

Banca em Análise

Performance anual do sector em Angola

O padrão da qualidade
Como base do crescimento

Setembro 2014





O padrão da qualidade na base do crescimento

É com grande prazer que divulgamos a 9ª edição do estudo Banca em Análise. Esta é uma iniciativa que, ano após ano, temos privilegiado e nos orgulhamos de apresentar com a cadência e seriedade que este sector merece.

Nesta edição, voltámos a analisar o desempenho financeiro dos bancos com operação em Angola e a partilhar, com os agentes económicos, os estímulos a que o mercado e a própria evolução da economia nos têm desafiado.

O ano de 2013 voltou a observar um crescimento global e a registar resultados motivadores, materializados designadamente no crescimento de 12% do volume de activos, e de 13% nos resultados atingidos pelas Instituições Financeiras face ao ano anterior.

Por outro lado, o alcance de 11% no nível de incumprimento e a intervenção recente do Banco Central numa instituição do sector também nos remetem para a necessidade de gestão criteriosa dos diversos riscos, designadamente o risco de crédito. Neste contexto, o BNA emitiu em 2013 um conjunto importante de regulação inerente ao controlo interno e gestão dos riscos.

Motivados ainda pela evolução do sector e dos seus agentes, quisemos ir mais longe na produção e partilha de conhecimento, pelo que além de um olhar atento e rigoroso sobre as informações financeiras, nesta oportunidade apresentamos em paralelo um estudo sobre a qualidade do serviço financeiro, que é um tema na agenda dos gestores das instituições do sector.

Por esse mesmo motivo, na 9ª edição do Banca em Análise partilhamos também a reflexão destes mesmos gestores e alguns agentes reguladores, que aceitaram reflectir a sua visão também sobre este ponto específico.

Acreditamos que o incremento nos padrões de qualidade é uma base para o crescimento do sector. Em paralelo com a evolução dos principais indicadores do sector financeiro, e de acordo com os protagonistas e consumidores dos serviços bancários, tem-se sentido igualmente uma evolução relevante na qualidade dos serviços prestados. Naturalmente, este caminho não está terminado, perspectivando-se a manutenção ou mesmo a aceleração do enfoque das instituições financeiras nesta matéria.

O nosso compromisso continuará a privilegiar o acompanhamento do sector financeiro, e a procurar que esta análise potencie e fidelize uma constante reflexão dos agentes.

Hoje estamos certos que o padrão da qualidade está na base do crescimento e que este será o caminho a seguir para o desenvolvimento sustentável do país, e do sector bancário em particular.

Rui Santos Silva
Country Managing Partner
Deloitte Angola

Nesta edição

6

8



Banca em Análise 2014

- 6 Entrevista à Associação Angolana de Bancos**
Presidente da ABANC, Amílcar Azevedo da Silva
- 8 Entrevistas a líderes do sector bancário**
A análise do sector e as tendências comentadas pelos gestores de topo dos bancos a operar no mercado angolano.
- 50 Enquadramento macroeconómico**
A economia mundial apresentou sinais de recuperação, designadamente nas economias que atravessaram períodos de ajustamento em anos anteriores. Existem no entanto diversos riscos e focos de instabilidade que podem afectar a trajectória de desenvolvimento.
- 56 Enquadramento economia angolana**
A economia nacional cresceu em 2013 com um ritmo ligeiramente inferior ao de 2012. Apesar do esforço de diversificação, o comportamento do sector petrolífero é ainda determinante na evolução da economia no curto prazo. A estabilidade macro económica e o reforço da relevância da moeda nacional são tendências de fundo que permitem incrementar a confiança dos agentes económicos.
- 62 Estudo da Banca em Análise 2014**
O sector bancário mantém a dinâmica de crescimento no volume de actividade e nos resultados. O maior peso da moeda nacional nos balanços das instituições e o reforço da exigência na supervisão são influências determinantes no desenvolvimento do sector.
- 77 Demonstrações financeiras**

50

56

62

77



Enquadramento
macroeconómico

Enquadramento
económico angolano

Estudo da Banca
em Análise 2014

Demonstrações
financeiras

Depósitos e créditos crescem acima do PIB



Amílcar Azevedo da Silva
Presidente da Associação
Angolana de Bancos (ABANC)

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e primeiro semestre de 2014?

Aguardámos com expectativa, o desenrolar da actividade bancária, no decorrer do exercício de 2013, depois de um ano homólogo (2012) que considerámos atípico, sobretudo no que concerne à queda, então verificada nos resultados.

Por isso, podemos considerar bons, quer os resultados quer o desempenho do sistema bancário. Crescimento nos depósitos e no crédito (11 e 14%), bem acima do crescimento do PIB, com a particularidade da aplicação dos recursos ter superado a sua captação, facto que traduz, por um lado, a confiança da clientela nos bancos e uma mais cuidada e melhor percepção destes, na sua actividade de dação de crédito, facto que consideramos significativo.

Para além daqueles indicadores, sempre referenciais da actividade dos bancos, registre-se, ainda, a subida geral dos lucros apresentados, embora se mantivesse e bem, cuidadosa política de provisões, sendo de enaltecer que o sistema, em geral, regista níveis adequados de capital, cujo rácio de solvabilidade atingiu no ano 19%, bem acima do limite mínimo de 10% exigível pelo BNA.

O desempenho, em geral, também ofereceu, fruto do foco na clientela, indicações positivas, com a expansão verificada nos pontos de atendimento e o investimento feito pelos bancos em formação e na modernização.

Destaque, também, para a demonstração do profissionalismo e competência dos bancos, na implantação do novo regime cambial do sector petrolífero.

No que concerne ao primeiro semestre de 2014, houve um ligeiro aumento do crédito à economia (o segundo semestre é sempre melhor) e um elevado crescimento dos depósitos, facto que permitirá que os bancos, globalmente, mantenham um bom nível de liquidez, embora se tenham registado no período em questão, alguma insatisfação no mercado cambial, que julgamos ultrapassada, em face das medidas tomadas.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e primeiro semestre deste ano?

Foram alguns os eventos e daí ter dificuldade em destacar um. Cito, por exemplo, em 2013, pela sua relevância: a continuidade da trajectória descendente da taxa de inflação; a implementação do novo regime cambial aplicável ao sector petrolífero, concluído em Outubro; a estabilidade da taxa de câmbio (desvalorizou 1,85% no ano); reservas internacionais líquidas acima dos USD 30 biliões, permitindo a cobertura de 8 meses de importação.

No primeiro semestre de 2014, destaque para a quebra na produção e exportação de petróleo, com reflexos negativos nas receitas fiscais; manutenção da queda da taxa de inflação; estagnação das reservas internacionais líquidas em torno de USD 30 biliões; redução na oferta de USD nos leilões do BNA, entretanto normalizada, factores relevantes que, de uma maneira ou de outra, intervieram na actividade dos bancos e da economia.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

A desdolarização em economias de países como o nosso que passaram por turbulências inquietantes, não são processos finais. Porém há determinações que devem ser tomadas, de modo a que se salogue a soberania da nossa moeda. Por isso, nem sempre são fáceis de ser entendidas, embora sejam necessárias. Penso que há medida que se registam progressos na oferta de instrumentos de pagamento, bem como uma melhor cobertura da procura de bens no mercado, a situação tenderá a normalizar, de forma eficiente.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Todos sabemos quanto cresceu o mercado bancário nos últimos anos. O esforço que tem sido feito pelas administrações dos bancos e dos seus trabalhadores, na procura da satisfação das necessidades dos clientes. Reconhecemos, no entanto, insuficiências de várias ordens a vários níveis, que vão sendo debeladas por intervenção, quer a nível dos trabalhadores, quer a nível da clientela, em processos continuados de formação e de inclusão financeira, facto que está a valorizar, embora ainda longe do desejável, o crescimento da economia, a imagem dos bancos e a credibilidade dos clientes.

A forte concentração da população nos centros urbanos, dificulta – não inviabiliza – a implementação dos processos em curso. Se tivermos em conta o aumento da expansão dos serviços bancários, a crescente utilização dos instrumentos de pagamento em vigor, fica mais fácil de aferir que a qualidade do serviço que se presta, está a melhorar.

Rácio de solvabilidade acima do limite do BNA

Maior banco e o primeiro com rating



Mário Barber
Administrador Executivo
e Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Em 2013 registou-se um aumento da actividade, impulsionada pelo crescimento da economia e a conclusão da implementação do novo regime cambial aplicável para o sector petrolífero (NRCSF). Os depósitos aumentaram cerca de 17% (acima do crescimento do ano anterior, de 9%) e o crédito líquido de provisões aumentou cerca de 10% (abaixo do crescimento do ano anterior, de 27%). O menor crescimento do crédito poderá ter sido justificado pelo aumento do risco de crédito, tendo o rácio do crédito vencido aumentado de 6,8% em 2012 para 9,8% em 2013.

A actividade no primeiro semestre de 2014 seguiu em termos genéricos o ano anterior (um crescimento dos depósitos superior ao do crédito) mas foi particularmente afectada pela redução temporária da disponibilidade de moeda estrangeira para venda aos clientes, decorrente da redução da produção petrolífera. O sistema de pagamentos em moeda nacional manteve um elevado crescimento. Para além do aumento da bancarização e da maior utilização dos serviços bancários pelo sector não petrolífero, o NRCSF contribuiu fortemente para este aumento, ao obrigar que, a partir de 1 de Julho de 2013, todos os pagamentos a residentes cambiais fossem efectuados em moeda nacional.

No período 2013 e primeiro semestre de 2014 o Banco Nacional de Angola (BNA) continuou a perseguir a sua política monetária expansionista, com a redução do coeficiente de reservas obrigatórias em moeda nacional e descida das taxas de juro da referência, acompanhando em particular a redução da inflação e tendo em vista a redução das taxas de juro de crédito. No que diz respeito à regulamentação prudencial, destacamos a publicação de importantes normas relativas à governação, controlo interno e auditoria externa e o início dos processos de consulta de normas tendo em vista o maior alinhamento do sector com Acordo de Basileia II e as normas internacionais de contabilidade (IAS/IFRS).

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

A contínua redução da inflação, que em Junho de 2014 se situou no nível mais baixo de sempre, é certamente um acontecimento de maior relevo por vários motivos, dentre os quais podemos destacar o efeito positivo no sentimento económico e a demonstração, a nível nacional e internacional, da capacidade das autoridades no uso de instrumentos de política monetária e cambial, para atingir este objectivo.

Destacaria ainda a conclusão, em 2013, do processo de implementação do novo regime cambial aplicável ao sector petrolífero que encerra em si um conjunto de oportunidades e desafios para o sistema financeiro em particular e para a economia em geral.

A notação de risco atribuída pela agência de rating é igual à de Angola

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

O processo de desdolarização compreende um conjunto de medidas adoptadas pelas autoridades com vista a uma retirada gradual de circulação da moeda norte-americana do mercado interno, garantindo a eficácia da actuação do BNA como autoridade monetária e que a moeda estrangeira seja apenas utilizada para os pagamentos internacionais (e não pagamentos em Angola).

As primeiras medidas com impacto directo nos balanços dos bancos consistiram na definição de limites de exposição cambial (2007), limitação do crédito em moeda estrangeira (2010), a que se seguiram medidas que agravaram o custo do capital afecto aos activos em moeda estrangeira (2011).

A diferenciação do coeficiente de reservas obrigatórias, sendo mais gravoso para a moeda estrangeira, também contribui para o esforço de desdolarização.

Para além destas medidas de carácter prudencial e de política monetária, entendemos que o maior contributo foi dado pela implementação, entre 2012 e 2013, do Novo Regime Cambial aplicável ao sector petrolífero. Também tem-se verificado a crescente preocupação das autoridades no alinhamento das políticas, em particular a fiscal, no que diz respeito a este processo.

No geral, entendemos que todas as medidas até agora implementadas - assim como o reconhecimento da necessidade de se fazerem ajustamentos subsequentes, de forma a aperfeiçoar as medidas, para aumentar a eficiência da economia ou melhor garantir a estabilidade macroeconómica - têm contribuído

com sucesso para a redução da desdolarização.

Por sua vez, para além da implementação das medidas, tem-se verificado um elevado esforço do BNA no sentido de esclarecer os agentes económicos sobre o seu alcance. Consideramos que este processo de contínuo esclarecimento público é crucial para o seu sucesso, aumentando a confiança dos agentes para as mudanças.

Também entendemos que o processo de desdolarização de uma economia (i) com elevada dependência de um único sector (petrolífero), (ii) com capacidade produtiva interna ainda reduzida e (iii) muito dependente do exterior, num contexto histórico que a moeda estrangeira desempenhou um papel crucial, deverá levar ainda o seu tempo, não sendo possível fazê-lo de forma abrupta.

Assim, paralelamente às medidas directas de desdolarização, relevamos para o seu sucesso a importância da continuação do esforço de estabilidade macroeconómica e de gestão das expectativas dos agentes económicos.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

O BAI, tornou-se a primeira empresa no mercado angolano a submeter-se ao processo de *rating*, escolhendo para tal efeito a Moody's e Fitch Ratings. A primeira atribuiu ao banco o *rating* "Ba3/Not prime" para depósitos em moeda nacional e "B1/Not prime" para depósitos em moeda estrangeira, ambos idênticos ao do *rating* soberano, que entendemos ser o melhor resultado que se poderia esperar. A notação da Moody's reflecte i) a actividade bem estabelecida em Angola e a liquidez do seu balanço; ii) sólida cobertura do crédito por provisões, capitalização e capacidade de geração de receita que proporciona ao banco fundos próprios adequados para absorção de perdas; iii) a qualidade do crédito e custos de crédito elevados; iv) a avaliação quanto à elevada probabilidade de suporte do governo, no caso de necessidade.

A decisão do banco se submeter ao *rating*, é uma demonstração de intenção em melhorar o modelo de governação em geral e a transparência em particular e o sistema de controlo interno. Espera-se que, tendo o BAI sido pioneiro, outros bancos também venham a submeter-se a avaliação de risco de crédito, melhorando deste modo a transparência e proporcionando maior credibilidade ao sistema bancário angolano.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Depois de um período caracterizado pela forte expansão do negócio bancário em Angola, assiste-se agora uma maior preocupação com a qualidade de serviços prestados pelas instituições financeiras, disponibilizando mais serviços, aumentando a rede de agências, contratando trabalhadores mais qualificados e investindo em formação.

O próprio BNA tem reforçado a regulamentação sobre esta matéria e a disponibilização do Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros, onde, para além da consulta de informação útil, os clientes podem fazer reclamações.

No caso do BAI, temos evidentemente uma preocupação constante com a melhoria dos níveis de serviços prestados, tendo em vista o aumento da satisfação e fidelização dos nossos clientes, uma responsabilidade que entendemos ser mais elevada devido à posição de destaque que o banco tem no sector.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Entre os maiores desafios na melhoria da qualidade dos serviços financeiros destacam-se os recursos humanos e as plataformas informáticas e de comunicação. Relativamente aos recursos humanos, salientamos a importância dos esforços de formação para dar resposta a um mercado em desenvolvimento com clientes mais exigentes. No que diz respeito às plataformas informáticas e de comunicação é necessário continuar-se a investir na integração dos sistemas e no aumento da disponibilidade dos serviços.

Os hábitos dos consumidores também afectam a qualidade dos serviços financeiros. Por exemplo, não obstante os investimentos que o sector em geral e o BAI em particular têm vindo a fazer ao nível dos canais electrónicos (como sejam os ATMs/caixas automáticos ou *internet banking*), verifica-se ainda um nível de utilização destes serviços abaixo do que seria desejável, preferindo os clientes muitas vezes deslocarem-se aos balcões, implicando filas de espera desnecessárias.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

A melhoria da qualidade dos serviços disponibilizados constitui um dos principais objectivos do BAI. Por exemplo, de forma a reduzir o fluxo de clientes nos balcões (com as consequentes filas de espera) e aumentar a disponibilidade dos serviços, o BAI tem investido fortemente em canais alternativos de atendimento para os seus clientes, como seja na rede de ATMs (sendo o banco que apresenta, em termos médios, o maior número de caixas por agência) e no *mobile banking*, um serviço que foi recentemente lançado no mercado e que permite de forma muito prática, segura e simples ter acesso no telemóvel a funcionalidades de consulta de saldos, transferências bancárias e pagamento de serviços, entre outros. No que diz respeito a medidas da qualidade, o banco efectua regularmente avaliações internas através de inquéritos de satisfação junto aos seus clientes externos e internos no intuito de avaliar e monitorar de forma contínua a qualidade de serviços prestados pelos colaboradores do banco. Para além do mais, o banco tem também vindo a implementar um conjunto de indicadores que permitam medir os níveis de serviço, que são acompanhados e analisados pela comissão executiva. As reclamações dos clientes também constituem um importante instrumento para a promoção da melhoria dos serviços. No seu conjunto, esta informação é utilizada quer na melhoria dos processos internos, quer na adequação, com o apoio da Academia BAI, das acções de formação às necessidades identificadas.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

As metas e objectivos para 2015 estão enquadrados no Plano Estratégico para 2014-2017. Destas, destacamos (i) a melhoria da qualidade da carteira de crédito; (ii) a formação contínua dos recursos humanos; (iii) a melhoria da qualidade dos serviços; e (iv) a melhoria dos processos e tecnologias de suporte operacional.



Banco Angolano de Negócios e Comércio

Capacitação contínua é a prioridade



José Aires
Presidente do
Conselho de
Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

O sistema financeiro, no decurso de 2013, teve uma avaliação positiva, contando com a intervenção do banco central e de 23 bancos comerciais que aumentaram o número de trabalhadores, os seus activos e expandiram a rede comercial bancária através da abertura de novas agências e balcões.

Estes estabelecimentos têm coberto grande parte da geografia de Angola, pese embora ainda se constate um défice de serviços financeiros nas regiões mais longínquas do país. É de realçar que o sistema financeiro tem envidado esforços no sentido de elevar o nível do sector, aproximando-se dos "high standards" africanos.

A expansão de redes comerciais no sistema bancário permitiu a redução de fluxos às instituições financeiras nos grandes centros urbanos e incrementou os níveis de bancarização, dando lugar a uma maior disponibilidade de serviços financeiros, bem como ao aumento dos financiamentos à economia.

A nível regulamentar e de monitorização houve grandes esforços no sentido de acompanhar o desempenho e crescimento do sector, com a aprovação de nova regulamentação nas mais diversas áreas, com destaque para os Avisos n.º1 e n.º2 do BNA de 2013 que visam dotar maior transparência nas estruturas orgânicas e de capital, políticas e processos de gestão de risco, assim como no controlo dos mesmos.

No que respeita a indicadores financeiros, segundo informações do banco central referentes a Dezembro de 2013, o rácio de solvabilidade das instituições financeiras situou-se em 19.5%, encontrando-se acima dos 10% exigidos pelo BNA, o que demonstra a robustez do sector e das instituições financeiras. O crédito ao sector privado dominou com 96,3%, enquanto o sector público deteve 3,7%. O crédito mal parado, por seu turno, posicionou-se em 9,8% do total do crédito, melhorando a qualidade dos activos das instituições financeiras.

Apesar do desempenho positivo do ano de 2013, o sistema financeiro enfrenta, ainda, um nível elevado de desafios para os próximos anos e alguns deles têm sido a continuidade do primeiro semestre de 2014.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

A implantação de políticas macroeconómicas e de estabilização coerentes, bem como a correcta canalização de recursos e o esforço dirigido à reposição da capacidade de exploração petrolífera deram uma maior dimensão à economia angolana, levando-a a integrar a classe de países de rendimento médio. Com um crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 5,1% em 2013, Angola está entre as nações africanas que mais cresceram no ano transacto. Um dos realces de 2013 foi a implementação da nova Lei Cambial para o sector petrolífero que teve como consequência um elevado nível de liquidez em moeda nacional, aumentando o volume geral de depósitos e créditos no mercado financeiro. Notou-se, ainda, no início do ano, o lançamento de novas notas e moedas de kwanza, com especial destaque para a introdução, pela primeira vez no mercado, de notas de valor facial de cinco mil.

No final de 2013, destacou-se a exportação de gás natural para a China e o Brasil, recurso que promete contribuir em 2014 com 8% das receitas do Estado. O sector não petrolífero foi liderado pelas empresas de construção que representaram 5% do PIB. A taxa de inflação nacional manteve-se estável até Outubro, altura em que observou uma descida para os 8,38%. A economia angolana foi ainda avaliada pela agência internacional "Fitch Ratings" como uma economia robusta com uma nota de BB.

Reconhecemos, também, a elaboração do Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017, para a construção do Quadro Fiscal de Médio Prazo, chefiada por uma missão técnica do FMI, com o objectivo de projectar as receitas e despesas e as normas e regulamentos fiscais tendentes a tornar estável o programa macroeconómico.

Realçamos, ainda, o apoio do executivo às empresas públicas, sob a forma de apoio ao investimento empresarial e subsídios de exploração, por estas terem um impacto significativo no PIB.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

O processo de desdolarização iniciado com a implementação do novo regime cambial ainda não se encontra completamente interiorizado por muitas instituições e particulares, uma vez que há, ainda, alguns pagamentos exigidos em moeda externa. Este processo de desdolarização causou no seio populacional uma desconfiança em relação aos depósitos efectuados em moeda dólares e a escassez dos mesmos durante os últimos meses de 2013 e início de 2014.

Este sistema, considerado positivo para a economia angolana, veio apreciar o kwanza, aumentar a intermediação financeira em kwanzas no sistema de pagamentos angolano e contribuiu para o desenvolvimento do mercado cambial e da economia não petrolífera.

Entendemos que a desdolarização veio dar uma maior alavancagem à economia, em particular aos agentes financeiros. Isto porque, anteriormente, as transacções financeiras em Angola eram feitas maioritariamente em moeda estrangeira (com relevância para o dólar norte-americano).

Hoje, verifica-se um comportamento louvável, quer dos agentes financeiros, quer da população em geral. Esta última, não só abraçou este programa, mas adquiriu também consciência do valor que a nossa moeda tem para a disseminação da economia nacional, registando-se assim um grande fluxo de introdução do Kwanza em todos os procedimentos de aquisição de bens e serviços.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

A construção da nova sede do BANC, em Talatona.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Ao longo dos anos a qualidade dos serviços financeiros melhorou significativamente. Esta melhoria verificou-se em várias vertentes: quer no aumento dos produtos e serviços financeiros, quer na rapidez de execução das operações solicitadas pelos clientes, bem como na garantia de uma melhor gestão dos recursos alheios, proporcionando aos clientes a melhor aplicação dos seus recursos financeiros com vista à obtenção do máximo rendimento dos mesmos.

Aos melhores clientes tem sido concedida a possibilidade de aplicarem os seus recursos a prazo em períodos sazonais, nos quais as taxas de remuneração do capital investido são mais atractivas.

O banco central passou a ter maior protagonismo no mercado financeiro, em virtude do aumento do nível de bancarização da nossa economia, o que contribuiu para o aumento de divisas no mercado, dando assim a possibilidade dos bancos aumentarem a rapidez de execução das operações realizadas pelos seus clientes. Tudo isto contribuiu também para o aumento do volume das importações.

Agora, a todos é possível encontrarem nas instituições financeiras da nossa praça, gestores dinâmicos que propõem aos clientes formas mais eficazes e vantajosas de aplicarem os seus recursos em negócios lucrativos de maior impacto na nossa economia.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

A ausência de transparência na informação disponibilizada por parte de algumas empresas é considerado o grande desafio para a melhoria dos serviços. Os bancos podem e devem fazer mais para resolver este tema. Por vezes, há clientes que reúnem todos os requisitos para beneficiarem de um determinado financiamento mas, por questões meramente burocráticas e por falta de credibilidade da informação apresentada, não nos é possível concluir o seu processo. Deste modo, muitas vezes os bancos acabam por cancelar a sua ligação com o cliente e prestam um serviço sem grande qualidade, vendo-se impossibilitados de conseguir fidelizar ou manter o cliente.

Por outro lado, o reconhecimento do cliente como parceiro não é ainda aplicado no mercado angolano. Muitas instituições financeiras olham para o cliente bancário como alguém que vem simplesmente fazer um depósito ou um levantamento e não como alguém que poderá agregar valor para o mesmo e para a Instituição.

Resumindo, é importante que os bancos comecem a medir a *performance* comercial com base em novos critérios de segmentação que se traduzam em maior eficácia e eficiência para as partes envolvidas.

O BANC construiu a sua nova sede, em Talatona

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

A capacitação massiva e contínua, bem como a criação de políticas de incentivos e reconhecimento do nosso capital humano, são as prioridades da nossa instituição para uma prestação de serviço com qualidade. A par disso, temos trabalhado na co-criação do valor “qualidade elevada” com os clientes, para que os mesmos se sintam parte integrante dos processos do banco. Reconhecemos que a banca angolana está em constante mudança e cada vez mais concorrencial, mas acreditamos que dispomos de recursos humanos, tecnológicos e financeiros capazes de oferecerem um serviço diferenciador e com elevada qualidade aos nossos clientes.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Aumentar a expansão da rede de balcões e elevar o nível de resposta ao cliente, pretendendo, deste modo, ser um parceiro incontornável no desenvolvimento da população e do país.



Banco privado com a maior rede do país



Fernando Teles
Presidente do
Conselho de
Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Genericamente o desempenho do sistema financeiro foi bastante positivo, com crescimento ao nível dos resultados, dos recursos captados de clientes, bem como ao nível dos principais indicadores de bancarização. Em 2014, a tendência de crescimento mantém-se, embora seja naturalmente, e cada vez mais, desafiante manter os níveis de crescimento dos anos anteriores.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

A tendência decrescente da inflação, observada nos últimos anos, é sem dúvida um facto a destacar. Em 2013 fixou-se em 7,69% (9,02% em 2012), o valor mais baixo dos últimos anos.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

A campanha de desdolarização levada a cabo tem decorrido naturalmente e dentro das expectativas, permitindo aumentar as operações em kwanzas. Em 2013, os depósitos em moeda nacional no sector bancário cresceram significativamente, representando cerca de 62% do total de depósitos (55% em 2012), o que se traduz num sinal bastante positivo do caminho já percorrido para a desdolarização da economia. Pretende-se valorizar o kwanza, e nesse contexto, tornar a moeda nacional corrente na execução das operações bancárias.

Ainda neste âmbito, o BNA passou a obrigar ao licenciamento prévio das importações de notas em moeda estrangeira, reduzindo desta forma a circulação da moeda estrangeira na economia angolana. O Banco BIC também teve o seu contributo neste processo, com o início da comercialização dos kwanzas nas agências do Banco BIC Português, o que, desta forma, representa um passo pioneiro e fundamental para a internacionalização da moeda nacional.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

O Banco BIC, manteve a sua aposta na expansão da rede comercial, com a abertura de 17 balcões desde o início do ano e uma cobertura cada vez mais ampla no território nacional, sendo o banco privado com a maior rede comercial a operar em Angola. Adicionalmente, ultrapassou a fasquia de 1.000.000 de clientes. O nosso crescimento não fica por aqui, a nível nacional vamos alargar o negócio para além da actividade bancária, com a abertura de uma seguradora e de uma sociedade gestora de activos.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Considero positivo, mas ainda com margem para melhorar. Os bancos tem feito um esforço significativo para melhorar a qualidade nos serviços prestados, tendo como foco aumentar os níveis de fidelização e satisfação dos seus clientes.

O aumento da concorrência verificado pela entrada de novos bancos no mercado, aliado aos níveis de crescimento da bancarização angolana, tem suscitado uma maior preocupação no sector bancário, no nível de desenvolvimento e oferta de produtos e serviços cada vez mais diferenciados e customizados, que satisfaçam as necessidades plenas dos clientes.

