dos temas materiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	RS: 4.1. Materialidade; Tabela GRI
3-2	<p><i>Lista de temas materiais</i></p> <p>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"> • Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco; • Criação de produtos com valor social e ambiental; • Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano; • Igualdade, diversidade e inclusão; • Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores; • Boas práticas de governança corporativa; • Inclusão e literacia financeira; • Inovação tecnológica; • Promoção da multicanalidade e digitalização; • Eficiência ambiental das operações. <p>Informação adicional disponível no capítulo 4.1. Materialidade.</p>	RS: 4.1. Materialidade; Tabela GRI



1
2
3
4
5



Norma GRI	Conteúdo	Localização																
Temas Materiais																		
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"> • Integração de factores ESG na <i>framework</i> de gestão de risco – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG; • Criação de produtos com valor social e ambiental – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG; • Desenvolvimento, atracção e retenção de capital humano – 5.2 Desenvolvimento do Capital Humano; • Igualdade, diversidade e inclusão – 5.2 Desenvolvimento do Capital Humano; • Bem-estar, saúde e segurança dos Colaboradores – 5.2 Desenvolvimento do Capital Humano; • Boas práticas de governança corporativa – 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG; • Inclusão e literacia financeira – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade; • Inovação tecnológica – 5.1 Inclusão financeira e apoio à comunidade; • Eficiência ambiental das operações – 5.4 Eficiência ambiental das operações. 	<p>RS: 4.1 Materialidade; 4.2. Estratégia de Sustentabilidade; 5.1 Inclusão Financeira e Apoio à Comunidade; 5.2 Desenvolvimento do Capital Humano; 5.3 Financiamento Sustentável e Gestão de Riscos ESG; 5.4 Eficiência Ambiental das Operações; 5.5 Outras Iniciativas Relevantes para o BFA; Tabela GRI</p>																
Desempenho Económico																		
201-1	<p><i>Valor económico directo gerado e distribuído</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor económico directo gerado</td> <td>269 056 MKz</td> <td>299 036 MKz</td> <td>375 234 MKz</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuído</td> <td>128 600,8 MKz</td> <td>131 526 MKz</td> <td>169 413 MKz</td> </tr> <tr> <td>Valor económico retido</td> <td>140 455,2 MKz</td> <td>167 509,6 MKz</td> <td>205 821,2 MKz</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ver informação adicional nas notas metodológicas.</p>		2022	2023	2024	Valor económico directo gerado	269 056 MKz	299 036 MKz	375 234 MKz	Valor económico distribuído	128 600,8 MKz	131 526 MKz	169 413 MKz	Valor económico retido	140 455,2 MKz	167 509,6 MKz	205 821,2 MKz	Tabela GRI
	2022	2023	2024															
Valor económico directo gerado	269 056 MKz	299 036 MKz	375 234 MKz															
Valor económico distribuído	128 600,8 MKz	131 526 MKz	169 413 MKz															
Valor económico retido	140 455,2 MKz	167 509,6 MKz	205 821,2 MKz															
Presença no Mercado																		
202-1	<p><i>Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género</i> O rácio entre o salário mínimo praticado pelo BFA no ano de 2024 e o salário mínimo local, para Colaboradores homens e mulheres é de 4,6.</p>	<p>RS: 5.2.1 Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano</p>																



