

10

Foco no cliente

10.1. Banca Corporativa e de Investimento

10.2. Banca de Pequenas e Médias Empresas

10.3. Banca de Particulares e Privada



10.1

Banca Corporativa e de Investimento

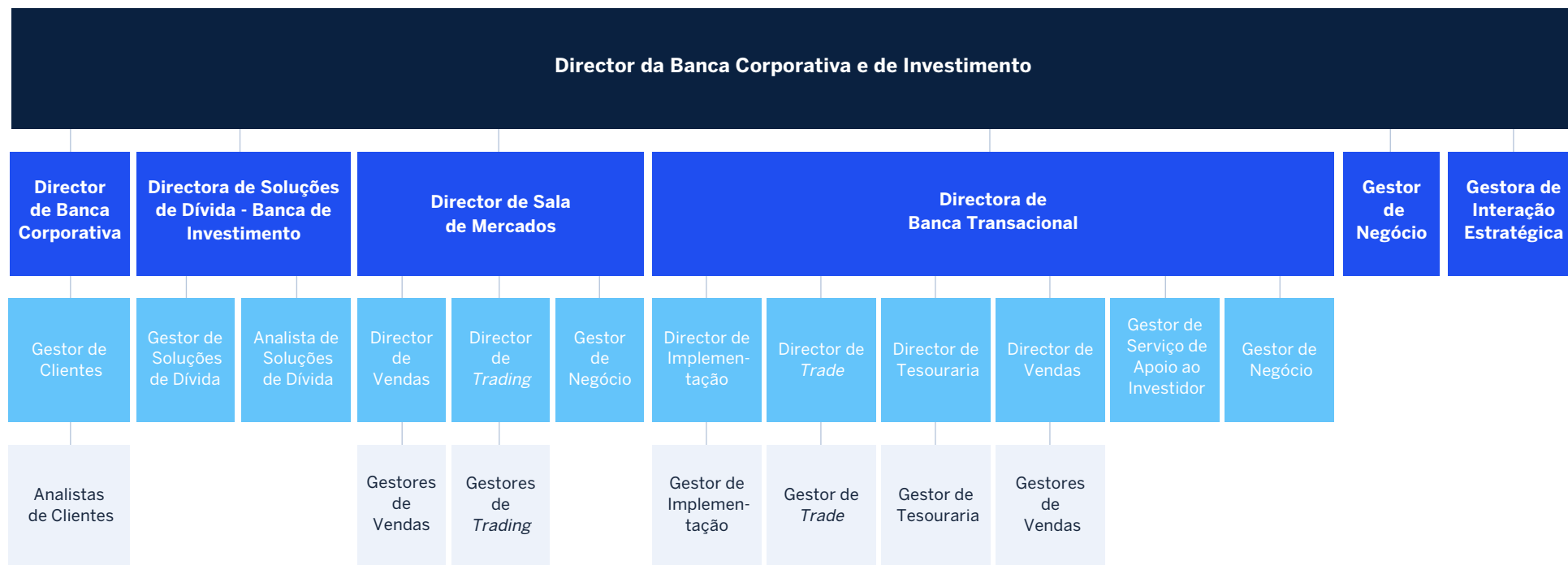
O propósito do SBA é impulsionar o crescimento de forma sustentável e inclusiva em Angola.

Para fazê-lo, é preciso manter uma estratégia assente nos pilares fundamentais do sector financeiro.

A Direcção de Banca Corporativa e de Investimento desempenha um papel crucial no sistema financeiro, actuando como parceiro estratégico local, regional e internacional às grandes empresas, instituições multinacionais e nacionais, através de soluções de dívida, soluções de banca transaccional, comercial e financeira, e acesso aos mercados financeiros.

Os Clientes usufruem da presença significativa do SBA em África e nos outros continentes, da vasta experiência sectorial e regional, das competências especializadas e do acesso privilegiado aos mercados de capitais globais.

Organograma da Banca Corporativa e de Investimento



Estrutura da Direcção da Banca Corporativa e de Investimento

A Direcção da Banca Corporativa e de Investimento está estruturada em **4 áreas distintas**, visando servir os Clientes:

Banca Corporativa

A Direcção é responsável pela angariação, gestão e acompanhamento personalizado da relação dos Clientes Corporativos. A Direcção possui uma equipa especializada e altamente qualificada nos diversos sectores económicos que, aliado à presença regional e credenciais de experiência do Grupo, permite disponibilizar aos Clientes um vasto conhecimento do mercado e apoiar o crescimento dos seus negócios.

Soluções de Dívida da Banca de Investimento

A Direcção de Banca de Investimento oferece aos Clientes acesso à uma ampla gama de soluções de financiamento, desde a operacionalização e tomada firme de financiamentos de longo prazo à estruturação de soluções de dívida complexas e especializadas. A nossa equipa trabalha em estreita colaboração com os Clientes para estruturar operações de dívida para expansão da sua capacidade, investimento em novos negócios e apoio às necessidades gerais da empresa (entre outros) de forma a promover o seu crescimento e otimizar a utilização de capital. A equipa de Soluções de Dívida trabalha também em parceria com outros parceiros do mercado para estruturação de financiamentos em formato de sindicato com vista a dar resposta às necessidades dos Clientes.

Sala de Mercados

A Sala de Mercados oferece aos Clientes, soluções de mitigação de risco cambial, de crédito e do risco associado à matérias-primas transaccionadas em bolsa, entre várias matérias primas, destaca-se o Petróleo Bruto. As principais linhas orientadoras desta oferta comprometem-se com a formulação de estratégias de investimentos ajustadas ao perfil de risco de cada Cliente. O Standard Bank de Angola está numa posição privilegiada para fornecer serviços e produtos de tesouraria com foco no Cliente, quer sejam produtos padronizados ou personalizados, suportados num sólido conhecimento de mercados emergentes, em particular Africanos.

Banca Transaccional

A Direcção de Banca Transaccional oferece aos Clientes soluções eficientes e inovadoras que visam simplificar a gestão diária do seu negócio. Com um conjunto de serviços adaptados às necessidades de cada Cliente que proporcionem uma gestão de liquidez mais eficiente, e garantindo também um suporte ágil e seguro para a realização de transacções, pagamentos e outras operações financeiras essenciais.

Oferta da Banca Corporativa e de Investimento



Desempenho Financeiro de 2025

O ano de 2025 foi marcado por novos desafios e oportunidades macroeconómicas ambas ao nível local e internacional, que foram globalmente desafiantes para a economia angolana e, por inerência, para o ambiente empresarial local. O primeiro semestre foi marcado por flutuações nos preços internacionais de *commodities* por conflitos geopolíticos regionais, bem como instabilidade no comércio internacional devido à escalada dos conflitos comerciais sobre tarifas alfandegárias entre Estados Unidos da América e a China.

No segundo semestre, os mercados mantiveram a tendência de volatilidade devida às incertezas geopolíticas e desaceleração global. Os Estados Unidos mantiveram uma postura restritiva com taxas de juro elevadas com objectivo de conter a inflação, que resultou no fortalecimento do Dólar e pressionando o custo de financiamento para economias emergentes e suas respectivas moedas locais. Na Europa, mantiveram-se políticas prudentes, enquanto a China adoptou pacotes de estímulo para sustentar o crescimento, incluindo incentivos ao sector imobiliário e tecnológico devido a disputa tecnológica mundial da Inteligência artificial e *Data centres*.

