



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação
e Relações Económicas

Jaqueline Capitão Abreu
janeiro | 2012



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JAQUELINE CAPITÃO ABREU

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DA LICENCIATURA

EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ECONÓMICAS

JANEIRO/2012

Ficha Técnica

Discente: Jaqueline Capitão Abreu

Número de discente: 5006659

Curso: Comunicação e Relações Económicas

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda

Escola: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto da Guarda

Local de Estágio: Banco Espírito Santo

Rua Engº Losa Faria, 88/90

4740-353 Esposende

Orientador na Instituição de Ensino: Prof. Filomena Gomes

Orientador no Local de Estágio: Liliana Afonso

Início do Estágio: 01 de setembro de 2011

Conclusão do Estágio: 30 de novembro de 2011

Duração: 3 meses

“Cada pessoa que passa em nossa vida, passa sozinha, é porque cada pessoa é única e
nenhuma substitui a outra!
Cada pessoa que passa em nossa vida passa sozinha e não nos deixa só porque deixa
um pouco de si e leva um pouquinho de nós.
Essa é a mais bela responsabilidade da vida e a prova de que as pessoas não se
encontram por acaso.”
Charles Chaplin (1889-1977) ¹

¹ Pensador.uol.com.br

Agradecimentos

Em 2008, ingressei no ensino superior, coisa que nunca pensei em fazer, mas que se tornou uma agradável surpresa. Por isso inicio com um especial agradecimento à Amélia e ao Manuel, mais conhecidos como mãe e pai, por me terem financiado e apoiado no decorrer destes três anos. A vocês devo o meu passado, presente e futuro, e vos dedico não só as minhas vitórias, mas todo o meu amor.

Ao meu irmão, Helder, que mesmo longe esteve sempre perto, e a toda a minha família que suportou e apoiou não só a minha ausência, mas também a criação do que poderemos chamar personalidade.

Na Guarda, conheci pessoas únicas cheias de histórias e sabedoria, que me ouviram e suportaram, ensinando-me valores e maneiras de ver o mundo que até então nunca imaginei que existissem. Por isso agradeço em especial às meninas que viveram comigo na República das M., por muitas vezes serem mais do que “mães” para mim e por me permitirem viver momentos únicos e realmente felizes.

À última geração de Comunicação e Relações Económicas, por serem colegas e amigos verdadeiros, que me ensinaram que a palavra partilha significa muito, e por me aceitarem sempre sem julgamentos.

A todos os que tornaram os meus dias e noites absolutamente fantásticos, e aqueles que me apoiaram quando eu estava no chão.

À Ftuna, que não só me apresentou parte de Portugal, mas também me fez sentir orgulho e alegria cada vez que pisei um palco.

É difícil sintetizar em poucas palavras o que foram estes três anos, mas como diz a música da Copituna D’oppidana, na Guarda deixo um pouco de menina e levo um pouco mais de mulher. Por isso, obrigado aos meus amores e decepções, às minhas alegrias e lágrimas, aos conselhos e julgamentos por me terem feito crescer.

Também quero agradecer aos meus amigos, aqueles que não tiveram presentes diariamente durante estes três anos, mas que sempre esperaram o meu regresso, a vocês dedico este relatório.

Aos meus colegas do Banco Espírito Santo, que me fizeram divertir bastante e aprender muito, e as minhas “hienas” que durante o meu estágio tornaram cada dia único e especial. A vocês dedico o meu estágio e o meu sorriso.

A todos os professores, em especial a professora Filomena Gomes (Orientadora de Estágio), pela paciência e por sempre exigirem o melhor de mim. É a vocês que dedico o meu futuro profissional e a quem quero dizer um profundo obrigado.

Eu poderia escrever mais agradecimentos, mas acredito que todos os que me tocaram na alma sabem o quanto são especiais para mim, e o quanto vos agradeço. Por isso, e para finalizar, obrigado por tudo e até sempre Guarda e quem lá fica, nunca vos irei esquecer. E acredito que mesmo que a memória por vezes falhe, o coração nunca o irá fazer. Por isso, até sempre!

Índice Geral

Introdução.....	1
1. Grupo Banco Espírito Santo	3
1.1 Marcos Históricos.....	5
1.2 Abordagem Comercial, Missão e Estratégias.....	8
1.1.1. Missão	10
1.1.2. Principais Estratégias.....	11
1.2. Marca BES.....	12
1.2.1. Valores da Marca.....	12
1.3. Identidade Corporativa	12
1.4. Qualidade	13
1.5. Princípios Institucionais.....	14
1.6. Modelo de Negócio	15
1.7. Presença Internacional.....	16
2. Banco Espírito Santo balcão de Esposende.....	19
2.1. Análise SWOT	21
3. O Estágio.....	25
3.1. Atividades Desenvolvidas.....	26
3.1.1. Depósitos Bancários: Numerário, Cheques e Diretos	26
3.1.2. Atendimento ao Público.....	27
3.1.3. Atendimento Telefónico.....	28
3.1.4. <i>Fax</i>	28
3.1.5. Abertura de Contas	28
a) Tipos de Contas à ordem.....	29
b) Contas poupanças e Depósitos a Prazo.....	31
c) Cartões de Multibanco Associados	32
3.1.6. Requisição de Cheques.....	33
3.1.7. Correspondência	34
3.1.8. Arquivo	35
3.1.9. ATM	35
3.1.10. Reuniões.....	36
3.1.11. Créditos	36
a) Tipos de Crédito Habitação	37

b) Crédito Individual	37
c) Crédito Automóvel	38
3.1.12. Seguros	38
a) Tipos de seguros	39
Reflexão Final	40

Índice de Figuras

Figura 1 – José Maria do Espírito Santo e Silva	5
Figura 2 – Cristiano Ronaldo – anúncio BES	9
Figura 3 – Missão do Banco Espírito Santo	10
Figura 4 – Modelo dos 3 C's	11
Figura 5 – Satisfação dos Clientes com o Banco Espírito Santo	14
Figura 6 – Internacionalização do Grupo Espírito Santo	17
Figura 7 – Organigrama Institucional – BES balcão de Esposende	19
Figura 8 – Cartão BES DUO	33

Índice de Quadros

Quadro 1 – Modelo de Negócios do Banco Espírito Santo15

Quadro 2 – Análise SWOT – BES balcão de Esposende22

Introdução

No âmbito de um Estágio Curricular no setor bancário, nomeadamente o Banco Espírito Santo, foi elaborado o presente relatório, para que deste modo possa concluir a licenciatura de Comunicação e Relações Económicas.

Com o principal objetivo de colocar em prática as disciplinas lecionadas durante o curso, as quais Economia, Contabilidade, Relações Económicas Internacionais, na parte das Relações Económicas e também Marketing e Publicidade, Teoria da Comunicação, Deontologia, entre outras, na parte da Comunicação, o estágio não só contribuiu para uma abordagem mais prática destas disciplinas, mas também para me desenvolver profissionalmente e pessoalmente, cumprindo os objetivos previamente definidos no Plano de Estágio (Anexo I).

Durante três longos meses, pude interagir com pessoas diferentes, perceber o real significado de equipa e desenvolver características como o saber estar e falar.

Este relatório está dividido em três partes, sendo que a primeira resume-se a apresentação do Grupo Espírito Santo, S.A., as suas atividades, a sua história, os seus valores, missão, assim como a maneira como este encara o mundo.

A segunda parte, fala do Banco Espírito Santo balcão de Esposende, localizando o mesmo geograficamente e dando a conhecer o modo como está organizado.

Na terceira e última parte, para além de um resumo das atividades realizadas por mim no estágio, encontra-se uma reflexão final, onde me exprimo sobre todos os sentimentos, momentos e experiências no decorrer destes três meses.

Capítulo

101

Grupo
Espíritu Santo

1. Grupo Banco Espírito Santo

O Grupo Espírito Santo, sendo uma instituição financeira onde se efetuam operações bancárias e se armazenam fundos, desenvolveu ao longo dos seus 142 anos de existência uma forte imagem, não só a nível comercial mas no contributo para o desenvolvimento social e cultural de Portugal.

É uma instituição que efetua cobranças e pagamentos, faz empréstimos quer seja a particulares ou empresas, criando soluções especialmente para responder às necessidades dos seus cliente.

Com uma missão essencialmente focada no forte estímulo para o crescimento e expansão, nunca deixou para trás o passado, defendendo valores éticos e de rigor. Valores que constituem uma forte “arma” para enfrentar o futuro e os seus desafios.

Considerado “Melhor Banco Português”, pela revista *Global Finance*², assim como “Melhor Banco a Operar em Portugal” pela revista *Global Investor*, o Banco Espírito Santo (BES) sempre se preocupou com a qualidade dos seus préstimos, assim como o bem-estar de cliente, acionistas e trabalhadores, preocupando-se sempre com o trabalho desenvolvido nos últimos anos, não só no domínio da comunicação institucional, mas também da comunicação produto; assente numa ética profissional de confiança e credibilidade³.

Apesar do nome que criou durante os largos anos de existência, o BES, assim como todas as instituições bancárias, é regulada pelo Banco de Portugal. Segundo Caiado e Caiado (2006), o Banco de Portugal, como banco central da República Portuguesa, faz parte integrante do Sistema Europeu de Bancos Centrais e, nessa medida, a sua atividade enquadra-se também num contexto internacional e, em especial, europeu, caracterizado pela União Económica e Monetária. A nível nacional, o Banco de Portugal, é a entidade reguladora e supervisora das principais instituições que compõem o sistema financeiro português.

Deste modo e segundo os mesmos, o Banco de Portugal pode exigir a qualquer entidade, pública ou privada, que lhe sejam fornecidas diretamente as informações necessárias para cumprimento das atribuições que lhe estão cometidas, quer na ação de

² *Revista Global Finance* – privilegiada revista norte-americana dedicada à área financeira, que tem como objetivo galardoar o Banco que em cada país melhor satisfaz as necessidades dos clientes.

³ *Press Release BES* “BES marca mais valiosa do índice PSI20” – 21-03-2011 p. 1

recolha e elaboração das estatísticas Monetárias e Financeiras e da Balança de pagamentos, quer por motivos relacionados com as suas atribuições.

Assim e com uma elevada aposta no crescimento continuado, o BES foca a sua atividade não só a nível nacional, mas também internacional, mais propriamente países com maior afinidade cultural e económica com Portugal. Encontra-se numa posição única para enfrentar os atuais desafios, com uma estratégia clara de internacionalização apoiada numa rigorosa disciplina financeira.

1.1 Marcos Históricos

4

“Um Percurso a criar Valor!”

O Banco Espírito Santo (BES) teve origem na atividade de José Maria do Espírito Santo e Silva (Lisboa, 1850-1915) que, em 1869, com apenas 19 anos, negocia títulos de crédito e Operações cambiais na sua “Caza de Cambio”.

Sempre com um espírito de decisão e sacrifício, trabalhando “... até as duas da noite e sendo cinco ou seis da manhã, volto ao trabalho...” (José Maria do Espírito Santo e Silva, 1877) e de forma quase incessante e uma estratégia de gestão cambial decisiva, quer a nível individual ou associado.

A partir da década de 80 do séc. XIX, cria sucessivas casas bancárias em pleno coração financeiro de Lisboa, e a partir de 1884, e sempre como sócio maioritário, funda várias casas bancárias: Beirão, Silva Pinto & C^a (1884-1897), Silva, Beirão, Pinto & C^a (1897-1911), J.M. Espírito Santo Silva (1911) e J.M. Espírito Santo Silva & C^a (1911-1915).

Após o falecimento de José Maria do Espírito Santo e Silva, em 1915, funda-se a Casa Bancária Espírito Santo Silva & C^a., gerida pelo seu filho José Ribeiro do Espírito Santo e Silva, transformando-a em 1920 no Banco Espírito Santo.

Desde logo a estratégia do Banco desenvolve-se no sentido da expansão nacional, “levar cada vez mais perto dos clientes os serviços bancários”⁵, inaugurando a primeira agência de Torres Vedras, seguindo-se Porto e Caldas da Rainha (1921), Funchal (1923), Coimbra (1927-1937), S. João da Madeira, Braga, Faro, Santarém, Ovar, Torres Novas, Gouveia, Estoril, Tortosendo, Abrantes e Covilhã.



Fig. 1: José Maria do Espírito Santo e Silva
(13/05/1850) – (24/12/1915)

⁴ bes.pt> Marcos Históricos – pesquisa a 27 de outubro de 2011

⁵ bes.pt> Marcos Históricos – pesquisa a 27 de outubro de 2011

Com a sucessão do irmão, em 1932, Ricardo Ribeiro Espírito Santo e Silva, implementa um novo modelo de gestão sustentado pelo crescimento da rede de retalho, aumento da quota de mercado, diversificação das transações bancárias e a modernização orgânica. Estes fatores foram determinantes para que em 1936, o Banco liderasse na banca nacional privada.

Em 1937, com a fusão com o Banco Comercial de Lisboa, reforça a sua posição no mercado, originando o Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Com o falecimento de Ricardo Ribeiro Espírito Santo e Silva, ocorrido a 2 de fevereiro de 1955, o irmão deste, Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva, assume a presidência do conselho de Administração.

Nos anos 50 o BSCL teve um empenho ativo na internacionalização da economia portuguesa, materializando as emissões que ocorrem no país numa ampla distribuição de crédito, resultantes dos Planos de Fomento. Assim, com uma política de continuidade de abertura de agências, ocorre um surto de expansão.

Em março de 1973, Manuel Ricardo Espírito Santo, assume a presidência do conselho de Administração, por falecimento do seu pai Manuel Ribeiro Espírito Santo.

Com a nacionalização de instituições de crédito nacionais com sede no território, Decreto-Lei nº132 – A de 14 de março de 1975, impede-se o Grupo Espírito Santo (GES) de desenvolver atividades em Portugal.

Assim, o GES refaz os seus interesses financeiros no exterior em países como Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América. Neste mesmo ano é criado a Espírito Santo Internacional *Holding*, com sede no Luxemburgo e três anos mais tarde, a *Campagnie Finaciere*.

Com a reabertura da atividade bancária à iniciativa privada, o GES regressa a Portugal nos anos 80 e, em 1986, em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole* e com um apoio de um núcleo de acionistas portugueses, cria o Banco Internacional de crédito (BIC).

A 9 de julho de 1991, inicia-se a primeira fase da operação de venda BESCL, cerca de 40% do capital, sendo mais tarde em 1992 vendidos os restantes 60%. Nesta fase o BESCL dispunha de 32 mil acionistas e de um grupo liderado pelo GES, ao qual se associa a *Caisse Nationale du Crédit Agricole*, assegurando o crescimento sustentado do banco no futuro.⁶

⁶ bes.pt> Histórica do Banco Espírito Santo> 1991-...