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																																																
Práticas de Compra																																																																																		
204-1	<p><i>Proporção de gastos com fornecedores locais</i> Do total de gastos com fornecedores do BFA, no ano de 2023, 74,9% 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Fornecedores</td> </tr> <tr> <td>Total de produtos e serviços contractos (Kz)</td> <td>46 585 127 018,76</td> <td>65 461 064 529,9001</td> <td>77 773 746 150,04</td> </tr> <tr> <td>Fornecedores locais contratados (Kz)</td> <td>35 324 688 389,18</td> <td>48 318 477 372,0301</td> <td>58 253 558 544,68</td> </tr> <tr> <td>% Fornecedores Nacionais</td> <td>75,8%</td> <td>73,8%</td> <td>74,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Despesas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kz</td> <td>%</td> <td>Kz</td> <td>%</td> <td>Kz</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Serviços profissionais de apoio ao negócio</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Tecnologia</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Energia e <i>utilities</i></td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Segurança</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Automóveis</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Serviços Jurídicos</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> <td>n.a</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		2022	2023	2024	Fornecedores				Total de produtos e serviços contractos (Kz)	46 585 127 018,76	65 461 064 529,9001	77 773 746 150,04	Fornecedores locais contratados (Kz)	35 324 688 389,18	48 318 477 372,0301	58 253 558 544,68	% Fornecedores Nacionais	75,8%	73,8%	74,9%	Despesas					Kz	%	Kz	%	Kz	%	Serviços profissionais de apoio ao negócio	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Tecnologia	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Energia e <i>utilities</i>	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Segurança	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Automóveis	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Serviços Jurídicos	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Outros	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%	Tabela GRI RS: 5.3.1. Integração de Factores ESG na <i>Framework</i> de Gestão de Risco
	2022	2023	2024																																																																															
Fornecedores																																																																																		
Total de produtos e serviços contractos (Kz)	46 585 127 018,76	65 461 064 529,9001	77 773 746 150,04																																																																															
Fornecedores locais contratados (Kz)	35 324 688 389,18	48 318 477 372,0301	58 253 558 544,68																																																																															
% Fornecedores Nacionais	75,8%	73,8%	74,9%																																																																															
Despesas																																																																																		
	Kz	%	Kz	%	Kz	%																																																																												
Serviços profissionais de apoio ao negócio	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Tecnologia	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Energia e <i>utilities</i>	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Segurança	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Automóveis	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Serviços Jurídicos	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Outros	n.a	0%	n.a	0%	n.a	0%																																																																												
Combate à Corrupção																																																																																		
205-2	<p><i>Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</i> Membros dos órgãos de governança a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 75% Colaboradores a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte (%): 100% Membros dos órgãos de governança que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 31% Colaboradores que receberam formação sobre anticorrupção, no ano de reporte (%): 93% N.º de parceiros de negócio a quem os procedimentos e políticas de anticorrupção foram comunicados, no ano de reporte: 98%</p>	RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Corporativa																																																																																



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																				
Combate à Corrupção																						
205-3	<p><i>Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número total e natureza dos casos confirmados de fraude interna</td> <td>12</td> <td>21</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Número total de casos confirmados em que colaboradores foram demitidos ou punidos fraude interna</td> <td>14</td> <td>24</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Número total de casos confirmados em que contractos com parceiros de negócios foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à fraude</td> <td>n.a</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Processos judiciais relacionados à fraude Interna movidos pelo BFA contra os seus colaboradores no período de relato e qual o resultados desses processos</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>		2022	2023	2024	Número total e natureza dos casos confirmados de fraude interna	12	21	9	Número total de casos confirmados em que colaboradores foram demitidos ou punidos fraude interna	14	24	52	Número total de casos confirmados em que contractos com parceiros de negócios foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à fraude	n.a	0	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	6	4	<p>RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Corporativa</p> <p>Tabela GRI</p>
	2022	2023	2024																			
Número total e natureza dos casos confirmados de fraude interna	12	21	9																			
Número total de casos confirmados em que colaboradores foram demitidos ou punidos fraude interna	14	24	52																			
Número total de casos confirmados em que contractos com parceiros de negócios foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à fraude	n.a	0	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	6	4																			
Tributos																						
207-1	<i>Abordagem tributária</i>	RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Cororativa																				
Energia																						
302-1	<i>Consumo de energia dentro da organização</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações																				
302-3	<i>Intensidade energética</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações																				
302-4	<i>Redução do consumo de energia</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações																				



1
2
3
4
5



Norma GRI	Conteúdo	Localização															
Água e Efluentes																	
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>Captação de água</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rede pública (m³)</td> <td>126 423</td> <td>87 203</td> <td>88 069</td> </tr> <tr> <td>Total (m³)</td> <td>126 423</td> <td>87 203</td> <td>88 069</td> </tr> </tbody> </table> <p>Valores apresentados são em m³ – para conversão para ML devem ser divididos por 1000</p>	Captação de água	2022	2023	2024	Rede pública (m ³)	126 423	87 203	88 069	Total (m³)	126 423	87 203	88 069	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações			
Captação de água	2022	2023	2024														
Rede pública (m ³)	126 423	87 203	88 069														
Total (m³)	126 423	87 203	88 069														
Emissões																	
305-1	<i>Emissões directas (Âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações															
305-2	<i>Emissões indirectas (Âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE)</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações															
305-4	<i>Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</i>	RS: 5.4.1 Eficiência Ambiental das Operações															
305-5	<p><i>Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023 (tCO2)</th> <th>2024 (tCO2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emissões âmbito 1</td> <td>7151,4</td> <td>6700,1</td> </tr> <tr> <td>Emissões âmbito 2</td> <td>2892,9</td> <td>2580,6</td> </tr> <tr> <td>Total de emissões de GEE (tCO2)</td> <td>10044,4</td> <td>9280,7</td> </tr> <tr> <td>Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</td> <td>-</td> <td>-763,6</td> </tr> </tbody> </table>		2023 (tCO2)	2024 (tCO2)	Emissões âmbito 1	7151,4	6700,1	Emissões âmbito 2	2892,9	2580,6	Total de emissões de GEE (tCO2)	10044,4	9280,7	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	-763,6	Tabela GRI
	2023 (tCO2)	2024 (tCO2)															
Emissões âmbito 1	7151,4	6700,1															
Emissões âmbito 2	2892,9	2580,6															
Total de emissões de GEE (tCO2)	10044,4	9280,7															
Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	-763,6															