O ano de 2025 foi igualmente desafiador para Angola, marcado tanto pelas pressões externas quanto pelas vulnerabilidades internas, tendo-se consolidado um cenário de cautela e adaptação pelos intervenientes na economia local. Apesar da volatilidade internacional persistente, Angola alcançou alguns avanços:

desaceleração da inflação, resultante da política monetária cautelosa e prudente, e a consolidação fiscal que resultou numa redução significativa da dívida pública para níveis sustentáveis, bem como o alargamento do período de maturidade da dívida com objectivo que garantir maior estabilidade as finanças públicas.

O desempenho da Banca Corporativa e de Investimento (CIB) continuou a estar indissociavelmente ligado ao

desempenho e crescimento dos principais agentes económicos e pilares que impulsionam o crescimento da economia angolana. Com o objectivo afirmado de ser um Banco que impulsiona o crescimento da economia angolana, o CIB beneficiou dos resultados alcançados pelos seus Clientes. Um quadro de gestão de risco robusto garante que o CIB ajuda os Clientes a navegar pelos desafios macroeconómicos e a continuar a fazer

+35,2%

Performance do Produto Bancário

223 960 milhões de kwanzas

+35,6%

Aumento da Margem Financeira

165 680 milhões de kwanzas

+25,4%

Aumento da Margem Complementar

58 244 milhões de kwanzas

+21,9%

Resultado Líquido

123 331 milhões de kwanzas

+8,2%

Crédito Bruto

456 316 milhões de kwanzas

+22,9%

Recurso de Clientes

1 098 457 milhões de kwanzas

0,0%

% Incumprimento ao Crédito

41,5%

% Rácio de Transformação

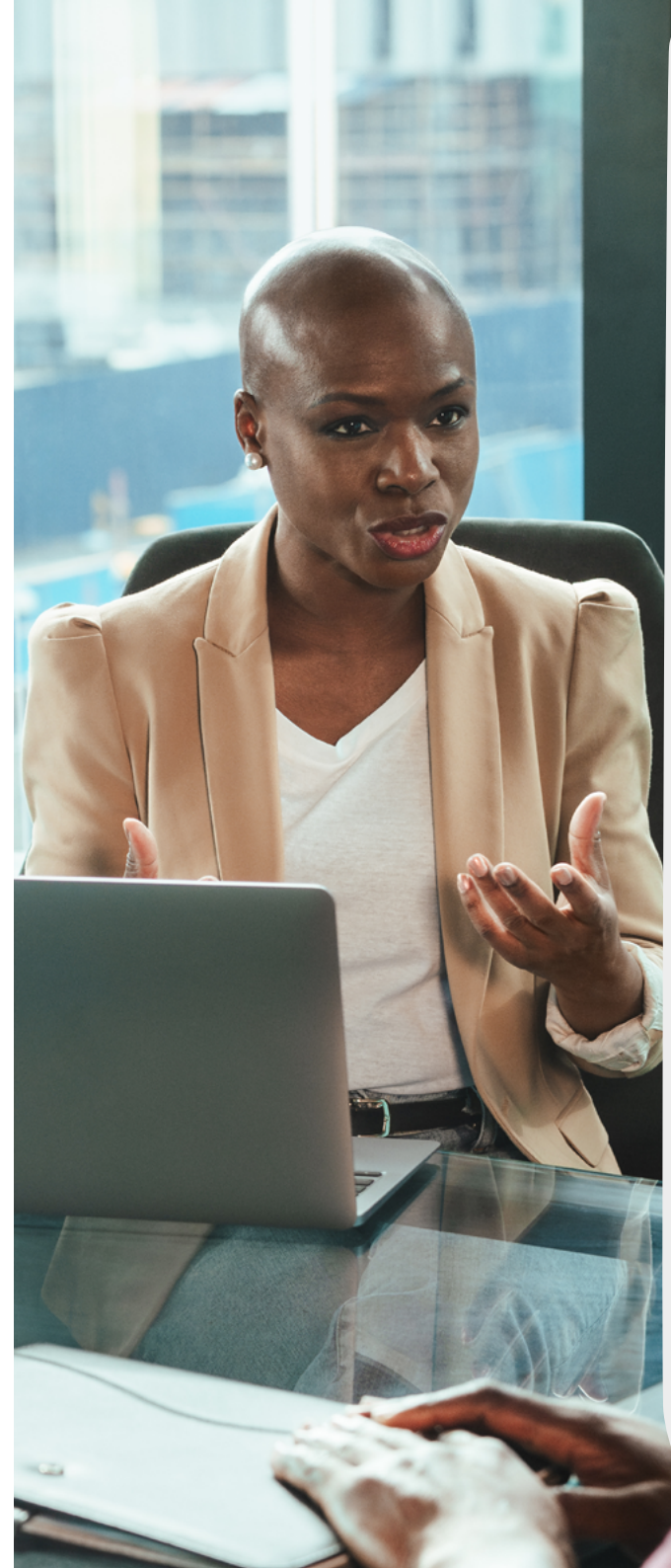
+8%

Clientes Totais

577 Clientes

Principais conquistas de 2025

- Abertura de conta de correspondência em Dólar e Euro (USD e EUR): *JPMorgan Chase & Co.*
- Realização de uma transacção em USD *Credit Linked Notes/Deposits (CLNs/CLDs)* de 5 anos efectuada em Angola.
- Realização da 1ª transacção *Swape* efectuada em Angola.
- Alcaçado uma Carteira de Recursos de Clientes totalizando 1 100 milhões de Kwanzas.
- Concretização do 1º Empréstimo Social (*Social Loan*) para uma Entidade Privada em conformidade com o *Standard Bank Group Sustainable Finance Framework*.
- Financiamento de equipamentos destinados à realização de obras públicas visando a melhoria de infraestruturas urbanas.
- Apoio à expansão da capacidade produtiva do Sector Real da Economia: Avicultura e Confeitaria através do Aviso nº 10/2024.
- Reconhecido o título de Melhor Banco de Investimento em Angola 2025 pela *Euromoney Awards*.
- Participação em Conferências nacionais e internacionais tais como: U.S.- Africa Summit 2025, Feira Internacional de Benguela (FIB) e 3ª Cimeira sobre Financiamento para o Desenvolvimento de infraestruturas em África.



Principais desafios de 2025

- 01 Redução da Taxa BNA de 19,5% para 18,5%.
- 02 Conservadorismo de Reservas internacionais e Redução na disponibilidade de Moeda Estrangeira vendida pelo Tesouro Nacional.
- 03 Remoção dos subsídios aos combustíveis (Gasóleo) para 400 Kwanzas por litro;

Principais oportunidades para 2026

- 01 Política Monetária cautelosa e prudente para promover maior liquidez no sistema financeiro.
- 02 Desaceleração da Inflação Homóloga de 27,50% para 15,7%.
- 03 Redução do Coeficiente de Reservas obrigatórias de Moeda Nacional e Estrangeira.

A ambição para 2026

- 

Ser o Banco número 1 para as Empresas Multinacionais.
- 

Ser o Banco nº 1 no mercado para Soluções de Dívida – Banca de Investimento, Sala de Mercados e Banca Transaccional.
- 

Foco nos Sectores reais de crescimento da Economia.

Estratégia para 2026

A procura incessante pelo crescimento do continente africano e da sustentabilidade do negócio continua patente na estratégia definida. Continuar com foco em oferecer aos Clientes e parceiros, um serviço personalizado, tendo em conta as necessidades dos nossos Clientes e parceiros.

