



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Tânia dos Santos

dezembro | 2015

---

---



*Instituto Politécnico da Guarda*

*Escola Superior de Tecnologia e Gestão*

---

## **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Tânia dos Santos**

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Dezembro de 2015

Relatório de Estágio Curricular para a obtenção do Grau de  
Licenciado em Gestão



Agência de Trancoso do Novo Banco, S.A.

# Agradecimentos

---

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais por todo o esforço e apoio, sem eles era impossível a concretização deste sonho. Em segundo lugar à minha irmã pela confiança que sempre me transmitiu e ao meu namorado pela paciência demonstrada ao longo deste período da minha vida.

Em terceiro agradeço, ao meu orientador, Professor Francisco Tomé por toda a disponibilidade prestada, pela sua orientação, dedicação e pela ajuda dada a qualquer dúvida que surgisse ao longo do estágio e na realização do presente relatório.

Um muito obrigado a toda a equipa do balcão Novo Banco em Trancoso, pela disponibilidade que demonstraram para me ajudar na integração na equipa, pela paciência que tiveram nas minhas dúvidas e inseguranças e pelos conselhos dados ajudando-me a crescer como profissional.

Por último mas não menos importantes, a todos os colegas académicos que me acompanharam neste percurso e pela ajuda disponibilizada e a todos os docentes que lecionaram na licenciatura de Gestão que contribuíram para a minha formação.

Não esqueço também as dificuldades vividas ao longo da licenciatura, as quais foram grandes adversárias, no entanto, tornaram esta vitória muito mais saborosa.

A todos o meu obrigado

Tânia Santos

*“Obrigado a todas as pessoas que contribuíram para meu sucesso e para meu crescimento como pessoa. Sou o resultado da confiança e da força de cada um de vocês.”*

*Augusto Branco*

# Ficha de Identificação

---

## **Estagiária**

*Nome:* Tânia dos Santos

*Número:* 1009298

*Curso:* Gestão

*Correio electrónico:* tanciasants\_90@hotmail.com

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

*Morada:* Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, n. 50

6300 – 559 Guarda

*Telef.* 271220 100 / *Fax.* 271 222 690

## **Local de Estágio**

*Nome da Instituição:* Agência de Trancoso do Novo Banco, S.A.

*Morada:* Rua Dr. Fernandes Vaz, 1B

*Localidade:* Trancoso

*Telefone:* 271 811 748 / *Fax:* 271 811 306

## **Estágio**

*Data de início:* 03/08/2015

*Data de fim:* 23/10/2015

*Duração:* 400 horas

**Supervisor na Instituição:** Sr. Carlos Pereira

**Docente Orientador:** Prof. Francisco José Sanches Tomé

# Plano de Estágio Curricular

---

O plano de estágio curricular foi determinado pelo supervisor na instituição, as atividades definidas tiveram em conta as áreas abordadas ao longo da licenciatura do curso de Gestão. No entanto, ficou em aberto a realização de outras atividades que fossem surgindo ao longo do período em que decorreu o estágio na agência de Trancoso do Novo Banco, S.A.

As atividades definidas inicialmente encontram-se no Anexo 1 deste relatório e consistiam no seguinte:

- ✿ Integração no trabalho em equipa;
- ✿ Atendimento telefónico;
- ✿ Contactos telefónicos a clientes;
- ✿ Tratamento de correspondência devolvida;
- ✿ Arquivo;
- ✿ Outras atividades administrativas;
- ✿ Apoio na organização de filas no balcão.

## Resumo das Atividades Desenvolvidas

---

O presente relatório tem como objetivo apresentar e descrever as atividades executadas no estágio curricular realizado no Novo Banco, S.A, em Trancoso, entre 3 de agosto e 23 de outubro de 2015.

Durante as 400 horas que decorreram, foram desenvolvidas diversas atividades que colocaram em prática vários conceitos adquiridos ao longo da licenciatura, tais como: Economia, Gestão Financeira, Matemática Financeira, Marketing entre outras.

Inicialmente todos os colaboradores se mostraram disponíveis a esclarecer o funcionamento da instituição bancária, dando também a conhecer o sistema informático utilizado – NBWEB.

O principal foco definido centrou-se em fazer com que o cliente saísse totalmente esclarecido e satisfeito, de forma a responder a todas as suas questões. Assim as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio abarcaram as seguintes tarefas:

- ✿ Atendimento telefónico
- ✿ Atendimento ao público
- ✿ Apoio ao cliente na Caixa Automática (ATM)
- ✿ Conferir depósitos bancários
- ✿ Envio de documentos para o Arquivo
- ✿ Organização e manutenção de dossiês
- ✿ Realização de fotocópias e digitalizações
- ✿ Apoio na Caixa
- ✿ Tratamento de correspondência
- ✿ Reuniões de balcão

*Palavras-chave:* Gestão, Estágio, Banco e Clientes.

JEL Classification: M1 – Business Administration; M10 - General

# Índice

---

Agradecimentos .....	II
Ficha de Identificação.....	III
Plano de Estágio Curricular .....	IV
Resumo das Atividades Desenvolvidas .....	V
Índice de Ilustrações.....	X
Índice de Tabelas.....	XI
Índice de Anexos .....	XII
Lista de Siglas .....	XIII
<i>Introdução</i> .....	1
Capítulo I – Caracterização do Grupo Novo Banco .....	2
1.1 Antecedente Histórico do Novo Banco .....	2
1.1.1 <i>A crise do Banco Espírito Santo (BES)</i> .....	2
1.2 Identificação do Novo Banco .....	3
1.2.1 <i>História do Novo Banco</i> .....	4
1.2.3 <i>Visão</i> .....	6
1.2.4 <i>Missão</i> .....	6
1.2.5 <i>Valores e Princípios</i> .....	7
1.3 Situação Económica e Financeira de Portugal em 2015 .....	8
Capítulo II – Produtos e Serviços.....	9
2.1 Serviços .....	9
2.1.1 <i>NBnet</i> .....	9
2.1.2 <i>NBdireto</i> .....	10
2.1.3 <i>NB smart app</i> .....	10
2.1.4 <i>Serviço MoneyGram</i> .....	11
2.1.5 <i>MB WAY</i> .....	11
2.2 Produtos .....	12
2.2.1 <i>Contas à ordem</i> .....	12
2.2.1.1 <i>Conta NB 100%</i> .....	15
2.2.1.2 <i>Conta NB 100% Gold</i> .....	16
2.2.1.3 <i>Conta NB 100% Gold RE</i> .....	17



## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

2.2.1.4	Conta NB 100% 55+ .....	18
2.2.1.5	Conta NB Up .....	18
2.2.1.6	Conta NB Jovem .....	19
2.2.1.7	Conta NB Movimento Júnior .....	20
2.2.1.8	Conta NB Parceiro+ .....	20
2.2.1.9	Conta Base.....	21
2.2.1.10	Conta NB 18.31.....	21
2.2.1.11	Conta Serviços Mínimos Bancários .....	22
2.2.1.12	Conta NB Boas Vindas .....	23
2.2.2	<i>Contas Poupança e Depósitos a Prazo</i> .....	23
2.2.2.1	Conta Poupança Programada.....	24
2.2.2.2	Poupança NB Júnior .....	25
2.2.2.2.1	Conta Poupança Programada Júnior .....	25
2.2.2.2.2	Conta NB Capitalização Júnior.....	26
2.2.2.3	NBnet Super Rendimento .....	26
2.2.2.4	Conta Rendimento Mensal.....	27
2.2.2.5	Depósito a Prazo Crescente 18meses .....	27
2.2.2.6	Depósito a Prazo NB Flexível .....	28
2.2.2.7	Poupança Reformado.....	28
2.2.2.8	Poupança-habitação.....	29
2.2.3	<i>Seguros</i> .....	29
2.2.3.1	Seguro GNB Auto.....	29
2.2.3.2	Seguro GNB Casa .....	30
2.2.3.3	Seguro GNB Saúde.....	31
2.2.3.4	Seguro GNB Saúde Ativa .....	31
2.2.3.5	Seguro GNB Dental Care .....	32
2.2.3.6	Seguro GNB Dia a Dia .....	32
2.2.3.7	Seguro GNB Proteção Salário .....	33
2.2.3.8	Seguro GNB Vida Segura .....	34
2.2.3.9	Seguro GNB Empregados Domésticos.....	34
2.2.4	<i>Créditos</i> .....	35
2.2.4.1	Credito Habitação.....	36
2.2.4.2	Crédito Pessoal.....	37
2.2.4.2.1	Solução Crédito Automóvel.....	38

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

2.2.4.2.2 Oferta Universitária.....	39
2.2.4.3 Microcrédito.....	39
2.2.4.4 Soluções Auto.....	39
2.2.4.4.1 Solução Auto Leasing .....	40
2.2.4.4.2 Solução Auto Renting.....	40
2.2.5 Cartões .....	40
2.2.5.1 Cartões de Débito.....	41
2.2.5.1.1 Cartão NB Débito.....	41
2.2.5.1.2 Cartão Pocket NB .....	41
2.2.5.1.3 Cartão NB Up (Universitário).....	41
2.2.5.2 Cartões Pré-Pagos .....	42
2.2.5.3 Cartões de Crédito.....	42
2.2.5.3.1 Cartão NB Verde.....	42
2.2.5.3.2 Cartão NB Gold.....	43
2.2.5.3.3 Cartão NB Branco .....	43
2.2.5.3.4 Cartão @ NB.....	44
2.2.6 Solução Comercial .....	44
Capítulo III – Atividades Desenvolvidas durante o Estágio .....	46
3.1 Objetivos do Estágio.....	46
3.2 O Balcão Novo Banco em Trancoso .....	47
3.2.1 Organograma do Balcão .....	48
3.2.2 Análise SWOT .....	50
3.3 Atividades Desenvolvidas.....	52
3.3.1 Conhecimento do funcionamento bancário .....	53
3.3.2 Conhecimento do Sistema informático – NBWEB .....	54
3.3.3 Realização de contactos telefónicos – CRM .....	54
3.3.4 Atendimento telefónico.....	56
3.3.5 Atendimento ao público .....	56
3.3.6 Depósito direto (DD).....	57
3.3.7 Apoio na ATM.....	59
3.3.8 Requisição e levantamento de cheques .....	59
3.3.9 Tratamento da correspondência .....	61
3.3.11 Verificação de depósitos.....	61
3.3.12 Reuniões .....	62

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

3.3.13	<i>Cliente Mistério</i> .....	63
3.3.14	<i>Merchandising do Balcão</i> .....	63
3.3.15	<i>Outras atividades</i> .....	64
	Conclusão .....	65
	Bibliografia .....	66
	Anexos .....	67

# Índice de Ilustrações

---

Ilustração 1 Logotipo do Novo Banco .....	3
Ilustração 2 1ª Campanha Novo Banco.....	4
Ilustração 3 Logotipo Novo Banco .....	5
Ilustração 4 NB smart app.....	10
Ilustração 5 MoneyGram.....	11
Ilustração 6 MB WAY.....	11
Ilustração 7 Conta NB 100%.....	15
Ilustração 8 - Conta NB 100% Gold RE .....	17
Ilustração 9 - Programa de Estágios NB up .....	19
Ilustração 10 - Conta NB jovem.....	19
Ilustração 11 - Conta NB Movimento Júnior .....	20
Ilustração 12 - Conta NB Parceiro+ .....	20
Ilustração 13 - Poupança NB Júnior .....	25
Ilustração 14 - Conta Poupança Programada Júnior .....	25
Ilustração 15 - Conta NB Capitalização Júnior.....	26
Ilustração 16 - Seguro GNB Auto.....	29
Ilustração 17 - Seguro GNB Casa .....	30
Ilustração 18 - Seguro GNB Saúde.....	31
Ilustração 19 - Seguro GNB Dental Care .....	32
Ilustração 20 - Seguro GNB Dia a Dia .....	32
Ilustração 21 - Seguro GNB Protecção Salário .....	33
Ilustração 22 - Seguro GNB Vida Segura .....	34
Ilustração 23 - Crédito Habitação.....	36
Ilustração 24 - Crédito Pessoal.....	37
Ilustração 25 - Cartão de Crédito NB Verde American Express .....	43
Ilustração 26 - Cartão de Crédito NB Gold American Express.....	43
Ilustração 28 - Brasão de Trancoso .....	47
Ilustração 29 - Balcão Novo Banco de Trancoso .....	47
Ilustração 30 - Organograma da agência Novo Banco de Trancoso .....	48

# Índice de Tabelas

---

Tabela 1 - Taxa de Remuneração Conta NB 100% .....	16
Tabela 2 – Taxa de remuneração Conta Poupança Programada .....	24
Tabela 3 - Taxa de Remuneração DP NBnet super rendimento.....	26
Tabela 4 - Taxa de Remuneração DP Crescente 18meses .....	27
Tabela 5 - Taxa de Remuneração Poupança Reformado .....	28
Tabela 6 – Coberturas Seguro GNB Saúde Ativa .....	31
Tabela 7 - Coberturas Seguro GNB Empregados Domésticos .....	35
Tabela 8 - Prestações Cartão NB Branco .....	44
Tabela 9 - Dados da agência Novo Banco de Trancoso.....	48
Tabela 10 - Análise SWOT da agência Novo Banco de Trancoso .....	51

## Índice de Anexos

---

Anexo 1 - Plano de Estágio GESP.....	68
Anexo 2 - Folheto NB smart app .....	69
Anexo 3 - Folheto MoneyGram.....	70
Anexo 4 - Folheto Conta NB 100% .....	71
Anexo 5 - folheto Conta NB 100% Gold .....	72
Anexo 6 - Folheto Conta NB 100% 55+ .....	73
Anexo 7- Folheto Conta NB 18.31 .....	74
Anexo 8 - Folheto Conta Poupança NB Júnior .....	75
Anexo 9 - Folheto Depósito a Prazo NB Flexível .....	76
Anexo 10 - Folheto Seguro GNB Auto .....	77
Anexo 11 - Folheto Seguro GNB Casa .....	78
Anexo 12 - Folheto Seguro GNB Saúde.....	79
Anexo 13 - Folheto Seguro GNB Dental Care.....	80
Anexo 14 - Folheto Seguro GNB Dia a Dia.....	81
Anexo 15 - Folheto Seguro GNB Protecção Salário.....	82
Anexo 16 - Folheto Seguro GNB Vida Segura.....	83
Anexo 17 - Folheto Credito Habitação .....	84
Anexo 18 - Folheto Cartão American Express .....	85
Anexo 19 - Depósito Direto.....	86
Anexo 20 - Saco para Depósito de Moedas .....	87

# Lista de Siglas

---

- ATM – Automatic Teller Machine / Caixa Automática
- BES – Banco Espírito Santo
- BI – Bilhete de Identidade
- BP – Banco de Portugal
- CRM – Conhecimento, Relação e Mudança
- DD – Depósito Direto
- DO – Depósito à Ordem
- DP – Depósito a Prazo
- ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão
- FR – Fundo de Resolução
- GNB – Grupo Novo Banco
- IPG - Instituto Politécnico da Guarda
- IRC – Imposto Sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas
- IRS – Imposto Sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
- MG – MoneyGram
- NB – Novo Banco
- PIB – Produto Interno Bruto
- SOI – Sistema de Objetivos e Incentivos
- SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats
- TAEL – Taxa Anual Efetiva Líquida
- TANB – Taxa Anual Nominal Bruta
- TANL – Taxa Anual Nominal Líquida
- TPA – Terminal de Pagamento Automático
- VISA – Visa International Service Association

# *Introdução*

---

O estágio curricular é parte integrante do plano de estudos do curso de Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) e contribui indubitavelmente para a formação e experiência profissional do aluno, permitindo, deste modo, aplicar os conhecimentos teórico-práticos obtidos ao longo do curso.

O presente relatório pretende descrever todas as atividades desenvolvidas e desafios que foram colocados no decorrer do estágio que decorreu no Novo Banco (NB) no balcão de Trancoso.

A estrutura do presente relatório está organizada por três capítulos. O primeiro focaliza-se na história do Novo Banco e apesar de ainda ser uma breve história não se pode esquecer um passado de 140 anos ao qual estará sempre ligado. O surgimento da nova imagem requer dedicação e empenho de todos os colaboradores de forma a chegar a um bom porto, esta nova imagem simboliza o compromisso com cada um dos clientes, estando sempre à altura das expectativas e exigências.

No segundo capítulo serão apresentados os produtos e serviços que a instituição oferece aos seus clientes, explicando as características de cada um deles.

Por fim, no terceiro capítulo, será feita a caracterização do balcão Novo Banco em Trancoso e serão descritas todas as atividades realizadas durante o decorrer do estágio curricular. Apesar deste se ter realizado numa época alta para o balcão devido aos emigrantes e à situação que os envolve, os colaboradores estiveram sempre disponíveis para explicar o funcionamento bancário e esclarecer dúvidas que iam surgindo.



# Capítulo I – Caracterização do Grupo Novo Banco

---

Neste capítulo farei uma breve apresentação do Grupo Novo Banco (GNB), com base na pesquisa de informação do site da instituição<sup>1</sup> e outros documentos internos, assim como as associadas, designadamente o Novo Banco (NB), não esquecendo toda a história passada até ao seu surgimento.

No final será feita uma breve abordagem à situação económica e financeira do país em 2015.

## ***1.1 Antecedente Histórico do Novo Banco***

Antes da denominação Novo Banco esta instituição era denominada Banco Espírito Santo (BES) carregada com 140 anos de história. No entanto, após todas as adversidades que surgiram toda a cronologia foi desfeita, havendo assim necessidade de apresentar uma nova instituição, o Novo Banco, de forma a salvaguardar todos os clientes e funcionários.

### ***1.1.1 A crise do Banco Espírito Santo (BES)***

Em **2013** o BES era comandado pelo neto do fundador José Ribeiro do Espírito Santo Silva, Ricardo Salgado, e foi neste período que foi divulgado um balanço de prejuízo acima de 95 mil milhões de euros.

Em **2014**, através de uma perspetiva de aumento de capital, o banco divulgou uma auditoria externa às contas de 2013 do Grupo Espírito Santo, onde se apurou irregularidades e concluiu que a sociedade apresentava uma situação financeira grave. Devido a estas ocorrências em **julho de 2014**, Ricardo Salgado foi afastado da liderança, uma vez que ficou provado que a sua administração desobedeceu ao Banco de Portugal (BP) praticando atos

---

<sup>1</sup> [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

fraudulentos de gestão ruínosa, sendo substituído pelo economista Vítor Bento por acordo entre os principais acionistas e o BP.

A **3 de agosto**, o Banco de Portugal anunciou um resgate de 4900 milhões de euros do BES anunciando também o fim deste como um banco privado. Ficando assim suspenso às operações de política monetária e com um financiamento do Fundo de Resolução (FR)<sup>2</sup> do BP.

A resolução adotada consistiu em dividir os ativos tóxicos e não tóxicos, em que os tóxicos permaneceram no Banco existente e os não tóxicos serão transferidos para um nova instituição, o Novo Banco, SA.

A **4 de agosto de 2014** foi retirada a licença bancária ao BES oficializando-se assim o seu encerramento.

## **1.2 Identificação do Novo Banco**

**Denominação Social:** Novo Banco, S.A.

**Tipo:** Empresa de capital aberto

**Slogan:** “Novo Banco, um bom começo”

**Fundação:** 4 de agosto de 2014

**Sede:** Lisboa, Portugal

**Presidente:** Dr. Eduardo Stock da Cunha

**Funcionários:** 7.500

**Produtos:** Banca, Banca de Investimento, Private Banking e Seguros

**Antecessor:** Banco Espírito Santo

**Página Oficial:** [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

The logo for Novo Banco, featuring the words "NOVO BANCO" in a bold, sans-serif font. The word "NOVO" is in a light green color, and "BANCO" is in a darker green. A small registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the word "BANCO".

Ilustração 1 Logotipo do Novo Banco

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

---

<sup>2</sup> Fundo de Resolução: é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira, que tem por objeto principal apoiar o financiamento da aplicação de medidas de resolução que sejam determinadas pelo BP.

### **1.2.1 História do Novo Banco**

O Novo Banco é um banco português fundado a **4 de agosto de 2014**, foi capitalizado em 4.900 milhões de euros pelo Fundo de Resolução, criado pelo Estado Português juntamente com o setor financeiro que contribuiu para fazer os montantes necessários para a capitalização do NB.

O primeiro Conselho de Administração do Novo Banco era liderado por Vítor Bento, tendo como seu vice-presidente José Horácio e o administrador financeiro João Moreira Rato.

Uma das medidas adotadas pela instituição foi incorporar todos os trabalhadores, as agências, os depósitos, os clientes de crédito e os detentores de obrigações seniores do BES.

Em **agosto** foi ainda divulgada a primeira campanha de comunicação do NB, para dar início à mudança da imagem da instituição. A campanha teve como símbolo uma borboleta, como podemos verificar na ilustração 2.



Ilustração 2 1ª Campanha Novo Banco

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

A **13 de setembro** Vítor Bento demite-se de presidente do Novo Banco. As divergências com Carlos Costa e com o Governo sobre a estratégia do banco levaram à saída do economista. Bento apostava numa estratégia de médio prazo (a lei da resolução bancária prevê dois anos para a venda, prorrogáveis por mais um).

