

# RELATÓRIO ESG 2024

MOÇAMBIQUE



*o seu futuro agora*

**BAYPORT**  
SERVIÇOS FINANCEIROS







# Índice

## Pg 1-2

### Bayport Moçambique em 2024

- O Nosso Negócio
- Os Nossos Clientes
- O nosso Pessoal

## Pg 3

### Sobre o nosso Relatório de ESG

- Âmbito
- Quadro de reporte e divulgações (GRI)
- Perfil do relatório
- Alinhamento no âmbito dos ODS das Nações Unidas
- Verificação externa

## Pg 4

### Mensagem da Presidente do Conselho de Administração

### Mensagem do Administrador Delegado

## Pg 5-8

### Visão geral da empresa

- Teoria da mudança
- Quem somos
- Os nossos valores
- Onde operamos
- O que fazemos
- Como calculamos o valor que criamos
- Como alocamos o valor que criamos

## Pg 9-10

### Governança no âmbito de ESG

- O nosso compromisso com o ESG
- Política de ESG
- Estrutura e composição da governação no âmbito de ESG
- Reporte e divulgação

## Pg 11-15

### Estratégia de ESG

- Pilares de ESG e questões materiais
- Nossas áreas de impacto: alinhamento dos nossos pilares, questões materiais e os ODS das Nações Unidas
- KPIs e Metas de ESG

## Pg 17-28

### O nosso negócio

- Destaques de 2024
- Questões materiais
- Governação
- Equipa local de gestão sénior
- Ética e combate a ilícitos financeiros
- Mecanismos de reclamação e denúncia

- Gestão de riscos
- Governação fiscal
- Gestão de cadeia de fornecimento
- Segurança de informação e privacidade de dados
- Engajamento com terceiros
- Consumo sustentável

## Pg 30-42

### O nosso cliente

- Destaques de 2024
- Questões materiais
- Perfil do cliente e segmentos de mercado
- Inclusão financeira e inovação
- Protecção do cliente
- Literacia financeira e bem-estar financeiro

- Qualidade de produto e experiência do cliente
- Contributo económico para a sociedade

## Pg 44-51

### O nosso pessoal

- Questões materiais
- Destaques de 2024
- Perfil dos colaboradores
- Principais políticas de Capital Humano
- Diversidade, equidade e inclusão

- Atração e retenção de talento
- Engajamento com os colaboradores
- Bem-estar dos colaboradores

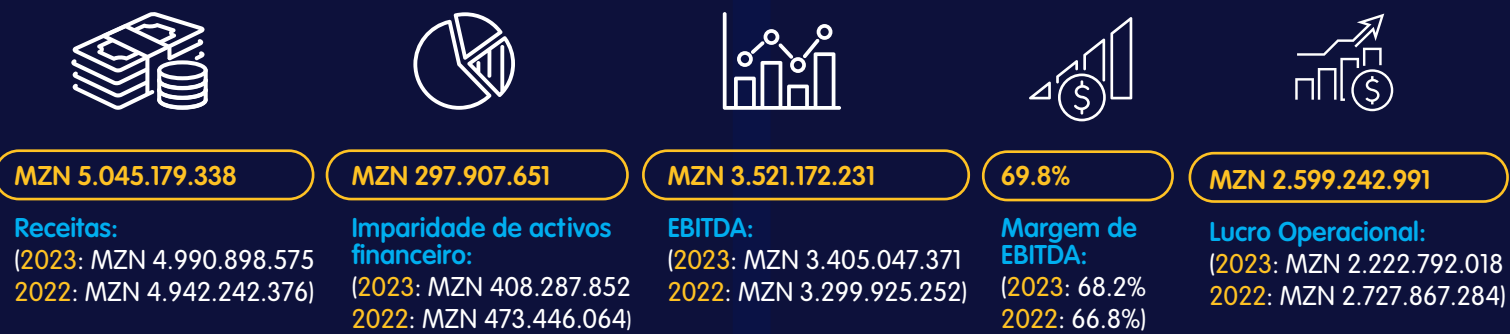
## Pg 52

### Rumo ao futuro Mensagem final

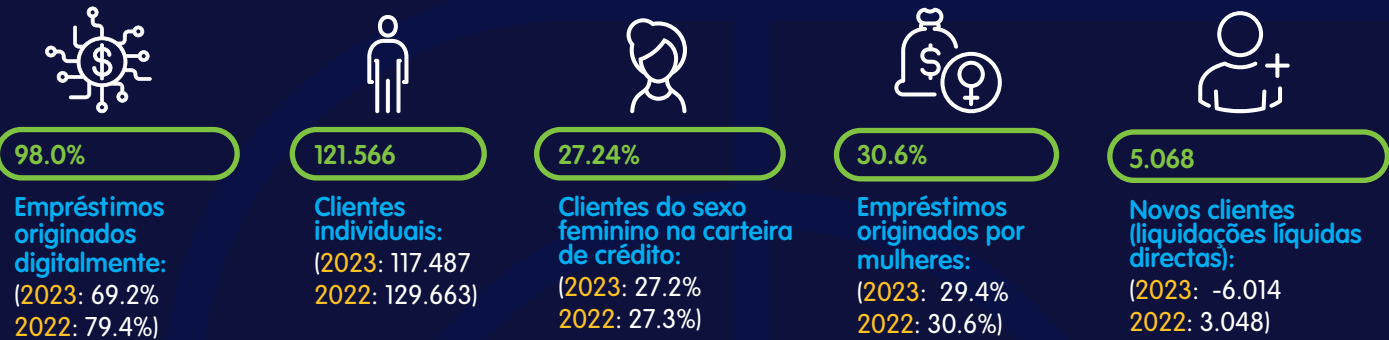
## Pg 53-61

### Índice de Divulgação GRI

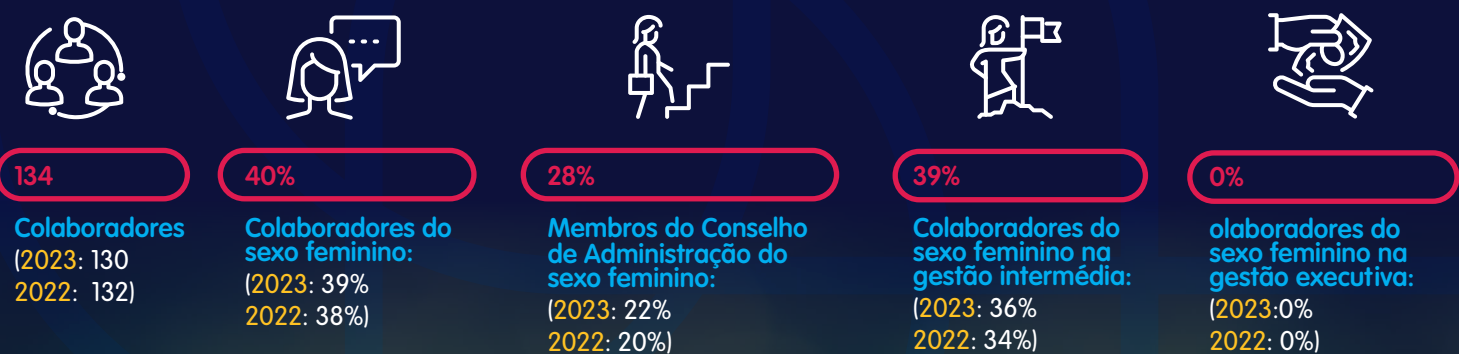
O nosso negócio



Nossos Clientes



O nosso pessoal







**17.3%**

**Retorno sobre o Capital Investido**

(2023: 16.8%  
2022: 16.2%)



**MZN 533.444.509**

**Impostos/pagamentos ao governo:**

(2023: MZN 132.799.367  
2022: MZN 290.380.766)



**MZN 1.671.950.085**

**Pagamentos a organizações e indivíduos fornecedores:**

**Total:**  
(2023: MZN 480.955.167  
2022: MZN 929.488.967)



**MZN 1.379.253.916**

**Pagamentos a organizações e indivíduos fornecedores:**

**Locais:**  
(2023: MZN 486.219.068  
2022: MZN 412.002.051)



**44**

**Índice líquido de promotores (NPS):**

(2023: 43  
2022: 28)



**Gold**

**Certificação de protecção ao cliente:**

(2023: Bronze  
2022: NA)



**5**

**Iniciativas de Investimento Social Corporativo:**

(2023: 8  
2022: 11)



**2.667**

**Beneficiários alcançados:**

(2023: 1050  
2022: 780)



**MZN 397.221**

**Despesas com projectos de ISC:**

(2023: MZN 398.304  
2022: MZN 860.208)



**MZN 230.567.751**

**Pagamentos ao pessoal:**

(2023: 237.856.696  
2022: 247.016.899)



**3.2**

**Média de horas de formação por colaborador:**

(2023: 4.4  
2022: 2.5)



**1.110**

**Número de colaboradores na linha de venda:**

(2023: 879  
2022: 1013)



**34%**

**Número de colaboradores do sexo feminino na linha de vendas:**

(2023: 33%  
2022: 31%)



**MZN 310.351.564**

**Pagamentos à força de vendas:**

(2023: MZN 289.837.289  
2022: MZN 294.508.588)

O presente relatório de **ESG - 2024** assinala um marco significativo para o **Bayport Financial Services Moçambique (Mcb) S.A.**, adiante denominado “**Bayport Moçambique**”, por se tratar do nosso primeiro relatório autónomo, que alinha divulgações com as Normas da Global Reporting Initiative (**GRI**). O relatório apresenta o nosso desempenho ambiental, social e de governança de forma transparente e acessível, em consonância com as melhores práticas internacionais.

## Âmbito

O presente relatório abrange as actividades de **ESG** do **Bayport Financial Services Moçambique (Mcb) S.A.** para o período de 01 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024. Reflecte o desempenho da nossa sede, dos nossos 11 balcões e das operações de vendas em todas as províncias.

O **Bayport Moçambique** opera no âmbito do quadro regulatório moçambicano e segue as directrizes de **ESG** em consonância com os padrões do grupo **Bayport Management Ltd (BML)**. Todos os dados e narrativas representam o nosso desempenho consolidado a nível nacional.

## Quadro de Reporte e Divulgações (GRI)

O presente relatório foi elaborado com referência às Normas da Global Reporting Initiative (GRI). Apresenta-se um Índice de Conteúdos da GRI detalhados na página 53, que identificam as divulgações reportadas e a respectiva localização no documento.

Nos casos em que a informação ainda não está disponível, estamos a desenvolver, activamente, sistemas e processos internos que permitirão uma divulgação mais abrangente nos futuros ciclos de reporte.

Em 2025, iniciaremos a integração das Normas de Divulgação de Sustentabilidade das IFRS (IFRS S1 e IFRS S2) nos nossos relatórios.

O presente relatório foi revisto e validado pelos responsáveis de departamentos, pelo Administrador Delegado a nível nacional, pelo CEO para África e pelas contrapartes a nível do Grupo, tendo a aprovação final sido dada pelo Presidente do Conselho de Administração do Bayport Moçambique.

Questões relacionadas com o relatório podem ser direccionadas a [secretariageral@bayport.co.mz](mailto:secretariageral@bayport.co.mz)

## Perfil do relatório

Ao longo do presente relatório, “**Bayport Moçambique**”, “**Bayport**”, “a empresa”, “nós”, “nos” e “nosso” fazem referência ao **Bayport Financial Services Moçambique (Mcb) S.A.**, subsidiária da **Bayport Management Ltd** (adiante denominada ‘**BML**’, ‘Grupo’ ou ‘**Grupo Bayport**’).

## Garantia externa

Embora o presente relatório tenha sido elaborado com referência às Normas da GRI, não foi objecto de verificação externa. Reconhecemos a importância da validação por terceiros e vamos explorar opções de garantia externa nos futuros ciclos de reporte.

## Alinhamento com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

As nossas actividades e iniciativas contribuem para a consecução de 11 dos 17 Objectivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU ilustrados abaixo:







**“O nosso enfoque em soluções financeiras inclusivas aprofundou-se. Através da inovação digital avançada, expandimos o acesso a serviços financeiros, sobretudo em zonas carenciadas, garantindo, ao mesmo tempo, que estas tecnologias se alinhem com as nossas ambições em matéria de ESG.”**

**Grant Kurland, Presidente do Conselho de Administração do Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), S.A.**

Como presidente do Bayport Moçambique, tenho orgulho de reflectir sobre o progresso alcançado na nossa jornada ambiental, social e de governança (ESG) desde a sua integração nas nossas operações em 2022. ESG não é uma iniciativa periférica no Bayport - está incorporada na nossa estratégia, cultura e visão de longo prazo para a criação de valor.

Num ambiente operacional marcado por desafios macroeconómicos e expectativas sociais em constante evolução, o nosso compromisso com sustentabilidade e práticas empresariais responsáveis têm se mantido firme. Continuamos a implementar iniciativas ambientais para reduzir a nossa pegada de carbono operacional e proporcionar um local de trabalho ambientalmente responsável aos nossos colaboradores e clientes.

Uma governança sólida é a pedra angular de um desempenho sustentável. O nosso Conselho de Administração mantém uma supervisão activa dos riscos e oportunidades de ESG, assegurando o alinhamento tanto com os quadros regulamentares nacionais como com as melhores práticas internacionais.

Diversidade e transparência permanecem prioridades no desenvolvimento da nossa liderança, reforçando a nossa orientação estratégica e criando confiança junto dos nossos intervenientes.

Os nossos esforços em matéria de ESG em 2024 foram tangíveis e mensuráveis. Lançámos o Portal Bayport Academy, uma plataforma-chave de apoio os nossos programas de literacia financeira, que abrangeram mais de 1.000 moçambicanos.

Na frente ambiental, implementámos práticas de consumo sustentável de recursos e introduzimos a reciclagem de resíduos nos nossos balcões, com vista a reduzir progressivamente a nossa pegada carbónica. Na diversidade de género também melhoramos de 30% para 40% em toda a força labora - um testemunho da nossa abordagem inclusiva. Paralelamente, as nossas iniciativas comunitárias continuaram a elevar a qualidade de vida nas zonas onde operamos.

Olhando para o futuro, o Bayport Moçambique mantém-se comprometido em buscar excelência em matéria de ESG. Vamos aprofundar o nosso impacto através da inovação, parcerias estratégicas e de uma abordagem orientada por dados no reporte em matéria de ESG.

A todos os colaboradores, clientes, parceiros e intervenientes, agradecemos a vossa confiança contínua na nossa missão. Juntos, estamos a construir um futuro mais inclusivo, resiliente e sustentável em Moçambique.

## 4

## Mensagem do CEO

É com grande satisfação que partilhámos convosco o nosso Relatório de ESG - 2024. Este relatório é uma articulação clara de como integramos estrategicamente os princípios ambientais, sociais e de governança no cerne do nosso negócio. Assim, geramos valor partilhado para todos os nossos intervenientes: o nosso negócio, nosso pessoal, clientes, parceiros e as comunidades em que operamos.

Estamos comprometidos em manter os mais elevados padrões nas nossas operações, melhorando continuamente as nossas práticas de governança, conformidade e ética, integrando os riscos ambientais e sociais nas nossas estruturas de gestão de risco e alinhando-nos com as normas internacionais. As nossas actividades são concebidas no sentido de contribuir directamente para pelo menos 11 dos 17 Objectivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, incluindo a erradicação da pobreza, igualdade de género, trabalho digno e crescimento económico, demonstrando a nossa abordagem holística ao desenvolvimento sustentável.

A jornada de ESG também prevê a nossa sustentabilidade financeira, apoiando os aspectos de ESG para o desenvolvimento e sustentabilidade das comunidades e dos vários ecossistemas em que causamos impacto, desde reciclagem e melhor gestão de resíduos até ao uso e gestão eficientes da água e da energia. O nosso modelo de negócio resiliente e a sua configuração, aliado à motivação dos nossos

colaboradores, ajudaram-nos a melhorar o desempenho empresarial e a sustentar as transformações que a empresa passou em 2024.

A jornada digital desempenhou um papel substancial na melhoria da experiência do cliente e no desempenho comercial satisfatório. Esta jornada digital é parte integrante da nossa missão de proporcionar soluções financeiras inclusivas e expandir o empoderamento económico através de canais inovadores de entrega, desde a consecução de 98% de empréstimos originados digitalmente até ao lançamento do primeiro portal de educação financeira em Moçambique.

O nosso desempenho empresarial resultou num nível de lucro satisfatório acima de 710 milhões de Meticals num ambiente em constante mudança, o que enfatiza a resiliência do modelo de negócio.

À medida que o ESG segue a sua curva de maturidade, embora ainda nas fases iniciais, e os nossos colaboradores e processos se alinham com a jornada, o nosso enfoque será na implementação de iniciativas que alimentem a nossa visão de continuar a desempenhar um papel satisfatório em práticas que i) apoiem o impacto positivo a longo prazo no ambiente, ii) nas comunidades e iii) nos grupos sociais vulneráveis, melhorando simultaneamente os nossos padrões de governança corporativa e reforçando o envolvimento com vários intervenientes.



**“A jornada ESG contempla igualmente a nossa sustentabilidade financeira, como forma de promover o desenvolvimento, a sustentabilidade e a resiliência das comunidades e dos diversos ecossistemas que impactamos.”**

**Bene Machatine, Director Executivo do Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), S.A.**





Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), S.A. é uma instituição financeira licenciada e subsidiária da Bayport Management Ltd (BML), um grupo privado com enfoque na prestação de serviços financeiros inclusivos em mercados emergentes.

Desde o início das suas operações em 2012, o Bayport Moçambique consolidou uma forte presença nacional, contando actualmente com 11 balcões e mais de 1.000 agentes de vendas na linha da frente a operar em todo o país. Servimos, principalmente, a funcionários públicos, oferecendo soluções de crédito e de poupança seguras e acessíveis a indivíduos inseridos em comunidades com acesso limitado aos métodos bancários tradicionais.

O nosso modelo assenta no princípio de crédito responsável e numa filosofia que coloca o cliente em primeiro lugar, sustentada por plataformas digitais inovadoras e por sólidos fundamentos éticos.

## Teoria da Mudança

O PROBLEMA



Cerca de 60% dos moçambicanos estão excluídos do sistema financeiro. Isto significa que estes não têm acesso a crédito ou poupança formais. 16% da população recorre a serviços financeiros informais, enquanto 20% dispõe de mecanismos de gestão financeira formais.<sup>1</sup>

CONTRIBUTO



**Contributo: O Bayport oferece serviços financeiros...**

- Crédito (salário, sem garantia)
- Poupança e depósitos a prazo
- Seguros
- Educação financeira

ACTIVIDADE



**...em mercados carenciados,**

- Funcionários públicos
- Indivíduos e empresas privadas

RESULTADO

**...promoção da inclusão e independência financeira**

- Acesso melhorado e ampliado a serviços financeiros (digitais)
- Saúde financeira inclusiva e resiliência para mercados, sociedades e indivíduos
- Maior acesso a educação, saúde, habitação e capital para PME's
- Capacidade reforçada para prestar serviços financeiros responsáveis, sustentáveis e digitais
- Maior consciência financeira e bem-estar

**EFEITOS DIRECTOS**

EFEITOS



**...e emancipação económica**

- Maior geração de rendimentos, comércio e emprego
- Desenvolvimento social, ambiental e económico das comunidades locais
- Aumento das receitas fiscais
- Estabilidade do sistema económico

IMPACTOS



**...melhorar vidas e contribuir para o desenvolvimento sustentável.**

- |  |  |
|--|--|
| <b>SDG1</b> Sem pobreza                      | <b>SDG8</b> Trabalho digno e crescimento económico |
| <b>SDG3</b> Boa saúde e bem-estar            | <b>SDG9</b> Indústria, inovação e infraestruturas  |
| <b>SDG4</b> Educação de qualidade            | <b>SDG10</b> Redução das desigualdades             |
| <b>SDG5</b> Igualdade de género              | <b>SDG16</b> Consumo e Produção Responsáveis       |
| <b>SDG6</b> Água potável e saneamento básico | <b>SDG16</b> Paz, Justiça e Instruções Firmes      |
|  | <b>SDG17</b> Parcerias para alcançar os objetivos  |

**EFEITOS INDIRECTOS**

<sup>1</sup> <https://www.bancomoc.mz/pt/publicacoes-e-estudos/>



## Quem somos



### Nossa missão

A nossa missão é proporcionar soluções financeiras adequadas às necessidades de uma base de clientes inclusiva e abrangente; abraçando a tecnologia, liderança em produtos e inovação, tornando-nos assim um dos principais provedores de soluções financeiras em mercados em desenvolvimento.

### Nossos valores

Os nossos valores estão incorporados na nossa cultura e definem a forma como servimos os nossos clientes, colaboramos como equipa e contribuímos para as comunidades onde operamos. Cada Bayporteur dá vida a estes princípios através de decisões diárias e acções de longo prazo:



## Nossa visão

A nossa visão é ser a marca mais valorizada no mercado de soluções financeiras, oferecendo uma vasta gama de soluções financeiras únicas e relevantes, adaptadas às necessidades dos nossos clientes.



Empoderamento



Responsabilidade



Inovação



Simplicidade



Parceria



Relevância

## Onde operamos



### Os nossos intervenientes e organizações de que somos membros

Os nossos **principais intervenientes** incluem:

- Accionistas
- Colaboradores
- Clientes
- O governo
- Financiadores
- Empregadores
- Reguladores
- Agentes Bancários
- Comunidades

O Bayport Moçambique é igualmente membro das seguintes instituições:

- Sociedade Interbancária de Moçambique (SIMO)
- Associação Moçambicana de Bancos (AMB)



## O que fazemos

O Bayport Moçambique oferece um conjunto completo de serviços financeiros direccionados ao segmento de retenção na fonte, com enfoque central no crédito responsável e na poupança segura. Os nossos produtos servem a funcionários do sector público, indivíduos e empresas privadas. Estes serviços incluem:

### Empréstimos de reembolso por retenção na fonte:

Empréstimos de reembolso por retenção na fonte constituem a forma mais económica de habilitar clientes para créditos mais volumosos, permitindo-lhes realizar investimentos substanciais, como adquirir terra, iniciar um negócio ou investir na educação dos seus filhos.



### Depósitos a prazo para particulares e empresas:

Um produto criado exclusivamente com a preocupação de salvaguardar a poupança dos clientes, com os termos ajustados aos objectivos e necessidades de cada investimento e garantindo uma rentabilidade competitiva sobre os fundos aplicados.



## Como calculamos o valor que criamos

Margem de juros      Custo dos fundos

**29.2%** (2023: 28.2%) **Menos** **19.4%** (2023: 21.2%)

Resultado em:



Margem de juros %



Custo do financiamento (%)



Margem de juros líquida %



Custo de Risco %



- Retenção para o Crescimento
- Inovação
- Outras Despesas
- Equipa e Força de Vendas da Linha de Frente
- Governo e Empregadores



69%

31%



## Como alocamos o valor que criamos

### Investido na melhoria da qualidade de vida



Colaboradores e Agentes

24.0%

580.2 milhões de Meticals



2021----->2024



Governe e Empregadores  
(impostos e taxas de cobrança)

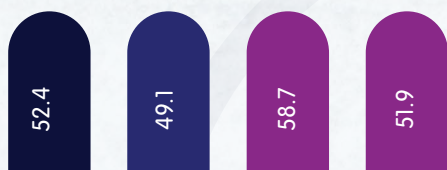
7.1%

171.9 milhões de Meticals



2021----->2024

Custo em relação  
à receita (%)



2021----->2024

Attributable ROAA %



2021----->2024

Attributable ROAE %



2021----->2024

### Investido no crescimento do Bayport



#### Investimento no presente

Despesas que permitem a empresa Bayport atingir as metas comerciais de curto e médio prazo e as iniciativas de ESG. Isso inclui recrutamento, retenção e desenvolvimento de pessoal, melhoria contínua de sistemas e canais, bem como iniciativas contínuas de construção da marca, marketing e protecção ao cliente.

25.3%

MZN 611 Milhões



2021----->2024



#### Investimento na inovação

Despesas que permitem a concepção e implementação de novos produtos e canais de entrega para acelerar a jornada digital do Bayport e melhorar a experiência do cliente.