A equipa do CIB tem como prioridade perceber as tendências macro-económicas e regulatórias para apoiar no crescimento do negócio dos nossos Clientes, e da mesma forma garantir a sustentabilidade do nosso negócio.

Como Banco focado em África, o Standard Bank de Angola continua empenhado em apoiar os Clientes na sua expansão regional, procurando desta forma unir sinergias entre países, aumentar os fluxos transacionais na região e ao mesmo tempo fomentar o desenvolvimento de Angola e dos países na região.



10.2

Banca de Pequenas e Médias Empresas

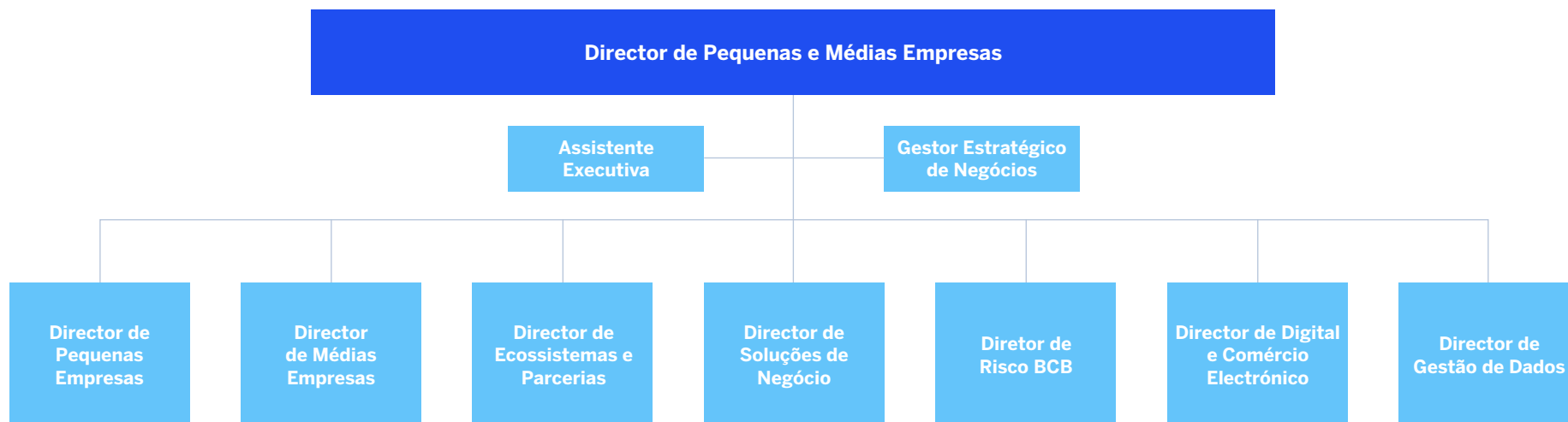
Visão Geral

A Banca de Pequenas e Médias Empresas (*Business and Commercial Banking* – BCB) tem como objectivo estabelecer relações sólidas e sustentáveis, apoiando o crescimento dos negócios através de soluções financeiras adaptadas às necessidades dos Clientes. Posiciona-se como parceiro estratégico, oferecendo proximidade, inovação e serviços integrados que fortalecem a competitividade das empresas.

Esta abordagem combina crédito, consultoria e soluções digitais, com foco na eficiência operacional e na inclusão financeira.

Ao longo do capítulo, serão apresentadas as iniciativas e resultados que reflectem este compromisso, evidenciando como o BCB contribui para a criação de valor económico e social.

Organograma da Banca de Pequenas e Médias Empresas



01

Banca de Pequenas Empresas

Destinada a Clientes com volume de facturação até USD 3 500 000, esta unidade posiciona-se como o parceiro financeiro de referência para o **desenvolvimento sustentável das pequenas empresas**. O seu enfoque está na construção de relações duradouras, oferecendo soluções bancárias adaptadas a cada etapa do ciclo de vida empresarial.

Serviços disponíveis na Banca de Pequenas Empresas:

1. Extractos bancários através de *e-mail*
2. Informação sobre saldos de conta
3. Activação de contas
4. Registo nas plataformas digitais de banca electrónica e *Mobile Banking*
5. Desbloqueio de *password* na banca electrónica
6. Confirmação de dados bancários e carta de identidade
7. Solicitação de cartão de débito multicaixa
8. Solicitação de cheques
9. Actualização de dados
10. Resolução de pedidos diversos

Os Clientes deste segmento beneficiam de um serviço exclusivo através da **plataforma PME Online**, que proporciona uma experiência personalizada com ênfase na banca transaccional e na gestão de depósitos. Este canal é complementado por um **ponto único de contacto**, via telefone e e-mail, assegurando conveniência, agilidade e acompanhamento especializado.

Características do Modelo de Atendimento:

Conveniência:

Acesso directo a profissionais bancários e resolução célere de solicitações, sem necessidade de deslocação à agência.

Simplicidade:

Interação ágil e eficiente por canais digitais.

Aconselhamento Profissional:

Apoio especializado com soluções alinhadas às necessidades específicas de cada Cliente.

02

Banca de Médias Empresas

Este segmento é orientado para apoiar empresas comerciais de média e grande dimensão, com facturação anual entre USD 3 500 000 e USD 100 000 000, através de uma abordagem consultiva, soluções financeiras integradas e uma rede de especialistas sectoriais.

Elementos-chave da Proposta de Valor:



Parceria Estratégica para o Crescimento

O Banco posiciona-se como parceiro de confiança, oferecendo soluções financeiras que ajudam os Clientes a iniciar, gerir e expandir os seus negócios de forma sustentável.



Acesso ao Comércio Global

Com uma rede de diversos parceiros comerciais em todo o mundo, facilitando exportações, importações e parcerias estratégicas.



Conhecimento Sectorial e Regional

Equipas especializadas que oferecem apoio com base em conhecimento profundo das indústrias e das dinâmicas locais.



Sustentabilidade e Energia Renovável

Financiamento especializado para projectos de energia solar e outras iniciativas sustentáveis, com foco na segurança energética e na redução de custos operacionais.



Soluções Financeiras Personalizadas

Incluem vários tipos de financiamentos curto, médio, longo prazos, gestão de tesouraria, financiamento de activos, soluções para energia renovável, *trade finance* e serviços transaccionais.



Agilidade e Flexibilidade

Processos simplificados e termos de financiamento ajustáveis às necessidades específicas de cada empresa.

Esta proposta de valor reforça o compromisso do Standard Bank em transformar possibilidades em oportunidades concretas, promovendo o crescimento económico inclusivo.

Ao integrar-se de forma activa no desenvolvimento sustentável de Angola e no seu tecido empresarial, o Banco consolida a sua posição como parceiro financeiro preferencial para empresas que impulsionam progresso e inovação.

03

Ecossistema de Clientes Bancários

Responsável por **fortalecer o relacionamento com os Clientes**, esta área promove o acesso a uma gama diversificada de produtos financeiros, integrando tecnologia, personalização e inovação.

Elementos-Chave da Proposta de Valor:



Personalização e Experiência do Cliente: Soluções baseadas em dados comportamentais e preferências individuais.



Ofertas Customizadas: Produtos financeiros ajustados às necessidades específicas.



Inteligência Artificial e Automação: Recomendações e alertas personalizados.



Eficiência no Atendimento: Canais digitais como *chatbots* e assistentes virtuais.



Análise Preditiva: Antecipação de necessidades futuras com soluções proactivas.

04

Soluções Digitais & Comércio Digital para PMEs

Esta área foca-se na **transformação digital das Pequenas e Médias Empresas**, promovendo a sua competitividade no ambiente digital. A oferta integra soluções inovadoras que facilitam o crescimento sustentável e a adaptação tecnológica.