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

Após estes desacordos, a nova presidência do NB é liderada por Eduardo Stock Cunha e constituída por Jorge Freire Cardoso, Vítor Fernandes e José João Guilherme.

A **22 de setembro** o banco estreou a sua nova identidade, incorporando as asas do animal, como podemos verificar na ilustração 3, em formato de potência matemática, pretendendo simbolizar o compromisso de voltar a ocupar a posição de liderança que o mercado sempre lhe reconheceu. A mudança da marca foi feita de forma progressiva, iniciando-se pela substituição das fachadas dos balcões da instituição.



Ilustração 3 Logotipo Novo Banco

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

A **4 de dezembro** o FR abre o prazo, até ao último dia do ano, para potenciais compradores manifestarem interesse na compra do Novo Banco.

A **17 de abril de 2015** são conhecidas as entidades interessadas pelo NB. E são eles os chineses da Anbang, da Fosun (dona da Fidelidade), os espanhóis do Banco Santander e os norte-americanos da Apollo Global Management e da Cerberus. Contudo, a **3 de julho**, após diversas manifestações dos lesados do BES, saem da corrida o Santander e o fundo norte-americano Cerberus. Anbang, Fosun e Apollo seguem em frente, ao apresentarem propostas vinculativas.

A **19 de agosto** o processo de venda entra na reta final. O BP passa à negociação com o potencial comprador selecionado, os chineses da Anbang. O supervisor esclarece em comunicado que as outras duas propostas vinculativas continuam integralmente válidas. Porém, a **1 de setembro** o Banco de Portugal comunica que as negociações com a Anbang chegaram ao fim sem sucesso.

A **15 de setembro** o BP anuncia que decidiu interromper o atual processo de venda do Novo Banco, concluindo o procedimento em curso sem aceitar qualquer das três propostas.

### **1.2.3 Visão**

A visão de uma organização é um conjunto de intenções e aspirações para o seu futuro, ou seja, é um conjunto de objetivos que esta tenciona conquistar a médio e longo prazo. O Novo Banco enfrenta um mundo de oportunidades na valorização do património das pessoas. Este tenciona fazer face a todos os tempos e contratempos, ciclos e contraciclos e ações e transformações que envolvam o património dos seus clientes, património esse que se distingue pela sua singularidade, necessidade e exigência. O NB procura assim oferecer aos seus clientes um refúgio para o seu património e sua vida financeira apresentando soluções de âmbito geral, suportadas em técnicas de gestão e num sistema de gestão de informação, acompanhando também a performance das carteiras dos clientes e sua situação patrimonial.

### **1.2.4 Missão**

A missão designa-se como a razão de ser de uma empresa, destacando o que produz, a sua previsão futura e como espera ser reconhecida pelos seus clientes. Assim o Novo Banco apresenta como objetivo principal a criação de valor para os clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores e stakeholders<sup>3</sup>, definindo uma estratégia de fortalecimento constante, colocando-se no topo da sua concorrência, e respeitando sempre o interesse e o bem-estar dos seus interessados, contribuindo desta forma para um futuro baseado na sustentabilidade.

---

<sup>3</sup> Stakeholders: designa-se como a parte interessada ou interveniente, ou seja, é o público estratégico.

### **1.2.5 Valores e Princípios**

No caminho para o sucesso, é determinante ter um quadro de valores e princípios que irão reger todas as ações. Assim, o NB decidiu criar princípios obrigatórios a seguir para manter uma boa imagem e passar confiança aos clientes. Estes valores constam na Intranet<sup>4</sup> do Novo Banco.

■ **Cliente:** Vem sempre em primeiro lugar, sendo o centro de gravidade de tudo o que se faz.

■ **Ética e transparência:** Deve-se assegurar a máxima honestidade e ética nos negócios. Ser-se exemplar no cumprimento das leis, normas internas e códigos de conta, afixando uma gestão transparente e isenta de conflitos de interesse.

■ **Equipa:** Os colaboradores são o principal ativo e o único que verdadeiramente assegura vantagens competitivas sustentáveis. Os resultados obtidos em equipa são sempre superiores à soma dos resultados obtidos individualmente.

■ **Meritocracia:** A evolução profissional do grupo deve ser determinada pela seriedade, profissionalismo, capacidade, dedicação e desempenho.

■ **Liderança:** O objetivo é estar em Top 3 de todos os negócios em que atuam. Reconhecendo que a competição com os outros concorrentes é saudável e motiva-os a ser melhores.

■ **Solidez:** A gestão tem de preservar a solidez do Banco e níveis adequados de capital, garantindo segurança e confiança nos clientes e investidores.

■ **Prudência:** Pretende cimentar uma gestão prudente e conservadora alicerçada num controlo adequado da gestão dos riscos de crédito, mercado, operacionais e reputacionais.

■ **Objetividade:** Os objetivos devem ser quantificáveis, claros e exigentes, mas alcançáveis. Os resultados obtidos deveram ser justamente repartidos entre clientes, colaboradores e acionistas.

---

<sup>4</sup> Intranet: A intranet é uma rede de computadores privada que assenta sobre o conjunto de protocolos da Internet, porém, de uso exclusivo de um determinado local, como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acedida pelos seus utilizadores ou colaboradores internos.

■ **Eficiência:** Valorizam um banco eficiente e de processos simples, garantindo vantagens duradouras na oferta de produtos e serviços.

■ **Orgulho e pertença:** Querem ser o melhor Banco para se trabalhar, onde as equipas se revejam e continuem empenhadas num projeto futuro.

**“O nosso Banco”**

### **1.3 Situação Económica e Financeira de Portugal em 2015**

Ao falarmos da situação económica e financeira atual não nos podemos esquecer que Portugal beneficiou de assistência técnica com o apoio de um programa de ajustamento económico entre maio de 2011 e junho de 2014, havendo assim uma supervisão aos possíveis desequilíbrios e um acompanhamento às medidas de correção. Contudo, Portugal continua a apresentar elevados níveis de dívida pública e privada e isto deve-se à vulnerabilidade do setor financeiro, onde os bancos apresentam uma fraca rentabilidade e uma deterioração da qualidade dos seus ativos, ao acesso restrito das empresas ao crédito e ao elevado desemprego, estes fatores irão representar riscos para o crescimento económico e para a estabilidade financeira.

Falando em números segundo estudos do Instituto Nacional de Estatística (INE)<sup>5</sup>, no 1º e 2º trimestre de 2015 Portugal registou um aumento produto interno bruto (PIB)<sup>6</sup> em 1,6%, evolução esta que foi determinada pelo aumento do contributo da procura interna, refletindo a aceleração do investimento, e em menor grau, do consumo privado. A procura externa líquida registou um contributo negativo para a variação do PIB, verificando-se uma aceleração das importações de bens e serviços a um ritmo superior ao das exportações. Já no 3º trimestre houve uma desaceleração da atividade económica onde o PIB registou um crescimento de 1,4%.

---

<sup>5</sup> [www.ine.pt](http://www.ine.pt)

<sup>6</sup> PIB – É um dos indicadores mais utilizados na macroeconomia, tendo como objetivo principal avaliar a atividade económica de um país ou região.

# Capítulo II – Produtos e Serviços

---

Neste capítulo irei fazer uma abordagem aos produtos e serviços oferecidos pelo Novo Banco com base na informação disponível no website da empresa – [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt). E como poderemos verificar mais à frente este oferece uma larga variedade de produtos adequados a cada tipo de cliente.

## 2.1 Serviços

Os serviços existentes no Novo Banco são: NBnet, NBdireto, NB smart app, MoneyGram e MB WAY. Estes permitem aos clientes realizarem consultas e operações com a máxima segurança e com grande facilidade de acesso.

### **2.1.1 NBnet**

O NBnet é um serviço de Homebanking<sup>7</sup>, este permite aos clientes realizarem consultas e operações mais importantes para o seu relacionamento corrente com o Banco, de forma segura e cómoda, a partir de casa ou do emprego, evitando deslocações à instituição.

Assim, as vantagens da utilização deste serviço são: conveniência, simplicidade, economia e segurança. Isto é, o cliente pode realizar consultas e operações 24H por dia, a partir de qualquer lugar em que tenha acesso à internet, sem ter que se deslocar ao balcão. A utilização do NBnet é extremamente simples e intuitiva e a adesão é gratuita não sendo cobrada qualquer mensalidade, só paga as operações realizadas e a um preço inferior ao praticado no Balcão.

---

<sup>7</sup> Homebanking: serviço disponibilizado pelos bancos que permite aos clientes registados efetuar vários tipos de operações bancárias através do telefone ou usando a internet



Para os clientes aderirem tem que se dirigir ao balcão, sendo entregue de imediato, um cartão com o número de adesão e o código de segurança, bem como um pin de 6 dígitos, que o cliente pode alterar posteriormente. Outra forma de aderir é ir ao site [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt) e preencher o formulário. Depois da adesão realizada o cliente vai ao site e poderá realizar as operações que desejar, tais como quotidiano (contas, cartões, transferências, cheques, etc.), poupança e investimento (aplicações a prazo), crédito (habitação e individual), seguros (auto, saúde, vida, etc.), extratos e correio.

### **2.1.2 NBdireto**

O serviço NBdireto é um serviço de atendimento telefónico Novo Banco, encontra-se disponível 24H por dia, 7dias por semana, 365 dias por ano.

Permite ao cliente realizar consultas, efetuar pedidos e operações tendo também à sua disposição um lugar onde este pode apresentar as suas sugestões e reclamações. É considerado um atendimento realizado pelo sistema automático, onde se introduz o número de adesão e o pin do cliente, através das teclas do telefone. No sistema informático as ações disponíveis são sendo ditadas ao cliente por uma voz gravada, sendo a sua seleção feita pelas teclas do telefone. Ao premir a tecla 9 passa para o atendimento personalizado – Assistente NBdireto.

Contato: 707247365, o custo de chamada para o serviço é de 0.10€/min a partir da rede fixa e de 0.25€/min a partir de rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor.

### **2.1.3 NB smart app**

Este serviço apenas é disponível a clientes que possuam um smartphone (iPhone 4 ou o mais recente com IOS 7.0 ou superior / Android 4.03 ou superior) – Ilustração 4.



Ilustração 4 NB smart app

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Tal como os anteriores serviços o principal objetivo desta aplicação é tornar as tarefas do cliente mais fáceis e de uma forma imediata, desde o acesso as aplicações, passando pelas consultas, contas, cartões e até submissão de operações, recorrendo a um leque de soluções aptas a dar uma resposta de grande eficácia e qualidade às várias necessidades do quotidiano. Ver Folheto, Anexo 2.

O NB app está também disponível para tablet permitindo aos clientes utilizar um variado conjunto de opções de utilidade quotidiana.

### **2.1.4 Serviço MoneyGram**

Como nos temos deparado o mercado de envio e receção de dinheiro tem crescido em Portugal nos últimos anos. O Novo Banco em parceria com o MoneyGram, ilustração 5, disponibiliza ao cliente o serviço de receção e envio de remessas de dinheiro de e para qualquer parte do mundo, de forma simples e com toda a confiança e segurança, em exclusivo aos maiores de 18 anos e apenas em 10 minutos.



Ilustração 5 MoneyGram

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Para usufruir deste serviço não precisa de ter conta bancária nem cartão de crédito, apenas se dirigir a um balcão Novo Banco com documentos de identificação com foto (BI, Cartão de cidadão, passaporte), o respetivo número de referência e a quantia a receber. Posteriormente para receber o dinheiro tem que apresentar o número de referência juntamente com o documento de identificação. Ver folheto, Anexo 3.

### **2.1.5 MB WAY**

Este serviço é uma solução de pagamentos móveis, ilustração 6, permite ao cliente fazer compras e transferências instantâneas, a partir do smartphone



Ilustração 6 MB WAY

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

ou tablet, utilizando apenas o seu número de telemóvel e Pin MB WAY.

Para aderir basta aceder ao NBnet, aderir ao MB WAY e escolher o cartão de débito ou de crédito NB que pretende utilizar. A segurança é garantida, porque não é necessário a partilha de dados bancários entre o consumidor e o negociante e para além disso, todas as operações terão que ser validadas com o PIN MB WAY escolhido pelo cliente podendo definir um valor limite diário às compras.

Este serviço não requer carregamentos e não tem custos de adesão.

## **2.2 Produtos**

Neste ponto serão mencionados todos os produtos que o Novo Banco disponibiliza aos clientes.

Estes produtos podem ser escolhidos conforme a gestão que o cliente pretender, visto que a instituição oferece produtos relacionados com o dia-a-dia, para poupança e investimento, crédito, proteção e segurança.

### **2.2.1 Contas à ordem**

As contas à ordem permitem ao cliente movimentar o seu saldo a qualquer momento, o movimento pode ser feito através de caixas automáticas (ATM's), NBdireto, NBnet e no balcão. Este tipo de conta pode-se abrir por pessoas singulares residentes e não residentes em Portugal, empresário em nome individual e pessoas colectivas.

Para as peças singulares residentes em Portugal os documentos aceites para abertura de conta são:

- **Documento de identificação pessoal:** bilhete de identidade (BI); cartão de cidadão ou passaporte.

- **Documentos de identificação fiscal:** cartão de contribuinte ou cartão de cidadão;

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

■ **Comprovativo de morada:** recibo da água, luz, telefone, gás; carta de condução; correspondência de seguradoras, bancos ou escolas; certidão da Junta de Freguesia; certidão da Conservatória do Registo Comercial; nota de liquidação de IRS ou documento da Administração Fiscal;

■ **Comprovativo de profissão e entidade patronal:** recibo de vencimento; carteira profissional, emitida por organismo oficial; cartão profissional, emitido pela entidade patronal; declaração da entidade patronal; no caso de ser reformado o cliente deve levar o cartão de pensionista.

No caso de pessoas singulares não residentes em Portugal os documentos são:

■ **Documento de identificação pessoal:** passaporte; cartão de identidade oficial do país de origem (no caso de cidadãos residentes nos países fora do espaço da União Europeia); certidão de nascimento no caso de menores representados;

■ **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte; número de identificação fiscal não residente (NIF provisório)

■ **Comprovativo de morada no país de origem:** documento de liquidação de impostos emitido pela Autoridade Fiscal do país de residência.

■ **Comprovativo de profissão no país de origem:** recibo de vencimento; carteira profissional, emitida por organismo oficial; cartão profissional, emitido pela entidade patronal; declaração da entidade patronal;

Para os empresários em nome individual, os documentos necessários para abertura de conta são:

■ **Documento de identificação pessoal:** BI ou cartão de cidadão; passaporte; autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residência em Portugal.

■ **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte ou cartão de cidadão.

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

■ **Comprovativo de morada:** recibo de água, luz, telefone ou gás; correspondência de seguradoras, bancos ou escolas; carta de condução; certidão da Junta de Freguesia; certidão da Conservatória do Registo Comercial; nota de liquidação de IRS; documento de Administração Fiscal.

■ **Comprovativo de entidade patronal:** recibo de vencimento; documento comprovativo de atividade comercial; declaração de início de atividade, com data de emissão inferior a um ano; declaração Modelo 3 de IRS do último ano civil.

No caso de peças coletivas os documentos aceites são:

■ **Documento de Identificação pessoal:** BI ou cartão de cidadão; passaporte; autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal.

■ **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte ou cartão de cidadão.

■ **Comprovativo de morada:** recibo de água, luz, telefone, gás; correspondência de seguradoras, bancos ou escolas; carta de condução; certidão da Junta de Freguesia.

■ **Comprovativo de profissão e entidade patronal:** recibo de vencimento; cartão profissional emitido por ordem profissional; cartão de colaborador; declaração da entidade patronal.

■ **Documento de identificação da sociedade:** cartão de identificação de pessoa coletiva.

■ **Caracterização da sociedade:** certidão da conservatória do registo comercial; escritura pública da constituição, com estatutos; pacto comercial; ata da assembleia geral.

■ **Declaração escrita pessoa coletiva:** identificação dos titulares dos órgãos de gestão; identificação dos titulares com participação no capital ou de direitos de votos superior ou igual a 25%.

### **2.2.1.1 Conta NB 100%**

#### **“É tudo da sua Conta”**

A conta NB100%, como refere a ilustração 7, é um depósito à ordem com vertente de poupança, isto é, permite ao cliente movimentar o seu dinheiro sempre que precisar tendo ainda uma vertente de poupança. Destina-se a pessoas singulares, maiores, residentes e não residentes em Portugal. O montante mínimo de abertura são 250€ e podem ser movimentados através de cartões de débito ou de crédito, cheques, ordens de transferência ou canais diretos do Novo Banco.



Ilustração 7 Conta NB 100%

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

As vantagens na abertura desta conta encontram-se logo no seu início, onde são entregues ao cliente dois cartões de crédito NB Verde com oferta da anuidade, contudo, pode optar pelo NB Gold onde o Banco oferece a primeira anuidade tendo descontos nas seguintes. São também entregues dois cartões de débito NB com anuidades gratuitas e que permite movimentar a conta a qualquer momento. Esta conta permite também ao cliente efetuar o pagamento automático da luz, água, gás, telefone, telemóvel e internet sem custos adicionais exceto nas transferências internacionais e operações de bolsa. O depositante tem ainda a possibilidade de ter um descoberto, isto é, o saldo da conta à ordem ter um saldo devedor, através da domiciliação do seu ordenado, mediante aprovação comercial, podendo antecipá-lo até um máximo de 10.000€, o limite de crédito será revisto mensalmente, podendo ser aumentado ou reduzido em função do valor do ordenado domiciliado.

Para ter todos estes benefícios o cliente apenas tem que domiciliar o seu ordenado, e este só será considerado como tal se houver transferência eletrónica interbancária do tipo 08, para pagamento de salários, de valor igual ou superior a 500€ e efetuar pagamentos de compras com cartões (débito ou crédito) num valor igual ou superior a 50€/mês, ou ter duas ou mais autorizações de débito direto de despesas mensais da casa como luz, água ou gás, uma Conta Poupança Programada NB com doze entregas anuais e fazer pelo menos 50€ de compras por mês com os cartões da conta. No caso de um

reformado terá que domiciliar a sua pensão e esta só será considerada se for efetuada através de transferência eletrónica interbancária do tipo 11, para pagamento de pensões, de valor igual ou superior a 250€. Se estas condições não forem satisfeitas a conta NB 100% tem um custo de 4,49/mês (mais Imposto de Selo). Ver folheto, Anexo 4.

Na vertente de poupança as taxas de remuneração encontram-se na tabela 1.

<b>Montante</b>	<b>Taxa Anual Nominal Bruta<sup>8</sup></b>
<b>&gt;1.000€</b>	0,000%
<b>≥1.000€ a &lt;5.000€</b>	0.050%
<b>≥5.000€ a &lt;25.000€</b>	0,150%
<b>≥25.000€ a &lt;40.000€</b>	0,300%
<b>≥40.000€</b>	0,400%

Tabela 1 - Taxa de Remuneração Conta NB 100%

Fonte: [www.ipg.pt](http://www.ipg.pt)

### **2.2.1.2 Conta NB 100% Gold**

#### **“É ouro sobre verde”**

A conta NB 100% Gold tem tudo o que a conta NB 100% tem. No entanto, complementa-se com outros fatores como o programa de milhas Top miles e soluções de proteção e segurança para o cliente e para a sua casa.

Tal como a conta anterior, no ato de abertura o cliente disponibiliza de dois cartões de débito NB, dois cartões de crédito NB Gold e dois cartões Pré-Pagos NB com anuidades gratuitas e acesso ao serviço Utilização Tranquila Plus que disponibiliza um conjunto de seguros e assistência sem qualquer custo adicional. As operações do dia-a-dia como transferências nacionais e carregamentos são a custo zero, permite o pagamento automático de despesas

---

<sup>8</sup> TANB: Taxa Anual Nominal Bruta

mensais e poderá antecipar até 100% do valor do seu ordenado até um máximo de 10.000€ domiciliando o ordenado. Na abertura da conta NB 100% Gold o Novo Banco oferece ainda o primeiro livro de 20 cheques e o acesso exclusivo ao Programa de Milhas Top Miles, onde acumula no cartão de crédito NB Gold American Express duas milhas por cada 1€ de compras efetuadas com este cartão, onde o cliente poderá futuramente trocá-las por passagens aéreas ou em estadias de hotel. Sempre que ocorra um imprevisto com esta conta terá serviços de assistência médica e técnica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, onde beneficia de uma consulta médica gratuita por ano e no caso de assistência técnica tem direito a 2 horas de mão-de-obra por ano gratuitas, as deslocações serão a qualquer momento por conta do Novo Banco. Tem ainda o benefício de descontos nos prémios de seguro NB Saúde, Auto e Casa.

O custo de manutenção da conta NB 100% Gold é de 6,50€ por mês (mais imposto de selo), no entanto, poderá ficar a custo zero se o cliente domiciliar o ordenado acima de 500€ e no caso de pensionista acima de 250€ ou fizer compras acima de 500€ por mês utilizando os cartões da conta. Ver panfleto, Anexo 5.