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização										
Resíduos												
306-3	<p><i>Resíduos gerados</i> O BFA ainda não consegue fazer uma monitorização de todos os seus resíduos, mas em 2024, conseguiu fazer monitorização das seguintes categorias:</p> <table border="1"> <tr> <td>Metals ferrosos (t)</td> <td>0,85</td> </tr> <tr> <td>Madeira (t)</td> <td>0,10</td> </tr> <tr> <td>Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio (t)</td> <td>0,02</td> </tr> <tr> <td>Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso (t)</td> <td>0,45</td> </tr> <tr> <td>Resíduos produzidos totais (t)</td> <td>1,42</td> </tr> </table>	Metals ferrosos (t)	0,85	Madeira (t)	0,10	Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio (t)	0,02	Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso (t)	0,45	Resíduos produzidos totais (t)	1,42	Tabela GRI
Metals ferrosos (t)	0,85											
Madeira (t)	0,10											
Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio (t)	0,02											
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso (t)	0,45											
Resíduos produzidos totais (t)	1,42											
Avaliação Ambiental de Fornecedores												
308-1	<p><i>Novos fornecedores seleccionados com base em critérios ambientais</i> Informação não disponível para o período de reporte.</p>	<p>RS: 5.3.3 Boas Práticas de Governança Corporativa</p> <p>Tabela GRI</p>										
308-2	<p><i>Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas</i> Informação não disponível para o período de reporte.</p>	<p>RS: 5.3.3 Boas Práticas de Governança Corporativa</p> <p>Tabela GRI</p>										