2.0%

MZN 49 Milhões



2021----->2024



#### Retenção para o crescimento

Receitas destinadas a financiar o crescimento orgânico nos mercados existentes

41.6%

MZN 1.007 Milhões



2021----->2024



## Governança no âmbito de ESG

*“No Bayport Moçambique, o nosso compromisso com ESG é fundamental para a nossa missão de proporcionar financiamento inclusivo e promover o empoderamento económico.”*

Reconhecemos que o nosso sucesso a longo prazo é indissociável do bem-estar social e ambiental das comunidades a que servimos. É por isso que ESG está integrado nos nossos processos de governança, gestão de riscos e tomada de decisões.

### Política de ESG

A nossa Política Ambiental, Social e de Governança “ESG” estabelece as bases para a forma como gerimos os riscos e oportunidades de ESG. Ela está ancorada nos três pilares estratégicos abaixo:

- **O nosso negócio:** forte governança, conformidade e práticas éticas.
- **Os nossos clientes:** inclusão financeira responsável e protecção ao cliente.
- **O nosso pessoal:** uma força de trabalho diversificada, capacitada e ética.

Adoptámos a presente Política de ESG com o objectivo de:

- a) Definir metas de ESG e estruturas de prestação de contas;
- b) Incorporar aspectos de ESG nas estruturas de gestão de risco;
- c) Estabelecer alinhamento com referenciais da GRI (Global Reporting Initiative), os ODSs (Objectivos de Desenvolvimento Sustentável) e 2X Challenge<sup>2</sup>
- d) Evitar danos a nível de ESG através de avaliações proactivas de riscos;
- e) Promover inovação e partilha de conhecimento;
- f) Respeitar as normas internacionais e listas de exclusão;
- g) Reportar os progressos e contratempos em matéria de ESG de forma transparente.

Esta política norteia os nossos relatórios, divulgações, processos de governança e envolvimento de intervenientes.

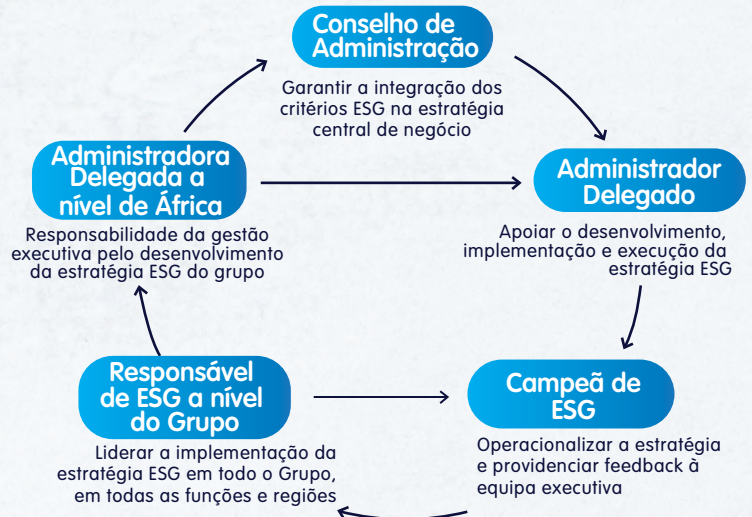
<sup>2</sup>Movimento lançado na Cimeira do G7 de 2018 como um compromisso das instituições financeiras multilaterais e de desenvolvimento para investir nas mulheres do mundo.  
<https://www.2xchallenge.org/>







## Organograma de ESG



O modelo de governança de ESG do Bayport Moçambique garante a responsabilidade desde o Conselho de Administração até às equipas operacionais:

- **Conselho de Administração:** proporciona supervisão estratégica dos riscos e oportunidades de ESG; analisa o desempenho de ESG e o alinhamento das políticas.
- **Administradora Delegada a nível de África:** responsável por todas as questões de ESG, incluindo a adopção e implementação geral da estratégia de ESG da Bayport Management Ltd em todas as operações.
- **Administrador Delegado:** apoia o desenvolvimento, a implementação e execução da estratégia de ESG na organização.
- **Responsável de ESG a Nível do Grupo:** impulsiona e apoia a implementação de ESG no grupo.
- **Comité Executivo (EXCO):** apropria-se da implementação de ESG e reporta trimestralmente ao Conselho de Administração.
- **Campeã de ESG:** lidera iniciativas de ESG, impulsiona a execução interfuncional e coordena o envolvimento dos intervenientes.

Esta estrutura garante que aspectos de ESG estejam incorporados na nossa cultura e no modelo de negócio.

## Relatórios e divulgação

Priorizamos a comunicação transparente sobre os nossos riscos e impactos ambientais e sociais, interagindo regularmente com os intervenientes e as comunidades. Através de divulgações contínuas, descrevemos as acções tomadas para resolver as questões identificadas e os resultados alcançados.

Para garantir que os nossos esforços de ESG permaneçam alinhados com a nossa estratégia empresarial mais ampla, proporcionamos actualizações trimestrais à Bayport Management Ltd (BML) e ao nosso Conselho de Administração a nível nacional. Essas actualizações destacam as principais conquistas, os desafios emergentes e os planos para o futuro.

Também informamos, proactivamente, o Conselho de Administração sobre riscos e oportunidades emergentes relacionados com ESG que possam afectar a organização no futuro, permitindo uma tomada de decisão informada e resiliência a longo prazo.



## Pilares de ESG e Questões Materiais

No Bayport Moçambique, ESG não é uma iniciativa paralela, é a base da forma como conduzimos as nossas actividades.

A nossa estratégia de ESG informa todos aspectos das nossas operações: desde a concepção de produtos e gestão de riscos, até ao envolvimento dos intervenientes e governança. Permite-nos gerir riscos, aproveitar oportunidades e oferecer valor a longo prazo em toda a cadeia de valor.

A abordagem de ESG do Bayport Moçambique é orientada pelos seguintes elementos:

- ✓ Política de ESG do Grupo Bayport;
- ✓ Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODSs);
- ✓ Critérios da 2X Challenge para a promoção da inclusão de género;
- ✓ Estruturas de governança de ESG e metas de desempenho a nível do Grupo;
- ✓ Regulamentos de ESG moçambicanos e internacionais aplicáveis;

A presente estratégia garante que criemos valor partilhado para os nossos clientes, comunidades, colaboradores, reguladores e investidores, enquanto crescemos de forma responsável e sustentável num ambiente operacional em rápida evolução.

### Questão Material      Métrica de Sucesso

Ambiente jurídico e regulatório	Zero violações de conformidade e sanções regulatórias
Suborno e corrupção	Zero casos comprovados relacionados com branqueamento de capitais
Transparência para os intervenientes	Apresentação dos resultados financeiros anuais aos intervenientes
	Maior envolvimento dos financiadores
Estruturas de governança	Conselho de Administração e Comitês equilibrados, independentes, capacitados e avaliados
Pegada ambiental	Acompanhamento dos recursos e emissões
	Iniciativas de reciclagem de resíduos implementadas
Conduta e cultura empresarial	<0 de casos anuais encerrados no Ethics Point comprovados contra o Bayport

O nosso  
Negócio

### Questão Material      Métrica de Sucesso

Protecção financeira e privacidade do cliente	Acreditação de protecção ao cliente
Bem-estar financeiros do consumidor	Portal de literacia financeira implementado
Acesso a finanças e inclusão	Serviço através de canais digitais
	Financiamento com perspectiva de género (alinhamento com a 2X challenge)
Qualidade e Sustentabilidade dos Produtos	Melhoria do Índice Líquido de Promoção (NPS)

O nosso  
Cliente

### Questão Material      Métrica de Sucesso

Engajamento dos Colaboradores	Sessões Plenárias Trimestrais
	Mais Iniciativas de Cultura
Diversidade, equidade e inclusão	Representatividade de género: 40% do total de colaboradores 30% no Conselho de Administração
Atracção, retenção e desenvolvimento de talentos	Lançamento do Programa de EVP / Saídas voluntárias abaixo de 10%

O Nosso  
Pessoal



# Nossas áreas de impacto: Alinhamento dos nossos pilares, questões materiais e os ODS das Nações Unidas

Estratégia de ESG 06

## O nosso negócio

Estamos comprometidos em operar de forma ética, eficiente e transparente, ao mesmo tempo que minimizamos o nosso rasto ambiental e asseguramos o cumprimento das normas regulamentares e de governança.

Questão material	Principal áreas de impacto	Objectivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Como criamos impacto	Indicadores de Desempenho (KPI) Estratégicos	Meta para 2025
Ambiente jurídico e regulamentar	Conformidade regulamentar	Objectivo 16.3 — Promover o Estado de Direito e assegurar o acesso igual à	Asseguramos uma conduta ética e criamos confiança junto dos clientes e intervenientes através da observância das leis e regulamentos. Ao fazê-lo, promovemos a estabilidade financeira, protecção do consumidor e sustentabilidade a longo prazo, influenciando positivamente as comunidades a que servimos e fomentando um ambiente financeiro seguro e de confiança.	Inconformidades e sanções regulatórias	0
Suborno e corrupção	Boa governança	Objectivo 16.5 — Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno	Os nossos programas de combate ao suborno e à corrupção mitigam os impactos sociais e promovem a transparência, a responsabilidade e práticas éticas.	Casos fundamentados relacionados com branqueamento de capitais	0
Transparência aos intervenientes	Transparência nos relatórios	Objectivo 12.6 – Incentivar as empresas a adoptarem práticas sustentáveis e a integrarem informação sobre sustentabilidade nos seus ciclos de reporte	Promovemos a confiança com os intervenientes e asseguramos a responsabilidade. Comunicação clara e honesta reforça a transparência, permite a tomada de decisões informadas e consolida o nosso compromisso com práticas éticas e uma gestão financeira responsável.	Apresentação Anual dos Resultados Financeiros aos Intervenientes	Sim
				Número de sessões de interacção com os financiadores	4
Estruturas de governança	Boa governança	Objectivo 5.5 – Assegurar a plena e efectiva participação das mulheres e a igualdade de oportunidades de liderança a todos os níveis  Objectivo 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes a todos os níveis	Através de uma supervisão rigorosa, criamos confiança, fortalecemos a nossa reputação e fomentamos a confiança dos investidores. Isto contribui para um ambiente financeiro responsável que, em última instância, promove o desenvolvimento sustentável nas comunidades a que servimos.	Número de relatórios de auditoria com classificação C % de membros do Conselho de Administração do sexo feminino % de membros independentes do Conselho de Administração Participação nas reuniões do Conselho de Administração Formação bienal dos membros do Conselho de administração Avaliações anuais do Conselho de Administração Taxa de participação na avaliação dos membros do Conselho de Administração	0 30% 50% 100% 100% 100% 100%
Rasto ambiental	Consumo sustentável	Objectivo 12.2 – Alcançar a gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais  Objectivo 12.5 – Reduzir substancialmente a geração de resíduos através da prevenção, redução, reciclagem e reutilização	Estamos comprometidos com comportamentos de consumo sustentáveis e com a melhoria do nosso rasto ambiental em todas as nossas operações e no seio dos nossos colaboradores.	Acompanhamento de recursos e emissões  Iniciativas de reciclagem de resíduos implementadas	Sim  Sim

# Nossas áreas de impacto: Alinhamento dos nossos pilares, questões materiais e os ODS das Nações Unidas

## O nosso cliente

Priorizamos a protecção do cliente, o acesso equitativo e a educação financeira. Os nossos produtos são concebidos de modo a melhorar o bem-estar financeiro e reduzir a vulnerabilidade social.

Questão material	Principal área de impacto	Objectivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Como criamos impacto	Principais Indicadores de Desempenho (KPIs)	Meta para 2025
Protecção financeira  Privacidade do cliente	Protecção do cliente	Objectivo 1.4 – Assegurar a igualdade de direitos ao acesso a recursos económicos, serviços, posse de terra, tecnologia e serviços financeiros, incluindo o microcrédito, até 2030 Objectivo 16.10 – Garantir o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, até 2030.	Ao defender os princípios de protecção do consumidor e assegurar serviços financeiros transparentes, priorizamos a honestidade e justiça. Através da educação financeira dos clientes, criamos confiança, emancipamos as pessoas e promovemos comportamentos financeiros responsáveis, contribuindo para o desenvolvimento económico e o bem-estar das comunidades.	Acreditação de protecção ao cliente	No mínimo, Nível Prata
Bem-estar financeiro do cliente	Consciência e bem-estar financeiro	Objectivo 4.4 – Aumentar o número de pessoas com habilidades relevantes, incluindo técnico-profissionais, para o emprego e o empreendedorismo	Proporcionamos às pessoas conhecimentos financeiros que incluem elaboração de orçamentos, poupança e endividamento responsável. Isto permite-lhes tomar decisões financeiras informadas que promovem a estabilidade económica e melhoram a saúde financeira geral das suas comunidades.	Portal de literacia financeira implementado	Sim
Acesso ao financiamento e inclusão	Inclusão financeira	Objectivo 1.4 – Assegurar a igualdade de direitos ao acesso a recursos económicos, serviços, posse de terra, tecnologia e serviços financeiros, incluindo o microcrédito, até 2030 Objectivo 8.10 – Fortalecer as instituições financeiras nacionais no sentido de expandir o acesso à banca, aos seguros e serviços financeiros para todos Objectivo 9.1 – Desenvolver infra-estruturas sustentáveis para o desenvolvimento económico e o bem-estar humano, assegurando o acesso a preços acessíveis para todos Objectivo 10.2 – Promover a inclusão social, económica e política de todos Objectivo 17.17 – Incentivar parcerias público-privadas eficazes, aproveitando estratégias e experiências de mobilização de recursos	Os nossos serviços financeiros responsáveis, sustentáveis e digitais proporcionam acesso conveniente e seguro a linhas de crédito em comunidades desfavorecidas. As nossas plataformas digitais não só aumentam a acessibilidade financeira, como também impulsionam o crescimento económico, simplificando as transações, reduzindo custos e capacitando os clientes com controlo sobre as suas finanças.	% de empréstimos submetidos digitalmente	100%
			Oferecemos produtos e/ou serviços financeiros voltados para mulheres, promovendo a igualdade de género, o empoderamento económico e o empreendedorismo.	% de empréstimos originados por mulheres	>30%
			Os nossos serviços financeiros melhoram o bem-estar dos nossos clientes e aumentam a qualidade de vida.	Parceria com a Construa para acesso a produtos para melhoria do acesso à água	Sim
Qualidade e sustentabilidade dos produtos	Inclusão financeira e empoderamento económico	Objectivo 1.4 – Assegurar a igualdade de direitos ao acesso a recursos económicos, serviços, posse de terra, tecnologia e serviços financeiros, incluindo o microcrédito, até 2030 Objectivo 8.10 – Fortalecer as instituições financeiras nacionais para expandir o acesso à banca, aos seguros e serviços financeiros para todos Objectivo 10.2 – Promover a inclusão social, económica e política de todos Objectivo 17.17 – Incentivar parcerias eficazes para o desenvolvimento sustentável	Oferecemos às comunidades desfavorecidas serviços personalizados e sustentáveis que preenchem lacunas financeiras e promovem a estabilidade económica. Os nossos serviços proporcionam aos indivíduos maior acesso à educação, saúde, habitação e capital para PMEs, resultando em aumento de rendimentos, redução da pobreza e melhoria do bem-estar geral dos nossos clientes e das suas famílias. Isto promove a saúde financeira inclusiva e a resiliência, beneficiando mercados, sociedades e indivíduos.	Melhoria no Índice de Recomendação Líquida (NPS)	30
Contributo económico para a sociedade	Desenvolvimento social, ambiental e económico das comunidades locais	Objectivo 4.5 – Eliminar as disparidades de género na educação, até 2030, assegurando igualdade de acesso para todos, incluindo os grupos vulneráveis Objectivo 8.5 – Alcançar o emprego pleno e produtivo para todos, até 2030, incluindo igualdade de remuneração para trabalho de igual valor Objectivo 8.6 – Reduzir a proporção de jovens fora do emprego, educação ou formação, até 2030 Objectivo 17.17 – Incentivar parcerias público-privadas eficazes, com base na experiência e em estratégias de parceria	Através de investimentos na educação, saúde, iniciativas ambientais e projetos comunitários, aliados ao apoio a instituições locais, incentivamos o crescimento sustentável e capacitamos os indivíduos. As nossas iniciativas de investimento social corporativo fortalecem os laços sociais, reforçam a resiliência económica e criam impactos positivos duradouros para as comunidades locais.	Número de iniciativas em Investimento Social Corporativo	4
				Total de despesas em investimento social corporativo do lucro líquido após impostos do exercício anterior	1%



## O nosso pessoal

Investimos em locais de trabalho inclusivos, seguros e emancipadores, que atraem, retêm e desenvolvem os melhores talentos, ao mesmo tempo que promovemos a diversidade e o bem-estar dos colaboradores.

Questão material	Principal área de impacto	Objectivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Como criamos impacto	Indicadores-chave de Desempenho (KPIs) estratégicos	Meta para 2025
Envolvimento dos colaboradores	Bem-estar e empoderamento dos colaboradores	<p>Objectivo 3.4 - Reduzir a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis em um terço, até 2030, promover a saúde mental e bem-estar</p> <p>Objectivo 8.7 - Erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, eliminar as piores formas de trabalho infantil, até 2025</p> <p>Objectivo 8.8 - Proteger os direitos dos trabalhadores, garantir ambientes de trabalho seguros para todos, incluindo trabalhadores migrantes e mulheres em empregos precários</p>	Cultivamos uma cultura positiva no local de trabalho, em que os colaboradores se sentem valorizados, envolvidos e apoiados. O objectivo é aumentar a satisfação e o moral dos colaboradores, resultando, em última análise, numa força de trabalho motivada e dedicada, que impulsiona o sucesso da empresa	Sessões plenárias	4
Diversidade, equidade e inclusão	Equipes locais, diversificadas e igualitárias	<p>Objectivo 5.1 - Acabar com todas as formas de discriminação contra mulheres e raparigas</p> <p>Objectivo 5.5 - Garantir a participação plena e efectiva das mulheres e oportunidades iguais de liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, económica e pública</p> <p>Objectivo 10.2 - Empoderar e promover a inclusão social, económica e política para todos, até 2030</p> <p>Objectivo 16.7 - Garantir uma tomada de decisões responsiva e inclusiva a todos os níveis</p>	Garantimos oportunidades equitativas para todos e promovemos um local de trabalho diversificado e inclusivo. Ao contratar localmente, apoiamos as comunidades e contribuimos para a economia local. Promover a igualdade garante oportunidades justas, aumentando a eficácia geral da equipa e o impacto social	<p>% de mulheres no total de colaboradores</p> <p>% de mulheres na gestão executiva</p> <p>% de mulheres na gestão intermédia</p>	<p>40%</p> <p>30%</p> <p>40%</p>
Atracção, retenção e desenvolvimento de talentos	Atracção, retenção e desenvolvimento de talentos	<p>Objectivo 4.4 - Aumentar o número de pessoas com competências relevantes para o emprego e o empreendedorismo, até 2030</p> <p>Objectivo 8.3 - Promover políticas de desenvolvimento que apoiem a criação de empregos, o empreendedorismo e a inovação</p> <p>Objectivo 8.5 - Alcançar o emprego pleno e produtivo para todos, até 2030, com igualdade de remuneração por trabalho igual</p>	Atraímos e retemos colaboradores experientes para promover estabilidade e perícia na organização. Investimos no desenvolvimento do pessoal, aprimorando suas habilidades e crescimento profissional, criando assim um impacto positivo tanto na força de trabalho quanto no desempenho geral do Bayport	<p>Iniciativas para o pessoal</p> <p>Média de horas de formação por colaborador</p> <p>% de saídas voluntárias</p>	<p>Sim</p> <p>4</p> <p>10%</p>





## KPIs e metas no âmbito de ESG

Os nossos Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) em matéria de ESG estão estrategicamente alinhados com a nossa estratégia global de ESG e com o plano de acção aprovado para ESG. Estes indicadores proporcionam uma estrutura clara para acompanhar o progresso nas nossas três áreas principais de foco: o nosso negócio, os nossos clientes e o nosso pessoal.

O desempenho dos KPIs é reportado ao Grupo Bayport trimestralmente.

Esta abordagem estruturada a vários níveis garante um acompanhamento consistente, prestação de contas e alinhamento com os nossos objectivos de ESG, permitindo-nos traduzir ambição em resultados tangíveis.

Métricas ESG	Meta	FY 2022	FY 2023	FY 2024
<b>NPS</b>				
Pontuação NPS (externo)	Deve ser positivo, igual ou superior a pontuação anterior	28	43	44
Pontuação NPS (interno)	Deve ser positivo, igual ou superior a pontuação anterior	65	50.25	65
<b>Rotatividade voluntária</b>				
• Gestão Executiva	0 (Número)	0	0	0
• Gestão Intermédia	<10%	0.9%	0.9%	1.0%
• Pessoal	<15%	1.73%	2.48%	1%
<b>Diversidade de Género</b>				
Diversidade de género (% feminino) - Total (Efectivo + Contratado)	≥40%	38%	39%	40%
Diversidade de género (% mulheres) - Direcção Sénior	≥40%	-	36%	39%
Diversidade de género (% feminino) - Conselho de Administração	≥30%	20%	22%	28%
% de mulheres na carteira de crédito	≥30%	27%	27%	27%
% de empréstimos concedidos a mulheres	≥30%	-	29%	31%
<b>Outros</b>				
Envolvimento dos colaboradores (número de reuniões abertas a todos os colaboradores)	4	1	4	4
Envolvimento do empregador (número de interações com executivos)	4	5	39	27
Envolvimento com o Regulador	2	8	9	9
Formação de pessoal (média de horas por colaborador)	4hr / ano	2.5	4.4	3.2
ISC- número de iniciativas	4	6	9	5
Envolvimento com Financiadores	4	17	20	32
Reciclagem do lixo (Escritórios da Sede)	≥200kgs/ano	-	195.1	180.66
Emissões de GEE de Escopo 1	<80 TCO2eq/ ano	-	-	58.3
Emissões de GEE de Escopo 2		-	-	17.3
Consumo de água em m3 (Escritórios da Sede)	<450L	-	-	343.75
Consumo de papel em resmas (Escritórios da Sede)	<380 resmas	-	-	978

### Table key:

Alcançou de forma significativa Alcançado Não alcançado Sem informação





## Apresentação do Plano de Emissão de Obrigação Social – Maio de 2024



Estamos comprometidos em operar de forma ética, eficiente e transparente, minimizando o nosso impacto ambiental e cumprindo as normas regulatórias e de governança.

Destaques de 2024

- ✓ 0 violações de conformidade;
- ✓ 100% dos requisitos regulamentares foram apresentados dentro do prazo;
- ✓ KPIs de ESG incorporados nas métricas de desempenho da Gestão Sênior;
- ✓ Apresentação dos resultados financeiros de 2023 aos investidores;
- ✓ Aumento em 60% no envolvimento dos financiadores em relação ao ano anterior;
- ✓ Incremento da representação feminina no Conselho de Administração para 28% (↑ de 22% em 2023);
- ✓ Conclusão de 100% das formações e avaliações programadas para o Conselho de Administração;
- ✓ Institucionalização do acompanhamento de riscos de ESG nas análises mensais do Comitê de Risco;
- ✓ Nenhum incidente cibernético grave registrado ao longo do ano;
- ✓ Início do acompanhamento do rasto ambiental (emissões de gases com efeito de estufa (GEE), consumo da água, geração e reciclagem de resíduos).