### 2.2.1.3 Conta NB 100% Gold RE

Esta conta distingue-se das anteriores pelo facto de esta se destinar a pessoas singulares, maiores, não residentes em Portugal, como se pode verificar na ilustração 8. Esta contém as inúmeras vantagens descritas anteriormente, no entanto, destaca-se pois o cliente ainda disponibiliza de um serviço especial de documentação e conveniência através da Europ Assistance<sup>9</sup>. Este serviço ajudará o cliente na legalização de veículos, substituição/revalidação da carta de condução e ainda irá recolher o veículo



Ilustração 8 - Conta NB 100% Gold RE

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

<sup>9</sup> Europ Assistance: Parceira do Novo Banco, dedica-se à prestação de serviços para a assistência em viagem, automóvel, médica, lar e família.



nos períodos de inspeção ou mesmo para manutenção, mas não é só, esta aplicação disponibiliza também serviços de assistência médica e de assistência técnica em Portugal.

O custo de manutenção é de 6,50€/mês, no entanto, poderá ficar a um custo zero se o depositante tiver um PPR com entregas iguais ou superiores a 10.000€ nos últimos doze meses ou um saldo médio mensal de recursos (poupança ou investimento) superior ou igual a 35.000€.

#### **2.2.1.4 Conta NB 100% 55+**

##### **“A conta que faz bem à sua saúde”**

É uma conta à ordem e tal como o nome indica destina-se a pessoas singulares, residentes em Portugal com mais de 55 anos de idade.

O montante mínimo de abertura é de 250€, e inclui dois cartões de débito NB e dois cartões de crédito NB Verde com anuidades gratuitas, um livro de cheques e o pagamento automático de despesas mensais. O particular desta conta é que dispõem de assistência médica ao domicílio 24 horas por dia e assistência técnica em casa sempre que for solicitada, o número de assistência para qualquer um dos casos é o 800 202 271.

O Custo mensal de manutenção é de 4,49€/mês (mais imposto de selo), exceto se domiciliar na conta a pensão com um valor mínimo de 250€. Ver folheto, Anexo 6.

#### **2.2.1.5 Conta NB Up**

É uma conta do tipo depósito à ordem que se destina a estudantes do ensino superior com idades compreendidas entre os 18 e 30 anos inclusive, residentes ou não residentes, e que comprovem a sua frequência do ensino superior (universidade ou politécnico).

O montante mínimo de abertura é de 25€ e é isenta de comissão de gestão. O depositante pode movimentar a sua conta sem restrições com um

cartão de débito da instituição de ensino ou um cartão de débito NB sem anuidades, podendo também beneficiar de um cartão de crédito NB Verde tendo a primeira anuidade gratuita. O cliente tem ainda descontos em viagens, campanhas de ofertas especiais entre outras vantagens. Os movimentos desta conta podem ser seguidos através do NBnet e do NBdireto automático, estes serviços permitem também ao cliente fazer transferências, carregar o telemóvel entre outras operações a qualquer momento do dia.

No estabelecimento de ensino surgem outras oportunidades que o titular desta conta pode usufruir como na MOCHE onde há a oferta de cartões de chamadas, tarifários especiais e de descontos em telemóveis. O NB up oferece ainda em campanhas t-shirts e sweat shirts da universidade, descontos em viagens organizadas pelas Associações de Estudantes, material útil para o curso, entre outras.

O Novo Banco com a abertura desta conta oferece aos estudantes a possibilidade de realizarem estágios de verão nos vários balcões da instituição, ilustração 9.



Ilustração 9 - Programa de Estágios NB up

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### 2.2.1.6 Conta NB Jovem

Na conta NB Jovem, Ilustração 10, podem ser titulares jovens entre os 13 e os 17 anos, caso o menor não seja emancipado é necessária a representação por parte do representante legal ou outros tutores designados pelo tribunal. O montante mínimo de abertura são 50€ e não tem despesas de manutenção.



Ilustração 10 - Conta NB jovem

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Os titulares desta aplicação têm também acesso ao serviço NBnet podendo fazer consultas, carregamentos e pagamentos de uma forma cómoda

e segura uma vez que tem montantes máximos diários e o acesso tem que ser pedido pelos representantes legais. Contudo, estas operações podem também ser feitas através de um cartão Pré-Pago NB Pocket caso o cliente o desejar.

### **2.2.1.7 Conta NB Movimento Júnior**

A conta NB Movimento Júnior, ilustração 11, é uma conta à ordem para crianças com idade compreendida entre os 0 e os 12 anos, e tal como a anterior é necessário um representante legal ou outros tutores designados pelo tribunal. O montante mínimo de abertura são 40€ e não tem despesas de manutenção.

Esta aplicação tem duas opções de poupança, uma é a conta Poupança Programada Júnior, que consiste num depósito a prazo com prazo de 5 anos, e a outra é a uma Capitalização Júnior que é realizada através de um seguro de capitalização de 8 anos e 1 dia que permite reforços a qualquer momento.



Ilustração 11 - Conta NB Movimento Júnior

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### **2.2.1.8 Conta NB Parceiro+**

Esta conta destina-se a pessoas singulares, maiores, residentes e não residentes em Portugal, funcionários de empresas que celebram protocolos com o Novo Banco, ilustração 12. O montante mínimo de abertura são 250€ e a comissão de gestão é de 4,49€/mês (mais Imposto de Selo).



Ilustração 12 - Conta NB Parceiro+

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O que a diferencia das contas anteriores é que esta conta oferece descontos no Spread<sup>10</sup> de Crédito de Habitação, ou seja, o colaborador de uma empresa que tenha protocolo com a instituição beneficia de melhores condições de acesso à bonificação do seu Spread e ainda tem um desconto de 50% na comissão de estudo do processo e um desconto na taxa de juro do Crédito individual.

Esta conta à ordem tem ainda associada uma vertente poupança que permite ao colaborador ter parte do seu dinheiro a render juros, mas sempre disponível.

### **2.2.1.9 Conta Base**

A Conta Base é uma conta que dá acesso a um conjunto de operações gratuitas e a um cartão de débito também gratuito. Destina-se a pessoas singulares, maiores e residentes ou não em Portugal.

O que distingue esta conta das anteriores é o facto de ser uma conta de depósitos à ordem que permite, através do pagamento de uma comissão fixa mensal, ter acesso a depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências interbancárias nacionais, com recurso a depósitos, ou utilizando o cartão de débito, ATM's, serviço Homebanking ou agencias Novo Banco. Os levantamentos efetuados em qualquer balcão sem o recurso a caixas automáticas estão limitados a 3 movimentos mensais gratuitos.

### **2.2.1.10 Conta NB 18.31**

#### **“A conta que é verde”**

Os titulares desta conta são pessoas singulares, residentes e não residentes em Portugal, com idades compreendidas entre os 18 e os 31 anos e o montante mínimo de abertura são 40€.

---

<sup>10</sup> Spread: margem aplicada pelo banco sobre o valor da taxa de juro de referência

Esta conta foi criada a pensar numa forma de ajudar a compensação de emissões de CO<sub>2</sub>, com a compensação da “pegada carbónica”, através da compra de créditos de carbono. Numa parceria com a consultora e)mission, o Novo Banco quantificou as emissões de CO<sub>2</sub> associadas à Conta NB 18.31 resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel, cartões, entre outros, e através da compensação da “pegada carbónica”, as instituições compram créditos de um projeto de substituição de combustível em cerâmicas (GISI cerâmicas) que reduz emissões de CO<sub>2</sub>, contribuindo para a sustentabilidade.

Para além de pensar no meio ambiente esta conta oferece inúmeras vantagens aos titulares como o seu custo que é apenas de 1,75€/mês podendo ficar a custo zero fazendo login uma vez por mês no NBnet e efetuar 50€ de compras por mês com os cartões da conta. Oferece a anuidade de dois cartões de débito NB, de um cartão de crédito NB Verde e dois cartões Pré-Pagos, ideais para efetuar compras na Internet. O cliente pode efetuar as suas operações no NBnet e no NBdireto automático, podendo ainda antecipar o seu ordenado até 100% do seu valor até ao máximo de 10.000€ domiciliando o ordenado. Ver folheto, Anexo 7.

### **2.2.1.11 Conta Serviços Mínimos Bancários**

É um depósito à ordem cujos titulares são pessoas singulares e não são titulares de qualquer conta de depósito à ordem junto do Novo Banco, S.A, ou de qualquer outra Instituição de Crédito, ou sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem no sistema bancário e pretendam a sua conversão em conta de serviços mínimos bancários. No entanto, o titular pode ter outras contas de depósito à ordem, se a Conta Serviços Mínimos Bancários tiver como contitular uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60% que reúna, de acordo com a Lei, todas as condições de acesso aos serviços mínimos. A sua manutenção não permite a abertura de outras contas à ordem e o titular terá que realizar operações regulares (pelo menos uma nos últimos 6 meses) ou manter um saldo médio anual mínimo de

5% da remuneração mínima mensal garantida. Esta conta pode ser movimentada em caixas automáticas, através de um cartão de débito, Homebanking e nos balcões.

### **2.2.1.12 Conta NB Boas Vindas**

Esta Conta tem como titulares pessoas singulares, maiores, com nacionalidade estrangeira extra comunitária, Roménia e Bulgária (excluindo EUA, Canadá, Andorra, Austrália, Bahamas, Bahrein, Brunei, Vaticano, Hong-Kong, Islândia, Israel, Japão, Rep. Coreia, Koweit, Liechtenstein, Mónaco, Nova Zelândia, Noruega, S. Marino, Singapura, Suíça, Emr. Árabes Unidos), detentores de passaporte válido, residentes com morada fiscal em Portugal e com número de contribuinte. O montante mínimo de abertura são 250€ e o custo de manutenção depende da domiciliação ou não do ordenado, se domiciliar o custo é de 2€/mês caso contrário é de 4€/mês.

Os benefícios ao abrir esta conta são: um cartão de débito NB com oferta da anuidade, um cartão de crédito NB Verde, pagamento automático de despesas como a luz, água, gás entres outras, adesão gratuita aos canais diretos Novo Banco e um Seguro NB Boas Vindas onde beneficia de um seguro de acidentes pessoais com repatriamento, assistência médica em casa, com envio de médico de clínica geral ao domicílio, para consulta, sendo a 1ª deslocação gratuita, transporte em ambulância em caso de urgência, não tendo que suportar qualquer custo e envio de medicamentos, mediante prescrição médica, na morada associada à conta NB Boas-vindas, sendo o transporte e o custo dos mesmos por conta do beneficiário.

### **2.2.2 Contas Poupança e Depósitos a Prazo**

O Novo Banco tem soluções que permite ao cliente ver o seu dinheiro a crescer, com toda a comodidade, rapidez e segurança. Neste tópico serão enumeradas as diversas opções de depósitos a prazo, que oferecem taxas de juro garantidas e sem riscos. Onde o cliente tem toda a legitimidade para

movimentar estas contas antes de o prazo terminar tendo uma penalização na taxa de juro.

Durante a época de estágio deparei-me com varias oscilações nas taxas de juro, no entanto, o Novo Banco procura competir com o restante mercado satisfazendo os seus clientes e evitando que os capitais sejam de lá retirados.

### 2.2.2.1 Conta Poupança Programada.

#### “Programada para Poupar. Pensada para Rentabilizar”

A conta Poupança Programa tem um prazo máximo de 5 anos, no entanto, esta poupança permite mobilizações antecipadas, parciais ou totais, a qualquer momento implicando uma penalização total de juros sobre o montante mobilizado, ou seja, não serão calculados nem pagos quaisquer juros sobre o montante mobilizado desde a data de constituição do depósito a prazo (DP) ou desde o último pagamento de juros. Esta aplicação permite reforços a qualquer momento, sendo obrigatório a definição de um plano de entregas mensais, onde a data e o montante a entregar podem ser alterados quando o cliente o assim desejar. O montante mínimo para entrega/reforço é de 10€/mês e o montante máximo é de 2000€/mês. A taxa de juro acordada com o cliente é fixa até ao final do prazo do contrato e na tabela 2 pode-se verificar a taxa em vigor.

TANB	TANL <sup>11</sup>	TAEL <sup>12</sup>
0,600%	0,432%	0,433%

Tabela 2 – Taxa de remuneração Conta Poupança Programada

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Os juros serão pagos semestralmente, por crédito do respetivo valor no DP e é garantido ao cliente a totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.

<sup>11</sup> TANL: Taxa Anual Nominal Líquida, assumindo taxa de retenção de IRS de 28%

<sup>12</sup> TAEL: Taxa Anual Efetiva Líquida

## **2.2.2.2 Poupança NB Júnior**

As soluções de poupança NB Júnior são as soluções do Novo Banco para os mais pequenos (dos 0 aos 12 anos), mas que rendem como as dos grandes, ilustração 13.



Ilustração 13 - Poupança NB Júnior

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### **2.2.2.2.1 Conta Poupança Programada Júnior**

Este depósito a prazo é igual ao anterior o que o distingue é o facto de se destinar aos jovens, ilustração 14, de forma a terem uma oportunidade de poupar.



Ilustração 14 - Conta Poupança Programada Júnior

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Esta conta permite poupar aos poucos com total flexibilidade e com entregas mensais ou pontuais a partir de 10€/mês até um máximo

de 2000€/mês num prazo de 5 anos. A taxa de juro anual nominal bruta é 0,600%, e os juros serão capitalizados e pagos semestralmente.

Se no ato de subscrição ou no primeiro reforço entregar 100€ o jovem pode escolher o seu Piggy Pop, estando assim a ajudar outras crianças, isto é, por cada mealheiro entregue, o Novo Banco contribui com 1€ até um máximo de 15.000€ para a Make a Wish permitindo realizar desejos de outras crianças. Ver folheto, Anexo 8.



### 2.2.2.2.2 Conta NB Capitalização Júnior

A solução NB Capitalização Júnior, ilustração 15, é uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização, tem um prazo mínimo de 8 anos e 1 dia, permite entregas adicionais pontuais ou periódicas, num montante mínimo de 10€, e resgate total ou parcial pelo valor mínimo. Tem



Ilustração 15 - Conta NB Capitalização Júnior

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

uma taxa mínima garantida, que é indicada no início de cada ano civil e é válida apenas para esse ano, para 2015, garante 1.50% TANB. Permite resgates totais ou parciais a qualquer momento.

### 2.2.2.3 NBnet Super Rendimento

Este tipo de aplicação é exclusiva para clientes aderentes ao NBnet, uma vez que a sua subscrição só pode ser realizada através deste serviço.

O cliente pode escolher o prazo de remuneração, este pode ser de 15, 30, 60, 90, 183 e 365 dias, são permitidas mobilizações antecipadas parciais ou totais em qualquer momento, com penalização total de juros, pode ser considerada uma mobilização antecipada quando ocorre o encerramento da conta Depósito à Ordem (DO). O montante mínimo de subscrição é de 500€ e o mínimo de manutenção é de 250€. O beneficiário tem ainda a garantia da totalidade do capital, quer no seu vencimento, quer em caso de mobilização antecipada. A taxa de juro é fixa até ao final do prazo do contrato, e será paga no final do prazo por crédito e sobre os juros do Depósito a Prazo (DP) à ainda a aplicação da taxa de retenção de IRS de 28%, as taxas de remuneração encontram-se na tabela 3.

Prazo	15 Dias	30 Dias	60 Dias	90 Dias	183 Dias	365 Dias
TANB	0,100%	0,100%	0,200%	0,300%	0,400%	0,600%

Tabela 3 - Taxa de Remuneração DP NBnet super rendimento

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### **2.2.2.4 Conta Rendimento Mensal**

Esta aplicação distingue-se das anteriores uma vez que o depósito tem um prazo de 12 meses onde não são permitidos reforços e o euro não é a única moeda aceite, é também permitido o dólar americano (USD). O cliente pode também fazer mobilizações antecipadas parciais ou totais, a qualquer momento, com a penalização total sobre os juros. O montante mínimo de abertura é de 1.000€ ou o equivalente na moeda estrangeira permitida. A taxa de juro acordada com o cliente é fixa até ao final do prazo e a que está em vigor é de 0,600% (TANB), tendo uma taxa de retenção de IRS de 28%, os juros serão pagos ao beneficiário mensalmente. Esta conta garante também a totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.

### **2.2.2.5 Depósito a Prazo Crescente 18meses**

Este depósito permite ao cliente obter uma remuneração crescente em cada semestre. O prazo da aplicação é de 18 meses não sendo permitidos reforços em nenhum momento, são também permitidas mobilizações antecipadas em qualquer ocasião, o cliente tem a garantia da totalidade do seu capital e o montante mínimo de subscrição é de 1.000€. A taxa de juro é fixa para cada período de cálculo, tendo uma taxa de retenção para o IRS de 28%, e o pagamento de juros é feito semestralmente, na tabela 4 podem-se observar as taxas de remuneração em vigor sendo a taxa média de 0,600% (TANB):

<b>Prazo</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>3º Semestre</b>
<b>TANB</b>	0,400%	0,600%	0,800%

Tabela 4 - Taxa de Remuneração DP Crescente 18meses

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### **2.2.2.6 Depósito a Prazo NB Flexível**

É um depósito cujo prazo é de 365 dias, o montante mínimo de subscrição é de 5.000€ e é garantido ao cliente a totalidade do seu capital quer no vencimento, quer numa mobilização antecipada. O que torna esta aplicação diferente das anteriores são as mobilizações antecipadas, visto que se houver uma mobilização antecipada total o cliente tem uma penalização total dos juros, não havendo lugar a qualquer pagamento de juros pelo período decorrido do contrato. As mobilizações antecipadas parciais só podem ir até 25% do montante inicial não havendo qualquer penalização de juros e desde que o saldo do depósito a prazo nunca seja inferior a 75% do saldo inicial do contrato, as mobilizações se verifiquem apenas por um período máximo de 181 dias, seguidos ou intercalados e na data de vencimento o depósito tenha o montante inicial repostos. Assim os reforços só serão permitidos para repor as mobilizações antecipadas parciais. A taxa de remuneração em vigor é de 0,600% (TANB), tendo uma retenção para o IRS de 28% e onde os juros só serão pagos no vencimento da aplicação. Ver Folheto, Anexo 9.

### **2.2.2.7 Poupança Reformado**

Esta poupança foi criada a pensar nas Pessoas singulares que se encontrem na situação de reforma por velhice ou invalidez, e cuja pensão mensal não exceda, no momento da subscrição, três vezes o salário mínimo nacional (valor bruto). A aplicação pode ser constituída por um prazo de 183 dias ou um ano, onde a base de cálculo para a taxa de juro em euros é 360 dias, o montante mínimo de manutenção é de 250€, são permitidas mobilizações antecipadas parciais ou totais e o cliente tem a garantia total do seu capital. A taxa de juro acordada é fixa até ao final do contrato, tendo uma retenção de IRS de 28% sendo isenta se o capital não ultrapassar os 10.500€, os juros são pagos no final do prazo da aplicação e as taxas de remuneração encontram-se na tabela 5.

<b>Prazo</b>	<b>6 Meses</b>	<b>1 Ano</b>
<b>TANB</b>	0,450%	0,600%

**Tabela 5 - Taxa de Remuneração  
Poupança Reformado**

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### 2.2.2.8 Poupança-habitação

Esta aplicação destina-se a clientes que pensem em adquirir ou melhorar a sua casa, estando assim esta conta especialmente orientada para a constituição de uma poupança com finalidades de aquisição, construção, ampliação ou beneficiação de habitação própria. O depósito é constituído por um prazo de um ano sendo renovável automaticamente, o montante mínimo é de 500€, a mobilização não implica penalizações na taxa de juro, pode sofrer reforços a partir de 125€, não sendo obrigatórios, e o cliente tem a garantia total do seu capital. A taxa de remuneração tem um cálculo de juros anual, contados dia a dia, os juros são pagos no final de cada prazo contratual e a taxa em vigor é de 0,250% (TANB), sujeita a aplicação de imposto sobre o rendimento de 28%.

### 2.2.3 Seguros

O seguro é uma operação que toma forma jurídica de um contrato, em que uma das partes (segurador) se obriga para com a outra (segurado), mediante o recebimento de um valor monetário estipulado (prémio), a compensá-la (indenização) por um prejuízo (sinistro), resultante de um evento futuro, possível e incerto (risco) indicado no contrato.

O Novo Banco oferece uma gama alargada de seguros de proteção e segurança de forma a satisfazer os seus clientes. Todos os seguros têm prazo de um ano, renováveis automaticamente e a prestação é debitada na conta à ordem.

#### 2.2.3.1 Seguro GNB Auto

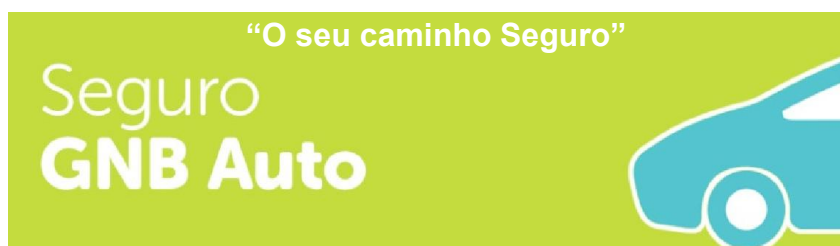


Ilustração 16 - Seguro GNB Auto

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O seguro GNB Auto, ilustração 16, é um seguro simples, com um preço competitivo e que ainda premeia bons condutores, isto é, possibilita ao cliente uma bonificação até 60% por ser bom condutor.

