



O BFA ambiciona reforçar a sua posição de liderança na banca de retalho no mercado angolano, num permanente comprometimento com os seus Clientes, com o crescimento pessoal e profissional dos seus Colaboradores, com a criação de valor para os seus Accionistas e com o desenvolvimento sustentável de Angola.

VALORES DA MARCA

A identidade da Marca BFA é o reflexo da sua cultura financeira e empresarial. Os traços essenciais dessa cultura são a independência da gestão, a flexibilidade organizativa, o trabalho de equipa, a distinção do mérito, a capacidade de antecipação, a rigorosa administração de riscos e a segura criação de valores para os diferentes "stakeholders". O ADN de uma instituição afirma-se através de atributos próprios, que ganham consistência e credibilidade na relação que todos os dias se estabelece com os Clientes e com a Comunidade em geral. O BFA valoriza especialmente dois desses atributos: a Experiência e a Harmonia. A Experiência é o resultado da formação das suas equipas e do importante património profissional acumulado ao longo da história do Banco no mercado nacional. A Harmonia exprime a permanente ambição de servir os Clientes e a Comunidade com os mais elevados padrões de ética e qualidade. É um propósito projectado para o futuro, determinado pela constante aposta na melhoria contínua.

PRODUTOS E DESENVOLVIMENTOS FUTUROS

Com o intuito de garantir a satisfação dos Clientes e assegurar uma relação de

proximidade, o BFA continua a apostar fortemente em soluções digitais.

O ano 2015, destacou-se com o início da presença do BFA nas redes sociais LinkedIn e YouTube, tendo sido também, o primeiro ano de actividade da Linha de Atendimento BFA. A nível do serviço de Internet Banking, o Banco apostou

Os Documentos Digitais foi outra das novas funcionalidades disponibilizada através do serviço Internet Banking do BFA. Esta funcionalidade permite ao Cliente consultar, guardar e/ou imprimir, todas as suas operações realizadas no BFA Net e BFA Net Empresa. Em 2015, foi igualmente lançado o Cartão

Multicaixa D'Agosto, um cartão de débito personalizado em Kwanzas, com as cores do Clube 1.º de Agosto exclusivamente para os Clientes BFA, Sócios do Clube 1.º de Agosto. Este cartão permite realizar todas as operações disponíveis na rede Multicaixa.

MERCADO

Num ano com um ambiente macroeconómico bastante difícil para a Economia Angolana, com elevados desafios para as Instituições Financeiras, entre os quais a pressão a nível das receitas, o BFA continuou a afirmar-se como um banco sólido e credível dentro do Sistema Bancário Angolano.

no lançamento de novas funcionalidades com o objectivo de facilitar o dia-a-dia dos seus Clientes. O BFA disponibilizou um novo aplicativo para "smartphones" – a BFA App, para Clientes e não Clientes BFA, aderentes ou não aderentes ao BFA Net. Esta aplicação permite a qualquer utilizador, a partir de telemóveis e "tablets" Apple ou Android, realizar várias operações do BFA Net.

Com mais de 1 milhão e 400 mil Clientes, o BFA captou, em 2015, mais de 110 mil novos Clientes e passou a liderar o ranking das Instituições financeiras em termos de quota de mercado de Depósitos, Títulos, Cartões de Débito Activos, TPA's Activos e Cartões VISA. O Activo do BFA cresceu 14.6%. A criteriosa gestão dos riscos e o eficaz aproveitamento das



oportunidades, conjugada com uma rigorosa gestão de custos, traduziu-se num aumento do resultado líquido de 19.1%, que atingiu 37,9 mil milhões de AKZ, mantendo-se todos os indicadores de rentabilidade e solvabilidade.