A 6 de julho de 1999, o BESCL adota oficialmente a designação Banco Espírito Santo (BES) iniciando, três anos mais tarde, o Banco Espírito Santo dos Açores, sendo detido maioritariamente pelo Banco Espírito Santo e pela Caixa Económica da Misericórdia de Ponta Delgada.

Em 2009, e com uma rede de 730 balcões a nível nacional no segmento do negócio a retalho, é eleito pelo terceiro ano consecutivo pela revista *Internacional Global Finance*, melhor Banco na área de *Trade Finance*⁷.

Deste modo, do séc. XIX ao XXI, a atividade primordial do BES assenta na criação de valor, ligado a um crescimento sustentado de modo absoluto e comparativo (quota de mercado), não só em termos de produtividade, mas também solidez financeira e rentabilidade. Tudo isto solidificou o BES como instituição financeira, reforçando o seu esforço na responsabilidade social, nos valores éticos, na oferta de produtos bancários, na inovação e modernização tecnológica e nas práticas de desenvolvimento sustentável. Atualmente, o BES está presente em 23 países e quatro continentes, através das suas sucursais, escritórios de representação ou empresas participadas, fazendo do grupo BES o mais internacional dos bancos Portugueses. Sempre com uma vasta experiência e uma sabedoria legada do passado, o BES projeta para o futuro a sua forma única de ser, negociar, investir e gerir, sob o lema: “Há mais de 140 anos, acompanhando as voltas que o mundo dá.”⁸

⁷ *Trade Finance* - Especialmente concebidas para empresas exportadoras nacionais, as Linhas de *Trade Finance* têm como objetivo promover as exportações portuguesas em mercados não tradicionais, constituindo assim uma forma alternativa e mais segura de negociar as condições de pagamento com as empresas importadoras e de garantir o pagamento da totalidade do valor das exportações.

⁸ bes.pt > Histórica do Banco Espírito Santo > 1991-...

1.2 Abordagem Comercial, Missão e Estratégias

Para um bom funcionamento de uma instituição, são necessárias estratégias de forma a combater a cada vez mais renhida concorrência. O BES tendo como principal objetivo a criação de valor, desde logo percebeu que era necessária uma forte aposta na publicidade, *marketing* e *mix* de comunicação.

Segundo CAETANO e RASQUILHA (2007), Comunicar é pôr em comum uma informação, é partilhar uma opinião, um sentimento, uma atitude, um comportamento. Tudo isto, frequentemente, com o objetivo de convencer, persuadir (de mudar de opinião, adotar um comportamento diferente). Esta partilha, não passa de uma estratégia, utilizada pelas instituições para dar a conhecer o seu produto e convencer o consumidor a adquiri-lo.

O mesmo se passa nas instituições bancárias, que apostam fortemente no *marketing* e publicidade, para que os clientes reconheçam a instituição e confiem plenamente nesta para depositar e investir o seu dinheiro. O Investimento no *marketing* resulta de estratégias de relacionamento com os clientes e de desenvolvimento do posicionamento da marca direcionada para um público específico com comunicação diferenciada, ou para posição de destaque (liderança) através de intensiva comunicação de massa (MEIDAN, 1982; KOTLER, 2000).

Esta publicidade, cada vez mais utilizada nos *media*, ajuda na exposição de uma imagem, de uma reputação, formulando um produto que cativa o interesse e a curiosidade do público.

Num banco, assim como foi dito anteriormente é necessário criar confiança ao cliente, para que este pretenda associar-se ao mesmo. Para que se crie esta confiança, é muito comum a associação do banco a uma celebridade ou figura pública, “ a incorporação de celebridades na publicidade é uma forma segura de potenciar níveis consideráveis de reconhecimento, pelo que pode ser encarada como uma espécie de truque baixo para fazer disparar o *day after recall*” (CASTRO, 2002:244).

O Banco Espírito Santo, ao tentar potenciar esses níveis de reconhecimento, escolheu o nome de Cristiano Ronaldo (figura 2), jogador do Real Madrid e Seleção Nacional, como imagem do BES.

Esta escolha teve início em 2004, com uma estratégia de utilizar o futebol enquanto veículo de comunicação e imagem, uma vez que houve uma crescente popularidade deste desporto.

Partilhando valores como *performance* de topo, competência, sucesso, abrangência e portugalidade, o BES e Cristiano Ronaldo continuaram a associar-se até hoje, resultado de uma aposta arriscada e visionária, com aquele que é atualmente a marca portuguesa mais valiosa e com maior projeção internacional.

Fig. 2 – Cristiano Ronaldo, anúncio BES

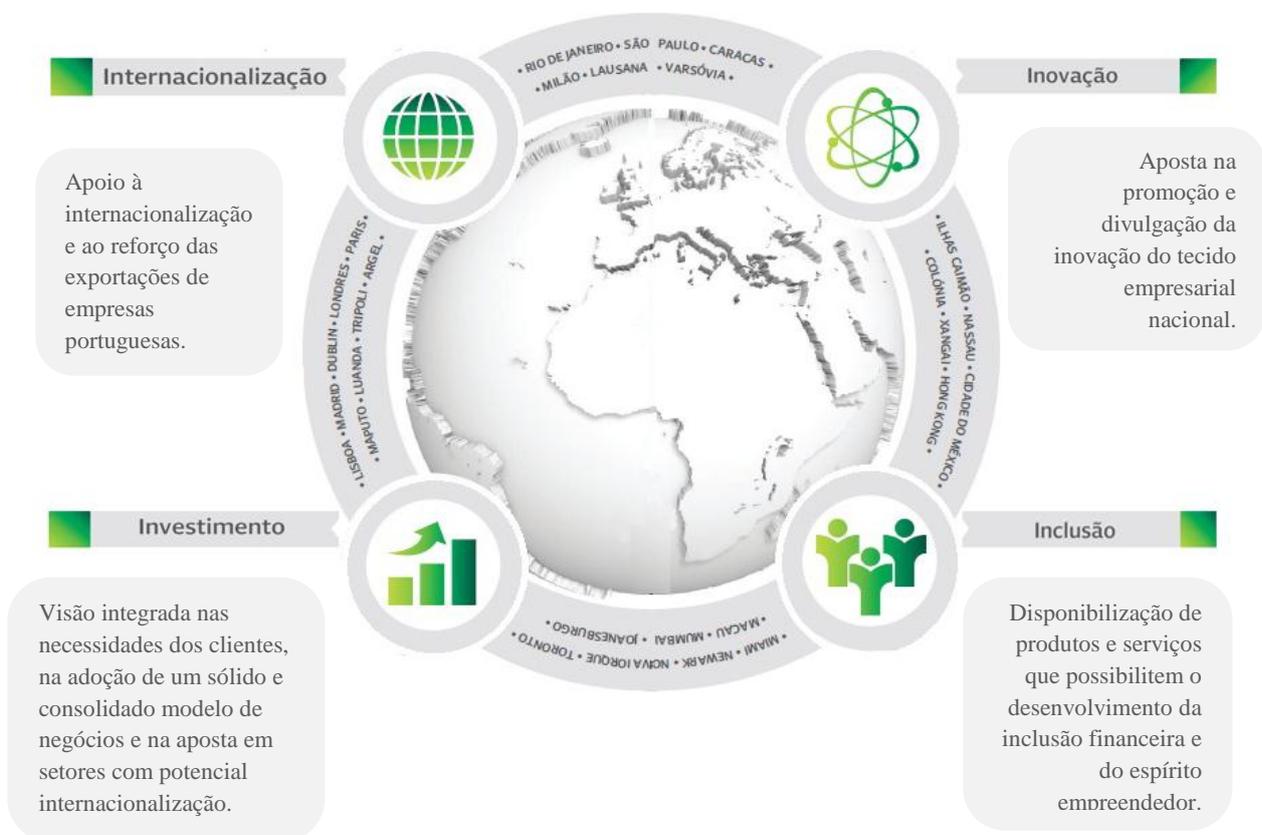


Fonte: <http://adlineubi.blogspot.com/>

1.1.1. Missão

O Grupo Banco Espírito Santo tem como objetivo principal criar as melhores condições e valores para Cliente, Colaboradores e Acionistas, com uma missão de reforçar estratégias constantes para sustentar a sua posição competitiva no mercado, mas nunca esquecendo o respeito e o bem-estar de todos. Daí o seu contributo constante e aprofundado para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

Fig.3- Missão do Grupo Banco Espírito Santo



Fonte: BES (2010: 6-7)

1.1.2. Principais Estratégias

O BES sendo uma instituição inovadora, vê diariamente o reconhecimento do seu modelo de gestão. Tudo isto deve-se a uma sustentabilidade de critérios assentes em seis dimensões:

- **Governance e Ética** – Desenvolvimento de valores e deveres fundamentais à atividade institucional;
- **Identificação Corporativa** – Desenvolver a cultura do Grupo BES entre colaboradores, Parceiros, Clientes, Acionistas e Fornecedores;
- **Inovação e Empreendedorismo** - Identificar e incentivar soluções inovadoras, promovendo novos negócios, soluções e empreendedores;
- **Inclusão Financeira** - Desenvolver produtos e soluções financeiras para segmentos sociais e profissionais com necessidades particulares;
- **Biodiversidade e Alterações Climáticas** – Atividades financeiras e envolvimento com a sociedade, de modo a contribuir para o protocolo da biodiversidade e combater as alterações climáticas;
- **Cidadania Responsável** – Apoio a iniciativas culturais, sociais e educacionais de modo a desempenhar um papel ativo na sociedade;

(BES, 2009: 13)

Estas estratégias sustentam-se na regra dos 3C's – Compromisso, Concretização e Comunicação – tendo sempre em conta a consulta dos diferentes *stakeholders*, a visão do grupo e as tendências do setor financeiro.

Fig.4- Modelo dos 3 C's



Fonte: BES, 2010: 9

1.2. Marca BES

Para que se crie uma boa marca, ou de outro modo uma boa imagem, é necessário demonstrar confiança, segurança e organização interna da instituição. Características, que devem ser demonstradas ao público, para que estes associem rapidamente a instituição à imagem pretendida.

O Banco Espírito Santo (BES) lidera atualmente o “ Top 10 *Brands* Portugal 2011” da *Interbrand*, sendo a marca mais valiosas em Portugal entre o PSI20 – empresas que compõem o índice de referência da bolsa nacional, com um valor estimado de 915 milhões de euros. Resultados que refletem uma *performance* muito positiva do Banco nas suas dimensões financeiras e comerciais.⁹

1.2.1. Valores da Marca

Os principais valores da marca são a Permanência, a Solidez e a Portugalidade, que consolidam a presença de mais de oito décadas no mercado de serviços financeiros. Fundindo o passado, presente e futuro, de modo a obter a “sabedoria financeira”, conciliando a comunicação institucional e com o cliente.

1.3. Identidade Corporativa

Passando de geração em geração, o BES tornou-se hoje uma das maiores instituições financeiras portuguesas, sendo, com 140 anos, o banco privado português mais antigo. Marcado pela sua persistência e seriedade, e por uma imagem de confiança e credibilidade, que fez com que o BES seja uma das marcas mais familiares dos portugueses.

Usando o verde para se identificar, tentam diariamente associar-se ao rigor, verdade, solidez, transparência e valor. E com uma cor cada vez mais viva e luminosa e um *slogan* cada vez mais atual, conduziu a uma imagem de frescura, transparência, vitalidade, equilíbrio, intensidade e abrangência, atributos que levam o BES a assumir-se como “BES Verde Futuro”.

⁹ Bes.pt <Marca <Valor da Marca

1.4. Qualidade

Um dos princípios fundamentais do Banco Espírito Santo, sendo o mais prezado, é a qualidade dos serviços prestados, tendo sempre em atenção o cliente e as suas necessidades.

Para tal o BES criou os Princípios da Qualidade, os quais devem ser respeitados pelos seus colaboradores, de forma a conseguir manter uma imagem de seriedade, simpatia e respeito. Esses princípios segundo o documento “Princípios de Qualidade”¹⁰ são:

- **Cortesia** (Respeito/Atenção para com o cliente) – A primeira impressão forma-se em poucos segundos e pode permanecer bastante tempo, por essa razão é necessário ter em atenção o causar sempre uma excelente impressão;
- **Conveniência** (Ser uma mais-valia para o cliente) – O cliente é sempre a maior prioridade, desse modo é necessário mostrar interesse pelo seu pedido, mostrando-se útil, “conveniente”;
- **Conhecimento** do Cliente (conhecer cada vez melhor o cliente) – Só conhecendo o perfil do cliente, as suas reais necessidades é que se pode criar valor com o aconselhamento que se dá;
- **Conhecimento** da Oferta (O produto responde às necessidades do cliente) – O conhecimento do produto depois de um conhecimento aprofundado do cliente, é a chave para poder prestar a assistência correta. Nesta tarefa é necessário ser claro e completo na informação prestada, assim como utilizar uma linguagem adequada;
- **Capacidade** de resposta (O cliente apenas necessita de pedir uma vez) – Ter em atenção na resolução do máximo de questões em tempo real;
- **Compromisso** (Responsabilizar-se pelo cliente) – É necessário um acompanhamento com o cliente, comprometendo-se com os prazos e com os seus pedidos;
- **Contactos** proactivos (Agendar contactos/contactar clientes por iniciativa própria – É necessário marcar a diferença, exceder todas as expectativas. Contactar o cliente informando o estado do seu pedido e alertá-lo para questões do seu interesse, dando-lhe a conhecer novas ofertas;

¹⁰ Bes.pt

1.5. Princípios Institucionais

Assim como a maioria das Instituições, o BES possui os seus próprios princípios. Estes servem como caracterização da instituição, do seu comportamento e da forma como encaram o dia a dia.

Nestes princípios, e de acordo com o BES (2004: 11-12) encontram-se:

- Comportamentos éticos e a integridade pessoal e profissional;
- A Transparência;
- Reconhecimento que o setor financeiro tem um papel preponderante no desenvolvimento ambiental;
- A Criação de valor;
- Reconhecimento que o cliente é o centro de todas as preocupações;
- Diálogo com as partes interessadas, sendo o ponto de partida do exercício da responsabilidade social;

Fig.5-Satisfação dos Clientes com o Banco Espírito Santo



“Clientes muito satisfeitos
com qualidade de atendimento:

- **77,6% na Banca de Retalho;**
- **77,1% nas Médias Empresas.**

Fonte: BES, 2010: 21

1.6. Modelo de Negócio

Com princípios de desenvolvimento e diferenciação estratégica, o Grupo Banco Espírito Santo caracteriza-se pela sua excelência e orientação para as necessidades dos Clientes, assumindo-se como um grupo financeiro universal que cuida de todos os segmentos de clientes particulares, empresariais e institucionais (Ver Quadro nº1). Oferecendo-lhes uma gama de produtos e serviços financeiros capazes de conhecer e responder às necessidades dos mesmos.