Este seguro cobre riscos associados ao automóvel e seus ocupantes. Torna-se competitivo devido à sua simplicidade, transparência, rapidez e qualidade. O cliente pode optar pela periodicidade de pagamento que mais lhe convém, isto é, o pagamento pode ser anual, semestral, trimestral ou mensal. Tem ainda uma vantagem familiar que consiste num desconto a partir da segunda apólice do seguro GNB Auto, válido para veículos do agregado familiar. As coberturas associadas às fórmulas do seguro podem ser vistas no folheto que se encontra no Anexo 10.

### 2.2.3.2 Seguro GNB Casa

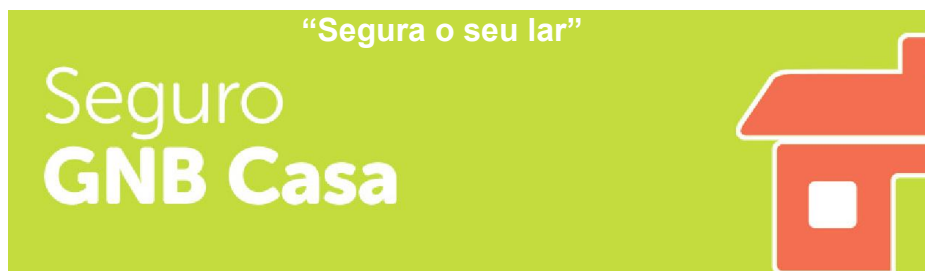


Ilustração 17 - Seguro GNB Casa

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O Seguro GNB Casa, ilustração 17, é um seguro multirrisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Tem diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa. Além disso, não precisa de declarar capitais, estando estes sempre atualizados. Ou seja, é um seguro multirrisco habitação que cobre riscos associados ao edifício, recheio, responsabilidade civil do agregado familiar e acidentes pessoais. O valor do prémio depende do número de assoalhadas do imóvel, a fórmula pretendida e a localização geográfica do local a segurar e tipo de fracionamento. As coberturas associadas às fórmulas do seguro GNB Casa podem ser vistas no folheto que se encontra no Anexo 11.

### 2.2.3.3 Seguro GNB Saúde

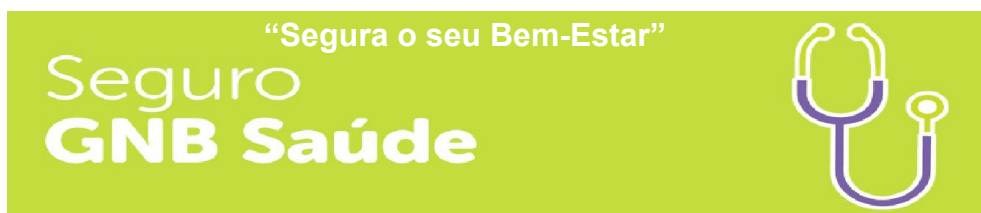


Ilustração 18 - Seguro GNB Saúde

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O Seguro GNB Saúde, ilustração 18, dá aos beneficiários acesso a um sistema de saúde, permitindo que estes usufruam de uma comparticipação nas suas despesas médicas, tendo acesso a uma ampla rede de prestadores com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnóstico, em todo o país e também no estrangeiro. Com este seguro o cliente desfruta de um seguro anual renovável e sem limite de permanência, se subscrito antes dos 55 anos. Na sua subscrição o beneficiário irá encontrar variadas vantagens podendo escolher dentro de três fórmulas de qualidade a que se adequa mais às suas necessidades, estas informações encontra-se em folheto no Anexo 12.

### 2.2.3.4 Seguro GNB Saúde Ativa

O Seguro GNB Saúde Ativa oferece aos seus clientes uma rede alargada de médicos, hospitais e centros de diagnóstico. É de fácil adesão, pode ser subscrito até aos 75 anos e a partir de 7€/mês. Não tem limite de permanência se for subscrito até aos 54 anos de idade, inclusive. Na tabela 6 podemos observar as suas coberturas e os limites de indemnização.

Coberturas		Limites de Indemnização
<b>Internamento</b>		2000€
<b>Ambulatório</b>	Consultas, na rede, de clinica geral e outras especialidades.	10 Consultas
	Consultas de urgência; Tratamentos/Exames complementares de diagnóstico	Acesso á rede Advancecare

Tabela 6 – Coberturas Seguro GNB Saúde Ativa

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### **2.2.3.5 Seguro GNB Dental Care**

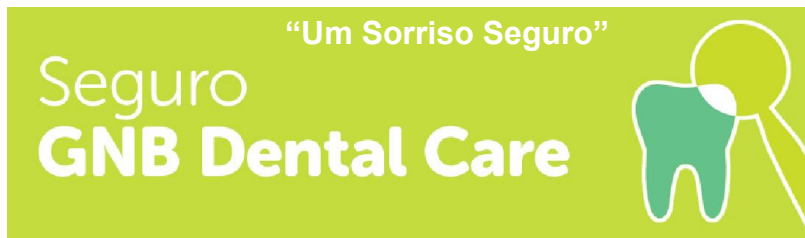


Ilustração 19 - Seguro GNB Dental Care

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Este seguro é exclusivamente dedicado à medicina dentária, como podemos verificar na ilustração 19. Este permite, ao beneficiário, o acesso a uma larga rede de prestadores de serviços e cuidados dentários em todo o continente e nas ilhas. Tendo também acesso, sem qualquer limite, à rede prestadora em Espanha, usufruindo de preços acordados. Com este seguro o cliente tem direito a consultas de rotina, consultas de urgência, destartarização, polimentos, entre outros cuidados básicos a custo zero. Beneficia ainda de uma comparticipação de parte das suas despesas dentárias, que é sujeito a um plafond ao longo dos anos, sendo crescente até à terceira anuidade. Estas e mais informações podem observar-se no folheto que se encontra no Anexo 13.

### **2.2.3.6 Seguro GNB Dia a Dia**

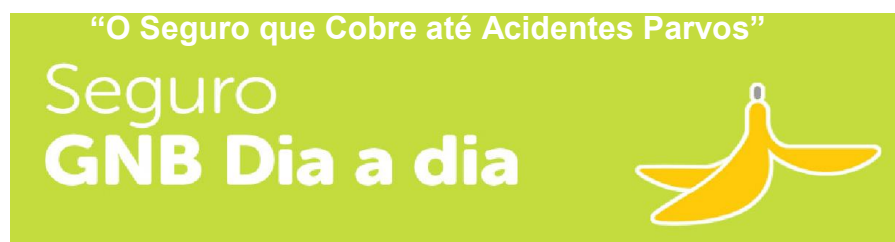


Ilustração 20 - Seguro GNB Dia a Dia

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O seguro GNB Dia a Dia, ilustração 20, é uma garantia nos acidentes da vida, é totalmente inovador, com maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não dão apenas resposta á situação, como também garantem o equilíbrio do quotidiano do beneficiário após o acidente.

As coberturas deste seguro são as seguintes:

- **Acidentes do quotidiano:** quedas, queimaduras, cortes, entre outros;
- **Atentados e agressões:** assaltos, entre outros;
- **Acidentes clínicos:** problemas com anestésias, cirurgias, entre outros;
- **Catástrofes naturais e tecnológicas:** tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros.

No caso de um acidente de aviação o seguro cobre o condutor, peão ou ciclista responsável.

Este seguro tem também uma responsabilidade social, onde desempenha um papel importante na prevenção de acidentes infantis em Portugal. Por cada seguro, o Novo Banco contribui com 1€ para projetos de Segurança Infantil. Estas e mais informações encontram-se no seu folheto no Anexo 14.

### 2.2.3.7 Seguro GNB Proteção Salário



Ilustração 21 - Seguro GNB Protecção Salário

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O seguro GNB Proteção Salário, ilustração 21, surge de forma a garantir aos seus clientes estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade. Este seguro inovador faz todo o sentido nos dias de hoje uma vez que o que é garantido hoje amanhã deixa de o ser. O beneficiário tem duas fórmulas à sua disposição consoante a atividade profissional, no caso de trabalhar por conta de outrem este garante uma percentagem da sua remuneração após o término do Subsídio de Desemprego da Segurança Social, e um complemento em caso de incapacidade temporária absoluta, caso trabalhe por conta própria o seguro GNB Proteção Salário oferece a garantia



de um rendimento que não está contemplado pelo regime obrigatório da Segurança social na condição de hospitalização e/ou incapacidade. Estas fórmulas encontram-se pormenorizadas no seu panfleto no Anexo 15.

### **2.2.3.8 Seguro GNB Vida Segura**



Ilustração 22 - Seguro GNB Vida Segura

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

O seguro GNB Vida Segura, ilustração 22, surge a pensar em casais com filhos. Permitindo ao beneficiário viver um futuro com maior segurança e garantindo a si e à sua família estabilidade financeira. Este dispõe de uma proteção pessoal onde garante a possibilidade de obter um capital para fazer face a despesas inerentes a uma doença grave, onde implica despesas elevadas e prolongadas, e que irá ter influência no orçamento familiar. Dispõe também de uma proteção familiar garantindo assim estabilidade financeira numa situação de imprevisto, no caso de haver períodos de mudança no seio familiar este seguro garante o pagamento de despesas imediatas e manutenção do nível de vida e assegura projetos futuros familiares como os estudos dos filhos. As garantias do seguro GNB Vida Segura são adequadas às necessidades específicas, em função do ordenado e o número de meses que se define. Estes dados podem observar-se no seu folheto no Anexo 16.

### **2.2.3.9 Seguro GNB Empregados Domésticos**

O seguro GNB Empregados domésticos é um seguro de acidentes de trabalho, para trabalhadores de serviços domésticos. Permite garantir a responsabilidade de quem tem ao seu serviço empregados domésticos como porteiros, jardineiros, motoristas, entre outros. A pessoa segura tem, no

entanto, que ter idade igual ou superior a 16 anos, o local de trabalho tem que ser em Portugal e têm que ser trabalhadores por conta de outrem. Neste caso o segurador tem ao seu dispor coberturas legais e coberturas adicionais como podemos verificar na tabela 7.

Coberturas			Limites	
Cobertura Base	Prestações em espécie	Assistência médica, cirúrgica, farmacêutica e hospitalar	Ilimitado	
	Prestações em dinheiro	Incapacidade	Incapacidade Temporária	Os legalmente definidos
			Incapacidade Permanente	
		Morte	Pensões aos familiares do sinistrado	
	Subsídio por morte			
	Subsídio de despesas do funeral			
Cobertura Adicional	Assistência doméstica (Opcional)	Ajuda domiciliária	Max. 4h/dia e 2dias por semana Max. 4semanas	
		Assistência a crianças	Max. 8h/dia e Max. 4semanas	
		Serviços de lavandaria e engomaria	50peças/semana Max. 4semanas	

Tabela 7 - Coberturas Seguro GNB Empregados Domésticos

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### 2.2.4 Créditos

O crédito bancário é uma modalidade de emprestar dinheiro. Trata-se de um produto financeiro de cedência de capital a empresas ou particulares, sendo concedido, o beneficiário terá que dar garantias que o mesmo será pago na data e valor estipulado.

O novo banco apresenta diversas formas de financiamento como o crédito habitação, crédito individual, microcrédito, soluções auto e cartões de crédito.

Para existir aprovação de um crédito o banco tem que reunir vários elementos do beneficiário começando pelo seu histórico e incluindo o Documento de Identificação Pessoal, Cartão de Cidadão ou BI, Cartão de

Contribuinte, Comprovativo de Rendimento, Declaração de Imposto de Rendimento Pessoal (IRS) e Comprovativo de Morada. No caso de empresas é necessário uma Declaração de Imposto de Rendimentos Colectivos (IRC), a Demonstração de Resultados (DR), e o Balanço Analítico.

### 2.2.4.1 Crédito Habitação

Este crédito é indicado para quem quer comprar ou mudar de casa e o Novo Banco apresenta várias soluções de Crédito Habitação que vai permitir ao beneficiário chegar à prestação mais adequada ao seu orçamento, ilustração 23.



Ilustração 23 - Crédito Habitação

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Em qualquer dos casos a instituição oferece variadas vantagens como o montante de Crédito Habitação que pode ir até aos 80% do valor da avaliação do imóvel, os Spreads a partir de 1,95% na subscrição de outros produtos, para montantes até 60% do financiamento e mediante aprovação, os prazos do crédito podem ir até aos 40 anos, desde que o empréstimo seja liquidado até aos 75 anos de idade e as taxas de juro podem ser ajustadas consoante o caso. O cliente pode assim optar por dois tipos de taxa:

■ **Taxa Fixa:** o cliente está a garantir que no prazo definido a sua taxa contratada não irá variar mantendo-se fixa também a sua prestação, é acrescida do spread definido de acordo com o montante de financiamento e a avaliação do imóvel. Durante o período em que o crédito está em taxa fixa não é possível passá-lo para taxa indexada.

■ **Taxa Variável:** a prestação fica indexada á Euribor a 12 meses, estando sujeita às flutuações do Mercado Monetário Europeu, numa base anual, deste modo as prestações podem aumentar ou diminuir anualmente.

Ao assinar o contrato de Crédito Habitação é obrigatório que o beneficiário tenha um seguro de vida e um seguro casa, Seguro GNB Casa.

Os jovens com idade inferior ou igual a 35 anos e que pretendam um Crédito Habitação beneficiam de um desconto direto de 0,1% na grelha de spreads. Estas e outras informações encontram-se no folheto em vigor no Anexo 17.

### 2.2.4.2 Crédito Pessoal

O crédito pessoal surge de forma a facilitar os projetos que surgem e para os quais não existem meios financeiros suficientes, ilustração 24. Este crédito apresenta-se com um taxa de juro competitiva onde os clientes podem beneficiar de uma taxa fixa de 8% com a domiciliação do vencimento, caso contrário, a taxa será de 9%.

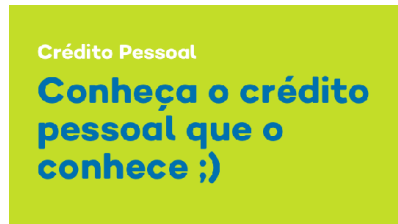


Ilustração 24 - Crédito Pessoal

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

Para que o crédito seja realizado é necessário uma prévia simulação e se o Banco autorizar a sua realização este tem que ser complementado por um conjunto de documentos:

- **Cartão de Cidadão** (ou BI mais Cartão de Contribuinte);
- **Comprovativos de Rendimentos:** no caso de trabalhadores por conta de outrem terão que entregar a última Declaração de IRS mais o último Recibo de Vencimento ou os dois últimos Recibos de Vencimentos, se for trabalhador por conta própria o documento necessário é a Declaração de IRS e no caso de ser reformado ou pensionista é a declaração de IRS e Comprovativo de Segurança Social;
- **Orçamento** (no caso da finalidade do crédito for para obras);
- **Factura Pós-Forma ou proposta de venda** (no caso de créditos coligado)<sup>13</sup>.
- **Comprovativo do NIB do fornecedor** (Crédito Coligado)

<sup>13</sup> Crédito Coligado: é um contrato de crédito de compra e venda ou um contrato de prestações de serviços.

Em relação aos prazos de pagamento se o valor estiver entre 2000€ e 30.000€ o cliente usufrui de prazos diferentes, com a possibilidade de pagar o seu crédito desde 6 até 24 meses.

Outra vantagem do crédito pessoal é que o beneficiário tem ainda a oportunidade de fazer um seguro de proteção ao crédito onde o garante o pagamento do capital em dívida no caso de morte ou invalidez absoluta e definitiva, o pagamento das prestações em caso de incapacidade temporária absoluta em caso de acidente ou doença/hospitalização e ainda o pagamento de prestações durante o período de desemprego, com um máximo de 6 meses.

Para que o cliente saia satisfeito do Novo Banco tem também ao seu dispor outras duas formas de soluções de crédito individual como podemos verificar nos pontos seguintes.

### 2.2.4.2.1 Solução Crédito Automóvel

Este tipo de crédito destina-se a carros novos ou usados e onde o cliente não terá que se preocupar com os registos de viatura pois no caso de ser nova será o fornecedor a fazer o seu registo e caso seja usado será o Novo Banco a fazê-la. Esta solução garante ao cliente a propriedade do veículo, com reserva de propriedade a favor da instituição.

Se o veículo for novo a possibilidade de crédito tem um montante mínimo de 2.500€ e um máximo de 50.000€ (limitado ao valor de venda do veículo) e os prazos de pagamento podem ir de 6 a 84 meses. Se for usado a avaliação mínima do automóvel a financiar terá que ser de 5.000€ tendo uma idade máxima de 10 anos, o montante mínimo é de 2.500€ até um máximo de 50.000€ (limitado a 90% da avaliação) e o prazo de pagamento vai de 6 a 60 meses.

#### 2.2.4.2.2 Oferta Universitária

A designação desta solução é Crédito NB Up Futuro e tem como objetivo principal financiar despesas de consumo em geral e projetos de investimento. Os requisitos necessários para usufruir desta solução é o beneficiário ser estudante do ensino superior, público ou privado, universitário ou politécnico, sendo necessário um comprovativo de inscrição ou aceitação na instituição de ensino superior.

Este crédito dá a oportunidade de o cliente optar por ficar a apagar até 12 meses apenas os juros e só depois começar a reembolsar o seu crédito. O montante é a partir de 1.000€ com um máximo de 30.000€, o pagamento deve ser efetuado num prazo mínimo de 12 meses e um máximo de 120 meses e a taxa de juro é fixa a partir de 7,500% (pressupondo a aplicação de bonificações relativas ao curso e instituição de ensino superior, classificações obtidas e relacionamento com o banco).

#### 2.2.4.3 Microcrédito

Este crédito surge com a finalidade de combater a exclusão social e estimular o espírito empreendedor. Assim este destina-se a desempregados, empregados por conta de outrem que pretendem iniciar um negócio próprio, novos residente, artesãos, microempresários entre outros que possuam vontade de melhorar a sua vida e que possuam um saber fazer específico ou uma ideia com viabilidade económica. Tendo como principal objetivo a criação de auto-emprego em colaboração com entidades que promovam o empreendedorismo, formação específica e reorientação profissional.

O montante de crédito tem um valor mínimo de 250€ e um máximo de 12.500€ com prazos de 3 a 48 meses de pagamento.

#### 2.2.4.4 Soluções Auto

Para além da solução mencionada anteriormente, Solução Crédito Automóvel, o Novo Banco tem ainda ao dispor do cliente outras duas soluções.

### 2.2.4.4.1 Solução Auto Leasing

Esta solução é indicada para quem quer usufruir de um carro novo, com decisão rápida e simplicidade processual. No final a viatura é do cliente mediante o pagamento do valor residual<sup>14</sup>. Esta situação é vista como um aluguer sendo o Novo Banco o locador e o cliente o locatário.

Nesta solução os prazos variam entre 12 e 72 meses tendo a possibilidade de estabelecer as prestações de acordo com a entrada inicial (até 60%) e o valor residual (até 30%), o cliente tem assim a possibilidade de adquirir veículos com a prestação que mais se adequa as suas necessidades. Tem ainda um complemento de responsabilidade social em caso de sinistro e perda total sem responsabilidade, havendo uma indemnização de um veículo novo durante os dois primeiros anos.

### 2.2.4.4.2 Solução Auto Renting

A Solução Auto Renting é ideal para os clientes que querem um carro novo sem se preocuparem com a manutenção e imprevistos que possam surgir. O Renting é assim um serviço de aluguer operacional de viaturas a longo prazo, através do qual é disponibilizada uma viatura ao beneficiário. O prazo de pagamento das rendas varia entre os 36 e os 48 meses. No final do contrato o cliente tem ainda a possibilidade de ficar com a viatura.

## 2.2.5 Cartões

O Novo Banco tem à disposição do cliente três tipos de cartões: os Cartões de Débito, Cartões Pré-Pagos e os Cartões de Crédito. Todos eles já foram mencionados anteriormente no ponto das contas.

---

<sup>14</sup> Valor Residual: corresponde a uma percentagem do financiamento que será paga no termo do contrato, quanto maior for a percentagem, menor é a prestação do empréstimo. Trata-se do valor comercial futuro expectável para o imóvel no fim do contrato e é definido no início do mesmo.

### **2.2.5.1 Cartões de Débito**

São cartões que permitem ao cliente um melhor controlo das despesas conferindo maior conveniência na sua utilização. Estão ligados a uma conta corrente e o valor utilizado é deduzido imediatamente na conta. O Novo Banco dispõe de ofertas específicas adequadas às idades dos utilizadores.

#### **2.2.5.1.1 Cartão NB Débito**

É um cartão disponibilizado ao cliente para utilizar no seu dia-a-dia. Está associado a uma conta à ordem. É emitido no âmbito das redes multibanco e VISA Internacional, podendo ser utilizado em caixas automáticas, ATM's, Terminais de Pagamento Automático, TPA, e através da adesão ao MB Net, em Portugal e no estrangeiro.