Temas materiais

Questão material	Principal área de impacto	Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) estratégicos	Resultados de 2022	Resultados de 2023	Resultados de 2024	Meta para 2025
Ambiente jurídico e regulamentar	Conformidade regulamentar	Violações de conformidade e sanções regulatórias	0	0	0	0
Suborno e corrupção	Boa governação	Casos fundamentados relacionados com branqueamento de capitais	0	0	0	0
		Número de relatórios de auditoria com classificação C	0	0	0	0
Envolvimento dos intervenientes e transparência	Conduta empresarial ética e relatórios transparentes	Apresentação dos resultados financeiros aos intervenientes	2	2	2	Semestral
		Envolvimento dos financiadores	17	20	32	Trimestral
		Compromissos regulatórios	8	9	9	Semestral
Estruturas de governança	Boa governança	% de membros do Conselho de Administração do sexo feminino	20%	22%	28%	≥30%
		% de membros independentes do Conselho de Administração	11%	11%	29%	≥50%
		Participação nas reuniões do Conselho de Administração	93%	97%	100%	100%
		Formação bialenal dos membros do conselho	-	-	100%	100%
		Avaliações anuais do Conselho de Administração	-	100%	100%	100%
		Taxa de participação na avaliação dos membros do Conselho de Administração	-	-	100%	100%
Pegada ambiental	Consumo sustentável	Emissões de GEE de âmbito 1 (combustível/energia utilizada (gasóleo + gasolina) litros	NA	NA	20.45 TCO2eq	<100 TCO2eq
		Emissões de GEE de âmbito 2 (electricidade da rede pública usada (KwH))	NA	NA	17.3TCO2eq	
		Consumo da água na Sede (m3)	NA	NA	343.75	
		Consumo de papel na Sede (resmas)	NA	NA	245	
		Reciclagem de resíduos (Sede)	NA	195.1	180.66	



## Governança

**Governança** é executada através de uma hierarquia estruturada, incluindo o Conselho de Administração, os Comitês do Conselho de Administração e o Comité Executivo (EXCO).

### Conselho de Administração:

O nosso Conselho de Administração é diversificado, em termos de nacionalidade, experiência e perspectivas.

O Conselho de Administração é apoiado pelos Comité de Risco e Auditoria, que monitoram o progresso das políticas e sua implementação, bem como a estratégia corporativa geral.

O órgão recebe formação regular para se manter informado sobre as expectativas regulatórias em evolução.

São realizadas avaliações estruturadas para avaliar tanto o desempenho individual como colectivo, garantindo que este órgão permaneça eficaz, independente e responsável.

A Política de Planificação da Sucessão do Conselho de Administração garante a continuidade e estabilidade da liderança ao mais alto nível, fazendo preparação proactiva para futuras transições de liderança e mantendo uma governação eficaz.



**Grant Kurland**

#### Presidente / Administrador Não Executivo

Membro do Conselho de Administração desde a sua criação em 2012. Co-fundador da Bayport Management Limited (BML) e membro do Conselho de Administração de várias empresas, incluindo Bayport Tanzânia e Bayport Uganda



**Nothando Ndebele**

#### Administradora Não Executiva

Membro do Conselho de Administração desde 2021. Presidente Executiva da Bayport África. Foi Directora-Geral e Responsável de FIG do ABSA e tem uma vasta experiência em estudos de mercado e gestão de activos na África do Sul e em Londres



**Bryan Arlow**

#### Administrador Não Executivo

Membro do Conselho de Administração desde 2023. Contabilista certificado com experiência no sector bancário global. Juntou-se à BML em 2004 e, durante 11 anos, desempenhou funções de Administrador Financeiro na BML. Em 2015, tornou-se Presidente Executivo da Bayport SA e, em 2018, passou a reassumir um cargo de liderança no BML como Director de Operações a nível do Grupo



**Ivan Machava**

#### Administrador Não Executivo

Membro do Conselho de Administração desde 2023. Gestor financeiro sénior e experiente. Licenciado em Gestão e pós-graduado em Contabilidade. Estudou em Moçambique e em Portugal. A sua experiência relevante foi adquirida no sector mineiro, hoteleiro e imobiliário



**Suzan Manungo**

#### Administradora Não Executiva

Membro do Conselho de Administração desde 2024. É uma profissional da área financeira com experiência em operações financeiras, gestão, conformidade e supervisão estratégica. É licenciada em Contabilidade, pós-graduada em Gestão de Empresas e trabalhou nos sectores das telecomunicações, energia e bens de consumo, tanto em contextos multinacionais como regionais



**Bene Machatine**

#### Administrador Delegado

Membro do Conselho de Administração desde 2019. A sua carreira profissional foi desenvolvida no banco Barclays, onde desempenhou dois cargos antes de se juntar ao Bayport como Director de Crédito e, posteriormente, como Director Comercial e de Operações. É licenciado em Gestão e pós-graduado em Agronegócio



**Ranganai Mubaiwa**

#### Administrador Financeiro

Membro do Conselho de Administração desde 2021. Contabilista certificado com experiência em quatro países africanos e Caraíbas, tendo desempenhado funções de Contabilista Sénior e Administrador Financeiro em diversos sectores. Anteriormente, trabalhou na KPMG Harare

Os **Comitês do Conselho de Administração** são:

- ✓ **Comité de Crédito:** Responsável por monitorar o desempenho da carteira de crédito e garantir que as políticas e limites de risco de crédito sejam observados, em conformidade com a apetência de risco da organização.
- ✓ **Comité de Risco e Conformidade (RCC):** este comité supervisiona a estrutura geral de gestão de risco da instituição e garante a conformidade com os requisitos regulamentares.
- ✓ **Comité de Remuneração e Nomeações (REMNCO):** garante que as políticas e práticas de remuneração e nomeações apoiem os objectivos estratégicos da organização e estejam alinhadas com princípios sólidos de gestão de risco.
- ✓ **Comité de Auditoria:** Responsável por supervisionar a integridade e eficácia dos controlos internos e o desempenho dos auditores internos e externos. O comité garante que a organização mantenha processos de auditoria robustos e transparentes, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

Alcançamos progressos significativos no fortalecimento da diversidade de género na nossa estrutura de governança

A partir de 2024:

- ✓ **28%** dos membros do nosso Conselho de Administração são mulheres (de 20% em 2022)
- ✓ Foram nomeadas duas novas administradoras para reforçar a diversidade e inclusão.
- ✓ Aumentamos o número de administradores não executivos independentes, de 11% (2022) para 28% (2024)



## Gestão sênior

O Conselho é apoiado por uma equipa de gestão sênior com forte capacidade de liderança local.



### Principais políticas de governança:

As nossas práticas de governança são alicerçadas por políticas fundamentais, incluindo o Código de Conduta e Ética Empresarial e a Política sobre Conflitos de Interesses.

Estas políticas orientam o comportamento ético em toda a organização, particularmente em relação a suborno, extorsão, branqueamento de capitais e conformidade regulatória.





### Código de Conduta e Ética Empresarial

Esta política fundamental articula os nossos valores essenciais e padrões de ética. Proporciona orientações claras sobre comportamento profissional — incluindo integridade, justiça, conformidade com as leis, combate contra a corrupção, uso responsável de recursos e confidencialidade. O Código reforça a nossa responsabilidade colectiva de salvaguardar a reputação da empresa e operar com os mais altos padrões éticos.

### Política sobre Conflitos de Interesses

Esta política garante que conflitos efectivos, potenciais ou aparentes entre interesses pessoais e as responsabilidades profissionais sejam identificados, divulgados e geridos de forma adequada. Proporciona um processo estruturado para evitar influência indevida e reforça o princípio de que as decisões devem sempre servir aos melhores interesses da organização.

### Política de Protecção ao Denunciante

A nossa política de denúncias estabelece um mecanismo seguro e confidencial para que os colaboradores e intervenientes externos possam denunciar suspeitas de irregularidades, incluindo fraude, assédio, corrupção ou violações de políticas. A política garante protecção contra retaliação e promove uma cultura de falar abertamente, apoiando a detecção precoce e resolução de questões que possam comprometer a nossa integridade ou desempenho.

### Política de Combate ao Branqueamento de Capitais (AML)

A política de AML estabelece o nosso forte compromisso em prevenir o uso indevido dos nossos serviços para branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo ou outras actividades financeiras ilícitas. Ela estabelece procedimentos detalhados para a devida diligência do cliente (CDD), monitoria de transacções, denúncia de actividades suspeitas e formação dos colaboradores. A política está em conformidade com a legislação nacional e as melhores práticas internacionais, reforçando o papel do Bayport na salvaguarda do sistema financeiro.

### Conformidade:

O Bayport reconhece que retornos sustentáveis a longo prazo dependem de um alinhamento regulatório robusto e de uma conduta ética. Em 2024, mantivemos plena conformidade com as leis moçambicanas aplicáveis e com as normas internacionais de sustentabilidade e reporte. Asseguramos, igualmente, que todas as políticas e procedimentos fossem implementados em conformidade com as melhores práticas e revistos regularmente.

No mesmo ano, o Departamento de Conformidade liderou a realização de um programa estruturado de formação e sensibilização anual, com vista a fortalecer uma cultura de integridade na organização. Este programa incluiu:

- ✓ Formação obrigatória para todos os colaboradores e membros do Conselho de Administração;
- ✓ Workshops específicos para cada função; e
- ✓ Campanhas temáticas de consciencialização adaptadas às áreas de risco e relevantes para cada função.

Estas iniciativas foram concebidas no sentido de assegurar que os colaboradores, a todos os níveis, estejam preparados para identificar, comunicar e mitigar os riscos de conformidade no seu trabalho diário.

A abordagem do Bayport em relação à conformidade é preventiva e participativa. Tem enfoque não apenas na aplicação da lei, mas também no desenvolvimento de capacidades e na detecção precoce, garantindo que o risco regulatório seja minimizado e que a conduta dos colaboradores esteja alinhada com os valores e expectativas estabelecidos pela organização.

**“O nosso modelo de conformidade é proactivo. Treinamos não apenas para os riscos de hoje, mas também para as responsabilidades de amanhã”**

*Jessika Gove, Directora de Compliance e Legal*

## Ética e combate a ilícitos financeiros

Aplicamos uma abordagem de tolerância zero a ilícitos, através de uma função de ética e forense proactiva e bem equipada. Os nossos sistemas de governança e risco são concebidos no sentido de detectar, prevenir e fazer face a crimes financeiros; alicerçados por políticas robustas, formação contínua e uma cultura de integridade.

### Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (AML/CFT)

A nossa estrutura de AML/CFT é baseada em protocolos rigorosos de Due Diligence ao Cliente (CDD), enraizados nos princípios Identificação do Cliente (KYC). Em 2024, realizámos uma avaliação anual completa dos riscos do nosso ambiente de AML/FT, no sentido de garantir eficácia, alinhamento com as expectativas regulamentares e a capacidade de resposta a riscos emergentes, com uma taxa de conclusão de 98%.

### Os principais componentes do nosso sistema de AML incluem:

- Formação obrigatória para todos os colaboradores e membros do Conselho de Administração;
- Monitoria contínua das transacções e do comportamento dos clientes;
- Uma estrutura clara de denúncia às autoridades nacionais.

Nomeamos Oficiais de Comunicação de Operações Suspeitas (OCOS), tanto a nível central como das agências, garantindo que qualquer actividade suspeita seja identificada e comunicada prontamente e em conformidade com os regulamentos nacionais.



### AML Awareness

#### Identificação de clientes (KYC)

A identificação de clientes é um dever imposto ao Bayport pela legislação, mas não é tão simples quanto parece. Existem requisitos mínimos, tipos de documentos aceites e situações específicas em que é necessário.

A identificação de clientes é o processo de recolha de informações de identificação, contacto de clientes existentes e potenciais clientes.

Quando se deve proceder com a identificação de clientes:

Deve-se identificar e fazer a verificação dessa identidade antes ou durante:

- Abertura de conta a ordem e a prazo;
- Concessão de empréstimo;
- Refinanciamento;
- Transferência de fundos para mesmo banco e outros bancos;
- Sempre que haja suspeita de que a transacção esteja relacionada a crimes de BC e FT;
- Sempre que haja alteração nos elementos de identificação.

Que informação deve se recolher na identificação do cliente?

Ao identificar o cliente devem ser obtidas informações relacionadas a:

- Identificação pessoal do cliente;
- Identificação da fonte de rendimento;
- Localização geográfica;
- Natureza e montante do rendimento;
- Objectivo da abertura de conta ou requisição do crédito;
- Informação sobre os beneficiários efectivos da conta ou operação.

Que tipo de documentos são válidos para identificar o cliente?

Para efeitos de identificação de clientes, entende-se por documento de identificação válido aquele que cumulativamente reúne os seguintes requisitos:

- Ter sido emitido por entidade competente;
- Ter fotografia actual do titular;
- Estar dentro do prazo de validade nele escrito;
- Ser documento autêntico ou autenticado.

Legislação aplicável:

- Art. 15 a 23 da lei 14/2023 de 28 de agosto
- Art. 09 a 20 do decreto 53/2023 de 31 de agosto
- Capítulo V do Aviso 5/GBM/2022 de 17 de novembro

<https://bayportfinance.sharepoint.com/:1/s/MOZ/Eu5FCIQ6x6Lnv2Z2BBk4s064KbCPN2G3etq5X2gTeuRB8Wst>



## Combate ao Suborno e à Corrupção

Mantemos uma política abrangente Contra Suborno e Corrupção, alinhada com as normas internacionais e sujeita a revisão e melhoria contínuas.

Esta política é reforçada por formação anual obrigatória para todos os colaboradores, com enfoque em:

- Consciencialização sobre os riscos de corrupção;
- Reforço das responsabilidades legais e éticas;
- Clarificação de funções e procedimentos de escalonamento;
- Promoção de uma cultura de transparência e integridade.

Todos incidentes reportados ou suspeitos são investigados pela nossa Unidade Forense, que garante transparência, devido processo e medidas disciplinares consistentes.

As três formações anuais antifraude realizadas entre 2022 e 2024 tiveram uma taxa de participação de 100%.

Ao realizar esta formação anualmente, a organização não apenas cumpre as suas obrigações regulatórias, mas também fortalece os seus controlos internos e reforça o seu compromisso com uma conduta empresarial ética e responsável.

## Mitigação do risco de fraude e controlos internos:

Para combater os riscos de fraude na originação, reforçámos os controlos internos, com enfoque em:

- Folhas de salário forjadas;
- Documentos de identificação forjados;
- Extractos bancários alterados.

Medidas adicionais incluem a formação contínua dos colaboradores e sistemas de alerta precoce para evitar o desembolso não autorizado de empréstimos.

### Foco no futuro:

Continuamos a fortalecer o nosso ecossistema de prevenção de fraudes por meio de programas como os mecanismos de recompensa por alerta de fraudes, que incentivam a denúncia precoce de actividades suspeitas. Combinados com formação contínua e análise digital de riscos, esses esforços garantem que permaneçamos vigilantes e proactivos na manutenção dos mais altos padrões de ética.

“Estes resultados demonstram a nossa crescente capacidade interna de detectar e prevenir ilícitos antes que estes se agravem, protegendo os clientes, os parceiros e a nossa reputação.”

*Alina Lisboa, Gestora de Crimes Financeiros*

### Caro Bayporteer,

O Departamento de Risco e Conformidade vem por este meio convidá-lo a participar da pesquisa

#### Pré-treinamento ANTI-FRAUDE.

Para participar, acesse ao link  
<https://pt.surveymonkey.com/r/SBGP89B>

A sua participação é **obrigatória**.

Para dúvidas ou questões, não hesite em nos contactar.





## Mecanismos de reclamação e denúncia

Continuamos empenhados em promover uma cultura de transparência e responsabilidade, proporcionando uma plataforma segura, confidencial e independente para denunciar inquietações. Usamos o sistema de denúncias Navex EthicsPoint, que permite que os intervenientes denunciem incidentes de fraude, abuso, discriminação, assédio ou outras condutas antiéticas de forma anónima, sem temer retaliação.

Em 2024, foram recebidas seis denúncias através desta plataforma. Todas foram integralmente investigadas e encerradas até ao final do ano, com uma denúncia confirmada como válida e que resultou em acção disciplinar correctiva.

Este incremento de casos denunciados reflecte a crescente confiança dos intervenientes na nossa estrutura de ética e maior consciência sobre os nossos canais de denúncia. A existência e capacidade de resposta deste mecanismo são fundamentais para a identificação precoce de situações, mitigação de riscos de ética e o reforço dos princípios gerais de governança do Bayport.

Semana Internacional de Consciencialização Sobre a Fraude:  
17 a 23 de Novembro de 2024



**Vamos trabalhar em conjunto  
para proteger o Bayport e manter  
a nossa organização segura.**

A Semana de Consciencialização  
Sobre a Fraude é apenas o começo  
- todos dias podem ser dias sem  
fraudes se nos empenharmos  
nesse sentido.

Digitalize o código  
QR para comunicar  
uma fraude.

**NAVEX** GLOBAL<sup>®</sup>  
The Ethics and Compliance Experts



Mantenha-se atento. Comunique actividades suspeitas.  
Proteja a nossa organização.



Reclamações recebidas através da linha directa de denúncias	2022	2023	2024
Total de reclamações recebidas	3	2	4
Casos investigados e encerrados	3	2	4
Reclamações encerradas como fundamentadas/válidas	0	0	1
Reclamações ainda sob investigação (até ao final do ano)	0	0	0



Formação sobre fraude realizada em Dezembro de 2024

## Gestão de riscos

A estrutura de gestão de risco do Bayport está integrada de forma abrangente em todos os níveis organizacionais, sob supervisão estratégica do Conselho de Administração. Este órgão define os limites de apetite e tolerância ao risco da organização, além de aprovar todas as políticas e procedimentos no sentido de garantir o alinhamento com as exigências regulatórias nacionais e as estruturas estabelecidas a nível do grupo.

O perfil de risco corporativo é revisto trimestralmente pelo Comité de Risco e Conformidade (RCC) e, posteriormente, pelo Conselho de Administração. A nossa abordagem aplica uma tipologia de risco que categoriza as exposições em riscos financeiros (crédito, liquidez, mercado), não financeiros (reputação, jurídicos, operacionais) e riscos emergentes críticos, como ESG, conduta e de tecnologias da informação.

Seguimos um modelo de “Três Linhas de Defesa”, em que:

1. as unidades de negócio servem de primeira linha de defesa;
2. as funções de risco e conformidade como a segunda e
3. a auditoria interna/externa como a terceira.

Cada linha desempenha um papel distinto na identificação, monitoria, controlo e garantia, conforme se segue:



## Gestão de riscos(cont)

### Primeira Linha de Defesa: Assumir o Risco

Equipa de gestão altamente qualificada e com experiência em serviços

#### Quadro de Políticas

- Código de ética
- Políticas de Governança
- Políticas de Conformidade
- Políticas de TI
- Políticas de Capital Humano
- Políticas de Crédito
- Políticas Financeiras
- Controlos Internos
- Controlos de Gestão
- Canal Independente de Notificação Anónima de Incidentes

### Segunda Linha de Defesa: Monitoria do Risco

#### Gestão de Risco

- Metodologia padrão de risco
- Política e estrutura de gestão de riscos
- Estrutura de apetite ao risco
- Registos trimestrais de riscos corporativos
- Comité de riscos corporativos do grupo
- Supervisão dos riscos pelo Conselho de Administração, Comité de Gestão de Activos e Passivos (ALCO) e Comité de Apetite ao Risco (ARC)
- Comités de Controlo de Riscos (RCC)

#### Conformidade

- Estrutura de conformidade normalizada
- Monitoria do desenvolvimento regulatório global
- Triagem de sanções AML World-Check

#### Forense

- Prevenção (carta, política, recompensas, programa, formação, regras automatizadas de combate à fraude)
- Detecção (auditorias, investigações, análise de dados)
- Resposta (ação corretiva)
- Aplicação intuitiva de gestão de inteligência I2 Link Analysis
- Gestão de casos RUBIQ
- Participação em fóruns/redes de combate à fraude

### Terceira Linha de Defesa: Garantia Independente

#### Auditoria Interna

- Abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gestão de risco, controlo e governação
- Carta de Auditoria Interna do Grupo
- Abordagem baseada no risco
- Relatórios funcionais (CAE para o presidente do ARC do grupo e equipas de auditoria interna das subsidiárias para o CAE)
- Software de auditoria TeamMate
- Ferramenta de data mining IDEA
- Planos de auditoria interna anuais contínuos, alinhados com os temas estratégicos do negócio
- Esforço de trabalho sincronizado com outros fornecedores de garantia
- Acompanhamento dos registos de resultados anteriormente reportados
- Avaliação anual da eficácia dos controlos internos e da adequação do processo de gestão de riscos
- Revisão independente da qualidade, pelo menos, de 5 em 5 anos
- Função de supervisão do ARC:
- Aprovação da abordagem de auditoria interna
- Monitoria dos planos anuais
- Nomeação e avaliações de desempenho do CAE
- Avaliação da capacidade de resposta da gestão

#### Auditoria Externa

- Os auditores do grupo
- Auditores das subsidiárias
- Política para serviços não relacionados com auditoria prestados por auditores externos
- Relatórios de auditoria sem reservas

## Risco de ESG

Definimos **Risco de ESG** como o potencial de impactos negativos no desempenho e na reputação da empresa devido a deficiências ambientais, sociais ou de governança. Estes podem incluir inconformidade regulatória, degradação ambiental, práticas laborais inadequadas ou falta de supervisão ética.

Os riscos de ESG são avaliados trimestralmente e monitorados através do Painel de Apetite de Risco de ESG, que inclui métricas alinhadas com os princípios do Pacto Global da ONU. Todos os novos produtos e alterações materiais nos negócios são submetidos a análises de risco de ESG antes da aprovação.

O nosso sistema de gestão de risco de ESG visa minimizar a exposição financeira e reputacional, ao mesmo tempo que promove a melhoria contínua e a sustentabilidade empresarial a longo prazo.

### Áreas avaliadas no nosso Painel de Apetite de Risco de ESG



As unidades de garantia interna; incluindo Gestão de Risco, Conformidade, Forense e Auditoria; avaliam regularmente o ambiente de controlo de ESG e encaminham as constatações ao RCC e ao Conselho de Administração.

“No Bayport, a gestão de risco baseia-se no princípio de que o valor a longo prazo é criado através de impacto responsável, e não apenas de resultados financeiros.”

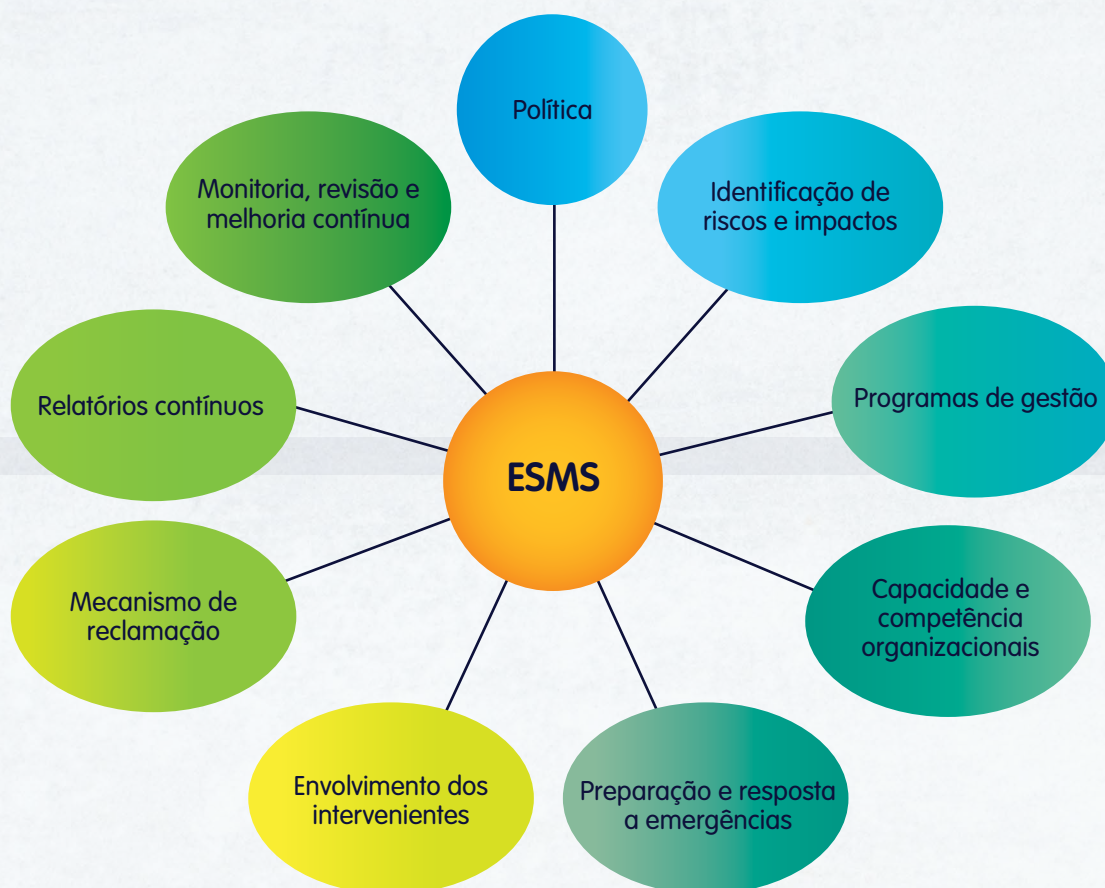
Eric Ginabay, Director de Risco



## Gestão dos nossos riscos e impactos sociais e ambientais

O nosso Sistema de Gestão Ambiental e Social (ESMS) garante que as actividades comerciais não causem danos ao ambiente, aos colaboradores, clientes ou às comunidades vulneráveis. Isso inclui listas de exclusão em conformidade com a EDFI (Instituição Financeira Europeia de Desenvolvimento), a IFC (Corporação Financeira Internacional) e restrições ao uso de combustíveis fósseis.