Elementos-Chave da Proposta de Valor:



Ferramentas Digitais Integradas: SB24 Empresas. Foram efectuadas optimizações significativas na infraestrutura tecnológica, garantindo maior estabilidade e desempenho da plataforma, bem como melhoria da Experiência do Cliente, implementado um novo *look & feel* mais moderno, intuitivo e responsivo, resultando num aumento da satisfação e usabilidade.



Pagamentos e Recebimentos Automatizados: *Gateways* de pagamento, carteiras digitais.



Financiamento Personalizado: Linhas de crédito flexíveis (*Flexi-Credit*).



Segurança e Conformidade Digital



Escalabilidade: Soluções adaptáveis como CRM, automação de vendas e integração logística.



Capacitação e Educação Digital



Inovação Contínua: Aplicação de IA, *Machine Learning*, simplificação e automação de processos.

05

Soluções de Negócio

A área de Soluções de Negócio está dedicada à concepção, evolução e personalização de produtos bancários que respondem às necessidades específicas dos Clientes dos diversos segmentos da Banca de Pequenas e Médias Empresas.

O seu compromisso é claro: **impulsionar a eficiência operacional, apoiar o crescimento sustentável e fortalecer a competitividade dos Clientes**, através de soluções financeiras integradas, inovadoras e alinhadas com as melhores práticas do mercado africano e internacional.

Elementos-Chave da Proposta de Valor:



Soluções Personalizadas

Desenvolvimento de produtos e serviços financeiros ajustados ao perfil, sector de actividade e desafios específicos de cada Cliente, promovendo uma abordagem centrada no Cliente.



Análise de Mercado e Diagnóstico Empresarial

Realização de estudos de mercado, análise de competitividade e definição de estratégias de precificação, com base em dados e tendências sectoriais.



Consultoria Estratégica

Apoio especializado em áreas como gestão de tesouraria, planeamento financeiro, estruturação de investimentos, acesso ao crédito e mitigação de riscos, com vista à maximização da rentabilidade.



Sustentabilidade e Energia Renovável

Financiamento especializado para projectos de energia solar e iniciativas verdes, com foco na redução de custos operacionais e impacto ambiental positivo.



Diversificação de Produtos

Portfólio abrangente que inclui: Crédito de C/ MLP e financiamento de activos; Soluções de pagamento e recebimento; Seguros empresariais; e Produtos de investimento e poupança.

06

Risco Médias & Pequenas Empresas (BCB)

O Departamento de Risco da Direcção de Pequenas e Médias Empresas (BCB) desempenha um papel central na **salvaguarda da estabilidade financeira e na promoção de uma cultura de risco robusta**, alinhada com os princípios e estruturas do Standard Bank de Angola.

A gestão de risco no BCB é orientada por uma abordagem integrada e transversal, que assegura a identificação, avaliação, mitigação e monitorização contínua dos riscos financeiros e não financeiros, em conformidade com o apetite de risco aprovado. Esta abordagem robusta e proactiva **protege os interesses dos Clientes, garante a sustentabilidade do negócio e assegura o cumprimento dos mais elevados padrões de Governação e Compliance.**

Foco específico no segmento BCB:



Avaliação de Risco de Crédito Personalizada:

Modelos de risco ajustados à realidade das PME's, com análise sectorial, capacidade de reembolso e exposição agregada.



Monitorização de Risco Operacional:

Controlo rigoroso sobre fraudes, falhas de sistemas, riscos de terceiros e cibersegurança, com planos de mitigação e resposta rápida.



Apoio à Inovação com Controlo de Risco:

Avaliação contínua de riscos emergentes associados à digitalização, *fintechs*, financiamento sustentável e novos produtos.



Gestão de Risco ESG:

Integração de critérios ambientais, sociais e de governança na análise de risco, com foco em projectos de energia renovável, inclusão financeira e impacto social.



07

Enterprise Data Office (EDO)

O *Enterprise Data Office* (EDO) do Standard Bank de Angola, alinhado com a visão e estrutura do Standard Bank Group, desempenha um papel estratégico na transformação digital e na criação de valor através da **gestão inteligente e responsável dos dados**.

A sua missão é **garantir que os dados sejam tratados como um activo corporativo essencial**, promovendo a sua governança, qualidade, segurança e utilização eficaz em toda a Organização.

O EDO está estruturado para:



Governar e Orquestrar Dados:

Estabelecer políticas, normas e estruturas de governança de dados que assegurem integridade, conformidade e rastreabilidade ao longo de todo o ciclo de vida da informação.



Promover uma Cultura *Data Driven*:

Fomentar uma cultura organizacional orientada por dados, onde decisões estratégicas e operacionais são suportadas por insights analíticos fiáveis e oportunos.



Assegurar Qualidade e Saúde dos Dados:

Monitorizar e melhorar continuamente a qualidade dos dados, incluindo exactidão, completude, consistência, actualidade e fiabilidade, como base para análises robustas e decisões informadas.



Capacitar a Organização com Dados:

Democratizar o acesso aos dados, garantindo que equipas de negócio tenham acesso seguro, controlado e relevante à informação necessária para gerar valor.



Apoiar a Inovação e Eficiência Operacional:

Integrar dados com tecnologias emergentes como *cloud computing*, inteligência artificial e automação, promovendo eficiência, escalabilidade e inovação nos serviços.



Conformidade e Segurança:

Garantir que o uso de dados esteja em conformidade com os regulamentos locais e internacionais (como LGPD, Basel III, IFRS), assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Foco Específico no Segmento BCB:

1. Governança de Dados Empresariais: Definição clara de papéis, responsabilidades e *ownership* dos dados em toda a Organização.

2. Gestão de Metadados e Catálogo de Dados: Criação de repositórios centralizados que facilitam a descoberta, classificação e reutilização de dados.

3. Data Literacy e Formação: Programas contínuos de capacitação para aumentar a literacia de dados em todos os níveis da Organização, promovendo o uso consciente e estratégico da informação.

4. Integração com Estratégia de Negócio: Alinhamento dos projectos de dados com os objectivos estratégicos da Organização, garantindo que os investimentos em dados gerem retorno tangível e impacto comercial.

5. Plataformas Tecnológicas Modernas: Utilização de infraestruturas escaláveis e interoperáveis, com foco em *cloud*, segurança, automação e integração de sistemas.

6. Medição de Valor e ROI: Implementação de *frameworks* de medição que permitam quantificar o valor gerado pelas iniciativas de dados, reforçando a sua relevância estratégica.

O *Enterprise Data Office* é, assim, um **pilar fundamental na jornada de transformação digital do Standard Bank de Angola**, assegurando que os dados sejam um activo estratégico para a inovação, eficiência e crescimento sustentável.

Desempenho financeiro de 2025

A Banca de Pequenas e Médias Empresas apresentou um desempenho positivo ao longo do período, reflectindo o reforço da actividade creditícia junto do tecido empresarial e uma gestão prudente do risco.

O crédito bruto registou um crescimento de 26,41%, impulsionado pela expansão do apoio a sectores produtivos locais reflectindo o nosso compromisso em reforçar o financiamento à economia real. Importa igualmente destacar que a nossa estratégia de financiamento está plenamente alinhada com os esforços do Governo no sentido de reduzir a dependência das importações e impulsionar a produção local, estimulando a industrialização, a diversificação económica.