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																																																																																																																			
Emprego																																																																																																																																																					
401-1	<p><i>Novas contratações e rotatividade de Colaboradores</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2022</th> <th colspan="2">2023</th> <th colspan="2">2024</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Nº</th> <th>Taxa (%)</th> <th>Nº</th> <th>Taxa (%)</th> <th>Nº</th> <th>Taxa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Novas contratações</td> <td>38</td> <td>-</td> <td>54</td> <td>2%</td> <td>103</td> <td>3,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Género</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>15</td> <td>1%</td> <td>26</td> <td>1,0%</td> <td>38</td> <td>1,4%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>23</td> <td>1%</td> <td>28</td> <td>1,0%</td> <td>65</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Faixa Etária</td> </tr> <tr> <td>até 30 anos</td> <td>38</td> <td>1%</td> <td>10</td> <td>0,4%</td> <td>52</td> <td>2,0%</td> </tr> <tr> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>16</td> <td>1%</td> <td>29</td> <td>1,1%</td> <td>46</td> <td>1,7%</td> </tr> <tr> <td>mais de 50 anos</td> <td>22</td> <td>0%</td> <td>15</td> <td>0,6%</td> <td>5</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>38</td> <td>1%</td> <td>54</td> <td>2%</td> <td>103</td> <td>3,9%</td> </tr> <tr> <td>Rotatividade</td> <td>73</td> <td>2,8%</td> <td>125</td> <td>4,7%</td> <td>115</td> <td>4,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Género</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>18</td> <td>1%</td> <td>62</td> <td>2,3%</td> <td>41</td> <td>1,6%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>55</td> <td>2%</td> <td>63</td> <td>2,4%</td> <td>74</td> <td>2,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Faixa Etária</td> </tr> <tr> <td>até 30 anos</td> <td>9</td> <td>0,3%</td> <td>18</td> <td>0,7%</td> <td>11</td> <td>0,4%</td> </tr> <tr> <td>entre 30 e 50 anos</td> <td>62</td> <td>2,3%</td> <td>98</td> <td>3,7%</td> <td>91</td> <td>3,4%</td> </tr> <tr> <td>mais de 50 anos</td> <td>2</td> <td>0,1%</td> <td>9</td> <td>0,3%</td> <td>13</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>73</td> <td>2,8%</td> <td>125</td> <td>4,7%</td> <td>115</td> <td>4,3%</td> </tr> <tr> <td>Nº total de Colaboradores</td> <td colspan="2">2707</td> <td colspan="2">2669</td> <td colspan="2">2650</td> </tr> </tbody> </table>		2022		2023		2024			Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Novas contratações	38	-	54	2%	103	3,9%	Género							Feminino	15	1%	26	1,0%	38	1,4%	Masculino	23	1%	28	1,0%	65	2,5%	Faixa Etária							até 30 anos	38	1%	10	0,4%	52	2,0%	entre 30 e 50 anos	16	1%	29	1,1%	46	1,7%	mais de 50 anos	22	0%	15	0,6%	5	0,2%	Total	38	1%	54	2%	103	3,9%	Rotatividade	73	2,8%	125	4,7%	115	4,3%	Género							Feminino	18	1%	62	2,3%	41	1,6%	Masculino	55	2%	63	2,4%	74	2,8%	Faixa Etária							até 30 anos	9	0,3%	18	0,7%	11	0,4%	entre 30 e 50 anos	62	2,3%	98	3,7%	91	3,4%	mais de 50 anos	2	0,1%	9	0,3%	13	0,5%	Total	73	2,8%	125	4,7%	115	4,3%	Nº total de Colaboradores	2707		2669		2650		RS: 5.2.1. Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano
	2022		2023		2024																																																																																																																																																
	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)																																																																																																																																															
Novas contratações	38	-	54	2%	103	3,9%																																																																																																																																															
Género																																																																																																																																																					
Feminino	15	1%	26	1,0%	38	1,4%																																																																																																																																															
Masculino	23	1%	28	1,0%	65	2,5%																																																																																																																																															
Faixa Etária																																																																																																																																																					
até 30 anos	38	1%	10	0,4%	52	2,0%																																																																																																																																															
entre 30 e 50 anos	16	1%	29	1,1%	46	1,7%																																																																																																																																															
mais de 50 anos	22	0%	15	0,6%	5	0,2%																																																																																																																																															
Total	38	1%	54	2%	103	3,9%																																																																																																																																															
Rotatividade	73	2,8%	125	4,7%	115	4,3%																																																																																																																																															
Género																																																																																																																																																					
Feminino	18	1%	62	2,3%	41	1,6%																																																																																																																																															
Masculino	55	2%	63	2,4%	74	2,8%																																																																																																																																															
Faixa Etária																																																																																																																																																					
até 30 anos	9	0,3%	18	0,7%	11	0,4%																																																																																																																																															
entre 30 e 50 anos	62	2,3%	98	3,7%	91	3,4%																																																																																																																																															
mais de 50 anos	2	0,1%	9	0,3%	13	0,5%																																																																																																																																															
Total	73	2,8%	125	4,7%	115	4,3%																																																																																																																																															
Nº total de Colaboradores	2707		2669		2650																																																																																																																																																



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																								
Emprego																																																										
401-3	<p><i>Licença de maternidade/paternidade</i> Em 2024, os homens passaram a ter à licença parental em Angola. Nesse contexto, todos os 2650 colaboradores do BFA têm direito a usufruir da licença.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">2023</th> <th colspan="3">2024</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> <th>Total</th> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº de Colaboradores com direito a beneficiar de licença</td> <td>1233</td> <td>-</td> <td>1233</td> <td>1230</td> <td>1419</td> <td>2649</td> </tr> <tr> <td>Nº Colaboradores que beneficiaram de licença</td> <td>106</td> <td>0</td> <td>106</td> <td>99</td> <td>32</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>Nº Colaboradores que regressaram após licença</td> <td>95</td> <td>0</td> <td>95</td> <td>91</td> <td>32</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>Nº Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso *</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retorno (%)</td> <td>89,6%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>91,9%</td> <td>100%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retenção (%)*</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>*O BFA não dispõe de informação consolidada relativamente a estes valores para o período em análise.</p>		2023			2024				Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Nº de Colaboradores com direito a beneficiar de licença	1233	-	1233	1230	1419	2649	Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	106	0	106	99	32	131	Nº Colaboradores que regressaram após licença	95	0	95	91	32	123	Nº Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso *	-	-	-	-	-	-	Taxa de retorno (%)	89,6%	-	-	91,9%	100%	-	Taxa de retenção (%)*	-	-	-	-	-	-	RS: 5.2.1. Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano
	2023			2024																																																						
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total																																																				
Nº de Colaboradores com direito a beneficiar de licença	1233	-	1233	1230	1419	2649																																																				
Nº Colaboradores que beneficiaram de licença	106	0	106	99	32	131																																																				
Nº Colaboradores que regressaram após licença	95	0	95	91	32	123																																																				
Nº Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso *	-	-	-	-	-	-																																																				
Taxa de retorno (%)	89,6%	-	-	91,9%	100%	-																																																				
Taxa de retenção (%)*	-	-	-	-	-	-																																																				