Os riscos sociais e ambientais são avaliados ao nível dos produtos, projectos e clientes, no sentido de garantir conformidade com



## Governança fiscal

Garantimos que toda a contabilidade fiscal esteja em conformidade com o Código Fiscal de Moçambique e a norma IAS 12 Impostos sobre Rendimento. O nosso objectivo é garantir total conformidade, contribuindo significativamente para o desenvolvimento nacional.

Em 2024, demos contributo fiscal substancial, incluindo imposto sobre rendimento das pessoas colectivas, auto-liquidação do IVA e outros pagamentos obrigatórios. Impostos retidos na fonte e cobrados numa base mensal foram captados e remetidos na totalidade e dentro do prazo. Não foram registadas sanções nem reservas de auditoria.

Descrição	2022	2023	2024
IRPC	MZN 237 752 457	MZN 80 171 060	MZN 221 769 031
Impostos retidos na fonte e pagos	MZN 929 214 487	MZN 603 629 356	MZN 261 009 802
IRPS sobre os colaboradores	MZN 52 628 310	MZN 52 628 307	MZN 50 665 676
Total de impostos	MZN 290 380 766	MZN 132 799 367	MZN 533 444 509
Taxa efectiva de imposto	30%	20%	27%



O modelo de governança fiscal do Bayport baseia-se nos princípios de conformidade, gestão de risco, pontualidade e alinhamento estratégico. A planificação fiscal é gerida de forma transparente e em conformidade com o nosso perfil geral de risco empresarial.

**“A responsabilidade é um dos nossos principais valores, enfatizando o nosso compromisso com todas as entidades. Esse valor também se manifesta no cumprimento das nossas obrigações fiscais perante o governo e na nossa estratégia de priorizar fornecedores locais, promovendo assim um impacto positivo na economia e nas comunidades em que operamos”**

**Francisco Chaisse, Gestor de Fiscalidade e Contabilidade**



## Gestão da cadeia de fornecimento



2024



**MT1.688.557.488**  
Pagamentos a organizações e indivíduos fornecedores: TOTAL 2024



**MT1.393.052.772**  
Pagamentos a organizações e indivíduos fornecedores: LOCAL

A nossa política de Procurement promove a aquisição transparente, atempada, eficiente e ética de bens e serviços para a organização. Esta foi actualizada de modo a incorporar padrões de ESG e critérios de exclusão em conformidade com os nossos valores.

### Seleção e avaliação de fornecedores:

As aquisições são norteadas por um processo estruturado que envolve uma avaliação robusta e com várias fases, incluindo análise feita pelos Departamentos Forense e de Conformidade. O comité de aquisições é responsável pela selecção de aquisições de alto valor. O processo está a ser aprimorado mais inda, no sentido de incorporar, na íntegra, critérios de selecção bem estruturados e alinhados com os padrões de ESG. Os critérios de selecção e avaliação de fornecedores estão em conformidade com as salvaguardas de conflito de interesses.

Como parte do nosso alinhamento com o 2X Challenge, o Bayport está a introduzir a integração de fornecedores sensíveis às questões de género, com vista a elevar o envolvimento de empresas detidas por mulheres e com maioria feminina. Este aspecto foi considerado durante o processo de integração de fornecedores realizado em 2025.

**“Procurement vai para além da simples aquisição de bens e serviços; trata-se de aquisições estratégicas, gestão de relações com os fornecedores e garantia de qualidade e sustentabilidade. É vital para garantir um fluxo suave de bens e serviços necessários, ao mesmo tempo que desempenha um papel crucial na contenção de custos, mitigação de riscos e alinhamento com os objectivos gerais da organização.”**

**Reginah Sibanda, Gestora de Finanças - Reporte**

## Segurança da informação e privacidade de dados

Proteger os nossos activos de informação continua a ser uma prioridade fundamental no Bayport Moçambique, especialmente à medida que continuamos a expandir a nossa transformação digital com vista a apoiar o crédito responsável e a inclusão financeira. A segurança da informação e a privacidade de dados são fundamentais para manter a confiança dos nossos clientes, colaboradores, parceiros e reguladores.

Em 2024, reforçamos a nossa postura de resiliência cibernética através de uma combinação de salvaguardas técnicas, formação de consciencialização e monitoria proactiva de riscos. Não foram registadas violações de segurança significativas, o que reflecte a maturidade contínua do nosso programa de segurança cibernética e dos nossos sistemas de resposta a incidentes.

### Principais realizações em 2024:

Continuação da implementação do nosso programa de consciencialização para a segurança e simulação de phishing, o que contribuiu para uma redução de 67% na susceptibilidade dos utilizadores a ataques de phishing.

Ministração de 11 módulos de formação em segurança da informação, com uma taxa de conclusão de 97% dos colaboradores.

Utilização contínua e optimização das soluções de detecção e resposta geridas (MDR) e detecção e resposta de terminais (EDR), reduzindo significativamente o número de potenciais incidentes de segurança.

Avaliações trimestrais de riscos de TICs, auditorias anuais de TICs em todas as operações e sessões quinzenais de Grupo de Gestão de Vulnerabilidades (VMG) para avaliar e remediar ameaças identificadas.

**Proteja os nossos dados, proteja o nosso futuro: última chamada para a formação**

Caros Bayporters

**Este é o seu último lembrete para completar o Módulo de Formação em Proteção de Dados.** Garantir a segurança da informação pessoal é uma responsabilidade partilhada e o seu papel é crucial.



**Em caso de violação de dados, comunique imediatamente ao seu gestor direto e ao DPO para minimizar possíveis danos.**

Vamos garantir que estamos todos equipados para proteger os nossos dados - complete a sua formação até quarta-feira, 2 de Outubro de 2024.

**Existe uma avaliação e deve atingir uma taxa de aprovação de 80%.** CLIQUE AQUI para começar já.



Esta formação é obrigatória para todos os Bayporters e a sua participação é importante para garantir que todos nos mantemos em conformidade e seguros.





**Estrutura e princípios de segurança da informação:**

A nossa arquitectura de segurança da informação é orientada pela tríade CIA: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade e, está em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas, como as do NIST (Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia) e a norma ISO27001. Esta estrutura apoia a nossa abordagem proactiva para identificar riscos, aplicar controlos e gerir incidentes.

**Fundamentos em acção:**

- ✓ **Confidencialidade:** o acesso é restrito apenas ao pessoal autorizado.
- ✓ **Integridade:** os dados são protegidos de modo a garantir precisão e processamento fiável.
- ✓ **Disponibilidade:** garantir que a informação esteja acessível aos utilizadores autorizados.

**Fundamentos funcionais da segurança cibernética:**

O nosso sistema de segurança cibernética tem quatro elementos principais:

1. **Deteção:** Identificar rapidamente ameaças cibernéticas por meio de ferramentas de monitora activa.
2. **Protecção:** Implementação de protocolos de acesso e segurança robustos para evitar violações.
3. **Resposta:** Gerir incidentes de forma rápida, por meio de uma cadeia de acção definida;
4. **Recuperação:** restaurar as operações normais e proteger os sistemas afectados.

Esta estrutura inclui funções e responsabilidades claramente definidas para uma abordagem consistente da segurança cibernética a todos os níveis da organização.

**Privacidade de dados: protecção da informação e dos dados dos clientes**

À medida que os serviços financeiros se tornam cada vez mais digitalizados, o Bayport Moçambique reconhece que a confiança depende da solidez das suas práticas de protecção de dados. Implementamos uma estratégia de defesa em várias camadas, que inclui autenticação multifactorial, encriptação, protecção de terminais, controlos de acesso e monitoria contínua de ameaças.

O nosso programa de privacidade de dados foi concebido de modo a exceder as expectativas dos clientes e está em conformidade com as leis internacionais de protecção de dados. Baseia-se em três princípios fundamentais:

- ✓ Recolha segura de dados – usando métodos autorizados e com consentimento informado;
- ✓ Minimização de dados – recolhendo apenas a informação necessárias para os nossos serviços;
- ✓ Transparência – comunicar com clareza como os dados dos clientes são utilizados, armazenados e protegidos.

**Formação de consciencialização sobre segurança: 2024****97%****Taxa de participação na formação**

Para garantir prontidão e resiliência organizacionais, realizamos 11 sessões de formação obrigatórias e especializadas em segurança em 2024, ministradas online a todos os colaboradores, reforçando a nossa cultura interna de vigilância cibernética.

**Avaliação de risco para segurança da informação e gestão de incidentes**

São realizadas avaliações trimestrais de risco, com vista a identificar e resolver vulnerabilidades emergentes, com recurso a uma abordagem estruturada de resposta a incidentes: planificação, deteção, contenção, erradicação, recuperação e aprendizagem pós-evento. Essas informações ajudam-nos a fortalecer de forma contínua os nossos sistemas de segurança cibernética.

A supervisão é assegurada através de compromissos regulares de governança, incluindo revisões trimestrais feitas pelo Comité de Auditoria e Risco (ARC) e sessões quinzenais do VMG (Grupo de Gestão de Vulnerabilidades) com o Grupo para abordar vulnerabilidades técnicas.

**Eventos de risco e vulnerabilidades**

Em 2024, não foram registados incidentes cibernéticos graves, reflectindo o impacto dos controlos introduzidos após os eventos de 2023. Estas melhorias aprimoraram a nossa capacidade de detectar, responder e recuperar de ameaças digitais.

**Auditoria e validação**

Para garantir resiliência contínua, são realizadas auditorias externas independentes, anualmente, validando a nossa conformidade com os padrões globais de segurança cibernética e reforçando a confiança dos intervenientes.

**“A nossa segurança cibernética é uma fortaleza dinâmica: sensores vigilantes detectam ameaças nas sombras, escudos adaptáveis evoluem em cada desafio e a nossa equipa transforma potenciais violações em simples notas de rodapé.”**

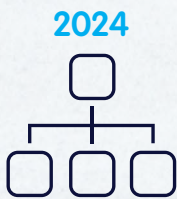
**Jubileu Tembe, Gestor de TICs e Plataformas**



# Envolvimento dos intervenientes

Todas interacções com os intervenientes são norteadas pelos nossos valores e pela Maneira Bayport, garantindo que a nossa interacção seja com propósito, transparência e responsabilidade. A nossa abordagem de envolvimento está alinhada com as melhores práticas globais e assenta nos seguintes princípios:

- Envolvemo-nos de forma proactiva e não reactiva.
- Elaboramos estratégias de envolvimento em torno das necessidades e oportunidades dos intervenientes.
- Escutamos com a intenção de aprender e melhorar.
- Monitoramos e gerimos a diferença entre as percepções dos intervenientes e o nosso real desempenho, cientes de que isso molda a nossa reputação.
- Procuramos equilibrar os interesses de diversos grupos de intervenientes na tomada de decisões.
- Proporcionamos informação oportuna, correcta, relevante, acessível e comunicadas em linguagem clara e simples.
- Comprometemo-nos a resolver conflitos de forma eficiente e transparente



4  
Engajamento com os colaboradores



9  
Engajamento com as autoridades regulatórias



27  
Engajamento com entidades Empregadoras



32  
Engajamento com os financiadores

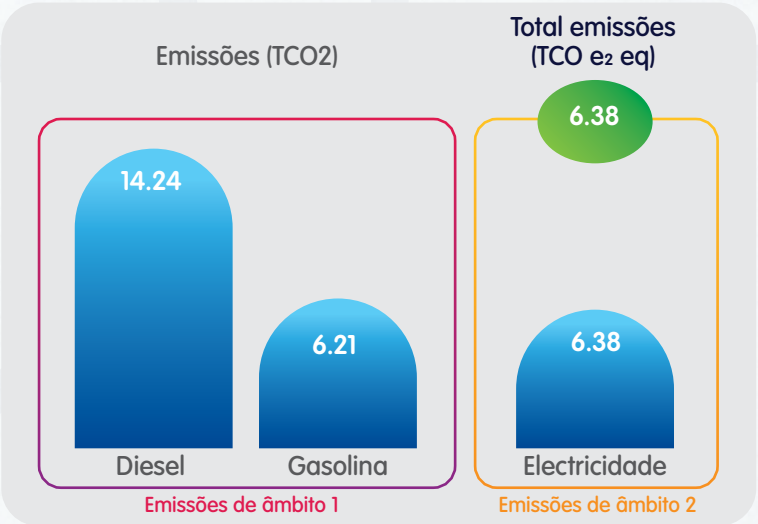


Formação sobre consumo de recursos ministrada à empresa de limpeza em 2024

Desde 2024, a nossa sede tem estado a monitorar de forma activa o consumo de recursos, no sentido de compreender e gerir o nosso rasto de gases com efeito de estufa (GEE).

Lançámos campanhas internas e proporcionamos formação direccionada para capacitar os nossos colaboradores, promovendo o uso sustentável dos recursos e comportamentos responsáveis.

Reconhecemos que este é um processo contínuo e estamos empenhados na melhoria contínua à medida que avançamos nesta crucial iniciativa.





## Consumo sustentável



Exposition of recycled products at the HO in 2023

Para fortalecer a nossa responsabilidade ambiental e compreender melhor a nossa pegada em termos de uso de recursos, adoptamos medidas concretas para integrar práticas de consumo sustentável nas nossas operações.

Em 2023, estabelecemos uma parceria com a RLR Recolha de Lixo Reciclável "Recolixo", uma empresa moçambicana de reciclagem, para gerir a recolha de resíduos recicláveis nos nossos escritórios. Para demonstrar o valor desta iniciativa, organizámos uma exposição para os colaboradores, apresentando produtos feitos a partir de materiais reciclados recolhidos nas nossas instalações, causando engajamento e despertando a consciência dos colaboradores sobre a redução de resíduos..

Em 2024, expandimos este compromisso registando de forma sistemática o consumo de papel, água e energia a nível do escritório. Este acompanhamento permite-nos:

- Quantificar o nosso impacto ambiental
- Identificar oportunidades de eficiência
- Promover a apropriação das práticas sustentáveis pelos colaboradores

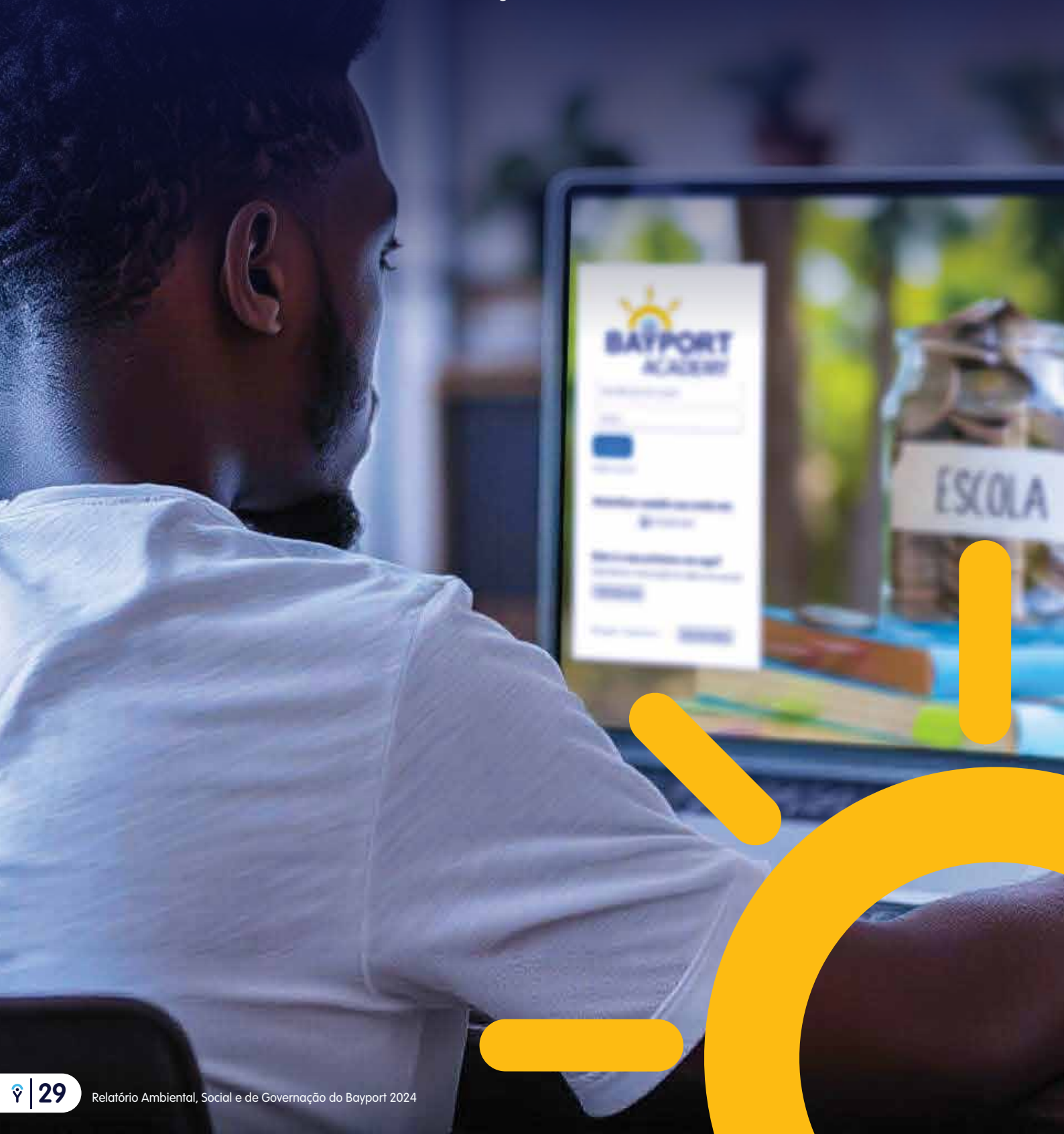
Estas medidas fazem parte da nossa abordagem mais ampla à gestão responsável dos recursos e do nosso objectivo de construir um local de trabalho mais consciente do ponto de vista ambiental.



Concurso de poupança realizado pela sede do Bayport na Escola Secundária de Boane - Outubro de 2024



# O primeiro passo para o seu **futuro financeiro** começa aqui





## Práticas comerciais responsáveis

### O nosso cliente

Priorizamos a protecção do cliente, acesso equitativo e educação financeira. Os nossos produtos são concebidos no sentido de melhorar o bem-estar financeiro e reduzir a vulnerabilidade social.

#### Destaques de 2024

- ✓ O Net Promoter Score (NPS) melhorou de 43% (2023) para 44% (2024),
- ✓ Aumento de 4.51% em relação ao ano anterior nos empréstimos concedidos a mulheres, contribuindo para a nossa meta de inclusão de género ≥30%.
- ✓ Registou-se um ganho líquido de 5.068 novos clientes, revertendo o declínio do ano anterior (2023: -6.014).
- ✓ Alcançou-se 98% de originação digital de empréstimos, melhorando significativamente o acesso para segmentos carenciados.
- ✓ Obtivemos a Certificação Ouro de Protecção ao Cliente da MFR.
- ✓ Lançamos o Portal Bayport Academy para Moçambique, a primeira plataforma de literacia financeira no país, em Setembro de 2024.



Folheto de lançamento do Portal Bayport Academy MZ

## Questões materiais

Questão material	Principal área de impacto	KPIs estratégicos	Resultados de 2022	Resultados de 2023	Resultados de 2024	Meta para 2025
Protecção financeira	Protecção do cliente	Certificação de protecção ao cliente	NA	Bronze	Ouro	Minimo prata
Privacidade do cliente						
Bem-estar financeiro do consumidor	Consciência e bem-estar financeiro	Implementação do portal de literacia financeira	NA	NA	Sim	Sim
		Sessões de educação financeira para entidades e estudantes and students	1	4	4	Trimestral
Acesso ao financiamento e inclusão	Inclusão financeira	Empréstimos originados no ambiente digital como % do total de empréstimos concedidos	79.4%	69.2%	98%	100%
		% de clientes do sexo feminino na carteira de crédito	27.3%	27.2%	27.24%	≥30%
		% de empréstimos originados por mulheres	NA	29.40%	30.60%	≥30%
Qualidade e sustentabilidade do produto	Inclusão financeira e empoderamento económico	Melhoria no Net Promoter Score	28	43	44	30
Contributo económico	Desenvolvimento social, ambiental e económico	Número de iniciativas de Investimento Social Corporativo (ISC)	11	8	5	4
		Despesas com ISC como % do lucro líquido após impostos (NPAT) do exercício anterior	0.10%	0.06%	0.10%	1%

Certificação OURO em Protecção ao Cliente em 2024.





# Perfil do cliente e segmentos de mercado

## Segmento de mercado e funcionalidade

O Bayport opera no modelo de crédito com base em retenção na fonte, sustentado por contratos formais com empregadores do sector público. Este modelo permite-nos conceder crédito responsável a funcionários públicos que reúnem requisitos

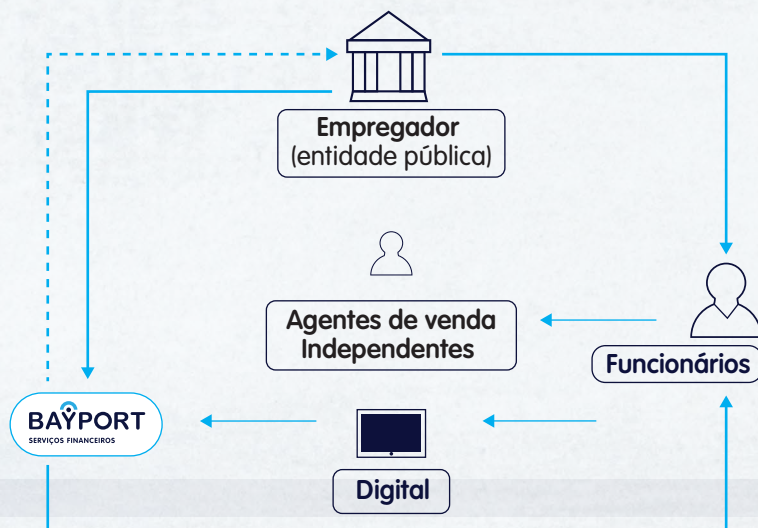
Os funcionários podem solicitar empréstimos através de:

- Agências do Bayport
- Promotores de vendas
- Plataformas digitais

Os empréstimos são concedidos para diversos fins pessoais e de empoderamento económico, incluindo:

- Educação, saúde e necessidades de emergência
- Melhorias na habitação
- Desenvolvimento de micro e pequenos negócios

Os fundos aprovados são transferidos **directamente para o funcionário por meio de transferência electrónica**, e as prestações de reembolso são pagas **por meio de dedução salarial** feita pela entidade empregadora. Em média, os empréstimos concedidos são avaliados em aproximadamente **US\$ 2.000**.



Atendemos a um segmento de clientes dedicado, composto principalmente por funcionários públicos, incluindo os principais servidores públicos, como professores, enfermeiros e agentes da polícia.

Os nossos produtos de crédito permitem-lhes suprir as suas necessidades financeiras essenciais, facilitando investimentos na educação dos seus filhos, realizando melhorias essenciais nas suas casas, respondendo a emergências familiares imprevistas e promovendo empreendimentos comerciais para incrementar os seus rendimentos.

