



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Raquel Abreu de Pina

julho | 2016



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
NOVO BANCO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO
DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Raquel Abreu de Pina

Julho / 2016

Gesp.010.02

Ficha de identificação

Estagiário:

Raquel Pina, N°1008857

Estabelecimento de Ensino:

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Licenciatura em:

Gestão

Morada de Estágio:

Av. Emídio Navarro, 99, 3500-127 Viseu

Datas de Início do Estágio:

03/08/2015

Datas de Fim do Estágio:

23/10/2015

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:

Dr. Jaime Costa

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Professora Rute Abreu

Área do Estágio Curricular:

Setor Bancário

Resumo

O presente relatório enquadra-se no estágio curricular realizado no Novo Banco, Balcão de São Mateus, em Viseu, para a conclusão da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

Durante o percurso da Licenciatura em Gestão, a estagiária consolidou conceitos, explorou os seus conhecimentos em diversas áreas, nomeadamente: economia; contabilidade; fiscalidade estatística e gestão financeira, aprendendo sempre a “gerir”.

No entanto, é fundamental colocar em prática todos estes conhecimentos e conceitos, sendo esta a primeira finalidade do presente estágio curricular. Este relatório pretendeu dar a conhecer a instituição de acolhimento, a sua oferta disponível, as atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular, bem como transmitir todas as competências adquiridas no âmbito da atividade bancária.

Palavras-Chave: Atendimento; Banco; Cliente; Instituição Bancária; Gestão

JEL classification: M1- Business Administration; M10- General

Agradecimentos

"E de novo acredito que nada do que é importante se perde verdadeiramente. Apenas nos iludimos, julgando ser donos das coisas, dos instantes e dos outros. Comigo caminham todos os mortos que amei, todos os amigos que se afastaram, todos os dias felizes que se apagaram.

Não perdi nada, apenas ilusões de que tudo podia ser meu para sempre."

Miguel Sousa Tavares

Aos meus pais, pelo esforço que fizeram durante este percurso, por me proporcionarem todas as condições possíveis para a minha realização como estudante e por sempre me apoiarem em todos os momentos.

Ao meu namorado, pela ajuda, dedicação, compreensão e, inclusive, alguma paciência em momentos mais stressantes da minha vida académica e pessoal.

A todos os colaboradores do balcão, que tão bem me acolheram, proporcionando-me grandes momentos de aprendizagem e formação e pela confiança que depositaram em mim para certas tarefas.

À professora Rute por todo o apoio e compreensão.

Um grande e sincero bem-haja a todos.

Dedicatória

Aos meus pais por todo o esforço e dedicação.

INDICE

Glossário de Siglas.....	VII
Índice de Figuras	VIII
Índice de Quadros.....	IX

INTRODUÇÃO	1
-------------------------	----------

CAPÍTULO I – O ESTÁGIO CURRICULAR.....	3
---	----------

1 – O Estágio Curricular	4
1.1 – Duração do Estágio Curricular	4
1.2 – Atividades desenvolvidas no Estágio Curricular	4
1.3 – A Empresa onde decorreu o Estágio Curricular	5
1.3.1 – Apresentação da Entidade, enquadramento histórico, missão e valores.....	6
1.3.1.1 Novo Banco: a sua origem.....	6
1.3.1.2 Missão.....	8
1.3.1.3 Valores	9
1.3.2 – Comunicação utilizada no estágio curricular.....	10

CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR.....	12
---	-----------

2.1 – A Empresa	13
2.1.1-Sede da empresa/Atividades desenvolvidas	13
2.1.1.1-Apresentação e localização do concelho	13
2.1.1.2-Estrutura Interna do Balcão	14
2.2-Produtos e Serviços Comercializados	17
2.2.1 – Contas à Ordem	17
2.2.1.1-Conta NB 100%	18
2.2.1.2-Conta 18.31	20
2.2.1.3-Conta NB Boas-Vindas	20
2.2.1.4-Conta NBup	21

2.2.1.5-Conta NB Jovem	22
2.2.1.6-Conta NB Movimento Júnior	22
2.2.2-Conta Poupança E Depósitos a prazo	23
2.2.2.1-Nova Conta Rendimento Mensal	23
2.2.2.2-Conta Micro Poupança	23
2.2.2.3-Conta Poupança Reformado	24
2.2.2.4-Conta Poupança Programada	25
2.2.2.5-A conta Poupança Habitação	25
2.2.2.6-Conta Poupança NB Júnior	25
2.2.2.7-Conta Poupança NB Jovem	26
2.2.2.8-Depósito a Prazo NB Flexível	26
2.2.2.9-DP NB 92 dias	27
2.2.2.10-Poupança por Impulso	27
2.2.3-Crédito	27
2.2.3.1-Cartões de Crédito	28
2.2.3.2-Crédito Pessoal	30
2.2.3.3-Crédito à Habitação	32
2.2.3.4-Microcrédito	33
2.2.4- Seguros	34
2.2.4.1-Seguro GNB Saúde	35
2.2.4.2-Seguro GNB casa	35
2.2.4.3-Seguro GNB Proteção salarial	36
2.2.4.4-Vida Segura GNB	36
2.2.4.5-Seguro GNB dia a dia	37
2.2.4.6-Seguro GNB Dental Care	38
2.2.4.7-Seguro GNB Saúde Ativa	39
2.2.5-Serviços	40
2.2.5.1-NBnet	40
2.2.5.2-NBdirecto	41
2.2.5.3-NB smart app	41
2.2.5.4-MoneyGram	42

2.2.5.5-Pagamentos SEPA	43
2.3 – Principais Clientes	45
2.4 – Ética e Deontologia no exercício da profissão	48
2.5- Atividades desenvolvidas	49
2.5.1-Conhecimento do funcionamento da atividade bancária	49
2.5.2-Utilização do Sistema Informático	49
2.5.3-Atendimento e Contacto telefónico	50
2.5.4-Contactos de CRM - Conhecimento, Relação e Mudança	51
2.5.5-Atendimento ao público	52
2.5.6-Receção e Entrega de Cheques	52
2.5.7-Cofre noturno e depósitos diretos	54
2.5.8-Alteração do Marchandising	55
2.5.9-Envio de Correio Interno e Externo	56
2.5.10-Apoio na Caixa Automática	56
2.5.11-Gestão de Filas	57
2.5.12-Acompanhamento de vendas de Produtos e Serviços	57
2.5.13-Reuniões Semanais de Balcão	58
2.5.14-Cliente Mistério	58
2.5.15-Contagem de Moedas	59
2.5.16-Outras Atividades Desenvolvidas	60
CAPÍTULO III – BREVE ANÁLISE DOS INDICADORES ECONÓMICO-	
FINANCEIROS	61
3.1 – Introdução	62
3.2 – Análise SWOR.....	62
3.3 - Indicadores de Atividade	66
3.4 – Considerações finais	70
CONCLUSÃO.....	72
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77