O rácio de transformação fixou-se em 43,98%, assente numa forte capacidade de captação de recursos e numa gestão prudente da liquidez do segmento.

Em termos de qualidade da carteira, a taxa de incumprimento manteve-se em níveis muito reduzidos (0,05%), situando-se significativamente abaixo da média do mercado, o que evidencia a solidez da carteira de crédito e a eficácia da estratégia rigorosa de concessão, monitorização contínua da carteira e uma abordagem prudente na gestão do risco.

A Banca de Pequenas e Médias Empresas mantém-se, assim, bem posicionada para continuar a apoiar o crescimento sustentável do segmento empresarial, conciliando expansão da actividade com rigor na gestão do risco.

O Produto Bancário registou um crescimento expressivo de +14,86%, sustentado sobretudo pelo

reforço da carteira de crédito e pela intensificação do volume transaccional dos nossos Clientes. Destacaram-se, em particular, a maior utilização dos TPA's, bem como o aumento significativo das operações geradoras de comissões.

+14,9%

Performance do Produto Bancário

42 694 milhões de kwanzas

+20,7%

Aumento da Margem Financeira

23 473 milhões de kwanzas

+8,8%

Aumento da Margem Complementar

19 221 milhões de kwanzas

+20%

Resultado Líquido

21 911 milhões de kwanzas

+26,4%

Crédito Bruto

170 286 milhões de kwanzas

+53,1%

Recurso de Clientes

387 153 milhões de kwanzas

0,1%

% Incumprimento ao Crédito

44,0%

% Rácio de Transformação

+8%

Clientes Totais

9 751 Clientes

Principais conquistas de 2025

- +14,86% no Produto Bancário, sustentado principalmente pelo reforço da carteira de crédito e e pela intensificação do volume transaccional dos nossos Clientes.
- Foi inaugurado o primeiro Ponto Azul (*Bank in a Box*) dedicado às PME no Corredor do Calemba 2, levando os serviços bancários directamente a um dos polos comerciais mais dinâmicos de Luanda. Esta iniciativa reforça o nosso compromisso de marcar presença no mercado informal, estando lado a lado com os nossos Clientes.
- Upgrade do SB24 Empresas, a plataforma de Internet Banking corporativo do BCB, permitindo agora aos Clientes beneficiar de uma interface mais intuitiva, serviços personalizados e melhorias significativas ao nível da *performance* e da experiência de utilização.
- O nível de incumprimento manteve-se baixo, situando-se em 0,05%.
- Criámos uma Linha de Atendimento dedicada às PME para garantir um acompanhamento mais rápido e personalizado.
- O SBA foi o vencedor da Categoria Banco *Oil & Gas* do Ano para o Conteúdo Local, da edição 2025 do Angola *Oil & Gas Awards* da Associação de Empresas Autóctones para Indústria Petrolífera de Angola (ASSEA).
- Parceria estratégica com a INAPEM orientada para a promoção de um crescimento sustentável e inclusivo das micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) em Angola. Esta colaboração está estruturada em torno de três pilares fundamentais: o reforço das capacidades empresariais, a expansão do acesso a mercados e a facilitação do acesso ao financiamento.
- Em 2025, o SBA consolidou a sua posição como impulsionador do crescimento local, mantendo como prioridade o financiamento à produção nacional, com especial ênfase nos sectores de Oil & Gas, Agricultura, Energia e Infraestrutura.



Principais desafios de 2025

- 01 Pressão sobre a qualidade do crédito empresarial, associada a constrangimentos de liquidez e volatilidade na actividade de alguns sectores económicos.
- 02 Adaptação dos processos e equipas ao aumento do volume de Clientes e operações, mantendo níveis adequados de serviço e proximidade.
- 03 Gestão do crescimento da carteira de crédito às PME num contexto macroeconómico exigente, exigindo maior seletividade na concessão e reforço da análise de risco.
- 04 A persistente escassez de divisas manteve-se ao longo do ano, afetando a disponibilidade de moeda estrangeira no mercado. Esta restrição de liquidez tem limitado as operações relacionadas com importações e exercido pressão adicional sobre a capacidade dos Clientes para honrarem as suas obrigações de pagamento externo.

A ambição para 2026



Em 2026, a Banca de Pequenas e Médias Empresas pretende reforçar a sua estratégia de crescimento e consolidar a sua posição como parceiro de referência para as Pequenas e Médias Empresas no mercado nacional. Esta ambição assenta no trabalho desenvolvido ao longo de 2025 e na implementação de novas iniciativas alinhadas com os Objectivos Estratégicos do SBA.

A sustentabilidade do modelo de negócio continuará a ser uma prioridade, num contexto de mercado marcado por concorrência crescente e pela necessidade de uma diferenciação clara.

Estratégia para 2026

→ Reforçar a gestão estratégica de relacionamentos, consolidando ligações de proximidade com foco na personalização e excelência no serviço, aumentando a fidelização e retenção de Clientes.

→ Aumentar a captação de novos Clientes, suportada por uma proposta de valor diferenciada que fortaleça a presença do Banco no mercado.

Esta estratégia assenta num modelo de sectorização, apoiado por equipas de especialistas dedicadas aos sectores de *Oil & Gas*, *Mining*, *Africa China*, *Agro-Negócio*, *Energia & Infraestrutura*, *Sector Público e Consumo*, garantindo um conhecimento profundo das dinâmicas de cada indústria e a capacidade de oferecer soluções financeiras ajustadas às necessidades específicas de cada segmento.

→ Expandir o *share of wallet* através de soluções financeiras integradas, ajustadas às necessidades específicas do segmento de Pequenas e Médias Empresas.



10.c

Banca de Particulares e Privada

A Direcção de Banca de Particulares e Privada (PPB) tem como missão primordial **inspirar confiança nas Pessoas**, capacitando-as a **alcançar uma melhor qualidade de vida financeira**.

Comprometida com a construção e protecção de uma base de Clientes de elevado valor, foram definidos **dois objectivos estratégicos centrais**:



Estabelecer-se como o melhor *Private Bank* de Angola



Escalar de forma sustentável o segmento de Particulares, reforçando a inclusão financeira e captação de novos Clientes

Nesse sentido, foram redefinidos os segmentos de actuação, incluindo **Private e Elevado Património, Prestige e Particulares**, com propostas de valor diferenciadas, ajustadas ao perfil, necessidades e expectativas de cada Cliente.

A equipa centra-se em **oferecer aos Clientes soluções completas e personalizadas**, assegurando uma experiência próxima, ágil e de qualidade superior.

A Direcção de Banca de Particulares e Privada investe continuamente em inovação e tecnologia para elevar a experiência do Cliente promovendo uma jornada bancária fluída, digital e personalizada.

A visão do SBA é ser reconhecido não apenas como prestador de serviços financeiros, mas também como um **parceiro de confiança**. O compromisso do Banco é **apoiar os Clientes na concretização das suas ambições**, com integridade, transparência e dedicação, construindo relações sustentáveis e duradoras ao longo do tempo.

A visão do SBA é ser reconhecido não apenas como prestador de serviços financeiros, mas também como um parceiro de confiança.