Quadro nº1 – Modelo de Negócios do Banco Espírito Santo



Fonte: bes.pt <Institucional <Missão e Abordagem Comercial

Neste quadro, pode-se constatar que o BES não atua apenas de forma nacional mas também internacional, estando presente em diversos continentes. Dividindo clientes pelas suas necessidades, ou seja, particulares de retalho, considerados clientes normais, os quais devem-se dirigir aos balcões quer nacionais ou internacionais, Cliente BEST, que necessitam de informação financeira sofisticada, pois dispõem de um património

financeiro sofisticado e o *Private* que funciona como assessoria personalizada prestada por gestores especializados.

Também no quadro é possível ver o apoio que é dado às empresas, sejam elas pequenas ou médias (PME), ou grandes, colocando à sua disposição todos os seus produtos e serviços, para que estas se desenvolvam ainda mais.

1.7. Presença Internacional

“De África à América, da Europa à Ásia, estando sempre despertos, onde quer que o mundo acorde. Dia após dia inovando, estudando, fortalecendo. Década após década, criando valor para os nossos clientes e acionistas. Nunca ficando parados, num mundo que nunca para.”¹¹

A Internacionalização é um processo bastante importante para a instituição, pois desenvolve negócios de relacionamento duradouro com empresas e clientes estrangeiros. Esta internacionalização para ser bem-sucedida necessita de uma avaliação, por parte da empresa, das estratégias de implementação do desenvolvimento internacional, assim como dos processos de compra e venda no mercado internacional.

No caso do BES, esta expansão tem-se vindo a orientar por mercados mais próximos de Portugal, e com potencialidade de negócio com empresas portuguesas, tais como Espanha, França, Brasil e Angola.

O BES encontra-se presente em 23 países e quatro continentes, através das suas sucursais, escritórios de representação ou empresas participadas, fazendo o Grupo Banco Espírito Santo o mais internacional dos grupos financeiros portugueses. (BES, 2010: 18) Apoiando empresas portuguesas no estrangeiro, acompanhando o mercado na expansão e investimento das mesmas, e ajudando a comunidade portuguesa em países com afinidades culturais com Portugal; tudo isto fez com que houvesse uma internacionalização do Grupo, aspeto fulcral da sua estratégia de crescimento e posicionamento como banco de referência.

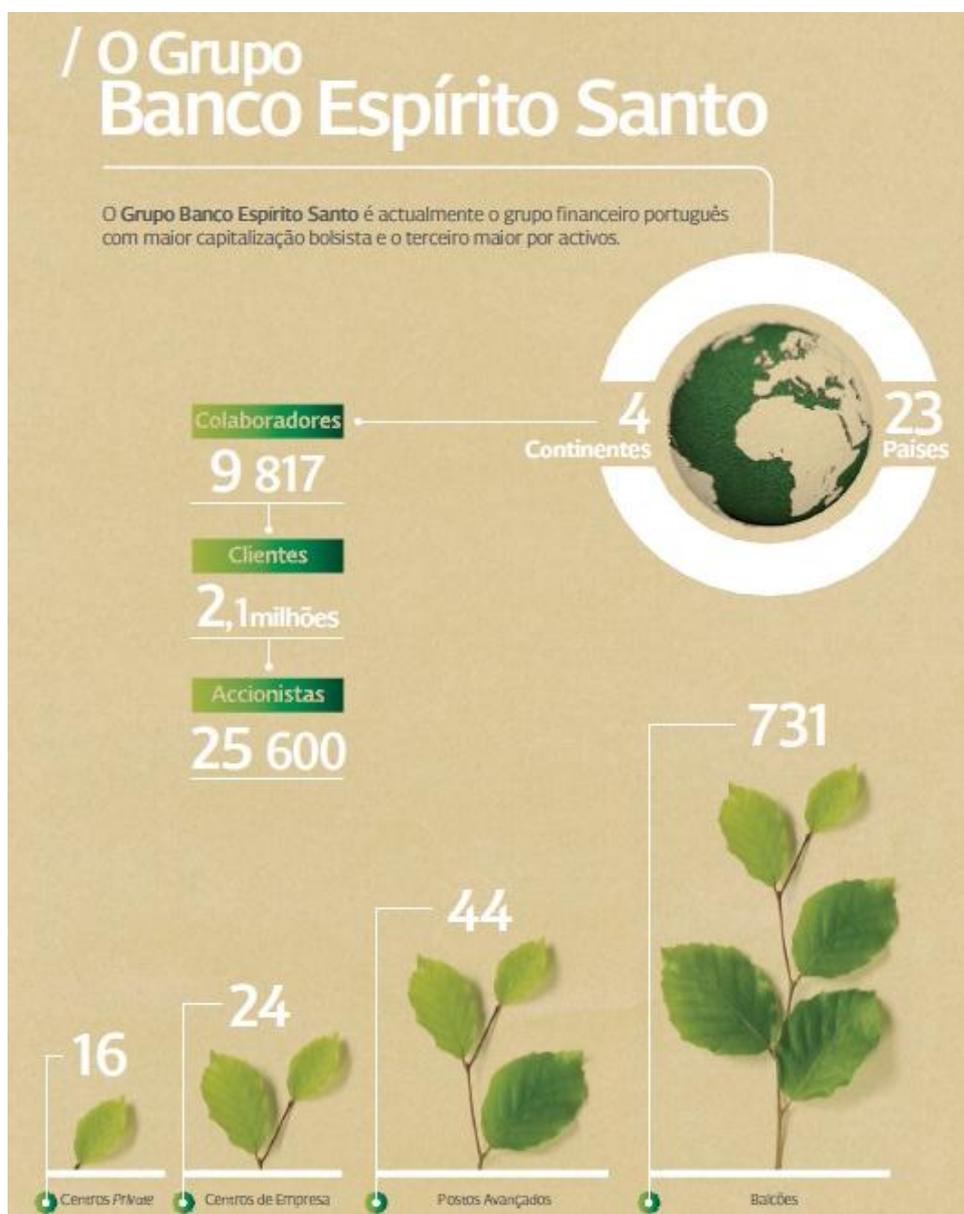
Para que este crescimento aconteça, é necessária a existência de um amplo conjunto de produtos e serviços, acompanhados por uma equipa de especialistas capazes de responder às necessidades e às expectativas internacionais. Apoiando clientes e

¹¹ bes.pt> Presença Internacional

empresas portuguesas, promovendo e criando condições para que se desenvolva a atividade internacional e oferecendo soluções e qualidade de serviços aos clientes internacionais.

Para o BES a internacionalização foi desde sempre uma estratégia, potenciando o seu crescimento e gerando lucros elevados. Apostando sobretudo em economias emergentes e países com potencial crescimento económico, fortalecendo cada vez mais a sua marca e criando valor para os seus colaboradores.

Fig.6-Internacionalização do Grupo Banco Espírito Santo



Fonte: BES, 2010: 14

Capítulo

102

Banco Espírito Santo

Esposende

2. Banco Espírito Santo balcão de Esposende

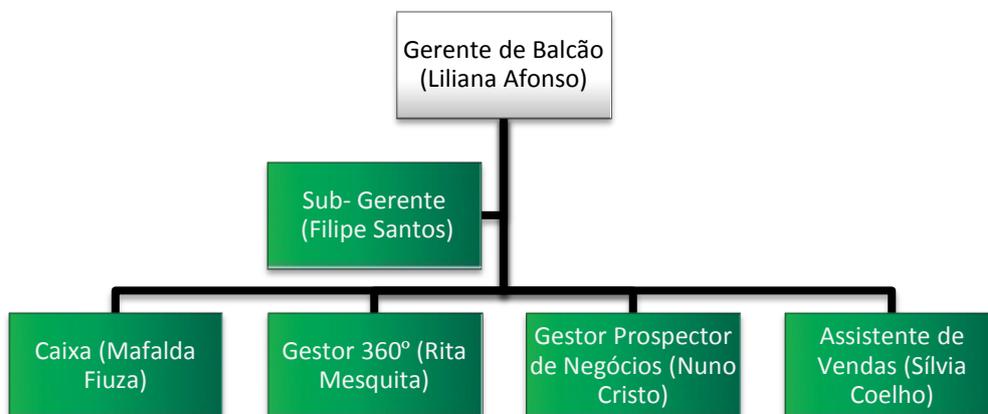
Esposende é uma cidade, localizada no Norte de Portugal, Província do Minho, Distrito de Braga, situado na foz do rio Cávado.

É o segundo município mais pequeno do distrito, mas ao mesmo tempo é o que apresenta maior densidade populacional com 34.625 habitantes (334 habitantes/ Km²). Constituído por quinze freguesias, é o único concelho de Braga que é banhado pelo Oceano Atlântico.¹²

O Banco Espírito Santo Esposende, aberto desde 24 de maio de 1993, está situado na rua Engenheiro Losa Faria nº88/90, localizando-se no centro da cidade e numa zona de fácil acesso.

Com um código de Estrutura de B0641, e com um horário de funcionamento ao público das 8h30 às 15h, é constituído por seis elementos, presentes no seguinte organigrama

Fig. Nº7 - Organigrama Institucional - BES balcão de Esposende



■ Gerente de Balcão

O gerente tem como função liderar o grupo, avaliando e responsabilizando-se pela qualidade e serviços do balcão, gerindo também carteiras de clientes. Para além disso, todos os assuntos e burocracias têm de ser aprovados por ele.

¹² Cm-esposende.pt <Concelho <Localização

■ Subgerente de Balcão

Responsável pelo desenvolvimento comercial e institucional, na ausência do Gerente, desempenhando funções a nível comercial, vendendo a clientes produtos e serviços financeiros.

No caso do BES de Esposende, o sub-gerente tem também como função a substituição do caixa quando este não se encontra presente.

■ BES 360° - Gestor 360°

Sendo um inovador serviço de planeamento financeiro, o BES 360° tendo em conta o perfil de investidor, define quais são as melhores soluções para atingir os objetivos de cada cliente 360°. É um serviço dedicado a clientes com capacidades financeiras de investimento diferentes do cliente normal, possuindo taxas competitivas e outras condições preferenciais, que vão além do comum e que correspondem às reais necessidades de cada um, sejam elas de investimento, de crédito, um seguro ou uma conta para gestão do dia a dia.

Um Gestor 360° é alguém dedicado e sempre disponível, que juntamente com o cliente, encontra as melhores condições para planear o futuro, gerir o dia a dia financeiro; estando sempre atento às melhores oportunidades, antecipando soluções competitivas e ajustando-as aos objetivos de cada cliente.

■ Assistente de Vendas

O assistente de vendas, tem como função principal, o atendimento privado ao público, com o objetivo de vender produtos e prestar serviços. Estes produtos ou serviços passam por seguros automóvel, habitação e saúde, créditos, assim como esclarecimento e resposta às necessidades dos clientes. Para além disso gere o *merchandising* do balcão e faz o atendimento privado à carteira de clientes.

■ Caixa

O Caixa ou tesoureiro, tem como função pagamento e débito de cheques ou dinheiro, o envio e preparação do correio interno e externo, pedido de cheques para clientes assim como encomendas de dinheiro, carregamento da ATM (*Automatic Teller Machine*) e contabilidade geral. Para além disso faz o encaminhamento dos clientes para atendimento privado, caso o cliente precise de fazer alguma aplicação ou tenha questões de resposta mais demorada.

■ Gestor/Prospettor de Negócios

O Gestor Prospettor de negócios, é o responsável pelas pequenas e médias empresas, ou seja, a sua função é captar empresas, assim como apresentar pacotes de soluções de negócios.

O gestor possui um gabinete privado no balcão, onde apenas atende colaboradores ou clientes com interesse na abertura de empresas.

2.1. Análise SWOT

A análise SWOT (sigla inglesa para Forças (*Strenghts*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*), foi criada por dois professores de *Harvard Business School*, Kenneth Andrews e Roland Christensen.

Esta consiste numa avaliação da posição competitiva de uma instituição no mercado, de forma interna e externa.

Segundo BICHO e BATISTA (2006: 12), “O termo SWOT resulta da conjugação das iniciais das palavras anglo-saxónicas *Streghts* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). Assim, a análise SWOT corresponde à identificação por parte de uma organização e de forma integrada dos principais aspetos que caracterizavam a sua posição estratégica num determinado momento, tanto a nível interno como externo”.

Quadro nº2 – Análise SWOT - BES balcão de Esposende

Forças (<i>Strengths</i>)	Fraquezas (<i>Weaknesses</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Forte aposta de <i>marketing</i> e Publicidade; • Reconhecimento do Público; • Localização Geográfica; • Oferta diversificada de produtos e serviços; • Pessoal Qualificado; • Modernização do Espaço; 	<ul style="list-style-type: none"> • Excesso de trabalho; • Horário diário e semanal; • Pouca Fidelização de Clientes; • Elevado Nível de <i>stress</i>;
Oportunidades (<i>Opportunities</i>)	Ameaças (<i>Threats</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Captação de clientes jovens; • Investimento no Ensino Superior; • Concessão de créditos e investimentos privados; 	<ul style="list-style-type: none"> • Instabilidade Económico-financeira do país; • Concorrência; • Aumento da taxa de desemprego;

Depois de uma análise ao quadro, podemos verificar em primeiro lugar que existem mais forças do que fraquezas, e da mesma forma, sendo elas uma aposta grande no *marketing* e publicidade, dando a conhecer aos clientes os produtos e serviços do BES, que são renovados em curtos espaços de tempo. Esta aposta faz com que se crie no cliente uma certa curiosidade e reconhecimento, fazendo com que se desloquem ao balcão de forma a conhecer melhor as ofertas do BES.

Por outro lado a localização geográfica também é uma força, pois o facto de o balcão se encontrar no centro de Esposende e numa rua de grande movimento, faz com que o BES seja rapidamente localizado. E com um espaço modernizado, com cores mais chamativas, faz com que este se destaque.

Em oposição às forças, temos as fraquezas que se evidenciam diariamente. Podemos começar pelo excesso de trabalho. Este deve-se ao facto de outro balcão do BES situado muito próximo do centro da cidade ter encerrado, remetendo todos os clientes e trabalho para este balcão. Tudo isto originou mais clientes e mais trabalho, o que torna difícil aos colaboradores responderem de forma mais rápida às dúvidas e necessidades de todos os clientes.