Em geral, os clientes e o mercado, são cada vez mais exigentes e sofisticados, procurando melhores soluções de investimento. Neste contexto, as instituições financeiras devem procurar adaptar-se às exigências do mercado, alinhando-se com as melhores práticas internacionais.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Existe espaço para a melhoria das competências nos recursos existentes, sendo fundamental o investimento ao nível da formação técnica e comportamental dos quadros. Por outro lado, é importante otimizar e modernizar os sistemas informáticos, e redefinir os processos operacionais, com o objectivo de tornar mais eficiente o funcionamento dos serviços bancários.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

No Banco BIC, procuramos melhorar o nosso nível de eficiência, tendo em conta os desafios futuros. Procuramos investir na formação contínua dos nossos quadros, fomentando a partilha de estágios e experiências com o Banco BIC Português, com o intuito de diminuir as fragilidades existentes na qualidade de serviço prestado ao cliente. Adicionalmente, consideramos fundamental a aposta nas novas ferramentas tecnológicas, com o intuito de atender às necessidades dos clientes mais exigentes. Por outro lado, procuramos aumentar as ferramentas que contribuem para o crescimento dos níveis de bancarização, através de uma oferta alargada de produtos tais como, cartões, novos canais electrónicos e sistemas de pagamento automático.

BIC vai criar uma seguradora e uma gestora de activos

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Nos desafios futuros, temos como metas e objectivos, consolidar a internacionalização do Banco BIC, aumentar a nossa quota no mercado angolano, posicionando-nos cada vez mais como o parceiro privilegiado para o tecido empresarial angolano dentro e fora de Angola, ampliar a comercialização de novos produtos, nomeadamente os seguros, bem como alargar a marca BIC a outras áreas de negócio.

O objectivo é continuar a crescer



Fernando Marques Pereira
Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

O desempenho do sistema financeiro angolano em 2013 reflectiu a continuação das políticas encetadas pelos bancos no ano anterior com vista ao reforço dos seus sistemas de risco e de rigor na constituição de provisões para risco de crédito, o que impactou nos resultados de uma parte importante dos bancos no sistema, que registaram um resultado líquido inferior ao do ano transacto.

De referir que a rentabilidade dos capitais próprios da generalidade dos bancos tem decaído ao longo dos últimos anos, sendo que em 2013 apenas seis dos principais bancos tiveram um ROE superior a 15%, o que parece evidenciar a maturidade do sistema financeiro angolano. No tocante à produção manteve-se um crescimento no sistema, com os depósitos e o crédito total a crescerem 16,9% e 15,1%, respectivamente, com a moeda nacional a evidenciar-se tanto nos depósitos como no crédito. É expectável que no primeiro semestre de 2014 a situação não se tenha invertido.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Durante o ano de 2013 destacaria a baixa execução orçamental com impacto quer na procura de crédito na economia quer no crescimento do PIB que se fixou bastante abaixo do previsto no PND 2013-2017 (7,1%). De realçar também a redução do valor das exportações em consequência da queda do preço médio do barril de petróleo, mantendo o BNA, no entanto, uma forte capacidade de intervenção no mercado cambial, pois o nível das reservas cambiais manteve-se em patamares elevados e o nível da dívida pública controlado.

É de assinalar igualmente a continuação da redução da inflação que atingiu mínimos históricos em 2013. De um modo geral, com base no indicador de clima económico, a conjuntura apresentou uma tendência positiva no primeiro semestre de 2014, com os diferentes sectores a evoluírem favoravelmente em relação ao final de 2013, excepto o sector da construção, que continua com uma evolução desfavorável, permanecendo abaixo da média da série.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Como se refere, e bem, na pergunta, trata-se de um processo procurando os agentes económicos adaptar e melhorar diariamente todos os seus procedimentos de forma a dar cabal cumprimento ao definido na nova Lei cambial para o sector petrolífero.

Em minha opinião, o sector financeiro angolano tem, na sua generalidade, correspondido às expectativas das autoridades e das operadoras e prestadoras do sector petrolífero, oferecendo serviços de qualidade e concorrenciais como os prestados pelas instituições financeiras internacionais. Como era expectável aumentou a volatilidade no mercado cambial, em especial no câmbio do dólar, o que exigirá um reforço de monitorização por parte do BNA e que o mercado evolua para os produtos cambiais a prazo, o que acontecerá certamente ainda este ano.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

Destacaria a evolução positiva e contínua que o Banco Caixa Geral Totta de Angola vem apresentando, tendo em 2013 aumentado uma vez mais os resultados líquidos face ao ano anterior (+19,1%), fechando o ano com um resultado de 6,677,3 milhões de kwanzas, mantendo-se como o 5º banco do sistema em resultados líquidos, e um rácio de solvabilidade de 28%.

De realçar também o alargamento da rede física e da oferta de produtos e serviços, alguns deles inovadores no mercado, como foi o caso do lançamento do cartão de crédito co-branded com a TAP.

No 1º semestre deste ano tenho que assinalar o facto de o activo ter ultrapassado o valor dos 200 mil milhões de kwanzas (dois mil milhões de dólares).

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

A qualidade do serviço prestado pelo sector financeiro, embora ainda com muito para melhorar, tem evoluído muito positivamente nos últimos anos.

Assistimos ao contínuo alargamento dos canais de acesso aos bancos, com o alargamento da rede de balcões, de ATM e TPA e da vertente electrónica (*internet, mobile e tablet banking*). De realçar também o aumento das operações permitidas no canal electrónico que irão certamente aumentar este ano com a disponibilização de novas funcionalidades pela EMIS.

A crescente delegação nos bancos do controlo das operações cambiais por parte do BNA, irá também aumentar o nível e qualidade do serviço dos bancos na área do *trade finance*, área onde os bancos têm de continuar a evoluir para uma oferta de serviços de qualidade.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Para além do referido na resposta à pergunta anterior, destacaria a formação dos recursos humanos como factor determinante para a qualidade do atendimento melhorando a capacidade de resposta às necessidades dos clientes e a eficiência, minimizando os erros nas operações.

Existem restrições de contexto que impactam na qualidade do serviço, como sejam algumas ineficiências de logística como a energia, comunicações e fornecimento de água que vão sendo minimizadas com custos para os bancos e que, se ultrapassadas, poderiam ter um impacto muito positivo na redução dos custos dos serviços financeiros suportados pelos clientes.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

No Banco Caixa Geral Totta de Angola temos uma preocupação em melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados, quer no atendimento nas agências quer nos serviços de retaguarda sendo estes muito relevantes para a qualidade de execução das operações. A rigorosa análise das reclamações tem constituído uma excelente ferramenta para identificar as áreas de ineficiência, sendo imediatamente criados planos de acção para debelar essas fraquezas.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Para 2015 os objectivos são continuar a crescer em termos de resultados, rede de agências e centros de Empresas (a estratégia de 2013-2015 aponta para que, no próximo ano, o número de agências passe das actuais 28 para 50, e daí para 70, entre 2016 e 2018), maior dinamização comercial, e, de forma geral, implementar todas as medidas necessárias para o cabal cumprimento dos normativos do BNA no que concerne, em especial, à governação corporativa e ao sistema de controlo interno.

Resultados líquidos subiram
19% e mantiveram-se no
5º do ranking

Uma aposta na solidez interna



Mateus Filipe Martins
Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

O sector financeiro, embora a um ritmo mais lento do que em anos anteriores, continua a crescer. O facto é confirmado pelo crescimento da taxa de bancarização, resultando num aumento de depósitos de clientes na banca em 17,46%. Tem contribuído para este aumento as campanhas promovidas pelo BNA, referentes aos depósitos “Bankita”, a adesão massiva do uso dos cartões multicaixa, cujo número de cartões vivos, foi de 2,4 milhões em 2013, contra os cerca de 2 milhões em 2012. Entretanto, como consequência das políticas visando a “desdolarização” da economia, assistiu-se a uma grande redução dos recursos de clientes em moeda estrangeira e um crescimento de recursos dos clientes em moeda nacional.

A nível global, regista-se um crescimento do crédito à economia em 13,52%, tendo atingido a cifra de 2.941.790 milhões de kwanzas em 2013, contra os 2.393.104 milhões de kwanzas de 2012, impulsionada pela redução das taxas de remuneração dos títulos e valores mobiliários. Não obstante, assinalamos com preocupação uma certa deterioração da qualidade dos activos dos bancos, de modo geral (e.g. agravação do crédito vencido de 286.564 milhões de kwanzas para 323.619 milhões, representando um aumento de 14,41%).

Quanto à rentabilidade, assiste-se a um ligeiro aumento dos resultados líquidos da banca, correspondente a 2.272 milhões de kwanzas (2,46%), tendo se situado em 94.500 milhões de kwanzas em 2013 contra os 92.227 milhões de 2012. Apesar do aumento do resultado, a rentabilidade dos capitais (ROE) e a do activo (ROA) diminuíram de 12,45% e 1,56% em Dezembro de 2012 para 10,89% e 1,43% em Dezembro de 2013, como resultado do aumento dos fundos próprios regulamentares e do volume de negócios na banca.

A nível da evolução normativa o órgão regulador continua muito activo com a adopção de um conjunto alargado de normas no sentido de tornar a banca mais sólida a nível das provisões e garantias de crédito, risco de crédito, risco operacional, e de mercado, fundos próprios e rácio de solvabilidade. O projecto de adopção plena das IAS/IFRS, em substituição do actual CONTIF, cujo cronograma de implementação acaba de ser

orientado pelo BNA constitui um grande desafio para grande parte dos bancos.

Por outro lado, vive-se uma grande expectativa para se conhecer o impacto que resultará da entrada em vigor do novo pacote de legislação fiscal (lei das execuções fiscais, imposto industrial e imposto sobre o rendimento de trabalho) recentemente aprovada pela Assembleia Nacional.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Existe um conjunto de factores e eventos que afectaram a economia angolana durante o ano 2013 e o primeiro semestre de 2014. Mas para mim, os dois eventos que tiveram um impacto profundo de ponto de vista económico foram: a queda da inflação e a reforma fiscal. De grande importância para a economia angolana foi a evolução da inflação durante o ano 2013, tendo diminuído de quase 9% em Janeiro de 2013 para uma percentagem ligeiramente acima de 7,5% no fim do ano. Esta tendência veio dar força e confiança à economia. A confiança foi impulsionada em grande medida pela redução da taxa de inflação. Este facto despoletou em cascata um conjunto de outros factores, designadamente, o estímulo à poupança e o aumento do apetite para a contracção do crédito em moeda nacional ao invés de moeda estrangeira. A bancarização da economia angolana é também um factor importante na implementação das políticas monetárias e financeiras do país. Devido à estabilidade económica vimos um crescimento da taxa de bancarização. A promoção das contas Bankita ajudou a elevar a percentagem e demonstra claramente que as pessoas têm agora mais confiança na capacidade do Kwanza em manter o seu poder de compra. A política de desdolarização é fundamental para o controlo financeiro e o desenvolvimento do país. A massa monetária está directamente ligada à inflação, e deste modo a medida regulatória em vigor desde o início do 2014 condicionando a importação de notas à prévia obtenção da respectiva licença de importação de notas em moeda estrangeira vai ajudar na limitação da quantidade de notas fora do controlo do BNA.

Uma prova do sucesso desta medida é a percentagem de moeda estrangeira em relação à massa monetária M3.

No início de 2013 estava em quase 50% e em meados de Junho de 2014 caiu para 37% o que ilustra o acerto desta medida.

A diminuição da inflação também teve um impacto positivo para quem procura crédito e reflectiu-se numa taxa de juro de crédito mais baixa. A redução da inflação resultou igualmente numa redução dos rendimentos dos títulos de BT e OT, o que pressiona os bancos a investirem mais em crédito à economia produtiva do que em títulos. A composição das carteiras de crédito por moeda revela a confiança na moeda nacional e o sucesso de desdolarizar a economia. Em Janeiro 2013 o crédito em moeda nacional perfazia 62% do *stock* total do crédito, enquanto em moeda estrangeira perfazia 38%. Um ano e meio depois a proporção alterou-se para 72% em moeda nacional e 28% em moeda estrangeira. Apesar das taxas de juro passivas mais baixas, os depósitos em moeda nacional cresceram em cerca de 50%, enquanto que em moeda estrangeira houve uma estagnação. Em Dezembro 2013 a proporção de depósitos em moeda nacional contra moeda estrangeira foi de 55% e 45% respectivamente e em Junho de 2014 alterou para 64% e 36% de depósitos em moeda nacional e moeda estrangeira.

Um factor chave para reduzir a inflação tem sido uma taxa de câmbio estável. Angola importa a maioria dos bens consumidos e a chamada inflação importada continuou a recuar como resultado da estabilidade da taxa de câmbio kwanza/dólar neste período.

A qualidade de serviço dos bancos ainda não é satisfatória

O segundo evento que gostaria de destacar é a reforma fiscal e o seu impacto. Dado que os rendimentos do petróleo e dos diamantes correspondem ainda a metade do PIB, e as receitas fiscais destas áreas também dominam o orçamento do Estado, o governo prossegue com a política da diversificação da economia com vista a reduzir o peso do sector petrolífero aumentando o da agricultura e da indústria transformadora para ter outros recursos além dos rendimentos do sector petrolífero.

Olhando para o ano 2013 e os seis meses de 2014 revela-se que as receitas fiscais provenientes dos sectores não petrolíferos continuam em crescendo, passando de cerca de 25% das receitas totais em 2013 para aproximadamente 33% em 2014. Com essas alterações, o governo procura reduzir as vulnerabilidades do país devido à dependência sobre as receitas petrolíferas. Para impulsionar a diversificação da economia angolana, foram lançados um conjunto de programas de fomento, desenvolvimento e apoio à produção e comercialização dos sectores não petrolíferos, com a atribuição de incentivos fiscais e financeiros, e outras condições bastante generosas.

O objectivo destes programas consiste em aumentar a importância e o peso dos sectores PME's, obtendo estabilidade macroeconómica, melhorando os índices de emprego, fomentando e diversificando a produção nacional, apelando às energias, iniciativas e ao espírito empreendedor sobretudo da juventude e, ao mesmo tempo, melhorando e diversificando as receitas fiscais de forma sustentável.

Em suma, podemos dizer que a economia angolana teve um bom desempenho com cada vez mais e melhor diversificação, uma inflação reduzida, uma taxa de câmbio estável.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Embora ainda não esteja terminado, os resultados que nos são apresentados pelo processo de desdolarização da economia angolana que tem vindo a ser implementado pelo BNA, faz-me acreditar num sucesso que poucos esperariam no seu início. Recordemos que a economia angolana apresentava, ainda não há muitos anos, uma elevada taxa de inflação acompanhada de elevados níveis de depreciação do kwanza. Estes factores levavam a que o dólar fosse moeda de troca corrente e reserva de valor para os agentes económicos.

A baixa sustentada da taxa de inflação para valores nunca antes verificados na economia angolana e a estabilização do valor do kwanza através da taxa de câmbio, permitiram ao BNA preservar o valor da moeda nacional e aumentar a confiança dos agentes económicos no Kwanza. A eficácia das políticas monetárias tem permitido uma estabilidade macroeconómica assinalável, aumentando a confiança dos agentes económicos internos e externos.

Os resultados são bastante visíveis nas carteiras de depósitos e de créditos do sistema financeiro que passaram de maioritariamente em dólares para maioritariamente em Kwanzas. A regulação prudencial do BNA, gerindo activamente as exigências de reservas sobre os depósitos, e a entrada em vigor do novo regime cambial para a Indústria potenciaram estes resultados. A retirada dos dólares como moeda utilizada nas transacções internas permitiu por outro lado, reservá-lo para aquilo a que fundamentalmente se deve destinar: ao pagamento dos compromissos externos assumidos por empresas e particulares. Os grandes desafios são agora a manutenção da estabilidade macroeconómica e o aumento da diversificação da economia.

O investimento nos sectores que permitem a substituição de importações, reduzindo a pressão sobre as reservas em moeda externa, é fundamental para a manutenção do processo de desdolarização.

Os receios iniciais de que, com a retirada do dólar de circulação, o mercado informal se iria desenvolver e confrontar com altos preços para o dólar, não se verificaram. E aqui surge aquele que é, na minha opinião, a principal medida adoptada pelo BNA que contribuiu

para o sucesso deste programa: o facto de que o banco central tem vindo a disponibilizar aos agentes económicos os montantes de divisas necessários para que estes cumpram com as suas obrigações com o exterior, não tendo necessidade de recorrer a outra fonte de divisas que não seja aquela que lhes é proporcionada pelo sistema financeiro.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Eu considero que, apesar de todas as melhorias registadas, não podemos ainda considerar o nível de qualidade dos serviços fornecidos pelos bancos a operar em Angola, como satisfatórios. Existe ainda uma margem muito grande para a melhoria.

Temos no entanto de distinguir a segmentação dos clientes entre “empresas” e “particulares”. Acredito que no segmento das empresas o nível de qualidade dos serviços que lhes são fornecidos, por ser mais individualizado é já de boa qualidade. A banca fez enormes investimentos nos últimos anos, nomeadamente no alargamento da rede de balcões, na adopção de novos canais de acesso aos bancos e no reforço e melhoria dos processos e procedimentos internos. Estes investimentos tiveram uma óbvia repercussão no segmento de particulares, nomeadamente no crescimento da taxa de bancarização da população angolana, na melhoria da literacia financeira dos clientes e na sua percepção da qualidade de serviço que lhes é prestada. A banca angolana oferece já aos seus clientes possibilidades de interacção com os seus serviços ao nível do que melhor se faz já em África. No entanto o canal de preferência dos clientes para interagirem com o seu banco continua ainda a ser a agência e a rede de multicaixas. E é ao nível dos serviços proporcionados pelos balcões e pelos multicaixas que os clientes percebem o nível de qualidade que os bancos lhes proporcionam. Factores como a qualidade (eficiência dos procedimentos e eficácia nos resultados) e simpatia do atendimento, disponibilidade de valores em numerário, quando solicitados, qualidade da informação prestada, são importantes para os clientes. E é a este nível que a banca angolana tem, e terá sempre, um caminho de melhorias a percorrer.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Esta é uma indústria de serviços. E neste tipo de negócio em Angola há, na minha opinião, dois factores essenciais para melhorar a percepção dos clientes sobre a qualidade que lhes é fornecida pelos bancos:

- 1) melhorar processos e procedimentos orientando-os aos diversos segmentos de clientela e às suas necessidades. Esta orientação ao cliente significa desde já a melhoria das políticas e procedimentos de *compliance*, a que estão cada vez mais atentos e sensíveis;
- 2) O factor fundamental: O capital humano. Dada a rapidez de evolução e crescimento do sector a banca tem vindo a debater-se com uma enorme falta de recursos humanos qualificados e experientes. A enorme mobilidade dos RH torna as equipas instáveis e não permite ainda estabelecer modelos de gestão de recursos humanos integrados.

O que dificulta a adopção de programas evolutivos de capacitação técnica dos colaboradores, essencialmente das áreas comerciais e operacionais, de forma a que estes possam, com eficácia e espírito de serviço, prestarem ao cliente um serviço de excelência. Um modelo sólido de governação corporativa, a qualidade, motivação, preparação e formação dos colaboradores e a aplicação das normas de *compliance* aos procedimentos e a sua orientação para as necessidades dos clientes são na minha opinião os factores determinantes na melhoria da qualidade dos serviços bancários.

A qualidade, motivação, preparação e formação dos recursos humanos e a aplicação rigorosa das boas normas de *compliance* aos procedimentos e a sua orientação para a necessidade dos clientes são, na minha opinião, os factores determinantes na melhoria da qualidade percebida dos serviços bancários.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Para o ano de 2015, para além do esforço com vista ao alargamento da nossa rede de balcões, e diversificação dos canais de distribuição, continuaremos a trabalhar na adopção de políticas direccionadas ao reforço da coesão das equipas já consolidadas, prosseguindo na construção de novas equipas. Sem equipas coesas motivadas e comprometidas torna-se difícil expandir e uniformizar uma filosofia de atendimento ao cliente que faça a diferença. O aperfeiçoamento contínuo da nossa infra-estrutura informática e toda a estrutura de suporte ao negócio, são decisivos para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Continuar a aperfeiçoar os mecanismos de governação corporativa, ancorada na observância das boas práticas internacionais, que têm como epicentro a preservação dos depósitos dos clientes, são valores que pretendemos ver reforçados e que nos acompanharão sempre em cada minuto, pois temos consciência de que chegará o tempo em que a grande maioria dos clientes não escolherá o seu banco pelo barulho da publicidade ou ornamentação das vitrinas, mas sim pela avaliação da robustez dos principais indicadores e rácios, e da solidez financeira da instituição.

Aos 20 anos, um milhão de clientes



Emídio Pinheiro
Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Um dos principais indicadores do desempenho do sistema financeiro angolano é a evolução dos depósitos e do processo de desdolarização. Os depósitos totais cresceram 15,8% em 2013 e no primeiro semestre de 2014 já atingiram um crescimento de 9,3% (18,6% anualizados). Em simultâneo, os depósitos em moeda nacional que representavam 55% do total no final de 2012, atingiram os 62,3% em 2013 e, no 1º semestre de 2014 já detêm um peso de 64,3%.

Os dados de bancarização também têm sido muito relevantes. Se tivermos em conta as estatísticas da EMIS para o ano 2013, o número de cartões multicaixa vivos ultrapassou os 2.400 mil e no 1º semestre de 2014 já atingiu os 2.752 mil, registando um crescimento de 11,8% (23,6% anualizado). A rede de ATM's cresceu 15,9% e a rede de TPA's 34,7%, aproximando-se de 32.000 TPA's instalados. Para o 1º semestre de 2014, já contamos com 38.704 TPA's instalados, correspondendo a um crescimento de 22% (44% anualizado). Em relação aos ATM's, verificamos um crescimento de 5,2% (10,4% anualizado). São números muito impressionantes que reflectem bem a dinâmica de crescimento e de melhoria da acessibilidade do sistema bancário angolano.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

O processo de desdolarização da economia reforçou-se ao longo do ano com a implementação do novo regime cambial do sector petrolífero. Este novo regime, que visa internalizar os fluxos de capitais gerados pela indústria petrolífera, obriga à intermediação dos pagamentos através de instituições financeiras sediadas em Angola, sendo que os pagamentos domésticos são realizados em Kwanzas. Quanto maior for a expressão da moeda nacional - o Kwanza - na nossa economia, maior será a capacidade e eficácia do banco central exercer a sua função de defesa da moeda nacional e de protecção do sistema financeiro.

Há cerca de três anos, no início de 2011, o peso do crédito concedido à economia em moeda nacional era de 37% e no final do mês de Março de 2014, era de 64%. Verificamos assim, avanços significativos no processo de desdolarização que, como referi, é muito importante para o crescimento sustentado e equilibrado da economia.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

O ano de 2013 foi muito desafiante e estimulante para a equipa BFA. Desde logo porque comemorámos os nossos 20 anos de existência, numa altura em que ultrapassámos a fasquia do primeiro milhão de clientes. Depois pelo reconhecimento dos nossos clientes e da imprensa especializada que atribuiu ao BFA um número recorde de prémios como Melhor Banco de Angola. Somos uma referência no mercado angolano pelo dinamismo e pela solidez: a Fortaleza BFA:

- Rentabilidade do Activo: 3,0%
- Return on equity: 31,6%
- Ratio cost-to-income: 39,9%
- Ratio de Solvabilidade Regulamentar: 25,8%

Resumidamente, em Dezembro de 2013 a rede de balcões totalizava 175 pontos de atendimento (151 agências, 16 centros de empresa, 8 centros de investimento). O número de clientes atingiu 1.192.513, o número de colaboradores aumentou para 2.428. Reforçamos, também, a estratégia de segmentação com aprofundamento da oferta de valor para as empresas do sector petrolífero. Enfoque para a criação do centro de empresas Oil & Gas – Vendors, assegurando uma resposta adequada às necessidades específicas das empresas prestadores de serviços às empresas do sector petrolífero e consolidação da estrutura do centro de empresas Oil & Gas – Operators, dirigido aos operadores, mantendo um nível de serviço de excelência. O ano de 2013 marcou também o início da uma nova dinâmica a nível da comunicação dos nossos produtos e serviços, através da reformulação do nosso website, no qual se incluíram novas e mais atractivas funcionalidades.

O BFA tem, desde 2012, uma área de tratamento de reclamações

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

A qualidade de serviço do sector financeiro tem vindo a melhorar consistentemente ao longo dos anos, especialmente a nível da oferta de soluções para os clientes, por exemplo em termos de banca automática, transacções/pagamentos de serviço nos multicaixa, oferta de cartões, soluções e protocolos para funcionários de empresas e linhas de atendimento telefónico. Por outro lado, a regulamentação e os instrumentos de intervenção do BNA no processo comercial e de acompanhamento das reclamações de clientes, vieram a estabelecer uma nova prioridade na gestão dos bancos aos temas da qualidade de serviço e de atendimento de clientes.

Ainda há um trabalho muito profundo a desenvolver nesta matéria, existindo assim espaço para melhorar nomeadamente em termos de criação de uma maior cultura de serviço e orientação para o cliente no atendimento prestado.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Um dos grandes desafios continua a ser a criação de uma cultura financeira para que os clientes reduzam o número e o volume de pagamentos em dinheiro e passem a utilizar outras modalidades de pagamento electrónicas, mais cómodas e mais seguras. Continua a existir espaço para incentivar a utilização do multicaixa. É um processo paralelo à crescente formalização da economia no qual as instituições financeiras, por um lado, têm que aumentar a sua capacidade em termos de oferta de meios de pagamento, com a disponibilização de mais ATM's e TPA's e, por outro

lado, as empresas, devem apostar na melhoria dos instrumentos de gestão como requisito para ultrapassar as dificuldades de concessão de crédito por parte dos bancos que ainda persistem.

Por último, a falta de infraestruturas de base (eletricidade e comunicações) que, apesar das melhorias significativas registadas nos últimos anos, ainda se repercute no nível de operacionalidade da rede de balcões dos bancos.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

A melhoria da qualidade é um dos objectivos principais do BFA. Para tal, iniciou um conjunto de iniciativas com vista a melhorar o conhecimento sobre a realidade em que actua e assim permitir o desenvolvimento de estratégias quantificadas.

Uma das áreas a que atribuímos mais relevância tem sido em torno da gestão e tratamento de reclamações. O BFA tem desde 2012 uma área de tratamento de reclamações, que espelha o compromisso assumido na melhoria das suas práticas e na qualidade do serviço prestado. As reclamações de clientes constituem um importante indicador na detecção do incumprimento e de incidências no que respeita ao risco operacional. Por outro lado, ao longo do ano 2013, temos feito fortes investimentos na área informática designadamente na implementação do novo *front-end* de suporte à actividade comercial desenvolvido no âmbito do projecto "eMudar@BFA"; no incremento da segurança e dos mecanismos de controlo do risco operacional; no aprofundamento dos sistemas de transferência e pagamentos no desenvolvimento de sistemas de suporte ao crescimento do negócio e controlo do risco do BFA.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Pretendemos manter o BFA como o banco de referência em Angola, seja pelo lado da inovação e do serviço aos clientes, seja pela solidez patrimonial: em conjunto geram a confiança necessária por parte dos clientes para alicerçarmos os nossos objectivos de crescimento.

Dez anos a apostar na qualidade



Rui Costa Campos
Presidente do Conselho
de Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

À semelhança dos anos anteriores, em 2013 o sistema financeiro angolano registou um crescimento gradual, influenciado principalmente pela estabilidade macroeconómica e adopção de instrumentos de política monetária eficazes.

O sector bancário continuou a mostrar-se altamente atractivo, apresentando bons níveis de rentabilidade, com destaque para o aumento anual do nível de activos em 12%, dos recursos em 17% e do crédito à economia em 16%.