Glossário de Siglas

ATM - Automatic Teller Machine	FMI - Fundo Monetário Internacional
AOV - Aluguer Operacional de Veículos	GES – Grupo Espírito Santo
BCE – Banco Central Europeu	IPG – Instituto Politécnico da Guarda
BES – Banco Espírito Santo	IRS - Imposto de Rendimento Singular
BI – Bilhete de Identidade	IVA – Imposto de Valor Acrescentado
BIC - Banco Internacional de Crédito	NIB – Número de Identificação Bancária
CH - Crédito Habitação	NIF – Número de Identificação Fiscal
CI - Crédito Individual	MG – MoneyGram
CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	PR - Particular de Retalho
CRM - Conhecimento, Relação e Mudança	PIN - Personal Identification Number
CTT - Correios, Telégrafos e Telefones	R.C -Relatório de contas
ESFG - Espírito Santo Financial Group	S.A - Sociedade Anónima
ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão	SOI - Sistema de Objetivos e Incentivos
	SWOR – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Risks
	TANB - Taxa Anual Nominal Bruta
	VISA - Visa International Service Association

Índice de Figuras

Figura 1 - Localização do balcão S.Mateus	13
Figura 2 - Organograma do balcão S.Mateus.....	14
Figura 3 - Conta NB 100%.....	18
Figura 4 - Conta 100% GoldRE.....	19
Figura 5- Cartão Familylinks.....	21
Figura 6- Conta Micro Poupança.....	23
Figura 7 - Campanha Piggy Pops.....	26
Figura 8 - Cartão NB verde.....	28
Figura 9 - Cartão NB Gold.....	29
Figura 10 - Cartão NB branco.....	30
Figura 11 - Crédito Habitação.....	33
Figura 12 - Seguro GNB Saúde.....	35
Figura 13 - Seguro GNB Casa.....	35
Figura 14 - Seguro GNB dia a dia.....	38
Figura 15 - Seguro GNB Dental care.....	39
Figura 16 - Coberturas do seguro saúde ativa.....	40
Figura 17 - NBnet.....	41
Figura 18 - NB smart app.....	42
Figura 19 - MoneyGram.....	42
Figura 20 - Pagamentos SEPA.....	44
Figura 21 - Exemplo de interpretação de códigos bancários.....	45
Figura 22 - Etapas da estratégia de orientação para o cliente.....	46
Figura 23 - Demonstração de Resultados Novo Banco, 2014.....	69
Figura 24 - Demonstração de Resultados Novo Banco, 2015.....	70

Índice de Quadros

Quadro 1- Cronograma de atividades do estágio curricular	4
Quadro 2- Identificação da empresa promotora do estágio curricular	5
Quadro 3- Quadro micro poupança	24
Quadro 4- Quadro de características do crédito automóvel	31
Quadro 5- Quadro de características do seguro vida segura	37
Quadro 6-Análise SWOR do Novo Banco	63
Quadro 7- Indicadores de Atividade do Novo Banco, 2014 e 2015	67

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio curricular tem como finalidade descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio de doze semanas efetuado no Novo Banco, no balcão S. Mateus, na cidade de Viseu.

Ao longo deste documento descrevesse a experiência enriquecedora pela qual a estagiária teve a oportunidade de passar, assim como todas as dificuldades que teve de superar.

O relatório está estruturado em três capítulos que visam dar a conhecer o percurso realizado no estágio curricular.

No primeiro capítulo o relatório aborda o estágio curricular, a duração do mesmo, a caracterização da empresa e todas as componentes envolvidas.

O segundo capítulo desenvolve de forma pormenorizada o plano de estágio, assim como as atividades desenvolvidas, incluindo as atividades realizadas tal como definido no plano de estágio.

O terceiro e último capítulo contempla uma breve análise económico-financeira ao Novo Banco, irá conter a análise SWOR e, também, uma breve caracterização de indicadores económicos.

CAPÍTULO I – O ESTÁGIO CURRICULAR

1 – O Estágio Curricular

1.1 – Duração do Estágio Curricular

A duração do estágio curricular foi de 400 horas, com início no dia 3 de agosto e término a 23 de outubro de 2015.

1.2 – Atividades desenvolvidas no Estágio Curricular

No decorrer do estágio foram desenvolvidas atividades que estão sintetizadas e calendarizadas no Quadro 1 durante o estágio curricular.

Quadro 1- Cronograma de atividades do estágio curricular

Atividades desenvolvidas	Semanas											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Conhecimento do funcionamento da atividade bancária	■	■										
Conhecimento do Sistema Informático	■											
Atendimento e Contacto telefónico			■									
Contactos de CRM - Conhecimento, Relação e Mudança			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atendimento ao público		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Receção e Entrega de Cheques				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Cofre noturno e depósitos diretos				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Alteração do merchandising			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Envio de Correio Interno e Externo			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Apoio na Caixa Automática			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestão de Filas			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Acompanhamento de vendas de Produtos e Serviços			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reuniões Semanais de Balcão			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Contagem de Moedas			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Outras atividades desenvolvidas		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fonte: Elaboração própria

No quadro anterior estão evidenciadas as atividades realizadas ao longo do estágio curricular. Como diariamente surgiam tarefas que requeriam resolução rápida, foi difícil seguir o plano de estágio rigorosamente, assim como seguir uma ordem na sua concretização.

As outras atividades desenvolvidas durante o percurso do estágio foram: envio e receção de faxes, apoio nas aberturas de conta, reunindo os documentos necessários, pedido e envio de documentação interna e externa, organização e manutenção de ficheiros e dossiers, apoio na caixa e preenchimento de documentos.

1.3 – A Empresa onde decorreu o Estágio Curricular

O estágio curricular decorreu no grupo Novo Banco e no Quadro 2 estão enumeradas todas as informações pertinentes acerca do mesmo nomeadamente a sua denominação social, aos contatos e à parte jurídica da mesma.