Este aumento dos clientes, proporcionou também um aumento das horas de trabalho, que dificilmente chegam para acarretar com todas as responsabilidades. Isto provoca necessidades dos colaboradores realizarem horas extras e por consequência gera *stress*.

No que toca às oportunidades e ameaças, sendo esta uma análise externa, podemos salientar a aposta do BES nos jovens, dando possibilidades para que estes consigam ter mais educação e desta forma gerar futuras pessoas responsáveis e profissionais qualificados.

Da mesma forma que aposta nos jovens, o BES também investe nos privados, fornecendo créditos para que estes consigam travar os problemas gerados por uma das ameaças, ou seja, a instabilidade económica que se verifica no país.

Esta instabilidade provoca também outras ameaças sendo, uma delas, o aumento da taxa de desemprego. Esta faz com que as pessoas tenham cada vez menos dinheiro, depositando e investindo menos, isto provoca uma grande concorrência pois os bancos cada vez mais lutam para gerar dinheiro e manter a fidelização dos seus clientes.

Capítulo

103

Banco Espírito Santo

Estágio

3. O Estágio

Antes de iniciar um estágio, é necessária uma consciencialização do facto de que a realidade do mundo de trabalho, para alunos que nunca exerceram nenhuma profissão ao longo das suas vidas, é completamente diferente do que se está habituado.

Esta diferença deve-se sobretudo ao facto de uma profissão exigir diariamente e sem desculpas, responsabilidade, resultados, interesse e sobretudo disciplina. Fatores que até então, como jovens, nunca vivemos a 100%.

A escolha do Banco Espírito Santo deveu-se um pouco a essa razão, pelo facto de querer conhecer o lado formal da vida. E sendo um banco com prestígio nacional e internacional, inovador e com uma grande preocupação pela qualidade dos seus préstimos, exige que diariamente coloque as minhas capacidades em prova, e desenvolva características importantes para o futuro profissional.

Outro dos objetivos deste estágio era a colocação em prática das matérias lecionadas em diversas unidades curriculares, no decorrer do curso, cumprindo com os objetivos previamente definidos no Plano de Estágio (ANEXO I).

Práticas que passam sobretudo pelo desenvolvimento da responsabilidade, do respeito, do sigilo bancário e integridade, não só para com os clientes mas também com os colegas. Respeitando também o real funcionamento, os seus objetivos e valores, para que dessa forma em conjunto consigamos alcançar os reais propósitos da instituição.

Ponderando tudo isso, inicia-se três meses de estágio, conseqüentemente três meses de novas experiências, novas pessoas, até mesmo novas roupas.

As funções por mim desempenhadas, tendo em conta que como estagiária curricular o acesso à informação e à capacidade de realizar certas atividades era bastante restrito, resumem-se a depósitos diretos em numerário e em cheques, atendimento telefónico e ao público, envio de correspondência, simulações de créditos, auxílio na abertura de contas, requisição de cheques, tratamento de correspondência e auxílio no fecho de balcão.

3.1. Atividades Desenvolvidas

3.1.1. Depósitos Bancários: Numerário, Cheques e Diretos

Por Depósito Bancário segundo SANTOS (1992: 284) “entende-se o depósito de dinheiro que as pessoas e empresas efetuam, em diversas condições, nos estabelecimentos autorizados para receber depósitos desta espécie”.

A tarefa de realizar depósitos tanto em numerário como em cheques, é efetuada pelo operador de caixa no seu sistema informático, o qual emite um talão de depósito para que o cliente confirme e assine o seu depósito, ficando posteriormente com o duplicado como prova da sua ação.

Esse talão contém alguns dados, como o nome do cliente, número da conta, o montante do depósito, data e hora, assim como a identificação do colaborador que efetuou o depósito. (ANEXO II)

Caso o depósito seja em dinheiro, o colaborador confirma o montante colocando de seguida o mesmo num dispensador. Esta pequena máquina, conta automaticamente o dinheiro, assim como o número de notas de diferente valor. Essas notas servem posteriormente para carregamentos de ATM, levantamentos de cheques ou para ser enviadas para a tesouraria localizada na cidade do Porto no caso de existir uma grande quantidade de dinheiro.

Esse envio de notas para a tesouraria, é efetuado pela empresa ESEGUR que se desloca ao balcão depois do responsável pelo caixa requisitar esse mesmo levantamento.

No caso dos Cheques que podem ser do BES ou de outra instituição, ou até mesmo vales de CTT que são tratados como cheques normais. Para além disso existem cheques endossados e não endossados, sendo que os endossados obrigam o cliente a depositar obrigatoriamente na conta do titular a endossar, e os não endossáveis não obriga.

O depósito dos cheques, assim como o numerário é efetuado no sistema informático, sendo obrigatoriamente cada cheque digitalizado e conferido pelo caixa, tendo em atenção a data, se o valor por extenso é semelhante ao numerário (caso não esteja o que prevalece é sempre o extenso) e as assinaturas. Feita esta análise é entregue o talão ao cliente para que este confirme e assine o depósito.

Estes cheques no fecho do balcão são contados e têm de estar de acordo com o número de cheques registados no sistema informático. Caso isso aconteça estes são colocados num saco que é levantado todos os dias por um responsável dos CTT, sendo

encaminhado para um departamento que analisa e autoriza os movimentos desses cheques.

Outra forma de depósito, que cada vez mais é utilizada pelo BES é o chamado Depósito Direto. Este é feito de maneira rápida, não passando de um envelope que necessita ser preenchido com os dados do cliente, permitindo o depósito de cheques e numerário (ANEXO III), de forma a não criar grande fluxo de clientes. Este encontra-se exposto permitindo que qualquer pessoa o faça, sendo o depósito efetuado no mesmo dia após o encerrar do balcão ao público.

O Depósito Direto foi uma das tarefas que desde o primeiro dia me foi incumbida, ou seja, quando existisse um grande fluxo de clientes eu teria que dar a conhecer essa opção de débito e ajudar no seu preenchimento.

3.1.2. Atendimento ao Público

Em qualquer profissão ou mesmo no decorrer da nossa vida retiramos sempre uma primeira impressão de todas as coisas e pessoas. Formando assim pensamentos, atitudes e até mesmo comentários que podem ser positivos ou negativos.

Desta forma é necessária uma constante postura e profissionalismo, transparecendo de imediato os valores, a imagem, o bom ambiente de trabalho e o respeito e igualdade do interior para o exterior da instituição. Comunicando sempre de forma a que os clientes e colaboradores se entendam de forma mútua, não fazendo nenhum tipo de julgamento nem consideração.

Segundo BEIRÃO *et al.* (2008) o cara-a-cara é a forma de comunicação mais comum, podendo o recetor perceber rapidamente a reação do interlocutor quando está a fornecer informação. Este cara-a-cara também permite que o interlocutor coloque questões sobre possíveis dúvidas, assegurando que situações menos claras fiquem esclarecidas, não dando motivos para rumores ou mal-entendidos.

Uma das preocupações do BES é a qualidade, a imagem que transparece, por isso desde o primeiro dia de estágio me foi ensinado como abordar os clientes, cumprimentando todos apresentando-me sempre com o primeiro e último nome, sempre de forma simpática e com um sorriso.

3.1.3. Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico é outro meio de interagir com o público, sendo por essa razão essencial saber atender corretamente o telefone

No início do estágio foi-me explicado, assim como no atendimento ao público, como deveria atender corretamente o telefone. Tendo sempre o cuidado de atender de forma rápida, cuidadosa, simpática e prestável, nunca esquecendo de identificar primeiramente a instituição e depois dizer o meu nome da seguinte forma – “Banco Espírito Santo Esposende, muito bom dia, fala Jaqueline Abreu em que posso ser útil?”

Recebida a chamada era necessário identificar a pessoa e qual a razão da chamada, e encaminhá-la para algum colega que pudesse responder às questões do cliente. Caso nenhum colega pudesse receber a chamada, era necessário apontar o recado assim como o contacto do cliente, para que mais tarde fosse possível retornar a chamada.

Para além do atendimento telefónico, foi-me incumbida a função de contactar clientes, informando-os sobre cartas devolvidas ou cartões e cheques que aguardavam o levantamento por parte dos clientes, assim como dar a conhecer novos produtos, sugerindo a deslocação do cliente ao balcão para que um colega de forma mais dedicada e explícita lhe desse a conhecer as vantagens desses produtos e por ventura a sua aquisição.

3.1.4. Fax

O *Fax* é outro meio de comunicação utilizado no balcão, servindo de comunicação rápida entre instituições e também para o envio de documentos por parte de clientes com indisponibilidade de se deslocar ao balcão.

Esta foi outra ferramenta que utilizei, apesar de ser menos comum. Sendo que cada vez que era utilizada era impresso um relatório onde estava referido o destinatário, data e hora, sendo posteriormente arquivado por datas pelo colaborador que requisitou o envio.

3.1.5. Abertura de Contas

Para uma boa gestão do dia a dia financeiro de cada cliente, o BES oferece um leque de serviços, onde se encontram vários tipos de contas à ordem. Estes foram desenvolvidos para responder às necessidades dos clientes, sendo por essa razão que existem contas com características e produtos diferenciados.

Tendo em conta as diferentes contas, quando o cliente decide que quer realmente abrir uma conta no BES, cria-se uma relação futura entre o banco e o cliente, sendo por isso que se deve explicar desde início as reais condições do contrato, para que não haja nenhuma desilusão entre as partes. Como diz CAIADO e CAIADO (2006) para conhecer o cliente é necessário saber comunicar, ou seja, compreender os desejos e as expectativas dos clientes, entendendo os seus pontos de vista e controlando as situações, para que estes se sintam confortáveis e confiantes.

Para poder abrir uma conta no BES é necessário um ou mais titulares, sendo que o primeiro titular se quiser abrir uma conta individual terá que ter mais de 18 anos, caso contrário terá que se fazer acompanhar por um representante, o qual terá a mesma função na conta. Da mesma forma, o(s) titular(es) terá(ão) que se fazer acompanhar por: uma identificação pessoal (bilhete de identidade. (B.I.) ou cartão de cidadão), uma identificação fiscal, um comprovativo de morada e outro de profissão, caso a tenha.

Estes documentos serão fotocopiados e carimbados pelo carimbo “prova fiel do original” e juntos ao processo (ANEXO IV), que será enviado para o serviço de clientes, pelo correio interno, onde será aprovado o número de conta.

Durante este processo de abertura de conta, o meu papel era meramente de observação, ajudando apenas no preenchimento dos dados do(s) titular(es) e no envio do processo para a sua aprovação.

a) Tipos de Contas à ordem

Uma conta de depósito à ordem, representa uma modalidade de depósito, no qual o banco é obrigado a restituir a qualquer momento, o dinheiro que o cliente lhe confiou, ou seja, o dinheiro depositado.

O BES dispõe de vários tipos de contas à ordem, adaptando-se aos diferentes clientes, idades e necessidades.

■ Conta BES 100%

A conta BES 100% (ANEXO V) é uma conta à ordem onde os clientes ficam isentos de despesas de manutenção, caso os mesmos associem à sua conta certos produtos, tais como, domiciliação de ordenado ou pensão. Este tipo de produto permite que o dinheiro

fique disponível na conta de forma rápida e cómoda, ou seja, através de transferências interbancária, não obrigando o cliente a ter que se deslocar ao balcão.

Neste tipo de conta o cliente também pode fazer domiciliação de despesas, de forma direta e automática, onde o mesmo pode pagar despesas como água, luz, entre outras, diretamente da conta à ordem.

Uma conta à ordem pode ter associada uma conta poupança, a qual permite que parte do dinheiro renda juros, mas esteja sempre disponível para quando o cliente precise. Estes juros são contabilizados e creditados na conta à ordem.

Neste caso, e se o cliente quiser criar uma conta poupança, este tem o poder de definir as datas e montantes para a movimentação automática entre a conta à ordem e a conta poupança.

Na conta BES 100%, tem ao seu dispor tipos de conta, com a mesma vertente de poupança e com as mesmas vantagens, que se adequam ao perfil e às necessidades dos clientes, sendo elas:

- A Conta 100% 18.31 – Uma conta dirigida aos jovens recém-chegados ao mercado do trabalho, e que responde às suas necessidades e exigências; (ANEXO VI)
- A Conta 100% 55 + - Para pessoas com mais de 55 anos, possui vantagens como assistência médica e técnica em casa, facilitando o mais possível a vida do cliente;
- A Conta 100% *Gold* – É uma conta dirigida a clientes especiais, como clientes 360°, que para além das vantagens financeiras, tem acesso a outros serviços, como assistência médica e técnica e ao programa *Top Miles*. Neste programa o cliente acumula 2 milhas por cada €1 de compras, trocando posteriormente por passagens aéreas ou programa de viagens, sem restrição na escolha da companhia aérea ou hotel; (ANEXO VII)
- A Conta 100% Parceiro + - Feita para trabalhadores de empresas com protocolo com o Banco Espírito Santo, que permite a entrada do ordenado mais rapidamente na conta à ordem, para além de possibilitar o pagamento automático das despesas mensais, e descontos na taxa de juro do crédito individual e de habitação;
- A Conta nº 1- Ao ser titular desta conta recebe um cartão de saúde nº1 gratuito. Este cartão dá acesso a vantagens e descontos únicos, através da *Advance Care*¹³, para além de um subsídio de internamento no valor de €2 000 no caso de internamento igual ou superior a cinco dias.

¹³ *Advance Care* - Gestora de uma rede convencionada de prestadores de serviços de saúde (médicos, clínicas, hospitais) em Portugal.

■ **Conta Jovem**

Com um mínimo de abertura de 50€, sem despesas de manutenção, foi criada a pensar especialmente nos jovens, com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos, permitindo levantamentos e carregamentos de telemóvel com total segurança.

Este tipo de conta tem associado um cartão BES DUO, gratuito, que apenas é entregue ao jovem com a respetiva autorização do representante legal, o qual também está associado à conta. (ANEXO VIII)

■ **Conta Movimento Júnior**

A conta Movimento Júnior é uma conta para crianças. O montante mínimo para a abertura da conta é de 40€, não tem despesas de manutenção e ao subscrever recebe um porquinho BES desenhado por Agatha Ruiz de La Prada.

b) Contas poupanças e Depósitos a Prazo

Num depósito a prazo existe um prazo, previamente determinado, terminado o qual o dinheiro rende juros. Estes são competitivos entre as diferentes instituições bancárias.