Visão Geral

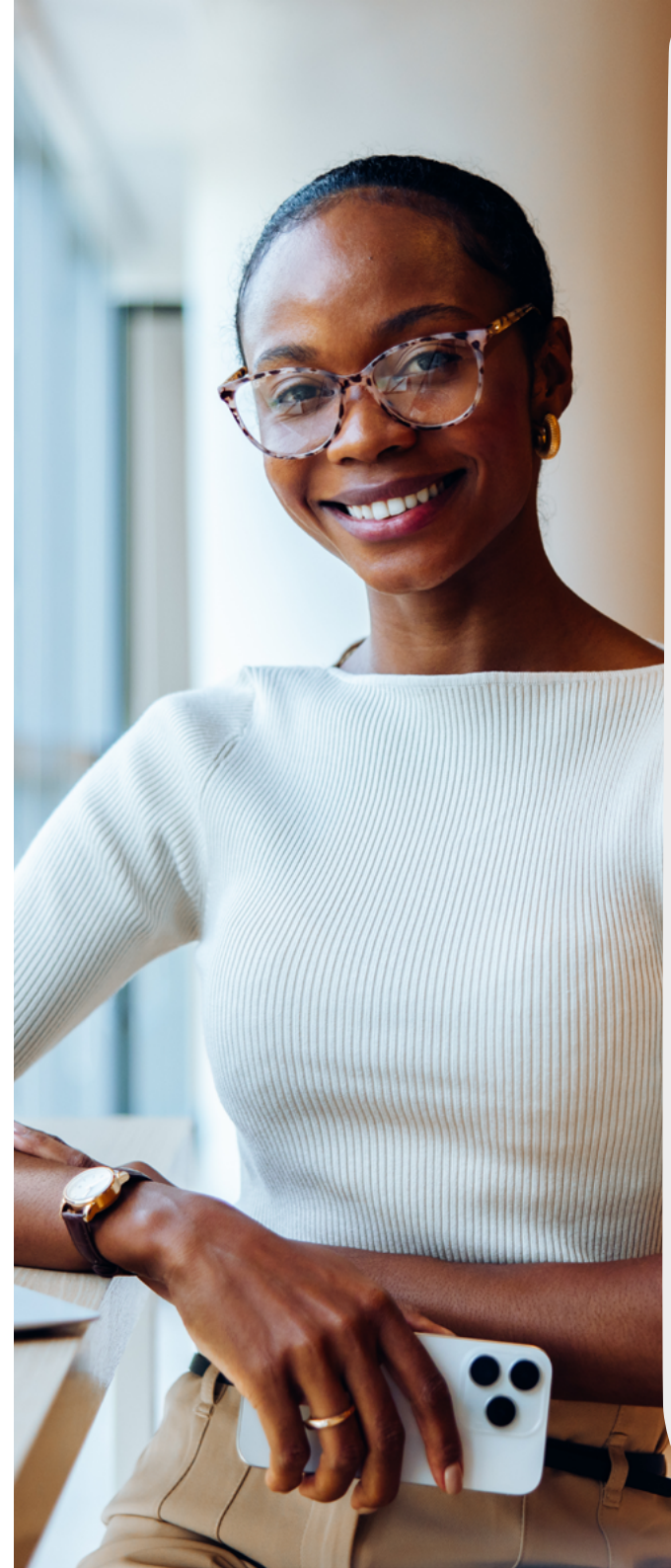
Durante o exercício de 2025, a Direcção de Banca de Particulares e Privada (PPB) registou um **crescimento de 15,17% no Produto Bancário** em relação ao período homólogo, impulsionado substancialmente pelo aumento dos resultados cambiais, que subiram para **31 610 101 milhares de kwanzas** em Dezembro de 2025 comparado com Dezembro de 2024.

Para alcançar este crescimento, a Direcção da Banca de Particulares e Privada implementou diversas iniciativas que permitiram uma maior proximidade com os Clientes e uma melhoria na experiência bancária. Pode ser destacado a **celebração de protocolos com Parceiros Estratégicos**, tanto no âmbito da Banca de Protocolos, como também na Inovação através do produto de crédito **“Leve Já, Pague Depois”**.

No que diz respeito à expansão da rede bancária, foi ampliada a presença através do **“Ponto Azul”**, constituído pela rede de agentes bancários e caixas automáticas do SBA.

A nível da **plataforma digital “SB24”**, foi lançada uma nova versão incorporando melhorias com impacto positivo na estabilidade e experiência do utilizador, reforçando o papel deste canal na interação diária dos Clientes com o Banco.

A estabilidade da base de Clientes reflecte a confiança dos Clientes na marca Standard Bank de Angola e a excelência dos serviços prestados pelos Colaboradores. **O desempenho global do Net Promotor Score (NPS) do SBA, que avalia os níveis de satisfação dos Clientes, tem aumentado consistentemente, crescendo 5 pontos no último ano para 29 pontos.** Este progresso resulta da implementação contínua da estratégia do SBA, que se mantém firmemente comprometida com o foco na experiência dos Clientes.



Organograma da Banca de Particulares e Privada



01

Banca Privada e Elevado Património

A Direcção de Banca Privada e Elevado Património é responsável pela **definição da estratégia, formulação, alinhamento e implementação da proposta de valor para os Clientes dos segmentos de Elevado Património, Private e Prestige** no mercado angolano e tem como aspiração consolidar a sua posição como melhor *Private Bank* em Angola.

A Proposta de Valor desenhada para os Clientes da Banca Privada e Elevado Património tem a suportá-la a experiência internacional do Standard Bank Group, assente numa arquitectura especialmente desenhada para servir cada um dos segmentos e que incorpora uma equipa especializada de Gestores que partilham algo em comum - **a paixão em servir os Clientes do Banco.**

Como aspecto inovador e diferenciador do mercado, foi incluído na Proposta de Valor a **Oferta Offshore**, que inclui o acesso a serviços bancários internacionais e uma panóplia diversificada de soluções de investimento e de crédito preparadas pelos Especialistas de Investimento internacionais do Banco. Tudo isto devidamente enquadrado numa estrutura altamente qualificada e comprometida em priorizar a segurança e o crescimento patrimonial dos Clientes.

O desempenho alcançado pelo segmento de Banca Privada em crédito concedido a Clientes supera em **89%** o resultado produzido em todo o exercício económico de 2024, demonstrando um crescimento consistente das vendas ao longo do corrente exercício.

Esta Direcção demonstrou e reforçou em 2025 a preocupação com os **planos de carreira dos seus Colaboradores**, consubstanciado na conclusão da *Private Academy*, ministrada pela consultora americana *Rain Group Sales Training*, que se traduz na certificação dos gestores *Private* e *Prestige* na componente de gestão de Clientes e Técnicas de vendas.

Merecem também destaque as duas iniciativas estruturantes alcançadas no primeiro semestre, enquadradas no pilar estratégico referente à experiência do Cliente, que redundaram no lançamento da **suíte virtual “Private Express” e o NPS em Tempo Real.**

O lançamento do *Private Express* visa acomodar o crescimento substancial da base de Clientes e da actividade de negócio, disponibilizando aos Clientes um canal dedicado ou suite virtual, orientado para reduzir o volume de contactos directos com os gestores de relação. Nesta estrutura foi também integrado o **International Desk**, uma unidade dedicada a servir Clientes expatriados que recorrem aos serviços de transferências internacionais.

Por fim destacar uma conquista e marco importantes no que diz respeito à experiência bancária dos Clientes da Banca Privada - **o lançamento do NPS em Tempo Real.** O NPS em Tempo Real permitirá melhorar a experiência do Cliente e responder às principais causas de dissensão identificadas pelos próprios Clientes, nomeadamente a ausência de *feedback* e a falta de comunicação.