Relativamente ao primeiro semestre de 2013, a tendência ao crescimento manteve-se, à excepção dos depósitos que apresentaram uma redução de 9% em Maio de 2014 (comparativamente a Dezembro de 2013).

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

No período em análise foram registados vários eventos relevantes, junto da economia angolana, com destaque para:

- Redução do coeficiente das reservas obrigatórias em MN em 15%;
- Entrada em circulação da nova família de kwanzas (notas e moedas) e a sua comercialização no exterior do país;
- Aprovação do decreto presidencial que autoriza o funcionamento da Bolsa da Dívida e Valores de Angola e constituição do seu conselho de administração.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

O processo de desdolarização em curso na economia angolana é positivo e tem apresentado resultados animadores que se podem constatar com a redução gradual da inflação, a valorização da moeda nacional e a estabilidade do sistema financeiro. Para complementar tal processo é importante que se aposte no aumento da oferta nacional e na diversificação da economia.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

No ano de 2013 o Banco Keve, completou 10 anos de existência e teve como principais indicadores os seguintes:

- O produto bancário apresentou um crescimento anual de 22% e o rácio de eficiência (*cost-to-income*) melhorou de 60% a 54%;
- O número de clientes aumentou em 21% e os seus recursos em 15% fruto do novo modelo de acção comercial;
- Iniciou a comercialização de cartões Visa tipo Gold e Classic;
- Criação do gabinete de Óleo & Gás, para o atendimento personalizado das empresas do sector petrolífero, gás e seus derivativos;
- No âmbito da política de expansão comercial, importa realçar que o banco está representado em 14 das 18 províncias de Angola.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

A qualidade de serviço do sector financeiro é medida pelo nível de satisfação dos clientes. No mercado angolano, o crescimento da rede bancária tem contribuído para a homogeneidade no mercado em termos de dinamismo e competitividade bancária. Outro aspecto a realçar é a modernização contínua que se tem verificado, tendo impacto positivo e qualitativo junto da sociedade angolana.

O banco está representado em 14 das 18 províncias de Angola

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros estão relacionados com a capacitação do capital humano e na inovação tecnológica. Outras variáveis que podem influenciar a melhoria da qualidade dos serviços financeiros são o alargamento da rede comercial, o fortalecimento contínuo da regulamentação aplicável ao sector financeiro nacional, a sofisticação dos produtos oferecidos e diversificação das opções de investimentos e poupanças.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

O Banco Keve possui a direcção de qualidade e organização desde 2012. Esta direcção que tem como objectivo, garantir que sejam prestados serviços com qualidade e de excelência aos clientes internos e externos. Para melhorar a qualidade nos serviços disponibilizados, o banco tem apostado na capacitação do seu capital humano, na comunicação interna e na maior difusão das características e benefícios dos seus produtos e serviços.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Para o ano de 2015, o banco tem como linhas estratégicas, a consolidação e expansão da actividade e continuar a tratar o cliente como principal activo mantendo o seu objectivo basilar de construir um banco cada vez mais sólido e transparente ao serviço dos seus clientes.

Juntar banca comercial à de investimento



Adriano Carvalho
Administrador Executivo

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Apesar do difícil contexto do cenário internacional, com reflexos directos nas economias que dependem de mercados globais estáveis, o sistema financeiro angolano teve um desempenho ainda assim muito positivo nos últimos 18 meses, para além do fluxo menor de investimentos e negócios agregado. Terminada a “euforia” dos primeiros anos após a superação do clima de guerra no qual Angola viveu durante décadas, e com a conquista de uma estabilidade política e institucional que permitiu a prática democrática no âmbito de um quadro partidário amplo e representativo da nação, foi atingido um novo patamar de maturidade que exige a todos os intervenientes respostas distintas, inovadoras e com maior grau de exigência e de correspondência às reais necessidades das pessoas no desenvolvimento do país, num contexto de crescimento dos depósitos e do crédito concedido. Paralelamente, existe a necessidade de dar seguimento à implementação de melhorias técnicas e de supervisão, como por exemplo, a introdução das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS - International Financial Reporting Standards), cujos requisitos promovem um maior escrutínio das contas por parte do regulador e dos clientes, no que toca ao capital e às provisões dos bancos. Neste horizonte, e tal como se observou noutros mercados com estas tipologias, prevejo o início de uma fase de consolidação e de fusões. Em suma, vejo um caminho seguro e promissor à nossa frente. Do lado do mercado, destaco o abrandamento recente nas receitas do petróleo, mas também as medidas do Executivo no sentido de incrementar a produção, com a preparação de mais nove blocos petrolíferos, as sondagens em curso, a construção da refinaria em Benguela e a resolução dos problemas com a Angola LNG. Estamos a falar, portanto, de grandes investimentos que terão impacto positivo na economia, por interferirem na alavancagem de uma vasta cadeia produtiva nacional.

Que eventos destacaria como os mais marcantes na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Os eventos mais marcantes em 2013 e no primeiro semestre de 2014 foram o abrandamento do crescimento económico, a continuação do processo de “desdolarização”, o caso BES-BESA e o facto da economia angolana ter atingido um patamar histórico em 2014, no qual metade do PIB tem origem em sectores não relacionados com a actividade petrolífera, situação esta em contexto geral de continuados – e fundamentais – investimentos públicos em infraestruturas nacionais, como estradas, pontes, rede eléctrica nacional, saneamento, água, o fomento de nichos empresariais que facilitem a criação e o desenvolvimento do comércio e de uma indústria nacional. Destacaria também os investimentos no tecido empresarial nacional e na formação. É importante observar que tudo isto ocorre num quadro de estabilidade política, um dado crucial para a tomada de decisão das empresas no momento de investirem os seus capitais.

Como avalia o processo de “desdolarização” em curso na economia angolana?

Penso que tem decorrido como previsto. Considero que há ainda vários ajustes a fazer, mas no cômputo geral os principais objectivos estão a ser atingidos. O modelo anterior de “dolarização” era ineficiente e não correspondia aos desígnios de crescimento e de soberania nacionais. A tendência para a “desdolarização” permite reduzir alguns riscos associados à posse da moeda norte-americana – os riscos associados à actual política monetária do FED, e possibilita a inclusão desta massa monetária essencial no sistema financeiro nacional, contribuindo para o fomento da economia nacional. Paralela e indissociavelmente à “desdolarização”, destaco as alterações significativas na regulamentação financeira, no sentido de promover uma maior transparência e controlo dos fluxos financeiros dirigidos para fora do país, num contexto de os legitimar, prevenindo eventuais situações de branqueamento, de fuga de capitais e de combate ao terrorismo, um cenário que é muito observado no plano internacional.

O desafio é implementar em Angola as melhores práticas mundiais

Nesta área, os avanços em termos de mecanismos e processos foram muito meritórios, na medida em que, em poucos anos, Angola passou a estar praticamente alinhada com a restante comunidade internacional, o que permite ao país uma posição de liderança no contexto regional.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do Banco a que preside?

Após os primeiros anos como uma entidade dedicada quase exclusivamente à actividade de banca de investimento, o Banco Kwanza Invest tem vindo a proceder a uma profunda reestruturação que lhe permitirá aliar, a essa actividade, a da banca comercial, numa perspectiva de continuar a alargar a disponibilização de respostas mais adequadas às necessidades e expectativas dos nossos actuais e futuros clientes. A nossa estratégia ajusta-se às necessidades do desenvolvimento nacional e às demandas dos investidores públicos e privados.

Como avalia o nível da qualidade dos serviços do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

O nível dos serviços da banca é, em geral, muito superior ao que existia há dez anos, mas penso que ainda pode melhorar muito – e irá continuar a melhorar à medida que as instituições financeiras se modernizarem e profissionalizarem as suas actividades, correspondendo aos crescentes níveis de sofisticação e exigência dos clientes. O desafio que todos enfrentamos é o de como servir os vários segmentos de mercado de forma eficaz e eficiente em termos de custos. É de notar que o movimento de bancarização mostra sinais positivos, com os cidadãos a procurarem os bancos e aplicarem os seus ganhos, embora ainda tenhamos um longo caminho a percorrer.

Para si, quais são os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

O maior desafio é a capacidade (ou a dificuldade) em implementar algumas das melhores práticas mundiais no contexto nacional, sendo que o sector financeiro hoje opera predominantemente assente em tecnologias de ponta. A importação, a implementação

e a disseminação do *know-how* permanece o desafio, por excelência, de qualquer economia em desenvolvimento, e Angola não é excepção. Os custos envolvidos, os processos, a formação das pessoas e a regulamentação e legislação envolvidas, numa economia que pretende ser competitiva e ocupar uma posição de liderança ao nível do continente africano, devem ser equacionados pelas diversas partes interessadas, de forma a criarem-se mecanismos que agilizem a modernização e baixem o seu custo.

No banco a que preside, quais são as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

Foram e estão a ser implementadas várias medidas no sentido da melhoria da qualidade, dentro das quais destacaria um investimento substancial em tecnologias de informação, em comunicações e em identificação de talentos que possam disseminar não só o conhecimento específico das matérias, mas também incutir uma cultura empresarial orientada para responder de forma cabal às expectativas dos nossos clientes.

Outro ponto fundamental para o sucesso das organizações financeiras – e a nossa não é excepção – é a credibilidade inabalável inerente aos investidores, autoridades e do público em geral, na transparência das suas operações e na adesão aos princípios do Acordo de Basileia, para que o sistema seja mais resistente a choques financeiros. O BKI actua em conformidade com as normas propostas pelas organizações internacionais e angolanas e actua num contexto de critérios de governação corporativa moderno e de excelência, critérios bastante rigorosos, de acordo com as melhores práticas mundiais, o que é essencial para o sucesso dos negócios.

Quais são as principais metas e objectivos do banco para 2015?

Em traços gerais, posicionar o Banco Kwanza Invest para que corresponda às expectativas dos nossos clientes com elevados índices de rigor e de satisfação, e também que possa aproveitar as oportunidades do mercado, de forma competitiva e rentável, nas áreas em que intervém.

Líderes do Angola Investe



**António
Gaioso Henriques**
Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

O sector financeiro angolano tem crescido substancialmente e contribuído cada vez mais para o desenvolvimento da economia nacional.

Entre 2013 e 2014 continuámos a assistir a uma forte expansão da rede de balcões dos diversos bancos comerciais e seguradoras, que vão procurando aumentar a sua capilaridade e alargar a oferta de produtos e serviços, o que tem contribuído para o crescimento da actividade financeira, bem como para o aumento da taxa de bancarização da população. Neste período continuámos a assistir à limpeza de balanços de alguns bancos importantes com reflexos negativos nos seus resultados. Importa ainda sublinhar as iniciativas do Banco Nacional de Angola (BNA) como a introdução de nova regulamentação com o objectivo de aumentar a transparência, melhorar a gestão e fortalecer o sistema bancário.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Destaca-se a implementação do novo regime cambial para o sector petrolífero, que constitui uma importante oportunidade para o sector financeiro angolano uma vez que introduz, necessariamente, maiores fluxos na economia, o que contribui para a robustez da banca angolana. Como se esperava, a nova lei originou o estabelecimento de um mercado cambial primário e secundário que permitiu aos bancos de menor dimensão como o Banco Millennium Angola, mas mais eficientes em operações de *trade finance*, deixar de estar limitado aos leilões de moeda estrangeira do BNA e poder melhor servir os seus clientes aumentando a sua participação naquele negócio.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Com as alterações da regulamentação cambial que o BNA tem implementado, a desdolarização tem de facto vindo a reduzir-se na economia angolana e na exposição ao dólar dos balanços dos bancos.

Por outro lado, a estabilização da cotação do kwanza face ao dólar e a redução da taxa de inflação têm levado a uma maior confiança na Moeda Nacional com consequências positivas para os bancos. O kwanza passou a ser a moeda principal da poupança das empresas e das famílias o que tem levado a uma dilatação dos prazos dos depósitos, permitindo uma maior constância no refinanciamento dos bancos e um maior apoio ao desenvolvimento da economia do país.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do Banco a que preside?

São vários os aspectos na actividade do banco que merecem ser destacados:

- O Banco Millennium Angola (BMA) continuou com o programa de expansão da rede comercial, inaugurando 6 novos balcões, tendo atingido no final do primeiro semestre de 2014 o total de 85 balcões dos quais 50 têm abertura ao Sábado de manhã das 8h às 12h, 7 centros de empresas e *corporate*, um dos quais vocacionado para a indústria petrolífera e 7 novos centros *prestige* que têm superado as expectativas. A expansão e segmentação da nossa rede comercial têm alavancado o forte aumento da nossa base de clientes que ascende a perto de 500 mil com crescimentos expressivos face ao ano anterior;
- o banco tem continuado também a lançar novos produtos e serviços dos quais destacamos: vários produtos de poupança vocacionados para segmentos específicos de clientes; cinco novos cartões de débito Visa para particulares e para empresas; Serviços de *mobile banking* através da actualização da versão *app mobile* para iPhone; *leasing* e *factoring*; venda de seguros de saúde e automóvel através de parcerias com empresas seguradoras; crédito pessoal e automóvel; serviços de *internet banking* tendo o banco desenvolvido as capacidades de *straight through processing* e procedido à certificação do seu sistema pela norma ISO 25010; um serviço de *call center* que será lançado dentro em breve, com o objectivo de estar cada vez mais perto do cliente; e a mais recente campanha “Sou+Millennium”, de fidelização de clientes;
- no âmbito do programa Angola Investe, o banco preparou-se com o desenvolvimento de sistemas e com a formação de colaboradores para este programa tão estratégico que visa

estimular o empreendedorismo nacional e que acreditamos que irá modificar a praxe do tecido empresarial angolano. Em resultado do seu forte empenho, o Banco Millennium lidera o Angola Investe em número de financiamentos aprovados e concretizados e em montante desembolsado;

- no domínio da formação, o BMA apostou num grande desafio e factor de vantagem competitiva com a efectiva implementação da formação em *e-Learning* e com a realização de cursos da área comportamental e da área técnica. O investimento na formação contínua mantém-se uma prioridade para o BMA: realizaram-se 196 acções de formação, traduzidas em 4.321 horas, o que abrangeu cerca de 90% dos nossos colaboradores.

Em conclusão, no período identificado, o BMA teve um crescimento virtuoso através do aumento da sua capacidade comercial, tanto em sucursais e em profissionais bem formados como no forte desenvolvimento da oferta de produtos e serviços inovadores, que nos têm permitido um apoio crescente à economia traduzindo-se em quotas de crescimento da nova produção de crédito, depósitos e na actividade transaccional do sistema bem acima da sua quota “natural”, com custos operacionais e de risco bem controlados, que nos permitem níveis interessantes de retorno aos accionistas.

Serviço de *call center* do BMA será lançado em breve

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

Sabendo-se que a taxa de bancarização da população angolana é ainda baixa em relação à população total do país – apenas 20% dos angolanos se encontram bancarizados – a educação financeira é um factor determinante no aprofundamento e estabilidade do sistema financeiro.

Com a sua rede de balcões que asseguram uma forte presença a nível nacional em todas as províncias, o Banco Millennium tem dado um contributo positivo à bancarização do país.

Apesar do forte crescimento da sua rede comercial, tem havido um grande esforço do banco em manter os seus níveis de serviço como uma referência do mercado, tanto através da aposta no desenvolvimento constante da sua infraestrutura informática, como na formação da sua equipa de profissionais e no desenvolvimento de canais remotos, permitindo um acesso cada vez mais fácil dos clientes ao BMA.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Com o crescimento da economia do país e do mercado bancário por um lado, e da mudança do paradigma da actividade bancária por outro, os bancos vão ser chamados a assumir riscos crescentes, num ambiente de grande concorrência com a queda generalizada das margens e de resultados.

Em Angola, os desafios do crescimento económico estão associados à diversificação da economia, à aceleração do processo de inclusão financeira e à capacidade de gestão do risco e atracção de capital. São estes os factores determinantes para a consolidação do sector, para além de continuar a reforçar os mecanismos de gestão do risco de crédito e a mitigar os riscos operacionais.



No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

O BMA é um banco atento às necessidades dos clientes e apostado em aperfeiçoar permanentemente a qualidade dos seus serviços e motivado pelos resultados que estes podem causar.

O banco tem implementado vários sistemas de informação sobre a qualidade dos seus serviços tais como a gestão de reclamações e os inquéritos aos clientes efectuados por entidades externas. Esta informação é analisada e constitui um factor importante na introdução de melhorias dos nossos serviços e no tratamento das necessidades específicas dos nossos clientes.

Por isso, tem vindo a desenvolver uma data de produtos e serviços à medida dos mesmos. Os serviços de *mobile banking*, através da actualização da versão *app mobile* para iPhone; os serviços de *call center*, que será lançado dentro em breve e de *internet banking*, tendo o banco desenvolvido as capacidades de *straight through processing*, um sistema de pagamentos electrónicos nacionais e internacionais do site do Millennium Angola que recebeu o atestado de qualidade de *software* com base na Norma ISO/IEC 25010 das empresas ISQapave e SQS Portugal - Sistemas de Qualidade de *Software*, são com certeza a grande aposta do banco no sentido de melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados. A formação dos nossos colaboradores é também um dos factores indispensáveis ao desenvolvimento da qualidade dos serviços, porque banca é serviços e serviços são pessoas. Só uma equipa bem formada e motivada é capaz de atingir níveis de excelência no atendimento ao cliente.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

A estratégia do banco é continuar a crescer, ganhar quota de mercado e ser reconhecido como “O banco” e não como “mais um banco”, colocando o foco no cliente como o nosso principal objectivo. Gerir a manutenção de níveis de serviço adequados na entrega ao cliente num ambiente de elevada taxa de crescimento comercial requer uma capacidade adicional de re-inventar a todo o momento a nossa estrutura e melhorar os nossos processos e sistemas internos, mantendo uma estrutura ágil, flexível e fiável.

O BMA irá continuar a desenvolver os canais remotos como importante porta de entrada para o banco, apresentando, de uma forma simples, mas eficaz, todos os seus produtos e serviços e permitindo todo o tipo de transacções que permitam a migração de clientes para estes canais e estarmos sempre na linha da frente em inovação.

Por outro lado, estamos muito atentos aos últimos desenvolvimentos do mercado de capitais e já estamos a investir em sistemas, a formar colaboradores e a preparar operações que nos permitam arrancar na linha da frente na abertura do mercado.

Para 2015 as perspectivas são, portanto, muito ambiciosas e contam com a contínua conquista de quota de mercado através de uma oferta de produtos e serviços dedicada e inovadora, o alcance da excelência na qualidade de serviço ao cliente e o aumento do nível de sofisticação na gestão do risco e no controlo dos custos, mantendo níveis adequados de rentabilidade para os accionistas, são os nossos principais objectivos.

Aumento de capital e internacionalização



Mário A. Palhares
Presidente do Conselho
de Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Em 2013 a economia angolana continuou o seu crescimento a bom ritmo, registando um crescimento do PIB na ordem dos 7,4%, sendo o sector petrolífero, apesar da ligeira contracção do seu PIB em 0,33%, o que mais contribuiu. No crescimento verificado, constatou-se uma performance favorável do sector não petrolífero, que em termos reais terá crescido 11,5%. Registou-se a aposta em diversos sectores não petrolíferos através de investimentos públicos, focados na melhoria das infra-estruturas básicas. O governo tomou medidas para encorajar, iniciativas privadas e algumas reformas macroeconómicas, de que destacamos, entre outras, o programa Angola Investe, cujo principal objectivo é diversificar a economia, através do fortalecimento de micro, pequenas e médias empresas, tornando-as capazes de gerar emprego e contribuir para o crescimento económico. No final de 2013 a taxa de inflação atingiu o patamar histórico de um dígito (7,7%) confirmando-se, no primeiro semestre de 2014, que a política monetária implementada pelo Banco Nacional de Angola (BNA), tem vindo a provocar a descida da inflação, permitindo taxas de juro mais baixas e contribuindo, de uma forma mais competitiva, para o financiamento da economia. O coeficiente das reservas obrigatórias em MN, observou uma redução de 20% para 15%, possibilitando liquidez adicional às instituições financeiras, que contribuem assim para o financiamento da própria economia, com o kwanza a perfilar-se como a moeda preferencial nas transacções em Angola.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

A nomeação do Conselho de Administração da BODIVA e a futura entrada em funcionamento do mercado de capitais ainda este ano, afigura-se como um grande desafio para a banca angolana, quer na adaptação e modernização dos serviços que poderão vir a ser prestados, quer nos produtos que serão disponibilizados, constituindo-se também como uma fonte alternativa de acesso a financiamentos.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

A desdolarização da economia angolana e a entrada em vigor do novo regime cambial do sector petrolífero, ao obrigar as companhias petrolíferas a pagar em kwanzas os seus impostos e dívidas a fornecedores nacionais, permitiu um aumento na circulação da moeda nacional e uma maior integração deste sector, na economia nacional.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

Montámos uma linha de crédito de médio e longo prazo com o Commerzbank, destinada a financiar projectos industriais no país e reforçámos o capital social do BNI em 31 de Março de 2014, para o equivalente a 150 milhões de dólares (verificou-se, portanto, um aumento de 87 milhões de dólares), o que nos permitiu aumentar a nossa capacidade de intervenção no mercado, consolidar os fundos próprios do banco e obter maior visibilidade nacional e internacional. Iniciámos a entrada em funcionamento do BANCO BNI EUROPA em Lisboa, que irá centrar a sua actividade no *private banking* e no *corporate banking* e actuar nos domínios do *trade finance* e consultoria, potenciando o relacionamento entre empresas angolanas e as parceiras comerciais externas. Participámos em algumas operações estruturadas de financiamento à economia, das quais destacamos o financiamento da aquisição da nova frota da TAAG e a assinatura com o IFC, membro do grupo do Banco Mundial, um *GTP – Global Trade Finance Program*, destinado a incrementar os negócios de produção, comércio e distribuição em Angola, através de uma linha de financiamento no valor de 25 milhões de dólares, que nos permite apoiar pequenas e médias empresas nas suas actividades de *trade finance*, bem como apoiar clientes corporate nas suas empresas.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

O sector bancário angolano tem vindo a fazer um esforço nos domínios organizativos e funcionais, com introdução de medidas AML - *Anti Money Laundry, compliance* e através da introdução futura de diversas outras medidas, com o apoio e suporte do próprio BNA, na qualidade de supervisor do sistema, cumprindo as boas práticas internacionais.

Assiste-se a um mercado cada vez mais exigente e concorrencial, o que obriga os bancos a maior inovação e incremento da qualidade dos serviços prestados, na oferta dos produtos que disponibilizam aos seus clientes, sendo a aposta em novas tecnologias, um dos meios de crescimento e inovação.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

A melhoria da qualidade dos serviços financeiros far-se-á sempre através da aposta na área de formação e no investimento em novas tecnologias, que permitam à banca angolana, ombrear com os grandes bancos internacionais que entretanto se instalam em Angola, através da modernização dos serviços e nos novos produtos que serão disponibilizados.

Também o estabelecimento de parcerias e de linhas de crédito internacionais, abrirão a porta a operações estruturadas, que se perfilarão como uma fonte alternativa de acesso a financiamentos.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

A nossa média dimensão obriga-nos, num mercado tão competitivo e concorrencial, para além da melhoria permanente da nossa oferta de produtos e da qualidade de serviços, apostando na formação contínua e permanente dos nossos quadros, a encontrar soluções inovadoras e que correspondam às expectativas dos nossos clientes. Somos um banco ágil e queremos continuar cada vez mais próximos dos nossos clientes. Continuamos a dar prioridade à reorganização interna e à reestruturação das equipas de atendimento

aos clientes, bem como à expansão contínua da rede comercial, que atinge actualmente um total de 86 Agências.

Lançámos recentemente um produto inovador no mercado - o Multibónus - abrangendo os actuais e futuros clientes de cartões BNI Visa e Mastercard, através de um serviço que lhes permite, em comerciantes aderentes ao Multibónus, usufruir de descontos imediatos nos pagamentos efectuados com estes cartões. A adesão tem sido boa e estamos a cumprir as metas de crescimento definidas.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

O sector financeiro angolano, está a passar por uma fase de reestruturação, quer devido à evolução económica do país, quer à entrada de novos *players* de matriz internacional, que conduzem a uma maior profissionalização e especialização dos bancos em geral, situação a que o BNI não será alheio.

Disponibilizaremos a oferta de novos produtos e serviços, tais como *leasing, factoring* e futuramente *renting*, banca de investimentos - com destaque para *project finance* - e os que futuramente resultarão da entrada em funcionamento do mercado de capitais, permitindo o acesso a diversas fontes alternativas de *funding*.

Continuaremos a aposta nas novas tecnologias, planeamos criar uma seguradora e consolidar o segmento *Oil & Gas*. Continuaremos a adequar as nossas estruturas, aos futuros desafios de carácter regulamentar.

BNI e o
Commerzbank
com linha de
crédito para a
indústria

Um banco presente em 89 municípios



Paixão Junior
Presidente do Conselho de Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Com a inflação em baixa desde 2011, o BNA conferiu um pendor mais acomodatório à política monetária, tendo também procedido à concretização de alterações estruturais significativas. É o caso do novo quadro operacional da política monetária, vigente desde o início de 2012, bem como do novo regime cambial do sector petrolífero, em adopção gradual em 2013, que levará a generalidade dos fluxos gerados neste sector a transitarem pelo sistema bancário angolano.

A política monetária tornou-se menos restritiva ao longo do último ano, com o BNA a reduzir por várias vezes as suas taxas directoras e também o coeficiente de reservas obrigatórias dos depósitos em moeda nacional, passando, em Julho de 2013, de 20% para 15%, e posteriormente para 12,5%. A taxa de câmbio tem-se mantido estável e a taxa de inflação tem vindo a registar uma tendência decrescente na sua evolução, tendo atingido no fim de Junho de 2014 o mínimo histórico de 6,89%. Estes desenvolvimentos acabaram por impactar de forma bastante positiva na redução das taxas de juro praticadas pelos bancos comerciais nas operações de crédito, contribuindo para o aumento da confiança dos consumidores na moeda nacional e no sistema financeiro.

Neste contexto, o desempenho do sector bancário foi globalmente positivo, tendo no ano de 2013 obtido um crescimento de 2,5% do resultado líquido, resultante sobretudo do aumento dos proveitos do crédito, não obstante a redução da margem de intermediação.

O crédito concedido pelo sector cresceu cerca de 13,5% no ano de 2013. No entanto, verificou-se o agravamento da qualidade do crédito, tendo o rácio de crédito vencido aumentado em cerca de 3 p.p., fundamentalmente resultante do aumento do crédito vencido das empresas. Os indicadores de capital continuaram a registar níveis bastante positivos, com o rácio de solvabilidade a situar-se em 19,5% no fim de 2013, bastante acima do limite mínimo de 10% definido pelo regulador.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

No ano de 2013, destaca-se o crescimento do PIB do sector não petrolífero, cujo ritmo de expansão tem sido superior ao do sector petrolífero desde 2006, traduzindo o esforço do executivo de diversificação da economia. Como sabemos, este sector é gerador de um número elevado de empregos, em particular, os sectores da agricultura, indústria e construção. Por essa razão, espera-se que o seu crescimento tenha também um impacto positivo no nível da bancarização dos angolanos.

Projecto Soba alargou a rede e promoveu a inclusão financeira

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

O processo de desdolarização da economia vai permitir um maior controlo da massa monetária em circulação e a valorização da moeda nacional. No entanto, este processo deverá ocorrer de forma gradual para não comprometer o crescimento de uma economia ainda fortemente dependente das importações.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

No ano de 2013, há a destacar o lançamento, na província do Cuando Cubango, do projecto “Soba”, um projecto inovador que vai, por um lado, permitir alargar a rede de distribuição do banco com um menor custo, e por outro, promover a inclusão bancária das comunidades mais remotas, potenciar as economias das famílias e contribuir no combate da pobreza nestas zonas de Angola. No ano de 2014, o projecto “Soba” estendeu-se para as províncias do Huambo e Bié.