De uma forma mais simples, um depósito a prazo terá sempre capital garantido na maturidade ou amortização, ou seja, o depositante nunca poderá receber menos que o valor nominal que colocou junto da instituição financeira.¹⁴

O BES possui várias soluções para que o cliente coloque o seu dinheiro a crescer, sempre de forma segura. Estes possuem um prazo, previamente determinado, com remunerações de juros garantidos, mas que sobre mobilização antecipada parcial ou total, implica uma penalização na taxa de juro.

■ **Conta Poupança Dez**

A conta poupança Dez, é uma conta poupança programada, ou seja, possui prazos que podem ser de 1, 3, 5 ou 10 anos.

¹⁴ <http://economiafinancas.com/2009/03/o-que-e-um-deposito-a-prazo/>

Este tipo de conta poupança não possui montante mínimo de abertura, apenas necessita da realização de entregas mensais ou pontuais diretamente da conta à ordem, para a conta poupança, num valor entre os 10 e os 2000€, e na data que o cliente preferir.

A Taxa Anual Nominal Bruta (TANB), deste tipo de poupança nos primeiros 12 meses é de 3%, mas a partir do segundo ano, se fizer doze entregas por ano, tem uma bonificação de 0,25% em cada ano. (ANEXO IX)

■ **Conta Rendimento CR**

A Conta Rendimento CR, é uma conta que tem como imagem de marca o conhecido jogador da Seleção Nacional, Cristiano Ronaldo.

Para aderir a este tipo de conta é necessário fazer um depósito a prazo, num prazo mínimo de três anos e com um montante mínimo de 1000€, o qual possui taxas crescentes, com capital e juros garantidos, assim como mobilização antecipada sobre a penalização de juros. (ANEXO X)

■ **Micro Poupança**

A Micro poupança é um serviço de poupança para clientes particulares e empresários em nome individual, permitindo através do arredondamento de certos movimentos a débito, tais como pagamentos, seguros, compras, prestações, etc., criar micro montantes de poupança e com estes reforçar uma ou várias contas poupança.

O cliente poderá arredondar os movimentos para múltiplos de 1,2,5 ou 10€, e definir o destino da micro poupança, tendo em conta que estes precisam de estar de acordo com os produtos de poupança permitidos pelo banco em cada momento. (ANEXO XI)

c) Cartões de Multibanco Associados

Existem diferentes tipos de cartões multibanco, para clientes e não cliente do banco Espírito Santo. Estes são entregues ao cliente consoante o tipo de conta que estes pretendam.

No decorrer do meu estágio, por serem os mais comuns, apenas estive em contacto com os seguintes cartões:

Cartões de Débito

■ Cartão BES DUO

Este cartão está associado à conta de depósitos à ordem, refletindo todos os movimentos e transações efetuadas na conta. Funciona no âmbito das redes Multibanco e Visa Internacional e é utilizável em ambiente eletrónico, tais como ATM's.

Fig. 8 – Cartão BES DUO



Fonte: bes.pt

Cartões de Crédito

■ Cartão BES Verde

O Cartão BES Verde é um cartão de crédito VISA, que associa igualmente a função de débito em Portugal para efetuar operações sobre a conta à ordem na rede Multibanco. Este cartão é gratuito quando associado às Contas BES 100%.

■ Cartão BES Gold

O Cartão BES Gold tem associado uma conta-cartão onde é atribuído um limite de crédito, que permite em Portugal e no estrangeiro, realizar operações. Também tem uma vertente a débito, mas apenas em Portugal, o que permite a partir da conta de depósitos à ordem, efetuar transações.

3.1.6. Requisição de Cheques

Os cheques são uma forma que os clientes têm de fazer pagamentos ou levantamentos de dinheiro no balcão. Estes podem ser requisitados diretamente na ATM (*Automatic Teller Machine*), pelo serviço BESnet via internet ou no próprio balcão, local obrigatório para os clientes que requerem pela primeira vez cheques.

Essa requisição feita no balcão, obriga o cliente a ser um dos titulares da conta, tendo que o provar com um documento de identificação, e a preencher um documento chamado “requisição de cheques”.

Este documento obriga o cliente a preencher todos os campos obrigatórios, tais como: número de conta e de cheques e o modelo, cruzados ou não cruzados. Para além disso tem a possibilidade de escolher se pretende receber os cheques em casa, via CTT, ou se pretende fazer o levantamento no balcão, sendo esta a opção mais segura e a mais utilizada.

Depois de corretamente preenchida a requisição e assinada pelo cliente, é necessário confirmar no sistema informático se assinatura está conforme o registado no processo de abertura de conta, caso isso aconteça é necessário que o colaborador marque um visto na assinatura, validando assim o pedido e arquivando-o.

Esse pedido será através do sistema informático transmitido aos serviços centrais, que se encarregam de os enviar para o local escolhido.

Quando os cheques chegam ao balcão, via CTT, são acompanhados por uma folha interna com o nome, número de conta e de cheques do cliente que os requisitou. A minha função era confirmar, agrafando o documento de requisição ao envelope com os cheques, visar a folha interna confirmando que estava tudo correto, carimbar com a data de chegada ao balcão, pedir uma assinatura a um dos colaboradores e tirar uma fotocópia ao documento. (ANEXO XII)

O original corretamente visado era novamente enviado por correio interno, para os serviços centrais, e a cópia é arquivada numa capa servindo como prova de chegada dos cheques.

3.1.7. Correspondência

No BES existem diferentes tipos de correspondência, a interna, externa e o “saco do dia”. No que toca a correspondência interna, destina-se apenas ao envio de informação entre estruturas do BES, tendo que identificar no envio o código de cada estrutura e o nome. Por exemplo se o correio interno fosse destinado ao BES Esposende, teria que se colocar no envelope como destinatário: B0641 BES Esposende.

No caso da correspondência externa, processa-se da forma normal, ou seja, um envelope com a identificação do Banco Espírito Santo e o nome do destinatário.

O “saco do dia”, é um saco onde se coloca todos os dias os documentos que são tratados por todos os colaboradores para posteriormente serem arquivados, como por exemplo: os depósitos feitos durante o dia, anulações, aquisição dos clientes de novos produtos,

créditos, entre outros. Este saco é dividido por separadores de cores diferentes, que correspondem a assuntos distintos. No final do dia esse saco é colocado no gabinete da gerente que tem que assinar todos os documentos.

Os sacos são numerados de um a dez, existindo uma lista com os dias e o número do saco que tem de ser enviado.

No final do dia, o correio interno e externo, assim como o saco do dia estabelecido, era colocado por mim num saco verde, corretamente selado por um código, para que no dia seguinte pela manhã os CTT o recolham e encaminhem para o centro de operações que se encarrega de separar os diferentes correios.

3.1.8. Arquivo

Quando um documento não foi colocado no “saco do dia” e este já foi enviado pelo correio, é necessário fazer uma comunicação interna, pedindo o arquivo do mesmo documento. Normalmente essa função era exercida por mim.

Nessa tarefa tinha que separar os documentos por datas, e preencher a comunicação. Depois de preenchida era necessário enviar os documentos por correspondência interna para a ESEGUR - Arquivo de Palmela, com um código de estrutura 55100. (ANEXO XIII)

3.1.9. ATM

ATM ou “*Automatic Teller Machine*” é uma caixa automática que serve sobretudo para levantamentos, depósitos e pagamentos de serviços pelos clientes, através de um cartão que é associado à sua conta bancária.

Devido ao facto de muitas pessoas não saberem utilizar todos os serviços da ATM, principalmente pessoas mais idosas, por vezes houve a necessidade de acompanhar os clientes à mesma esclarecendo dúvidas e ensinando a utilizar o serviço que pretendiam.

As dúvidas mais usuais passam pela alteração do código pessoal, pagamento a entidades e algumas vezes levantamento de dinheiro.

3.1.10. Reuniões

De forma a analisar e debater assuntos, do interesse geral e que afetam o funcionamento do balcão, todas as segundas-feiras é realizada uma reunião com todos os colaboradores. O porta-voz e gerente, define pontos que passam pela informação de novos métodos de trabalho, medidas a ser tomadas e melhoradas, assim como informar os colaboradores dos resultados do balcão no *ranking* interno, no caso da região do Minho, discutindo os mesmos e tentando encontrar maneira de os alterar ou manter.

3.1.11. Créditos

Dentro dos produtos de uma instituição bancária há que referir os créditos, quer sejam de Habitação, Individual ou Automóvel. Este tipo de créditos são requeridos por clientes, que se dirigem ao balcão de forma voluntária e pedem uma simulação.

Nesta simulação é necessário descrever a finalidade do crédito, o valor requerido, assim como o prazo de pagamento. Depois, é necessário avaliar a taxa de juro, que varia consoante o tipo de conta do cliente no BES.

Caso o cliente aceite todas as condições, é necessária uma aprovação do crédito que mais tarde seria enviada ao serviço de clientes, por correio interno, juntamente com os documentos necessários. Sendo eles para clientes particulares: Cartão de Cidadão ou B.I., Cartão de Contribuinte, Comprovativo de Rendimento, Imposto de Rendimento Singular (IRS) e Comprovativo de Morada. No caso de empresas era necessário: Imposto de Rendimentos Coletivos, Demonstração de Resultados e Balanço Analítico.

Relativamente a créditos, não tive a oportunidade de assistir a nenhum tipo, apenas assisti a uma simulação de um crédito habitação, que é feita através de um programa informático.

Neste programa, é necessário identificar o cliente, o tipo de conta que tem no BES, o montante e o prazo de pagamento, bem como as condições de vida do titular, ou seja, a suas condições profissionais e de saúde.

a) Tipos de Crédito Habitação

No BES existem várias soluções de crédito habitação que permitem ter prestações adequadas aos orçamentos dos seus clientes, nomeadamente:

■ Crédito Habitação Regime Geral

É um crédito com um prazo que pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento pode ir até 90% do valor da avaliação. Sendo que um dos pré-requisitos para este tipo de empréstimo é que nenhum dos pretendentes ao crédito, poderá ter mais de 80 anos até ao final do prazo de empréstimo.

■ Crédito Habitação Jovem

É uma solução de crédito ideal para jovens até aos 35 anos. O prazo máximo de empréstimo pode ir até 50 anos. O montante do financiamento pode ser de 100% do valor da avaliação, para empréstimos até 40 anos e 95% para empréstimos até 50 anos.

■ Crédito Habitação Sénior

É um crédito que pode ir até aos 30 anos de empréstimo e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação.

Este tipo de empréstimo proporciona ao cliente ficar isento do seguro de vida até ao final do empréstimo.

b) Crédito Individual

Este tipo de crédito, que pode situar-se entre os €2.500 e €30.000, permite aos clientes a concretização dos seus planos. Sendo que o BES, disponibiliza soluções de crédito consoante as necessidades dos clientes e as suas características.

Os tipos de crédito individual podem ser:

■ Crédito *Flash*

É uma solução de crédito para pequenos montantes com aprovação muito rápida e fácil.

■ Crédito Universitário

É uma solução destinada aos universitários, para que possam realizar os seus projetos para o futuro, desde vida académica às viagens de finalistas.

c) Crédito Automóvel

É uma solução de financiamento, que permite financiar até 100% do valor do automóvel, com prestações muito baixas e com possibilidades de prazos de financiamento alargados.

3.1.12. Seguros

Assim como os créditos, o BES possui vários tipos de seguros, respondendo assim a necessidade e ao bem-estar dos clientes. Estes que podem ir desde seguro automóvel, vida, casa e dia a dia, e são feitos através de companhias de seguros do BES, como o BES-Vida (terceira maior seguradora do ramo vida em Portugal, possuindo como acionistas o BES (50%) e o Banco Francês *Crédit Agricole* (50%)) e BES- Seguros (tem como objetivo desenvolver a atividade seguradora para cobertura de riscos patrimoniais dos clientes do Grupo BES, tendo como acionistas o *Crédit Agricole* (50%), o BES (25%) e a companhia de seguros Tranquilidade, S.A. (25%)).

Relativamente a seguros, tive a oportunidade de assistir a simulações, tendo eu mesma realizado simulações relativas a seguro de vida, tendo que introduzir no sistema informático o nome, idade, qual o seguro de vida que pretendia, assim como o capital de proteção que desejava, sendo o capital mínimo de 25000€.

Para realizar uma simulação de seguro, o cliente não precisa de ser cliente BES, apenas tem que dar informações relativas ao seu automóvel ou habitação ou às suas condições atuais de trabalho e saúde, mas para todos os tipos de seguro tem que disponibilizar dados pessoais como nome, idade e em alguns casos número de Contribuinte Fiscal e/ou rendimento mensal.

Caso pretenda adquirir o seguro e não seja cliente BES, o mesmo é obrigado a abrir uma conta e só depois é realizado o seguro.

a) Tipos de seguros

■ Cartão de Saúde n°1

Com este cartão o cliente tem acesso a uma vasta rede privada de prestadores de cuidados de saúde e de descontos na Rede Bem-Estar, tais como *Health Clubs*, SPAs, Massagens, Acupuntura e Medicinas Alternativas. Em caso de internamento igual ou superior a 5 dias, a pessoa segurada tem um subsídio no valor de €2.000 por ano.

■ Seguro Saúde

Tem acesso aos melhores hospitais e a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Homeopatia, Osteopatia, Acupuntura, entre outras) com descontos significativos.

Caso seja subscrito até aos 54 anos de idade, inclusive, o cliente fica com um seguro de saúde protegida para toda a vida. (ANEXO XIV)

■ Seguro *Dental Care*

Um seguro que garante o acesso a uma rede de Clínicas e Médicos Dentista com preços muito vantajosos, em Portugal e Espanha. (ANEXO XV)

■ Seguro Auto

Com o seguro auto o cliente encontrará tudo o que procura num seguro: simplicidade, um preço competitivo, cobertura de proteção dos ocupantes, indemnização do veículo em casa de perda total e ainda prémios para bons condutores que permaneçam no BES. (ANEXO XVI)

■ Seguro Casa

É um seguro multirriscos habitação que se destina a cobrir os riscos associados à casa. (ANEXO XVII)

■ Seguro BES dia a dia

Com o BES dia a dia o cliente e a sua família usufruem de um produto inovador que valoriza a vida física, emocional e familiar, protegendo face aos impactos que um acidente poderá causar na sua vida e no seu agregado familiar. (ANEXO XVIII)

Reflexão Final

Tendo em conta os três meses de Estágio Profissional no Banco Espírito Santo, pude fazer uma avaliação final às experiências, aos momentos e a tudo o que me foi ensinado. Destacando como foi importante para o meu futuro profissional, pois cá pude perceber o que realmente quero fazer no futuro.