02

Banca de Particulares

A Direcção de Banca de Particulares tem como objectivo **proporcionar soluções financeiras adequadas e eficazes para Clientes do segmento de particulares**, promovendo a inclusão financeira, facilitando o acesso ao sistema bancário e contribuindo para melhoria da qualidade de vida e ascensão social. Desta forma, os Clientes podem beneficiar dos produtos e serviços de poupança, crédito, seguros e investimentos, disponíveis para suprir as suas necessidades.

Durante o ano de 2025, o foco principal foi **aumentar a relevância no mercado**, concentrando-se na Banca de Protocolos para fortalecer ainda mais a presença estratégica na vida dos Clientes Particulares. Este objectivo foi alcançado através de parcerias com empregadores privados, públicos e da criação de uma proposta de valor diferenciada para esse nicho.

Adicionalmente, com foco na **melhoria do poder de compra dos Clientes**, no âmbito da Inovação, foram estabelecidas parcerias que permitem aos Clientes pagar de forma parcelada numa rede vasta de lojas, utilizando a solução **“Leve Já, Pague Depois”**.

Uma plataforma digital disruptiva no mercado angolano que funda um novo paradigma onde os Clientes acedem de imediato a crédito ao consumo e as lojas recebem o valor das compras em tempo real, eliminando a carga administrativa mediante um processo totalmente automatizado e digital.

Além de melhorar a experiência dos Clientes Particulares, a Direcção desenvolveu **competências internas** para aprimorar a **gestão de portefólio**, aumentando o conhecimento sobre os Clientes, as suas preferências de consumo e principais necessidades. Este esforço culminou na elaboração de um **plano de melhorias para a Proposta de Valor destinada aos Clientes de rendimento médio e jovens**, abrangendo desde o modelo de aquisição e serviço até à implementação de novos produtos e serviços, com o objectivo de aumentar os níveis de satisfação e envolvimento dos Clientes.

A Banca de Particulares tem demonstrado uma evolução substancial nos níveis de desempenho, registando um **crescimento de 40% na receita total, uma duplicação do crédito concedido e mais de 11.000 novos Clientes**, comparando com o mesmo período do ano anterior.

03

Direcção Digital e eCommerce

A eficiência operacional é um dos pilares da estratégia digital do D&E, com o objectivo de **reduzir a complexidade, otimizar recursos e garantir uma entrega de serviços mais rápida, segura e de elevada qualidade.**

Para atingir este objectivo, o Banco tem vindo a investir em soluções tecnológicas robustas, escaláveis e preparadas para as necessidades futuras do sector financeiro.

Entre as principais iniciativas destacam-se:

Implementação de uma plataforma avançada para gestão de cartões, que irá também permitir a orquestração integrada do **módulo de transferências instantâneas.**

Ferramenta estratégica para a **abertura e manutenção de Clientes e Conta (automatizada e integrada).**

Aposta estruturada na utilização de **serviços em cloud**, potenciando escalabilidade, resiliência e segurança.

Investimento contínuo na **modernização e optimização da camada de integração**, assegurando comunicação eficiente entre sistemas e aplicações.

A partir de janeiro de 2026, todos os Clientes terão acesso ao novo processo de **Abertura de Conta Digital**. Esta implementação marca um passo importante na modernização dos nossos serviços, oferecendo uma experiência mais rápida, simples e segura. Com o novo fluxo digital, os Clientes poderão abrir contas de forma totalmente online, beneficiando de maior comodidade e de um processo mais transparente e eficiente.

Marcos em Produção



SB24 — Plataforma Digital

→ **Melhoria de Infraestrutura:** Foram efectuadas optimizações significativas na infraestrutura tecnológica, garantindo maior estabilidade e desempenho da plataforma.

→ **Melhoria da Experiência do Cliente:** Implementado um novo *look & feel* mais moderno, intuitivo e responsivo, resultando num aumento da satisfação e usabilidade.



Sistema de Reconhecimento Interno (Gamificação de Vendas)

→ **Objectivo:** Valorizar e reconhecer o desempenho dos Colaboradores, fomentando a competitividade saudável.

A equipa Digital e eCommerce tem concretizado avanços sólidos que consolidam a **transformação digital do SBA**, reforçando a competitividade, a satisfação do Cliente e a eficiência operacional.

O *pipeline* de projectos em curso, aliado aos resultados já alcançados, posiciona o Banco para manter um crescimento sustentável e liderar a inovação no sector bancário nacional.

04

Direcção de Canais de Distribuição

A Direcção de Canais de Distribuição tem como objectivo **implementar o plano estratégico de expansão da Rede do Standard Bank**, com foco na aproximação dos serviços bancários através de soluções inovadoras, alinhadas com as necessidades do mercado. Essas iniciativas reflectem o compromisso do Banco em **ampliar a acessibilidade aos serviços financeiros**, promovendo maior inclusão e comodidade nas operações bancárias dos Clientes.

Em linha com este compromisso durante o 2º Semestre foi realizada a abertura de novos **“Pontos Azul”** em regiões estratégicas que visam atender às necessidades específicas dessas comunidades e fortalecer a presença do SBA no mercado através de canais de auto-atendimento, concebidos para oferecer maior conveniência, rapidez e autonomia na realização das operações bancárias.

Essas medidas demonstraram resultados positivos, tendo havido um **aumento significativo no número de Clientes atendidos** e uma **maior flexibilidade de horários para transacções financeiras**. Com a continuidade dessas estratégias de expansão e atendimento, o SBA espera alcançar resultados ainda mais expressivos nos próximos períodos.

Canais de Distribuição

O SBA está presente em **11 províncias** (Cabinda, Uíge, Bengo, Icolo e Bengo, Luanda, Malanje, Lunda-Sul, Namibe, Huíla, Benguela, e Huambo), **contando com uma rede comercial composta por:**

16 Agências	5 Bank in a Box	66 Agentes Bancários
3 Centros de Empresa	1 On Site Teller	152 Caixas automáticos (ATM's)
10 Centros de Atendimento <i>Prestige</i>	1 Quiosque Digital	1 Agência Voz

05

Experiência do Cliente

A Direcção de Experiência do Cliente é responsável pela **definição e execução da estratégia de experiência do Cliente**, alinhada aos objectivos da Banca de Particulares e Privada e aos eixos estratégicos da Organização.

Garante a **escuta activa e a gestão eficaz de reclamações e pedidos**, promovendo soluções céleres e aprendizagem organizacional juntamente com os seus parceiros de negócio.

Monitoriza **indicadores de satisfação e lealdade (NPS, eNPS, CSAT, CES)**, assegura a capacitação das equipas em atendimento e desenho de jornadas, e lidera a inovação e digitalização dos processos, elevando a acessibilidade, eficiência e segurança.

A **governança da experiência de Clientes** é assegurada através de fóruns transversais, patrocínio executivo e priorização de iniciativas com impacto directo no Cliente.

Principais destaques de 2025

Reforço da Voz do Cliente: Implementação e optimização de mecanismos e soluções de recolha da opinião de Clientes em tempo real a nível das Agências, Apoio ao Cliente e Redes Sociais, com reporting periódico para a Direcção Executiva e fóruns de decisão.

Implementação do Sistema de Gestão de Filas: Implementação em toda rede de agências, de um sistema intuitivo e inovador, 100% digital e sustentável que desmaterializa o papel, substituindo senhas físicas por códigos via SMS e melhorando a experiência e a eficiência operacional.

Capacitação e Certificação das Equipas: Capacitação das equipas de atendimento, de experiência de Cliente em matérias de *Design Thinking*, IA aplicada à Experiência de Cliente e Desenho de Serviços.