Ao longo do ano de 2013, foi reforçada a estrutura interna do BPC, através da criação de novas áreas, que permitem dar resposta à evolução e sofisticação do sistema financeiro e às exigências regulamentares, como foram os casos da Direcção de *Compliance* e da Direcção da Banca de Investimentos.

No primeiro semestre de 2014, o banco concluiu a actualização do seu sistema *core*, o que veio permitir a realização das operações com maior rapidez e segurança, bem como dar resposta aos requisitos basilares para a adopção plena do futuro referencial contabilístico “IAS/IFRS”. Ainda neste período, o banco procedeu à inauguração de 32 novos balcões, o que permitiu alargar a cobertura geográfica do BPC para 89 municípios do país e registou grandes desenvolvimentos ao nível dos serviços electrónicos.

No domínio dos recursos humanos, um aspecto relevante a ressaltar foi a evolução qualitativa do efectivo, como resultado de um processo de admissão criterioso e da implementação de um plano de formação mais abrangente.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

A qualidade do serviço bancário em Angola tem-se aproximado do nível de mercados com maior maturidade. Os bancos têm feito um esforço significativo para melhorar a qualidade de serviço prestado, nomeadamente ao nível do desenvolvimento de produtos e serviços cada vez mais ajustados às necessidades dos clientes, da adequação dos processos e sistemas com o objectivo de assegurar uma maior eficiência na comunicação, e do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores. Contudo, existem ainda algumas lacunas, quer ao nível do atendimento ao cliente, por insuficiência de competências técnicas e comportamentais de uma grande parte dos colaboradores dos bancos, quer ao nível da execução das operações, decorrentes de ineficiências operacionais.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Os grandes desafios da banca na melhoria da qualidade dos serviços passam, por um lado, por implementar uma estratégia comercial que permita perceber as expectativas de cada segmento de clientes e antecipar as suas necessidades, suportada por um modelo de *back-office* que garanta níveis de serviço adequados às exigências do mercado, e por outro lado, por conceber um modelo de gestão de recursos humanos capaz de atrair, motivar e reter os colaboradores, dotando-os das competências técnicas e comportamentais que os permitam prestar um serviço de excelência.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

O banco está a desenvolver vários projectos, cujo objectivo primordial é o aumento da qualidade do serviço prestado ao cliente e a abrangência geográfica do BPC, através da expansão da rede física e dos canais alternativos colocados à disposição dos seus clientes. O BPC definiu um Plano Estratégico dos Sistemas de Informação (PESI), para aumentar a eficiência operativa e a qualidade da informação e melhorar a qualidade do serviço a prestar ao cliente, cuja implementação se encontra em curso. Neste âmbito, há a destacar a actualização do sistema *core* e a implementação de uma solução de *Customer Relationship Management* (CRM), que permite conhecer melhor os nossos clientes e oferecer produtos e serviços ajustados às suas necessidades. No que se refere ao capital humano, o banco está a implementar um conjunto de acções que permitirão fazer evoluir de forma sustentada os diversos processos de gestão de recursos humanos e a capacitação dos seus colaboradores. Particular importância está a ser atribuída à formação, quer na área técnica como na comportamental. No ano de 2013, o investimento em formação totalizou aproximadamente 5,7 milhões de dólares.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

No próximo ano, o banco continuará a focar os seus esforços na diversificação e inovação dos produtos, na adequação dos processos e das soluções tecnológicas e na capacitação dos recursos humanos, visando a melhoria da qualidade dos serviços, da produtividade e da rentabilidade da instituição.



Com 500 milhões de fundos próprios



Carlos da Silva
Presidente do Conselho
de Administração

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Desde a emergência da crise financeira internacional em 2007 que o sistema financeiro nacional e internacional continua, ano após ano, a enfrentar vários desafios. O ano de 2013 não foi excepção.

No mercado nacional foi verificada uma pequena descida das reservas internacionais líquidas face a 2012 e verificou-se o aumento do volume de negócios do sistema financeiro, consubstanciado num aumento do crédito concedido e dos recursos captados.

Adicionalmente, foi dada continuidade ao processo de desdolarização da economia nacional e a manutenção de uma política de estabilidade cambial. Estas medidas, prosseguidas pelo executivo e pelo regulador, têm permitido a continuidade da descida da taxa de inflação que, recentemente atingiu níveis inferiores a 7%, o que tem como consequência a diminuição gradual das taxas de referência para o sector financeiro. Esta realidade e a manutenção de um quadro concorrencial elevado, criam pressão para a progressiva descida das margens financeiras dos bancos, impactando na rentabilidade do sector e consequentemente nos resultados líquidos do sistema financeiro. Paralelamente à descida das margens financeiras, observa-se que o grau de crédito em incumprimento aumentou, obrigando os bancos a reforçarem o provisionamento dos riscos associados ao crédito vencido, o que cria uma pressão adicional para a descida dos resultados do sector.

No primeiro semestre a actividade desenrolou-se dentro dos mesmos parâmetros verificados no final de 2013, não havendo alterações substanciais.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Existiram um conjunto de factores que contribuíram para aquele que (em nossa opinião) foi o evento mais marcante da economia nacional em 2013, que é a tendência contínua e acelerada da estabilidade macroeconómica. Entre esses factores destacamos:

- Os impactos positivos do novo regime cambial do sector petrolífero, que teve maior impacto no exercício de 2013, aumentando a liquidez em kwanzas e a preponderância do kwanza sobre o dólar.
- A entrada em circulação das novas notas de kwanza e de maior valor facial (em que todo o processo foi realizado pelo regulador de forma exemplar, sem gerar grandes impactos ao nível da moeda em circulação), processo que contribuiu para reforçar a confiança na moeda nacional como reserva de valor.
- Destacamos ainda a continuidade das políticas cambiais e monetárias, que estão a manter a progressiva redução da taxa de inflação, tendo recentemente atingido o número histórico de 6,98%.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Entendemos que o processo de desdolarização em curso há já alguns anos tem vindo a decorrer bem em termos de cumprimento dos objectivos principais, em particular no que se refere ao controlo da inflação e na redução da procura de moeda internacional.

Como em qualquer outra economia mundial em desenvolvimento e com elevados níveis de importação como é o caso da economia angolana, os processos de desdolarização e de controlo cambial criam alguns impactos colaterais na economia. Destacamos em particular as dificuldades acrescidas para as empresas e os investidores dos sectores transaccionais, expostos à concorrência de produtos importados e que perdem competitividade devido à valorização real da moeda nacional. Estamos em crer que o executivo e o regulador estão atentos e estão a saber gerir de forma equilibrada, o binómio de competitividade da economia nacional e a estabilidade macroeconómica.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

O alcançar de uma dimensão nacional, com presença em todas as capitais de província do país, é o marco que gostaríamos de destacar em 2013.

Com presença alargada, o Atlântico passou a ter mais condições para servir as empresas e as famílias em todo o território nacional. Associado à abertura de centros de negócio, desenvolvemos o nosso programa de literacia financeira contribuindo com a política levada a cabo pelo BNA de forma a aumentar a taxa de bancarização. Com o crescimento do banco e por forma a mantermos os níveis de serviço exigidos pelos nossos clientes, criámos um “balcão escola”, um espaço de formação e de transmissão da cultura do banco, pautada pelo rigor e excelência no atendimento dos nossos clientes. Implementámos, complementarmente, uma ferramenta de *workflow* que nos permite medir os níveis de serviços dos nossos colaboradores no atendimento aos nossos clientes.

Para conseguirmos ganhar escala e capacidade de intervenção na economia nacional, destacamos ainda o reforço dos nossos capitais próprios em 150 milhões de dólares, efectuado pelos nossos accionistas. Este aumento de capital, coloca o Atlântico com cerca de 500 milhões de dólares de fundos próprios, uma solidez que nos permite estar melhor capacitados para participar activamente nos projetos estruturantes da economia nacional.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

O nosso sistema financeiro tem evoluído de forma sustentada e a um ritmo considerável, cortando mesmo algumas etapas na convergência com as melhores práticas observadas em mercados mais maduros.

São visíveis os investimentos efectuados pelos vários bancos no desenvolvimento da rede de distribuição, na prestação de um atendimento segmentado e no aumento da disponibilidade e comodidade dos serviços, nomeadamente através de canais não presenciais. Por outro lado, os bancos, em conjunto com o BNA e a EMIS, têm dado passos importantes para melhorar a disponibilidade, qualidade e segurança dos serviços financeiros. Estes factores têm tido efeitos positivos na qualidade do serviço ao cliente.

Certamente que existe ainda uma margem significativa de melhoria, mas a trajectória do que já foi alcançado é encorajadora e deve deixar satisfeitos os vários agentes do sector financeiro.

Criação do “balcão escola”,
para formar e transmitir
a cultura do banco

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Pensamos que o sistema financeiro nacional tem sabido proactivamente, ao longo dos anos, antecipar-se às exigências crescentes do mercado.

Mais do que as restrições destaco alguns dos desafios com os quais o sector tem que lidar:

- A expansão do número de clientes é um dos marcos estruturantes que devemos destacar. Esta expansão criou elevadas exigências aos bancos, nomeadamente ao nível da expansão da rede bancária, do recrutamento e formação de profissionais, da expansão dos canais complementares e do banco *online*, entre outros. O processo da bancarização da população nacional é uma realidade incontornável e é uma missão estruturante que está a ser coordenada pelo regulador. Perspectivamos que este desafio irá perdurar no futuro, fruto do país ter uma população jovem e em crescimento, que anualmente vão trazer para o sector, algumas centenas de milhares de novos clientes, clientes que estão adaptados às novas tecnologias e que são tendencialmente mais exigentes. Pensamos que as tecnologias de informação, em particular os serviços de banca *online*, jogarão um papel muito relevante no crescimento contínuo da qualidade de serviço, ao mesmo tempo que o nível de bancarização aumenta.

- Outro desafio tem a ver com a oferta de novas opções de meios de financiamento às empresas. Até há pouco tempo, as empresas nacionais tinham duas opções para realizar os seus projectos de investimento: ou faziam-no recorrendo exclusivamente a capitais próprios, ou recorriam parcialmente a um financiamento bancário. Nos últimos anos, a regulação e o mercado têm permitido aumentar a oferta de opções: numa primeira fase através da criação de sindicatos bancários, e mais recentemente, com produtos complementares aos capitais próprios, tais como a emissão de obrigações, ou constituição de fundos de investimento. Face a este abrir de oportunidades, antecipamos o aumento da pressão das empresas para que os bancos sejam capazes de as apoiar na criação destas soluções e isso criará aos bancos, desafios adicionais de reforço das competências internas para servir estas necessidades.
- Por fim, gostaria de destacar um desafio que é ao mesmo tempo dos bancos e dos clientes. O sector bancário mundial tem vindo a evoluir significativamente nas regras de regulação e Angola não é excepção. As medidas progressivamente introduzidas pelo regulador exigem mudanças na forma e nos procedimentos do serviço bancário, para se adaptar às mudanças no quadro de regulação legal do sector. Neste contexto, os bancos têm o desafio de continuamente se adaptarem às novas regras e ao mesmo tempo têm o desafio de ajudarem os seus clientes, para que estes também estejam preparados para cumprir com as mudanças no quadro legal.

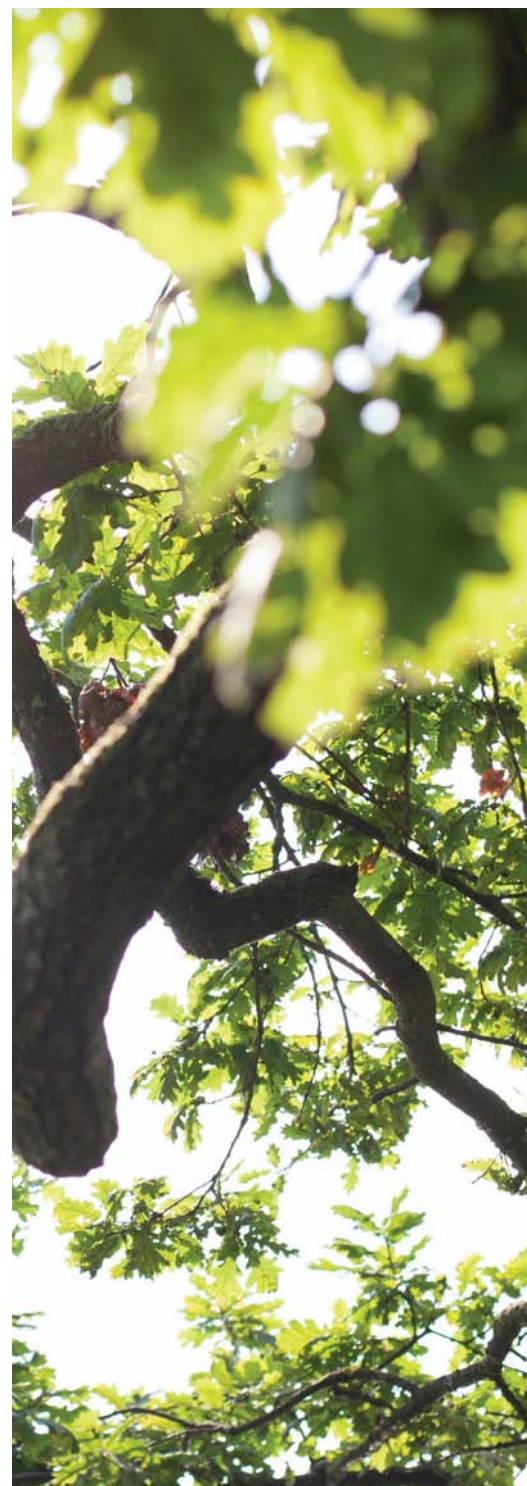
No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

O banco tem mecanismos internos de fiscalização, monitorização e controle da sua actividade, incluindo métricas de *performance* operacional de cada unidade, métricas de *performance* da evolução do negócio e métricas relacionadas com a satisfação dos clientes. Adicionalmente implementámos no início deste ano um “gabinete de canais complementares” que, entre as suas tarefas, recolhe e dá tratamento às reclamações dos nossos clientes. A criação de melhores condições na recolha, monitorização e resposta ao *feedback* dos nossos clientes, tem-nos permitido extrair conhecimento crítico para a melhoria contínua da nossa proposta de valor. A recente distinção do Atlântico como *Best Customer Service Bank*, a que se juntam as distinções de *Best Wealth Management Team*, *Best Investment Bank*, *Best Trade Finance Bank* e *Superbrand* criam-nos ainda mais sentido de urgência da melhoria contínua, para continuar a merecer a confiança do mercado e dos nossos clientes.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

O Atlântico tem um plano estratégico em curso que finalizará em 2015, o programa estratégico “Atlântico 2015”. Este programa tem como premissas de base a consolidação do banco como um Banco Universal, com o reforço da oferta, a expansão da rede para todas as províncias nacionais, o aumento exponencial da base de clientes e reforço do serviço com novos canais de base tecnológica.

A equipa do Atlântico, alcançou em 2014 todas as principais métricas estratégicas que tinham sido previstas alcançar em 2015. Entre estas métricas, destacamos o número de clientes, o volume de activos sob gestão, a presença geográfica e o número de centros Atlântico. Estamos, no presente momento, a definir um novo Programa – “Atlântico 2017”, que irá definir os novos objectivos estratégicos para o triénio 2015-17.



Os pioneiros do microcrédito



Coutinho Nobre Miguel
Presidente da
Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

O sistema financeiro angolano, enquanto sistema fundamental da política de desenvolvimento e crescimento económico nacional, tem continuado a registar importantes e decisivos desenvolvimentos e resultados. Destacam-se os seguintes aspectos essenciais:

- A política monetária superiormente prosseguida pelo Banco Central - BNA - tem continuado a acomodar a redução sistemática da baixa geral de preços (taxa de inflação), sendo esta fundamentalmente sustentada pela estabilidade cambial e pelo crescimento moderado do crédito interno. De facto, depois de ter reduzido ao longo de 2013, a taxa básica em 1.0%, esta manteve-se no 1º semestre de 2014 em 9.25% (situando-se já no início do 2º semestre em 8.75%).
- O processo de desdolarização, cuja origem remonta já há cerca de 3,5 anos atrás mas que tem vindo a ser decisivamente reforçado neste último ano e meio, tem contribuído substancialmente para a preservação do valor da moeda nacional e conseqüentemente para a maior solidez e estabilidade do sector financeiro e da banca em particular (pela redução do risco cambial a que se encontram expostos os respectivos balanços).
- O processo de implementação efectivo de um sólido mercado de capitais nacional (enquanto instrumento alternativo e fundamental de financiamento da economia) continuou a registar passos decisivos e visíveis.
- O sector bancário em particular tem mantido e fortalecido a respectiva robustez, mantendo elevados níveis de capital ponderado pelos activos ajustados pelo risco (cerca de 19.5% no final de 2013).

- A introdução e implementação consistentes, sob a égide do BNA, dos princípios orientadores de Baliseia II nas instituições financeiras, nomeadamente nas áreas estratégicas de governação corporativa ("corporate governance") e controlo dos riscos de actividade a que as instituições se encontram sujeitas.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Difícil se torna identificar, de entre todos os importantes desenvolvimentos registados no passado recente, que acima se tentaram identificar numa forma necessariamente sintética, um que se destaque especialmente.

Ainda assim, do ponto de vista do sistema financeiro e atendendo à necessidade de não iludir a questão concreta colocada, dir-se-ia que a publicação e implementação do novo enquadramento regulatório relativo às regras cambiais a observar para o sector petrolífero (cujos efeitos se fizeram sentir fundamentalmente durante o ano de 2013 e que incluem principalmente o fim da liquidação em moeda estrangeira das despesas incorridas com bens e serviços contratados a empresas residentes cambiais fiscais, a par de outras medidas pontuais de correcção cambial) constituiu um marco ou evento relevante no processo mais global, oficialmente designado de *desdolarização* da economia.

Os impactos claramente estratégicos deste processo de desdolarização (já identificados acima) justificam claramente a presente eleição.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Os conteúdos das respostas às duas questões anteriores sustentam plenamente a constatação de que este processo, acertadamente conduzido pelas autoridades económicas e monetárias do país, se reveste de importância positiva e estratégica para o desenvolvimento da economia nacional. Como já referido, a preservação do valor da moeda nacional (pela manutenção de uma taxa de inflação baixa) como factor indutor de maior solidez e estabilidade do sector financeiro e da banca em particular, por via da redução do risco cambial a que se encontram expostos os respectivos balanços, é um objectivo estratégico do desenvolvimento sustentado da economia nacional.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do banco a que preside?

Certamente!

O desempenho económico-financeiro do Banco tem-se situado, neste período, perfeitamente em linha com as metas traçadas no respectivo plano estratégico 2012 - 2015, validado e aprovado pela estrutura acionista, e que tem vindo a ser paulatina e consistentemente prosseguido pelo Conselho de Administração.

Apenas alguns indicadores relativos ao exercício de 2013:

- Os resultados líquidos do Banco registaram um crescimento de 16,6%, por comparação com o ano anterior, atingindo um montante de 3.423,7 milhões de kwanzas.
- A rentabilidade sobre os capitais próprios (ROE) e sobre os activos totais sob gestão (ROA) situaram-se em 23,6% e 1,7% respectivamente.
- O Produto Bancário cresceu 23,0% face a 2012 fortemente impulsionado pelo crescimento da Margem Financeira que registou um crescimento de 37,5%.
- O Activo total sob gestão registou um crescimento de 13,1%, face a 2012, situando-se no montante de 205.775 milhões de kwanzas.
- A carteira de crédito sobre clientes registou um expressivo crescimento de 44,7% face ao ano anterior, situando-se no final do ano em 75.902 milhões de kwanzas, sendo que o respectivo crescimento no segmento de retalho se situou em 85%.

- Também os recursos totais de clientes sob gestão cresceram cerca de 15,9%, atingindo em 31 de Dezembro o montante total de 182.475 milhões de kwanzas.

Por outro lado, em resultado da permanente atenção e focalização, quer no nível de qualidade e solidez da carteira de crédito sobre clientes, quer na melhoria da eficiência operacional do Banco:

- O rácio de Provisões de crédito sobre a carteira total de crédito reduziu-se em 1,2% (situando-se actualmente em 3,7%), mesmo tendo em conta que o respectivo stock de provisões sobre créditos de liquidação duvidosa foi reforçado em cerca de 9,4%.
- A eficiência operacional global, medida através do rácio *cost-to-income*, registou uma melhoria significativa passando de 70,2% em 2012 para 67,2% no final de 2013.

Por último, no plano do crescimento orgânico do Banco e concretamente nos investimentos realizados:

- A rede de distribuição comercial expandiu-se em cerca de 16,5% relativamente a 2012, com a abertura de 21 novas unidades de negócio (balcões).
- O nº total de colaboradores, ampliou-se também em cerca de 18,3%, tendo sido atingido, no final do ano, o nº total de colaboradores de 1.221.
- Como pode aferir dos nossos relatórios e balanços, regularmente publicados, o Banco registou um crescimento saudável e visível nos agregados dos principais indicadores.

Carteira de crédito cresceu 45%

Como avalia o nível de qualidade de serviços do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

O sector financeiro nacional, e bancário em particular, tem dado passos decisivos e visíveis no sentido de colocar os respectivos níveis de serviços e relacionamento com os clientes em padrões alinhados com as melhores práticas internacionais.

Esta assunção é claramente comprovável quer ao nível da crescente qualidade, quer no plano estético como no funcional das redes físicas (agências) de distribuição das diferentes instituições.

Também no que se refere à disponibilização dos chamados meios complementares de distribuição básicos a evolução registada, tanto quantitativa como qualitativa, é notória; dois exemplos:

- A rede de ATMs nacional responde já hoje, quer geográfica quer funcionalmente, quase cabalmente às necessidades dos consumidores
- Praticamente todas as instituições financeira dispõem de “sites” próprios compreensíveis e relativamente eficientes, como forma de interacção com os respectivos clientes e público em geral.

Não significam estas constatações naturalmente, que este seja um processo concluído. O objectivo de melhoria dos níveis de serviço e satisfação de clientes é aliás um processo contínuo e, por definição, nunca acabado prosseguido, estamos certos, por todos os operadores no mercado.

A elevação dos níveis de atendimento individual e satisfação de todos e cada um dos clientes que se relaciona com as diferentes instituições ou ainda o alargamento da disponibilização de canais complementares de relacionamento com clientes, e principalmente a melhoria da respectiva eficiência operativa, são objectivos, naturalmente prosseguidos pelo sistema financeiro nacional.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Como referido acima, a elevação dos padrões de atendimento individual, quer na vertente da eficiência operativa quer na do contacto individual (factores decisivos dos níveis de satisfação dos clientes no relacionamento com as suas instituições), a par da disponibilização de novos e cada vez mais cómodos e eficientes canais complementares de relacionamento com clientes, são os principais desafios colocados perante os diferentes operadores e a que, em particular o Banco Sol tem dado continuamente atenção.

Este é um caminho que tem sido e continuará a ser percorrido, continuamente e sem hesitações, pelas diferentes instituições, segundo três eixos de actuação fundamentais:

- Formação contínua dos quadros bancários no sentido da evolução dos níveis de atendimento e realização das necessidades financeiras da clientela.
- Investimento em novos e cada vez mais avançados meios operativos propiciadores dum prestação de serviços mais alargados e eficientes.
- Educação financeira das diferentes clientelas, propiciadora dum maior conhecimento dos produtos e serviços financeiros disponibilizados e das possibilidades e/ou limitações na satisfação das respectivas necessidades financeira por parte das diferentes instituições.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços financeiros?

No caso do Banco Sol e para a respectiva Administração, a manutenção e contínuo incremento dos níveis de satisfação dos clientes com os serviços prestados, são assumidos como um objectivo estratégico.

Encontra-se implementado e em regular funcionamento, há bastantes anos, um processo integrado de gestão de reclamações e sugestões de clientes. A recolha e tratamento técnico centralizada de todas as reclamações e sugestões recebidas, a respectiva monitorização em fórum próprio, bem como a adopção das respectivas medidas correctivas, quer a nível organizacional como a nível operativo, muitas vezes exigidas, são supervisionadas e acompanhadas pelo órgão de gestão de topo do Banco.

Por outro lado, a realização de acções de “cliente-mistério” (“mystery-client”), junto da rede própria de pontos de distribuição (balcões) é também prática regular na instituição. Também neste particular, as conclusões e respectiva implementação das eventuais medidas correctivas que se imponham, são acompanhadas pelo órgão de Administração.

Como também referido acima, na questão anterior, a formação contínua e específica dos nossos quadros bancários no sentido da evolução dos níveis de atendimento e realização das necessidades financeiras dos clientes, é, desde sempre, parte integrante e fundamental dos planos de formação gerais do Banco Sol.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

Em 2015 o Banco continuará a cumprir e concretizar assertivamente o caminho e metas traçadas no plano estratégico. Claramente focalizados no crescimento orgânico sustentado da instituição:

- Trabalharemos afincadamente no sentido de continuarmos a merecer a confiança de cada vez mais clientes, oferecendo-lhes soluções financeiras inovadoras e tecnologicamente avançadas.

O crescimento sustentado da quota de mercado do Banco, alicerçado na qualidade de serviços e atendimento e em soluções e plataformas financeiras inovadoras e robustas é assim objectivo estratégico assumido.

- Continuaremos, através do Microcrédito de que nos orgulhamos de ser pioneiros e impulsionadores no mercado angolano, e em conjunto com as entidades públicas e com diferentes instituições privadas de apoio social, a disponibilizar condições facilitadas de acesso a linhas de financiamento a grupos social e economicamente mais desprotegidos, indutoras de inclusão e bem-estar social de cada vez maiores sectores da população.
- Continuaremos a estar firmemente presentes no esforço nacional em trazer para o sistema bancário cada vez maiores franjas da população, participando em simultâneo na sua respectiva educação financeira.
- Prosseguiremos por fim os passos já iniciados de internacionalização para novas geografias estratégicas da actividade do Banco, acompanhando e apoiando assim o crescente dinamismo do movimento de internacionalização da nossa economia, que tem no sector empresarial nacional os seus principais e estratégicos intérpretes.
- Como temos repetidas vezes afirmado o nosso maior activo é o Homem. Nesta perspectiva, aliás como nos referimos supra, continuaremos a trabalhar arduamente na formação, diferenciação técnica, profissional e académica dos nossos quadros, factor preponderante de sucesso.

A crescer acima da média do mercado



Comissão Executiva

Como avalia os resultados e o desempenho do sistema financeiro em 2013 e no primeiro semestre de 2014?

Em termos de resultados, a banca angolana inverte a tendência de quebra verificada em 2012. Durante este período, o sector bancário aparentou manter-se sólido e robusto, com um rácio de solvabilidade consolidado confortável, bem superior ao limite mínimo regulamentar. Esta melhoria foi verificada apesar do crédito em situação irregular continuar numa tendência ascendente e verificarmos um estreitar das margens derivado de uma crescente concorrência. A política monetária seguida pelo BNA continuou a apresentar bons resultados com a redução da taxa de inflação, a estabilidade cambial e fomentando a aceleração da concessão de crédito à economia com a redução das reservas obrigatórias, a redução da taxa de cedência de liquidez e aumentado a taxa de absorção de liquidez.

Durante o primeiro semestre de 2014 o ritmo de execução orçamental aparenta estar aquém do previsto, com impacto no nível de diversificação da economia e consequente crescimento económico.

Que evento destacaria como o mais marcante na economia angolana em 2013 e no primeiro semestre deste ano?