Idade média **39**  
Empregue **98.88%**  
Aposentados/outros<sup>3</sup> **1.12%**

<sup>3</sup>*Outros = Desempregados que podem ter sido demitidos, que se demitiram ou tenham desaparecido.*



**72.76%**  
Masculino

**27.24%**  
Feminino

## Utilização do empréstimo (volume) 2024



Habitação

**67.69%**  
(18 394)



MPMEs

**13.87%**  
(3 768)



Educação

**13.28%**  
(3 608)



Saúde e emergência

**3.94%**  
(1 071)



Outros

**1.22%**  
(331)

**100%** (27.172)



## Inclusão financeira e inovação

### 2X Challenge

Em harmonia com a estratégia 2X Challenge, estamos a trabalhar activamente no sentido de colmatar as disparidades de género na nossa carteira de crédito e contribuir significativamente para o avanço da inclusão financeira da mulher. No âmbito do nosso compromisso com o quarto critério directo do 2X Challenge, que tem enfoque em produtos e serviços que melhoram o bem-estar da mulher ou promovem a igualdade de género, iniciámos sessões de educação financeira direccionadas em instituições onde as mulheres representam uma parte significativa da força laboral. Essas sessões não servem apenas como plataformas para transmitir conteúdos essenciais de literacia financeira, mas também oferecem oportunidades para escutar directamente a voz da mulher, compreender as suas necessidades financeiras específicas e identificar as barreiras que ela enfrenta na busca de financiamento.

Os conhecimentos obtidos através destas interações orientam a forma como concebemos serviços mais inclusivos e oferecemos melhor suporte aos clientes de género feminino na sua jornada financeira. Os nossos dados internos de 2021 a 2024 destacam a urgência desse foco: actualmente, as mulheres representam apenas 27% da nossa carteira clientes de crédito, em comparação com 73% de homens. Da mesma forma, nas propostas de vendas, 69% são originárias de homens, com as mulheres representando apenas 31% em 2024. Esses números reforçam a necessidade de projectar e implementar soluções financeiras mais sensíveis às questões de género e expandir o alcance às populações femininas carentes.

Ao incorporar programas sensíveis ao género na concepção dos nossos produtos e no envolvimento com os clientes, o Bayport Moçambique visa reduzir as barreiras sistémicas e construir um ecossistema financeiro mais inclusivo e equitativo. Os nossos esforços de inclusão financeira não são apenas um imperativo estratégico, são um compromisso social para ajudar as mulheres em Moçambique a aceder às ferramentas, conhecimentos e recursos necessários para alcançar o empoderamento financeiro e a resiliência económica.



**É FUNCIONÁRIO DO ESTADO?**  
E PRETENDE INICIAR UM  
NEGÓCIO DE FORNECIMENTO  
DE **ÁGUA**?

APROVEITE ESTA  
PARCERIA E GANHE  
DESCONTOS ATÉ **5%**  
(sujeito a consulta da lista dos produtos, preços e  
respectivos descontos junto da Construa).

**RUMO A UMA  
VIDA MELHOR**

CAMPANHA VÁLIDA DE JUNHO A NOVEMBRO DE 2024

**Construa  
Build it**

Tel: 21 46 60 21  
Para mais detalhes informe-se.

**Requisitos para financiamento:** Ser Funcionário do Estado; Declaração de salário ou paralelo; Folha de salário ou recibo de salário; Título de provimento ou nomeação mais actualizado; Extracto bancário dos últimos 3 meses; Bilhete de Identidade; NUIT; Plano de pagamento da dívida vigente (Se aplicável). Financiámos a partir de **3.750 até 2.000.000** de meticais para educação, habitação, saúde, compra de automóvel, agricultura / pecuária e muito mais. Seguro associado ao financiamento. Taxa de Juro Anual Nominal (variável de acordo com o período de financiamento): PRFS\* + 23.44% (12 meses). Disponibilizamos períodos de financiamento flexíveis a partir de **6 a 84 meses**. Custo Total de Crédito inclui uma comissão de constituição de serviço e organização de processo sobre o capital de 2%, sem agravamento da prestação mensal e nem dedução do valor de financiamento solicitado. Os pagamentos são feitos em prestações, por dedução na fonte (folha de salário). Para pagamento antecipado, sofre penalização de 3 (três) prestações. Simulação: Valor de financiamento: **MT100.000,00**, período **12 meses**, taxa mensal fixa: **3.91%**, **TAEF 46.94%**, prestação mensal fixa **MT11.787,00**. Termos e condições aplicáveis.

\*Prime Rate do Sistema Financeiro vigente.

Linha Verde - 800 420 000  
linhadocliente@bayport.co.mz  
reclamações@bayport.co.mz  
www.bayport.co.mz

### Água & Saneamento

Em consonância com o ODS 6 – Água potável e saneamento, que visa garantir o acesso universal a água potável, saneamento e higiene seguros e acessíveis, demos um passo significativo em 2024 ao reforçar os nossos esforços de inclusão financeira através de uma perspectiva ambiental e de saúde. Estabelecemos uma parceria estratégica com a Construa, um fornecedor local de materiais de construção.

Esta colaboração levou ao lançamento da campanha “Rumo a uma vida melhor”, uma iniciativa nacional que visa melhorar o acesso à água potável e às infra-estruturas de saneamento para os nossos clientes. Através desta campanha, os clientes do Bayport em Moçambique tiveram a oportunidade de adquirir materiais essenciais para melhorias no abastecimento de água e saneamento a preços reduzidos. Estes produtos incluíram materiais para melhoramento do saneamento doméstico e acesso a água potável, contribuindo directamente para melhores resultados em termos de saúde, dignidade e condições de vida.

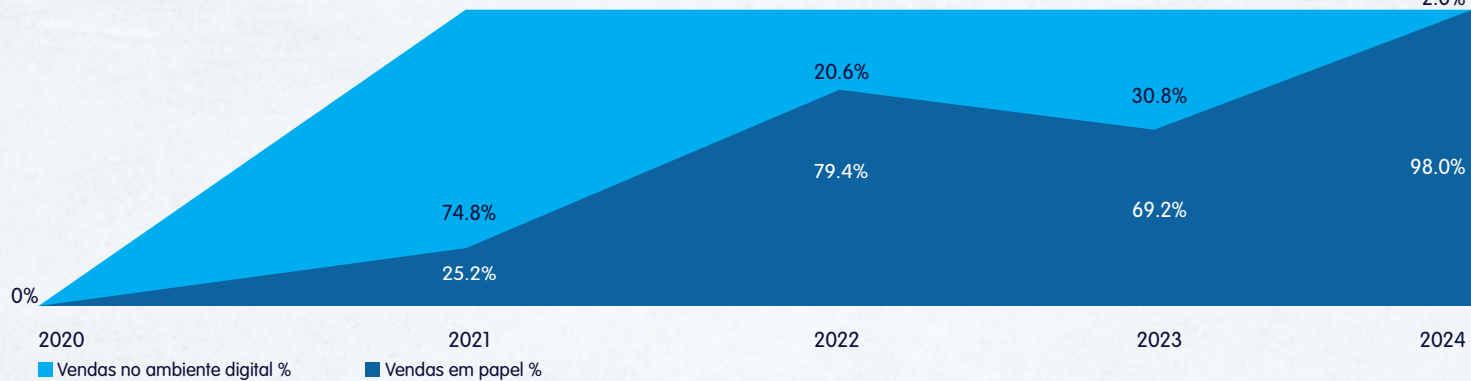
Ao integrar soluções acessíveis de água e saneamento na nossa oferta financeira, expandimos o alcance e a relevância do nosso modelo de empréstimo inclusivo, trazendo valor tangível e melhorando a vida das comunidades a que servimos. Esta iniciativa reflecte a nossa convicção de que a inclusão financeira não se resume apenas ao acesso ao crédito, mas também à possibilidade do acesso a serviços essenciais que melhoram a qualidade de vida e a resiliência das famílias.



Inovação digital

A nossa estratégia continua firmemente focada em proporcionar uma experiência excecional ao cliente, com uma forte ênfase na prestação de serviços digitais. Em 2024, alcançámos 98% de submissão digital de todos os pedidos de empréstimo – um marco fundamental para melhorar o acesso, a eficiência e o controlo de custos.

Vendas no ambiente digital vs Vendas com base em papel



“ O aplicativo digital transformou a minha forma de trabalhar, aumentando as minhas vendas e permitindo desembolsos mais rápidos aos clientes. Ao concentrar-me em submissões de qualidade, ajudo os clientes a obterem aprovação mais rapidamente. Digo sempre aos meus colegas: a qualidade não é apenas uma boa prática, acelera directamente os pagamentos aos nossos clientes ”

Helder Petersburgo, agente de vendas, Agência de Quelimane  
(Vencedor da primeira campanha de vendas pelo aplicativo digital do Bayport, 2021)





## Protecção do cliente

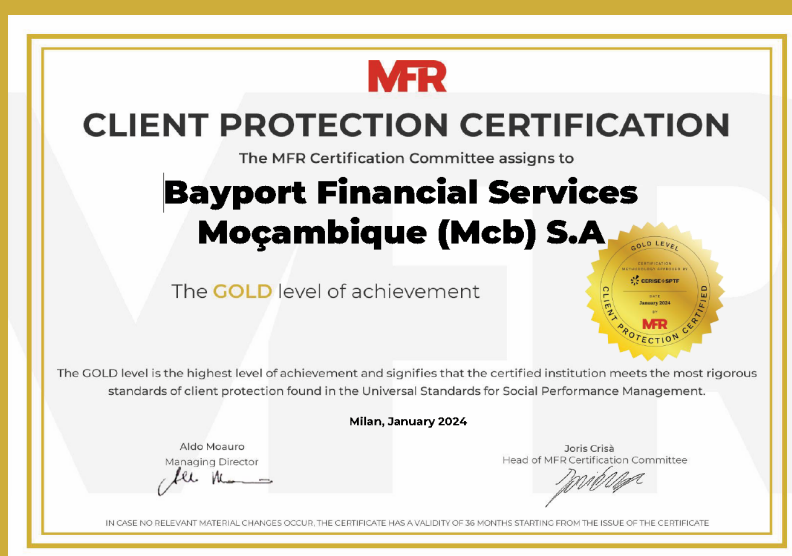
Em 2024, o Bayport Moçambique recebeu a Certificação Ouro em Protecção do Cliente, atribuída pela MicroFinanza Rating (MFR), uma validação significativa dos nossos princípios de financiamento responsável. Esta certificação reflecte a nossa aderência aos padrões globais de transparência, tratamento justo e salvaguardas de privacidade

A certificação é mais do que um distintivo, sinaliza aos nossos intervenientes que o Bayport leva a sério a protecção dos clientes contra danos, garantindo uma tomada de decisão informada e tratando todos os clientes com dignidade e respeito. Também demonstra o nosso compromisso em melhorar os sistemas internos e controlos de risco.

A nossa abordagem de protecção ao cliente inclui:

- Preços justos e transparentes
- Marketing e comunicação responsáveis
- Canais de reclamação claros e acessíveis
- Formação regular dos colaboradores sobre interacção ética com os clientes

Sessões trimestrais de formação para todos os agentes de vendas garantem o alinhamento com estas normas. Estas sessões reforçam práticas de financiamento responsável e padronizam a prestação de serviços em todo o país.



Reconhecemos que os nossos clientes são a base do nosso negócio e que cada interacção molda a sua experiência. Para elevar consistentemente os padrões de serviço em todas as agências, investimos num programa de formação abrangente e de alta participação, tanto para os colaboradores como para equipas de vendas da linha da frente.

Em 2024, alcançámos uma impressionante taxa média de participação de 98% nas nossas sessões anuais de formação dos colaboradores, abordando temas importantes que afectam directamente a satisfação e a protecção do cliente:

- Consciencialização e combate à fraude
- Protocolos de identificação do cliente (KYC)
- Código de Conduta do Bayport
- Estratégias de serviço centradas no cliente
- Gestão de reclamações alinhada com as normas NMISO 10002:2018
- Risco, conformidade e protecção do consumidor, com ênfase na eliminação de práticas de vendas agressivas

## Participe na nossa formação KYC

No Bayport, defendemos os mais elevados padrões de conformidade e integridade. Para apoiar estes valores, foi lançado um módulo de formação obrigatório "Conheça o seu cliente" (KYC) que estará disponível até sexta-feira, 11 de dezembro. Esta formação irá ajudá-lo a desenvolver competências essenciais para garantir a conformidade e a verificação exacta dos clientes.

### Eis o que obterá com a sua participação:

- Entender os conceitos-chaves: Construir uma base sólida em KYC, Customer Due Diligence (CDD) e Identificação de Pessoas Politicamente Expostas (PEPs).
- Identificação e verificação de clientes: Aprender as melhores práticas para verificar as identidades dos clientes de acordo com as normas regulamentares.
- Aplicação de procedimentos de diligência devida aos clientes: Implementar níveis de diligência devida (simplificada, normal, reforçada) de acordo com as diretrizes de compliance.
- Monitorização contínua e gestão do risco: Praticar o acompanhamento contínuo dos clientes para manter a conformidade do Bayport.

Esta formação termina com uma avaliação que exige uma taxa de aprovação de 80%. Terá até cinco tentativas para atingir esta pontuação, ficando registada a pontuação mais elevada.

A sua participação é essencial para manter o nosso compromisso com a conformidade e a proteção do Bayport. Obrigado por fazer a sua parte para manter os nossos padrões.

Comece hoje mesmo a sua formação para contribuir para a integridade e segurança do Bayport.

Tem até sexta-feira, 11 de dezembro, para completar o módulo.

[CLIQUE AQUI](#) para começar agora.



Esta formação é obrigatória para todos os Bayporters e a sua participação é vital para o nosso compromisso contínuo com a excelência.



## Protecção do cliente (cont)

### Comportamento anti-competitivo

A nossa dedicação ao crédito responsável está intrinsecamente ligada à promoção de um ambiente competitivo dinâmico e transparente. Acreditamos firmemente que uma concorrência robusta melhora a inclusão financeira e aumenta a capacidade dos nossos clientes.

Uma componente fundamental deste compromisso é a nossa abordagem proactiva para mitigar comportamentos anti concorrenciais, particularmente, no que diz respeito à liquidação. Implementámos políticas abrangentes e monitoramos, de forma contínua, os nossos procedimentos de liquidação, garantindo o cumprimento integral de todos os estatutos de protecção ao cliente.

### Rotulagem e marketing responsáveis

Não foram observados incidentes de inconformidade relativamente à informação e rotulagem de produtos e serviços, nem problemas com comunicações de marketing durante o período abrangido pelo relatório.

As nossas comunicações com os clientes e publicidades são reguladas pela entidade reguladora, e as nossas principais directrizes são o Aviso n.º 8-GBM de 2021 relativamente ao Código de Conduta para Instituições de Crédito e Sociedade Financeiras e Protecção do Consumidor Financeiro, e o Aviso n.º 8-GBM de 2018, o Regulamento sobre Publicidade de Produtos e Serviços Financeiros.

Ademais, toda a nossa publicidade é aprovada pelo Banco de Moçambique antes de ser publicada para os nossos clientes ou para o público em geral.

### Gestão de reclamações:

Oferecemos aos clientes vários canais acessíveis para apresentar reclamações, incluindo:

- Presencialmente nas Agências
- Linha do cliente
- Email
- Facebook Messenger
- Plataforma USSD

Entre 2021 e 2023, o volume de reclamações foi elevado, atingindo um pico de 6.055 casos em 2023. No entanto, em 2024, conseguimos uma redução de 68% nas reclamações, um forte indicador das melhorias na qualidade do serviço e na capacidade de resposta operacional.

Este progresso foi possível graças a:

- Melhorias nos procedimentos de tratamento de reclamações
- Mecanismos de detecção precoce que resolveram os problemas antes que se agravassem
- Ciclos de feedback interno proactivos para implementar acções correctivas de forma célere

Como podemos servi-lo melhor?  
**Fale connosco.**





## Consciência financeira e bem-estar

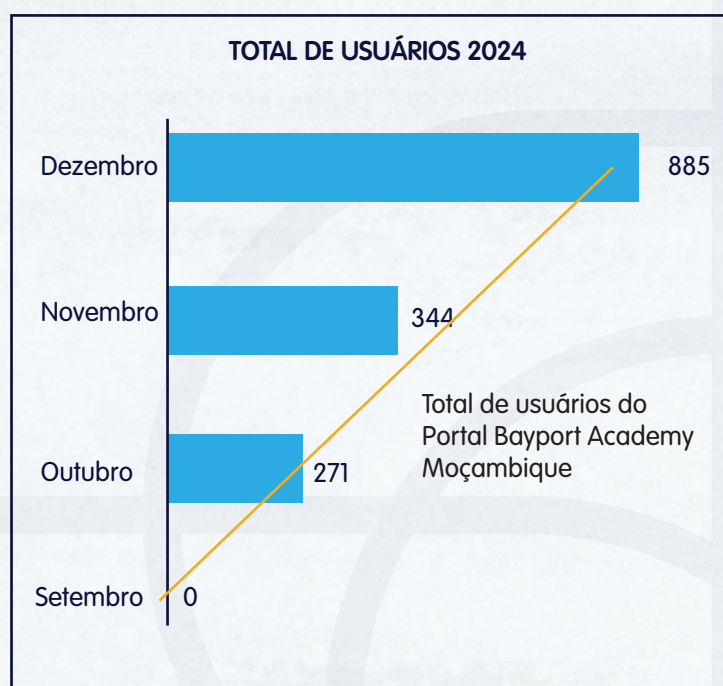
### *Empoderamento dos moçambicanos através de educação financeira acessível*

No Bayport Moçambique, literacia financeira não é um complemento, mas sim um pilar estratégico da nossa agenda de ESG. Em Setembro de 2024, lançámos o Portal Bayport Academy Moçambique, a primeira plataforma digital de educação financeira do país, disponível gratuitamente ao público através do site [mozambique.bayportacademy.com](https://mozambique.bayportacademy.com).

Esta plataforma fácil de usar oferece conteúdo interativo que abrange temas financeiros essenciais, incluindo:

- Gestão de stress financeiro
- Compreensão de endividamento responsável
- Estratégias eficazes de poupança
- Fundamentos de orçamento

Para promover o acesso generalizado, lançámos campanhas de sensibilização a nível nacional com vista a divulgar o portal e incentivar a capacitação financeira em todos os segmentos da sociedade. Estas iniciativas reflectem a nossa convicção fundamental: decisões financeiras informadas melhoram o bem-estar e reduzem o risco de endividamento excessivo.



**BAYPORT ACADEMY**

**Durante os dias 14 a 18 de JULHO**

**Ganha recargas de 100MT**

Ao Completar o Módulo **Como Fazer Um Orçamento**

[Aceda o link na Descrição](https://www.mozambiqueportal@bayport.co.mz)

[www.mozambiqueportal@bayport.co.mz](https://www.mozambiqueportal@bayport.co.mz)

LINHA VERDE - 800 420 000  
[linhadocliente@bayport.co.mz](mailto:linhadocliente@bayport.co.mz)  
[reclamacoes@bayport.co.mz](mailto:reclamacoes@bayport.co.mz)  
[www.bayport.co.mz](https://www.bayport.co.mz)

Em 2024, intensificámos a interacção directa com os clientes e organizações parceiras, ajudando a esclarecer os direitos e responsabilidades dos mutuários e credores. Estas conversas garantem que as nossas soluções de crédito contribuam para uma saúde financeira duradoura, e não para pressão financeira.



Sessão de educação financeira no Hospital José Macamo, em Maputo



### Criando bases financeiras nas escolas

Em Outubro de 2024, no âmbito do Mês da Poupança, todas as Agências do Bayport estabeleceram parceria com escolas primárias e secundárias locais para oferecer sessões de educação financeira. Através de actividades interactivas, os alunos aprenderam princípios básicos de poupança e receberam as suas primeiras caixas de poupança individuais, um primeiro passo simbólico e prático para hábitos financeiros responsáveis.

Esta estratégia de intervenção precoce ajuda a incutir uma cultura de poupança para toda a vida, lançando as bases para uma geração mais resiliente e economicamente empoderada.



**“A educação financeira começa desde cedo. No dia 01 de Junho, distribuimos pequenos cofres nas escolas para inspirar as crianças a poupar. Afinal, o futuro delas é agora”**

**Mahomed Lakha, Gerente da Agência da Beira**

## Qualidade do produto e experiência do cliente

### Resultados da pesquisa realizada pela Sagaci Research em 2024

Como parte da nossa estratégia centrada no cliente, o Bayport Moçambique tem realizado inquéritos internos e externos regulares desde 2019 (excluindo 2020), liderados pela Sagaci Research, que conduz as nossas avaliações independentes anuais. Estes inquéritos fornecem informações valiosas sobre a forma como os clientes usam os nossos serviços, os seus comportamentos financeiros e o seu nível geral de satisfação.

#### Objectivos da pesquisa

A pesquisa realizada pela Sagaci em 2024 teve como objectivo:

- Compreender os casos reais de utilização dos empréstimos
- Avaliar o acesso dos clientes à tecnologia e à Internet
- Traçar o perfil dos clientes com base na posse de ativos e na literacia digital
- Avaliar os níveis de escolaridade e a disponibilidade para contrair empréstimos

#### Metodologia

- 431 entrevistas com clientes actuais seleccionados aleatoriamente
- Realizadas por telefone
- Com enfoque no índice de Satisfação do Cliente (NPS), satisfação e comportamento digital

#### Principais constatações

##### Índice de Satisfação do Cliente (NPS) & Satisfação

- O NPS melhorou de 28% em 2022 para 44% em 2024, indicando ganhos consistentes na fidelização dos clientes.
- A satisfação com o processamento e a solicitação de empréstimos continua alta (8/10 e 9/10, respectivamente)
- Aumento dos promotores, com um declínio correspondente nos detractores, embora os passivos continuem elevados.