Acredito que se o curso fosse mais prático, já teria retirado certas conclusões, e provavelmente o meu futuro enquanto estagiária curricular nunca passaria por uma instituição financeira. Mas apesar disso, estar nesta instituição durante este tempo, fez-me bastante bem. Aprendi bastantes coisas com os meus colegas de trabalho, que diariamente me ensinavam não só o real funcionamento de um banco, mas também valores e atitudes que deveria ter, que certamente serão de uma mais-valia no meu futuro.

Também o facto de estar associada ao Banco Espírito Santo, nome bastante privilegiado e com uma história única de sucesso, me fez não só ganhar mais credibilidade enquanto profissional, como diz o Sr. Valdemar Guimarães (Diretor Regional do BES da região do Alto Minho) “este estágio é ótimo para o teu curriculum”, como também perceber que quanto maior é o nome maior é a pressão e o *stress*, e de que independentemente de onde esteja no meu futuro profissional terei sempre de separar a vida profissional da pessoal, sem exceções.

Refiro-me a esta separação não só a nível do *stress*, mas também o facto de aqui se aprender que o sigilo é uma das qualidades mais importantes de um profissional, assim como o facto de conseguir tratar todas as pessoas da mesma maneira, independentemente de passados, estereótipos, juízos, etc.

Em relação ao curso, acredito que tenha colocado mais em prática disciplinas de comunicação do que propriamente Relações Económicas, pois devido ao facto do meu acesso à base de dados e a informações dos clientes ser bastante limitado, fez com que eu na maioria das vezes só pudesse observar.

Provavelmente esse foi um dos aspetos que mais me dececionou no decorrer do estágio. O facto de não poder sentir a profissão de bancária a 100%, o que é bastante compreensível pois esta profissão exige muito mais que três meses de experiência.

No final de tudo, apenas posso dizer que gostei de cá estar. Gostei dos colegas, das brincadeiras, dos telefonemas e atendimentos aos clientes que sempre me apoiaram e tiveram paciência pelo facto de eu ser estagiária e não conseguir imediatamente

responder às suas dúvidas. Gostei do facto de ter o meu lugar, a minha secretária, o que me fez desde logo sentir-me “encaixada” no balcão. Mas acima de tudo gostei do desafio, da diferença e do aprendizado, pois mais que: o curso; as aulas; a teoria, a prática e a vontade, são essenciais para sobrevivermos na selva que é a vida profissional.

Bibliografia

- BEIRÃO, Inácio; VASCONCELOS, Paulo; RASQUILHA, Luís; MATOS, Luís; FERNANDES, Anabela; NUNES, Maria Inês. (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Lisboa, Plátano Editora.
- BICHO, Leandro; BATISTA, Susana (2006). Modelo de Porter e Análise SWOT. *Estratégias de Negócio*. Coimbra, Instituto Politécnico de Coimbra;
- BRANDÃO, Marcelo; FARIA, Luís; ALMEIDA, José; ALEIDA, Juan. (2006) *Performance Financeira Bancária x Teoria do Marketing de Relacionamento*, Vitória (Brasil): Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças.
- BRANDÃO, Marcelo; OLIVEIRA, Fernando; GOLDNER, Fábio; GOLDNER, Elzeni. (2005) *Marketing e Performance no setor bancário Brasileiro*, Boa Vista (Brasil), FACAPE Business School.
- CAETANO, Joaquim; RASQUILHA, Luís. (2007). *Gestão da Comunicação* (3ª Edição), Lisboa, Quimera.
- CAIADO, Aníbal Campos; CAIADO, Jorge. (2006). *Gestão de Instituições Financeiras*. Lisboa: Edições Sílabo.
- CASTRO, João Pinto, (2002) *Comunicação de Marketing*, Lisboa, edição Silabo.
- KOTLER, Philip (2000), *Administração de Marketing: a edição do novo milénio*, São Paulo: Prentice Hall
- LAMPREIA, J. Martins. (2003), *Comunicação Empresarial*. Lisboa: Texto Editora.
- MEIDEN, Arthur (1982), Marketing Strategies, Organization and Performance Control in Insurance, *The Journal of Risk and Insurance*, Vol. 49, N. 3, September, pp. 388-404
- SANTOS, Carlos Figueiredo (1992). *Operações bancárias e a sua Contabilidade*. Lisboa, Rei dos Livros.



WEB Grafia

- www.bes.pt - Pesquisa feita a 27 de setembro de 2011;
- <http://Pensador.uol.com.br>;
- <http://adlineubi.blogspot.com/>;
- <http://economiafinancas.com/2009/03/o-que-e-um-deposito-a-prazo/>;

ANEXOS



Índice de Anexos

Anexo I - Plano de Estágio

Anexo II - Exemplo Prova de Depósito

Anexo III – Depósito Directo

Anexo IV – Documentos de Abertura de Conta

Anexo V – Informação Conta BES 100%

Anexo VI – Informação Conta BES 18.31

Anexo VII – Informação Conta BES 100% *Gold*

Anexo VIII – Informação Conta BES Jovem

Anexo IX – Informação Conta Poupança Dez

Anexo X – Informação Conta Rendimento CR

Anexo XI – Informação Micro Poupança BES

Anexo XII – Folha de Controlo de Cheques a levantar no balcão

Anexo XIII – Arquivo de Documentos

Anexo XIV – Informação Seguro BES Saúde

Anexo XV – Informação Seguro BES *Dental Care*

Anexo XVI – Informação Seguro BES Auto

Anexo XVII – Informação Seguro BES Casa

Anexo XVIII – Informação Seguro BES dia-a-dia



ANEXO I

Plano de Estágio



Este documento deve ser anexado à Convenção de Estágio.

TIPOLOGIA DO ESTÁGIO:

Geral

Protocolo com: _____

1. INTERVENIENTES

a) Aluno(a): Luque Pereira Capito Abreu
N.º: 6659 Curso: Comunicação e Relações Económicas
c) Empresa/Organização: Banco Espírito Santo
Supervisor(a): Liliana Cristina Pires Afonso
b) ESECD/Orientador(a): Prof. Filomena Gomes

2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER DURANTE O ESTÁGIO

Mediante o estágio, proponho as seguintes actividades:

- Conhecimento geral do funcionamento orgânico;
- Conhecimento dos produtos em comercialização;
- Contacto com clientes através de contactos telefónicos ou directos;
- Apoio aos colaboradores do balcão;
- Encaminhamento de clientes para a utilização de meios alternativos para depósitos, entre outros;

É de salientar que o facto de o estágio ser curricular, o acesso informático é muito limitado assim como o acesso à informação dos clientes.

3. ASSINATURAS

Data: 11/11/2011

O(A) Supervisor(a)
(assinatura e carimbo)

Banco Espírito Santo, S.A.

O(A) Aluno(a)

Luque Pereira Abreu

O(A) Orientador(a)

N.º Func.º: 406

F. Gomes



ANEXO II

Exemplo Prova de Depósito



MARGARIDA M BOAS
CARECE CONFERENCIA

DATA: 25/11/11
ORIGEM: BALCAO ESPOSENDE
N.CONTA 0001 6418 2880

DEPOSITO DE NUMERARIO/VALORES EM EUR

TOT. NUMERARIO	70,00
TOTAL EM VALORES EURO	
CHEQUES BES	0,00
CHEQUES OIC	0,00
IMPORT. TOTAL	70,00

ASS:
Em caso de cheque, o Depósito torna-se efectivo
pos conferencia e boa cobranca do mesmo

Em caso de cheque, o depósito só se torna efectivo após boa cobrança do mesmo.

B0641 01 0046 B21612 25/11/11 10:28:05 DEP #
0046 4

BANCO ESPIRITO SANTO, S.A. Sociedade Aberta. Sede: Avenida da Liberdade, n.º 195, 1250-142 Lisboa, n.º 500 852 367, de pessoa colectiva e de matricula, na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, Capital Social: € 3.499.999.998,00
DIV 348/2 Mod. 1054 - 2011/07



Em caso de cheque, o depósito só se torna efectivo após boa cobrança do mesmo.

BANCO ESPIRITO SANTO, S.A. Sociedade Aberta. Sede: Avenida da Liberdade, n.º 195, 1250-142 Lisboa, n.º 500 852 367, de pessoa colectiva e de matricula, na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, Capital Social: € 3.499.999.998,00
DIV 348/2 Mod. 1054 - 2011/07



ANEXO III

Depósito Direto



ANEXO IV

Documentos de Abertura de Conta



ANEXO V

Informação

Conta BES 100%

Conta BES 100%

É uma conta à ordem com uma vertente de poupança associada, que inclui:

Dois Cartões BES Duo



Cartão de débito diferido BES Duo com anuidade gratuita e diferimento de 3 dias nas suas compras, para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

Dois Cartões de Crédito BES Verde



Tem dois Cartões BES Verde com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. **TAEG 75,8%**, TAN 24,200% para €1.500 com reembolso a 12 meses. Cartões sujeitos a aprovação comercial. Agosto 2011.

Dois Cartões Pocket BES



Com estes cartões pré-pagos, com anuidades gratuitas, ideais para mesadas ou semanadas, pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura.

O Pocket BES pode ficar associado à sua Conta BES 100%. No portal Pocket BES pode visualizar os dados para os carregamentos destes cartões pré-pagos.

Saiba mais em pocketbes.pt

Principais operações do dia-a-dia gratuitas no BESnet, BESmobile e BESdirecto automático



São gratuitas a maioria das operações do dia-a-dia, como transferências nacionais, carregamentos e principais pagamentos.

Pagamento automático de despesas mensais



Como água, luz, gás, telefone, sem esquecimentos e sem pagar mais.

Crédito Ordenado



Caso domicilie o seu ordenado, poderá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000; na sua Conta BES 100% sob a forma de Descoberto ou no seu Cartão BES Duo através de um plafond para compras. Disponível para ordenados ou pensões a partir de €485.

Na conta: TAEG 13,5%, TAN 12,500% para €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.

No cartão BES Duo: TAEG 16,4%, TAN 15,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Todas as vantagens a €0 se:

- **Domiciliar o seu ordenado a partir de €500** (código de transferência 08) e fazer €50 de compras por mês com os cartões da sua conta

ou

- **Domiciliar a sua pensão a partir de €250** (código de transferência 11).

Caso contrário, a conta BES 100% tem um custo de €3,98/mês (mais imposto do Selo).

Documentos para abertura de conta no BES:



- Documento de identificação pessoal
- Documento de identificação fiscal
- Comprovativo de morada
- Comprovativo de profissão

TAEG: Taxa Anual de Encargos Efectiva Global
TAN: Taxa Anual Nominal

Fale connosco em bes.pt ou em qualquer balcão BES



ANEXO VI

Informação

Conta BES 18.31

BES 18.31



**POSSO
NÃO TER
UM GRANDE
ORDENADO
MAS TENHO
UMA CONTA
FEITA A PENSAR
EM MIM**



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

É muito acessível

Custa apenas €1,75 por mês, mas pode custar €0. É tão simples quanto aceder ao BESnet uma vez por mês e fazer €50 de compras por mês com os cartões BES.

Tem tudo o que precisa de um Banco

Cartão BES Duo

Dois cartões de débito diferido BES DUO com anuidade gratuita e diferimento de 3 dias nas suas compras. Com este cartão pode movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

Cartão Pocket BES

Dois cartões pré-pagos Pocket BES, gratuitos, ideais para compras na *internet*, fáceis de utilizar e de carregar.

Extracto digital

Pode consultar sempre que quiser e a qualquer hora os seus extractos no BESnet.

Canais directos

Canais directos com operações gratuitas tais como transferências nacionais, pagamentos de serviços, entre outras.

Cartão de crédito

A **Conta 18.31** dá-lhe acesso a um desconto no Cartão de Crédito WWF de €30 por ano, assim poderá ter este cartão por €5 por ano, em que a anuidade reverte integralmente para a *World Wide Fund for Nature*. Em alternativa, poderá escolher o Cartão de Crédito BES Branco *Special Edition* 18.31 com uma anuidade de €10 por ano para o primeiro titular e €12.5 para os restantes beneficiários.



Cartão de Crédito BES WWF e BES Branco *Special Edition* 18.31, **TAEG 25,8%**, com **TAN 24,200%**, para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Dá acesso a uma super taxa de 3%

Com a **Conta 18.31** tem acesso exclusivo, a partir de 15 de Maio de 2011, ao **DP BES 18.31**, um depósito a prazo a 4 anos, com entregas programadas a partir de apenas €10 por mês. Tem juros e liquidez anuais e rende **3% TANB**. Caso mantenha o plano de entregas tem, no final do ano, uma bonificação de 0,25% TANB. **Mobilização antecipada com penalização de juros.**

Assim, mesmo com um ordenado pequeno consegue poupar à grande.

O seu ordenado pode valer por dois

Se domiciliar o seu ordenado no BES, tem duas modalidades que lhe permitem antecipar o ordenado até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000:

Crédito Ordenado na sua Conta BES: Poderá ter na sua conta um montante de crédito autorizado sob a forma de descoberto, para movimentar livremente através de pagamentos e levantamentos. Descoberto autorizado até 100% do ordenado à **TAN de 12,500%**, **TAEG de 13,5%** para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.

Crédito Ordenado no seu Cartão BES DUO: Se preferir, poderá ter acesso ao crédito no seu Cartão BES DUO, sob a forma de plafond, que poderá utilizar através de compras a crédito. Caso a liquidação do seu crédito seja feita a 100% no final do mês, esta opção permite-lhe usufruir do crédito sem juros. Caso contrário a **TAN será de 15,500%**, **TAEG 16,4%** para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Apenas disponível para clientes com domiciliação de ordenado (código 08) a partir de €500 e sujeito a aprovação comercial.

E é verde

É a única conta bancária pensada para ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Qualquer actividade que envolva o consumo de energia e materiais tem impacto no ambiente. É possível medir esse impacto em termos de emissões de CO₂ que contribuem para o efeito de estufa.

Esta "pegada carbónica" pode ser compensada através de créditos de carbono. Como? Numa parceria com a consultora **eMission**, o BES quantificou as emissões de CO₂ associadas à **Conta 18.31** resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, a **Conta 18.31** é **eMission neutral**[®] pois compra direitos de empresas mais poluidoras. **É por isso que o BES compensa.**



Fale connosco em bes.pt ou em qualquer balcão BES.