Do ponto de vista cambial, em 2013 destaca-se a alteração ao nível da legislação cambial para o sector petrolífero, com uma nova fase que se tornou efectiva a partir de Julho. Verificou-se uma efectiva redução da utilização do dólar na economia, com o kwanza a ganhar relevância nas transacções locais, resultando num aumento dos depósitos e créditos em moeda nacional.

Como avalia o processo de desdolarização em curso na economia angolana?

Tal como referido, o processo de desdolarização tem sido feito com sucesso, através de alterações à legislação cambial que resultaram numa redução da circulação de dólares na economia. Este é um processo contínuo e gradual que impacta os balanços dos bancos, com a alteração da estrutura dos depósitos e crédito concedido por moeda. No entanto, o peso das importações na economia ainda é muito significativo e apenas com uma política conjunta de substituição das importações por produção nacional irá permitir uma efectiva presença residual do Dólar norte-americano na economia angolana.

Há algum aspecto que gostasse de destacar, neste mesmo período, na actividade do Banco a que preside?

Embora 2013 tenha sido apenas o terceiro ano de actividade do Standard Bank de Angola (SBA), foi um ano um crescimento assinalável na nossa actividade, evidenciado por um aumento de 140% do total de activos líquidos, muito acima da média do mercado. Este crescimento foi sustentado pelo aumento significativo dos depósitos de clientes, demonstrando a confiança dos clientes na solidez e credibilidade do SBA. O SBA foi o banco que mais cresceu em Angola em activos, depósitos e crédito. Alargámos igualmente a nossa presença no território nacional com abertura de 11 novas agências, com especial relevância para o reforço da nossa presença nas restantes províncias, através da abertura de agências nas cidades do Huambo, Namibe, Lubango, Ondjiva, Porto Amboim e Cabinda.

Começámos o ano de 2014 como o 11º maior banco em Angola em termos de total de activos.

Ambicionamos continuar a subir neste *ranking*, mas acima de tudo ter como prioridade a rentabilidade do nosso negócio através de um grande foco no cliente. No primeiro semestre de 2014, o SBA apresentou resultados positivos relevantes confirmando a eficácia e consolidação da sua estratégia.

Tendo em conta a *performance* financeira, o SBA irá continuar a investir muito na formação do nosso capital humano, em tecnologia e inovação, mas também nos nossos sistemas de controlo interno e de gestão de risco, de modo a garantir um crescimento de longo prazo sustentável, que nos permita ser reconhecido como uma instituição financeira de referência no mercado angolano.

Como avalia o nível de qualidade de serviço do sector financeiro, e como considera que tem evoluído nos últimos anos?

A qualidade de serviço tem melhorado fruto da maior concorrência que estimula a inovação. Com o objectivo de oferecer cada vez mais soluções inovadoras e eficazes aos nossos clientes, todas as instituições financeiras procuram melhorar os seus processos aumentando o nível de qualidade do serviço. Esta é a única forma de garantir um crescimento sólido e sustentável do sector bancário. As alterações regulamentares introduzidas no início de 2013, ao nível dos sistemas de controlo interno, gestão de riscos e governação corporativa terão também importantes impactos nesse sentido.

Quais entende como os maiores desafios ou restrições na melhoria da qualidade dos serviços financeiros?

Os maiores desafios continuam a ser ao nível do recrutamento e formação de talentos. Será importante manter um elevado investimento ao nível da formação e da capacidade técnica do nosso capital humano.

No banco a que preside, quais as principais medidas que têm sido desenvolvidas no sentido de medir e/ou melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados?

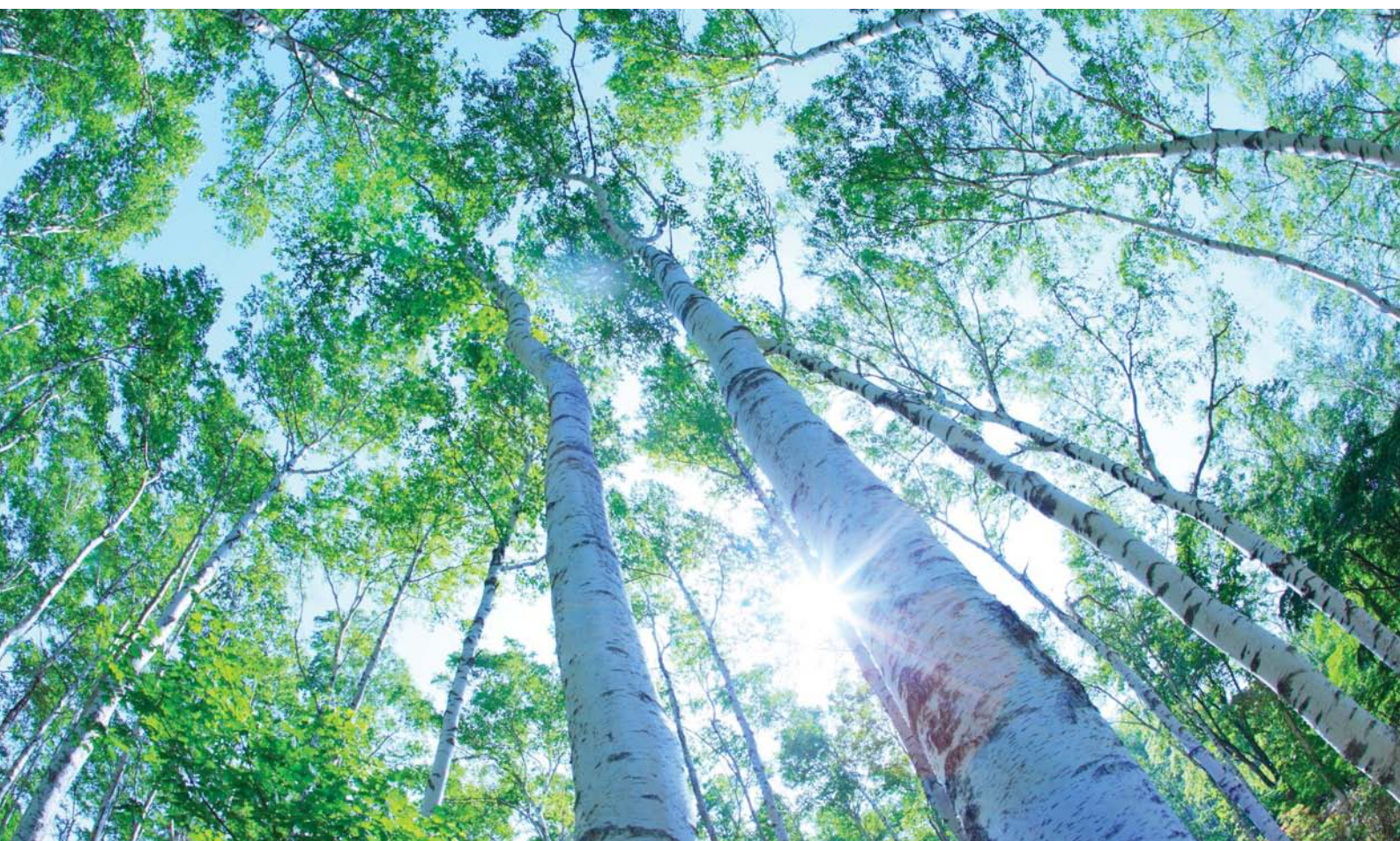
Tal como referido anteriormente o SBA, com o objectivo de prestar um serviço de excelência aos seus clientes e de se tornar numa referência no sistema financeiro angolano, tem investido no desenvolvimento de soluções inovadoras e eficazes para os seus clientes melhorando neste sentido a qualidade do serviço prestado. Temos tido em consideração o *feedback* recebido pelos nossos clientes, e actuado no sentido de poder endereçar as oportunidades de melhoria identificadas, o que tem agradado e sido reconhecido pelos nossos clientes. Adicionalmente, o SBA tem apostado fortemente na formação das suas pessoas com planos específicos de formação por cada área. A prioridade do banco é a participação activa na formação dos seus colaboradores. Ainda neste âmbito, o SBA continua a implementar uma cultura de transferência de conhecimentos possibilitando aos colaboradores terem experiência e formação internacional mas também programas de desenvolvimento de competências e liderança, o que a prazo também se reflectirá na qualidade dos serviços prestados.

Para 2015, quais são as principais metas e objectivos do banco a que preside?

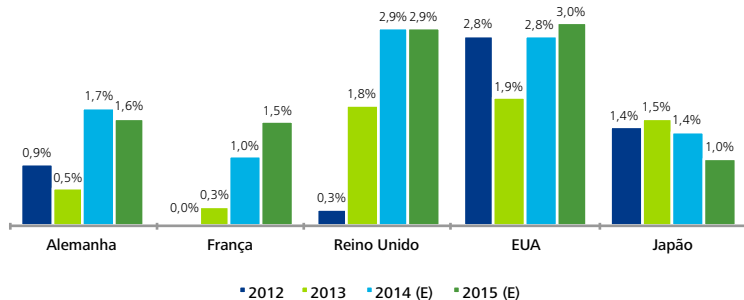
As principais metas e objectivos passam por uma maior penetração nos clientes existentes, bem como, pela angariação de novos clientes, com a oferta de produtos e serviços eficazes e inovadores que nos distingam da concorrência e nos tornem mais competitivos. Desta forma, pretendemos continuar a crescer, de forma sustentada, em termos da captação de depósitos e do crédito concedido, para rentabilizar o capital investido. Temos igualmente planeado um aumento de capital que irá colocar o banco, como um dos bancos em Angola com o maior capital social, o que demonstra a aposta dos nossos accionistas no mercado angolano. Continuaremos o nosso investimento na formação do nosso capital humano e no investimento em tecnologia, tendo em conta as melhores práticas e as exigências regulamentares.

O SBA foi o que mais cresceu em activos, depósitos e crédito

Enquadramento macroeconómico

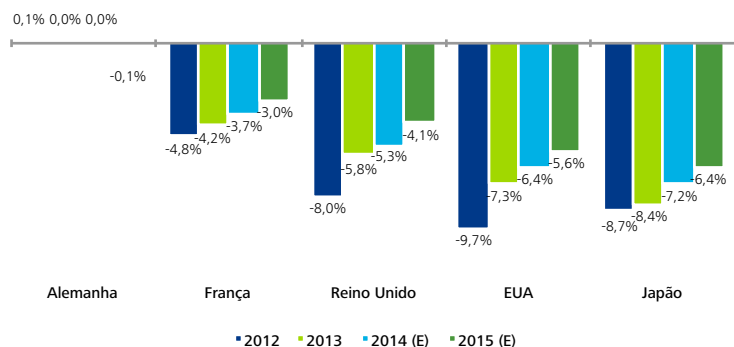


Evolução do PIB (2012 - 2015)



Fonte: FMI – World Economic Outlook 2014.

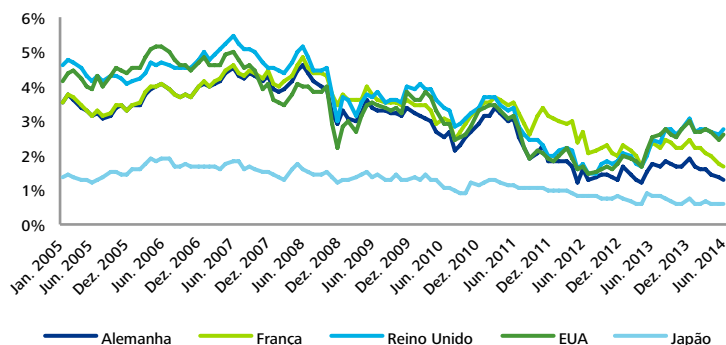
Défices públicos (2012 - 2015)



Unidade: Percentagem do PIB.

Fonte: FMI – World Economic Outlook 2014.

Obrigações do Tesouro, 10 anos (2005-2014)



Fonte: Investing.com

Introdução

A actividade económica mundial tem apresentado os primeiros sinais de recuperação, sendo expectável que continue o seu movimento ascendente no período 2014-2015. As perspectivas positivas advêm sobretudo das economias desenvolvidas. Embora os mercados emergentes continuem a contribuir com dois terços do crescimento global, o seu crescimento tem desacelerado devido, essencialmente, a um ambiente externo menos favorável. Riscos geopolíticos e as políticas de consolidação orçamental são alguns dos desafios que prometem afectar as economias desenvolvidas e em desenvolvimento.

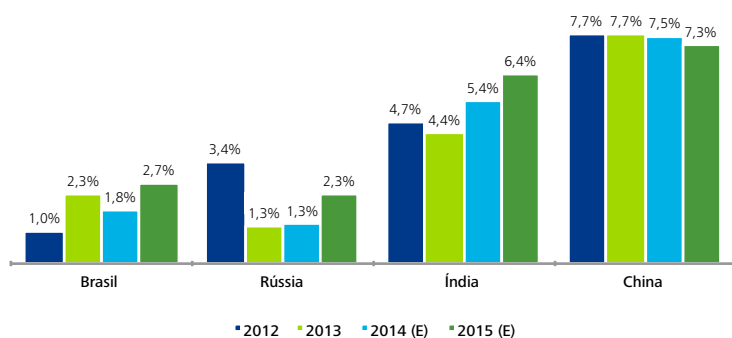
A zona euro, regista uma recuperação gradual da actividade económica. Em 2014, a região deverá regressar a taxas de crescimento positivas na ordem dos 1,2%, após dois anos de contracção, -0,7% e -0,5%, em 2012 e 2013, respectivamente. Para esta mudança tem contribuído o abrandamento do ritmo de consolidação orçamental, com a saída da Irlanda, Portugal e Espanha dos seus respectivos Programas de intervenção externa, bem como o contributo positivo das exportações. Alemanha e França continuam a revelar-se as economias mais robustas da zona euro, em virtude das melhores condições do mercado de trabalho e da recuperação do consumo e do investimento.

Nestas circunstâncias, verificam-se perspectivas naturalmente mais favoráveis para a evolução dos custos associados à dívida soberana, fruto de um sentimento mais positivo nos mercados obrigacionistas e uma menor aversão ao risco. As taxas de rentabilidade (spreads) têm vindo a ser corrigidas, em diversas regiões do globo.

Por outro lado, as incertezas e o risco geopolítico na Ucrânia têm fragilizado a actividade económica, contribuindo para expectativas de inflação bastante reduzidas, e existindo inclusivamente o risco de deflação. A criação da União Bancária poderá minimizar as fragilidades do sistema financeiro europeu.

Complementarmente, e apesar da redução da sua intensidade, as políticas orçamentais restritivas, adoptadas por diversos países, continuam a afectar a recuperação económica inibindo o crescimento da procura interna e restringindo a capacidade das empresas para reforçar a sua competitividade e capacidade de financiamento.

Evolução do PIB nos BRIC (2012 - 2015)

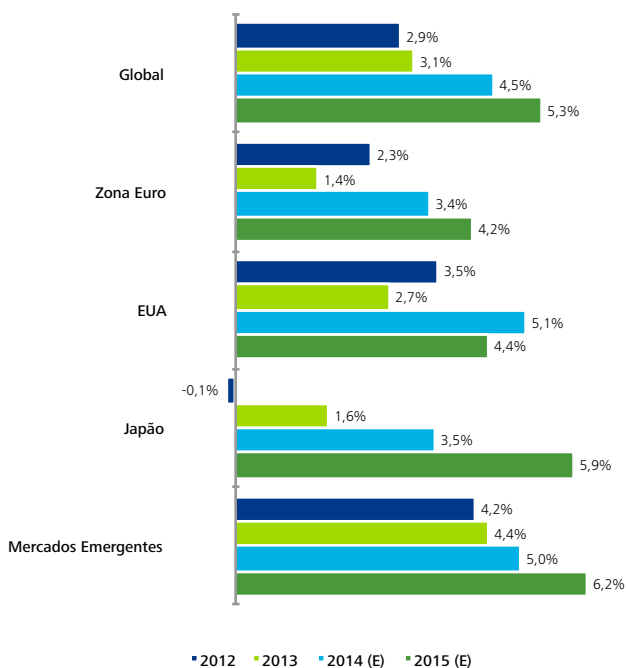


Fonte: FMI – World Economic Outlook 2014.

Relativamente à economia dos Estados Unidos da América, após ter regressado, em 2010, a taxas de crescimento positivas, apresentou em 2013, um crescimento de 1,9%. De acordo com o FMI, é expectável que sejam obtidos valores superiores em 2014 (2,8%) e 2015 (3,0%). Para o reavivar da economia norte-americana tem contribuído o crescimento das exportações, a manutenção da política monetária expansionista e a recuperação do sector imobiliário. Contudo, o cumprimento das previsões actuais estará dependente da consolidação da dívida pública do país e da existência de um plano de ajustamento que garanta a sustentabilidade orçamental no médio prazo.

O Japão representa um dos focos de atenção da economia internacional. Após a contracção de 0,5%, em 2011, a economia nipónica apresentou, em 2013, uma taxa de crescimento de 1,5%, em resultado do aumento do investimento privado e das exportações e da depreciação do Yen. Contudo, é expectável o enfraquecimento das taxas de crescimento dos próximos anos. Esta situação, avançada por diversos organismos internacionais, deverá ser consequência de uma política orçamental mais restritiva para o período 2014-2015, existindo um aumento das taxas sobre o consumo de 5% para 8%, em 2014, e de 8% para 10%, em 2015.

Comércio Mundial – Evolução das exportações (2012 - 2015)



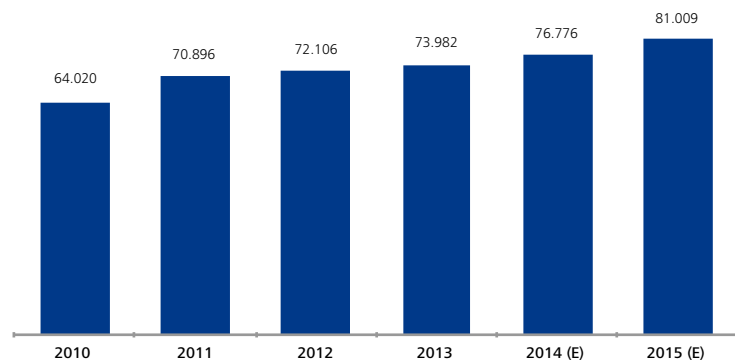
Fonte: FMI.

Considerando o actual contexto macroeconómico e de acordo com a informação disponibilizada pelo FMI, as economias desenvolvidas apresentaram, em 2013, um crescimento de 1,3%, antevendo-se uma tendência crescente para os próximos anos (2,2% e 2,3%, em 2014 e 2015, respectivamente).

As economias emergentes e em desenvolvimento, por seu lado, continuam, desde 2010 (7,5%), o seu trajecto de abrandamento económico (4,7% em 2013). Contudo, para 2014 e 2015 são esperadas taxas de crescimento superiores (4,9% e 5,3%, respectivamente), beneficiando do fortalecimento da actividade económica dos países desenvolvidos e da depreciação da moeda dos países emergentes.

Num contexto de consolidação orçamental e de reduzidas taxas de inflação, diversos analistas mundiais consideram ser importante a adopção de medidas que incrementem maior dinâmica do mercado de trabalho, maior concorrência e produtividade em sectores transaccionáveis, bem como o redimensionamento da intervenção dos Governos nacionais.

Valores do PIB (2010 - 2015), total de 189 países



Unidade: Mil milhões de dólares.

Fonte: FMI.

Principais indicadores macroeconómicos

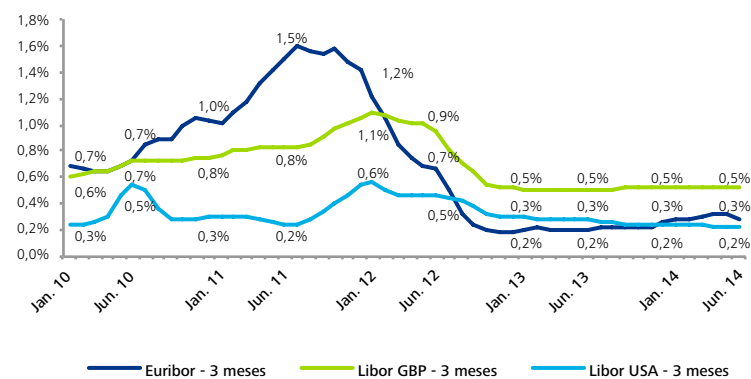
Produto Interno Bruto

A actividade económica global apresentou sinais moderados de recuperação, essencialmente em virtude da maior robustez da economia da zona euro e dos Estados Unidos da América.

Em termos absolutos, o produto interno bruto continua a apresentar uma tendência de crescimento. De acordo com as previsões do FMI esta tendência irá permanecer em 2014 e 2015. A disparidade entre as economias desenvolvidas e as economias emergentes ou em vias de desenvolvimento continua a ser uma realidade, com 5% dos países a representarem 65% do produto interno bruto mundial, em 2013. Em 2014 é expectável que o peso passe a ser de 66%.

Os Estados Unidos da América, a China, o Japão, a Alemanha e a França continuam a representar as cinco principais economias a nível mundial, apesar de em 2014 ser esperada uma aproximação da economia britânica à economia francesa. Em 2013, a Rússia, passou a ser a oitava maior economia mundial ultrapassando a Itália. No entanto, de acordo com as projecções do FMI, em 2014 é expectável que a Itália volte a reocupar o oitavo lugar da economia mundial.

Taxas de Juro (2010 - 2014 YTD)



Fonte: Banco de Portugal, BBA.

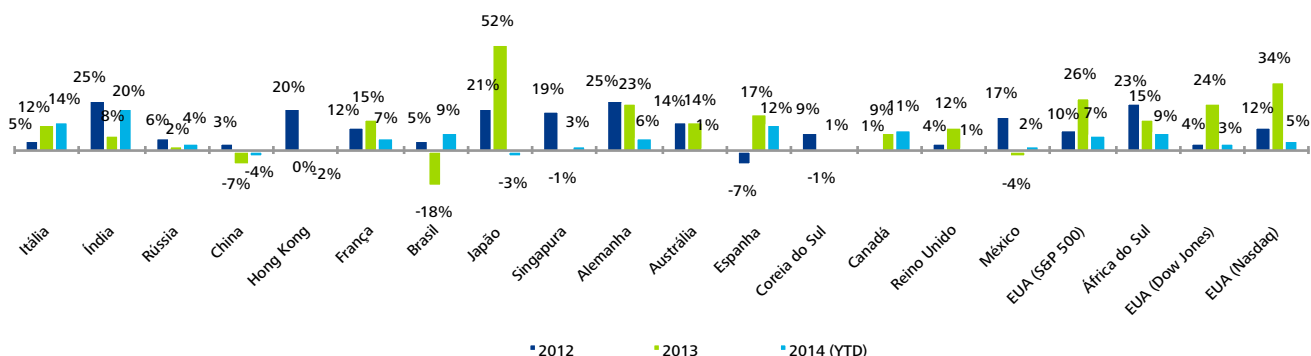
Taxas de juro

Em 2013, as principais economias mantiveram a sua política monetária expansionista, face a um contexto de fraco crescimento económico e reduzidas pressões inflacionistas.

Depois da queda acentuada ao longo de 2012, em 2013 e 2014 as taxas de juro de referência têm-se mantido relativamente estáveis. Desde o início do ano, a Euribor permanece superior à taxa de referência do dólar.

O comportamento das taxas de juro continua a ser determinado pela actuação dos bancos centrais. Apesar da recuperação gradual das economias norte-americana e europeia, não se perspectiva uma inversão considerável das políticas definidas pelos respectivos bancos centrais, relativamente às taxas de juro de referência.

Evolução dos principais índices bolsistas mundiais



Fonte: MSN Finance, Investing.com.

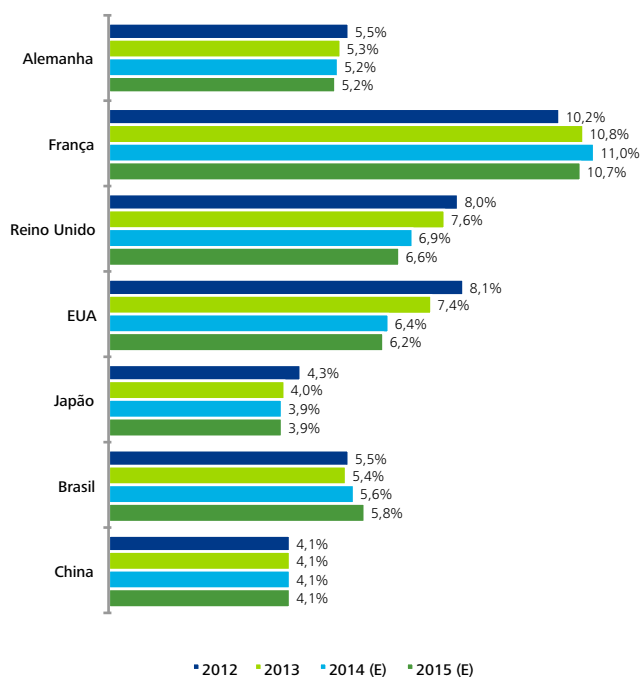
Mercados accionistas

As tensões na Ucrânia e o envolvimento de diversos blocos económicos conduziu a alguma desconfiança e volatilidade nos índices bolsistas das principais praças internacionais. Contudo, em 2013 (e no início de 2014), os índices de acções das economias desenvolvidas atingiram novos máximos históricos.

O crescimento registado em 2013, fica essencialmente associado ao desempenho dos mercados no Japão, Estados Unidos da América e Alemanha, cujos índices bolsistas apresentaram crescimentos superiores a 20%. Por outro lado, o comportamento das economias emergentes foi relativamente desapontante, com destaque para Brasil, China, México, Singapura, Coreia do Sul e Hong Kong.

De acordo com os meses já decorridos em 2014, os melhores desempenhos são apresentados por Índia, Itália, Espanha e Canadá, com valores superiores a 10%.

Taxa de desemprego (2012 - 2015)



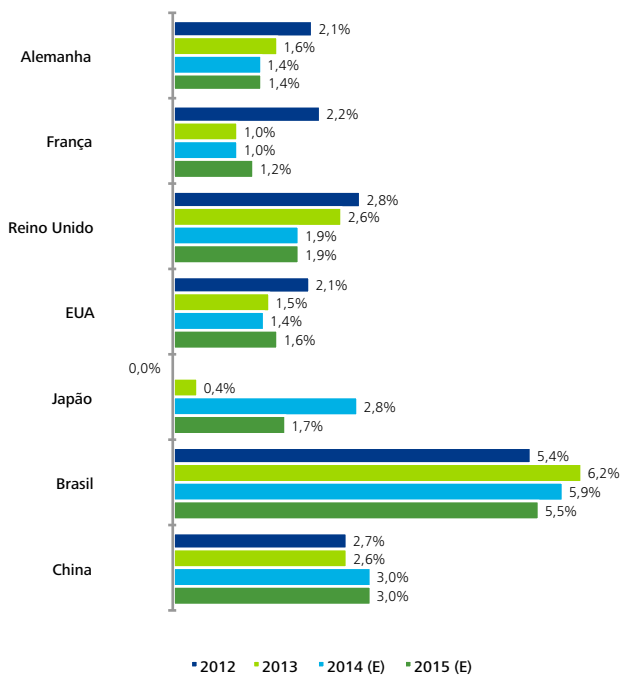
Taxa de desemprego

A redução ou estabilização das taxas de desemprego começa a ser uma evidência em diversos países, na sequência dos primeiros sinais de recuperação económica, mas também devido ao envelhecimento da população e à saída do mercado de trabalho dos trabalhadores em desemprego de longa-duração.