##### Marca e contacto com o cliente

- 63% dos clientes citam a força da marca como a principal razão para a escolha do Bayport (↑ de 53% em 2022)
- Os Agentes de Vendas tornaram-se o principal ponto de contacto (↑ de 28% para 51%)
- Despite digitization, 57% still prefer physical branch applications, citing convenience and familiarity



#### Tecnologia e uso da Internet

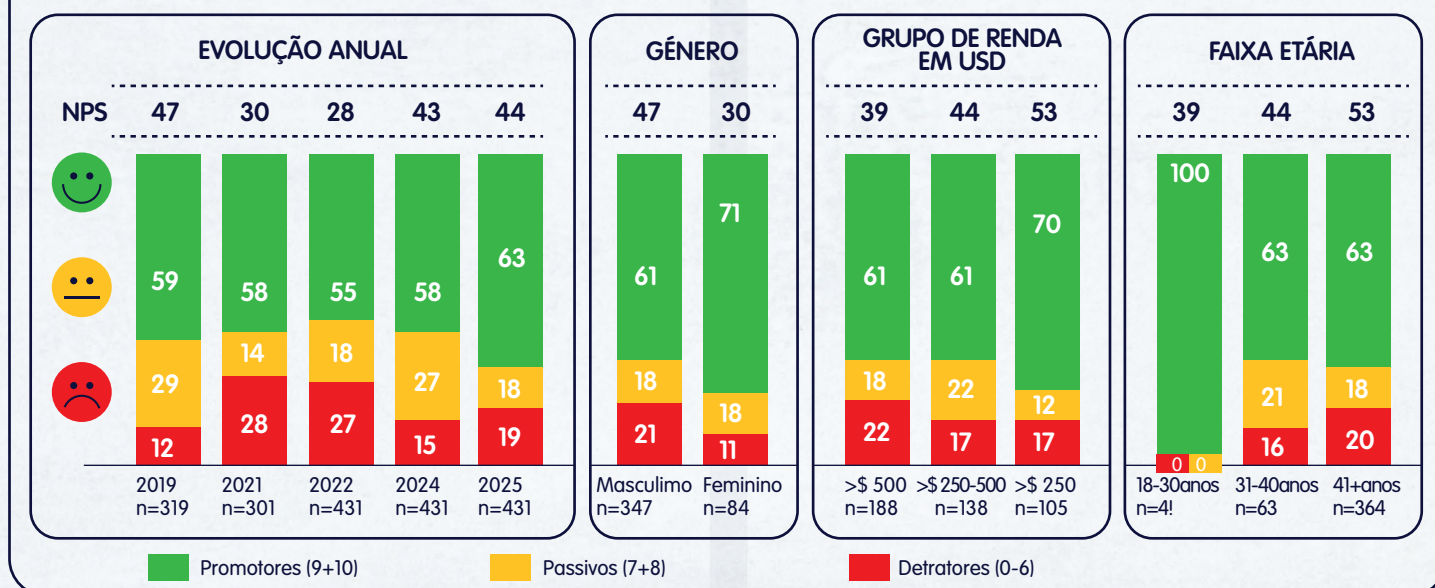
- 72% possui smartphones e 71% usam-nos para aceder à Internet
- Actividade digital mais comum: pesquisa de informações (59%)
- Plataformas populares: WhatsApp (93%) e Facebook (57%)
- A confiança na utilização de ferramentas digitais aumentou ligeiramente (↑ de 52% em 2022 para 55% em 2024)
- O uso de plataformas digitais para pedidos de empréstimo reduziu (↓ de 16% em 2022 para 12% em 2024)

#### Propriedade de activos e literacia financeira

- A posse de poupanças caiu para 40% (↓ de 46% em 2022)
- A posse de seguros diminuiu para 23% (↓ de 36% em 2019)
- As contribuições para pensões aumentaram para 62% (↑ de 39% em 2021)
- Mais de 75% relatou compreender claramente os termos e condições dos empréstimos
- 89% manifestou interesse em ferramentas de literacia financeira, mas apenas 41% têm acesso a elas



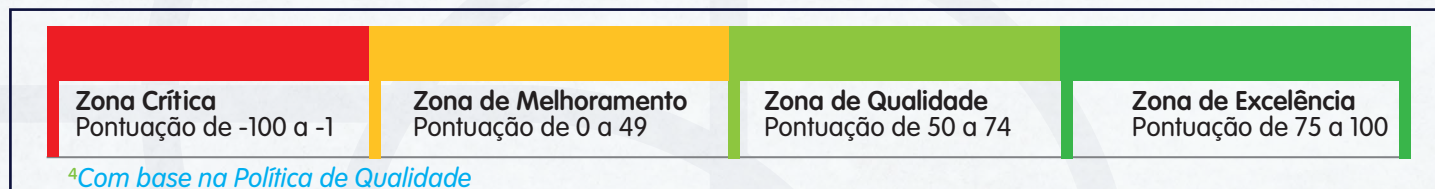
## SEGMENTOS DEMOGRÁFICOS DE 2025



## Conclusões:

O Bayport passou para a **"Zona de Melhoria"** do desempenho em termos de NPS. Embora o progresso seja evidente, especialmente na redução dos detratores, é necessário maior enfoque na conversão de clientes passivos em promotores ativos. As principais áreas a melhorar incluem:

- Optimização da usabilidade das solicitações digitais
- Expandir o acesso à educação financeira
- Melhoria da consistência dos pontos de contacto com o cliente

Zonas de classificação de NPS<sup>4</sup>:

## Avaliação interna do NPS:

Continuamos a aprofundar as nossas relações com os clientes e a melhorar a qualidade do serviço, conforme reflectido na elevação do nosso NPS interno, um indicador-chave da satisfação do cliente e da fidelidade à marca.

Em 2024, 68% dos clientes inquiridos indicaram que recomendariam o Bayport a outras pessoas, um aumento em relação aos 53% registados em 2023. Este aumento significativo reflecte a crescente confiança na nossa marca e reforça o nosso posicionamento como um parceiro financeiro fiável e responsivo.

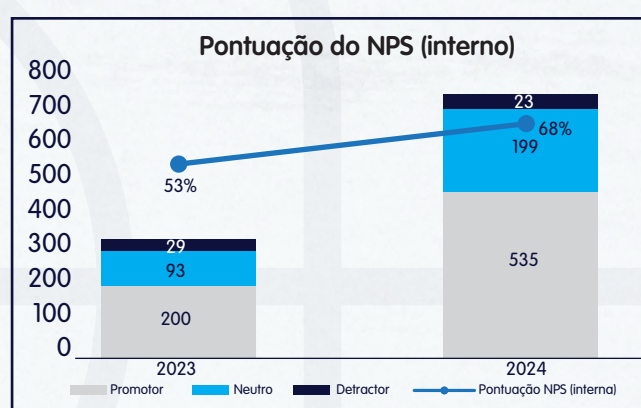
## Os promotores citaram:

- Desembolso rápido e fiável do empréstimo
- Atendimento ao cliente personalizado e de alta qualidade

## Os detratores e neutros observaram:

- O preço continua a ser um factor fundamental na consideração de fornecedores alternativos

Essas percepções validam o nosso enfoque estratégico no serviço centrado no cliente e na eficiência operacional, ao mesmo tempo em que destacam oportunidades para alinhar ainda mais a nossa proposta de valor com as expectativas de acessibilidade.



**“Guiados pela roda da centralidade no cliente, somos movidos pelas necessidades dos clientes e moldados pelo seu feedback. A fidelidade dos clientes é conquistada através de cada interação, e o nosso NPS crescente reflecte um modelo de negócio baseado na confiança, rapidez e serviço”**

Deize Langa, Gestora de Serviço e Experiência do Cliente



## Iniciativas de experiência do cliente:

Como parte da estratégia trienal, o Bayport definiu iniciativas centradas no cliente, que terão um impacto positivo na Experiência do Cliente e permitirão melhorar a actual classificação da zona do NPS para Zona de Qualidade e, posteriormente, para uma Zona de Excelência. Apresentamos, abaixo, algumas iniciativas que visam melhorar a a Experiência do Cliente:

### 1. Promovendo a autonomia do cliente

- Balcões de self-service nas agências
- Plataforma USSD
- URA (Unidade de Resposta Audível) para Call Center e CSAT (Índice de Satisfação do Cliente)
- Chatbot do WhatsApp
- BayportApp

### 2. Melhoria através da tecnologia

- Automação de processos
- Inteligência artificial
- Integração de sistemas

### 3. Identidade visual consistente e qualidade de serviço

- Actualização e melhoria da imagem das agências
- Formação contínua de atendimento
- Contacto pós-vendas
- Cliente mistério e monitorização de qualidade
- Acompanhamento do tempo de resposta

## Testemunhos de clientes

O nosso compromisso com a inclusão financeira é melhor ilustrado pelas vidas que tocamos todos os dias. As histórias que se seguem destacam o poder transformador do acesso ao crédito responsável, possibilitando a educação, habitação e dignidade.

### Capacitação do futuro de uma família através da educação

Beatriz Jeque, professora do ensino primário, de 43 anos de idade, residente no distrito do Púngue, na província de Sofala, tomou conhecimento do Bayport através de uma colega, após enfrentar dificuldades em obter financiamento junto de outro banco.

Incentivada pela recomendação, contactou um agente de vendas do Bayport. Dentro de 24 horas após a solicitação, o seu empréstimo foi aprovado e desembolsado, um processo que ela descreve como rápido, simples e profissional.

Com os fundos obtidos, conseguiu preparar as suas duas filhas para as suas primeiras experiências profissionais, uma a ingressar no ensino superior e a outra a iniciar o seu primeiro emprego, representando um investimento no futuro da sua família, de que se orgulha.

### Educação, confiança e um toque pessoal

Suzana Marcelo João de Brito, uma professora de 48 anos de idade, residente em Chimoio, precisava urgentemente de ajuda financeira para pagar as propinas da sua filha, que cursa Biologia Marinha em Portugal.

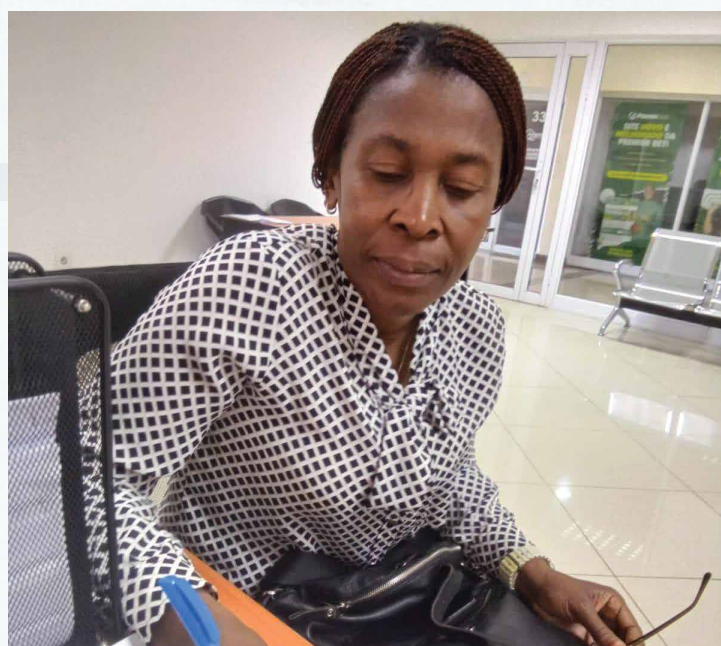
Com a ajuda da Sra. Eunice, uma agente de vendas de confiança do Bayport, conseguiu um empréstimo mesmo a tempo, e essa única interacção tornou-se o início de uma relação bancária de confiança. Mais tarde, ela solicitou um empréstimo adicional; desta vez, para ajudar o seu filho a seguir os passos académicos da irmã.

Suzana descreve a sua experiência com a Bayport como uma relação de confiança, flexibilidade e profunda ligação pessoal. Para ela, o Bayport é mais do que uma instituição financeira, é uma parceira na realização dos sonhos da sua família.



**“O Bayport apoiou-me quando outros não o fizeram, e fê-lo rápido. Vou definitivamente recomendá-lo aos meus colegas.”**

**Beatriz Jeque, Professora, província de Sofala**



**“Eu não trocaria a minha agente de vendas do Bayport por nada, ela é como se fosse da família. Ela facilita o processo e faz-me sentir realmente valorizada.”**

**Suzana Marcelo João de Brito, Professora, Chimoio**



## Qualidade do produto e experiência do cliente (cont)



### Construindo um legado — com o Bayport ao seu lado

**Francisco Momade Quiasse**, de 59 anos de idade, é cliente do Bayport desde 2016. Ao longo dos anos, ele contraiu cinco empréstimos. Com o dinheiro, renovou a sua casa em Nampula mas, mais importante ainda, colocou os seus cinco filhos na escola. Agora vive numa casa tipo 3 totalmente terminada, um símbolo da estabilidade e dignidade que alcançou para a sua família. Todos os seus cinco filhos já estão formados e agora são profissionais qualificados.

**“Tenho orgulho da minha casa”,** diz ele, **“mas tenho ainda mais orgulho de que os meus filhos sejam independentes. O Bayport não me ajudou apenas a obter um empréstimo, ajudou-me a construir um legado.**

Ele elogia o serviço da Agência de Nampula, mas sugere que o espaço seja ampliado para melhor atender à crescente base de clientes.



**“O Bayport não só trabalha para nós, trabalha connosco. Isso faz toda a diferença.”**

**Francisco Momade Quiasse,**  
Ministério dos Combatentes, Nampula

Primeiras etapas da casa que o Sr. Francisco que construiu com o empréstimo da Bayport.



Etapas finais da casa



### Investindo no seu futuro com o Bayport

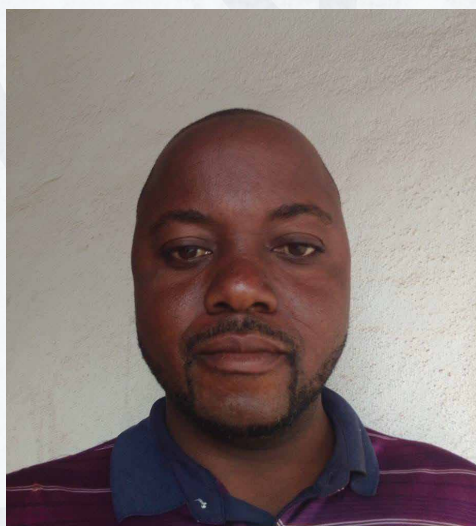
**Evaristo Caulane Bande**, funcionário público de 38 anos de idade, que trabalha para o Ministério do Trabalho, Género e Acção Social já conhecia o Bayport há algum tempo. No entanto, foi só em 2024 que ele decidiu recorrer aos serviços do Bayport, quando precisava de financiamento para continuar os seus estudos.

Ele solicitou um empréstimo para financiar a sua licenciatura em Gestão e Administração Pública e ficou impressionado com o apoio amigável, eficiente e flexível que recebeu.

Embora este seja o seu primeiro empréstimo com o Bayport, o Sr. Evaristo já está a pensar no futuro. Ele tenciona concluir os seus pagamentos actuais de forma responsável e diz que voltaria com prazer ao Bayport para refinanciamento ou em caso de futuras necessidades financeiras.

**“O Bayport ofereceu-me a flexibilidade e o apoio de que precisava para concluir a minha licenciatura. O serviço foi simpático, rápido e fiável.”**

**Evaristo Caulane Bande,** funcionário do Ministério do Trabalho, Género e Acção Social - província de Manica





## Contributo económico para a sociedade

As nossas acções de Investimento Corporativo Social (CSI) em 2024 beneficiaram mais de 2.667 pessoas nas áreas de educação, saúde e desenvolvimento comunitário.

Estes projectos reflectem o nosso compromisso com uma gestão financeira responsável que vai para além do valor transaccional, promovendo o bem-estar e a resiliência das comunidades a que servimos.

### Educação

Continued financial support to the Machel Fidus institution to expand the "One Gesture, One Smile" project, impacting over 2,000 students in secondary school.



### Saúde

Apoio financeiro contínuo à instituição Machel Fidus no sentido de expandir o projecto "Um Gesto, Um Sorriso, que impacta mais de 2000 alunos.



### Comunidade

- Patrocinamos a Federação Moçambicana de Taekwondo, no sentido de dar apoio a atletas com baixa representação e poucos recursos financeiros.
- Os colaboradores iniciaram uma campanha de doações para um lar de idosos local.



Patrocínio a Federação Moçambicana de Taekwondo 2024



## Contributo económico para a sociedade

### Meio-ambiente

Em 2024, iniciámos uma proposta de parceria com o Conselho Municipal de Maputo, com vista a apoiar o projecto “Juntos Vamos Abraçar Maputo”, uma iniciativa ambiental que visa sensibilizar os residentes de Maputo sobre o uso adequado e sustentável das praias.

Várias iniciativas estão previstas para iniciar em 2025.



Exemplo de layout de placas de sinalização da praia

### Plantando o Líder do Futuro

Estamos orgulhosos de ter lançado a iniciativa “Plantando o Líder do Futuro”, um projecto abrangente concebido para equipar finalistas da 12ª classe do sistema nacional de educação, com ferramentas essenciais e práticas para uma transição bem-sucedida para a sua primeira experiência profissional.

Este programa aborda directamente a necessidade crítica de competências profissionais entre os jovens, capacitando-os a buscar oportunidades de emprego com confiança e a contribuir para a sua independência financeira e para o crescimento económico de Moçambique.

Em 2024, aproximadamente 150 alunos de três escolas secundárias de Maputo beneficiaram desta iniciativa. Há previsão de expansão deste projecto a nível nacional.



Sessão “Plantar o Líder do Futuro” realizada na Escola Secundária Francisco Manyanga em Maputo.





## Festa de fim de ano dos colaboradores – 2024



# Os nossos colaboradores 10

## Os nossos colaboradores

Investimos em locais de trabalho inclusivos, seguros e empoderadores que atraem, retêm e desenvolvem os melhores talentos, ao mesmo tempo que promovemos a diversidade e o bem-estar dos colaboradores.

### Destaques de 2024

- ✓ Representação feminina no Bayport Moçambique:
  - ✓ 40% do quadro de pessoal é composto por mulheres
  - ✓ 38,7% de representação feminina na gestão sénior e intermédia
  - ✓ 50% nos cargos de liderança de departamentos
  - ✓ 37% na gestão intermédia
- ✓ 3.215 horas médias de formação por colaborador, coincidindo com o lançamento bem-sucedido do portal Bayport Academy, a nossa plataforma de e-learning para todo o grupo.
- ✓ Foram despendidos 34.889,40 MZN (546 USD) em formação em 2024.



## Temas materiais

Questão material	Principal área de impacto	Principais indicadores de desempenho (KPIs) estratégicos	Resultados de 2022	Resultados de 2023	Resultados de 2024	Meta para 2025
Diversidade, equidade e	Equipes locais, diversificadas, equitativas	% de mulheres - Total	38%	39%	40%	≥40%
		% de mulheres - gestão executiva	0%	0%	0%	≥30%
		% de mulheres - gestão intermédia (incluindo líderes de departamentos)	-	36%	39%	≥40%
		Diferença salarial entre homens e mulheres	38.3%	43.7%	34.2%	Redução
Atracção e retenção de talentos	Atracção, retenção e Desenvolvimento de talentos	Taxa total de rotatividade	-	-	8.2%	<10%
		Média de horas de aprendizagem/colaborador	2.3	4.4	3.2	1 hora/trimestre
Engajamento dos colaboradores	Bem-estar e empoderamento dos colaboradores	Número de sessões plenárias	1	4	4	4/ano
		Índice de Satisfação dos Colaboradores (eNPS)	-5	NA	NA	≥25
		Participação no eNPS	71%	NA	NA	≥ 90% dos colaboradores



Coffee with CEO

BAYPORT



## Perfil do colaborador

Dados demográficos	2022	2023	2024
Colaboradores a tempo inteiro vs. Agentes de Vendas			
Total de colaboradores a tempo inteiro	132	130	134
% Mulheres	38%	39%	40%
Total de Agentes de Vendas	1013	879	1.110
% Mulheres	31%	33%	34%
Contratação local vs. internacional a nível do Comité Executivo – Gestão executiva proviente da comunidade local			
Total de gestores executivos	3	3	3
Locais	2	2	2
Estrangeiros	1	1	1
% de contratação local	67%	67%	67%
Novas contratações vs. rotatividade de pessoal			
Total de colaboradores a tempo inteiro	132	130	134
Novas contratações	20	26	18



## Principais políticas de capital humano

As nossas políticas fundamentais são essenciais para o estabelecimento de uma estrutura operacional robusta, ética e de alto desempenho. Em 2024, fizemos a revisão e introduzimos estrategicamente políticas fundamentais para reforçar o nosso compromisso com o nosso pessoal e com o crescimento sustentável.

As principais políticas abaixo foram actualizadas em 2024:

**Código de Ética e Conduta Empresarial:** reforça o nosso compromisso com os mais elevados padrões de integridade e conduta ética em todas operações.

**Política de Planificação da Sucessão do Conselho de Administração:** Garante continuidade e transição eficaz da liderança dentro da nossa estrutura de governança.

**Política de Direitos Humanos:** aprofunda o nosso compromisso em respeitar a dignidade e os direitos de todas as pessoas afectadas pela nossa actividade, minimizando activamente os riscos de exploração e promovendo um ambiente justo e equitativo.

**Política de Recrutamento e Selecção:** Optimiza a nossa abordagem para atrair e seleccionar os melhores talentos, garantindo práticas de contratação justas e eficazes.

**Política de remuneração e benefícios:** Esclarece o nosso compromisso com uma remuneração justa e competitiva, crucial para motivar os colaboradores, elevar a satisfação e promover a lealdade, tudo isso vital para o nosso sucesso e crescimento sustentáveis.



“Estas actualizações estratégicas das políticas e a introdução da nossa Proposta de Valor para os Colaboradores são componentes essenciais do nosso compromisso em promover uma organização próspera, ética e de alto desempenho.”

Mila Ribeiro, Directora de Capital Humano e Cultura



## Proposta de Valor para o Colaborador (EVP)

A nossa Proposta de Valor para o Colaborador (EVP), lançada em 2024, é um pacote abrangente de ofertas e valores concebidos para diferenciar a nossa organização no mercado e posicionar-nos como um empregador de eleição. A EVP resume o que torna a nossa organização única e atraente para os colaboradores actuais e potenciais, abrangendo factores que vão desde a nossa cultura organizacional até à nossa estrutura de remuneração e benefícios.

EVP é um investimento estratégico no nosso capital humano, que traz várias vantagens competitivas significativas:

- **Maior atracção de talentos:** uma EVP forte permite-nos atrair um leque mais amplo de talentos de alto nível.
- **Redução das taxas de rotatividade:** Ao promover um ambiente de apoio e recompensa, a EVP ajuda a reter os nossos valiosos colaboradores, levando a uma menor rotatividade.
- **Fortalecimento da marca como empregador:** a EVP reforça a nossa reputação como um excelente local para trabalhar, solidificando a nossa marca como empregador no mercado.

### Benefícios essenciais:

A nossa Proposta de Valor para o Colaborador (EVP) do Grupo define os seguintes benefícios essenciais para todos os colaboradores:

#### Licença anual:

- **Direito anual:** 22 dias úteis por ano para todos os colaboradores, independentemente do nível e tempo de serviço.

#### Licença por motivos familiares e eventos da vida:

- **Licença de maternidade (complemento EVP):** 30 dias com remuneração integral, para além dos 3 meses previstos na legislação local.
- **Licença de paternidade (EVP):** 7 dias com remuneração integral, para além dos 2 dias previstos pela lei.
- **Licença de aniversário:** Os colaboradores têm direito a um dia de folga remunerado no seu aniversário.
- **Presentes e reconhecimento:** presente de paternidade e casamento: os colaboradores recebem um presente pelo nascimento de um filho e pelo seu casamento.

#### Benefícios padrão localizados:

- **Fundo de pensões do Bayport (fundo de aposentação):** um benefício voluntário disponível para todos os colaboradores do Bayport para planificação da reforma.
- **Seguro de vida em grupo:** um benefício competitivo que oferece cobertura para morte, despesas funerárias, protecção de rendimentos por invalidez e doenças graves.
- **Plano de saúde colectivo:** um benefício obrigatório para todos os colaboradores do Bayport para garantir uma cobertura de saúde abrangente.

**Benefícios não essenciais:** Estes benefícios opcionais estão disponíveis para situações específicas, tais como as seguintes: Modelo de trabalho flexível alinhado com o Procedimento de Trabalho em Situação de Crise em vigor.

## Diversidade, equidade e inclusão

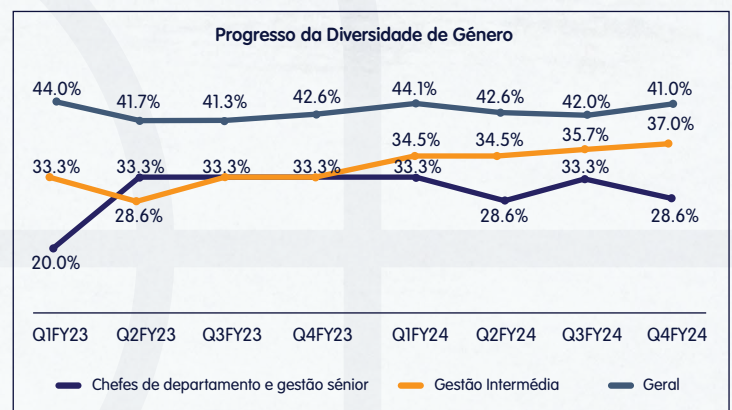
### Género

Continuamos a fazer progressos constantes na promoção da equidade de género e na criação de um local de trabalho onde todos os colaboradores se sintam apoiados e valorizados. Em 2024, as mulheres representavam 40% da força de trabalho total, um aumento em relação aos 32% do ano anterior. Também se observou um progresso notável em cargos de gestão intermédia e liderança departamental.

A organização tem uma estratégia de género focada no local de trabalho que inclui:

- Apoio igualitário para o equilíbrio entre vida profissional e pessoal
- Programas de saúde e bem-estar adaptados às necessidades da mulher
- Medidas para prevenir e lidar com a violência e o assédio baseados no género

Embora a representação feminina ao nível executivo continue em 0%, foi introduzida uma nova estrutura em 2024 para acelerar o progresso rumo à paridade de género. A estrutura estabelece a meta de alcançar uma representação de 50/50 em cargos de liderança e funções mais amplas na força de trabalho até 2026.