Quadro 2- Identificação da empresa promotora do estágio curricular

Denominação Social:	Novo Banco S.A
Capital Social:	€ 4.900.000.000,00 (quatro mil e novecentos milhões de euros)
Natureza Jurídica:	Sociedade Anónima
Sede:	Avenida da Liberdade, nº195, 1250-142 Lisboa
Telefone:	21 350 10 00
Fax:	21 855 74 91
Email:	info@novobanco.pt
Data de Início de Atividade:	3 de agosto de 2014
CAE:	64190 - Outra intermediação monetária
NIPC:	513 204 016

1.3.1 – Apresentação da entidade, enquadramento histórico, missão e valores

O presente capítulo pretende apresentar a entidade, com uma breve descrição histórica assim como a sua missão e valores. Realçando algumas informações e detalhes mais explícitos que foram fornecidos pelo local da instituição ou pela estagiária retirados ao longo do estágio.

1.3.1.1- Novo Banco: a sua origem

O Novo Banco é um banco português recente, foi criado a 4 de agosto de 2014, numa intervenção de emergência do Banco de Portugal, com o fundamento de salvar os ativos bons do BES. Esta organização bancária foi capitalizada pelo Fundo de Resolução. Este Fundo de Resolução foi criado em 2012 e o seu principal objetivo consiste em prestar apoio financeiro à aplicação de medidas de resolução adotadas pelo Banco de Portugal. O Fundo de Resolução é uma pessoa coletiva de direito público com autonomia administrativa e financeira. (www.fundoresolucao.pt)

O Estado português emprestou 3,9 milhões de euros e o setor financeiro o restante montante, para atingir os 4,9 mil milhões de euros necessários para a capitalização do Novo Banco. O Novo Banco chama-se “novo” e o seu nome traz consigo a oportunidade de mostrar que é um banco da atualidade, com motivação e competência para superar os desafios e trazer novos standards para a categoria. (Novo Banco, 2014)

O Banco de Portugal e o Fundo de Resolução aprovaram a nomeação do novo presidente do Novo Banco, que entrou em funções no dia 16 de setembro de 2014. A equipa é liderada por Eduardo Stock da Cunha e é constituída por José João Guilherme, Jorge Freire Cardoso, Vítor Fernandes, Francisco Cary e Francisco Vieira da Cruz.

Assim, foi necessário desenvolver uma nova marca, com novos valores e atributos. Daí resultou uma nova identidade, com o desafio de se diferenciar no cenário competitivo da banca, ocupando um espaço legitimamente seu. Esta marca equilibra elementos de património (como a cor verde) e de novidade. Representado como uma potência matemática, fomenta a familiaridade e proximidade dos seus clientes, ao mesmo tempo que incorpora o compromisso de renovação e superação para voltar a ocupar a posição de liderança que o mercado sempre lhe reconheceu. Esta mudança, determinada pelo Banco de Portugal e pela Direção-geral da Concorrência da Comissão Europeia (DGCom) na sequência da medida de resolução, chegará a todas as geografias internacionais do Novo Banco. (Novo Banco, 2014)

Perante as dificuldades financeiras encontradas numa instituição de crédito, e na impossibilidade de, com a rapidez exigida, se encontrar uma solução privada, estão disponíveis no enquadramento regulamentar português as seguintes opções de intervenção: aplicação de uma medida de resolução; recapitalização com recurso ao investimento público; nacionalização; liquidação judicial. No caso do Banco Espírito Santo foi aplicada uma medida de resolução.

As medidas de resolução foram introduzidas no enquadramento jurídico nacional em 2012 e são aplicáveis quando a deterioração da situação financeira e a prudência de uma instituição seja suscetível de colocar em causa a estabilidade do sistema financeiro nacional.

Uma medida de resolução consiste em isolar os ativos problemáticos da instituição, tendo em vista a sua posterior liquidação, e concentrar o essencial da atividade da instituição numa entidade devidamente capitalizada. Esta solução garante a continuidade da prestação de serviços, protegendo os clientes da instituição, os contribuintes e o tesouro público.

Os gastos de uma medida de resolução são, em primeiro lugar, suportados pelos acionistas e pelos credores da instituição em causa, de acordo com a respetiva hierarquia e em condições de igualdade dentro de cada classe, e, posteriormente, pelo Fundo de Resolução,

cujo financiamento advém das contribuições feitas pelo setor bancário. Não acarreta, por isso, custos para os contribuintes.

A aplicação de uma medida de resolução ao BES é justificada pelo facto, deste se encontrar em incumprimento dos rácios de solvabilidade em vigor e não ter apresentado ao Banco de Portugal uma solução de capitalização com recursos de fundos privados, num prazo adequado e de modo a cumprir mínimos de solvabilidade e, desta forma, recuperar a confiança dos investidores e depositantes. Neste contexto, a aplicação da medida de resolução mostrou-se imprescindível para salvaguardar a confiança dos depositantes, evitar o contágio sistémico, minimizar os custos para os contribuintes e para o tesouro público e assegurar a continuidade da prestação dos serviços financeiros essenciais.

A medida de resolução aplicada pelo Banco de Portugal garante a segurança dos depósitos que tinham sido constituídos junto do BES. Não foram afetados quaisquer direitos legais ou contratuais dos depositantes. Os depósitos são integralmente transferidos para o Novo Banco. O impacto desta medida originou a criação do Novo Banco que é o banco que todos conhecíamos, limpo agora dos ativos mais problemáticos e com uma nova estrutura acionista., um novo banco viável e totalmente operacional, cuja continuidade, vitalidade e desempenho vai depender do trabalho de todos os seus colaboradores.

1.3.1.2 Missão

O Novo Banco, enquanto banco de transição, tem como objetivo central da sua atividade criar valor para o seu acionista procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores. A sua primeira e fundamental missão é alinhar uma estratégia de reforço sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores, assegurando a manutenção de baixos níveis de risco e a maximização do valor dos ativos recebidos, na data da constituição do Banco.