Em sentido inverso, a zona euro apresentou, até 2013, taxas de desemprego crescentes. Apenas a partir de 2014 se perspectivam os primeiros abrandamentos deste indicador, passando de 12,1%, em 2012, para 11,9% e 11,6%, em 2014 e 2015, respectivamente. As estimativas avançadas pelo FMI para a zona euro, devem-se não só à situação registada na generalidade dos países periféricos, mas também à situação económica registada em países centrais como França.

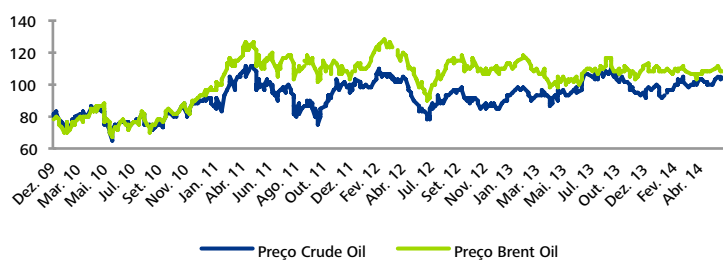
Fonte: FMI.

Taxa de inflação (2012-2015)



Fonte: FMI.

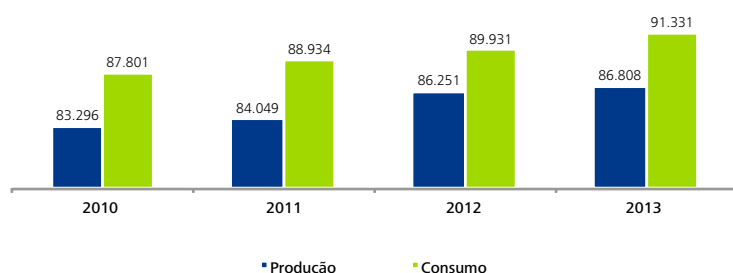
Preço do petróleo (2009 - 2013 YTD)



Unidade: Dólares por barril.

Fonte: US Energy Information Administration.

Consumo vs. Produção de petróleo



Unidade: Milhões de toneladas.

Fonte: BP – Statistical Review of World Energy 2014.

Taxa de inflação

A evolução, nos últimos anos, da taxa de inflação continua a representar um desafio quer para os países desenvolvidos quer para as economias emergentes, existindo inclusivamente o risco de deflação em alguns países da zona euro.

Destaque para o Japão que, após 4 anos em terreno negativo, assumiu em 2013 valores positivos, na ordem dos 0,4%. De um modo geral e de acordo com o FMI, para 2014, é expectável que a inflação permaneça em valores idênticos aos verificados em anos anteriores, dificultando a correcção dos desequilíbrios em algumas economias e ameaçando o restabelecimento da actividade económica.

Petróleo

As projecções avançadas para o crescimento económico dos países e respectivos mercados accionistas não são independentes da evolução do preço do petróleo.

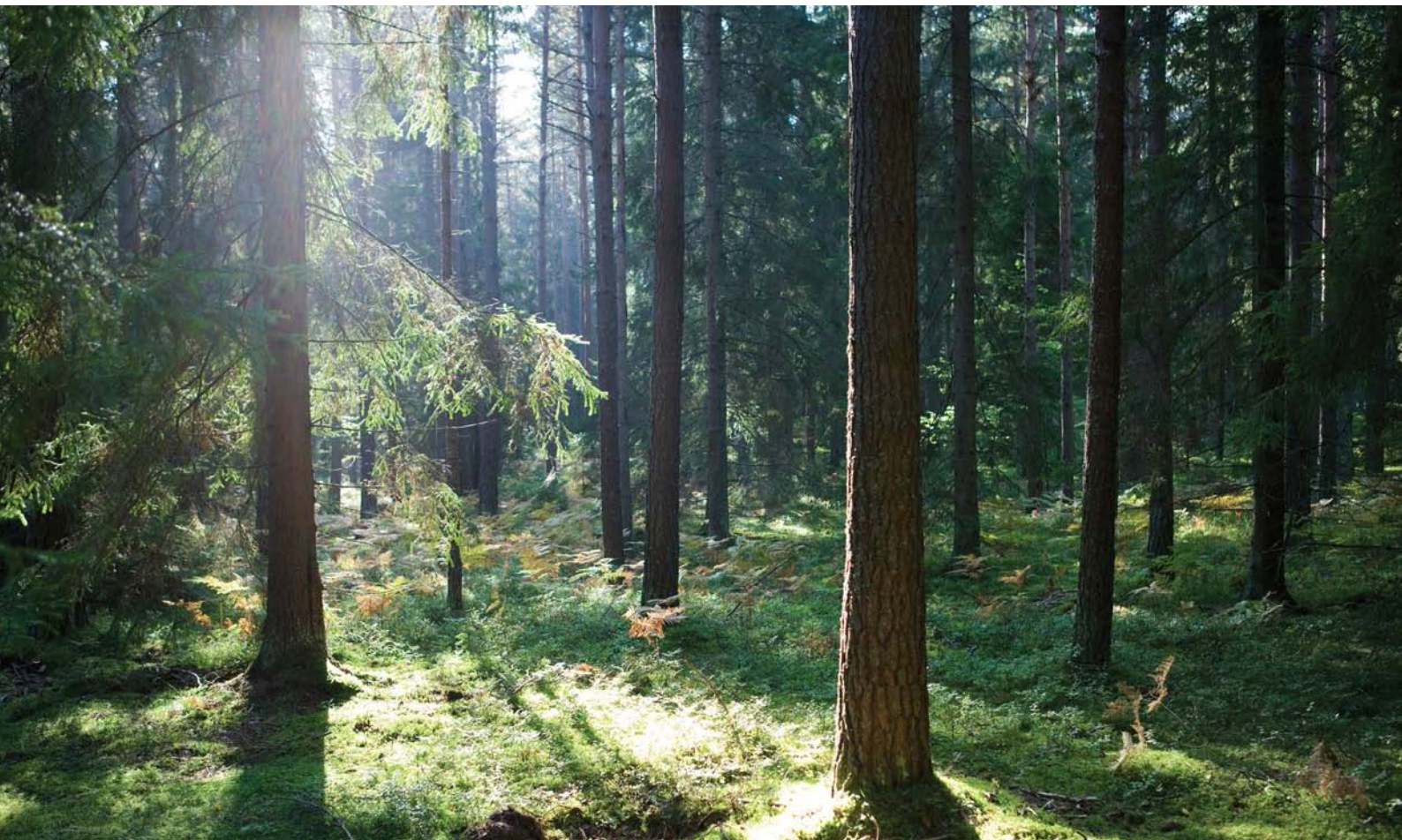
O abrandamento de algumas economias emergentes como Brasil ou China, tem impactos negativos sobre o comércio internacional de bens e serviços. Contudo, este abrandamento poderá acarretar efeitos favoráveis sobre o preço das matérias primas e do petróleo.

De acordo com a US Energy Information Administration, em Julho de 2008 o preço do petróleo atingiu um máximo de 148 USD por barril, tendo em Dezembro do mesmo ano atingido um mínimo de 30 USD por barril. Ao longo dos últimos anos o preço tem vindo a assumir uma tendência crescente, atingindo os 105 USD por barril, em Junho de 2014. Este crescimento fica marcado pelas pressões e instabilidade no médio oriente, mas também pela recuperação da actividade económica mundial, nomeadamente dos países desenvolvidos.

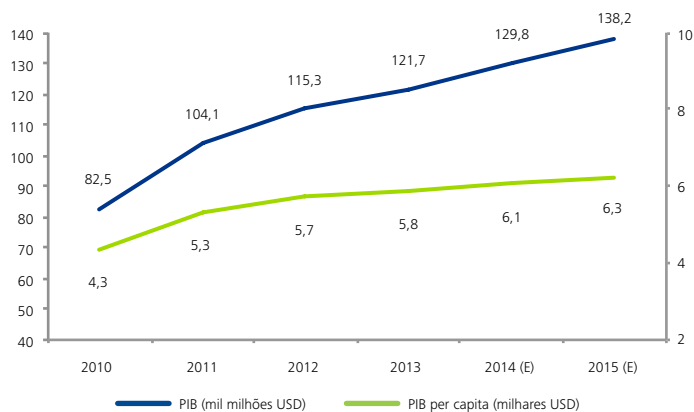
À semelhança do que vem sucedendo desde 2010, os preços do Brent Oil têm sido superiores aos do Crude Oil. Paralelamente, tem existido, desde a segunda metade de 2013, uma convergência dos preços do Brent e Crude Oil.

Contrariamente ao verificado no ano anterior, em 2013, a produção de petróleo registou uma taxa de crescimento inferior à do consumo, 0,6% e 1,6%, respectivamente.

Enquadramento económico angolano

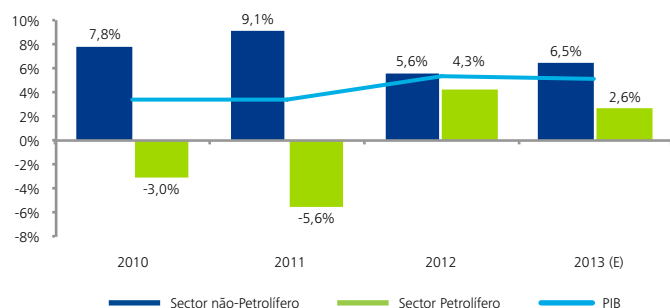


Evolução do PIB (2010 - 2015)



Fonte: FMI.

Evolução do PIB - sector petrolífero e não petrolífero (2010 - 2013)



Fonte: Relatório de Fundamentação do Orçamento Geral do Estado – 2014.

Introdução

Num contexto caracterizado por alguma incerteza e volatilidade da recuperação económica mundial, a economia angolana registou, em 2013, um crescimento ligeiramente inferior ao evidenciado em 2012 (4,1% e 5,2%, respectivamente). Contudo, de acordo com o FMI, em 2014 e 2015 perspectiva-se novamente um crescimento na ordem dos 5,3% e 5,5%, respectivamente.

O crescimento económico projectado para os próximos anos é baseado no pressuposto de que as exportações de petróleo irão alcançar os 62,9 mil milhões de USD em 2014 e 67,4 mil milhões de USD em 2015, e que o País será capaz de aumentar a produção de petróleo de 1,7 milhões de barris por dia em 2013, para 1,8 e 2,0 milhões de barris por dia, em 2014 e 2015, respectivamente.

A retoma do produto interno bruto estará igualmente associada ao crescimento do Investimento Directo Estrangeiro (IDE). De acordo com o *Economist Intelligence Unit*, o IDE deverá passar de 5,1 mil milhões de USD em 2013, para 8,6 e 12,3 mil milhões de USD, em 2014 e 2015, respectivamente.

A evolução favorável do sector petrolífero tem permitido o aumento da receita pública, bem como o controlo do défice e dívida pública. De acordo com o Relatório de Fundamentação do Orçamento Geral do Estado para 2014, o governo deverá continuar a promover o desenvolvimento das PME's, a transferência de competências e um crescimento mais estável, inclusivo e gerador de emprego.

Principais indicadores macroeconómicos

Produto Interno Bruto

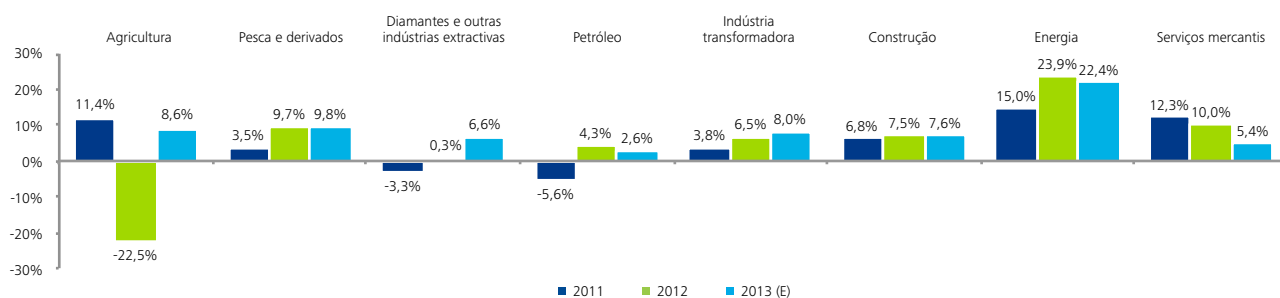
A economia angolana registou taxas de crescimento mais modestas no período 2009-2011, verificando-se inclusivamente a contracção do PIB petrolífero.

A partir de 2012, o sector petrolífero voltou a contribuir positivamente para o produto do País, o qual atingiu um crescimento global superior a 4%, em 2013.

O crescimento do produto para os próximos anos estará associado ao crescimento do preço do petróleo e da produção nacional.

Embora o sector petrolífero esteja a diminuir progressivamente o seu peso na economia, esta apresenta ainda uma dependência significativa face a este sector de actividade.

Evolução do PIB por sectores de actividade (2011 - 2013)



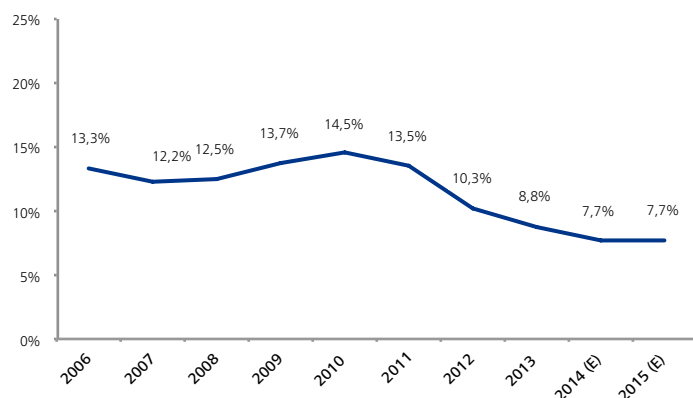
Fonte: Relatório de Fundamentação do Orçamento Geral do Estado – 2014.

De acordo com o *Africa Development Bank Group*, OCDE e Nações Unidas, em 2013, o sector petrolífero correspondia a aproximadamente 46% do PIB, 80% das receitas públicas e 95% das exportações.

Em 2013, o crescimento do produto foi essencialmente promovido pela actividade não-petrolífera, nomeadamente Energia (22%), Pescas (10%), Agricultura (9%), Indústria transformadora (8%) e Construção (8%).

Paralelamente, o crescimento do sector petrolífero poderá garantir os recursos necessários para expandir o investimento na energia hidroeléctrica, telecomunicações e em projectos agrícolas de grande dimensão. Assegurar o controlo das taxas de inflação e de câmbio será importante para garantir a competitividade dos sectores não-petrolíferos.

Taxa de inflação homóloga de Angola



Fonte: FMI.

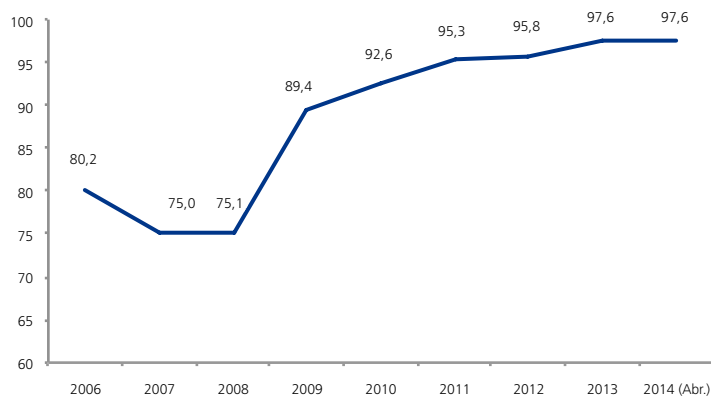
Taxa de inflação

A política monetária tem sido direccionada para a estabilização das taxas de inflação e de câmbio.

A taxa de inflação tem vindo a ser reduzida desde 2010 e desde 2012 que se encontra abaixo dos dois dígitos. Em 2013, o BNA cortou a taxa de juro de referência três vezes, num total de 100 pontos base, reflectindo a evolução positiva da taxa de inflação.

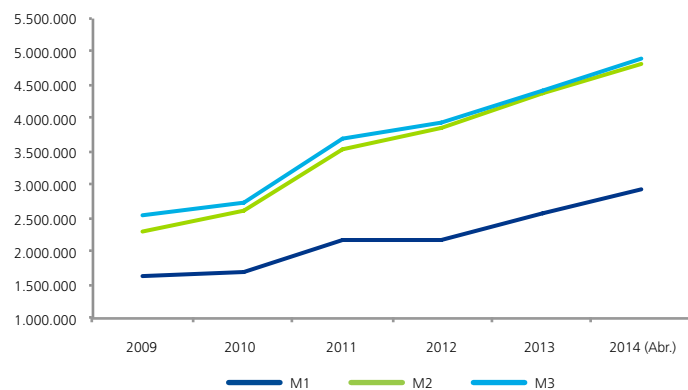
A introdução, no 1º trimestre de 2014, da nova pauta aduaneira aplicada a determinados bens de consumo e a expansão da despesa pública, poderão adicionar pressões inflacionistas nos períodos seguintes.

Taxa de câmbio



Fonte: BNA.

Massa monetária



Fonte: BNA.

Taxa de câmbio

A moeda nacional, Kwanza, permanece estável e essencialmente suportada pela acumulação de reservas internacionais.

Apesar das desvalorizações sucessivas face ao dólar americano, desde 2008, a moeda tem conseguido estabilizar o seu valor. Em Abril de 2014, a taxa de câmbio registava um valor de 97,6 kwanzas por dólar, tendo em 2013 registado uma desvalorização de 1,9%, face ao ano anterior.

O *Economist Intelligence Unit* prevê que no decorrer de 2014 a política monetária se mantenha focada no controlo da inflação, contribuindo para a redução da incerteza e para a maior eficiência do sistema financeiro. O processo de “desdolarização” da economia, através de regulação mais apertada sobre as importações e da implementação do novo regime cambial aplicável ao sector petrolífero, deverá continuar em 2014.

Massa monetária¹

A massa monetária tem apresentado uma trajetória marcadamente ascendente, embora se constatem alguns movimentos cíclicos e tendencialmente decrescentes nos primeiros meses de cada ano, para os vários agregados monetários.

No último trimestre de 2013 foi concluída a aplicação do novo regime cambial aplicável ao sector petrolífero, obrigando as empresas internacionais do sector a realizar os seus pagamentos através das instituições bancárias nacionais, algo que poderá reforçar a liquidez da economia angolana.

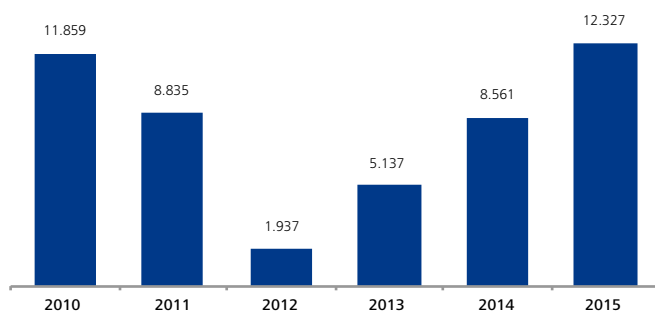
¹ A Massa Monetária é composta por M1, M2 e M3:

M1 (Moeda): compreende as notas e moedas em poder do público, mais os depósitos à ordem de empresas, de particulares e do governo local, em moeda nacional e moeda estrangeira.

M2 (Moeda + quase Moeda): M1 + os depósitos a prazo das empresas e de particulares, em moeda nacional e estrangeira, mais outras obrigações em moeda estrangeira de empresas e particulares.

M3 (Meios de Pagamento): M2 + Outros Instrumentos Financeiros, representados pelos títulos do banco central em poder de entidades privadas, mais os Empréstimos e Acordos de Recompra, quer em moeda nacional quer em moeda estrangeira, dos particulares e das empresas não financeiras privadas.

Stock de Investimento Directo Estrangeiro (2010 - 2015)



Unidade: Milhões de dólares.

Fonte: Economist Intelligence Unit, Junho 2014.

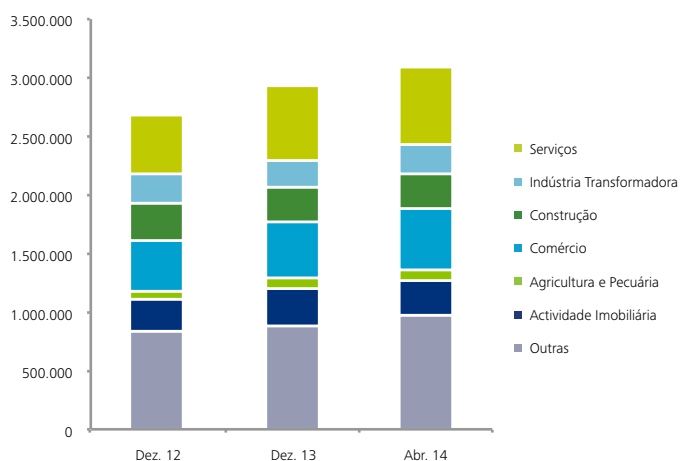
Balança comercial

Apesar da sua estabilização, assistiu-se, em 2013, a uma deterioração do saldo da balança comercial (e de conta corrente) devido a um crescimento das receitas petrolíferas abaixo do expectável. No longo-prazo, o saldo das duas balanças deverá ressentir-se face à descida do preço do petróleo, projectada por diversas instituições.

O sector petrolífero continua a representar um peso muito significativo nas exportações do País, constituindo, em 2013, aproximadamente 95% do volume total de exportações. Os sectores do petróleo, gás, produtos petrolíferos refinados e diamantes representam os principais sectores de exportação, enquanto as importações são essencialmente dominadas pela maquinaria e equipamentos, veículos e material de transporte e bens alimentares.

O investimento directo estrangeiro deverá passar de 5,1 mil milhões de USD em 2013, para 8,6 mil milhões de USD em 2014 e 12,3 mil milhões de USD em 2015, principalmente canalizado para os sectores imobiliário, construção, hotelaria e turismo.

Crédito à economia por sector de actividade



Unidade: Milhões de kwanzas.

Fonte: BNA.

Crédito à economia

Em 2013, verificou-se um crescimento do crédito à economia de 10%. Os sectores do comércio e serviços continuam a assumir os valores mais significativos, tendo sido o sector dos serviços aquele que registou a maior taxa de crescimento, 31%.

Em Abril de 2014, o crédito à economia teve uma expansão de 15% face ao período homólogo, e de aproximadamente 5% face aos valores do final de 2013.

Considerações finais e perspectivas futuras

A efectiva diversificação da economia nacional e a materialização das projecções avançadas para o crescimento do preço do petróleo, aliadas à maior capacidade de produção, constituem os principais condutores do crescimento angolano, para os próximos anos. No que se refere à produção nacional de petróleo, apesar de ser projectada uma produção de 2 milhões de barris por dia em 2015, existe o risco de se verificarem atrasos ao nível da exploração.

Apesar do forte contributo do sector petrolífero para o PIB nacional, apenas 1% dos trabalhadores está empregue neste sector. O executivo pretende, deste modo, reforçar a ligação entre as empresas petrolíferas e o resto da economia, promovendo a diversificação e o crescimento económico sustentado.

Neste sentido, o *African Development Bank Group*, OCDE e Nações Unidas, avançam que o governo angolano pretende que a receita pública petrolífera passe de 80% do PIB para menos de 70% do PIB em 2014 e que as receitas não-petrolíferas passem de 6,6% para 9,6% do PIB, em 2014.

Estes mesmos organismos mencionam também que apesar do elevado potencial de crescimento do País, subsistem, contudo, diversos obstáculos, como as inadequadas estruturas de transporte (nacionais e de ligação aos mercados externos), as dificuldades de acesso ao financiamento, a incerteza dos fluxos comerciais, a exposição à volatilidade do preço das *commodities* ou ainda a possível alteração de estratégia por parte das empresas multinacionais. Ao longo dos últimos anos têm sido desenvolvidas pelo executivo diversas iniciativas que visam o ultrapassar destes constrangimentos de modo a que possa ser, a médio prazo, garantida a efectiva diversificação económica e a menor dependência do sector petrolífero.

A consolidação do sector financeiro nacional representa também um papel revelante neste processo de diversificação. De acordo com o Banco Mundial, a expansão do acesso ao financiamento bancário por parte das Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e *start-ups*, é um dos factores chave para a promoção de um crescimento e diversificação económica sustentável a médio longo prazo. Os meios a disponibilizar não passam apenas pela disponibilização de fundos, mas também pela criação de mecanismos que permitam um apoio efectivo a estas empresas na estruturação dos seus projectos, de forma a reforçar a qualidade dos projectos apresentados e garantir a sua viabilidade económica.

Não obstante os passos dados nesta matéria ao longo dos últimos anos, ainda existe um caminho a percorrer, promovendo maior eficácia dos programas de apoio actualmente em curso e por via do desenvolvimento de programas complementares focados em sectores de actividade específicos.

Estudo da Banca em Análise 2014



Bases de preparação do estudo

A análise do sector resulta da compilação da informação pública disponibilizada pelos bancos que actuam no mercado e pelo Banco Nacional de Angola (BNA). Para comparação, foram ainda recolhidos alguns dados referentes a outros mercados, nomeadamente o português, brasileiro, sul-africano e norte americano.

Os valores agregados do sistema, salvo quando expressamente mencionado, resultam do somatório dos valores de todos os bancos considerados no estudo. Este inclui os bancos a operar em Angola durante o ano de 2013, com a excepção do Banco Kwanza Investimento, por este considerar que a actividade que tem desenvolvido não é comparável com aquela praticada pelos restantes operadores no mercado.

Adicionalmente, tendo em conta a recente intervenção do BNA junto do BESA, optámos por não considerar a informação deste banco para efeito das análises comparativas de *rankings* entre os bancos, mas considerar os volumes do banco na apresentação da informação consolidada do sector, no sentido de garantirmos a comparabilidade das análises com os anos anteriores bem como com a restante informação pública disponível.

Os bancos a operar em Angola em 2013 eram os constantes na Figura 1. Adicionalmente, na Figura 2 constam os bancos já autorizados pelo BNA mas sem actividade iniciada, à excepção do Standard Chartered Bank de Angola, pelo facto de ter iniciado a actividade somente em 2014 e não ter informação para o período em análise.

Figura 1 - Bancos em Angola com actividade em 2013

Sigla	Nome	Ano de início de actividade
BPC	Banco de Poupança e Crédito	1976
BCI	Banco de Comércio e Indústria	1991
BCGTA	Banco Caixa Geral Totta de Angola	1993
BFA	Banco de Fomento Angola	1993
BMA	Banco Millennium Angola	1993
BAI	Banco Angolano de Investimentos	1997
BCA	Banco Comercial Angolano	1999
SOL	Banco Sol	2001
BESA	Banco Espírito Santo Angola	2002
BRK	Banco Regional do Keve	2003
BMF	Banco BAI Microfinanças	2004
BIC	Banco BIC	2005
BNI	Banco de Negócios Internacional	2006
BPA	Banco Privado Atlântico	2006
BDA	Banco de Desenvolvimento de Angola	2006
BANC	Banco Angolano de Negócios e Comércio	2007
VTB	Banco VTB - África	2007
FNB	Finibanco Angola	2008
BKI	Banco Kwanza Investimento	2008
BCH	Banco Comercial do Huambo	2010
SBA	Standard Bank de Angola	2010
BVB	Banco Valor	2010

Fonte: BNA - Lista de instituições autorizadas.

Figura 2 - Bancos em Angola sem actividade em 2013

Sigla	Nome	Ano de início de actividade
SCBA	Standard Chartered Bank de Angola S.A	2014
BPPH	Banco de Poupança e Promoção Habitacional	-
BACA	Banco de Activos e Créditos de Angola	-
BIR	Banco de Investimento Rural	-
BPR	Banco Prestígio	-
BPAN	Banco Pungo Andongo	-
ECO	Ecobank de Angola	-

Fonte: BNA - Lista de instituições autorizadas

Introdução

Em 2013, o sector bancário manteve a rota de crescimento que tem vindo a percorrer nos anos anteriores, para a qual têm contribuído um conjunto de alterações regulamentares ao nível da política monetária, cambial e da supervisão bancária.