1

2

3

4

5



Norma GRI	Conteúdo	Localização			
Saúde e Segurança do Trabalho					
403-9	<i>Acidentes de trabalho</i>		2022	2023	2024
		Número de acidentes			
		Número acidentes de trabalho registrados	8	10	19
		Número acidentes de trabalho com consequência grave	2	0	0
		Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
		Horas trabalhadas	3 571 169	4 911 773,55	3 821 300
		Índice de acidentes de trabalho registrados	-	2,04	4,97
		Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	0,6	0	0
		Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
		RS: 5.2.2 Bem-estar, Saúde e Segurança dos Colaboradores			
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

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																
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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas de Formação</td> <td>Média de horas de formação</td> <td>Média de horas de formação</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Por género</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>45,8</td> <td>25,7</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>42,5</td> <td>24,3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas de Formação</td> <td>Média de horas de formação</td> <td>Média de horas de formação</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Por categoria funcional</td> </tr> <tr> <td>Administração</td> <td>9,5</td> <td>18,5</td> </tr> <tr> <td>Direcção</td> <td>67,4</td> <td>47,7</td> </tr> <tr> <td>Gestão</td> <td>61,5</td> <td>31,5</td> </tr> <tr> <td>Suporte</td> <td>36,4</td> <td>16,5</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>37,2</td> <td>24,0</td> </tr> <tr> <td>Total de horas de formação</td> <td>117 509</td> <td>66 203</td> </tr> </tbody> </table>		2023	2024	Horas de Formação	Média de horas de formação	Média de horas de formação	Por género			Feminino	45,8	25,7	Masculino	42,5	24,3		2023	2024	Horas de Formação	Média de horas de formação	Média de horas de formação	Por categoria funcional			Administração	9,5	18,5	Direcção	67,4	47,7	Gestão	61,5	31,5	Suporte	36,4	16,5	Técnico	37,2	24,0	Total de horas de formação	117 509	66 203	RS: 5.2.1. Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano						
	2023	2024																																																
Horas de Formação	Média de horas de formação	Média de horas de formação																																																
Por género																																																		
Feminino	45,8	25,7																																																
Masculino	42,5	24,3																																																
	2023	2024																																																
Horas de Formação	Média de horas de formação	Média de horas de formação																																																
Por categoria funcional																																																		
Administração	9,5	18,5																																																
Direcção	67,4	47,7																																																
Gestão	61,5	31,5																																																
Suporte	36,4	16,5																																																
Técnico	37,2	24,0																																																
Total de horas de formação	117 509	66 203																																																
404-3	<p><i>Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Por género</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>86%</td> <td>99%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>91%</td> <td>99%</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Por categoria funcional</td> </tr> <tr> <td>Administração</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Direcção</td> <td>96%</td> <td>100%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Gestão</td> <td>91%</td> <td>100%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Suporte</td> <td>88%</td> <td>100%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>86%</td> <td>100%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>88%</td> <td>99%</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>		2022	2023	2024	Por género				Feminino	86%	99%	92%	Masculino	91%	99%	93%		2022	2023	2024	Por categoria funcional				Administração	0%	0%	0%	Direcção	96%	100%	93%	Gestão	91%	100%	97%	Suporte	88%	100%	93%	Técnico	86%	100%	95%	Total	88%	99%	93%	RS: 5.2.1. Desenvolvimento, Atracção e Retenção de Capital Humano
	2022	2023	2024																																															
Por género																																																		
Feminino	86%	99%	92%																																															
Masculino	91%	99%	93%																																															
	2022	2023	2024																																															
Por categoria funcional																																																		
Administração	0%	0%	0%																																															
Direcção	96%	100%	93%																																															
Gestão	91%	100%	97%																																															
Suporte	88%	100%	93%																																															
Técnico	86%	100%	95%																																															
Total	88%	99%	93%																																															