1.3.1.3 Valores

No caminho para o sucesso é determinante seguir um quadro de valores e princípios que irão reger todas as ações dos colaboradores. O Novo Banco criou então 10 mandamentos, tal como se apresenta no Anexo 19, fundamentais para assegurar uma melhor gestão do funcionamento de toda a atividade desenvolvida no seio da sua organização, garantindo mais qualidade e rigor perante os seus clientes. Assim, descrevem-se esses 10 mandamentos:

1. **Cliente**- o cliente vem sempre em primeiro lugar, sendo o centro de gravidade de toda a atividade prestada, o NB não vende produtos, mas sim disponibiliza soluções adequadas aos clientes;
2. **Ética e transparência**- o NB assegura a máxima honestidade e ética nos negócios, afixando uma gestão transparente e isenta de conflitos e interesses;
3. **Equipa**- sendo os seus colaboradores o seu único e principal ativo asseguram vantagens competitivas sustentáveis obtendo assim resultados em equipa superiores aos obtidos individualmente;
4. **Meritocracia**- a evolução profissional do grupo deve ser baseada na seriedade, profissionalismo, dedicação, capacidade e desempenho;
5. **Liderança**- competição dos concorrentes leva a ter como objetivo conseguir alcançar o top 3;
6. **Solidez**- a gestão sólida dos colaboradores vai garantir a segurança e confiança dos clientes;
7. **Prudência**- pretende cimentar uma gestão prudente e conservadora alicerçada num controlo adequado da gestão de riscos de crédito, de mercado, operacionais e reputacionais;
8. **Objetividade**- os objetivos devem ser quantificáveis, claros e exigentes alcançáveis, os resultados obtidos devem ser repartidos entre os clientes, colaboradores e acionistas;
9. **Eficiência**- pretende ser um banco eficiente com processos simples garantindo vantagens duradouras na oferta de produtos e serviços;

10. **Orgulho e pertença-** o NB tem como principal objetivo ser o melhor banco para se trabalhar e que as suas equipas permaneçam empenhadas no futuro da instituição.

1.3.2 – Comunicação utilizada no estágio curricular

“A comunicação surge hoje em dia como um elemento essencial para a vida e negócio de qualquer empresa. Mais do que isso, a comunicação – ou a matéria-prima que lhe é a informação – é uma força estruturante da nossa sociedade.” (Lindon et al, 2004:298)

O programa informático utilizado durante o estágio curricular foi a intranet do NB, a NBWEB, é o canal de informação e comunicação interna de todas as empresas do grupo. Para que uma empresa seja uma comunidade de trabalho, ela tem de pôr em primeiro lugar os seus sistemas de comunicação. Uma empresa é feita acima de tudo de Recursos Humanos e terá um ambiente humano e efetivo na medida em que atinja a sua integração, essa depende do seu sistema de comunicação.

A informação dentro da empresa é uma das condições limiares para uma boa motivação no trabalho. Essa informação tem de circular com a maior liberdade, em todos os sentidos, acompanhando não só as estruturas formais da empresa, mas também toda a faixa das estruturas informais.

Internamente também era muito utilizado o correio eletrónico e o Jornal do Dia como forma de comunicar com outros balcões e realizar pedidos a hierarquias superiores do banco, quando não se possuía autonomia suficiente para tal.

Uma boa comunicação interna assume-se também como um contributo importante para uma boa comunicação externa. O público interno de uma instituição é um condutor de divulgação externa da imagem da empresa e caso não haja comunicação interna que crie um espírito de coesão e bom ambiente de trabalho, este pode assumir essa função comunicativa de forma negativa para a própria instituição. Além desse aspeto, uma

instituição que não consegue motivar/envolver a nível interno dificilmente o conseguirá fazer eficientemente a nível externo.

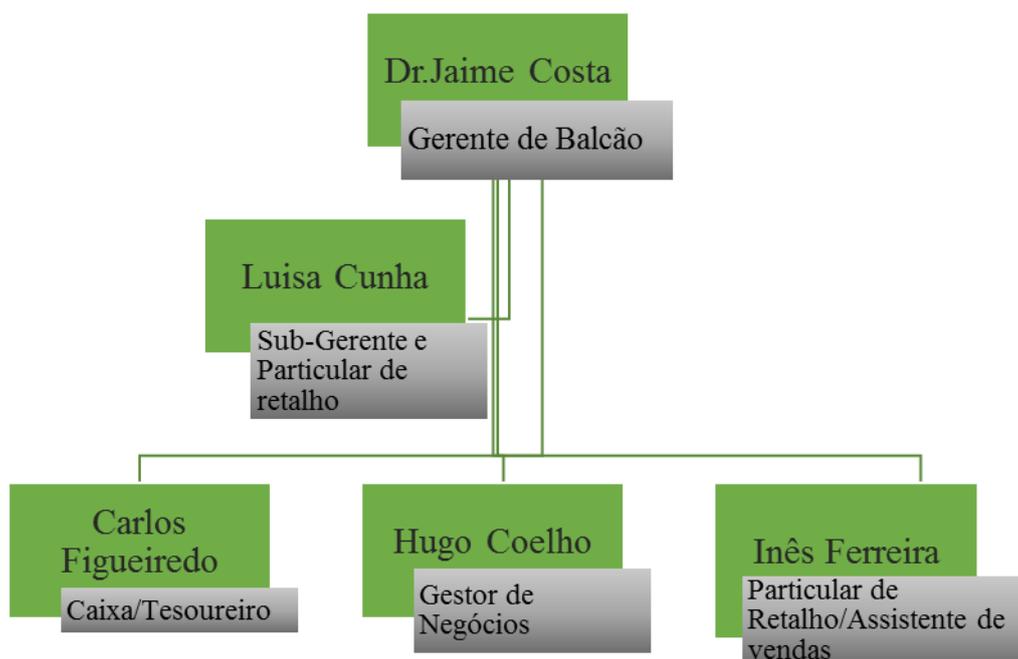
**CAPÍTULO II – ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO
CURRICULAR**

Resende, S. João da Pesqueira, S. Pedro do Sul, Sátão, Tarouca, Tondela, Viseu, Quinta do Galo, Santa Eulália e São Mateus.

2.1.1.2 Estrutura Interna do Balcão

O organograma é um diagrama usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma organização. Este expõe a forma como estão conciliadas as unidades funcionais, a hierarquia e as conexões de comunicação existentes entre eles. A cada elemento da estrutura formal compete uma função distinta, que será explicada de forma sintetizada. O balcão S. Mateus tem uma dimensão grande, com uma grande carteira de clientes, comparativamente aos restantes balcões da cidade de Viseu. Este balcão conta com a colaboração de 5 funcionários, incluindo o gerente. Na figura 2 apresenta-se o organograma do balcão S. Mateus.

Figura 2- Organograma do balcão S. Mateus



Fonte: Elaboração própria

- **Gerente do Balcão**

O Gerente de um balcão, tem como função liderar o grupo, avaliando e responsabilizando-se pela qualidade e serviços do balcão. Outra função do gerente é definir as estratégias e planos de negócio e responder pelo balcão perante os vários departamentos da Direção Regional Norte. É da sua responsabilidade motivar e incentivar os colaboradores do Balcão de forma a fortalecer o trabalho em equipa. Para além disso, todos os assuntos e burocracias têm de ser aprovados por ele.