A política monetária conduzida pelo BNA, à semelhança dos anos transactos, permitiu a redução da taxa de inflação, que se situou em Dezembro de 2013 em 7,69%. Esta redução da taxa de inflação reduziu os intervalos da LUIBOR¹, que se situaram entre 4,71% na maturidade *overnight* e 9,34% na maturidade de 12 meses. Com efeito, os custos de financiamento das instituições do sector bancário nacional continuaram a reduzir e o volume de crédito interno cresceu, por força do alívio nas taxas de juro activas dos bancos comerciais. Desta forma, o total de activos destes bancos aumentou em 12%, e o rácio de solvabilidade global do sector foi de 19,47%, quase o dobro do mínimo exigido para o sector (10%).

Ainda em 2013, foi possível começar a verificar os efeitos da adopção do novo regime cambial aplicável ao sector petrolífero. O BNA deixou de ser o único provedor de divisas no mercado, contando com o apoio dos bancos, de tal forma que o mercado secundário transaccionava, em alguns momentos, maiores volumes de divisas do que o mercado primário. O ajuste à nova lei cambial, como era expectável, produziu uma ligeira depreciação de 1,85% na taxa de câmbio entre o kwanza e o dólar americano, tendo esta se situado em 97,619 em 31 de Dezembro de 2013.

Também durante o ano de 2013, com o objectivo de adoptar as melhores práticas internacionais de reporte financeiro e contabilístico, o BNA alterou os procedimentos de tratamento e divulgação da informação contabilística, tendo apresentado no final do ano as primeiras Demonstrações Financeiras em convergência com as normas internacionais de contabilidade e relato financeiro (IAS/ IFRS).

Relativamente à regulamentação do sistema bancário, o BNA publicou avisos relacionados com a governação corporativa e com o sistema de controlo interno, e o guia sobre a implementação do combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Adicionalmente, foram publicados diplomas regulamentares de relevo para o desenvolvimento do Mercado de Capitais, que regulamentam a actividade dos Organismos de Investimento Colectivo (fundos de investimento), das Sociedades Corretoras, das Sociedades Distribuidoras e do Mercado Regulamentado da Dívida Pública Titulada.

¹ LUIBOR - taxa de juro média de referência das operações de cedência de liquidez não garantidas no mercado interbancário

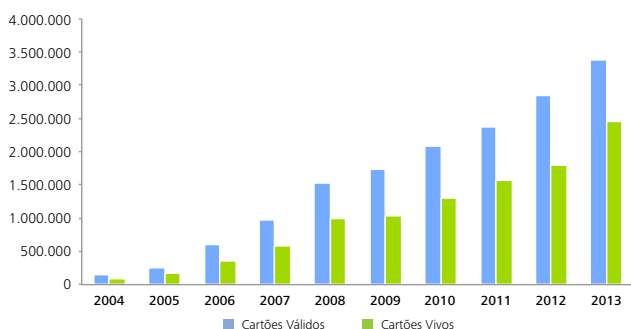
Meios electrónicos de pagamento

Os meios de pagamento electrónicos continuam a registar um forte crescimento no mercado nacional. O número de cartões de crédito e débito vivos² aumentou cerca de 37% em 2013, tal como os cartões válidos³ que registaram um crescimento de 19%.

No que se refere à rede de terminais, o número de Caixas Automáticas (ATM) e Terminais de Pagamento Automático (TPA) registaram um crescimento de 11% e 35%, respectivamente. O número de ATM aumentou para 2.234 em 2013, comparativamente a 2.014 em 2012, e o número de TPA cresceu para 31.716 terminais em 2013 face aos 23.545 em 2012.

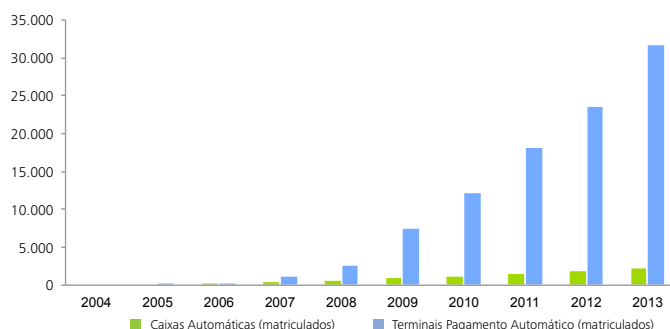
Adicionalmente, o número de transacções em 2013 cresceu cerca de 27% face a 2012, registando-se um aumento de 22% nas transacções realizadas em ATM e de 65% nas efectuadas em TPA. Assim, verifica-se que a evolução do número de TPA foi acompanhada pelo aumento ainda mais expressivo das transacções efectuadas, sinal da cada vez maior abertura dos agentes económicos para a utilização destes meios de pagamento.

Figura 3 – Cartões de Crédito e Débito



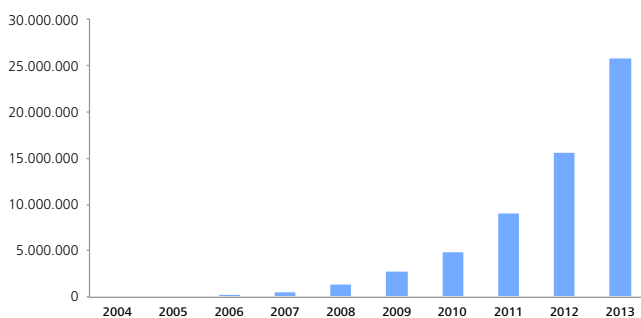
Fonte: Empresa Interbancária de Serviços.

Figura 4 – Rede de Terminais



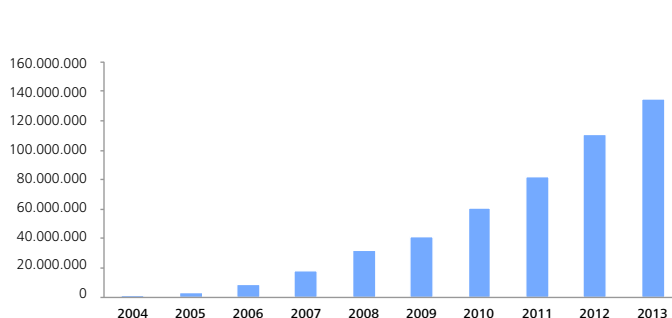
Fonte: Empresa Interbancária de Serviços.

Figura 5 – Transacções em TPA



Fonte: Empresa Interbancária de Serviços.

Figura 6 – Transacções em ATM



Fonte: Empresa Interbancária de Serviços.

² Cartões vivos – cartões que apresentem pelo menos uma utilização.

³ Cartões válidos – cartões emitidos dentro do prazo de validade.

Estrutura de Activos Consolidada

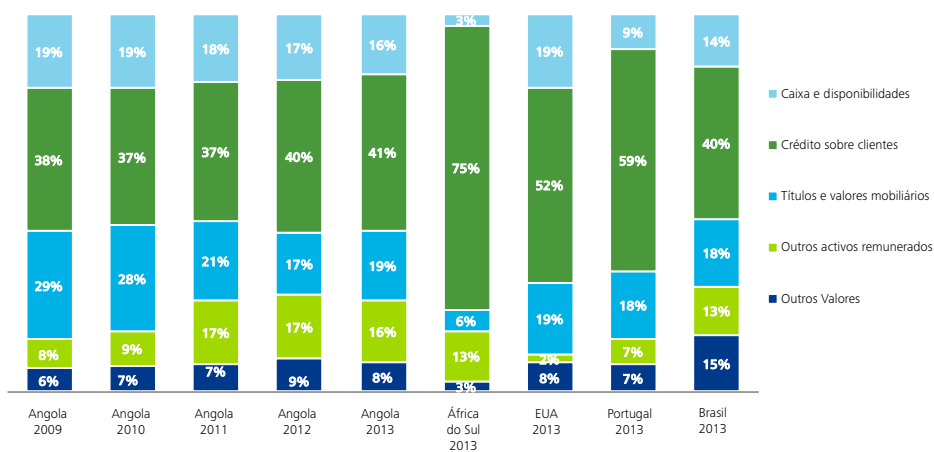
Em 2013, o volume de activos agregado dos bancos nacionais cresceu cerca de 12%, verificando-se poucas variações ao nível da estrutura da sua composição quando comparado com o ano anterior.

O peso do crédito sobre clientes na estrutura global de activos dos bancos nacionais em 2013 foi de 41%, permanecendo superior ao do Brasil, que verificou um aumento de 3% em 2013. Ainda assim, estes valores continuam abaixo dos mercados mais maduros.

Relativamente às restantes componentes, estas registaram variações pouco expressivas.

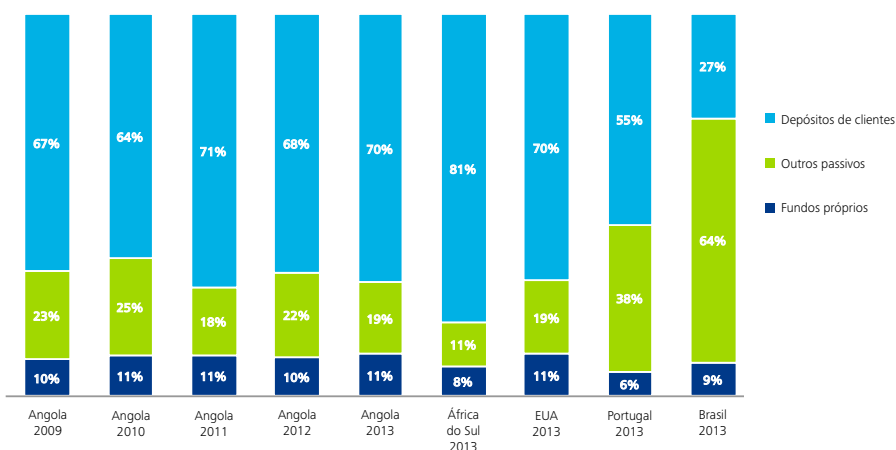
Na estrutura de *funding* do activo verificou-se um aumento do peso dos depósitos de clientes, de 68% para 70%, em contrapartida da redução do peso dos outros passivos, de 22% para 19%, e um ligeiro aumento dos fundos próprios de 10% para 11%.

Figura 7 – Estrutura de Activos



Fonte: Bancos Centrais; Demonstrações Financeiras dos Bancos Nacionais.

Figura 8 – Estrutura de Funding

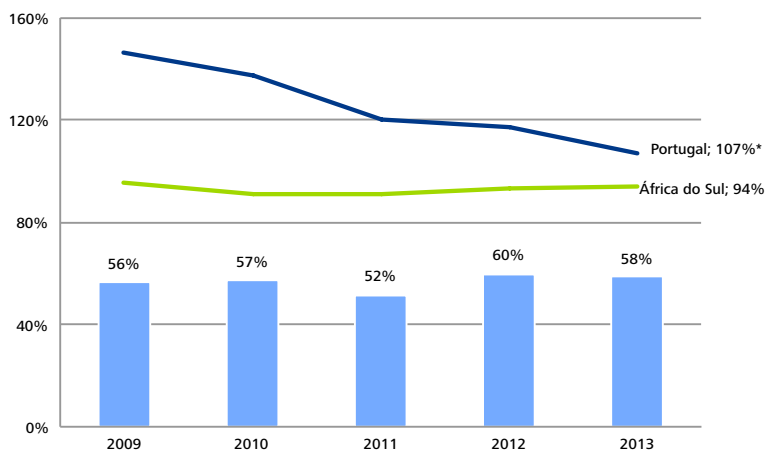


Fonte: Bancos Centrais; Demonstrações Financeiras dos Bancos Nacionais.

Crédito líquido sobre depósitos

Apesar do aumento do crédito líquido em 2013, este não foi superior ao crescimento dos depósitos, o que se traduziu numa ligeira redução do rácio de transformação entre 2012 e 2013, em que assumiu os valores de 60% e 58%, respectivamente.

Figura 9 – Crédito Líquido sobre Depósitos



Fonte: Bancos Centrais; Demonstrações Financeiras dos Bancos Nacionais.
* O rácio apresentado não considera activos titularizados e não desreconhecidos.

Activos totais

O valor total dos activos dos bancos em 2013 fixou-se em 6.621 mil milhões de AKZ, o que representa um crescimento de 12% face a 2012.

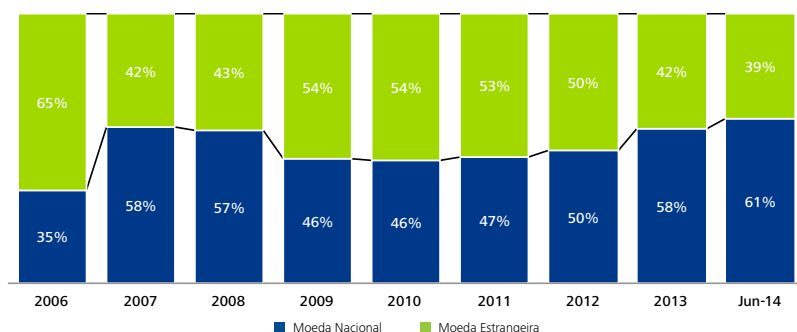
A posição relativa entre os maiores bancos manteve-se inalterada, com o BAI a liderar a lista com 15,7%. De qualquer modo, constata-se um incremento ligeiro do peso dos bancos de menor dimensão, o que confirma a tendência decrescente de concentração registada desde 2009.

Figura 10 – Ranking Total de Activos

2013			2012		
Ranking	Banco	Quota	Ranking	Banco	Quota
1	BAI	15,7%	1	BAI	17,5%
2	BPC	14,9%	2	BPC	15,6%
3	BFA	13,1%	3	BFA	12,9%
4	BIC	11,3%	4	BIC	11,3%
5	BPA	5,4%	5	BPA	5,0%
6	BMA	3,4%	6	BDA	3,1%
7	BDA	3,3%	7	SOL	3,0%
8	SOL	3,1%	8	BMA	3,0%
9	BNI	2,8%	9	BNI	2,7%
10	BCGTA	2,8%	10	BCGTA	2,6%
11	SBA	2,2%	11	BCI	1,8%
12	BCI	1,5%	12	BRK	1,5%
13	BRK	1,5%	13	SBA	1,1%
14	FNB	0,8%	14	BCA	0,6%
15	BCA	0,5%	15	FNB	0,5%
16	BANC	0,2%	16	BANC	0,3%
17	BVB	0,2%	17	VTB	0,2%
18	VTB	0,2%	18	BMF	0,2%
19	BMF	0,2%	19	BVB	0,1%
20	BCH	0,1%	20	BCH	0,1%

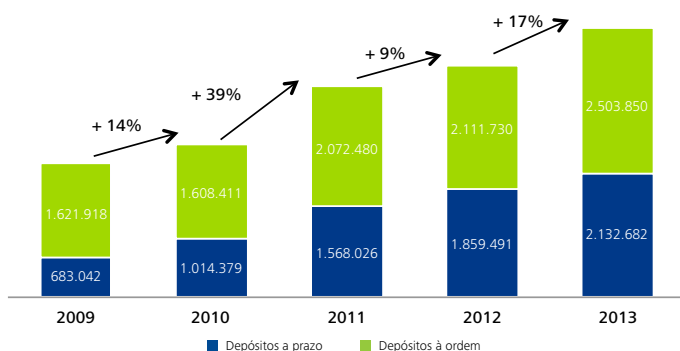
Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.
Nota: Análise apresentada de acordo com as Bases de preparação do estudo.

Figura 11 – Estrutura de Depósitos por Moeda



Fonte: Agregados BNA.

Figura 12 – Composição dos Depósitos dos Clientes



Unidade: Milhões de AKZ.

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Depósitos de clientes

Visão Agregada

O valor total dos depósitos de clientes no sector bancário nacional em 2013 foi de 4.637 mil milhões de AKZ, o que representa um crescimento de 17% face a 2012.

Segundo os dados do BNA, a preferência dos depósitos em moeda nacional tem crescido em detrimento da moeda estrangeira. Após a igualdade verificada em 2012, a proporção de depósitos em moeda nacional cresceu de 50% em 2012 para 58% em 2013, representando um aumento de 8 p.p. Este aumento passa para 11 p.p. na comparação com Junho de 2014.

No que se refere à composição dos depósitos de clientes por natureza, o valor dos depósitos à ordem situa-se acima dos 2.500 mil milhões de AKZ, enquanto os depósitos a prazo ultrapassam os 2.130 mil milhões de AKZ. Assim, verificou-se uma ligeira redução no peso relativo dos depósitos a prazo na estrutura global dos depósitos, passando de 47% em 2012 para 46% em 2013.

Posição Relativa dos Bancos

Com base na informação pública referente a 2013 disponibilizada pelos bancos, no que respeita aos depósitos, a posição relativa entre os maiores bancos manteve-se inalterada face ao ano anterior.

O BAI permanece na liderança com uma quota de 19,5%, seguindo-se o BFA com 16,5%, verificando-se uma ligeira diminuição do seu peso em contrapartida de alguns bancos de menor dimensão.

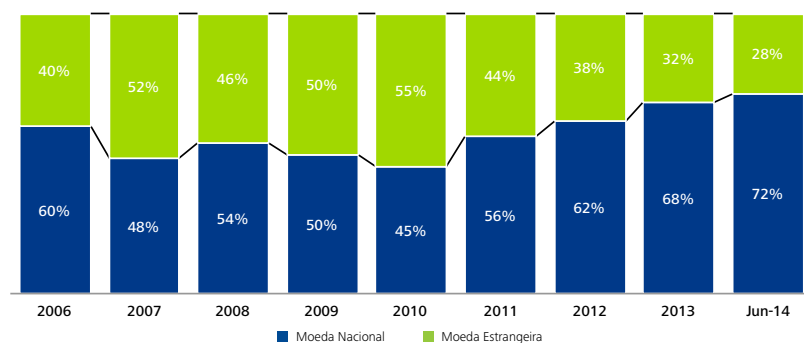
Figura 13 – Ranking Depósitos de Clientes

2013			2012		
Ranking	Banco	Quota	Ranking	Banco	Quota
1	BAI	19,5%	1	BAI	20,5%
2	BFA	16,5%	2	BFA	16,8%
3	BPC	15,8%	3	BPC	15,9%
4	BIC	13,3%	4	BIC	13,2%
5	BPA	6,0%	5	BPA	5,2%
6	SOL	3,9%	6	SOL	3,9%
7	BMA	3,5%	7	BNI	3,2%
8	SBA	2,9%	8	BMA	3,0%
9	BNI	2,9%	9	BCGTA	2,8%
10	BCGTA	2,9%	10	BRK	1,8%
11	BRK	1,8%	11	BCI	1,7%
12	BCI	1,4%	12	SBA	1,3%
13	FNB	0,9%	13	BCA	0,8%
14	BCA	0,5%	14	FNB	0,5%
15	BANC	0,2%	15	BANC	0,2%
16	BVB	0,2%	16	VTB	0,2%
17	VTB	0,2%	17	BVB	0,2%
18	BMF	0,1%	18	BMF	0,1%
19	BCH	0,1%	19	BCH	0,0%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Nota: Análise apresentada de acordo com as *Bases de preparação do estudo*.

Figura 14 – Estrutura de Créditos por Moeda



Fonte: Agregados BNA.

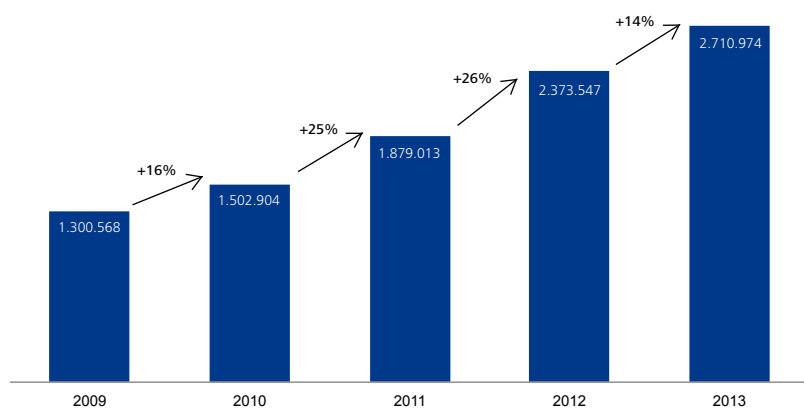
Crédito a Clientes

Visão Agregada

No final de 2013, o total do crédito bruto correspondia a 2.905 mil milhões de AKZ, face a um valor de 2.574 mil milhões de AKZ no final de 2012, representando um crescimento de 13%.

De acordo com o BNA, a repartição do crédito por moeda alterou a sua tendência de composição, tendo-se verificado o aumento de 6 p.p. no peso da moeda nacional entre 2012 e 2013, situando-se no final deste ano em 68%. Esta tendência continuou a verificar-se até ao mês de Junho de 2014, onde o peso do crédito em moeda nacional foi de 72%, e é resultado das políticas mais restritivas de concessão de crédito em moeda estrangeira e da progressiva redução das taxas de juro associadas à moeda nacional.

Figura 15 – Crédito Líquido a Clientes



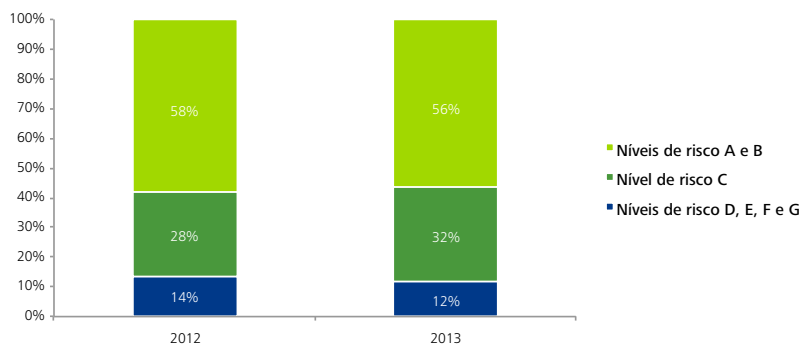
Unidade: Milhões de AKZ.

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

No que respeita ao crédito líquido a clientes, manteve-se a tendência de crescimento, a um ritmo mais baixo em comparação ao do ano anterior. O seu valor agregado ultrapassou os 2.710 mil milhões de AKZ em 2013, o que corresponde a um crescimento de 14% face ao ano anterior.

Analisando a segregação da carteira de crédito por nível de risco verifica-se um aumento da carteira de crédito com risco intermédio (C) correspondente a atrasos superiores a 30 dias e iguais ou inferiores a 60 dias, por contrapartida da diminuição da carteira com menor risco (A e B) e de risco mais grave (D, E, F e G).⁴

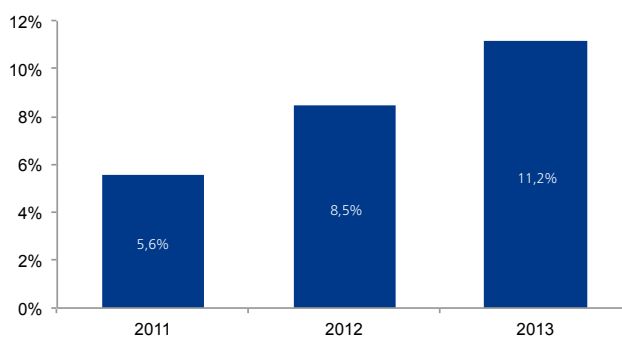
Figura 16 – Segregação da Carteira de Crédito por Nível de Risco



Fonte: Anexos às Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Relativamente ao rácio de crédito vencido, de acordo com a informação disponibilizada no Relatório e Contas do BNA 2013, este ascendeu a 11,18%, registando-se um aumento quando comparado com o valor do período anterior 8,51%.

Figura 17 – Crédito Vencido



Fonte: Relatório e Contas 2013 do BNA.

⁴ Para esta análise foram considerados os seguintes bancos: BAI, BANC, BCA, BCH, BDA, BFA, BIC, BMA, BNI, BPA, BPC, BRK, FNB e SBA.

Posição Relativa dos Bancos

Ao nível do crédito líquido a clientes, o grupo dos maiores bancos mantém-se inalterado, se compararmos com o ano anterior.

À semelhança de outros agregados, também neste caso existe uma tendência de menor concentração, com alguns dos bancos de pequena e média dimensão a verificarem um aumento da sua posição relativa.

Figura 18 – Ranking Crédito Líquido a Clientes

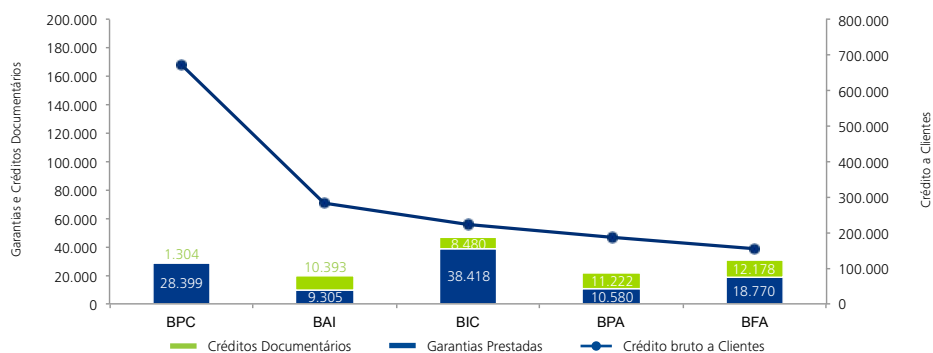
2013			2012		
Ranking	Banco	Quota	Ranking	Banco	Quota
1	BPC	22,9%	1	BPC	22,8%
2	BAI	9,1%	2	BAI	10,8%
3	BIC	7,3%	3	BIC	9,5%
4	BPA	6,7%	4	BPA	5,9%
5	BFA	5,3%	5	BFA	5,8%
6	BDA	3,3%	6	BNI	3,2%
7	BNI	3,2%	7	BDA	3,1%
8	BMA	3,0%	8	BMA	2,6%
9	SOL	2,8%	9	SOL	2,2%
10	BCI	1,8%	10	BCGTA	2,2%
11	BCGTA	1,6%	11	BCI	1,9%
12	BRK	1,4%	12	BRK	1,2%
13	SBA	1,3%	13	FNB	0,4%
14	FNB	0,8%	14	SBA	0,4%
15	VTB	0,3%	15	BMF	0,3%
16	BMF	0,2%	16	BCA	0,2%
17	BCA	0,2%	17	VTB	0,2%
18	BANC	0,2%	18	BANC	0,1%
19	BVB	0,1%	19	BVB	0,1%
20	BCH	0,0%	20	BCH	0,0%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Nota: Análise apresentada de acordo com as Bases de preparação do estudo.

No que diz respeito às garantias prestadas e créditos documentários, em 31 de Dezembro de 2013, o BPC, BAI, BIC, BPA e BFA apresentaram os volumes registados no gráfico abaixo:

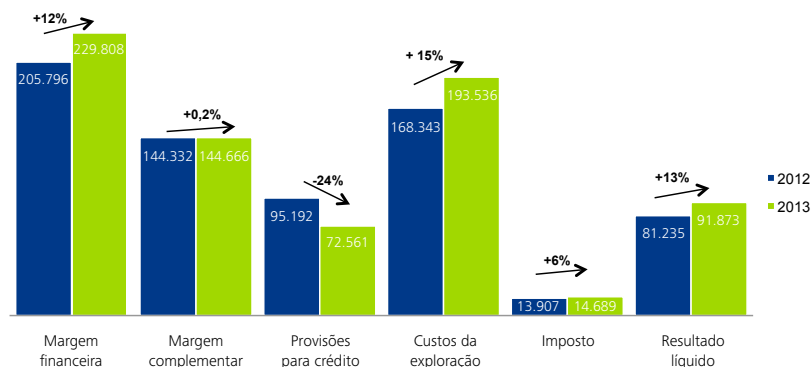
Figura 19 – Garantias Prestadas e Créditos Documentários



Unidade: Milhões de AKZ.