#### **2.2.5.1.2 Cartão Pocket NB**

Este cartão está exclusivamente associado a Conta NB Jovem, permitindo fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos, com limites de movimentação diária, os levantamentos máximos vão até aos 50€ e os pagamentos de compras em TPA tem um valor máximo de 100€. O pedido deste cartão tem que ser pedido obrigatoriamente pelos representantes legais.

#### **2.2.5.1.3 Cartão NB Up (Universitário)**

Neste ponto pode-se ainda falar do cartão NB Up, serve como um cartão de identificação emitido pelo Banco no âmbito de protocolos, com instituições do ensino superior, destinado a alunos, professores e funcionários. No entanto, este pode ser emitido como um cartão de débito, para quem se tornar cliente do Banco sendo assim associado à Conta NB Up ou outra conta DO. Este cartão pode assumir diferentes imagens, de acordo com a instituição de ensino superior a que está associado, contendo invariavelmente o logotipo do Banco e da respetiva instituição e os dados do titular no inverso.



### **2.2.5.2 Cartões Pré-Pagos**

O cartão Pré-Pago que o Novo Banco disponibiliza ao cliente é o Cartão Pré-Pago Pocket NB. É especialmente direcionado aos jovens com idade superior aos 12 anos, e está associado à Conta NB 100%, pode ser utilizado para fazer pagamentos nos estabelecimentos ligados à rede Visa ou Multibanco, levantar dinheiro em todo o mundo, carregar o telemóvel, comprar bilhetes, compras na internet, entre outros. A quantia máxima que se pode ter neste tipo de cartão é de 1.000€.

### **2.2.5.3 Cartões de Crédito**

O cartão de crédito pode ser usado como meio de pagamento para comprar um bem ou contratar um serviço, tal como o cartão de débito, no entanto, este tipo de cartão possui um limite de compras definido pelo Banco (plafond). Um cartão de crédito é um empréstimo garantido pela instituição financeira ao cliente.

O Novo Banco coloca á disposição do cliente vários cartões de crédito como podemos ver nos pontos seguintes.

#### **2.2.5.3.1 Cartão NB Verde**

Este cartão de crédito pode ser utilizado nas redes American Express ou VISA, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização. Está associado à Conta NB 100% e à Conta NB 100% 55+, permite ao cliente pagar as suas compras em prestações fixas, com uma taxa mais reduzida até um prazo máximo de 36 meses.

Para além do cartão de Crédito NB Verde o cliente tem também acesso ao Cartão NB Verde Visa, que permite ao cliente efetuar operações em Portugal e no estrangeiro, e ao Cartão NB Verde American Express, ilustração 25, que permite ao cliente subscrever-se no Programa de milhas Top Miles, desenvolvido pelo Novo Banco em parceria com a Top Atlântico, e possibilita o cliente a ter ofertas e promoções quer nas viagens como no seu dia-a-dia.

Estes dois cartões podem ser um só se o cliente optar pelo Cartão de Crédito NB Verde Dual.



Ilustração 25 - Cartão de Crédito NB Verde American Express

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### 2.2.5.3.2 Cartão NB Gold

Este cartão tem as mesmas funcionalidades do cartão anterior o que o distingue é a conta associada visto que este cartão está disponível apenas para os clientes que tenham a Conta NB 100% Gold.

Em relação ao Cartão de Crédito American Express, ilustração 26, podem verificar-se as suas vantagens no folheto inserido no Anexo 18.



Ilustração 26 - Cartão de Crédito NB Gold American Express

Fonte: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

### 2.2.5.3.3 Cartão NB Branco

É um cartão de crédito para clientes que gostam de ter contas controladas. A anuidade é indexada ao limite de crédito escolhido e as prestações mínimas são definidas em função do limite de crédito, como podemos na ilustração 27.

Limite de Crédito	Prestação Mínima Fixa
500€	20€
1000€	40€
1500€	60€
2000€	80€

Tabela 8 - Prestações Cartão NB Branco

Fonte: [www.ipg.pt](http://www.ipg.pt)

#### 2.2.5.3.4 Cartão @ NB

É um cartão de crédito exclusivo para fazer compras na Internet com toda a segurança. Isto é, é um cartão exclusivo para transações à distância, como compras efetuadas na internet, por correio ou por telefone, desde que os comerciantes sejam aderentes à rede Visa.

### **2.2.6 Solução Comercial**

Não podia deixar de falar neste ponto visto que grande parte do estágio foi passado num momento complicado para o Banco e para os lesados do BES.

Esta solução comercial é para clientes que subscreveram ações preferenciais de veículos, ou seja, clientes detentores de Ações Preferenciais dos veículos Poupança Plus, Top Renda e EuroForro 8 (Veículos), que foram objeto de comercialização pelo Banco Espírito Santo (BES). Não são abrangidos por esta solução os veículos EuroForro 10 e EGPremium.

Apesar da relativa dispersão geográfica, o Novo Banco antecipou todas as dificuldades que poderiam surgir e colocou á disposição do cliente diversos meios de recolha de documentação. Todos os clientes foram contactados por telefone e foi-lhes apresentada a solução comercial, o Banco garantiu a entrega dos documentos, que foram enviados por correio ou por correio electrónico, onde estes os devolveram da mesma maneira, posteriormente procedeu-se à validação interna e operacionalização – Easyflow para validação central pelo Deo e posterior implementação.

## **Relatório de Estágio Curricular em Gestão**

A primeira fase desta solução tem como objetivo a transferência, para o cliente, do património. Ou seja, antes o cliente tinha ações preferenciais e passará a ter obrigações do Novo Banco. Se o cliente optar por vender essas obrigações e o resultado não permitir recuperar o montante contratado inicialmente, é-lhe proposto que o valor arrecadado seja colocado num depósito a prazo a três anos, com uma taxa de juro média de 2,7%, que começa nos 2% no primeiro ano e que atingirá 4,25% no terceiro. Neste caso o cliente assume com o Banco um compromisso de não movimentar o dinheiro nos primeiros 12 meses. Passado este período, o cliente pode optar por retirar o capital antes dos três anos onde será penalizado nos juros. Em paralelo, o banco constitui, a favor do cliente, um depósito com 75% do diferencial entre o valor a que as obrigações foram vendidas e o capital e remuneração acordados no passado para a sua recompra. O valor deste depósito é assegurado pelo banco, com recurso às provisões constituídas nas contas do primeiro semestre. Este depósito, a dez anos, oferecerá uma taxa de 4,25%, mobilizável ao final de um ano, tal como o primeiro. No entanto, para que esta transferência seja possível é necessário que a maioria do número de Ações Preferenciais vote favoravelmente a alteração de estatutos de cada veículo.

Os clientes que não aceitarem esta solução comercial vão continuar a ser donos de ações preferenciais que não têm qualquer liquidez no mercado e o Novo Banco descarta-se de qualquer responsabilidade sobre a emitente destes títulos assim como a sua futura rentabilidade.

O prazo para os clientes assinarem foi até 18 de setembro e no final deste período foi confirmado que 80% dos clientes aderiram à solução.

# Capítulo III – Atividades

## Desenvolvidas durante o Estágio

---

Neste capítulo descrevem-se as atividades desenvolvidas no estágio, começando por indicar alguns dos objetivos que tinha programado para a sua realização, passando pela apresentação do balcão do Novo Banco em Trancoso e por fim pela descrição das diversas atividades realizadas no decorrer das 400 horas de estágio.

### 3.1 *Objetivos do Estágio*

Ao realizar este estágio tinha como objetivo perceber como funcionava o mundo do setor bancário, visto apenas ter desempenhado até aqui o papel de cliente o qual não me possibilitava perceber todas as atividades que os colaboradores executavam de forma a manter um bom funcionamento do balcão.

O objetivo fulcral do estágio era colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão, obter experiência profissional e conhecer melhor o setor em questão saindo satisfeita e realizada com o trabalho desenvolvido neste período.

Para a realização deste estágio defini ainda como objetivos pessoais assegurar todas as atividades e tarefas onde iria ser colocada com a máxima eficiência e eficácia, ser reconhecida pelo trabalho desenvolvido, ter um bom relacionamento com os colegas e clientes do balcão e desenvolver atitudes e comportamentos adequados à situação que estava a vivenciar.

### **3.2 O Balcão Novo Banco em Trancoso**



O estágio foi realizado na cidade de Trancoso do distrito da Guarda, tendo uma área de 361,52 km<sup>2</sup> e 9878 habitantes.

Ilustração 27 - Brasão de Trancoso

Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Trancoso>

A agência Novo Banco de Trancoso pertence a Direção Regional da Beira e é localizado na zona centro do país, ilustração 29.



Ilustração 28 - Balcão Novo Banco de Trancoso

Fonte: Elaboração Própria

Durante o período em que decorreu o estágio permitiu-me conhecer o balcão de Trancoso assim como os seus clientes. Visto este estar situado numa zona do interior, o seu público era maioritariamente idoso apresentando também uma vasta larga carteira de clientes emigrantes.

Na Tabela 9 podem ser visualizados todos os dados referentes ao balcão de Trancoso.

<b>Balcão de Trancoso (B0316)</b>	
<b>Morada</b>	Rua Dr. Fernandes Vaz, 1B 6420-060 Trancoso
<b>Telefone</b>	271811748
<b>Fax</b>	271811306
<b>Serviços</b>	Crédito individual, Financiamento Auto, Crédito Habitação, Microcrédito, Seguros, Contas, soluções de reforma e Fundos de investimento
<b>Horário de funcionamento</b>	De segunda a sexta das 8:30H às 15H

Tabela 9 - Dados da agência Novo Banco de Trancoso

Fonte: Elaboração própria

### 3.2.1 *Organograma do Balcão*

O organograma é uma representação gráfica da estrutura de uma organização ou instituição, que representa os elementos que a constituem, as relações entre eles e as suas funções. No balcão de Trancoso os quatro funcionários estão estruturados da seguinte forma:

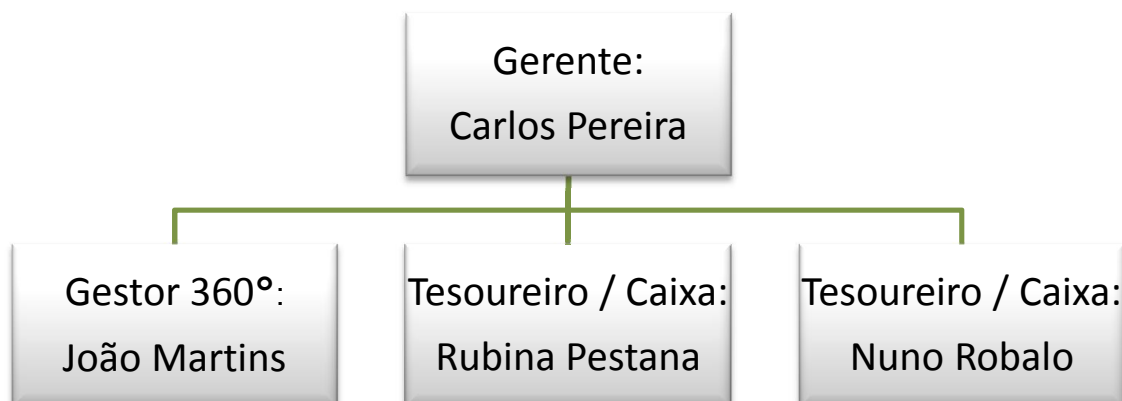


Ilustração 29 - Organograma da agência Novo Banco de Trancoso

Fonte: Elaboração Própria

A cada um incumbia uma função específica:

✿ **Gerente.** O gerente de um balcão é considerado o elemento motivador, líder e formador de toda a equipa, este assume o cargo que possui maior responsabilidade visto que este terá que garantir a qualidade dos serviços prestados. A ele incumbem várias tarefas que são realizadas diariamente como a supervisão e aprovação de todos os documentos feitos no balcão e a distribuição pelos colaboradores dos contactos que aparecem no CRM (Conhecimento, Relação e Mudança), contactos estes que podem ser realizados por cortesia, como os aniversários, para a venda de produtos, vencimentos, entre outros. O gerente tem também um papel importante no desempenho do trabalho em equipa e individual determinando estratégias competitivas na resolução dos objetivos definidos pela direção.

✿ **Gestor 360°.** Está equipado com toda a informação necessária para poder apresentar as melhores soluções aos seus clientes de forma a atingirem os seus objetivos. A sua missão é fazer com que o cliente se sinta confortável com a solução apresentada. Ou seja, é alguém que está sempre à volta do cliente estando sempre disponível através de telefone ou outros meios de comunicação. Este encontra-se num espaço de atendimento diferenciado garantindo toda a privacidade e conforto ao cliente.

✿ **Tesoureiro / Caixa.** O colaborador com esta função é o que cria maior relação com o cliente uma vez que é o que se encontra em maior contacto com o público. Este carrega consigo uma grande responsabilidade uma vez que ele se ocupa dos levantamentos, depósitos, transferências, pagamento de cheques, conferência de assinaturas e fecho e abertura de caixa e ao mínimo descuido poderá ter graves consequências. O caixa é também quem controla a ATM, verificando diariamente se esta possui dinheiro ou se necessita de ser carregada, retirando também os cartões que ficam lá retidos, faz também a requisição de cheques assim como o registo da sua chegada e posterior levantamento. Também poderá tratar da venda de produtos, uma vez que beneficia do contacto direto e habitual com o cliente. No final do dia é também responsável pela confirmação dos valores do fecho de caixa, tendo ainda autorização para a abertura e fecho dos cofres.



No final do estágio foi ainda destacado um *Gestor de Negócios* para o balcão sendo o que apoia e aconselha a área comercial, isto é, acompanha e aconselha empresas já formadas e novos empreendedores.

### 3.2.2 *Análise SWOT*

SWOT é a sigla dos termos ingleses Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats, que significam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

Esta ferramenta é importante para uma organização pois permite que esta recolha dados importantes que caracterizam o ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças). Estes irão permitir que a organização visualize o que tem de forte e de fraco e observar o que o ambiente onde se encontra inserida lhe pode proporcionar tirando assim vantagens e precaver-se de eventuais riscos definindo estratégias de negócio.

A criação desta matriz é importante nos dias de hoje devido à situação económica que o país enfrenta e onde os negócios não são favorecidos, possibilitando assim à instituição definir estratégias competitivas de forma a se destacar no mercado em que atua.

Durante o período de estágio foi possível identificar no balcão de Trancoso os pontos fracos e fortes que a instituição apresenta assim como as possíveis oportunidades onde esta se poderia evidenciar e as ameaças que poderiam surgir no ambiente em que está situado, podendo também fazer algumas sugestões para o desenvolvimento do balcão. Contudo esta análise foi realizada tendo em conta que os pontos fortes, os pontos fracos, oportunidades e ameaças estão presentes em todo o Grupo Novo Banco.

## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

		Análise Interna		
		Pontos Fortes:	Pontos Fracos	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Trabalho em equipa</li> <li>✱ Comunicação interna</li> <li>✱ Publicidade cativante</li> <li>✱ Formação e Motivação dos colaboradores</li> <li>✱ Localização</li> <li>✱ Diversidade de Produtos e serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Fata de estacionamento</li> <li>✱ Reputação</li> <li>✱ Formação a nível de línguas</li> </ul>	
Análise Externa	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Captação de recursos Financeiros</li> <li>✱ Inovação tecnológica</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcar a diferença entre a concorrência através de produtos inovadores</li> <li>- Campanhas novas e cativantes</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formação profissional</li> <li>- Transmissão de segurança aos clientes</li> </ul>
	Ameaças	<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Situação económica do país</li> <li>✱ Concorrência</li> <li>✱ Insegurança dos clientes</li> <li>✱ Emigração/Envelhecimento da População</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovação de estratégias comerciais</li> <li>- Divulgação da Marca de forma confiante</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar atenção e informação transparente aos clientes de forma a verem as suas questões solucionadas</li> </ul>

Tabela 10 - Análise SWOT da agência Novo Banco de Trancoso

Fonte: Elaboração Própria

Através desta análise pode-se tirar diversas conclusões mencionando principalmente a divulgação que o Grupo Novo Banco faz à sua imagem e aos seus produtos, disponibilizando nos seus balcões uma grande variedade de panfletos que despertam a atenção do cliente sempre que os visite.

A nível dos pontos fortes não poderia de mencionar o bom ambiente que se vive no balcão quer entre os colaboradores onde existe um espírito de entre e a ajuda e de cumplicidade e quer entre os clientes onde em muitos casos existe uma relação de amizade. O local onde está situado traz vantagens uma vez que este se encontra perto do mercado da cidade e o GNB ao apostar na formação e motivação dos seus colaboradores torna-os mais competitivos distinguindo-os da concorrência.

Nos Pontos fracos o que diz respeito ao estacionamento este é sentido nos dias de mercado onde quer os colaboradores como os clientes terão que se deslocar a uma distância considerável para chegar ao balcão. A falta de confiança por parte dos clientes fez-se sentir devido aos problemas que o banco se encontra associado e no que diz respeito à formação a nível de línguas o GNB deveria reconsiderar visto ter um elevado número de clientes estrangeiros a ir aos seus balcões onde por vezes a língua é um entrave para a resolução de problemas.

A situação que envolveu o BES passou para o Novo Banco um mau presságio e isso reflete-se na desconfiança que os clientes transmitem, para combater-las a instituição deverá criar estratégias de forma a reconquistar essa confiança. Um outro motivo que coloca os clientes inseguros é a situação económico-financeira do país, onde o Novo Banco terá de criar estratégias de preços e promocionais de forma a esta adversidade não ser uma ameaça para o seu sistema financeiro.

### **3.3 Atividades Desenvolvidas**

O presente relatório de estágio foi realizado na agência Novo Banco de Trancoso, este decorreu no período compreendido entre 3 de agosto a 23 de outubro de 2015. Como já foi mencionado anteriormente, no Resumo da Atividades Desenvolvidas, foram efetuadas diversas atividades. Na primeira semana decorreu a fase de integração e observação a todas as atividades que decorriam no balcão, colocando eventuais dúvidas que poderiam surgir, de forma a compreender melhor o funcionamento bancário. Foi também explicado o sistema informático utilizado – NBWEB. Após a familiarização com o balcão o supervisor foi mencionando as atividades que me eram confiadas de forma a manter o bom funcionamento. No entanto, este período nem sempre foi fácil pois encontrávamo-nos no verão, altura em que se apresentava um grande número de emigrantes, e devido à situação complicada em que se encontravam nem sempre foi possível a máxima atenção nas atividades que ia desenvolvendo. Sendo assim destacada para o balcão central para a

observação das tarefas efetuadas pelos colaboradores e auxiliar no atendimento aos clientes quer ao público quer ao telefone.

Passada esta fase complicada foram definidas mais atividades que requeriam um trabalho mais elaborado e enriquecedor e que serão desenvolvidas nos pontos seguintes deste relatório.

Nunca esquecendo que as atividades realizadas no balcão eram de sigilo bancário e que estas teriam que ser realizadas com a maior responsabilidade com vista a um bom desempenho.

### ***3.3.1 Conhecimento do funcionamento bancário***

Como já foi dito anteriormente os primeiros dias foram de conhecimento bancário, onde este era feito através da observação do trabalho desenvolvido pelos colaboradores e diversos cargos que estes desempenhavam. Contudo no que diz respeito ao gerente/supervisor foi uma fase complicada, visto este ter que dar maior atenção aos emigrantes e à situação que estes estavam a ultrapassar. Sendo assim, inicialmente, era chamada ao seu gabinete onde este explicava todo trabalho realizado por ele dando também a conhecer a estrutura do Banco. Sugerindo ainda a colocação de questões de forma a explicar qualquer dúvida que tivesse surgido ao longo do dia no visionamento das tarefas realizadas pelos colaboradores.

Logo no primeiro dia foi-me dado um número de operador NB que confere um acesso reduzido ao sistema NBWEB, para se aceder é necessário ter que se colocar o nº definido anteriormente e a password. Com este acesso foi possível observar todos os produtos e serviços que eram disponibilizados aos clientes.

Apesar de este período não ser tão prático foi fundamental para a integração e relação com os colaboradores assim como adquirir bases importantes para as atividades que iriam surgir futuramente.

### ***3.3.2 Conhecimento do Sistema informático – NBWEB***

Este sistema é destinado aos colaboradores do Novo Banco, no entanto, conforme informado, os estagiários também têm acesso embora seja restrito não permitindo o acesso a diversas informações. Os colaboradores consideram-no uma ferramenta essencial para um bom funcionamento quer do balcão quer a nível do Grupo Novo Banco visto estes terem acesso às diversas estruturas do grupo permitindo aceder a informações dos diversos colaboradores como as suas funções desempenhadas e balcões existentes. Nesta plataforma é também disponibilizado um sítio onde estes podem aceder às notícias diárias do Grupo ou de notícias de carácter económico e financeiro, têm ainda acesso a comunicados, regulamentos, convocatórias entre outras informações úteis para o desempenho das suas atividades diárias.