- **Sub-Gerente**

O Sub-Gerente dirige, controla e organiza os aspetos logísticos do balcão, gere os fluxos de clientes do balcão, promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de forma a garantir a melhoria da produtividade, eficiência e serviço prestado ao cliente e assegura a gestão administrativa dos colaboradores do balcão. É o responsável, no caso do balcão S. Mateus, pelo envio e preparação do correio interno e externo. O Sub-Gerente tem também a função de distribuir pelos particulares de retalho os contactos de Conhecimento, Relação e Mudança (CRM), ou seja, são contactos de clientes, de modo a proporcionar telefonemas de cortesia, de pré-venda ou venda de produtos ou alterações das contas existentes.

Na ausência do gerente, é o titular de todas as decisões e tem como função auxiliar o gerente no cumprimento das metas e decisões por ele determinadas, com fiscalização e orientação dos colaboradores.

- **Caixa/Tesoureiro**

O caixa/tesoureiro está permanentemente em contacto direto com o cliente, quer ao nível do atendimento quer na execução de operações de caixa, sendo responsável por todas as operações de caixa como: levantamentos, depósitos, transferências, pagamento e débito de cheques, conferir assinaturas, fechar e abrir caixa entre outros. Os pedidos de requisição e as entregas de cheques são também da sua responsabilidade, assim como, as encomendas de dinheiro a pedido dos clientes. É também responsável pelo

controle e carregamento da *Automatic Teller Machine* (ATM), encomendas de matérias necessários ao funcionamento do balcão e pela contabilidade geral.

O tesoureiro tem um lugar de muita responsabilidade, pois este é o responsável pela abertura e pelo fecho dos cofres e da contagem e confirmação dos valores no fecho de caixa no final do dia. Para além disso faz o encaminhamento dos clientes para atendimento privado, caso o cliente precise de fazer alguma aplicação ou tenha questões de resposta mais demorada. Assim como tem a função de comercial de transferir os clientes para os assistentes de vendas, caso se depare que o cliente possua recursos capazes de gerir novo produto ou aplicação, pois o lugar de caixa é um lugar privilegiado onde se pode criar e gerir oportunidades únicas de negócio.

○ **Particulares de Retalho**

Os Assistentes de Vendas são subordinados diretamente pelo gerente de balcão, são os responsáveis pelo atendimento privado ao público, como o objetivo de esclarecer e resolver os assuntos que levam o cliente ao balcão, assim como, com o objetivo primordial de vender os produtos e prestar os serviços em vigor no balcão. Outra função, é colaborar na gestão da informação dos clientes Particulares de Retalho (recolha e atualização dos dados dos clientes e tratamento de toda a documentação gerada pelas operações realizadas), garantindo a promoção e manutenção de um serviço que corresponda ou supere as expectativas dos clientes. Para além disso, é da sua responsabilidade a gestão do *merchandising* do balcão. De certa forma, estes colaboradores são o “espelho” da satisfação dos clientes, pois tem de ser proactivos e eficazes no atendimento de forma a esclarecer o cliente, para que não restem dúvidas, assim como apresentar os produtos de forma motivadora e detalhada para conseguirem vender os produtos.

○ **Gestor de Negócios**

O Gestor de Negócios tem como sua função, a responsabilidade total da atividade empresarial do balcão, ou seja, é o responsável pelo acompanhamento das pequenas e médias empresas, bem como, a captação de novas empresas para a sua carteira. A sua

capacidade comercial é demasiado relevante, pois dentro do segmento de negócios, tem que vender os produtos adequados a cada cliente. Tem a responsabilidade de identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco Creditício e a avaliação dos resultados comerciais dos Clientes da sua carteira é também da sua responsabilidade. O gestor possui um gabinete privado no balcão, onde apenas atende colaboradores ou clientes com interesse na abertura de empresas e presta ainda também apoio no balcão do Satão todas as quartas feiras.

2.2 – Produtos e Serviços Comercializados

Nos produtos e serviços estarão principalmente os produtos e serviços com que a estagiária trabalhou ao longo do estágio.

2.2.1-Contas à Ordem

Para uma gestão do dia-a-dia financeiro, o Novo Banco tem várias contas à ordem, com características diferenciadas, conforme o perfil de cada cliente. Estas contas possibilitam mobilizar o saldo a qualquer momento sem qualquer tipo de penalização e com toda a agilidade, através das operações e meios de movimentação disponíveis como as caixas automáticas (ATM), NBdireto, NBnet e ao balcão. Para abrir uma conta no Novo Banco, os documentos indispensáveis são:

- Documento de identificação pessoal - Bilhete de identidade, cartão de cidadão ou passaporte;
- Documento de identificação fiscal - cartão de contribuinte ou cartão de cidadão;
- Comprovativo de morada - carta com remetente fidedigno em nome da pessoa, como por exemplo: recibo da água, luz, telefone, gás, correspondência de seguradoras, bancos ou escolas, ou carta de condução; certidão da Junta de Freguesia; certidão da Conservatória do Registo Comercial; Nota de liquidação de IRS; Documento da Administração Fiscal;
- Comprovativo de profissão e Entidade Patronal - recibo de vencimento ou fotocópia do contrato laboral ou Carteira Profissional, emitida por Organismo

Oficial; Cartão Profissional, emitido pela Entidade Patronal; Declaração da Entidade Patronal, em caso de estar empregado; ou em caso de ser reformado o cartão de pensionista.

2.2.1.1 - Conta NB 100%

A conta NB 100%, conforme (Anexo 1), tem o seguinte slogan: “*É tudo da sua conta*” e apresenta-se na figura nº 3:

Figura 3 - Conta NB100%



Fonte: Adaptação do folheto do Novo Banco (2015)

Assim, é uma conta à ordem que tem uma vertente de poupança associada, que permite ter rentabilidade e ao mesmo tempo está disponível sempre que o cliente precisar. Trata-se de uma conta destinada a pessoas singulares, maiores de idade, residentes e não residentes em Portugal. Esta conta tem a seu dispor uma série de benefícios:

- Dois Cartões de débito (NB Duo);
- Dois Cartões de crédito (NB Verde);
- Produtos e Serviços associados:
- Pagamentos e transferências nacionais no NBnet, NB smart app e NBdireto Automático gratuitos excetos operações especiais, como transferências internacionais e operações de bolsa.
- Pagamento automático de despesas, através de débito direto: água, luz, telefone, telemóvel e internet sem falhas e custos.
- 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, isto é, quando a conta do cliente possui um saldo devedor).