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Figura 20 – Componentes do Resultado



Unidade: Milhões de AKZ.

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Resultados

Visão Agregada

O produto bancário do sector bancário nacional aumentou em 2013 para cerca de 374 mil milhões de AKZ, o que representa um crescimento de 7% face a 2012.

Este crescimento é justificado, sobretudo, pelo aumento da margem financeira, que se situou 12% acima do valor de 2012, devido ao aumento dos proveitos provenientes do crédito a clientes e ao crescimento nos resultados de operações cambiais, que provocaram um aumento da margem complementar na ordem dos 0,2%.

As dotações líquidas de provisões para crédito registaram em 2013 uma redução de 24%, situando-se em cerca de 73 mil milhões de AKZ, o que compara com cerca de 95 mil milhões de AKZ, o que representa um crescimento de 15% face a 2012, reflexo do esforço dos bancos nacionais no crescimento das suas operações através do reforço da presença física em todo o País bem como do aumento do número de colaboradores.

O total do resultado líquido do sector aumentou para cerca de 92 mil milhões de AKZ em 2013, representando um crescimento de 13% acima dos 81 mil milhões em 2012.

Posição Relativa dos Bancos

No que se refere aos resultados, verificaram-se pequenas mudanças nas posições no grupo dos maiores bancos face ao ano de 2012, com a manutenção do BFA em primeiro lugar, seguido este ano pelo BIC.

Embora os resultados agregados do sector tenham aumentado, este crescimento não é generalizado a todas as instituições, verificando-se que praticamente metade dos bancos viram os seus resultados diminuir face ao ano anterior.

Figura 21 – Ranking Resultados Líquidos

2013			2012		
Ranking	Banco	Resultado	Ranking	Banco	Resultado
1	BFA	23.899	1	BFA	20.976
2	BIC	19.646	2	BAI	17.217
3	BAI	12.082	3	BIC	16.106
4	BPC	7.219	4	BPC	7.816
5	BCGTA	6.677	5	BCGTA	5.608
6	BPA	6.154	6	BPA	5.603
7	BMA	4.872	7	BMA	4.824
8	SOL	3.465	8	BNI	3.379
9	BDA	2.833	9	SOL	2.876
10	BNI	2.759	10	VTB	1.417
11	FNB	1.465	11	BRK	1.388
12	VTB	1.333	12	FNB	1.087
13	BRK	1.304	13	BCA	677
14	BCA	670	14	BANC	46
15	BANC	207	15	BMF	9
16	BCH	84	16	BCH	-1
17	BMF	-799	17	SBA	-983
18	SBA	-1.039	18	BVB	-1.163
19	BVB	-1.580	19	BCI	-4.559
20	BCI	-2.999	20	BDA	-6.530

Unidade: Milhões de AKZ.

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Nota: Análise apresentada de acordo com as Bases de preparação do estudo.

Rentabilidade

Visão Agregada

No ano de 2013 verificou-se uma estabilidade na rentabilidade dos capitais próprios médios (ROAE), que se situou nos 13,7%, valor ligeiramente inferior ao obtido em 2012 (14%). Esta diminuição reflecte a diminuição da taxa de alavancagem verificada entre 2012 e 2013.

Figura 22 – Indicadores de Rentabilidade

Indicadores de Rentabilidade	2013	2012	2011	2010	2009
Margem Financeira	3,7%	3,7%	4,8%	5,2%	3,6%
Margem complementar	2,3%	2,6%	2,5%	2,4%	4,2%
Retorno dos activos médios (ROAA)	1,5%	1,5%	2,7%	3,4%	3,4%
Taxa de Alavancagem	9,1	9,7	9,3	9,3	10,6
Retorno dos fundos próprios médios (ROAE)	13,7%	14,0%	25,4%	33,0%	39,9%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Posição Relativa dos Bancos

No que respeita à rentabilidade dos fundos próprios, salienta-se a existência de um conjunto de doze instituições com rentabilidades iguais ou superiores a 14%, seis das quais apresentaram um ROAE acima de 20% (BDA, VTB, BFA, SOL, BIC e BCGTA).

Figura 23 – Ranking de Rentabilidade (ROAE)

2013			2012		
Ranking	Banco	ROAE	Ranking	Banco	ROAE
1	BDA	52%	1	VTB	49%
2	VTB	41%	2	BFA	29%
3	BFA	30%	3	SOL	26%
4	SOL	26%	4	BIC	24%
5	BIC	25%	5	FNB	20%
6	BCGTA	21%	6	BCGTA	20%
7	FNB	19%	7	BMA	19%
8	BMA	16%	8	BNI	19%
9	BPA	16%	9	BPA	19%
10	BRK	14%	10	BAI	18%
11	BNI	14%	11	BRK	16%
12	BCA	14%	12	BCA	15%
13	BAI	12%	13	BPC	9%
14	BPC	8%	14	BMF	3%
15	BCH	7%	15	BANC	2%
16	BANC	5%	16	BCH	-0%
17	SBA	-15%	17	SBA	-18%
18	BCI	-38%	18	BCI	-46%
19	BVB	-69%	19	BDA	-72%
20	BMF	-104%	20	BVB	-87%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Nota: Análise apresentada de acordo com as Bases de preparação do estudo.

Eficiência

Visão agregada

Em 2013 verificou-se um novo aumento do indicador de custos gerais de exploração sobre o produto bancário (rácio *cost-to-income*), como resultado do contínuo esforço de expansão e consolidação da actividade dos bancos, bem como do crescimento mais moderado do produto bancário. Deste modo, este indicador aumentou para 51,7%, face aos 48,1% de 2012.

Figura 24 – Indicadores de Eficiência

Indicadores de Eficiência	2013	2012	2011	2010	2009
<i>Cost-to-income</i>	51,7%	48,1%	40,9%	38,1%	34,5%
Rácio de eficiência	1,9	2,1	2,4	2,6	2,9
Custos operacionais (% Activos)	3,1%	3,1%	3,0%	2,9%	2,7%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Posição Relativa dos Bancos

Destaca-se um conjunto de instituições (FNB, BDA, VTB, BCGTA e BAI) com rácios de *cost-to-income* inferiores a 40%. Complementarmente, o BFA e o BIC apresentam um rácio muito próximo deste valor.

Figura 25 – *Cost-to-Income* (%)

2013			2012		
Ranking	Banco	Valor	Ranking	Banco	Valor
1	FNB	31,5%	1	VTB	32,4%
2	BDA	35,5%	2	BCGTA	35,3%
3	VTB	36,4%	3	FNB	36,3%
4	BCGTA	37,5%	4	BIC	37,6%
5	BAI	39,1%	5	BAI	38,2%
6	BFA	40,9%	6	BFA	44,0%
7	BIC	41,2%	7	BDA	44,3%
8	BMA	54,6%	8	BPA	44,5%
9	BPA	54,6%	9	BPC	49,3%
10	BRK	54,8%	10	BMA	54,0%
11	BPC	63,3%	11	BNI	58,8%
12	BNI	65,9%	12	BRK	60,1%
13	SOL	67,5%	13	BCA	67,6%
14	BCA	69,1%	14	SOL	70,4%
15	BCH	79,6%	15	BMF	86,5%
16	BANC	82,8%	16	BANC	92,9%
17	BCI	101,9%	17	BCI	122,2%
18	SBA	102,9%	18	SBA	130,3%
19	BMF	123,3%	19	BCH	222,9%
20	BVB	222,5%	20	BVB	574,8%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Nota: Análise apresentada de acordo com as *Bases de preparação do estudo*.

Conclusão

O sistema financeiro nacional conseguiu, em 2013, manter o crescimento que vem a demonstrar nos últimos anos, revelando-se um dos principais agentes do bom desempenho macroeconómico que o País tem registado. Os *players* do sector têm vindo a apostar na diversificação da sua oferta e na prestação de serviços bancários com maior qualidade.

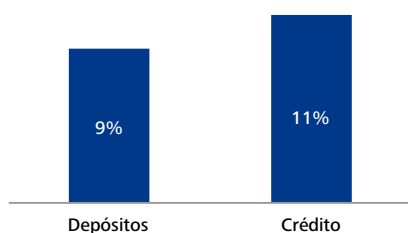
Em 2013, os principais agregados, como os depósitos e o crédito à economia, verificaram taxas de crescimento positivas, de 17% e 13%, respectivamente. O crescimento desnivelado entre os depósitos e o crédito provocou a redução do rácio de transformação de 60% e 2012 para 58% em 2013. Ainda em 2013, registou-se uma ligeira deterioração no indicador de eficiência (*cost-to-income*), parcialmente justificada pela tendência consistente de aumento de presença geográfica que se tem vindo a registar por parte dos bancos.

Colocando em perspectiva o ano em curso e de acordo com os dados divulgados pelo BNA, os depósitos e o crédito apresentam, até Junho, um crescimento de 9% e 11%, respectivamente.

Adicionalmente, em Junho do ano corrente, a Comissão Económica do Conselho de Ministros aprovou a proposta do Programa de Potenciação do Crédito à Economia (PPCE), que teve como base um estudo iniciado pelo BNA em 2013 sobre as principais limitações existentes no processo de concessão de crédito. Desta forma, pretende-se criar condições mais favoráveis (incentivos) à concessão de crédito por parte dos bancos comerciais e inverter a tendência crescente do rácio de crédito vencido.

É, também, esperado que os impactos da desdolarização e da nova lei cambial continuem a produzir efeitos cada vez mais substanciais e que o aparecimento do mercado de capitais, que é uma realidade cada vez mais próxima, traga um novo dinamismo ao sector bancário.

Figura 26 – Taxas de Evolução dos Agregados de Depósitos e Créditos até Junho de 2014



Fonte: Agregados BNA.

Demonstrações financeiras



Demonstrações financeiras

Balanço dos Bancos

2013	BAI	BCA	BCI	BMA	BESA	BFA	BIC	BPC	BCGTA
Activo									
Disponibilidades	189.309	7.114	17.387	36.371	59.817	144.564	122.768	148.597	43.473
Aplicações de Liquidez	322.647	10.767	8.890	32.953	1.763	227.110	86.601	52.386	20.479
Títulos e Valores Mobiliários	199.901	3.394	5.376	42.869	118.606	325.608	319.685	46.472	66.863
Instrumentos Financeiros Derivados	0	0	0	0	0	127	0	0	0
Créditos no Sistema de Pagamentos	624	153	76	580	7	0	0	0	176
Operações Cambiais	0	0	0	1.860	0	6.901	2.498	0	0
Créditos	245.708	5.856	49.677	81.454	770.631	144.013	198.615	619.473	44.057
Outros Valores	23.537	168	9.375	4.690	90.028	1.923	9.288	58.251	438
Inventários comerciais e Industriais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imobilizações	57.967	3.403	8.116	22.706	66.287	17.786	11.869	63.002	7.530
TOTAL DO ACTIVO	1.039.693	30.855	98.897	223.483	1.107.139	868.032	751.324	988.181	183.016
Passivo									
Depósitos	902.936	23.789	67.119	162.727	349.163	763.025	615.478	731.953	132.395
Captação para Liquidez	9.762	0	1.958	19.331	596.962	0	1.000	70.286	81
Captações com Títulos e Valores Mobiliários	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrumentos Financeiros Derivados	0	0	0	0	0	166	0	0	0
Obrigações no Sistema de Pagamentos	3.384	507	1.583	2.614	20	4.783	8.746	8.225	1.518
Operações Cambiais	1.385	53	0	1.830	1	6.735	2.510	27.503	4
Outras Captações	504	22	13.219	0	0	0	27.710	28.131	0
Adiantamentos de Clientes	3.115	0	0	0	0	0	0	0	0
Outras Obrigações	8.924	1.131	5.202	3.442	2.423	5.610	7.276	25.037	14.167
Provisões	5.253	66	1.639	545	662	3.072	1.839	3.903	1.560
TOTAL DO PASSIVO	935.263	25.568	90.720	190.489	949.231	783.391	664.559	895.038	149.725
Fundos próprios									
Capital	14.787	1.309	6.894	11.140	64.371	3.522	2.415	31.672	8.575
Reserva de Actualização Monetária do Capital Social	28	83	0	0	0	451	5.798	0	802
Reservas e Fundos	76.909	3.212	3.259	16.982	21.185	55.515	51.287	52.331	16.657
Resultados Potenciais	671	13	3.168	0	1.058	1.254	1.460	346	580
Reserva de Reexpressão	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultados Transitados	0	0	-2.145	0	67.674	0	6.159	1.563	0
(-) Dividendos antecipados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado da Alteração de Critérios Contabilísticos	0	0	0	0	0	0	0	12	0
(-) Acções ou Quotas Próprias em Tesourarias	-47	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado do Exercício	12.082	670	-2.999	4.872	3.620	23.899	19.646	7.219	6.677
TOTAL DE FUNDOS PRÓPRIOS	104.430	5.287	8.177	32.994	157.908	84.641	86.765	93.143	33.291
TOTAL DO PASSIVO E FUNDOS PRÓPRIOS	1.039.693	30.855	98.897	223.483	1.107.139	868.032	751.324	988.181	183.016

Demonstração de Resultados

2013	BAI	BCA	BCI	BMA	BESA	BFA	BIC	BPC	BCGTA
1. Proventos de Instrumentos Financeiros Activos	48.080	1.508	5.232	11.693	89.819	35.012	39.489	78.451	7.779
2. (-) Custos de Instrumentos Financeiros Passivos	-13.902	-290	-1.144	-3.123	-59.725	-10.515	-13.232	-34.050	-1.839
3. Margem Financeira (1+2)	34.178	1.218	4.088	8.570	30.094	24.497	26.257	44.401	5.940
4. Resultados de Negociações e Ajustes ao Valor Justo	0	6	0	0	0	30	1.691	724	0
5. Resultados de Operações Cambiais	11.591	1.213	1.333	4.372	1.105	11.537	7.113	8.222	6.058
6. Resultados de Prestação de Serviços Financeiros	10.345	770	2.077	3.955	4.143	3.962	4.277	16.342	2.813
7. (-) Provisões para Crédito de Liquidação Duvidosa e Prestação de Garantias	-21.933	16	-3.821	-2.074	-9.077	-1.067	-5.992	-16.555	-239
8. Resultados Planos de Seguros, Capitalização e Saúde Complementar	0	0	0	0	-348	0	0	0	0
9. Resultados de intermediação financeira (3+4+5+6+7+8)	34.181	3.223	3.677	14.823	25.917	38.959	33.346	53.134	14.572
10. (-) Custos Administrativos e de Comercialização	-21.951	-2.215	-7.641	-9.217	-14.717	-16.368	-16.222	-44.116	-5.548
11. (-) Provisões sobre Outros Valores e Responsabilidades Prováveis	-1.379	-6	-323	131	-592	-274	1.596	-4.392	-137
12. Outros Proventos e Custos Operacionais	671	-3	299	258	-194	2.730	1.454	48	348
13. Outros Proventos e Custos Operacionais (10+11+12)	-22.659	-2.224	-7.665	-8.828	-15.503	-13.912	-13.172	-48.460	-5.337
14. Resultados de Imobilizações Financeiras	-1.477	0	45	256	126	0	0	39	0
15. Resultado da Actualização Monetária Patrimonial	0	0	0	0	-1.806	0	0	0	0
16. Resultado Operacional (9+13+14+15)	10.045	999	-3.943	6.251	8.734	25.047	20.174	4.713	9.235
17. Resultado não Operacional	462	9	944	47	-5.114	45	60	4.799	1
18. Resultado Cambial de Conversão para USD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19. Resultado antes dos Impostos e outros Encargos (16+17+18)	10.507	1.008	-2.999	6.298	3.620	25.092	20.234	9.512	9.236
20. (-) Encargos sobre o Resultado Corrente	1.575	-338	0	-1.426	0	-1.193	-588	-2.293	-2.559
21. Resultado do Exercício (19+20)	12.082	670	-2.999	4.872	3.620	23.899	19.646	7.219	6.677

Milhões de Kwanzas

BRK	BMF	SOL	BPA	BNI	BANC	BDA	VTB	FNB	BCH	SBA	BVB
18.607	2.345	50.708	89.102	31.439	4.577	18.985	4.526	11.857	1.282	31.114	4.458
23.016	870	65.222	10.571	32.041	622	87.454	0	11.651	1.307	45.865	1.150
10.392	0	638	33.923	10.246	537	14.035	490	2.334	0	31.426	1.162
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	1	918	48	1	11	0	227	1.185	0	183	265
5	0	96	2.190	781	0	0	0	0	0	6	0
39.129	6.242	75.902	181.730	85.964	4.608	90.305	6.934	21.708	889	34.102	3.978
1.212	148	1.206	10.100	8.095	2.487	193	1.814	756	207	2.630	68
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.813	1.013	11.150	29.342	15.609	3.519	10.076	367	5.112	373	3.166	4.039
98.200	10.619	205.840	357.006	184.176	16.361	221.048	14.358	54.603	4.058	148.492	15.120
83.049	5.157	182.475	276.290	133.500	10.739	0	7.005	42.497	2.507	134.737	9.992
0	4.285	0	19.238	15.750	32	0	2.239	0	0	0	0
0	0	1.788	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
615	10	1.749	936	1.083	746	0	88	2.592	6	691	35
23	0	464	2.195	783	0	0	0	0	0	3	0
3.071	230	7	5.013	5.220	0	214.035	741	0	0	3.922	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
786	72	4.040	6.923	6.355	173	1.510	890	1.117	236	2.534	1.203
701	0	781	1.569	367	15	212	76	55	0	181	39
88.245	9.754	191.304	312.164	163.058	11.705	215.757	11.039	46.262	2.749	142.068	11.269
4.000	2.587	1.378	33.182	6.039	4.309	4.019	1.400	4.182	1.500	9.530	6.882
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.476	127	1.489	3.868	4.537	140	5.552	586	2.694	15	52	0
37	0	301	50	0	0	0	0	0	0	87	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
138	-1.050	7.903	1.588	7.869	0	-7.113	0	0	-290	-2.206	-1.451
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	-86	0	0	0	0	0	0	0
1.304	-799	3.465	6.154	2.759	207	2.833	1.333	1.465	84	-1.039	-1.580
9.955	865	14.536	44.842	21.118	4.656	5.291	3.319	8.341	1.309	6.424	3.851
98.200	10.619	205.840	357.006	184.176	16.361	221.048	14.358	54.603	4.058	148.492	15.120

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

BRK	BMF	SOL	BPA	BNI	BANC	BDA	VTB	FNB	BCH	SBA	BVB
6.318	1.110	12.596	21.823	10.661	539	13.423	723	2.593	99	3.252	577
-1.660	-455	-3.210	-6.377	-4.717	-166	-4.917	-181	-922	-32	-415	-98
4.658	655	9.386	15.446	5.944	373	8.506	542	1.671	67	2.837	479
30	0	0	0	0	30	270	0	0	0	39	0
1.742	87	3.371	3.896	2.683	1.312	1.023	1.091	2.044	302	2.908	308
1.925	73	3.388	3.710	2.426	424	2.930	1.918	1.074	188	1.717	83
-2.333	-505	-652	-1.210	-689	3	-4.524	-211	-1.066	-3	-342	-290
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.022	310	15.493	21.842	10.364	2.142	8.205	3.340	3.723	554	7.159	580
-4.577	-1.005	-10.898	-12.593	-7.279	-1.771	-4.518	-1.292	-1.508	-444	-7.722	-1.935
0	0	-399	-864	-44	-35	-9	-8	-61	0	-207	0
335	-72	1.210	-199	1.632	43	8	0	-21	16	-45	22
-4.242	-1.077	-10.087	-13.656	-5.691	-1.763	-4.519	-1.300	-1.590	-428	-7.974	-1.913
1	0	0	244	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.781	-767	5.406	8.430	4.673	379	3.686	2.040	2.133	126	-815	-1.333
-95	-32	-41	12	-456	-64	-853	-6	69	5	23	-247
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.686	-799	5.365	8.442	4.217	315	2.833	2.034	2.202	131	-792	-1.580
-382	0	-1.900	-2.288	-1.458	-108	0	-701	-737	-47	-247	0
1.304	-799	3.465	6.154	2.759	207	2.833	1.333	1.465	84	-1.039	-1.580

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Balanço Consolidado

Milhões de Kwanzas

Activo	31/12/2013	31/12/2012
Disponibilidades	1.038.401	1.024.662
Aplicações de Liquidez	1.043.363	978.611
Títulos e Valores Mobiliários	1.233.959	983.139
Instrumentos Financeiros Derivados	127	0
Créditos no Sistema de Pagamentos	4.482	3.127
Operações Cambiais	14.338	7.006
Créditos	2.710.974	2.373.547
Outros Valores	226.615	231.760
Inventários comerciais e Industriais	0	409
Imobilizações	348.244	294.580
TOTAL DO ACTIVO	6.620.503	5.896.841

Passivo		
Depósitos	4.636.532	3.971.221
Captação para Liquidez	740.923	744.081
Captações com Títulos e Valores Mobiliários	1.789	4.679
Instrumentos Financeiros Derivados	166	45
Obrigações no Sistema de Pagamentos	39.934	138.137
Operações Cambiais	43.490	54.709
Outras Captações	301.825	258.382
Adiantamentos de Clientes	3.115	2.356
Outras Obrigações	99.054	94.673
Provisões	22.533	21.300
TOTAL DO PASSIVO	5.889.361	5.289.583

Fundos próprios		
Capital	223.692	148.525
Reserva de Actualização Monetária do Capital Social	7.161	7.161
Reservas e Fundos	320.872	275.113
Resultados Potenciais	9.025	7.786
Reserva de Reexpressão	0	0
Resultados Transitados	78.640	87.473
(-) Dividendos antecipados	0	0
Resultado da Alteração de Critérios Contabilísticos	12	12
(-) Acções ou Quotas Próprias em Tesourarias	-133	-47
Resultado do Exercício	91.873	81.235
TOTAL DE FUNDOS PRÓPRIOS	731.142	607.258

TOTAL DO PASSIVO E FUNDOS PRÓPRIOS	6.620.503	5.896.841
---	------------------	------------------

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Demonstração de Resultados Consolidada

Milhões de Kwanzas

	31/12/2013	31/12/2012
1. Proveitos de Instrumentos Financeiros Activos	390.777	362.398
2. (-) Custos de Instrumentos Financeiros Passivos	-160.969	-156.603
3. Margem Financeira (1+2)	229.808	205.795
4. Resultados de Negociações e Ajustes ao Valor Justo	2.818	1.305
5. Resultados de Operações Cambiais	73.311	70.336
6. Resultados de Prestação de Serviços Financeiros	68.537	72.690
7. (-) Provisões para Crédito de Liquidação Duvidosa e Prestação de Garantias	-72.561	-95.192
8. Resultados Planos de Seguros, Capitalização e Saúde Complementar	-348	-3
9. Resultados de intermediação financeira (3+4+5+6+7+8)	301.565	254.931
10. (-) Custos Administrativos e de Comercialização	-193.536	-168.342
11. (-) Provisões sobre Outros Valores e Responsabilidades Prováveis	-7.002	-6.176
12. Outros Proveitos e Custos Operacionais	8.540	10.141
13. Outros Proveitos e Custos Operacionais (10+11+12)	-191.998	-164.377
14. Resultados de Imobilizações Financeiras	-765	-924
15. Resultado da Actualização Monetária Patrimonial	-1.806	0
16. Resultado Operacional (9+13+14+15)	-106.996	89.630
17. Resultado não Operacional	-434	5.512
18. Resultado Cambial de Conversão para USD	0	0
19. Resultado antes dos Impostos e outros Encargos (16+17+18)	106.562	95.142
20. (-) Encargos sobre o Resultado Corrente	-14.689	-13.907
21. Resultado do Exercício (19+20)	91.873	81.235

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Indicadores Consolidados

	2013	2012	2011	2010	2009
DIMENSÃO E CRESCIMENTO					
Crescimento de depósitos de clientes (%)	16,9%	8,8%	39,0%	13,8%	65,1%
Crescimento de crédito líquido a clientes (%)	14,2%	26,3%	25,0%	15,6%	59,3%
Crescimento dos activos	12,3%	15,4%	24,2%	19,7%	29,2%
SOLIDEZ E LIQUIDEZ					
Fundos próprios/activo total (%)	11,0%	10,3%	10,8%	10,7%	9,5%
Crédito líquido a clientes sobre depósitos de clientes (%)	58,8%	60,1%	51,8%	57,6%	54,0%
Depósitos a prazo sobre depósitos totais (%)	46,0%	46,8%	43,1%	38,7%	32,1%
QUALIDADE DOS ACTIVOS					
Provisões de crédito/ crédito total (%)	6,7%	7,8%	6,8%	6,5%	4,2%
PERFORMANCE					
Rentabilidade dos fundos próprios médios (ROAE) (%)	13,7%	14,0%	25,4%	33,0%	39,9%
Rentabilidade dos activos médios (ROAA) (%)	1,5%	1,5%	2,7%	3,4%	3,4%
Receitas líquidas de juros / activos médios (%)	3,7%	3,7%	4,8%	5,2%	3,6%
Margem complementar/ activos médios (%)	2,3%	2,6%	2,5%	2,4%	4,2%
Produto bancário bruto / activos médios (%)	6,0%	6,4%	7,2%	7,6%	7,8%
PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA					
Custos de exploração/ produto bancário bruto (%)	51,7%	48,1%	40,9%	38,1%	34,5%
Custos de exploração/ activos médios (%)	3,1%	3,1%	3,0%	2,9%	2,7%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.

Para mais informações,
contacte-nos:

Luanda

Edifício Escom

Rua Marechal Brós Tito, nº 35/37, piso 7

Luanda

Angola

Tel. + (244) 222 679 600

Fax + (244) 222 679 690

Luanda

Edifício KN10

Rua Kwamme Nkrumah, 10 - 2º

Luanda

Angola

Tel. + (244) 222 679 600

Fax + (244) 222 679 690

Deloitte" refere-se a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada de responsabilidade limitada do Reino Unido (DTTL), ou a uma ou mais entidades da sua rede de firmas membro e suas entidades relacionadas. A DTTL e cada uma das firmas membro da sua rede são entidades legais separadas e independentes. A DTTL (também referida como "Deloitte Global") não presta serviços a clientes.

Para aceder à descrição detalhada da estrutura legal da DTTL e suas firmas membro consulte http://www.deloitte.com/view/pt_PT/pt/quem-somos/index.htm.

A Deloitte presta serviços de auditoria, consultoria fiscal, consultoria de negócios e de gestão e corporate finance a clientes nos mais diversos sectores de actividade. Com uma rede globalmente ligada de firmas membro em mais de 150 países e territórios, a Deloitte combina competências de elevado nível com oferta de serviços qualificados conferindo aos clientes o conhecimento que lhes permite abordar os desafios mais complexos dos seus negócios. Os mais de 200.000 profissionais da Deloitte empenham-se continuamente para serem o padrão de excelência.

Esta comunicação apenas contém informação de carácter geral, pelo que não constitui aconselhamento ou prestação de serviços profissionais pela Deloitte Touche Tohmatsu Limited, pelas suas firmas membro ou pelas suas entidades relacionadas (a "Rede Deloitte"). Nenhuma entidade da Rede Deloitte é responsável por quaisquer danos ou perdas sofridos pelos resultados que advenham da tomada de decisões baseada nesta comunicação.