É essencial o acesso a este sistema aos colaboradores pois conseguem responder mais rapidamente a todas as questões colocadas pelos clientes visto este conter todas as informações relativas aos movimentos realizados nas suas contas, assim como fazer simulações, ceder extratos bancários, entre outras.

No meu caso, o acesso a este sistema foi importante pois permitiu conhecer de forma aprofundada todos os serviços e produtos que o Novo Banco contém, assim como estar atualizada de todos os acontecimentos que ocorriam no Grupo ou no país, através das notícias disponibilizadas, e conhecer melhor a estrutura interna do GNB.

### ***3.3.3 Realização de contactos telefónicos – CRM<sup>15</sup>***

Os contactos de CRM eram atualizados diariamente, pela manhã eram conhecidos os contactos que teriam que ser realizados no dia ou os que tinham um prazo para ser realizados como o caso dos vencimentos das aplicações, onde os clientes teriam que ser avisados num prazo máximo de 5 dias antes do vencimento dessas aplicações.

---

<sup>15</sup> CRM – Conhecimento, Relação e Mudança, de acordo com a terminologia do Novo Banco.

Na realização destes contactos os colaboradores eram alvo de avaliação por parte da Direção Regional e a avaliação dependia da duração da chamada, se esta era efetuada, entre outros critérios.

A concretização destes contactos tinham o intuito de criar uma maior ligação com os clientes, e estes eram realizados por diversos motivos:

- Relembrar o cliente do vencimento das suas aplicações, para que este se deslocasse ao balcão para obter informações sobre as possíveis soluções de poupança ou fazer o levantamento dos respetivos juros caso fosse essa a sua intenção;

- Atualizar os dados dos clientes, como a atualização das suas moradas, podendo desta forma receber toda a correspondência do Banco, e a atualização dos seus contactos telefónicos

- Felicitar o cliente no dia do seu aniversário;

- Convidar o cliente a dirigir-se ao balcão caso alguma situação se verifica-se irregular;

Desde o primeiro relacionamento com o CRM que foi definido que durante o período de estágio ficaria encarregue da sua realização, sendo distribuídas no início de cada mês as listagens de vencimentos das aplicações. Procedendo assim diariamente ao tratamento das listagens, à realização de contactos de felicitações e de contactos para alertar os clientes sobre a correspondência devolvida ou situações anormais das suas contas. Qualquer dúvida que surgisse, por parte do cliente, ficaria encarregue de passar a chamada e no caso de os colaboradores estarem ocupados teria que a anotar e assim que possível informa-los de forma a estes a retribuírem. No final do contacto era também pedido que anotasse o ponto de situação, ou seja, se este foi realizado ou não, e o porquê da não realização e se foi bem-sucedido entregando no final do dia todas as anotações ao gerente onde este procedia ao seu registo no sistema.

### ***3.3.4 Atendimento telefónico***

Para além de ficar delegada para a realização das chamadas ficaria também encarregue pelo atendimento telefónico, sendo uma das funções essenciais para que o cliente crie uma boa imagem e empatia com o Banco. Os colaboradores sublinharam desde o início que no atendimento ou realização de uma chamada teria que garantir qualidade, disponibilidade e cortesia do balcão.

Ao atender as chamadas prosseguia à seguinte forma de identificação: “Novo Banco em Trancoso, bom dia / boa tarde, fala Tânia Santos em que posso ser útil / em que posso ajudar”, no atendimento deveria mostrar simpatia e disponibilização para que o cliente se sentisse satisfeito e ajudando-o sempre na resolução dos seus objetivos do telefonema. Inicialmente tentaria passar a chamada ao colaborador indicado.

No caso de os colaboradores estarem ocupados informava ao cliente que a sua chamada iria ser devolvida assim que possível, anotando os seus dados e o assunto que gostaria de ver resolvido. Com tudo com o passar do tempo já conseguia resolver algumas questões dos clientes de forma clara e esclarecedora sem ter que recorrer aos colaboradores. Durante parte do período de estágio as chamadas atendidas estavam relacionadas com os emigrantes e à solução comercial, mais para o final os clientes contactavam o balcão para tirar dúvidas acerca das suas aplicações.

O atendimento telefónico era importante para o prestígio do balcão uma vez que este era também avaliado de acordo com o número de chamadas atendidas/perdidas e o número de vezes que se deixava tocar, sendo o máximo pretendido de três toques.

### ***3.3.5 Atendimento ao público***

Para o bom desempenho desta função teria que me sentir segura no trabalho que estava a desempenhar, transmitindo esta segurança aos clientes uma vez que estes muitas vezes se dirigiam ao balcão apreensivos e inseguros com a situação que envolve toda a instituição. Esta insegurança foi bastante

presente na época de estágio uma vez que grande parte dos clientes se dirigiam ao balcão apenas para colocar questões acerca da situação em que se encontrava o Banco e essencialmente para saber informações das suas aplicações, colocando várias vezes a hipótese de retirarem o seu capital da instituição. Evitando estes descontentamentos os clientes teriam que ser recebidos simpaticamente dando-lhes atenção de forma a estes saírem esclarecidos e satisfeitos com o atendimento do balcão.

Nesta atividade competiam-me as seguintes funções:

✿ **Encaminhamento de clientes:** quando os clientes queriam falar com um colaborador específico encarregava-me de verificar se este estava disponível e de seguida encaminhava-os. No caso, de estes não pretenderem falar com um colaborador em particular encaminhava-os a quem resolveria melhor a sua questão;

✿ **Depósitos Diretos:** aqui a ajuda era crucial nos dias de maior afluência ao balcão, uma vez que vários clientes se dirigiam à instituição para efetuar depósitos. De forma a evitar longas filas de espera ficava encarregue destes tipos de depósitos;

✿ **Apoio na ATM:** nesta tarefa teria que prestar auxílio aos clientes. Este efetuava-se quando os colaboradores viam que a resolução do cliente passava pela ATM e que seria competente para o fazer.

✿ **Requisição e levantamento de cheques:** Este ponto será tratado com maior detalhe no ponto 3.3.8.

### **3.3.6 Depósito direto (DD)**

O depósito direto é efetuado num cofre diurno onde as pessoas que se deslocam ao balcão podem efetuar os seus depósitos quer em dinheiro quer em cheque. O montante máximo do depósito é de 5000€ uma vez que a partir deste valor o cliente terá que apresentar uma declaração de proveniência onde tem que constar a assinatura do cliente e a origem do montante. O cliente que optar por este depósito irá evitar filas de espera, o único senão é que o valor depositado apenas ficará disponível após a abertura do cofre.



## Relatório de Estágio Curricular em Gestão

Na realização desta tarefa desempenhava um papel importante nos dias de maior afluência ao balcão, como nos dias de mercado, onde teria que me deslocar de forma simpática aos clientes colocando a questão de quem estaria para efetuar depósitos, dando a conhecer como era o funcionamento do mesmo, e assim procedendo á formação de uma fila por ordem de chegada para o efetuar. No entanto, os clientes que precisavam do montante disponível nesse momento não podiam optar por esta forma de depósito.

Este depósito era realizado através de um envelope, como podemos verificar no Anexo 19, que permite aos clientes colocarem o seu dinheiro ou cheques em cofre, que será posteriormente aberto pelos colaboradores procedendo à conferência do montante que teria que corresponder ao que estava escrito no envelope. No caso de ser diferente o valor que prevalecia para depósito seria o valor posteriormente confirmado pelo balcão. A abertura do cofre de DD no balcão de Trancoso era feita pelo menos três vezes ao dia pelo colaborador responsável e no caso de haver envelopes efetuava o depósito.

Para o correto preenchimento do envelope tem que constar: o nome do depositante e a sua morada, o dia de entrega, o balcão e o nº de conta para onde deseja depositar e preencher os campos destinados a numerário ou a cheques. No caso de ser uma entrega em numerário coloca-se a importância em números e de seguida por extenso. Caso o depósito seja em cheque terá que se colocar o seu número, a entidade sacada e o balcão/localidade colocando a respetiva importância, se fosse mais que um cheque preenchia-se da mesma maneira descrita anteriormente somando assim o valor de todos os cheques registando no final o total. No final do preenchimento destaca-se a cópia para o cliente ficando o original fica para o Banco e colocava-se o envelope no cofre.

Existia também no balcão de Trancoso o cofre noturno que é limitado a clientes e a empresas e que se encontrava junto à ATM, este era apenas aberto no início do dia pelo colaborador responsável.

### **3.3.7 Apoio na ATM**

A ATM é uma caixa automática que permite ao cliente aceder, a qualquer hora do dia, à sua conta podendo movimentá-la, fazer consultas e alterar os seus dados.

Visto o balcão de Trancoso se situar numa zona onde a maior parte da população é envelhecida eram muitas as dúvidas quanto às funcionalidades da ATM. Assim sempre que um cliente podia ver a sua situação resolvida pela caixa automática os colaboradores reencaminhavam-nos para mim onde teria que me dirigir com estes ao multibanco para os ajudar na sua questão, ensinando-os para que na próxima vez estes a conseguissem resolver autonomamente. As maiores dificuldades encontradas passavam pela alteração de códigos, transferências interbancárias, emissão de NIB E IBAN e emissão de talões de pagamentos realizados na ATM.

### **3.3.8 Requisição e levantamento de cheques**

Os cheques são um meio de pagamento, possibilitando aos clientes o movimento das suas contas á ordem, sendo uma alternativa de outros meios de pagamento como os cartões ou as transferências bancarias.

Os clientes têm à sua disposição diversos tipos de cheques, estes variam consoante a modalidade de emissão:

✿ **Cheques ao Portador:** são cheques que não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária podendo ser pagos no balcão à pessoa depositante;

✿ **Cheques Nominativos:** ao contrário do anterior, têm inscrito um beneficiário do montante;

✿ **Cheques Cruzados:** têm traçadas duas linhas que significam obrigatoriedade de depósito, não podendo ser pagos em numerário ao balcão;

✿ **Cheques não Cruzados:** é o inverso do anterior, podem ser pagos em numerário aos beneficiários no balcão, não sendo necessário proceder ao seu depósito;

✿ **Cheques Bancários:** são cheques nominativos emitidos pela instituição de crédito sobre a conta de determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito e a favor de um determinado beneficiário;

✿ **Cheques á Ordem:** são cheques endossáveis, o que significa que o beneficiário dos mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura permitindo que se transmita a um terceiro. Podendo, opcionalmente, acrescentar o novo beneficiário do cheque.

✿ **Cheques não á Ordem:** são cheques não endossáveis, e têm como vantagem o facto de serem mais seguros e mais baratos que o cheques á ordem.

Nesta atividade era responsável por auxiliar os clientes na requisição e levantamento de cheques. Os quais eram emitidos pela sede e chegavam ao balcão por via postal. Ficava encarregue de os organizar por ordem alfabética, segundo o nome dos requisitantes, na gaveta que continha todos os cheques requisitados. De seguida tinha que me dirigir a um colaborador que iria colocar um carimbo com a sua respetiva rubrica na folha que continha o nome do titular, o número da conta e o número de cheques requisitados, folha esta que teria que colocar para arquivo no dossier “Requisição de cheques”. Ao envelope que continha os cheques tinha que agrafar a respetiva requisição.

Na requisição de cheques, quando havia filas de espera, tinha em minha posse uma folha de requisição de cheques onde teria que constar a assinatura do requisitante e o número de cheques pedidos, onde posteriormente o colaborador tratava da sua requisição no sistema. Aquando do levantamento dos cheques, era também da minha competência separar a requisição do livro e colocá-la no cesto do dia para mais tarde ser enviada por correio interno.

### ***3.3.9 Tratamento da correspondência***

No Novo Banco existem dois tipos de correspondência. A correspondência interna que é designada como “saco do dia” destina-se ao envio de informações entre estruturas do banco e onde têm que constar o código de cada estrutura e o respetivo nome, toda a correspondência destinada ao balcão de Trancoso continha o código B0316 – Trancoso.

A correspondência externa consistia na documentação diária produzida pelo balcão, que era colocada num saco de transporte que é enviado via CTT e que continha a data e o balcão – B0316.

Nesta tarefa tinha como função a recolha de assinaturas, ou seja, no atendimento ao público quando havia a impressão de documentos saía uma impressão destinada ao cliente outra para o banco. Como por exemplo nos depósitos, renovação de aplicações, novos contratos, transferências e requisição de cheques, a destinada ao banco era colocada numa prateleira e no final do dia dirigia-me ao gabinete do gerente para recolher a sua assinatura e respetivo carimbo. Posteriormente teria que ir buscar o “saco do dia” onde era identificado através de um número que constava no esquema mensal do saco a enviar, entregando-o a onde um colaborador que procedia á sua organização.

### ***3.3.11 Verificação de depósitos***

Era necessário proceder à conferência de um depósito sempre que um cliente o fizesse em moedas. Esta era uma tarefa era realizada frequentemente, principalmente nos dias de mercado, quando os comerciantes se dirigiam ao balcão para procederem ao seu depósito. Tinha que colocar as moedas em sacos onde procedia á sua separação por calibres e por montantes para que o registo na tesouraria fosse mais fácil. O saco de separação das moedas pode observar-se no Anexo 20 deste relatório.

No caso de haver diferenças entre a contagem do cliente e a do balcão, o valor do depósito era registado através da contagem realizada no balcão.

### ***3.3.12 Reuniões***

No balcão de Trancoso as reuniões eram realizadas semanalmente e por norma no início da semana após o horário de funcionamento.

Estas reuniões consistiam em debater assuntos relacionados com o balcão de forma a melhorar o seu funcionamento e cumprirem objetivos do SOI – Sistema de Objetivos e Incentivos. Estes objetivos eram anunciados pela Direção Regional e tinham um carácter individual e coletivo.

A principal preocupação do balcão era garantir que os clientes não retirassem o seu capital da instituição o que nem sempre foi uma tarefa fácil devido à situação que estava a decorrer.

Nestas reuniões o balcão procurava soluções para garantir uma boa avaliação no desempenho global como no atendimento, chamadas não atendidas, contactos realizados, aberturas de conta, vendas, entre outras atividades comerciais. Procurava também formas para melhorar o desempenho individual de cada colaborador, onde deu para perceber que neste balcão reinava o espírito de entre ajuda pelos colegas. Estes eram classificados por cinturões em que eram atribuídas várias cores como o branco, sendo o nível mais baixo que um colaborador pode atingir, o amarelo, o azul e o preto, onde era considerado o colaborador mais eficaz e eficiente. O balcão preocupa-se ainda com as visitas do cliente mistério sendo também um fator de avaliação aos colaboradores, havendo sempre um alerta nas reuniões para estes estarem preparados para o caso de o cliente mistério surgir.

A presença nas reuniões de balcão serviu de suporte para compreender as exigências do funcionamento bancário, assim como todo o trabalho desenvolvido pelos colaboradores de forma a estes conseguirem cumprir os seus objetivos evitando maior pressão no cumprimento das suas tarefas.

### ***3.3.13 Cliente Mistério***

Durante a época de estágio tive a oportunidade de assistir à visita de um suposto cliente mistério.

São visitas de clientes reais efetuadas à rede de balcões de forma a avaliar a qualidade do atendimento por parte dos colaboradores. O número de visitas depende da dimensão do balcão e no mínimo este terá quatro visitas anuais.

As visitas de um cliente mistério permitem identificar as fragilidades no atendimento, com o objetivo de manter um desempenho de excelência no comprimento dos itinerários de qualidade. A avaliação tem diversas dimensões como o dever de informação, a atitude comercial, a proatividade e o diagnóstico/aconselhamento. Os cenários avaliados enquadram-se nos seguros (auto, casa, saúde), créditos (habitação, individual), poupanças/investimentos, gestão do quotidiano (abertura de contas, cartões) e venda de imóveis.

A avaliação atribuída ao colaborador divide-se em duas partes:

- ✿ 80% para o desempenho das atividades individuais do colaborador;
- ✿ 20% para o atendimento ao cliente.

### ***3.3.14 Merchandising do Balcão***

O merchandising tem como objetivo a promoção de um produto, expondo-o aos potenciais clientes, através de uma boa apresentação do produto, no tempo certo e local adequado.

Durante a época de estágio houve uma oportunidade para perceber e ajudar na remodelação dos placares expostos bem como panfletos. Retirando assim todos os anteriores e colocando de forma estratégica os mais recentes, como por exemplo junto aos balcões de caixa e junto à área onde os clientes aguardavam para serem atendidos pelo gestor 360°.

### **3.3.15 Outras atividades**

Para além das atividades descritas anteriormente foram realizadas outras atividades diárias fáceis e de rápida execução, nomeadamente:

✿ Realização de fotocópias e digitalizações. Até ao dia 18 de setembro a estagiária desempenhou um papel importante nesta tarefa uma vez que todas as soluções comerciais tinham que ser digitalizadas e posteriormente enviadas para arquivo;

- ✿ Organização e manutenção de dossiês;
- ✿ Preenchimento de documentos;
- ✿ Recolha de assinaturas;
- ✿ Apoio na caixa.

## Conclusão

---

No final destes três meses de estágio posso concluir que a realização deste proporciona a qualquer estudante o seu crescimento tanto a nível pessoal como profissional, preparando-o para o exercício de uma profissão.

No decorrer do estágio foi possível aplicar conhecimentos e competências adquiridas ao longo dos três anos de licenciatura, tais como conhecimentos da Unidade Curricular de Marketing o que permitiu compreender as acções dos colaboradores na divulgação dos produtos e serviços junto do mercado, de Matemática Financeira na análise de investimentos que fossem mais rentáveis para o cliente e para a instituição a curto ou longo prazo e de Gestão Financeira no controlo da atividade financeira como por exemplo o controlo que era realizado diariamente ao saldo de caixa. No entanto, permitiu-me ainda adquirir novas competências como o profissionalismo, as exigências do mercado de trabalho, atendimento a clientes e aperfeiçoar capacidades de organização do trabalho.

O único obstáculo encontrado diz respeito ao acesso limitado a determinadas informações, apesar de ter acesso ao sistema este era reduzido não permitindo o acesso a documentos e operações que poderiam melhorar o funcionamento do balcão. Este era um obstáculo que não conseguia ultrapassar visto não estar nas minhas mãos a resolução do mesmo. Sugeri à Instituição um acesso mais alargado aos estagiários de forma a este poderem contribuir para o funcionamento mais eficaz do balcão.

Concluindo posso dizer que as atividades realizadas ao longo das 400 horas de estágio foram concluídas de uma forma positiva uma vez que me proporcionaram novos conhecimentos e me permitiram desenvolver novas competências quer a nível pessoal quer profissional.



# Bibliografia

---



## Webgrafia

- [https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco\\_Esp%C3%ADrito\\_Santo](https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_Esp%C3%ADrito_Santo) (Novembro 2015)
- [https://pt.wikipedia.org/wiki/Novo\\_Banco](https://pt.wikipedia.org/wiki/Novo_Banco) (Novembro de 2015)
- <http://www.fundoderesolucao.pt/pt-PT/FAQs/Paginas/default.aspx> (Dezembro 2015)
- <https://pt.wikipedia.org/wiki/Intranet> (Dezembro 2015)
- <https://www.publico.pt/economia/noticia/cronologia-do-novo-banco-o-bes-bom-os-lesados-a-reconducao-de-costa-e-a-venda-1706544> (Novembro 2015)
- [http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/BoletimEconomico/Publicacoes/Bol\\_Econ\\_dez2015\\_p.pdf](http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/BoletimEconomico/Publicacoes/Bol_Econ_dez2015_p.pdf) (Dezembro 2015)
- <http://www.novobanco.pt/site/> (Novembro 2015)
- <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa> (Dezembro 2015)
- <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=222&stp=1&id=c1db1818-a5f3-4306-aa6e-3d4182e28065&order=1&attach=No~> (Dezembro 2015)
- [http://economico.sapo.pt/noticias/novo-banco-comeca-hoje-a-negociar-com-clientes-solucao-para-obrigacoes-do-bes\\_202490.html](http://economico.sapo.pt/noticias/novo-banco-comeca-hoje-a-negociar-com-clientes-solucao-para-obrigacoes-do-bes_202490.html) (Novembro 2015)
- <https://pt.wikipedia.org/wiki/Trancoso> (Dezembro 2015)
- <http://www.portugalio.com/novo-banco-trancoso/> (Dezembro 2015)
- [https://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise\\_SWOT](https://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_SWOT) (Dezembro 2015)

# Anexos

---

**Anexo 1 - Plano de Estágio GESP**

	<b>PLANO DE ESTÁGIO</b> Cursos de Especialização Tecnológica (CET) Licenciaturas Mestrados	<b>MODELO</b>  GESP.004.02
Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio.		
Escola: <input type="checkbox"/> ESECD <input type="checkbox"/> ESS <input checked="" type="checkbox"/> ESTG <input type="checkbox"/> ESTH		
Tipologia do Estágio: <input checked="" type="checkbox"/> Curricular <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Outro: _____		
Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____		
<b>1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO</b>		
Estudante: <u>Tânia Santos</u>		N.º <u>1009298</u>
Docente orientador: <u>Francisco José Sanchez Tomé</u>		
Supervisor: _____		
<b>2. PLANO DE ESTÁGIO</b>		
<p>- Integração no trabalho em equipa</p> <p>- Atendimento Telefónico</p> <p>- Contactos Telefónicos A Clientes</p> <p>- Tratamento de Satisfações/Reclamações</p> <p>- Arquivo</p> <p>- outras Atividades Administrativas</p> <p>- Apoio na organização de festas no balcão</p>		
<b>3. ASSINATURAS</b>		
O Estudante  <u>10/3/08/2015</u> <small>Data</small>  <u>Tânia Santos</u> <small>(assinatura)</small>	O Docente Orientador  <u>29/07/2015</u> <small>Data</small>  <u>Francisco Tomé</u> <small>(assinatura)</small>	O Supervisor  <u>13/08/2015</u> <small>Data</small>   <u>[Assinatura]</u> <small>(assinatura e carimbo da Entidade)</small>

**Anexo 2 - Folheto NB smart app**



The flyer is a promotional document for the NB smart app. It features a yellow background with blue and white text. The main headline reads 'NB smart app' and 'Se o seu telefone é smart, a nova app também.' Below this is an illustration of a smartphone displaying the app icon. The text is arranged in a clean, modern layout with clear sections for introduction, features, and contact information.