Todas estas vantagens podem ficar a um custo nulo, basta o cliente domiciliar o vencimento a partir de €500 (com o código de transferência 08) e fazer pelo menos €50 de compras por mês com cartões da conta, ou no caso de ser reformado, domiciliar a pensão a partir dos €250; ou tiver duas ou mais autorizações de débito direto de despesas mensais da casa (como água, luz, gás), uma conta Poupança Programada com entrega mensal efetuada e fazer pelo menos €50 de compras por mês com os cartões da sua conta. Caso contrário, a conta NB 100% tem um custo de €4.49/mês (mais Imposto de Selo).

- **Conta NB 100% Gold|RE**

A Conta NB 100% Gold|RE é uma conta que se dirige a emigrantes ou não residentes e maiores de 18 anos, oferece descontos vitalícios nos seus seguros de saúde, automóvel e casa, tal como se apresenta no Anexo 2 e na Figura nº 4.

Figura 4- Conta 100% GoldRE



Fonte: Elaboração própria com adaptação do folheto do NB (2015)

- **Conta NB 100% 55+**

A Conta NB 100% 55+ é uma conta para clientes com mais de 55 anos, mas com domiciliação de ordenado/pensão, sendo que oferece assistência médica e técnica (canalizadores, eletricitas, serralheiros, carpinteiros, vidraceiros, pintores, pedreiros entre outros) ao domicílio (ver Anexo 3)

- **Conta NB 100% Parceiro +**

A Conta NB 100% Parceiro + é uma conta que se destina a colaboradores de empresas que tenham protocolos específicos com o Novo Banco.

2.2.1.2 - Conta 18.31

A conta 18.31 (Ver Anexo 4) como o nome indica tem o seguinte slogan: “*O futuro do planeta é também seu. Leve isto em conta.*”, sendo uma conta para clientes de idades compreendidas entre 18 e 31 anos. O montante mínimo de abertura é de €50 e possui comissão de gestão no valor de € 1,75/mês, no entanto se utilizar €50 em compras com o cartão e efetuar um login no NBnet uma vez por mês, esta conta fica isenta de qualquer custo. Trata-se de uma conta verde, amiga do ambiente, pensada em ajudar na minimização do impacto sobre o clima. O BES, na altura, criou uma parceria com a consultora e) mission neutral@10 onde quantificou as emissões de CO2 associadas à conta 18.31 resultantes, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, esta conta é e) mission neutral®, pois compra créditos de um projeto de substituição de combustível em cerâmicas (GISI cerâmicas) que reduz emissões de CO2, contribuindo, desta forma, para a sustentabilidade. Assim, é uma conta com várias vantagens, vejamos:

- Fácil acesso, uma vez que, usufrui entrada gratuita ao serviço NBnet;
- Pagamento automático das despesas mensais como água, luz, Internet e outros, sem esquecimentos e sem custos;
- Dois cartões de débito NB;
- Dois Cartões Pocket NB, ideais para compras na Internet;

2.2.1.3 - Conta NB Boas-Vindas

A Conta NB Boas-vindas dirige-se para clientes, com nacionalidade estrangeira extracomunitária, com morada fiscal e o número de contribuinte de Portugal (excluindo

EUA, Canadá, Andorra, Austrália, Bahamas, Bahrein, Brunei, Vaticano, Hong-Kong, Islândia, Israel, Japão, Coreia, Koweit, Liechtenstein, Mónaco, Nova Zelândia, Noruega, S. Marino, Singapura, Suíça, Emirados Árabes Unidos). O montante mínimo de abertura é de €250, tem uma comissão de gestão associada de €2 para quem domicilia o vencimento, caso contrário será de €4. Trata-se de uma conta à ordem que conta com alguns benefícios e com uma conta poupança associada. Os benefícios desta conta são:

- Cartões NB Duo, com anuidade nula, para os primeiros e segundos titulares;
- Cartão de crédito NB verde opcional, sujeito a análise casuística;
- Adesão gratuita aos canais diretos;
- Pagamento automático de despesas, tais como água, luz, gás, entre outras;
- Seguro de vida com repatriamento Proteção NB Boas-Vindas;
- Assistência médica em casa;
- Envio de médico de clínica geral ao domicílio, para consulta, sendo a primeira deslocação gratuita;
- Transporte em ambulância em caso de urgência, sem qualquer custo;
- 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;
- Cartão pré-pago visa electron Familylinks (ver figura 5).

Figura 5- Cartão Familylinks



Fonte: <https://www.contacartao.com/familylinks/pages/login.jsf>

2.2.1.4 - Conta NBup

A Conta NBup é uma conta à ordem, sem despesas de manutenção para estudantes do ensino superior com idades entre 18 e os 30 anos, residentes ou não residentes em

Portugal. O montante mínimo de abertura é de €25 e inclui um cartão de débito NBup, sem anuidade, que funciona também como um cartão de identificação de estudante que é destinado aos alunos das instituições com protocolos, como é o caso do Instituto Politécnico da Guarda. Se o estudante necessitar, existe a possibilidade de atribuir um cartão de crédito NB Verde, com a primeira mensalidade gratuita. Esta conta, como todas as outras, tem algumas vantagens:

- Permite acesso ao NBnet e NBdirecto;
- Descontos em viagens na Top Atlântico;
- Vantagens MOCHE em campanhas especiais, como: oferta de cartões de chamadas e tarifários especiais, oferta ou descontos em telemóveis;
- O NBup oferece ainda em campanhas na instituição de ensino superior camisolas da universidade, descontos em viagens organizadas pelas associações de estudantes, material útil para o curso, entre outras ofertas.

2.2.1.5 -Conta NB Jovem

A conta “NB Jovem” destina-se a jovens com idade compreendida entre os 13 e os 17 anos. Caso não seja emancipado, é necessária a representação por parte do representante legal ou outros tutores designados pelo Tribunal. O montante mínimo inicial para a abertura é de €50 e é isenta de custos de manutenção de conta. É possível associar um tipo de cartão Pocket NB: Cartão de débito para fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos, com limites de movimentação diários ou cartão pré-pago que também permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos, com total segurança.

2.2.1.6-Conta NB Movimento Júnior

A conta NB Movimento Júnior é uma conta para crianças entre os 0 e os 11 anos de idade, com um montante mínimo de abertura de conta de €40, mas é uma conta isenta de custos de manutenção. Ainda possibilita três opções de poupança (curto, médio ou longo prazo): Conta Poupança Programada Júnior e Capitalização Júnior.