TAEG: Taxa Anual de Encargos Efectiva Global
TAN: Taxa Anual Nominal



ANEXO VII

Informação

Conta BES 100%

Gold

Conta BES 100% Gold

É uma conta à ordem que inclui:

Dois Cartões BES Duo



Cartão de débito diferido BES Duo com anuidade gratuita e diferimento de 3 dias nas suas compras, para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

Dois Cartões de Crédito BES Gold



Com a Conta BES 100% Gold tem dois Cartões de Crédito BES Gold gratuitos, com o Serviço Utilização Tranquila Plus incluído, que lhe dá acesso a um pacote de assistências e seguros abrangente sem qualquer custo, com a vantagem de que quando viajar, lhe garante no estrangeiro um adiantamento de dinheiro disponível em 24h, até ao máximo de €7.500 e um cartão de emergência. **TAEG 29,6%**, TAN 23,700% para €1.500 com reembolso a 12 meses. Cartões sujeitos a aprovação comercial. Agosto 2011.

Dois cartões Pocket BES



Com estes cartões pré-pagos, ideais para mesadas ou semanadas, pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura. O Pocket BES pode ficar associado à sua Conta BES 100% Gold. No portal Pocket BES pode visualizar os dados para os carregamentos destes cartões pré-pagos. Saiba mais em pocketbes.pt

1º livro de cheques gratuito



Principais operações do dia-a-dia gratuitas no BESnet, BESmobile e BESdirecto automático



São gratuitas a maioria das operações do dia-a-dia, como transferências nacionais, carregamentos e principais pagamentos.

Pagamento automático de despesas mensais



Como água, luz, gás, telefone, sem esquecimentos e sem pagar mais.

Crédito Ordenado



Caso domicilie o seu ordenado, poderá antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000, mediante aprovação comercial, na sua Conta BES 100% Gold sob a forma de Descoberto ou no seu Cartão BES Duo através de um platform para compras. Disponível para ordenados ou pensões a partir de €485

Na conta: TAEG de 13,5%, TAN de 12,500%, para €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.

No Cartão BES Duo: TAEG 16,4%, TAN 15,500% para €1.500 com reembolso no prazo de 12 meses.

Top miles

Com o Cartão de Crédito BES Gold pode ter acesso ao **programa de milhas Top miles** que lhe oferece milhas cada vez que utiliza o seu cartão para as suas compras: por cada €1 ganha 2 milhas.

As milhas acumuladas poderão ser trocadas por passagens aéreas, estadias em hotéis e pousadas e programas de viagem da Top Atlântico. Esta informação na dispensa a leitura e consulta do respectivo regulamento.

Protecção e Segurança

Para que esteja sempre preparado para fazer face aos imprevistos, colocamos à sua disposição **serviços de assistência médica e técnica ao domicílio** da Europ Assistance. Basta ligar 800 202 271, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A assistência médica dá-lhe acesso de forma gratuita a 1 consulta por ano e na assistência técnica a 2 horas de mão-de-obra gratuitas na 1ª ocorrência por ano. A deslocação é sempre por conta do BES.

Com a Conta BES 100% Gold pode ainda ter descontos vitalícios até 10% nos prémios dos seus seguros de saúde, automóvel e casa.

Todas as vantagens a €0 se:

- **Domiciliar o ordenado acima de €500 ou pensão acima de €250** na sua Conta BES 100% Gold (transferências electrónicas com código 8 ou 11) e ter Soluções de Poupança e Investimento BES de valor médio mensal acima de €35.000;
- **Utilizar os cartões de débito e/ou crédito da sua conta** em compras acima de €500 por mês e ter Soluções de Poupança e Investimento BES com um valor médio mensal acima de €35.000.

Caso contrário, a conta BES 100% Gold tem um custo de €6,50/mês (mais Imposto do Selo).

Documentos para abertura de conta no BES:



- Documento de identificação pessoal
- Documento de identificação fiscal
- Comprovativo de morada
- Comprovativo de profissão

TAEG: Taxa Anual de Encargos Efectiva Global
TAN: Taxa Anual Nominal

**Fale connosco em bes.pt
ou em qualquer balcão BES**

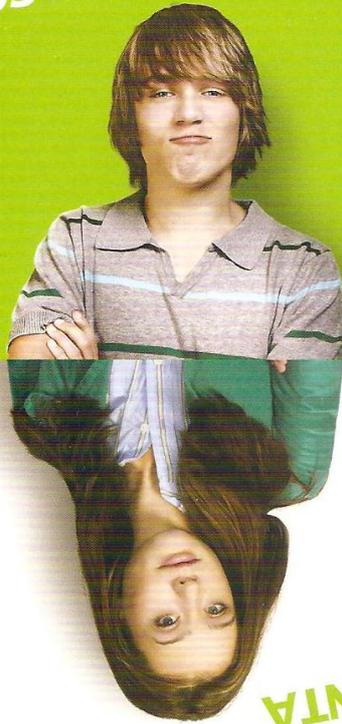


ANEXO VIII

Informação
Conta BES Jovem

BES JOVEM

**DEPOSITE
CONFIANÇA
NOS SEUS FILHOS**



**O MEU
DINHEIRO
É DA MINHA
CONTA**

BES JOVEM

CONTA BES JOVEM CARTÃO PRÉ-PAGO POCKET BES



Agora, já podes ter o teu próprio cartão. Abre uma **Conta BES Jovem** e recebe o teu cartão pré-pago **Pocket BES**. Com ele, vais poder fazer pagamentos, levantamentos e carregar o telemóvel de uma forma simples, rápida e segura. Sabe como em pocketbes.pt.

Além disso, com o teu **Pocket BES** tens acesso a descontos e promoções nas lojas Ericēira Surf Shop e em telemóveis TMN.

Fica a saber mais sobre estas e outras vantagens que temos para ti em bes.pt.

COM O TEU CARTÃO POCKET BES TENS OFERTAS ESPECIAIS AO TEU RITMO



Com o teu **Pocket BES**, recibes um voucher de €20 para usares em compras superiores a €70 nas lojas Ericēira Surf Shop. E depois, sempre que fizeres compras de 5% ao apresentares o teu **Pocket BES**, o voucher não acumulável com desconto de 5%, e não rebatível em loja outlet e online. Promoções limitadas ao stock existente.



Recebe já um **NOKIA Xpress Music 5130** powered by **MOCHÉ**, na subscrição de uma solução Poupança Vida **BES Jovem** com um compromisso de manutenção de 4 anos e com entregas mensais a partir de €25. No caso de rescate antes deste prazo, existe uma penalização de €80 no 1º ano e €40 a partir do 2º ano do contrato. Promoções limitadas ao stock existente.

(1) A taxa de rendimento é fixada no início de cada ano civil, sendo válida para esse ano. Poderá ser acrescida de uma participação nos resultados de no mínimo 75% do resultado do fundo da carteira em 31 de Dezembro de cada ano.

(1) A taxa de rendimento é fixada no início de cada ano civil, sendo válida para esse ano. Poderá ser acrescida de uma participação nos resultados de no mínimo 75% do resultado do fundo da carteira em 31 de Dezembro de cada ano.

Este seguro, para além da poupança acumulada, assegura também ao Jovem o montante de €10.000 em caso de morte do segurado. Tanto o segurado (com idade entre os 18 e os 62 anos), como o Jovem beneficiário da **Poupança Vida BES Jovem** (com idade inferior ou igual a 17 anos) têm de ter uma conta no BES. Não dispensa a consulta das Condições Gerais do produto em qualquer agência BES ou em bes.pt.

(1) A taxa de rendimento é fixada no início de cada ano civil, sendo válida para esse ano. Poderá ser acrescida de uma participação nos resultados de no mínimo 75% do resultado do fundo da carteira em 31 de Dezembro de cada ano.

Porque o futuro dos seus filhos passa também pela poupança que lhes pode constituir desde já, a **Poupança Vida BES Jovem** é um seguro de vida associado a um seguro de capitalização com um prazo mínimo de 8 anos e 1 dia.

POUPANÇA VIDA BES JOVEM UMA POUPANÇA PARA O FUTURO

A componente de poupança garante em 2010 uma taxa de rendimento que será no mínimo de 2,25% TANB (1). Esta solução de poupança permite entregas mensais programadas a partir de €25 ou entregas adicionais a partir de €50.

(1) A taxa de rendimento é fixada no dia da subscrição e nos dias de renovação, sendo válida até ao vencimento do depósito.

Não dispensa a consulta das Condições Gerais do produto em qualquer agência BES ou em bes.pt.

CONTA POUPANÇA BES JOVEM UMA POUPANÇA FLEXÍVEL

SOLUÇÕES DE POUPANÇA PARA HOJE E PARA O FUTURO

Porque sabemos como é importante ensinar os seus filhos a poupar para os seus objetivos, a **Conta Poupança BES Jovem** é um depósito a prazo flexível a 30 dias, sendo automaticamente renovável. Com um mínimo de abertura de €25 e entregas mensais de €5, esta aplicação de capital garantido permite mobilizações mensais sem penalização. Garante em 2010 uma taxa de rendimento Euribor a 1 mês (1).

A **Conta BES Jovem** é uma conta à ordem sem despesas de manutenção, com um montante mínimo de abertura de €50, em que pode optar pelo cartão **Pocket BES** com anuidade gratuita.

O **Pocket BES** é um cartão pré-pago que permite aos seus filhos fazerem pagamentos, levantamentos e carregar o telemóvel de uma forma simples, rápida e segura. O cartão, cujos carregamentos podem ser feitos no portal **Pocket BES**, pode ficar associado à conta dos seus filhos, dos seus representantes legais (pais, avós, entre outros) ou à sua.

A **Conta BES Jovem** pode ter, em alternativa, um cartão de débito com anuidade gratuita disponível para maiores de 16 anos, com autorização dos representantes legais.

Sabia mais sobre o cartão em pocketbes.pt



ANEXO IX

Informação
Conta Poupança
Dez

Com uma nota de 10 já poupa no BES

Agora pode poupar como quiser. Mas se poupar todos os meses, rende mais. Ora veja:

Quanto e quando quer poupar



- Pode poupar a partir de **€10** e até **€2.000**, através de **entregas mensais ou pontuais**, como lhe convier, num **máximo de €24.000/ano**;
- Pode poupar com a **flexibilidade** de poder alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento, num balcão do BES ou no BESdirecto – 707 24 7 365 (atendimento personalizado das 8h às 24h);
- A **Conta Poupança Dez** tem 4 opções de **Conta Poupança Programada** com prazos de **1, 3, 5 e 10 anos**.

E quanto vai render



- Rende sempre **3% TANB**;
- **Mas pode render mais:** se fizer **12 entregas por ano** tem uma **bonificação de 0,25% TANB** acumulável a partir do 2º ano, isto é, todos os anos soma + 0,25% TANB ao ano anterior. Ao optar pelo prazo de 1 ano, a bonificação é paga no final dos 12 meses;
- Se apenas fizer **10 entregas ao longo do ano**, mas quiser ter acesso à bonificação, pode fazer **2 entregas extraordinárias até ao final desse ano**, conseguindo assim cumprir o plano de 12 entregas anuais (válido para os produtos a 3, 5 e 10 anos);
- Tem **capital e juros garantidos**;
- O pagamento de juros é anual na conta poupança, com **capitalização**, ou seja, acumulando ao capital que já está a render;

- Possibilidade de mobilização fora da data anual de pagamento com penalização dos juros não pagos.

Como funciona a bonificação:

Conta Poupança Programada a 1 ano com 12 entregas anuais:

- TANB: $3\% + 0,25\% = 3,25\%$

Conta Poupança Programada a 3 anos com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
 - TANB Ano 2: $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
 - TANB Ano 3: $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$
- TANB média: 3,25%

Conta Poupança Programada a 5 anos com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
 - TANB Ano 2: $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
 - TANB Ano 3: $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$
 - TANB Ano 4: $3,50\% + 0,25\% = 3,75\%$
 - TANB Ano 5: $3,75\% + 0,25\% = 4,00\%$
- TANB média: 3,50%

Conta Poupança Programada a 10 anos com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
 - TANB Ano 2 a ano 9: $3\% + 0,25\%$ por cada ano = 5% no ano 9
 - TANB Ano 10: $5\% + 0,25\% = 5,25\%$
- TANB média: 4,125%

TANB: Taxa Anual Nominal Bruta.

A TANB média não reflecte o efeito da capitalização de juros.

Poupar no BES é nota 10. Agora que já sabe quanto pode render, subscreva já uma Conta Poupança Programada em qualquer balcão BES ou em bes.pt.



ANEXO X

Informação
Conta Rendimento
CR



Conta Rendimento CR



Não hesite em agarrar uma oportunidade destas.

Faça como o Ronaldo, e tenha uma Conta Rendimento CR, um depósito a prazo a 3 anos a partir de €1.000, com taxas crescentes que rende até 6,5% TANB no último ano, com uma TANB média de 4,30%.

Depósito a prazo a 3 anos a partir de €1.000



- Taxas crescentes
- Capital e juros garantidos
- Pagamento semestral de juros
- Possibilidade de mobilização antecipada

Mobilização fora das datas de pagamento com penalização de juros.

Se até ao dia útil anterior à data de vencimento nada disser em contrário, o seu depósito será re-aplicado num novo depósito a prazo a 180 dias, renovável automaticamente, que rende Euribor a 6 meses - 0,25%. Permite a mobilização antecipada com penalização total de juros.



ANEXO XI

Informação
Micro Poupança
BES

Novos tempos pedem um novo poupar

A **Micro Poupança BES** é uma solução inovadora de poupança feita à medida das suas possibilidades, para começar a poupar sem esforço.

Como funciona?

A **Micro Poupança BES** é uma solução que lhe permite arredondar o valor dos pagamentos realizados na sua conta à ordem. E de forma muito simples: você decide o valor do arredondamento revertendo esse valor para uma conta poupança à sua escolha. E com toda a flexibilidade pode, a qualquer momento, alterar ou cancelar a sua solução **Micro Poupança**.

Por ser possível escolher valores muito pequenos, ou seja, micro valores, decidimos chamar-lhe **Micro Poupança**.

Como aderir?

1. Para começar a micropoupar não precisa de nenhum valor, basta ter vontade de poupar. Vá ao BESnet ou ao seu balcão e identifique quais os pagamentos realizados na sua conta à ordem, sobre os quais quer micropoupar.
2. Escolha o modo de arredondamento a aplicar: múltiplo de € 1, € 2, € 5 ou € 10.
3. E, por fim, indique para onde quer micropoupar, para uma conta poupança à sua escolha, que pode ser sua, de um familiar ou amigo.

A flexibilidade é total. Pode definir diferentes contas destino da Micro Poupança, para diferentes tipos de movimentos e modos de arredondamento. Você é que decide como quer micropoupar.