1
2
3
4
5



Norma GRI	Conteúdo									Localização	
	Diversidade e Igualdade de Oportunidades										
405-1	<i>Diversidade em órgãos de governança e empregados</i>									RS: 5.2.3 Igualdade, Diversidade e Inclusão	
	Administração*			Direção			Gestão				
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024		
	Por gênero										
	Feminino	11%	33%	34%	49%	50%	50%	48%	48%		47%
	Masculino	89%	67%	66%	51%	50%	50%	52%	52%		53%
	Por faixa etária										
	Até 30 anos	0%	0%	0%	0,4%	0%	1%	1%	2%		1%
	entre 30 e 50 anos	67%	33%	48%	82%	81%	82%	95%	93%		95%
	Mais de 50	33%	67%	52%	17%	19%	17%	4%	5%		4%
	Técnico			Suporte			*No número total de Administradores do BFA foi contabilizado o valor relativo aos BFA e às suas Participadas, sendo esta a sua composição: BFA: • Administrador(a) Executivo(a): 7 • Administrador(a) não Executivo(a): 8 • Órgãos Sociais: 5 BFA Participadas: • Administrador(a) Executivo(a): 9 • Administrador(a) não Executivo(a): 9 • Órgãos Sociais: 12				
	2022	2023	2024	2022	2023	2024					
	Por gênero										
	Feminino	41%	43%	44%	49%	48%					48%
	Masculino	59%	57%	56%	51%	52%					52%
	Por faixa etária										
	Até 30 anos	8%	12%	6%	8%	10%					7%
	entre 30 e 50 anos	91%	87%	92%	89%	87%	89%				
	Mais de 50	1%	1%	2%	3%	4%	4%				



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																																	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades																																																																			
405-2	<p><i>Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Categoria funcional</th> <th rowspan="2">Género</th> <th colspan="2">Rácio salário-base</th> <th colspan="2">Rácio remuneração total</th> </tr> <tr> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Administração</td> <td>Feminino</td> <td>0,88</td> <td>1,02</td> <td>0,81</td> <td>1,02</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>1,14</td> <td>0,98</td> <td>1,23</td> <td>0,98</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Direcção</td> <td>Feminino</td> <td>1,01</td> <td>1,04</td> <td>1,04</td> <td>1,01</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>0,99</td> <td>0,97</td> <td>0,96</td> <td>0,99</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Gestão</td> <td>Feminino</td> <td>1,02</td> <td>1,02</td> <td>1,02</td> <td>1,00</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>0,98</td> <td>0,98</td> <td>0,98</td> <td>1,00</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Técnico</td> <td>Feminino</td> <td>0,96</td> <td>1,00</td> <td>0,96</td> <td>1,02</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>1,04</td> <td>1,00</td> <td>1,04</td> <td>0,98</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Suporte</td> <td>Feminino</td> <td>1,02</td> <td>1,07</td> <td>1,03</td> <td>1,04</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>0,98</td> <td>0,93</td> <td>0,97</td> <td>0,97</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria funcional	Género	Rácio salário-base		Rácio remuneração total		2023	2024	2023	2024	Administração	Feminino	0,88	1,02	0,81	1,02	Masculino	1,14	0,98	1,23	0,98	Direcção	Feminino	1,01	1,04	1,04	1,01	Masculino	0,99	0,97	0,96	0,99	Gestão	Feminino	1,02	1,02	1,02	1,00	Masculino	0,98	0,98	0,98	1,00	Técnico	Feminino	0,96	1,00	0,96	1,02	Masculino	1,04	1,00	1,04	0,98	Suporte	Feminino	1,02	1,07	1,03	1,04	Masculino	0,98	0,93	0,97	0,97	Tabela GRI
Categoria funcional	Género			Rácio salário-base		Rácio remuneração total																																																													
		2023	2024	2023	2024																																																														
Administração	Feminino	0,88	1,02	0,81	1,02																																																														
	Masculino	1,14	0,98	1,23	0,98																																																														
Direcção	Feminino	1,01	1,04	1,04	1,01																																																														
	Masculino	0,99	0,97	0,96	0,99																																																														
Gestão	Feminino	1,02	1,02	1,02	1,00																																																														
	Masculino	0,98	0,98	0,98	1,00																																																														
Técnico	Feminino	0,96	1,00	0,96	1,02																																																														
	Masculino	1,04	1,00	1,04	0,98																																																														
Suporte	Feminino	1,02	1,07	1,03	1,04																																																														
	Masculino	0,98	0,93	0,97	0,97																																																														
Avaliação Social de Fornecedores																																																																			
414-1	<i>Novos fornecedores seleccionados com base em critérios sociais</i> Informação não disponível para o período de reporte.	Tabela GRI																																																																	
414-2	<i>Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas</i> Informação não disponível para o período de reporte.	Tabela GRI																																																																	