2.2.2-Conta Poupança e Depósitos a prazo

O Novo Banco oferece aos seus clientes uma variedade de soluções que permitem poupar de forma cómoda, rápida e segura. Num depósito a prazo existe um prazo, previamente determinado, com taxas de juros competitivas no mercado, que permitem ter uma rentabilidade garantida. De uma forma mais simples, um depósito a prazo terá sempre capital garantido na maturidade ou amortização, ou seja, o depositante nunca poderá receber menos que o valor nominal que colocou junto da instituição financeira. No entanto, caso haja uma mobilização antecipada parcial ou total, implica uma penalização na taxa de juro. Nos dias que correm, a taxa é mais baixa, a taxa diretora de juro do BCE, taxa de referência do mercado monetário da zona euro, tem vindo a baixar bruscamente e consequentemente, as entidades bancárias veem-se obrigadas a baixar as taxas de juro aos seus depositantes. Ainda assim, a Novo Banco continua competitivo entre os concorrentes, com uma oferta variada e diversificada.

2.2.2.1-Nova Conta Rendimento Mensal

A conta Rendimento mensal é um depósito a prazo a 12 meses, é uma aplicação com um capital mínimo de abertura de €1000. Os juros são pagos mensalmente, e são permitidas mobilizações antecipadas, totais e parciais, a qualquer momento, com penalização total dos juros vincendos e não pagos. Esta aplicação não permite reforços.

2.2.2.2-Conta Micro Poupança

A conta Micro Poupança é inovadora como conta a prazo, mas tem características diferentes

Figura 6- Conta Micro Poupança



Novos tempos pedem um novo poupar

Fonte: www.novobanco.pt (2016)

Assim, no quadro 3 permite o cliente constituir uma poupança crescente através de pequenos montantes de arredondamento. Desta forma, o cliente poderá arredondar os valores de pagamento da conta à ordem (por exemplo: pagamento da água ou eletricidade, carregamento de telemóvel, prestação de crédito habitação, entre outros). O cliente pode escolher quatro opções de múltiplos de arredondamento: €1, €2, €5 e €10. Aos diferentes movimentos pode escolher arredondar por valores diferentes ou manter sempre o mesmo. A transferência é efetuada no dia seguinte para a conta a prazo que o cliente desejar. Desta forma mais suave, o constituinte pode poupar de forma significativa sem perceção, obtendo assim uma poupança de €8,81.

Quadro 3- Quadro micro poupança

Movimento	Arredondamento escolhido	Valor de pagamento	Valor de pagamento arredondamento	de + Valor poupança
Prestação crédito habitação	MÚLTIPLO DE €5	€226,30	€230	€3,70
Pagamento da Água	MÚLTIPLO DE €2	€30,80	€32	€1,20
Pagamento da eletricidade	MÚLTIPLO DE €2	€42,37	€44	€1,63
Cartão débito almoço	MÚLTIPLO DE €1	€5,20	€6	€0,80
Cartão débito supermercado	MÚLTIPLO DE €1	€18,32	€19	€0,68
Carregamento do telemóvel	MÚLTIPLO DE €1	€12,00	€12	€0

Fonte: Adaptação do Novo Banco (2016)

2.2.2.3-Conta Poupança Reformado

A conta Poupança Reformado é um depósito a prazo com montante mínimo de subscrição de €250, que permite o reformado beneficiar da isenção de imposto sobre o rendimento para saldos até €10.500. Esta conta poderá ser de 6 meses ou 1 ano, sendo que a primeira opção a renumeração é de 0.40% e na segunda de 0.50%. Permite ainda reforços a partir de €50 tendo um mínimo de manutenção de €250 e não são cobradas despesas de comissão. Os juros serão pagos no final do prazo, por crédito na Conta DO.

2.2.2.4-Conta Poupança Programada

A conta Poupança Programada tem um prazo de 5 anos, os seus reforços são permitidos a qualquer momento até ao montante máximo definido para as entregas programadas e reforços pontuais, sendo os juros calculados proporcionalmente de acordo com a taxa de juro em vigor para o período. Nesta conta existe a possibilidade de alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento, não tem comissões.

- Montante mínimo para entrega/reforço (mensal): € 10,00
- Montante máximo cumulativo para entregas e reforços mensais: € 2.000,00
- Montante máximo cumulativo para entregas e reforços semestrais: € 12.000,00
- Montante máximo cumulativo para entregas e reforços anuais: €24.000,00

2.2.2.5- Conta Poupança Habitação

A conta Poupança Habitação é uma conta destinada para constituir uma poupança com a finalidade de aquisição, construção, ampliação ou beneficiação de habitação própria. Esta conta constitui um prazo de um ano renovável por período igual, com renumeração da TANB de 0,25% e com montante mínimo de abertura de €500, tem ainda a possibilidade de reforçar a partir de €125 e é isenta de despesas de comissão.

2.2.2.6-Conta Poupança NB Júnior

O Novo Banco tem uma oferta criada especialmente para as crianças, com soluções de poupança, que se associa à conta Movimento Júnior, para ensinar a poupar a curto, médio e a longo prazo. As soluções de poupança NB Júnior, tem como base contas já explicadas anteriormente, e são:

- Conta Poupança Programada Júnior: para poupar aos poucos com total flexibilidade de poder alterar ou até cancelar e com entregas mensais ou pontuais a partir de €10, num máximo de €24000 por ano;

- NB Capitalização Júnior, é uma aplicação financeira a longo prazo com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização (prazo mínimo de 8 anos e 1 dia). Esta aplicação permite entregas adicionais pontuais ou periódicas e resgate total ou parcial pelo valor mínimo. Tem entregas mensais com um montante mínimo de €20 e entregas únicas/adicionais de €50.

Figura 7- Campanha Piggy Pops



Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=pouparmuitobom>

2.2.2.7-Conta Poupança NB Jovem

A conta Poupança NB Jovem é um depósito a prazo semestral renovável que se dirige ao público-alvo com idades entre 13 e 17 anos representados por os seus representantes legais. O montante mínimo de abertura é de €10 e está isenta de custos de manutenção. Os juros são pagos no final de cada semestre em regime de capitalização. A renumeração varia consoante o montante: até €2500 a TANB é de 2,00% e a partir de €2500 a TANB é Euribor 6 meses. Esta conta tem ainda a particularidade de se fazer reforços a partir de €1, a qualquer momento.

2.2.2.8-Depósito a Prazo NB Flexível

Este depósito a prazo como diz o nome, é um depósito com flexibilidade, ou seja, o cliente pode mexer em parte do dinheiro, que corresponde a 25% do montante inicial, sem mexer nos juros, tem o prazo de 1 ano (365 dias), com um montante mínimo inicial de €5.000. São permitidos reforços apenas para repor os montantes mobilizados antecipadamente.