COMUNICAÇÃO

No ano de 2015, o BFA realizou várias campanhas e continuou a apostar numa estratégia de comunicação digital. As campanhas tiveram como objectivo reforçar o posicionamento da Marca BFA, a divulgação de novos produtos e serviços e a captação de novos Clientes. A campanha "BFA App – Faça já o Download" foi concebida para divulgar a nova aplicação para "smartphones" que o Banco disponibilizou aos seus Clientes e público em geral. Esta aplicação tem como objectivo tornar ainda mais fácil a realização de operações bancárias e /ou de consulta de informação útil sobre o BFA. Com o objectivo de promover a funcionalidade de Pagamento de Impostos através do seu Serviço de Internet Banking, foi veiculada uma campanha que teve como mote "Pague os seus impostos num Click". Com esta nova funcionalidade as empresas podem liquidar os seus impostos no BFA Net e BFA Net Empresas, com total comodidade e segurança, sem necessidade de deslocação a um Balcão do BFA ou a uma Repartição Fiscal. Em 2015, foram realizadas várias campanhas veiculadas no ambiente digital, entre elas as campanhas "O BFA celebra o talento angolano" e "Boas Festas Angola – Dê um brinquedo, Receba um sorriso". A primeira teve como foco principal a homenagem à actriz Lesliana Pereira, por ter sido galardeada com o prémio Melhor Actriz Africana pela Africa Movie Academy Awards (AMAA) e a última teve como mote a recolha de brinquedos para



oferecer às crianças do Hospital Pediátrico e do Centro Arnaldo Janssen.

VANTAGENS COMPETITIVAS

O BFA manteve-se como um Banco de referência do sistema bancário angolano pela sua solidez e modelo de gestão, com um enfoque cada vez maior nos seus Clientes, na qualidade e segurança do serviço prestado e na inovação dos produtos e serviços disponibilizados no mercado. Por esse motivo, o BFA foi reconhecido em diferentes áreas pertinentes da actividade financeira. Entre as diversas distinções que recebeu, destacam-se: "Prémio de Excelência STP" do Deutsche Bank, atribuído pela 13.ª vez consecutiva; "Melhor Empresa do Sector Financeiro" distinguida pela 3.ª vez, na 5.ª edição do Prémio Sirius, promovido pela



Deloitte; "Banco do Ano em Angola" pela Revista The Banker; "Melhor Banco em Angola" pela Euromoney Awards for Excellence, uma prestigiada revista internacional de informação financeira; e "Melhor Banco Corporativo de Angola" pela Revista Internacional Finance, pelo 3.º ano consecutivo.

SABIA QUE

- Dando continuidade ao seu programa de Responsabilidade Social, o BFA apoiou diferentes projectos ligados as áreas da Educação, Saúde e Solidariedade Social, principais vertentes de actuação da sua actividade.
- O BFA apoiou os Lares S. João Calábria e 1.º de Dezembro, profundamente enraizados na Cidade de Saurimo, província do Kwanza Sul, que acolhem centenas de crianças órfãs que necessitam de um lar para viver. Estas Instituições debatem-se com várias dificuldades, nomeadamente de acesso a bens alimentares e a luz eléctrica. Para minimizá-las, o Banco financiou a compra de um tractor agrícola e de um gerador.
- Em 2015, o Banco financiou a ampliação e remodelação do laboratório do Centro de Apoio ao Doente Anémico do Hospital Pediátrico de Luanda. Com esta doação foi possível dotar o Centro de melhores condições de acolhimento e atendimento às crianças.
- O BFA organizou a Campanha de Natal "Boas Festas Angola – Dê um brinquedo, Receba um sorriso", com o objectivo de recolher brinquedos para entregar às crianças do Centro Arnaldo Janssen e do Hospital Pediátrico de Luanda. Esta acção contou com a participação dos colaboradores do BFA, que conseguiram recolher 300 brinquedos no Hipermercado Kero do Gika. Para além de receberem brinquedos, as crianças do Centro Arnaldo Janssen visitaram a Casa do Pai Natal na Baía de Luanda, tendo vivenciado um momento único e mágico durante a quadra festiva.