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

Norma GRI	Conteúdo	Localização															
Marketing e Rotulagem																	
417-2	<p><i>Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Casos de não conformidade com códigos voluntários</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Durante o período em análise, não foram identificados casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços.</p>		2023	2024	Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade	15	0	Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência	0	0	Casos de não conformidade com códigos voluntários	0	0	Total	15	0	RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Corporativa
	2023	2024															
Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade	15	0															
Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência	0	0															
Casos de não conformidade com códigos voluntários	0	0															
Total	15	0															
417-3	<p><i>Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Casos de não conformidade com códigos voluntários</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Durante o período em análise, não foram registados casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários relacionados com marketing, publicidade, promoção ou patrocínios.</p>		2023	2024	Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade	1	0	Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência	0	0	Casos de não conformidade com códigos voluntários	0	0	Total	1	0	RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Corporativa
	2023	2024															
Casos de não conformidade com leis que resultaram em multa ou penalidade	1	0															
Casos de não conformidade com leis que resultaram em advertência	0	0															
Casos de não conformidade com códigos voluntários	0	0															
Total	1	0															
Privacidade do Cliente																	
418-1	<p><i>Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de Clientes</i></p> <p>No período em análise, não foram registadas queixas comprovadas relativas à violação da privacidade de clientes, seja por parte de entidades externas ou de agências reguladoras.</p>	RS: 5.3.3. Boas Práticas de Governança Corporativa															
SUPLEMENTO SECTORIAL G4 – SERVIÇOS FINANCEIROS																	
Portefólio de Produtos																	
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>	RS: 5.1.1 Inclusão e Literacia Financeira; 5.3.2. Criação de Produtos com Valor Social e Ambiental															