Fortalecimento da Comunicação Proactiva: Adoptando padrões de comunicação interna e externa mais simples, humanizadas e orientadas aos Clientes, tendo em conta o seu perfil.

Criação da Capacidade de Gestão da Experiência do Colaborador: Através do foco no reconhecimento e valorização dos Colaboradores e assegurando que as equipas internas estejam motivadas e informadas para que possam garantir uma experiência ainda mais diferenciada e positiva para os Clientes.

Desempenho financeiro de 2025

A Banca de Particulares e Privada registou uma evolução positiva da actividade creditícia, com destaque para o financiamento às famílias, em particular nos segmentos de habitação e consumo.

O crédito bruto atingiu 39,8 mil milhões de Kwanzas, registando um crescimento significativo de 64,9% face ao período homólogo, impulsionado sobretudo pelo forte dinamismo do crédito à habitação, que totalizou 8,6 mil milhões de Kwanzas, com um crescimento de 67,74%. O crédito ao consumo apresentou igualmente uma evolução favorável, fixando-se em 2,1 mil milhões de Kwanzas, correspondente a um crescimento de 19,03%, reflectindo uma expansão moderada e controlada do financiamento ao consumo.

O rácio de transformação situou-se em 26,44%, evidenciando uma política prudente de concessão de crédito, suportada por Recursos de Clientes estáveis, que totalizaram 150,6 mil milhões de Kwanzas (+0,74%).

Em termos de qualidade da carteira, a taxa de incumprimento manteve-se em 2,57%, permanecendo sob controlo, ainda que reflectindo o perfil de risco associado ao segmento de particulares.

Do ponto de vista da rentabilidade, o Produto Bancário cresceu 15,17%, para 31,6 mil milhões de Kwanzas, sustentado pela evolução positiva da Margem Financeira, embora parcialmente compensado pela redução da Margem Complementar, o que se reflectiu numa diminuição de 6,00% do Resultado Líquido, para 5,3 mil milhões de Kwanzas.

+15,2%

Performance do Produto Bancário

31 610 milhões de kwanzas

+6,2%

Aumento da Margem Financeira

14 868 milhões de kwanzas

+20,3%

Aumento da Margem Complementar

16 742 milhões de kwanzas

-6%

Resultado Líquido

5 294 milhões de kwanzas

+64,9%

Crédito Bruto

39 806 milhões de kwanzas

+0,7%

Recurso de Clientes

150 566 milhões de kwanzas

2,6%

% Incumprimento ao Crédito

26,4%

% Rácio de Transformação

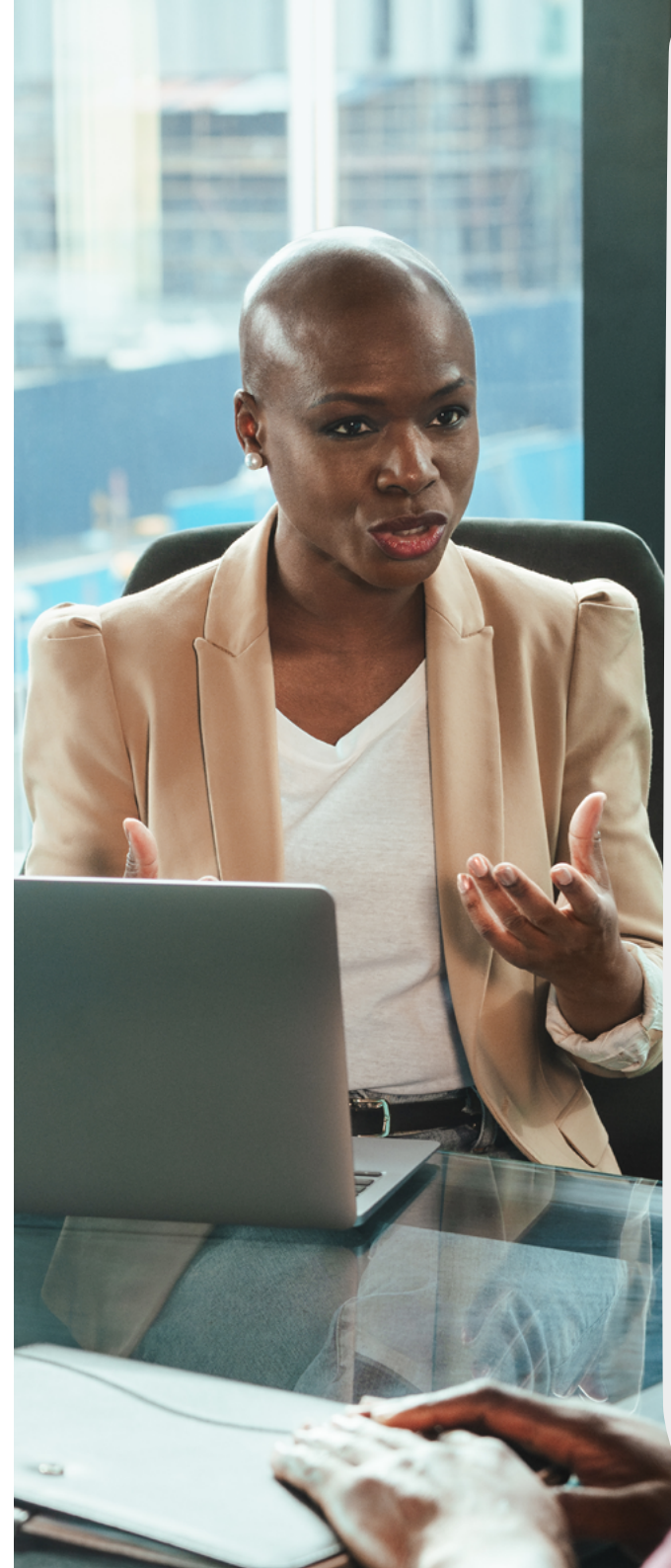
+19%

Clientes Totais

225 595 Clientes

Principais conquistas de 2025

- +15,17% no Produto Bancário, suportado por resultados cambiais.
- Protocolos com parceiros e lançamento “Leve Já, Pague Depois”.
- Expansão da rede Ponto Azul; aumento de Clientes atendidos.
- SB24: nova versão, maior estabilidade e melhor experiência.
- Crédito ao Consumo +19,03%; Crédito à Habitação +67,74%; Rácio de Transformação 26,44%
- Incumprimento 2,57%.
- *Private Express*, NPS em Tempo Real, *International Desk*.
- Canais: presença em 11 províncias; rede reforçada.
- Experiência do Cliente: Voz do Cliente em tempo real e gestão de filas 100% digital.



Principais desafios de 2025

- 01 Preservar a qualidade do crédito com forte expansão e maior exposição a consumo/habitação.
- 02 Controlar incumprimento face ao contexto macro e ao crescimento do rácio de transformação.
- 03 Escalar digital com estabilidade e segurança (SB24, automação, risco/fraude digital).
- 04 Sustentar NPS e crescimento de base enquanto se expande rede e protocolos.

A ambição para 2026



Escalar Particulares com inclusão financeira e captação de novos Clientes.



Ser o melhor *Private Bank* em Angola, com proposta de valor diferenciada.



Elevar a experiência do Cliente (NPS em tempo real, SB24, atendimento omnicanal).

Estratégia para 2026

- Abertura de Conta Digital para todos os Clientes (*go live* Jan 2026).
- Plataforma de cartões e transferências instantâneas; *cloud* e modernização de integrações.
- Expandir canais e experiência (Ponto Azul, gestão de filas, Voz do Cliente) e consolidar *Private/Offshore*.