60%

2024



40%

Isto reflectiu um compromisso contínuo com a melhoria do equilíbrio de género, com um aumento notável de 32% para 40% na representação feminina no último ano.



### Equidade salarial:

O Bayport Moçambique está comprometido com uma remuneração competitiva e equitativa. Os nossos níveis salariais mínimos excedem, de forma consistente, os mínimos legalmente estabelecidos e garantimos que os nossos pacotes remuneratórios permaneçam competitivos, através de uma análise comparativa regular do mercado, realizada junto de uma entidade local de pesquisas sobre remunerações e benefícios.

A equidade salarial interna, defendendo o princípio de salário igual para trabalho igual, é rigorosamente mantida e monitorada através do nosso ciclo anual de revisão de remuneração.

Um resultado positivo significativo destes esforços é a redução substancial de 9,5% na nossa disparidade salarial entre géneros, que diminuiu de 43,7% em 2023 para 34,2% em 2024.

### Discriminação e assédio:

Estamos empenhados em promover um ambiente de trabalho que defenda a dignidade e o respeito de todos os indivíduos.

A discriminação com base na raça, cor, opinião política ou outra, religião, género, orientação sexual, idade, nacionalidade, etnia, origem social, saúde, deficiência e/ou estado civil é estritamente proibida em todas as nossas actividades comerciais, incluindo recrutamento, publicidade, vendas e gestão de reclamações.

As nossas políticas e procedimentos impõem uma postura de tolerância zero contra comportamentos desrespeitosos ou inadequados, tratamento injusto ou retaliação de qualquer tipo, independentemente das características pessoais ou do estatuto.



## Formação Essencial sobre Prevenção do Assédio Sexual

Caros Bayporters

**No Bayport, estamos empenhados na promoção de um ambiente de trabalho seguro e respeitador, livre de discriminação ou qualquer forma de assédio para todos os colaboradores.**

Pretendemos também criar um clima em que as vítimas de discriminação, ou de qualquer forma de assédio, não sintam que as suas queixas são ignoradas ou banalizadas, nem temam represálias.

Bayport considera todas as formas de assédio como uma discriminação injusta e uma barreira à equidade e igualdade no local de trabalho. O assédio, o assédio sexual, a violência de género, o bullying/cyberbullying, o assédio racial, étnico ou de origem social devem ser prevenidos e eliminados.

Como parte deste compromisso, estamos a lançar um módulo obrigatório de **Formação e Avaliação sobre Prevenção de Assédio Sexual** para garantir que todos os Bayporters compreendam as nossas políticas e a importância de manter um ambiente livre de assédio.

**Principais Resultados de Aprendizagem:**

- Compreender o que constitui assédio
- Reconhecer diferentes formas de discriminação
- Identificar o que constitui assédio sexual
- Saiba mais sobre a posição do Bayport em relação ao assédio

**Uma avaliação vai seguir o módulo de formação e é necessário um mínimo de 80% para passar.**

**Conclua o módulo e a avaliação até 30 de Agosto de 2024.**

A sua participação é crucial para ajudar-nos a manter um local de trabalho seguro e inclusivo.

[CLIQUE AQUI](#) para começar já.  
Por favor conclua o módulo e avaliação até 30 de Agosto de 2024.



Formação sobre Prevenção do Assédio Sexual realizada em 2024, feita por 100% dos colaboradores.


### Women 4 Growth

Reactivámos a nossa iniciativa Women 4 Growth em 2024, como um pilar fundamental da nossa estratégia de diversidade, equidade e inclusão. O programa foi concebido no sentido de apoiar o desenvolvimento profissional das mulheres no Bayport, com forte ênfase na criação de um ambiente propício ao desenvolvimento e à liderança do talento feminino. As áreas de enfoque incluem:

- Cultivar uma mentalidade de crescimento e um diálogo interno positivo,
- Planificação de carreira e coaching,
- Abordar estereótipos sociais,
- Criar redes internas e externas de apoio.

Esta iniciativa está estritamente alinhada com o nosso compromisso com o 2X Challenge e a nossa estratégia mais ampla de Cultura e Inclusão, que posicionam a igualdade de género como uma prioridade estratégica. O nosso objectivo a longo prazo é alcançar a paridade de género (50/50) em cargos de liderança até 2026, uma meta que reflecte tanto a nossa ambição quanto a nossa crença no poder transformador da liderança inclusiva.

No Bayport, entendemos que uma liderança diversificada e representativa não só fortalece a tomada de decisões internas, mas também garante que o nosso negócio reflecta melhor - e sirva - as comunidades em que operamos.



### Woman 4 Growth Know Your Colleague

Hideralda Barreira  
Supervisora de Vendas - Beira  
Direção Comercial e de operações

Saudações Bayporters!

Eu sou a Hideralda Dolbeth Madeleine Mupimua Barreira, casada, mãe de 3 filhos(2rapazes e 1princesa). Formada em Gestão de Empresas e Recursos Humanos.

A minha trajectória no Bayport iniciou em Agosto de 2015 como Assistente de Serviço ao Cliente, onde comecei por atender os clientes no balcão para simulações e abertura de processos, e depois de 2meses comecei a fazer lançamentos na ferramentas DDT/QC e Baylend.

Em Fevereiro de 2017 fui promovida a Supervisora Interina do Balcão, onde obtive a experiência de gerenciar o balcão e 35 promotores de vendas. Foi desafiador os 6 meses de gestão do balcão e busquei naquela experiência muito aprendizado.

Finais de 2017(Outubro) fui promovida a Supervisora de Vendas, cargo que exerci até Novembro de 2021 quando houve reestruturação de funcionários. E como dizem "O bom filho a casa retorna", quando lançaram a vaga para Supervisor/a de Vendas no balcão Beira em Dezembro de 2023, vi a oportunidade de retornar e recomeçar a minha carreira profissional, e cá estou 26 meses depois.

O que mais marcou a minha caminhada foi o processo de Digitalização MyBayport. Tive o prazer de aprender cada etapa do Sistema Digibay e passar o conhecimento aos promotores do meu balcão. E tive também a oportunidade de estar integrada no projecto MyMoney, onde abri contas a ordem/prazo, efectuar pagamento de juros/capital e troca de cheques no Banco de Moçambique, foi uma experiência positiva.

Trabalhar no Bayport tem sido desafiador pois o Mercado está em constantes mudanças e ao mesmo tempo prazeroso. Gosto do meu trabalho e a cada dia faz-me crescer profissionalmente. Mulheres, nós somos fortes. Com determinação, foco e persistência somos capazes!

Bayport é a cena!

LINHA VERDE - 800 420 000  
linhadolb@bayport.co.mz  
reclamacoes@bayport.co.mz  
www.bayport.co.mz

o seu futuro agora  
**BAYPORT**  
MERCADO TRANSFORMADO

Relançamento da iniciativa Women 4 Growth em 2024



## Atracção e retenção de talentos

### Recrutamento

Estamos profundamente comprometidos com a igualdade de oportunidades, diversidade e não discriminação em todos os aspectos do nosso processo de recrutamento. Defendemos uma política rigorosa de tolerância zero contra o trabalho forçado, trabalho infantil e tráfico de seres humanos em todas as nossas operações

A nossa equipa de Capital Humano supervisiona o recrutamento através de uma abordagem estruturada e transparente. Isto inclui:

- **Perguntas baseadas em competências:** To assess relevant skills and abilities.
- **Entrevistas em painel:** To gain diverse perspectives and ensure objective evaluation.
- **Avaliações personalizadas:** Designed to match the specific requirements of each role.
- Todas as novas contratações estão sujeitas a avaliações criminais e de risco para salvaguardar a segurança e o bem-estar de toda a nossa força de trabalho.

Em 2024, o Bayport Moçambique acolheu 18 novos colaboradores (x mulheres), reflectindo uma redução em relação aos 26 em 2023. Apesar da redução, continuamos a atrair candidatos de alto potencial que se alinham com os nossos valores. Para reforçar a diversidade de género, temos incentivado, de forma activa, as mulheres a candidatarem-se, afirmando claramente o nosso compromisso com a inclusão de género em todas as ofertas de emprego.

A retenção de pessoal é, também, um foco importante, e estamos empenhados em criar um ambiente de apoio que promova crescimento e progresso. A promoção interna é uma prioridade, com vagas regularmente anunciadas internamente com vista a apoiar a progressão na carreira e o engajamento dos colaboradores a longo prazo.

### Gestão de desempenho

Os acordos de desempenho são definidos e alinhados com a estratégia geral da organização e/ou as necessidades específicas de cada área funcional. Os superiores hierárquicos são responsáveis por orientar todos os membros da equipa na formalização e conclusão dos seus acordos de desempenho anuais.

Estes acordos baseiam-se no desempenho esperado para o ano, nos indicadores relevantes de risco, auditoria e conformidade para cada área, bem como no cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

O Bayport Moçambique incentiva os líderes a propor planos de desenvolvimento de equipas que estejam alinhados não só com a direcção estratégica do Microbanco, mas também, especificamente, com a Proposta de Valor para o Colaborador (EVP).

O ciclo é contínuo, começando com a definição de acordos estratégicos de desempenho, seguido de controlos contínuos e feedback contínuo.

### Aprendizagem e desenvolvimento

No panorama empresarial actual, em rápida evolução, a aprendizagem contínua não é apenas uma vantagem, mas sim uma necessidade. Formação e desenvolvimento representam um investimento fundamental no activo mais valioso do Bayport: os seus colaboradores.

Para o Bayport, programas de formação robustos garantem uma força de trabalho habilitada, adaptável e altamente produtiva, capaz de navegar pelas mudanças do mercado, adoptar novas tecnologias e prestar serviços de alta qualidade de forma consistente. Isso traduz-se directamente em maior eficiência operacional, redução de erros, maior inovação e, em última análise, um posicionamento competitivo e rentabilidade mais fortes.

Para os Bayporters, a formação proporciona oportunidades inestimáveis para o aprimoramento de competências, crescimento na carreira e maior satisfação no trabalho. Ao longo de 2024, as formações foram realizadas virtualmente nas plataformas Bayport Academy, Moodle e portais online e por fornecedores externos.

#### Formação de pessoal (média de horas por colaborador)



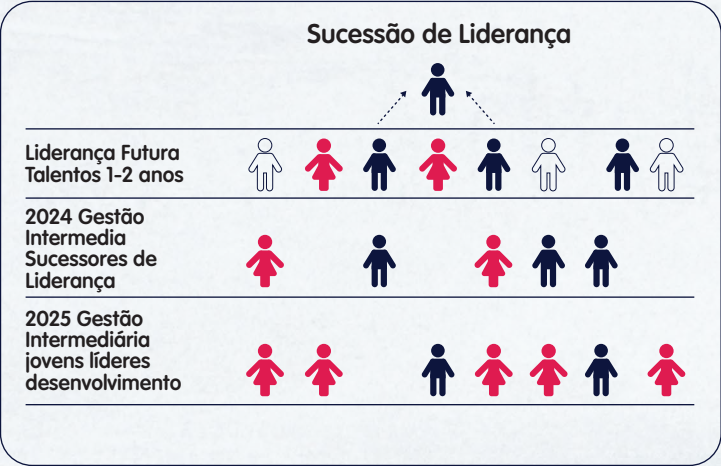
**98%** Taxa média de conclusão  
2022 – 2024





Desenvolvimento de liderança

Estamos a aprimorar activamente os nossos programas de desenvolvimento de liderança e planificação de sucessão com o apoio de um fornecedor externo. Estas iniciativas constituem parte fundamental do nosso compromisso com o 2X Challenge.



Programa de reconhecimento

Acreditamos na importância de celebrar os contributos significativos dos nossos colaboradores e reconhecer a sua dedicação ao Bayport. Criámos um programa formal de reconhecimento para homenagear tanto o tempo de serviço como o impacto valioso que eles trazem para a nossa organização.

Todos os anos, celebramos marcos de anos de serviço nas seguintes categorias:

- Cinco anos de serviço
- Dez anos de serviço
- Quinze anos de serviço

E continuando para cada múltiplo de cinco anos subsequentes. Este programa é uma prova do nosso apreço pela lealdade e compromisso dos nossos colaboradores.

Inquérito sobre cultura

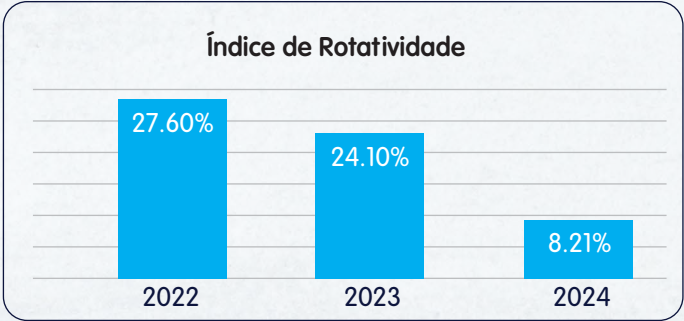
Reconhecemos que uma cultura organizacional forte é crucial para alcançar os nossos ambiciosos objectivos e atingir novos patamares. Impulsionados pelo nosso compromisso com a excelência, embarcamos num programa abrangente de cultura, especificamente adaptado às nossas necessidades e aspirações únicas.

O nosso último inquérito sobre cultura, realizado em 2022, teve uma taxa de participação de 76% de uma meta de 80%. Partilhámos os resultados dessa pesquisa e, desde então, implementámos um plano de acção robusto com medidas concretas para melhorar o nosso índice de Satisfação do Colaborar (eNPS).

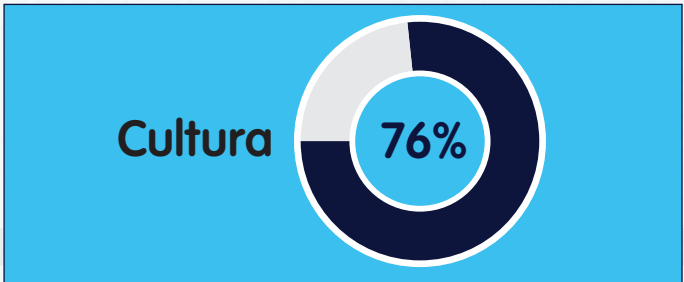
Acreditamos que uma cultura positiva e envolvente é fundamental para o nosso sucesso contínuo.

Rotatividade

Fizemos avanços significativos na redução da rotatividade voluntária, demonstrando o nosso compromisso com a satisfação dos colaboradores e um ambiente de trabalho positivo. Os nossos esforços para a retenção dos nossos valiosos colaboradores levaram a uma melhoria consistente na nossa taxa de rotatividade voluntária nos últimos três anos. Esta tendência positiva reflecte a nossa dedicação em criar um local de trabalho onde os nossos colaboradores prosperam e optam por construir carreiras de longo prazo.



Reconhecimento dos colaboradores na Festa de Fim de Ano de 2023



Planos de acção para o Engajamento dos Colaboradores	Situação (4.º trimestre de 2024) acções concluídas	A realizar
Gestão	70%	30.00%
ESG	80%	20.00%
Conexão social	80%	20.00%
Reconhecimento	70%	30.00%
Gestão + Crescimento e Desenvolvimento	70%	30.00%
Recompensas	50%	50.00%
Envolvimento	88%	12.33%
Comunicações	100%	0.00%

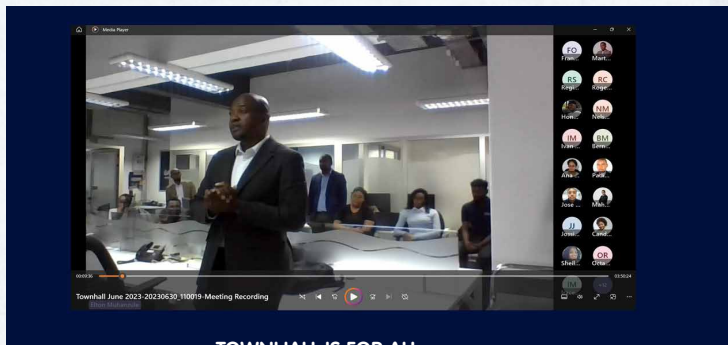
Progresso do plano de acção do Inquérito Cultura de 2022



## Engajamento dos colaboradores

### Sessões plenárias

São realizadas sessões plenárias trimestrais lideradas pela Gestão, com todos os colaboradores, tanto fisicamente quanto virtualmente para garantir a participação dos colaboradores baseados nas Agências, onde diversos temas são apresentados e discutidos, incluindo: macroeconomia, iniciativas internas, nosso desempenho e projectos futuros.



### Mesa redonda com o Administrador Delegado

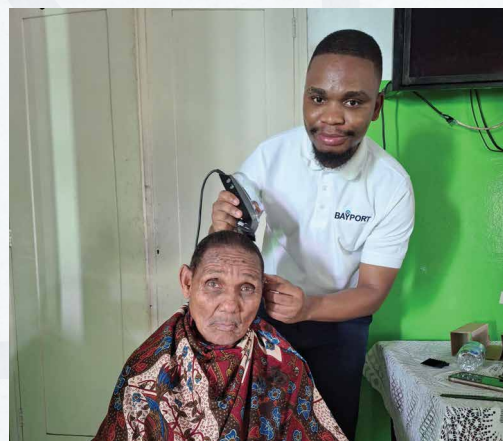
Iniciativa Café com o CEO, uma plataforma para conversas abertas entre o próprio Administrador Delegado e diversos colaboradores de diferentes sectores de trabalho.



### Voluntariado do Bayport

As iniciativas de voluntariado dos colaboradores do Bayport levaram a uma campanha de solidariedade em apoio a um lar de idosos. Os colaboradores contribuíram com bens, como alimentos e roupas, e participaram do "Natal Solidário". O lar de idosos foi temporariamente transformado num salão de beleza para cuidar da aparência dos residentes, enquanto havia interação, diversão e partilha de refeição com eles.

Estabelecemos uma parceria com o SENASA e, por meio desta, lançamos uma campanha nacional de doação de sangue, em que os nossos colaboradores doaram sangue; conseguimos colher 36 bolsas de sangue.



**“Doar sangue é um gesto de amor que salva vidas. Cada gota doada é uma esperança renovada. Tenho orgulho de ter participado nesta iniciativa e ajudado a salvar vidas.”**

**Damião Cossa,**  
voluntário do Bayport

### Team building e engajamento

No início do ano, foram realizadas conferências especializadas em vendas e crédito para garantir que as equipas estivessem alinhadas com a estratégia geral da organização e para facilitar o compromisso entre as diferentes equipas.



### Open communication promotion

Introdução da Comunidade Bayport Moçambique no Yammer, para actualizações e engajamento em tempo real com todos os colaboradores.

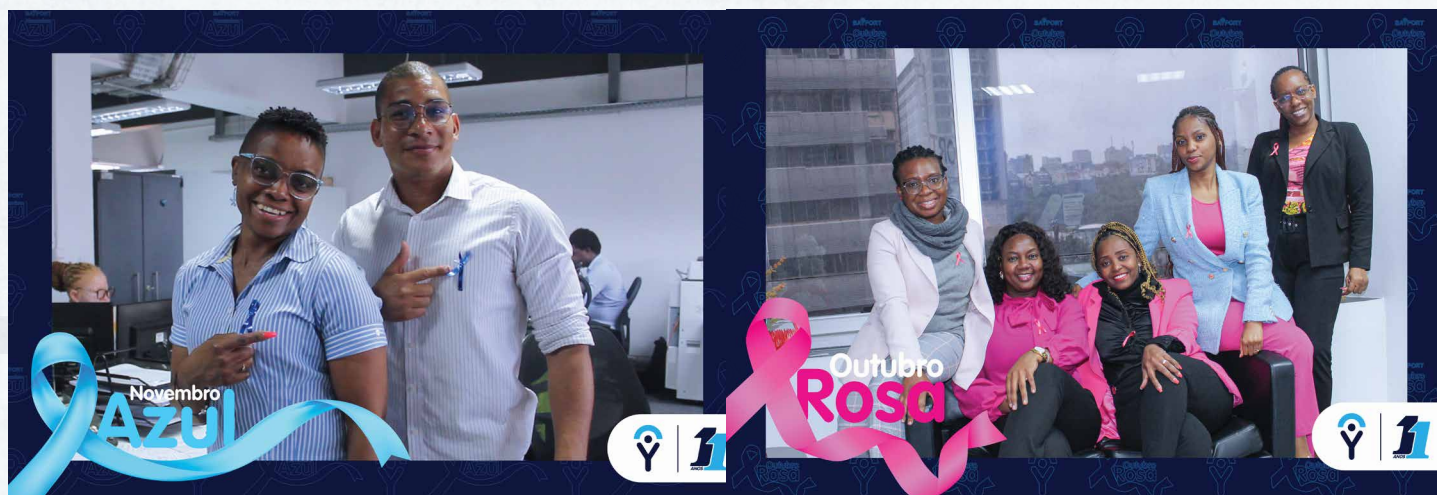




## Saúde e Bem-Estar dos Colaboradores

Em 2024, continuámos a promover o bem-estar físico e mental, alinhando as nossas campanhas internas com efemérides-chave de saúde a nível global. Durante os Meses de Conscientização sobre o Cancro da Próstata e o Cancro da Mama, partilhámos uma série de comunicações educativas em toda a organização, incentivando os colaboradores a priorizar a deteção precoce e os cuidados preventivos. Estas iniciativas tiveram uma participação entusiástica, refletindo uma crescente consciencialização sobre saúde no seio da nossa força de trabalho.

Para celebrar o 11.º aniversário do Bayport Moçambique, organizámos uma feira de saúde a nível nacional, que reuniu todos os Bayporters com foco no bem-estar. O evento incluiu diversas atividades relacionadas com saúde, reforçando ainda mais o nosso compromisso com o bem-estar dos colaboradores como parte integrante da nossa cultura organizacional.



**JUNTE-SE NA CAMINHADA EM PROL A SAÚDE DOS BAYPORTEERS**

**Quando:** todas terças e quintas-feiras  
**Onde:** Jardim Repinga - Av. 25 de Setembro  
**Horário:** 18:00  
**Ponto de encontro:** entrada do edifício da Sede do Bayport

aga as patilhas e uma roupa confortável.  
**Boa disposição é obrigatória!**

**Contacto:** Nuno Norgy  
(Nuno.Norgy@bayport.co.mz) – 84 942 7270



Ao olharmos para o futuro, continuamos firmemente comprometidos em fortalecer o impacto positivo dos nossos esforços de ESG em toda nossa organização, na base de clientes e na força laboral. As nossas prioridades para 2025 e além estão enraizadas na convicção de que finanças responsáveis, oportunidades inclusivas e comunidades empoderadas são a base para o desenvolvimento sustentável.

## O nosso negócio:

O nosso compromisso com o 2X Challenge será reforçado, visando melhorias significativas na diversidade de gênero a todos os níveis do nosso funcionamento. Isso inclui aumentar a representação das mulheres na nossa base de clientes, na força laboral e no ecossistema de fornecedores, particularmente no que concerne a empresas pertencentes a mulheres e com accionistas maioritariamente femininos.

Vamos reforçar os esforços de branding e consciencialização da empresa para garantir que os nossos valores: empoderamento, responsabilidade, inovação, simplicidade, parceria e relevância se reflitam não só no que fazemos, mas também na forma como somos conhecidos e na confiança que os nossos intervenientes depositam em nós.

## Os nossos clientes:

Continuaremos a expandir o alcance e a eficácia do Portal Bayport Academy, a nossa plataforma emblemática de literacia financeira. Este programa foi concebido para capacitar os moçambicanos com os conhecimentos necessários para tomar decisões financeiras informadas e construir a resiliência das famílias.

Vamos, igualmente, aumentar o nosso investimento em iniciativas sociais corporativas, com enfoque em infra-estruturas educacionais. Melhorar o ambiente de aprendizagem vai proporcionar maior conforto e dignidade aos alunos das comunidades a que servimos.