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Norma GRI	Conteúdo	Localização																																																																																																																																																																																												
Comunidades locais																																																																																																																																																																																														
FS13	<p><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> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Província</th> <th colspan="2">Balcões</th> <th colspan="2">Agentes</th> <th colspan="2">Espaços Laranja</th> <th colspan="2">ATM's</th> </tr> <tr> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Bengo</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>Benguela</td><td>18</td><td>18</td><td>8</td><td>15</td><td>0</td><td>2</td><td>26</td><td>37</td></tr> <tr><td>Bié</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><td>Cabinda</td><td>7</td><td>7</td><td>0</td><td>7</td><td>0</td><td>0</td><td>13</td><td>13</td></tr> <tr><td>Quando-Cubango</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>Cuanza Norte</td><td>2</td><td>2</td><td>5</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>4</td><td>4</td></tr> <tr><td>Cuanza Sul</td><td>5</td><td>5</td><td>0</td><td>13</td><td>0</td><td>0</td><td>10</td><td>10</td></tr> <tr><td>Cunene</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>Huambo</td><td>6</td><td>6</td><td>1</td><td>31</td><td>0</td><td>1</td><td>11</td><td>18</td></tr> <tr><td>Huíla</td><td>13</td><td>13</td><td>4</td><td>9</td><td>0</td><td>0</td><td>24</td><td>24</td></tr> <tr><td>Luanda</td><td>119</td><td>119</td><td>4</td><td>40</td><td>4</td><td>11</td><td>269</td><td>318</td></tr> <tr><td>Lunda Norte</td><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>Lunda Sul</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>5</td><td>5</td></tr> <tr><td>Malanje</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>8</td><td>0</td><td>0</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>Moxico</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>5</td><td>0</td><td>0</td><td>4</td><td>4</td></tr> <tr><td>Namibe</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>Uíge</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>8</td><td>8</td></tr> <tr><td>Zaire</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>10</td><td>0</td><td>0</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr> <td>Total</td> <td>194</td> <td>194</td> <td>37</td> <td>172</td> <td>4</td> <td>14</td> <td>409</td> <td>479</td> </tr> </tbody> </table>	Província	Balcões		Agentes		Espaços Laranja		ATM's		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	Bengo	1	1	0	1	0	0	1	2	Benguela	18	18	8	15	0	2	26	37	Bié	2	2	1	6	0	0	7	8	Cabinda	7	7	0	7	0	0	13	13	Quando-Cubango	1	1	2	4	0	0	2	2	Cuanza Norte	2	2	5	1	0	0	4	4	Cuanza Sul	5	5	0	13	0	0	10	10	Cunene	2	2	1	3	0	0	2	2	Huambo	6	6	1	31	0	1	11	18	Huíla	13	13	4	9	0	0	24	24	Luanda	119	119	4	40	4	11	269	318	Lunda Norte	3	3	2	1	0	0	5	6	Lunda Sul	2	2	1	6	0	0	5	5	Malanje	3	3	0	8	0	0	6	6	Moxico	1	1	1	5	0	0	4	4	Namibe	3	3	0	6	0	0	6	6	Uíge	3	3	3	6	0	0	8	8	Zaire	3	3	4	10	0	0	6	6	Total	194	194	37	172	4	14	409	479	<p>RS: 3.1 Perfil da Organização; 5.1.1 Inclusão e Literacia Financeira</p> <p>Tabela GRI</p>
Província	Balcões		Agentes		Espaços Laranja		ATM's																																																																																																																																																																																							
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024																																																																																																																																																																																						
Bengo	1	1	0	1	0	0	1	2																																																																																																																																																																																						
Benguela	18	18	8	15	0	2	26	37																																																																																																																																																																																						
Bié	2	2	1	6	0	0	7	8																																																																																																																																																																																						
Cabinda	7	7	0	7	0	0	13	13																																																																																																																																																																																						
Quando-Cubango	1	1	2	4	0	0	2	2																																																																																																																																																																																						
Cuanza Norte	2	2	5	1	0	0	4	4																																																																																																																																																																																						
Cuanza Sul	5	5	0	13	0	0	10	10																																																																																																																																																																																						
Cunene	2	2	1	3	0	0	2	2																																																																																																																																																																																						
Huambo	6	6	1	31	0	1	11	18																																																																																																																																																																																						
Huíla	13	13	4	9	0	0	24	24																																																																																																																																																																																						
Luanda	119	119	4	40	4	11	269	318																																																																																																																																																																																						
Lunda Norte	3	3	2	1	0	0	5	6																																																																																																																																																																																						
Lunda Sul	2	2	1	6	0	0	5	5																																																																																																																																																																																						
Malanje	3	3	0	8	0	0	6	6																																																																																																																																																																																						
Moxico	1	1	1	5	0	0	4	4																																																																																																																																																																																						
Namibe	3	3	0	6	0	0	6	6																																																																																																																																																																																						
Uíge	3	3	3	6	0	0	8	8																																																																																																																																																																																						
Zaire	3	3	4	10	0	0	6	6																																																																																																																																																																																						
Total	194	194	37	172	4	14	409	479																																																																																																																																																																																						

(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).



1

2

3

4

5

6

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Comunidades locais		
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>	RS: 5.1.1. Inclusão e Literacia Financeira



1

6.2 Notas Metodológicas

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

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, e em 2023 e 2024, 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 (veículos a gasóleo e gasolina);
- 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 incluídas no indicador GRI 302-1, e o número total de Colaboradores em 2024, 2 650.

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 em 2024 considera os consumos de energia listados no indicador GRI 302-1, bem como a quantidade de fuga de gases fluorados. Para a obtenção dos dados relativos a fugas de gases fluorados, associados à utilização de equipamentos de refrigeração existentes nas instalações do BFA, considerou-se que as fugas correspondem a uma percentagem do total de gases adquiridos para recarga dos equipamentos (para efeitos de substituição de gás e manutenções), devido à inexistência de mecanismos de controlo implementados em 2024 para a obtenção desses dados.

Para o cálculo das emissões directas (âmbito 1), foram considerados os factores de emissão mais actuais, para cada tipo de combustível, utilizando a fonte *National Inventory Report 2024* da Agência Portuguesa do Ambiente. Para o cálculo das emissões associadas



1
2
3
4
5

aos gases fluorados, foram utilizados os factores de emissão disponíveis na base de dados do *Department for Environmental, Food and Rural Affairs* (DEFRA).

Para o cálculo das emissões indirectas de electricidade (âmbito 2), considerou-se o factor *location-based*, disponível no *Energy Profile Data by country*, da IRENA.

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 2024, 2650.



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 género.

403-9 Acidentes de trabalho

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

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

404-1 Média de horas de capacitação por ano

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

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

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

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

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração 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.



Sustentabilidade
2024