**NB smart app**

Se o seu telefone é inteligente, a nova aplicação também.

**Se o seu telefone é smart, a nova app também.**

**NB smart**

**NOVO BANCO**

A NB smart app é a nova aplicação para smartphones do NOVO BANCO. Uma aplicação inteligente, com muitas funcionalidades e novidades.

Nos dias que correm, já é possível ir ao banco através do seu smartphone com toda a comodidade e segurança. Basta instalar a nova **NB smart app** do NOVO BANCO. Tê-la consigo é ter o seu balcão sempre por perto.

**Principais funcionalidades:**

- **Acesso simplificado**, guarda a adesão no primeiro acesso sendo apenas necessário PIN em acessos futuros;
- **Posição integrada**, consulte num único ecrã todas as suas aplicações e créditos;
- **Consultas e operações do dia-a-dia**, consulta de saldos e movimentos, pagamentos, transferências e carregamentos;
- **Cartões de Crédito**, consulta de saldos e movimentos, e cash advance;
- **Memoriza** os dados de operações recorrentes para reutilizações futuras;
- **Personaliza** as opções favoritas que ficarão disponíveis na página inicial da app;
- **Reconhece** via foto os dados para pagamento de serviços e ao Estado;
- **Muitas outras operações disponíveis** (notificações por sms/email, orçamento familiar, entre outras).

Smart, não é? E simples também. Para ter a nova **NB smart app**, basta descarregá-la na App Store ou no Google Play. Se ainda não utiliza a aplicação mobile do NOVO BANCO, esta é uma boa oportunidade para experimentar e conhecer as vantagens de ter o seu banco sempre por perto.

Para começar a usar a nova app, basta descarregá-la e utilizar os mesmos dados de acesso que usa atualmente para aceder ao NBnet ou à app atual. Se ainda não aderiu aos canais diretos, dirija-se a um balcão NOVO BANCO e peça os códigos de acesso.

Descarregue a NB smart app e descubra tudo o que ela pode fazer por si.

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

**NBdireto**  
707 24 7 365  
Horário de atendimento personalizado:  
7 dias por semana das 8h às 24h

MEO: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
NOS: 935 500 099

**NBnet**  
novobanco.pt

**NOVO BANCO**

**Anexo 3 - Folheto MoneyGram**

Sabia que agora no **NOVO BANCO** já pode enviar e receber dinheiro com a **MoneyGram**?



**Porquê usar a MoneyGram?**

**Confiança**

Quando se trata de enviar dinheiro internacionalmente sabemos que tem à sua escolha várias opções. Por isso, trabalhamos para garantir que os envios através da MoneyGram sejam **seguros**, a razão pela qual escolhemos parceiros como o NOVO BANCO.

Ao escolher a MoneyGram tenha total **confiança** que está a utilizar um **serviço fiável**, utilizado por muitas outras famílias em todo o mundo.

**Conveniência**

Em Portugal, a MoneyGram tem uma parceria com o NOVO BANCO na sua rede de agências, beneficiando da proximidade do serviço, para que seja mais fácil enviar e receber dinheiro. Para saber onde se encontra a agência NOVO BANCO mais perto de si vá a [www.moneygram.pt](http://www.moneygram.pt)

Com a MoneyGram não terá que ir muito longe. Mais de **310.000** pontos de venda MoneyGram em todo o mundo asseguram um novo nível de conveniência para si e para a sua família.

**Rapidez**

Com a MoneyGram é **muito rápido** enviar dinheiro.

Depois de concluída a transação o seu dinheiro estará disponível no país destino em **apenas 10 minutos!**\*

**Acessibilidade**

Para usar o serviço MoneyGram não precisa de ter conta bancária nem cartão de crédito.

Para além disso, mantemos as nossas **tarifas baixas** para que o seu dinheiro possa ir ainda mais longe.

**Escolha a melhor opção**

Porque as necessidades de cada um não são exatamente as mesmas, dependendo do país, a MoneyGram dispõe de:

- Pagamentos em diversas moedas\*\*
- Dinheiro enviado diretamente para particulares.

**Para enviar dinheiro**

1. Apresente um documento de identificação com foto.\*\*\*
2. Informe de todos os detalhes da sua transferência.
3. Receba um número de referência e um recibo para assinar.
4. Comunique ao destinatário qual a quantia que ele deverá receber e o número de referência necessário para levantar o dinheiro.

**Para receber dinheiro**

1. O remetente irá informá-lo qual a quantia que deverá receber e o número de referência.
2. Dê o número de referência juntamente com o seu documento de identificação.\*\*\*
3. As suas informações serão introduzidas no sistema e o Agente verificará que o dinheiro está disponível para si antes de realizar o pagamento.

\* Sujeito aos horários de abertura dos agentes e aos regulamentos locais.  
\*\* O pagamento em moeda à escolha existe apenas em certos locais de recepção e está sujeito à disponibilidade da moeda na altura do pagamento.  
\*\*\* Terá de apresentar identificação: Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou identificação emitida pelo Governo. Pode também ter que apresentar um comprovativo de Residência (Extrato de Conta Bancária ou Conta de Serviços). Os requisitos variam de país para país, peça ao seu agente local da MoneyGram informação sobre as formas de identificação aceites.

Anexo 4 - Folheto Conta NB 100%

CONTA NB100%

**É tudo da sua conta.**

NOVO BANCO

**Tudo o que precisa para tornar a gestão do seu dia a dia mais simples e económica está na conta NB 100%.**

**Cartões de Débito**

Dois Cartões de NB Débito<sup>1</sup> com anuidades gratuitas. Com este cartão pode movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

**Cartões de Crédito**

Dois Cartões de Crédito NB Verde<sup>1</sup> com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. TAEG 20,30%, TAN 20,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Cartões sujeitos a aprovação comercial. Outubro 2014.

**Cartões Pré-Pagos**

Dois Cartões NB Pré-Pagos<sup>1</sup>, com anuidades gratuitas, ideais para mesadas e semanadas ou compras na internet. Pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura.

**Principais operações do dia a dia gratuitas no NBnet, NBapp e NBdireto automático**

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

**Pagamento automático de despesas mensais**

Sem esquecimentos e sem pagar mais, pode domiciliar as despesas correntes como água, luz, gás e telecomunicações. Caso pretenda, pode transferir todos os seus débitos diretos e autorizações permanentes para o NOVO BANCO, com apenas uma instrução e sem se preocupar com mais nada.

**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 NB 100% sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). Disponível para ordenados ou pensões domiciliados no NOVO BANCO a partir de €485.

Exemplo representativo, outubro 2014: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, 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.

Saiba mais em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

**Pagar €0 é 100%**

Pode pagar €0 para ter tudo isto. Apenas tem de:

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

ou

Ter 2 ou mais autorizações de débito direto de despesas mensais da casa (como a água, gás, luz), uma conta Poupança Programada NB com entrega mensal efetuada e fazer pelo menos €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 NB 100% tem um custo de €4,49/mês (mais Imposto do Selo). Montante mínimo de abertura: €250.

**Abra já a sua conta NB 100%. O NOVO BANCO trata de tudo. Precisa apenas dos seguintes documentos:**

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

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

<sup>1</sup>Apesar de já poder ver a nova marca, ainda poderá receber cartões da marca antiga.

**Anexo 5 - folheto Conta NB 100% Gold**

CONTA NB100%Gold<sup>+</sup>

**Conta NB 100% Gold**

**É ouro sobre verde.**

NOVO BANCO<sup>+</sup>

**Cartões de Débito** 

2 Cartões NB Débito com anuidades gratuitas para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

**Cartões de Crédito** 

2 Cartões de Crédito NB Gold com anuidades gratuitas e acesso ao Serviço Utilização Tranquila Plus que, na sua subscrição, disponibiliza um conjunto de seguros e assistências sem qualquer custo adicional.

TAEG 20,3%, TAN 20,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses. Cartões sujeitos a aprovação comercial. Fevereiro 2015.

**Cartões Pré-Pagos NB** 

2 Cartões Pré-Pagos NB, com anuidades gratuitas, ideais para mesadas e semanadas ou compras na internet. Pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura.

**1º livro de cheques gratuito** 

Após a abertura da sua conta, o NOVO BANCO oferece-lhe o seu 1º livro de 20 cheques.

**Principais operações do dia a dia gratuitas** 

São gratuitas a maioria das operações do dia a dia, como transferências nacionais, carregamentos e principais pagamentos no NBnet, NBmobile e no NBdireto automático.

**Pagamento automático de despesas mensais** 

Sem esquecimentos e sem pagar mais, pode domiciliar as despesas correntes como água, luz, gás e telecomunicações. Caso pretenda, pode transferir todos os seus débitos diretos e autorizações permanentes para o NOVO BANCO.

**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 NB 100% Gold sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). Disponível para ordenados ou pensões domiciliados no NOVO BANCO a partir de €485.

Exemplo representativo, fevereiro 2015: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, 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.

**Acesso exclusivo ao programa de milhas Top miles** 

Com o Cartão de Crédito NB Gold American Express® pode ter acesso ao programa de milhas Top miles. Acumula 2 milhas por cada €1 de compras a crédito realizadas com o seu cartão NB Gold American Express®. As milhas podem ser trocadas por passagens aéreas, estadias em hotéis ou pousadas e programas de viagem (quando propostos). Não dispensa a consulta do regulamento.

**Proteção 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 NOVO BANCO.

Com a Conta NB 100% Gold pode ainda ter descontos nos prémios dos seus seguros NB Saúde, NB Auto e NB Casa.

**Todas as vantagens a €0**

Basta ter Soluções de Poupança e Investimento NOVO BANCO com um valor médio mensal acima de €35.000 e:

Domiciliar o seu ordenado acima de €500 ou pensão acima de €250 na sua Conta NB 100% Gold (transferências eletrónicas código 8 ou 11)

ou

Utilizar os cartões da sua Conta em compras acima de €500 por mês.

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

**Documentos para abertura de conta no NOVO BANCO:**

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

TAEG: Taxa Anual de Encargos Efetiva Global

TAN: Taxa Anual Nominal

Saiba tudo em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

Anexo 6 - Folheto Conta NB 100% 55+

CONTA NB100% 55+<sup>1</sup>

**A conta que faz bem à sua saúde.**

NOVO BANCO<sup>1</sup>

### Conta NB 100% 55+

É uma conta à ordem para quem tem mais de 55 anos, em que a saúde tem um papel importante. Tem um mínimo de abertura de €250 e inclui:

#### Cartões de Débito

2 Cartões de Débito NB com anuidades gratuitas para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

#### Cartões de Crédito

2 Cartões de Crédito NB Verde com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. TAEG 20,30%, TAN 20,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Cartões sujeitos a aprovação comercial. Janeiro 2015.

#### 1º livro de cheques gratuito

Após a abertura da sua conta, o NOVO BANCO oferece-lhe o seu 1º livro de cheques.

#### Pagamento automático de despesas mensais

Sem esquecimentos e sem pagar mais, pode domiciliar as despesas correntes como água, luz, gás e telecomunicações. Caso pretenda, pode transferir todos os seus débitos diretos e autorizações permanentes para o NOVO BANCO.

#### Assistência médica ao domicílio

Tem ao seu dispor, 24 horas por dia, médicos que se deslocam a sua casa, bem como envio de medicamentos, transporte em ambulância e informação sobre farmácias de serviço. As deslocações são sempre por conta do NOVO BANCO. Basta ligar 800 202 271 para beneficiar deste serviço prestado pela Europ Assistance, líder em serviços de assistência.

#### Assistência técnica em casa

Tem ao seu dispor, 24 horas por dia, técnicos qualificados (canalizadores, eletricitistas, serralheiros, carpinteiros, vidraceiros, pintores e pedreiros, entre outros) que vão a sua casa sempre que precisar. A deslocação é por conta do NOVO BANCO. Basta contactar a Europ Assistance através do número 800 202 271.

#### 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 NB 100% 55+ sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). Disponível para ordenados ou pensões domiciliados no NOVO BANCO a partir de €485.

Exemplo representativo, janeiro 2015: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, 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.

## Todas as vantagens a €0

Todas estas vantagens ficam a €0, basta domiciliar a sua pensão a partir de €250. Caso contrário a conta NB 100% 55+ tem um custo de €4,49/mês + Imposto do Selo.

### O NOVO BANCO é o Banco certo para as suas Poupanças.

No NOVO BANCO temos soluções de poupança e investimento adequadas ao seu perfil. Se tem mais de 55 anos, está reformado e tem uma pensão até 3 salários mínimos, a Conta Poupança Reformado é a ideal para si.

Com um mínimo de subscrição de €250, pode escolher entre dois prazos: 6 e 12 meses.

E ainda pode beneficiar de isenção de imposto sobre rendimentos na parte do saldo até €10.500. Possibilidade de mobilização total ou parcial com penalização de juros fora das datas de pagamento.

### Abra já a sua conta NB 100% 55+. O NOVO BANCO trata de tudo. Precisa apenas dos seguintes documentos:

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

TAEG: Taxa Anual de Encargos Efetiva Global  
TAN: Taxa Anual Nominal  
Saiba tudo em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)




Anexo 7- Folheto Conta NB 18.31

CONTA NB18.31<sup>4</sup>


**O futuro do planeta é também o seu. Leve isto em conta.**

**NOVO BANCO<sup>4</sup>**


## Tem tudo o que precisa de um banco

**Cartões de Débito** 


2 Cartões NB Débito com anuidades gratuitas para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

**Cartões Pré-Pagos** 


2 Cartões Pré-Pagos NB com anuidades gratuitas, ideais para compras na internet, fáceis de utilizar e de carregar.

**Extrato digital** 

Pode consultar sempre que quiser e a qualquer hora os seus extratos no NBnet.


**Canais diretos** 

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

**Cartão de Crédito** 


A Conta NB 18.31 dá-lhe acesso ao **Cartão de Crédito NB Verde**, gratuito para o titular da conta cartão.

**TAEG 20,3%** com **TAN 20,500%** para €1.500 com reembolso a 12 meses. Cartão sujeito a aprovação comercial. Março 2015.

**O seu ordenado pode valer por dois** 

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 18.31** sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). **Disponível para ordenados ou pensões a partir de €485.**

Exemplo representativo, março 2015: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, 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.

**É muito acessível** 

Custa apenas €1,75 por mês, mas pode custar €0. É tão simples quanto aceder ao NBnet uma vez por mês e fazer €50 de compras por mês com os cartões NOVO BANCO. Montante mínimo de abertura de €50.

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

## E é verde

É uma conta bancária pensada para ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Como?

Qualquer atividade que envolva o consumo de energia e materiais tem impacto no ambiente. É possível medir esse impacto em termos de emissões de CO<sup>2</sup> que contribuem para o efeito de estufa.

Esta "pegada carbónica" pode ser compensada através de créditos de carbono. Numa parceria com a consultora eMission, o NOVO BANCO quantificou as emissões de CO<sup>2</sup> 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 NB 18.31 é eMission neutral<sup>®</sup> pois compra direitos de empresas mais poluidoras.

É por isso que o NOVO BANCO compensa.

**Saiba tudo em novobanco.pt**

Anexo 8 - Folheto Conta Poupança NB Júnior

**POUPANÇA NB Júnior<sup>+</sup>**

**Com os Piggy Pops sonhar e poupar é muito bom.**



**NOVO BANCO<sup>+</sup>**

Os Piggy Pops estão de volta! Os porquinhos-mealheiro **NOVO BANCO** AGATHA RUIZ DE LA PRADA regressam com uma nova canção e um novo vídeo para ajudar os mais pequenos a poupar para os seus sonhos.

As soluções de Poupança NB Júnior são as soluções **NOVO BANCO** para os mais pequenos mas que rendem como as dos grandes. Fale connosco e comece já a poupar para os mais novos.

Na subscrição ou 1º reforço com €100, escolha o seu Piggy Pop. Limitado ao stock existente.

Além de sonhar e poupar, com os Piggy Pops também está a ajudar. Por cada mealheiro entregue, o **NOVO BANCO** contribui com €1 até um máximo de €15.000 para a Make a Wish realizar desejos de outras crianças.

 = €1 → MAKE-A-WISH.

Veja o novo videoclip dos Piggy Pops em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

 Visite também a página da Poupança NB Júnior no Facebook para jogar e brincar.

Saiba mais em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

**NBdireto<sup>+</sup>**  
707 24 7 365  
Horário de atendimento personalizado:  
7 dias por semana das 8h às 24h  
MEO: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
NOS: 935 500 099

**NBnet<sup>+</sup>**  
[novobanco.pt](http://novobanco.pt)

**NOVO BANCO<sup>+</sup>**

PNB3.02.001.02.15.2

Anexo 9 - Folheto Depósito a Prazo NB Flexível

**Não nos  
poupamos  
por quem  
poupa.**

**Saiba como pode  
mexer no dinheiro  
que poupa.**



**Sem mexer nos juros.**

No NOVO BANCO não nos poupamos por quem poupa. Exemplo disso é o Depósito a Prazo NB Flexível que, como diz o nome, dá-lhe flexibilidade, para mexer em parte do dinheiro sem mexer nos juros.

- Depósito a prazo a 1 ano a partir de €5.000;
- Possibilidade de mobilizar antecipadamente até 25% do montante inicial sem qualquer penalização de juros, desde que:
  - O saldo do depósito a prazo nunca seja inferior a 75% do saldo inicial do contrato;
  - As mobilizações se verifiquem apenas por um período máximo de 181 dias, seguidos ou intercalados;
  - Na data de vencimento o depósito tenha o montante inicial reposto.

Caso não se verifiquem, cumulativamente, estes pressupostos haverá penalização total dos juros sobre o montante mobilizado.

- São permitidos reforços apenas para repor as mobilizações antecipadas parciais;
- Pagamento de juros no vencimento.

Fale connosco para conhecer esta e outras soluções para que tire o máximo rendimento das suas poupanças.

Saiba tudo em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

**NBdireto**

707 24 7 365

Horário de atendimento personalizado:  
7 dias por semana das 8h às 24h

MEO: 965 999 999

Vodafone: 911 247 365

NOS: 935 500 099

**NBnet**

[www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

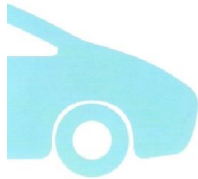
**NOVO  
BANCO**

**NOVO  
BANCO**

**Anexo 10 - Folheto Seguro GNB Auto**

SEGURO  
GNBAuto<sup>4</sup>

**O seu  
caminho  
seguro.**



**NOVO  
BANCO<sup>1</sup>**

**O Seguro GNB Auto é um seguro simples, com um preço competitivo e que ainda premeia os bons condutores.**

**Simplicidade**

- Franquias fixas em euros e opção sem franquias na Fórmula Auto Maxi;
- Cobertura de proteção de ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e atualizações (limite: 5% sobre o valor venal anterior);
- Pagamento do prémio por débito em conta;
- Coberturas opcionais ajustadas às suas necessidades (Opção Extra e Opção VIP).

**Tranparência**

- 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 atualizados, com base nas cotações da Eurotax;
- Sem agravamento de prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, proteção de ocupantes e quebra isolada de vidros.

**Rapidez**

- Facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia;
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no seu processo de sinistro;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do setor - Europ Assistance.

**Qualidade**

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros com possibilidade de ir até 60% para os condutores que se mantenham com a GNB Seguros;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquias (em caso de acidente, avaria ou roubo);
- Preço muito competitivo na fórmula Auto Essencial;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos e complemento de

indemnização para aquisição de um veículo, em caso de sinistro com perda total e sem responsabilidade, na fórmula Auto Maxi com a Opção VIP.

**Vantagem Familiar**

Beneficie de um desconto a partir da segunda apólice do Seguro GNB Auto, válido para os veículos do agregado familiar.

Nota: Estes descontos não são cumulativos com outros descontos aplicáveis.

**Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Auto:**

Coberturas	Fórmulas		
	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Maxi
Responsabilidade Civil (€6.000.000) <sup>(1)</sup>	●	●	●
Assistência em Viagem	●	●	●
Proteção dos Ocupantes	●	●	●
Quebra Isolada de Vidros	—	●	●
Choque, Colisão e Capotamento	—	—	●
Opção Extra	Furto ou Roubo	Opção	●
	Incêndio e Riscos Catastróficos		
	Atos de Vandalismo		
Opção VIP	Valor em Novo (até 24 meses idade)	—	Opção
	Complemento Indemnização RC		
	Sem franquias		
Veículo de Substituição	Opção	Opção	Opção
Responsabilidade Civil Facultativa (€50.000.000)	Opção	Opção	Opção

(1) Dos quais €1.000.000 danos materiais e €5.000.000 danos corporais.

**Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).**

**Anexo 11 - Folheto Seguro GNB Casa**

SEGURO  
GNBCasa<sup>4</sup>

**Segura  
o seu  
lar.**



**NOVO  
BANCO<sup>4</sup>**

O Seguro GNB Casa é um seguro multirrisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Tem diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa. Além disso, não precisa de declarar capitais, estando estes sempre atualizados.

**Simplicidade:**

- Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais, **sem obrigar à atualização dos valores da casa e recheio;**
- Limites e franquias simples, fixados em euros;
- Pagamento efetuado por débito em conta.

**Transparência**

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

**Rapidez**

- Facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia;
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no processo de sinistro.

**Qualidade**

- 4 fórmulas de qualidade só com as coberturas que precisa em vez da tradicional listagem de coberturas e opções;
- Cobertura inédita que garante, no caso de privação de uso do local seguro, o pagamento das prestações de crédito habitação durante 3 meses e até um máximo de €3.000.

**Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:**

Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	O básico e que responde ao mínimo exigível por lei e às necessidades básicas deste tipo de seguros	Corresponde às necessidades para quem valoriza um seguro mais completo que o mínimo exigido por lei	Para quem pretende segurar não só a casa mas também os bens e agregado familiar	Para segurar casos em construção
Limites de Recheio (EUR)	€20.000	€65.000	€100.000	
Incêndio, raio e explosão; 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	•	•	•	—
Atos de terrorismo, vandalismo, maliciosos ou de sabotagem	•	•	•	—
Riscos elétricos	—	•	•	—
Furto ou roubo <sup>(1)</sup>	Opção	•	•	—
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros	—	•	•	—
Responsabilidade civil familiar	—	•	•	—
Danos estéticos <sup>(2)</sup>	—	•	•	—
Acidentes pessoais domésticos	—	Opção	•	—
Reequipamento em novo <sup>(3)</sup>	—	—	•	—
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	—

**Anexo 12 - Folheto Seguro GNB Saúde**



Porque o seu bem-estar está sempre em primeiro lugar, o Seguro GNB 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 GNB 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 elevada das despesas;
- Possibilidade de dedução do prémio de seguro no IRS, de acordo com a fiscalidade em vigor;
- Cobertura internacional de Doenças Graves, de €1.000.000, na fórmula Maxi;
- 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, entre outros) com descontos significativos na fórmula Maxi.

**3 fórmulas de qualidade à medida das suas necessidades:**

Coberturas	Saúde Essencial	Saúde Standard	Saúde Maxi
Para quem pretende	Garantir despesas de hospitalização a um baixo preço	Garantir consultas, tratamentos e exames, para além das despesas de hospitalização	Garantir também as despesas dentárias, próteses e ortóteses, medicamentos e doenças graves
Internamento (1)	●	●	●
Ambulatório	—	●	●
Assistência Médica	● (2)	●	●
Próteses e Ortóteses Sub-Limites Aros, Lentes e Lentes de Contacto (3)	—	—	●
Medicamentos	—	—	●
Estomatologia	—	—	●
Extensão de Rede - Internamento	Rede Espanha (HNA)	Rede Espanha (HNA)	Rede Espanha (HNA)
Extensão de Rede - Ambulatório	—	Rede Espanha (HNA)	Rede Espanha (HNA)
2ª Opinião Médica Internacional	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors
Doenças Graves €1.000.000	—	—	Best Doctors
Rede de Bem Estar	Opção	Opção	●
Subsídio diário de internamento	Opção	Opção	Opção

(1) Coberturas com sublimites associados.

(2) Para a Fórmula Saúde Essencial garante apenas médico ao domicílio e o transporte em ambulância.

Best Doctors e 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.

**Vantagem família**

Beneficia de um desconto adicional numa apólice de Seguro GNB Saúde que inclua todos os membros do agregado familiar.

Nota: Estes descontos não são cumulativos com outros descontos aplicáveis.

**Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBdirecto 707 24 7 365 (tecla 6).**

## Anexo 13 - Folheto Seguro GNB Dental Care



SEGURO  
GNBDental Care<sup>+</sup>

**Um sorriso seguro.**



NOVO BANCO<sup>+</sup>

O Seguro GNB 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 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 atos médicos sem custos**

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

**Diversidade de atos médicos não gratuitos**

Comparticipação de 50% para os atos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respetivo 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 atos não gratuitos).

**Atos 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 selecionar o prestador que pretende aceda a [dentinet.pt](http://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 3ª anuidade.

**Simplicidade**

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

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).

## Anexo 14 - Folheto Seguro GNB Dia a Dia

SEGURO  
GNB Dia a dia<sup>+</sup>

**O Seguro  
que cobre  
até  
acidentes  
parvos.**



NOVO  
BANCO<sup>+</sup>

Os acidentes acontecem. Já pensou como será a sua vida depois de um?

Os acidentes são quase todos evitáveis, sobretudo os que acontecem com crianças. Basta precaução e atenção. Mas haverá sempre uma casca de banana na vida de todos nós.

É para os casos em que a mesma "o leva ao chão", que o NOVO BANCO criou o Seguro GNB Dia a dia - Garantia nos Acidentes da Vida, um seguro totalmente inovador, com a maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do seu quotidiano após o acidente.

### Coberturas

#### Acidentes do quotidiano

Quedas, queimaduras, cortes, entre outros.

#### Atentados e agressões

Assaltos, entre outros.

#### Acidentes clínicos

Problemas com anestésias, cirurgias, entre outros.

#### Catástrofes naturais e tecnológicas

Tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros.

E num acidente de viação, ainda garante a cobertura do condutor, peão ou ciclista responsável.

### Vantagem Família

25% de desconto no 2º membro e sem aumento do prémio a partir do 3º membro do agregado familiar.

### Inovador

- Uma indemnização que poderá ir até €1.000.000 (dependendo da fórmula subscrita), garantindo indemnizações adaptadas às consequências do acidente, quer para a vítima, quer para o seu agregado familiar.
- A partir do 1º dia de internamento recebe um subsídio de €600.
- Poderá ainda receber uma indemnização de €20 por dia em caso de acidente que implique o uso de imobilização gessada ou equivalente.

### Completo

- Vasto conjunto de serviços de assistência desde o 1º dia de imobilização para dar resposta às necessidades do seu dia a dia: babysitting, assistência em viagem, entre outros.

### Abrangente

- Não tem período de carência e dá-lhe uma garantia de indemnização a partir do baixo grau de incapacidade de 5%, cobrindo desde o pequeno acidente até ao acidente mais grave.

### Segurança Infantil, ao proteger graúdos, ajuda os miúdos

Ao subscrever um Seguro GNB Dia a dia – Garantia nos Acidentes da Vida, está a desempenhar um papel importante na prevenção dos acidentes infantis em Portugal. Por cada seguro, O NOVO BANCO contribui com €1 para projetos de Segurança Infantil a desenvolver em parceria com a Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI).



Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o Nbdireto 707 24 7 365 (tecla 6).



**Anexo 15 - Folheto Seguro GNB Protecção Salário**

SEGURO  
**GNB Protecção Salário**

**Já pensou em fazer um seguro ao seu salário? O NOVO BANCO já.**



O NOVO BANCO desenvolveu um seguro para protecção do seu salário, de forma a ajudar a garantir a sua estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade.

Este é um seguro inovador que faz todo o sentido nos dias de hoje, em que cada vez mais é difícil prever o dia de amanhã. Descubra a fórmula certa para o seu caso.

**Fórmulas**

O Seguro GNB Protecção Salário tem duas fórmulas à sua disposição: **Conta de Outrem** e **Conta Própria**. Informe-se na sua agência do NOVO BANCO e escolha a que melhor se adapta ao seu caso.

Fórmulas	Conta de Outrem		Conta Própria	
	Benefício	Limite	Benefício	Limite
Desemprego Involuntário	55% sobre a remuneração mensal bruta declarada	Até 75% da remuneração líquida no máximo de €1.048/mês Máximo 6 meses	-	-
Incapacidade Temporária Absoluta	1 a 30 dias = 20%	€500/mês Máximo 12 meses	50% remuneração declarada + 50% despesas domiciliadas	Máx. remuneração €1.000/mês Máx. 6 meses
	31 a 90 dias = 15%			
	91 a 365 dias = 5% (sobre a remuneração mensal bruta declarada)			
Hospitalização	-	-		Máx. despesas: €75/mês Máx. 6 meses

**Abrangente**

Este é um seguro com diferentes fórmulas consoante a sua atividade profissional.

**Oportuno**

Se trabalha por conta de outrem, o Seguro GNB Protecção Salário garante-lhe uma percentagem da sua remuneração após o término do Subsídio de Desemprego da Segurança Social, e um complemento em caso de incapacidade temporária absoluta. Se trabalha por conta própria, em caso de hospitalização e/ou incapacidade temporária absoluta, o Seguro GNB Protecção Salário oferece-lhe a garantia de um rendimento que não está contemplado pelo regime obrigatório da Segurança Social.

**Acessível**

Beneficie de um seguro abrangente a um preço reduzido.

**Simple**

Para fazer a subscrição do seu Seguro GNB Protecção Salário não tem de entregar nenhuma documentação específica.

**Cómodo**

O pagamento do prémio é feito por débito em conta e os sinistros podem ser participados rápida e comodamente pelo telefone.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o N.º direto 707 24 7 365 (tecla 6).

**Anexo 16 - Folheto Seguro GNB Vida Segura**

SEGURO  
**GNBVida Segura<sup>4</sup>**

**Aproveite a vida, o NOVO BANCO segura.**



**NOVO BANCO<sup>4</sup>**

Com o Seguro GNB Vida Segura, encontrará aquilo que procura: viver o futuro com maior segurança, garantindo a si e à sua família a estabilidade financeira em períodos de incerteza.

O seguro GNB Vida Segura permite-lhe antecipar os imprevistos da sua vida, assegurando ao mesmo tempo, a continuidade dos projetos familiares, como por exemplo os estudos dos seus filhos ou a amortização de responsabilidades assumidas. Os segurados devem ter entre 18 e 64 anos.

**Vantagens do GNB Vida Segura**

- A subscrição é simples e rápida;
- Os segurados devem ter entre 18 e 64 anos;
- O GNB Vida Segura garante o pagamento do capital seguro em caso de Morte; Invalidez Absoluta e Definitiva ou Doença Grave do Segurado, tal como enfarte do miocárdio, ponte aorta coronária (bypass) e cirurgia das artérias coronárias, acidente vascular cerebral (ACV), cancro, insuficiência renal e transplante de órgãos.
- O Capital Seguro é definido de acordo com o seu ordenado mensal: só tem de definir o número de meses de ordenados que pretende ver garantidos (entre 12 a 60 meses). O valor mínimo para o ordenado corresponde ao montante do salário mínimo nacional;
- Para capitais seguros até €50.000, os segurados com idade inferior a 55 anos apenas necessitam de preencher uma Declaração de Saúde.

**Um Seguro feito à sua medida**

As garantias do seguro são sempre adequadas às suas necessidades específicas, em função do seu ordenado e do número de meses que definiu:

Idade	Ordenado	Meses	Capital Seguro	Prémio Mensal
30 anos	€500	36	€18.000	€3,40
	€800	24	€19.200	€3,62
35 anos	€500	36	€18.000	€4,24
	€900	24	€21.600	€5,09
40 anos	€500	36	€18.000	€6,18
	€1.000	12	€12.000	€4,12
45 anos	€1.000	12	€12.000	€6,51
50 anos	€1.000	12	€12.000	€10,40

Os exemplos permitem apurar o valor do prémio mensal do seguro, de acordo com a idade do segurado e o capital seguro escolhido. O capital seguro é o produto do número de meses de ordenado que gostava de assegurar, pelo valor do seu ordenado.

No primeiro exemplo o prémio mensal é de €3,40; este prémio depende da idade do segurado (30 anos) e do capital seguro (€18.000). O capital seguro corresponde ao produto do ordenado indicado (€500) pelo número de meses escolhidos (36).

O valor do prémio corresponde ao valor que terá de pagar todos os meses e o valor indicado nesta tabela é indicativo para o 1º ano. Todos os anos o prémio é calculado e varia com a idade do segurado e em função do capital seguro, que é determinado pelo ordenado, e atualizado de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC).

**Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).**

## Anexo 17 - Folheto Crédito Habitação

Crédito Habitação

**Mudamos o crédito para que possa mudar de casa.**



**NOVO BANCO**

Para quem quer comprar ou mudar de casa, o NOVO BANCO tem várias soluções de Crédito Habitação que lhe permitem chegar à prestação mais adequada ao seu orçamento.

**Seja qual for o seu caso, no NOVO BANCO pode beneficiar das seguintes vantagens:**

**Financiamento até 80%**

O montante do Crédito Habitação pode ir até 80% do valor da avaliação do imóvel.

**Spread competitivo**

Com spreads a partir de 1,95% na subscrição de outros produtos, para montantes até 60% do financiamento e mediante aprovação.

TAE de 2,775%. TAER de 2,775% para um empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV de 60%, Euribor a 12 meses (0,180% aplicável em maio de 2015) acrescida de spread de 1,950%. TAN de 2,130%. Estes valores incluem os prémios de Seguros (Vida e Multirriscos) e pressupõem a subscrição de 5 dos seguintes produtos e a aprovação comercial: Domiciliação de Vencimento, Domiciliação de Pagamentos, Depósitos a Prazo, Seguro Casa, Seguro Vida, Saldo Médio Trimestral superior a €1.000. Comissão de reembolso antecipado no valor de 0,5% sobre o montante liquidado.

**Prazos alargados**

O prazo do Crédito Habitação poderá ir até aos 40 anos, desde que o empréstimo seja liquidado até aos 75 anos de idade.

**Taxas de juro ajustadas a cada caso**

Pode optar por uma Solução de Taxa Fixa que lhe permite pagar sempre a mesma prestação, durante o prazo escolhido, ou por uma Solução de Taxa Variável, indexada à Euribor a 12 meses.

### Solução Taxa Fixa

Para quem quer dormir descansado e não ter surpresas com a prestação da casa, uma boa opção é a Taxa Fixa, sempre com a mesma prestação durante o prazo escolhido.

**Solução Taxa Fixa a 5 anos:** TAE de 3,252%. TAER de 3,252% para um empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV de 80%. Taxa Fixa de 0,400% nos primeiros 5 anos do empréstimo calculada em 25/05/2015, acrescida de spread de 2,350%. TAN de 2,750%. A partir do 6º ano a taxa será indexada à Euribor a 12 meses (0,180% aplicável em maio de 2015), mantendo o valor do spread. TAN de 2,530%. No entanto, o cliente pode optar por renegociar um novo período de Taxa Fixa. Estes valores incluem os prémios de Seguros (Vida e Multirriscos) e pressupõem a subscrição de 5 dos seguintes produtos e a aprovação comercial: Domiciliação de Vencimento, Domiciliação de Pagamentos, Depósitos a Prazo, Seguro Casa, Seguro Vida, Saldo Médio Trimestral superior a €1.000. Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante liquidado no caso de Taxa Fixa e de 0,5% no caso de Taxa Variável.

### Solução Taxa Variável

Tem ainda a Solução Taxa Variável em que a prestação fica indexada à Euribor a 12 meses, estando sujeita às flutuações do Mercado Monetário Europeu, numa base anual.

**Solução Taxa Variável:** TAE de 3,176%. TAER de 3,176% para um empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV de 80%, Euribor a 12 meses (0,180% aplicável em maio de 2015) acrescida de spread de 2,350%. TAN de 2,530%. Estes valores incluem os prémios de Seguros (Vida e Multirriscos) e pressupõem a subscrição de 5 dos seguintes produtos e a aprovação comercial: Domiciliação de Vencimento, Domiciliação de Pagamentos, Depósitos a Prazo, Seguro Casa, Seguro Vida, Saldo Médio Trimestral superior a €1.000. Comissão de reembolso antecipado no valor de 0,5% sobre o montante liquidado.

### Solução Troca de Casa

Se já tem um Crédito Habitação do NOVO BANCO, mude de casa com vantagens especiais. Pode ter um spread muito competitivo, minimizando o impacto na sua prestação.

- **Spread** a partir de 1,5% ou de 1,25% no caso dos imóveis do NOVO BANCO;  
O novo spread resulta da média ponderada entre o spread do seu empréstimo atual e o spread da grelha em vigor do NOVO BANCO para o montante adicional, incorporando a bonificação máxima estabelecida de acordo com o montante e prazo.
- **Liquidação antecipada** do empréstimo anterior isenta de comissão.

A Solução Troca de Casa é válida para clientes com Crédito Habitação no NOVO BANCO, constituído antes de janeiro de 2010 e com prazo remanescente do empréstimo superior a 10 anos.

O Crédito Habitação atual deve ser liquidado antes da escritura do novo crédito (sem comissão de reembolso antecipado). A compra ou a construção da nova habitação deve ser feita com recurso a novo financiamento no NOVO BANCO, até um máximo de 80% do valor da avaliação e no caso de imóveis do NOVO BANCO até 100%. A aprovação e as condições exigidas no novo empréstimo estarão sempre sujeitas a análise e decisão comercial.

**Solução Troca de Casa:** TAE de 2,775%, para um empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV de 80%, Euribor a 12 meses (0,180% aplicável em maio de 2015) acrescida de spread de 1,950%. TAN de 2,130%. Estes valores incluem os prémios de Seguros (Vida e Multirriscos).

## Anexo 18 - Folheto Cartão American Express

**Não  
escolha  
um  
cartão  
qualquer.  
Escolha  
qual quer.**

Com um Cartão de Crédito American Express<sup>®</sup> pode receber dinheiro de volta ou acumular milhas.

**NOVO  
BANCO<sup>+</sup>**

Receber dinheiro de volta ou acumular milhas e viajar? A escolha é sua e as vantagens também. Conheça neste folheto tudo o que os Cartões de Crédito NOVO BANCO American Express<sup>®</sup> têm para si.

É só escolher e aderir.

### **Cashback**

#### Receber dinheiro de volta

Na opção cashback recebe uma percentagem das suas compras pagas com o Cartão de Crédito American Express<sup>®</sup>. Por cada €250 em compras a crédito realizadas em cada mês, recebe 1,5% de cashback sobre o montante das compras pagas na rede American Express<sup>®</sup> e 0,5% nas compras pagas na rede Multibanco.

O valor da premiação máxima mensal é de €30 e será creditado na conta cartão até ao dia 15 do mês seguinte. Não são consideradas para a premiação as compras em supermercados ou gasolneiras.

### **Top miles**

#### Acumular milhas

Com o programa Top miles, acumula milhas. Por cada €1 de compras na rede American Express<sup>®</sup>, recebe 2 milhas e na rede Multibanco recebe 1 milha. Todas as milhas acumuladas podem ser trocadas por passagens aéreas, estadias em hotéis e pousadas e programas de viagem exclusivos Top miles na Top Atlântico.

Além destas vantagens, os cartões American Express<sup>®</sup> oferecem também descontos e promoções exclusivas todos os dias em todo o mundo, através do programa **Selects**. Saiba tudo em <http://www.americanexpress.pt/particulares/selects>.

Se já tem um Cartão de Crédito NOVO BANCO American Express<sup>®</sup> e não o usa, esta é uma boa altura para começar a usar.

Se já tem um Cartão de Crédito NOVO BANCO, tenha também um Cartão American Express<sup>®</sup>, sem custos de anuidade.

Se ainda não tem nenhum Cartão de Crédito NOVO BANCO, o American Express<sup>®</sup> tem tudo para ser o primeiro.



Para saber tudo, consulte os regulamentos do cashback e Top miles em [novobanco.pt](http://novobanco.pt) ou em qualquer agência NOVO BANCO.

Adesão à opção cashback: até 30/11/2015. Válido para compras realizadas até 31/12/2015. Cartões NB Verde American Express<sup>®</sup> e NB Gold American Express<sup>®</sup>: TAEG de 19,0% à TAN de 19,300% para €1500 a 12 meses. Julho 2015.

American Express<sup>®</sup> é uma marca registada da American Express. Os cartões NB American Express são emitidos pelo NOVO BANCO, S.A. sob licença da American Express.



Anexo 20 - Saco para Depósito de Moedas



100 Moedas de 1 Cent.	=	1 €
50 Moedas de 2 Cent.	=	1 €
50 Moedas de 5 Cent.	=	2,5 €
40 Moedas de 10 Cent.	=	4 €
40 Moedas de 20 Cent.	=	8 €
40 Moedas de 50 Cent.	=	20 €
25 Moedas de 1 Euro	=	25 €
25 Moedas de 2 Euro	=	50 €

Este saco contém só um dos tipos de moedas acima indicado