## O nosso pessoal:

O programa de Proposta de Valor ao Colaborador (EVP) continuará a ser central na nossa estratégia. Vai nortear a forma como atraímos, retemos e cultivamos os melhores talentos. Acreditamos que investir no nosso pessoal é uma das formas mais poderosas de impulsionar a inovação, resiliência e inclusão.

Paralelamente, a iniciativa "Plantando o Líder do Futuro" será expandida a nível nacional. Este programa de desenvolvimento social equipa os finalistas da 12ª classe com competências práticas em literacia financeira, gestão e ESG, preparando-os para as suas primeiras experiências profissionais e possibilitando o empoderamento económico a longo prazo.

## Reflectindo sobre o progresso e acelerando o caminho a seguir

2024 foi um ano determinante para o Bayport Moçambique. Não nos limitámos a articular os nossos compromissos em matéria de ESG, concretizámo-los com clareza, ambição e integridade. Este relatório capta a amplitude e profundidade do nosso impacto nos nossos negócios, nossos clientes e nos nossos colaboradores.

Nos nossos negócios, demonstramos resiliência operacional ao alcançar 100% de originação digital de empréstimos, mantendo zero violações de conformidade e fortalecendo as relações com os nossos financiadores. Os princípios de ESG foram incorporados na governança, gestão de risco e acompanhamento ambiental, estabelecendo uma base sólida para o crescimento sustentável.

Para os nossos clientes, oferecemos soluções financeiras inclusivas que fizeram uma diferença real. O nosso Índice de Satisfação do Cliente (NPS) subiu para 44, reflectindo a crescente confiança dos clientes. O nosso portal Bayport Academy capacitou milhares de pessoas através de uma educação financeira acessível, enquanto o nosso alinhamento com o 2X Challenge resultou em maior acesso a empréstimos para mulheres, reforçando o nosso compromisso com a igualdade de gênero e a inclusão financeira.

Com o nosso pessoal, continuámos a investir no que realmente importa, o capital humano. A diversidade de gênero aumentou para 40% e os colaboradores beneficiaram de um foco renovado na aprendizagem, bem-estar e engajamento. O lançamento bem-sucedido do Bayport Academy e a reactivação do programa Women 4 Growth reforçaram o nosso compromisso com a cultura, capacidade e inclusão.

Ao olharmos para 2025 e além, estamos mais motivados do que nunca. O Bayport Moçambique não está apenas a cumprir as expectativas de ESG, estamos a trabalhar no sentido de nos tornarmos um farol de negócios responsáveis na região. Juntamente com os nossos intervenientes, continuaremos a impulsionar mudanças positivas, promover o crescimento inclusivo e construir um Moçambique mais resiliente e empoderado.

"Juntos, estamos a criar não apenas impacto, mas um legado."



**“Este relatório é uma demonstração da dedicação de cada Bayporteer. Cada marco, cada métrica e todas as histórias contadas nestas páginas representam a convicção comum de que ESG não é apenas uma estrutura, mas sim uma forma de fazer negócios que cria valor partilhado e transformação a longo prazo.”**

**Ana Karina Correia**  
Gestora de Marketing e  
Campeã de ESG



Statement of use	Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), S.A. has reported the information cited in this GRI content index for the period FY2024 with reference to the GRI Standards
GRI 1	GRI 1: Fundação 2021: Base para todos os padrões utilizados

GRI 2: Divulgação Geral 2021

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
2-1 Detalhes da organização	Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), S.A., Avenida 25 de Setembro, n.º 1147, 3.º andar, Maputo, Moçambique Pg 3: Sobre o nosso relatório ESG Pg 5: Visão geral da empresa
2-2 Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade	O âmbito do relatório ESG inclui Bayport Moçambique
2-3 Período de reporte, frequência e ponto de contacto	Pg 3: Sobre o nosso relatório ESG
2-4 Retratações de informação	Pg 3: Sobre o nosso relatório ESG
2-5 Garantia externa	Pg 3: Sobre o nosso relatório ESG
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Pg 5: Visão geral da empresa Pg 7: Criação de valor para os stakeholders Pg 25: Gestão da cadeia de fornecimento Pg 27: Envolvimento dos stakeholders
2-7 Colaboradores	Pg 1: Bayport em 2024 Pg 45: Perfil dos colaboradores. Metodologia baseada em headcount e FTE no final do período
2-8 Trabalhadores que não são colaboradores	Pg 1: Bayport em 2024 Pg 45: Perfil dos colaboradores. Metodologia baseada em headcount e FTE no final do período
2-9 Estrutura de governação e composição	Pg 10: Estrutura e composição da governação Pg 18- 20: Governação Pg 22 - 23: Gestão de riscos
2-10 Nomeação e seleção do órgão de governação mais elevado	Pg 18-20: Governação
2-11 Presidente do órgão de governação mais elevado	Pg 4: Mensagem do Presidente Pg 18-20: Governação
2-12 Papel do órgão de governação mais elevado na supervisão da gestão de impactos	Pg 10: Estrutura ESG Pg 18-20: Governação Pg 23: Gestão de riscos
2-13 Delegação de responsabilidades na gestão de impactos	Pg 10: Estrutura ESG Pg 18-20: Governação Pg 23: Gestão de riscos
2-14 Papel do órgão de governação mais elevado no reporte de sustentabilidade	Pg 3: Reporte e framework Pg 18-20: Governação
2-15 Conflitos de interesse	Divulgação anual de conflitos de interesse real, potencial ou percebido, analisada pelo CFO, CEO e executivos relevantes; registo de declarações mantido Pg 20: Código de Conduta e Ética Empresarial
2-16 Comunicação de preocupações críticas	Pg 22: Mecanismos de reclamação
2-17 Conhecimento coletivo do órgão de governação mais elevado	Pg 18-20: Governação
2-18 Avaliação do desempenho do órgão de governação mais elevado	Pg 12: Áreas de impacto: alinhamento dos pilares, questões materiais e ODS da ONU
2-19 Políticas de remuneração	Pg 45: Política de remuneração
2-20 Processo para determinar a remuneração	Pg 48: Política de remuneração
2-21 2-21 Rácio de compensação total anual	Pg 47: Equidade salarial
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pg 4: Mensagem do Presidente Pg 4: Mensagem do CEO do Grupo Pg 9: Compromisso com ESG Pg 11: Estratégia ESG



2-23 Compromissos de política	<p>Reconhecemos que os quadros internacionais de gestão de risco adotados pelas instituições financeiras têm facilitado a convergência em torno de normas comuns de ambiente, social e governação (ESG) para os serviços financeiros. Em alinhamento com princípios e normas ESG reconhecidos internacionalmente, adotamos uma Política de ESG (pág. 9). Esta política é apoiada por políticas-chave essenciais para a concretização da nossa estratégia e metas de ESG. Sempre que aplicável, as nossas políticas e normas baseiam-se em normas internacionais e iniciativas reconhecidas e são aprovadas e assinadas pelo Conselho de Administração.</p> <p>As principais políticas referenciadas neste relatório incluem:</p> <p>Pg 20: Código de Conduta e Ética Empresarial</p> <p>Pg 20: Política de Conflitos de Interesses</p> <p>Pg 20: Política de Proteção de Denunciantes</p> <p>Pg 20: Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais (AML)</p> <p>Pg 21: Política Antissuborno e Anticorrupção (ABC)</p> <p>Pg 25: Política de Compras</p> <p>Pg 45: Política de Planeamento da Sucessão do Conselho de Administração</p> <p>Pg 45: Política de Direitos Humanos</p> <p>Pg 45: Política de Recrutamento e Seleção</p> <p>Pg 45: Política de Remuneração e Benefícios</p>
2-24 Integração dos compromissos de política	<p>"Integramos os nossos compromissos de política através da incorporação de princípios ESG reconhecidos internacionalmente nas nossas operações principais e no nosso enquadramento estratégico. Adotamos políticas abrangentes alinhadas com normas globais, garantindo que as mesmas são aprovadas pelo Conselho de Administração. Estas políticas abrangem áreas críticas como a ética, a anticorrupção, os direitos humanos e o envolvimento das partes interessadas. Através de monitorização contínua e de um reporte transparente, asseguramos o cumprimento destes compromissos.</p> <p>Pg 9: Governação ESG</p> <p>Pg 18: Governação</p>
2-25 Processos para remediar impactos negativos	<p>Pg 20: Compliance</p> <p>Pg 20: Combate à conduta financeira indevida &amp; ética</p> <p>Pg 22: Mecanismos de reclamação</p>
2-26 Mecanismos para aconselhamento e preocupações	<p>Pg 22: Mecanismos de reclamação</p> <p>Pg 35: Gestão de reclamações</p> <p>Pg 50: Townhalls</p> <p>Pg 49: Inquérito de cultura</p>
2-27 Conformidade com leis e regulamentos	<p>Pg 20: Compliance</p>
2-28 Associações e filiações	<p>Pg 6: Stakeholders e associações</p>
2-30 Acordos de negociação coletiva	<p>Pg 6: Stakeholders e associações</p> <p>Pg 27: Envolvimento de stakeholders</p>
2-30 Collective bargaining agreements	<p>Pg 50: Envolvimento dos colaboradores</p>

## GRI 3: Material Topics 2021

	LOCALIZAÇÃO
3-1 Processo para determinar temas materiais	<p>Pg 5: Teoria da mudança</p> <p>Pg 11: Pilares ESG e temas materiais</p>
3-2 Lista de temas materiais	<p>Pg 5: Teoria da mudança</p> <p>Pg 11: Pilares ESG e temas materiais</p> <p>Pg 12: Áreas de impacto: alinhamento dos pilares, questões materiais e ODS da ONU</p>
3-3 Gestão de temas materiais	<p>Consulte abaixo todas as divulgações relevantes, de acordo com cada tema material.</p> <p>Pg 12: As nossas áreas de impacto – Alinhamento dos nossos pilares, temas materiais e os ODS das Nações Unidas</p> <p>Pg 15: KPIs e Metas de ESG</p> <p>Pg 17: O nosso negócio – Temas materiais</p> <p>Pg 30: O nosso cliente – Temas materiais</p> <p>Pg 44: As nossas pessoas – Temas materiais"</p>



## GRI 101: Biodiversidade 2024

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
101-1 Políticas para travar e reverter perda de biodiversidade	Não aplicável
101-2 Gestão de impactos sobre a biodiversidade	Não aplicável
101-3 Acesso e partilha de benefícios	Não aplicável
101-4 Identificação de impactos sobre a biodiversidade	Não aplicável
101-5 Localizações com impactos sobre biodiversidade	Não aplicável
101-6 Condutores diretos da perda de biodiversidade	Não aplicável
101-7 Alterações no estado da biodiversidade	Não aplicável
101-8 Serviços de ecossistema	Não aplicável

## GRI 304: Biodiversidade 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
304-1 Locais operacionais em áreas protegidas ou de alto valor de biodiversidade	Não aplicável
304-2 Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Não aplicável
304-3 Habitats protected or restored	Não aplicável
304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	Não aplicável

## GRI 201: Desempenho Económico 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	<a href="#">Pg 1-2</a> : Bayport Moçambique em 2024 <a href="#">Pg 5</a> : Teoria da mudança <a href="#">Pg 7-8</a> : Criação de valor para stakeholders
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	Reconhecemos o contexto global em rápida mudança e os riscos decorrentes dos impactos ambientais e sociais, bem como a importância e relevância da gestão de riscos sociais e ambientais nas instituições de microfinanças. Os riscos sociais e ambientais (incluindo os laborais) traduzem-se em riscos de crédito e de reputação para as operações da Bayport. De modo geral, os indivíduos abrangidos pelas nossas operações não estão associados à mesma escala e aos mesmos tipos de riscos sociais e ambientais que os grandes clientes corporativos e projetos atendidos por outras instituições financeiras. Além disso, o enfoque na microfinança reside no desenvolvimento de impacto social positivo (e na identificação de formas de o medir). <a href="#">Pg 10</a> : Estrutura e composição da governação ESG
201-3 Obrigações de planos de benefícios definidos	<a href="#">Pg 46</a> : Fundo de pensões
201-4 Financial assistance received from government	Não aplicável

## GRI 202: Presença no Mercado 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
202-1 Rácios do salário base por género vs salário mínimo local	Salários mínimos acima do legal e competitivos <a href="#">Pg 47</a> : Equidade salarial.
202-2 Proporção de gestão sénior contratada localmente	<a href="#">Pg 45</a> : Perfil dos colaboradores. Gestão sénior = comité executivo/gestão. Local = país de operação

## GRI 203: Impactos Económicos Indiretos

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	<a href="#">Pg 68</a> : Perfil dos colaboradores. Gestão sénior = comité executivo/gestão. Local = país de operação
203-2 Impactos económicos indiretos significativos	<a href="#">Pág. 33</a> : Inovação Digital



## GRI 204: Práticas de Aquisição 2016

## DIVULGAÇÃO

204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais

## LOCALIZAÇÃO

Pg 25: Gestão da cadeia de fornecimento

## GRI 205: Anti-corruption 2016

## DIVULGAÇÃO

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos de corrupção

205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anti-corrupção

205-3 Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas

## LOCALIZAÇÃO

Todos os nossos locais operacionais passam por auditorias internas/avaliações de risco em questões de ética empresarial. Riscos de fraude e ética incluídos em todas as auditorias.

Pg 20: Combate à conduta financeira indevida &amp; ética

Pg 20: Combate à conduta financeira indevida &amp; ética

Pg 20: Combate à conduta financeira indevida &amp; ética

## GRI 206: Comportamento Anti-concorrencial 2016

## DIVULGAÇÃO

206-1 Ações legais por comportamento anti-concorrencial, práticas anti-trust e monopólio

## LOCALIZAÇÃO

Não houve quaisquer ações judiciais pendentes ou concluídas durante o período de reporte.

Pág. 35: Comportamento anticoncorrencial

## GRI 207: Fiscalidade 2019

## DIVULGAÇÃO

207-1 Abordagem à fiscalidade

207-2 Governança fiscal, controlo e gestão de riscos

207-3 Envolvimento de stakeholders e gestão de preocupações fiscais

207-4 Reporte país a país

## LOCALIZAÇÃO

Pg 24: Governança fiscal

Pg 24: Governança fiscal

O nosso diálogo contínuo com as partes interessadas, incluindo as autoridades fiscais, os investidores e a comunidade, contribui para a abordagem de temas materiais e para a otimização responsável das estratégias fiscais. Mantemos um envolvimento frequente com as autoridades fiscais para assegurar o cumprimento da legislação e promover a cooperação. Ao cumprir as leis e minimizar impactos negativos, maximizamos o valor sustentável para os acionistas. Promovemos uma cultura de melhoria contínua na gestão do risco fiscal, avaliando regularmente a eficácia das políticas, procedimentos e controlos, recolhendo feedback das partes interessadas e efetuando os ajustamentos necessários para reforçar a capacidade da organização de gerir eficazmente os riscos fiscais.

Pg 24: Governança Fiscal

Não reportado

## GRI 301: Materiais 2016

## DIVULGAÇÃO

301-1 Materiais utilizados por peso ou volume

301-2 Materiais reciclados utilizados

301-3 Produtos recuperados e respetiva embalagem

## LOCALIZAÇÃO

Não reportado

Não reportado

Não reportado

## GRI 302: Energia 2016

## DIVULGAÇÃO

302-1 Consumo de energia dentro da organização

302-2 Consumo de energia fora da organização

## LOCALIZAÇÃO

Pg 42: Contribuição económica para a sociedade - Ambiente

Não aplicável



302-3 Intensidade energética
302-4 Redução do consumo de energia
302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços

Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Não aplicável – Bayport não produz produtos físicos que exijam energia

GRI 303: Água e Efluentes 2018

DIVULGAÇÃO
303-1 Interações com a água como recurso compartilhado
303-2 Gestão de impactos relacionados com descarga de água
303-3 Captação de água
303-4 Descarga de água
303-5 Consumo de água

LOCALIZAÇÃO
Pg 42: Contribuição económica para a sociedade - Ambiente
Não aplicável
Não aplicável
Não aplicável
Pg 15: ESG KPIs targets

GRI 305: Emissões 2016

DIVULGAÇÃO
305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de GEE
305-2 Emissões indiretas de energia (Escopo 2) de GEE
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE
305-4 Intensidade de emissões de GEE
305-5 Redução de emissões de GEE
305-6 Emissões de substâncias destruidoras do ozono (ODS)
305-7 Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas

LOCALIZAÇÃO
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Pg 15: KPIs e Metas de ESG
Não aplicável

GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016

DIVULGAÇÃO
306-3 Derrames significativos

LOCALIZAÇÃO
Não aplicável

GRI 306: Resíduos 2020

DIVULGAÇÃO
306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados
306-2 Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos
306-3 Resíduos gerados
306-4 Resíduos desviados da eliminação
306-5 Resíduos encaminhados para eliminação

LOCALIZAÇÃO
Pg 15: KPIs e Metas de ESG Pg 28: Consumo sustentável
Pg 15: KPIs e Metas de ESG Pg 28: Consumo sustentável
Pg 15: KPIs e Metas de ESG Pg 28: Consumo sustentável
Pg 15: KPIs e Metas de ESG Pg 28: Consumo sustentável
Pg 15: KPIs e Metas de ESG Pg 28: Consumo sustentável

GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016

DIVULGAÇÃO
308-1 Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e ações tomadas

LOCALIZAÇÃO
Não reportado
Não reportado



## GRI 401: Emprego 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
401-1 Novas contratações e rotatividade	Pg 45: Perfil dos colaboradores
401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro não aplicáveis a temporários ou part-time	Pg 46: Proposta de valor ao colaborador
401-3 Licença parental	Pg 46: Proposta de valor ao colaborador

## GRI 402: Relações Trabalho/Gestão 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	Não aplicável

## GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2018

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	Nosso sistema de saúde e segurança ocupacional está integrado no nosso quadro de gestão de riscos, abrangendo saúde, segurança e reporte de incidentes. Orientados por um plano de resposta a emergências abrangente, focamo-nos em estratégias de preparação, resposta e recuperação, incluindo execução de procedimentos, partilha de informação e coordenação em emergências. Pg 24: Gestão dos riscos e impactos sociais e ambientais Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-2 Identificação de riscos, avaliação e investigação de incidentes	A saúde e segurança dos colaboradores, incluindo a comunicação de incidentes, estão integradas nas nossas políticas e no nosso enquadramento de gestão de risco. Realizamos avaliações internas de risco de saúde e segurança para identificar e avaliar os impactos potenciais sobre os colaboradores. Em certos países onde operamos, estes relatórios de avaliação de risco são submetidos às autoridades reguladoras, conforme exigido. Pg 51: Bem-estar dos colaboradores
403-3 Serviços de saúde ocupacional	Pg 46: Benefícios essenciais Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-4 Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores em saúde e segurança	As equipas de saúde e segurança ocupacional e de gestão de crises que supervisionam os planos de resposta a emergências incluem representantes da gestão e dos trabalhadores. Os townhalls trimestrais em todos os países permitem comunicação bidirecional sobre HSE. Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-5 Formação dos trabalhadores em saúde e segurança	Pg 32: Água e saneamento Pg 48: Aprendizagem e desenvolvimento Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-6 Promoção da saúde dos trabalhadores	Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-7 Prevenção e mitigação de impactos em saúde e segurança ligados a relações comerciais	Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-8 Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança	100% dos colaboradores cobertos por políticas, procedimentos e benefícios relevantes. Pg 46: Benefícios standard localizados
403-9 Lesões relacionadas com o trabalho	Pg 51: Bem-estar do colaborador
403-10 Doença relacionada com o trabalho	Pg 51: Bem-estar do colaborador

## GRI 404: Formação e Educação 2016

DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
404-1 Média de horas de formação por colaborador por ano	Média anual de 3,2 horas por colaborador. Taxa média de conclusão de 98%. Pg 48: Aprendizagem e desenvolvimento
404-2 Programas de atualização de competências e assistência à transição	Pg 48: Atração e retenção de talentos
404-3 Percentagem de colaboradores com avaliações regulares de desempenho e carreira	Pg 48: Atração e retenção de talentos



### GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016

#### DIVULGAÇÃO

405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores  
405-2 Rácio de salário base e remuneração de mulheres vs homens

#### LOCALIZAÇÃO

Pg 45: Perfil dos colaboradores  
Pg 46-47: Diversidade, equidade e inclusão

### GRI 406: Não Discriminação 2016

#### DIVULGAÇÃO

406-1 Incidentes de discriminação e ações corretivas

#### LOCALIZAÇÃO

Pg 47: Discriminação e assédio

### GRI 407: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016

#### DIVULGAÇÃO

407-1 Operações e fornecedores em que a liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco

#### LOCALIZAÇÃO

Pg 25: Supply Chain Management

### GRI 408: Trabalho Infantil 2016

#### DIVULGAÇÃO

408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de trabalho infantil

#### LOCALIZAÇÃO

Proibido o uso de trabalho forçado ou infantil e tráfico humano nas operações.  
Pg 45: Política de direitos humanos  
Pg 48: Talent attraction and retention

### GRI 409: Trabalho Forçado ou Compulsório 2016

#### DIVULGAÇÃO

409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de trabalho forçado

#### LOCALIZAÇÃO

Proibido o uso de trabalho forçado ou infantil e tráfico humano nas operações.  
Pg 45: Política de direitos humanos

### GRI 410: Práticas de Segurança 2016

#### DIVULGAÇÃO

410-1 Pessoal de segurança formado em políticas/procedimentos de direitos humanos

#### LOCALIZAÇÃO

Não aplicável

### GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016

#### DIVULGAÇÃO

411-1 Incidentes de violações dos direitos dos povos indígenas

#### LOCALIZAÇÃO

Não aplicável

### GRI 413: Comunidades Locais 2016

#### DIVULGAÇÃO

413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento  
413-2 Operações com impactos negativos reais ou potenciais significativos sobre comunidades locais

#### LOCALIZAÇÃO

Pg 41-42: Contribuição económica para a sociedade  
Pg 25: Procuramos contribuir para o desenvolvimento social e económico das comunidades onde operamos. A Bayport, no cumprimento da sua missão, não participou em atividades com impactos negativos reais ou potenciais nas comunidades locais.  
Pg 42: Contribuição económica para a sociedade



## GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016

## DIVULGAÇÃO

- 414-1 Novos fornecedores avaliados com critérios sociais
- 414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e ações tomadas

## LOCALIZAÇÃO

- Não aplicável
- Não aplicável

## GRI 415: Política Pública 2016

## DIVULGAÇÃO

- 415-1 Contribuições políticas

## LOCALIZAÇÃO

- Bayport não realizou quaisquer doações a partidos políticos ou organizações políticas durante o ano

## GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2016

## DIVULGAÇÃO

- 416-1 Avaliação de impactos de saúde e segurança por categoria de produtos/serviços
- 416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services

## LOCALIZAÇÃO

- Todos os empréstimos Bayport incluem seguro de vida de crédito obrigatório cobrindo a dívida em determinadas circunstâncias.  
[Pg 34-35: Proteção do cliente](#)
- Não houve incidentes de incumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança de produtos e serviços no banco durante o período em análise.  
[Pg 17: O Nosso Negócio – Temas Materiais](#)

## GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016

## DIVULGAÇÃO

- 417-1 Requisitos para informação e rotulagem de produtos/serviços
- 417-2 Incidentes de não conformidade sobre informação e rotulagem
- 417-3 Incidentes de não conformidade sobre comunicação de marketing

## LOCALIZAÇÃO

- [Pg 35: Rotulagem e marketing responsáveis](#)
- [Pg 35: Rotulagem e marketing responsáveis](#)
- [Pg 35: Rotulagem e marketing responsáveis](#)

## GRI 418: Privacidade do Cliente 2016

## DIVULGAÇÃO

- 418-1 Reclamações fundamentadas sobre violação de privacidade e perdas de dados de clientes

## LOCALIZAÇÃO

- [Pg 22: Mecanismos de reclamação](#)  
[Pg 25-26: Segurança da informação e privacidade de dados](#)  
[Pg 34-35: Proteção do cliente](#)





**LINHA VERDE: 800 420 000**  
**linhadocliente@bayport.co.mz**  
**[www.bayport.co.mz](http://www.bayport.co.mz)**



*o seu futuro agora*

**BAYPORT**  
SERVIÇOS FINANCEIROS