Imagine que definia o seguinte modelo de Micro Poupança para a sua conta:

Movimento	Arredondamento Escolhido	Valor do Pagamento	Valor do Pagamento + Arredondamento	Valor da Poupança
Prestação Crédito Habitação	Múltiplo de €5	€226,30	€230,00	€3,70
Pagamento da Água	Múltiplo de €2	€30,80	€32,00	€1,20
Pagamento da Electricidade	Múltiplo de €2	€42,37	€44,00	€1,63
Cartão de Débito Almoço	Múltiplo de €1	€5,20	€6,00	€0,80
Cartão de Débito Supermercado	Múltiplo de €1	€18,32	€19,00	€0,68
Carregamento Telemóvel	Múltiplo de €1	€12,00	€12,00	€0
Prémio Seguro de Saúde	Múltiplo de €1	€9,20	€10,00	€0,80

Com os movimentos de um só dia, teria poupado **€8,81** sem dar por isso.

Saiba tudo em bes.pt e comece a micropoupar



ANEXO XII

Folha de Controle de Cheques a levantar no Balcão

IM0054_04-2009

FOLHA DE CONTROLO DE SEPARAÇÃO DESTINOS



BANCO ESPIRITO SANTO

CHEQUES A LEVANTAR NO BALCÃO

Moeda: EUR

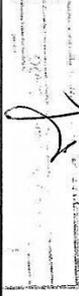
Acabados

Balcão de Destino: **B0641 ESPOSENDE**

Nº Conta	Nome do Cliente	Qtd. Cheques	Numeração Cheques	Tipo de Cheques	Visto	Carta *
6291 1048 0003	LUIS MANUEL LIMA RODRIGUES	5	253396 a 253400	STANDARD SEM VALIDADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total para o Balcão:	B0641	1	Data: 25/11/2011	Rubrica		

FCS-ESP

25 NOV 2011



* LEVANTAMENTO DO(S) LIVRO(S) DE CHEQUES MEDIANTE APRESENTAÇÃO DE CARTA.

Data: quarta-feira, 23 de Novembro de 2011 Nome Ficheiro: BES_20111123_1671_M002_EUR_CRUZ_ACAB_BAL.000



ANEXO XIII

Arquivo de Documentos

DEPARTAMENTO COMERCIAL NORTE

ASSUNTO: Arquivo de Documentos

DE: B0645 – ESPOSENDE

Tel. 253 965 130

PARA: 55100 – ESEGUR - ARQUIVO PALMELA

Estimados Colegas

Por falha na remessa do serviço do dia, não foram enviados os documentos em anexo, pelo que, solicito o favor de arquivarem no:

- Serviço do Dia. —

Agradecendo a atenção dispensada, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Esposende, de de 2011

Banco Espírito Santo, S. A.
ESPOSENDE



ANEXO XIV

Informação
Seguro BES Saúde



seguro BES saúde

Porque o seu bem-estar está sempre em primeiro lugar, o Seguro BES Saúde dá-lhe acesso a um sistema de saúde que se destina à comparticipação das suas despesas médicas. Com o seu Cartão de Saúde personalizado terá acesso a uma ampla rede de prestadores com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnóstico em todo o país e também no estrangeiro.

Ao aderir ao Seguro BES Saúde poderá usufruir de:

-  Um seguro anual renovável e sem limite de permanência, se subscrito antes dos 55 anos;
-  Total liberdade de escolha de médico ou hospital, dentro e fora da rede;
-  Subscrição imediata, sem necessidade de exames médicos;
-  Descontos familiares em função do número de pessoas do agregado familiar incluídas na apólice;
-  Assistência médica 24 horas por dia: médico, ambulância e medicamentos ao domicílio, entre outros;
-  Uma rede de prestadores onde as comparticipações são quase totais;
-  Fora da rede, reembolsos rápidos de uma percentagem bastante elevada (60% ou 70%) das despesas;
-  Possibilidade de dedução do prémio de seguro no IRS, de acordo com a fiscalidade em vigor;
-  Uma solução específica para Estomatologia sem limites por anuidade (Seguro BES Dental Care);
-  Cobertura internacional Doenças Graves €1.000.000, nas fórmulas Maxi e Top;
-  Serviço de 2ª Opinião Médica, em caso de dúvida sobre um diagnóstico de uma Doença Grave;
-  Opção de subsídio diário de internamento;
-  Acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Homeopatia, Osteopatia, Acupuntura...) com descontos significativos nas fórmulas Maxi e Top.



Vantagem Família BES

Desconto adicional de 15% numa apólice de seguro BES Saúde que inclua todos os membros do agregado familiar.

6 fórmulas de qualidade à medida das suas necessidades:

Coberturas	Saúde Essencial	Saúde Simples	Saúde Simples +	Saúde Maxi	Saúde Top
Para quem pretome	Garantir despesas de hospitalização a um baixo preço	Garantir consultas, tratamentos e exames para além das despesas de hospitalização	Garantir um leque de coberturas com comparticipações e limites elevados	Garantir as despesas dentárias, próteses e ortóteses, medicamentos e doenças graves	Uma protecção total das suas despesas de saúde ou para quem pretende consultar família
Internamento	■	■	■	■	■
Ambulatório	■	■	■	■	■
Assistência Médica (1)	■	■	■	■	■
Estomatologia e Próteses Dentárias				■	■
Próteses e Ortóteses				■	■
Medicamentos				■	■
Parto					■
Extensão de Rede - Internamento	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha e E.U.A.
Extensão de Rede - Ambulatório		Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha e E.U.A.
2ª Opinião Médica	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors
Doenças Graves € 1 Milhão				Best Doctors	Best Doctors
Rede Saúde e Bem Estar	Opção	Opção	Opção	■	■
Subsídio diário de Internamento	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção

(1) Para a Fórmula Saúde Essencial garante apenas médico ao domicílio e ambulância. Best Doctors e os Best Doctors Logo são marcas registadas ou marcas registadas de Best Doctors, Inc., nos Estados Unidos e em outros países, e são usadas sob licença.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência BES ou ligue o BESdirecto 707 24 7 365 (tecla 6)



ANEXO XV

Informação

**Seguro BES *Dental*
*Care***

seguro BES Dental Care

O Seguro BES Dental Care é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Esta solução inovadora garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer em Espanha, com preços muito vantajosos e ainda, uma comparticipação das suas despesas.

Rede alargada de dentistas em Portugal e Espanha

Pertencente à Dentinet, este seguro permite-lhe o acesso a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários em todo o continente e ilhas.

Saiba ainda que tem acesso, sem qualquer limite, à rede de prestadores Dentyred em Espanha, usufruindo dos preços convencionados.

Diversidade de actos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, destararizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo.

Comparticipação dos actos não gratuitos

- Comparticipação de 50% para os actos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respectivo limite de indemnização;
- Limite de indemnização crescente ao longo da vida do contrato (1ª anuidade €50, 2ª €75, 3ª e seguintes €100);
- Limite de indemnização por pessoa segura/anuidade (associado aos actos não gratuitos).

Actos médicos a preços acessíveis

Acesso, sem qualquer limite, a preços convencionados.

Rede com serviços 24 horas

Inclusão de algumas unidades de âmbito hospitalar com capacidade de resposta a serviços de urgência 24 horas.

Acesso à rede de bem-estar

Acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Acupunctura, Psicoterapia, Osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

Para seleccionar o prestador que pretende aceda a www.dentinet.pt ou ligue **707 78 20 70** (tecla 3) com horário de atendimento personalizado das 08h30 às 18h30.

Inovação

Adicionalmente, beneficia de uma comparticipação de parte das suas despesas dentárias. Este benefício está sujeito a um plafond ao longo dos anos, sendo este crescente até à terceira anuidade.

Simplicidade

O valor apresentado pelo prestador, no momento da utilização do Seguro BES Dental Care em Portugal, já reflecte os benefícios do produto, tudo sem burocracias.

Para fazer uma simulação vá a uma agência BES ou ligue para o BESdirecto 707 24 7 365 (tecla 6). Para mais informações sobre o Seguro BES Dental Care vá a bes.pt.



Um sorriso seguro



ANEXO XVI

Informação
Seguro BES Auto



Com o Seguro BES Auto, encontrará o seguro que procura: um seguro simples, a um preço competitivo e que ainda premeia os bons condutores que permaneçam com a BES Seguros.

Simplicidade

- Franquias fixas em euros e sem franquias na Fórmula Auto Top;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e actualizações (Limite: 5% sobre o valor venal anterior);
- Cobertura de protecção dos ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Pagamento do prémio por débito em conta.

Transparência

- Indemnização do veículo em caso de perda total, se garantido pelo contrato, segundo as cotações de uma entidade independente, a Eurotax (referência europeia nesta especialidade);
- Valores seguros automaticamente actualizados, com base nas cotações da Eurotax;
- Sem agravamento de prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, protecção de ocupantes e quebra isolada de vidros.

Rapidez

- Facilidade de contacto em caso de sinistro (Número Verde);
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no seu processo de sinistro;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do sector – Europ Assistance.

Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos na Fórmula Auto Top;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquias;
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se mantenham com a BES Seguros;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total nas fórmulas Auto Standard + Linha 0% e Auto Top;
- Com a Fórmula Auto Essencial beneficie de um preço extremamente competitivo.

Vantagem Família BES

Desconto de 15% a partir da segunda apólice do Seguro BES Auto, válido para os veículos do agregado familiar.



Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Auto:

Coberturas	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Para quem pretende	O seguro obrigatório a baixo preço	Para além do seguro obrigatório, proteger os sinistros do seu carro	Proteger o seu orçamento em caso de sinistro para além do seguro obrigatório	Segurar o seu carro a um preço competitivo	Uma protecção total sem franquias
Responsabilidade Civil (€3.250.000) ⁽¹⁾	■	■	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■	■	■
Protecção dos Ocupantes	■	■	■	■	■
Quebra Isolada de Vidros		■	■	■	■
Complemento Indemnização Responsabilidade Civil			■		■
Furto ou Roubo			■	■	■
Incêndio e Riscos Catastróficos			■	■	■
Actos de Vandalismo			■	■	■
Choque, Colisão e Capotamento				■	■
Valor em Novo					■
Veículo de Substituição	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Responsabilidade Civil Facultativa (€50.000.000)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

(1) Dos quais €750.000 danos materiais e €2.500.000 danos corporais.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência BES ou ligue o BESdirecto 707 24 7 365 (tecla 6)



O seu caminho seguro



ANEXO XVII

Informação
Seguro BES Casa





O Seguro BES Casa é um seguro multirisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Com diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa em que não precisa de declarar capitais, estando estes sempre actualizados.

Simplicidade

- Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais que obriga à actualização dos valores da casa e recheio;
- Limites e franquias simples, fixados em euros;
- Pagamento, efectuado por débito em conta.

Transparência

- No momento da subscrição é-lhe entregue o Dossier de Cliente que lhe permite saber tudo sobre o Seguro BES Casa;
- Em caso de sinistro, não tem surpresas quanto a exclusões, pois tudo se processa de acordo com o Dossier do Cliente;
- O pagamento das despesas é feito de acordo com o Dossier do Cliente, até aos limites estabelecidos para as garantias do seguro e deduzindo a franquia correspondente.

Rapidez

- Pode contactar uma das Agências do BES para resolver os seus assuntos bancários, pode simultaneamente subscrever ou alterar o seu Seguro BES Casa, com rapidez e comodidade;
- Os sinistros podem ser comunicados por telefone;
- Tem ao seu dispor um serviço de assistência disponível 24h.

Qualidade

- 4 fórmulas de qualidade só com as coberturas que precisa em vez da tradicional, e por vezes vasta, listagem de coberturas e opções;
- Qualidade inédita das coberturas no pagamento das prestações no crédito habitação durante 3 meses, até ao máximo de €3.000, em caso de privação do uso do local seguro;
- O Dossier do Cliente, ao esclarecer tudo sobre o Seguro BES Casa, é para si a garantia de um relacionamento de qualidade com o BES.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência BES ou ligue o BESdirecto 707 24 7 365 (tecla 6)

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Casa:				
Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	O básico e que responde ao mínimo exigível, por lei e as necessidades básicas deste tipo de seguros	Corresponde às necessidades de quem valoriza ter um seguro deste tipo, não se restringindo ao mínimo indispensável	Para quem pretende segurar não só a casa, mas também valoriza e pretende uma solução mais generalizada que permita segurar os seus bens e agregado familiar	Pretende segurar as casas em construção
Limites de Recheio (EUR)	20.000	65.000	100.000	
Incêndio, raios e explosões; Choque ou impacto de veículos terrestres ou animais; Queda de aeronaves	■	■	■	■
Tempestades	■	■	■	■
Inundações	■	■	■	■
Danos por água	■	■	■	
Demolição e Remoção de Escombros	■	■	■	■
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; Quebra ou Queda de Antenas; Quebra ou Queda de Painéis Solares	■	■	■	
Privação temporária de uso e mudança temporária	■	■	■	
Greves, tumultos e alterações de ordem pública	■	■	■	■
Assistência Lar	■	■	■	
Actos de terrorismo, vandalismo, maliciosos ou de sabotagem	■	■	■	
Riscos eléctricos		■	■	
Furto ou roubo (1)	Opção	■	■	
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros		■	■	
Responsabilidade civil familiar		■	■	
Danos estéticos (2)		■	■	
Acidentes pessoais domésticos		Opção	■	
Reequipamento em novo (1)			■	
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	

(1) Para quem tem garantido o recheio

(2) Para quem tem garantido o edifício



Segura o seu lar



ANEXO XVIII

Informação

Seguro BES

Dia a dia

COBRE ATÉ ACIDENTES PARVOS



Inovador

- Coberturas únicas como Acidentes Clínicos, Atentados e Agressões e Catástrofes naturais e tecnológicas;
- Cálculo da indemnização inovador neste tipo de produto, que tem em conta as consequências do acidente quer para a vítima quer para o seu agregado familiar.

Completo

- Tem à sua disposição um vasto leque de serviços de assistência desde o 1º dia de imobilização: assistência a crianças, assistência em viagem, entre outros;
- Subsídio de €500 a partir do 4º dia de imobilização.

Abrangente

- A indemnização funciona a partir de **baixo grau de incapacidade: 5 pontos** garantindo desde o pequeno acidente até ao acidente mais grave;
- Sem período de carência;
- Subscrição até aos 64 anos e sem limite de permanência se subscrito antes de completar os 55 anos.

Propósito Social

- Forte componente de Responsabilidade Social ligada à prevenção dos acidentes infantis.