2.2.2.9-DP NB 92 dias

A conta **DP NB 92 dias** é um depósito a prazo com um limite de 92 dias, tem um montante mínimo de subscrição de €500. Este depósito não permite reforços, e o pagamento do montante dos juros serão pagos no dia seguinte ao dia da constituição do contrato (data-valor).

2.2.2.10-Poupança por Impulso

A Poupança por Impulso tem como fator inovador permitir aos clientes portadores da aplicação “Poupe” para smartphones reforçar uma poupança com pequenos montantes de cada vez (entre 5 e 50 euros). Para poupar, basta abrir a aplicação e carregar no botão. Nesse momento é efetuada uma transferência a partir da conta selecionada como conta de origem para uma nova conta criada no momento da adesão, com o descritivo “Poupança por Impulso.

2.2.3-Crédito

O crédito bancário é uma operação em que o banco coloca à disposição do beneficiário, com a garantia que sejam pagos os juros convencionados e a restituição, na data fixada para o reembolso, a importância correspondente que foi emprestada. O Novo Banco apresenta diversas formas de financiamento através de cartões de crédito, crédito individual, crédito habitação, microcrédito e soluções auto com vista a responder às necessidades do cliente.

Para que um crédito seja concretizado é necessário que haja uma aprovação de crédito, onde vai ser necessário relembrar o histórico do cliente e conter os documentos necessários: Cartão de Cidadão ou B.I., Cartão de Contribuinte, Comprovativo de Rendimento, Imposto de Rendimento Singular (IRS) e Comprovativo de Morada, caso se trate de um cliente particular. No caso de empresas será necessário: Declaração de Imposto de Rendimentos Coletivos, Demonstração de Resultados e Balanço Analítico.

2.2.3.1-Cartões de Crédito

Um cartão de crédito, por norma, possui as mesmas características que um cartão de débito, mas é uma forma de pagamento a crédito, ou seja, atribui a quem o detém o direito de financiamento de despesas de consumo dentro dos limites (plafond) de créditos estabelecidos com a instituição financeira. Para o Novo Banco é uma forma de facilitar a vida aos clientes, podendo estes usufruir de uma gama de vantagens no seu quotidiano. Os cartões de crédito que o Novo Banco tem para oferecer são:

- **Cartões NB Verde:** é um cartão de crédito que pode ser utilizado na rede American Express e Visa (ver figura 8). Este cartão é gratuito quando é associado às Contas NB 100%.

Figura 8- Cartão NB verde



Fonte: <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=creditohabitacaonbapp>

- **Cartões NB Gold:** são cartões de prestígio (ver figura 9), que podem ser utilizados nas redes American Express ou Visa, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização.

O cartão NB GOLD **Visa** tem associada uma conta cartão que permite, em Portugal como no estrangeiro, efetuar as seguintes operações:

- Compras em estabelecimentos comerciais aderentes às redes Visa e/ou Multibanco;
- Levantamento de dinheiro a crédito (cash advance, ou seja, adiantamento de dinheiro) em caixas automáticos (ATM), nas agências bancárias aderentes à rede Visa e também através do NBdireto ou NBnet.

Unicamente em Portugal, a vertente a débito deste cartão permite, a partir da conta à ordem, efetuar as seguintes transações nas caixas automáticos da rede Multibanco:

- Levantamento de dinheiro;
- Pagamento de serviços;
- Consulta de saldos e movimentos;
- Transferências bancárias.

Com o cartão NB Gold **American Express** pode subscrever o Programa de milhas “Top miles”, desenvolvido pelo banco em parceria com a Top Atlântico. Pode também ainda ter acesso ao Programa SelectsSM que disponibiliza, em todo o mundo, ofertas e promoções exclusivas para titulares de cartões American Express.

As operações disponíveis que permite realizar são as seguintes:

- Compras em estabelecimentos comerciais aderentes às redes American Express e/ou Multibanco;
- Levantamento de dinheiro a crédito (cash-advance) em caixas automáticos (ATM) e através do NBdireto ou NBnet.

Apenas em Portugal, a vertente a débito deste cartão permite, a partir da conta à ordem, efetuar as seguintes transações nos caixas automáticos da rede Multibanco:

- Levantamento de dinheiro;
- Pagamento de serviços;
- Consulta de saldos e movimentos;
- Transferências bancárias.

Figura 9-Cartão NB Gold



Fonte: <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=creditohabitacaonbapp>

- **Cartões NB Branco:** é um cartão de crédito VISA (ver figura 10), não só para os clientes, mas também para quem não possui conta no banco. O cartão dispõe de um seguro de proteção que o protege contra utilizações abusivas por parte de terceiros, em caso de roubo, furto, perda ou extravio, até ao valor do seu limite de crédito.

Figura 10-Cartão NB branco



Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=780F2F0E-C0B8-4AFC-85CD-25C110EA1A1A>

- **Cartão@nb:** é um cartão exclusivamente de crédito, que permite efetuar exclusivamente transações à distância. Incluem-se as compras efetuadas na Internet, por correio ou por telefone, desde que em comerciantes aderentes à rede Visa.

2.2.3.2-Crédito Pessoal

O crédito pessoal é um contrato de empréstimo de fundos entre a instituição financeira e o cliente, por um período de tempo pré-acordado, com a finalidade de ajudar a concretizar os projetos. O Novo Banco com este crédito, entre os €2.000 e €30.000, facilita o cliente com taxas bonificadas, prazos adaptados as suas necessidades (entre 6 até 84 meses) e modalidades de pagamento flexíveis.

Para submeter a simulação deste crédito, e posteriormente, se as condições o permitirem, conceder-se o crédito é necessária a apresentação dos seguintes documentos válidos:

- Cartão de Cidadão (ou Bilhete de Identidade + Cartão de contribuinte);
- Comprovativos de Rendimentos:
 - Trabalhadores por conta de outrem: última declaração de IRS + último recibo de vencimento ou 2 últimos recibos de vencimentos;
 - Trabalhadores por conta própria: Declaração de IRS;

- Reformados ou pensionistas: Declaração de IRS e Comprovativo de Segurança Social;
- Orçamento (apenas no caso de a finalidade ser obras);
- Fatura pró-forma ou proposta de venda (créditos coligados);
- Comprovativo do NIB do fornecedor (créditos coligados).

Ainda dentro do Crédito Pessoal, o Novo Banco, coloca a disposição do cliente, um **Crédito Auto que** é uma solução que se destina a financiar a compra de veículos. Esta entidade bancária, possui um crédito auto para a compra de carros novos ou carros usados, visto que no último caso o spread é mais elevado, com modalidades de pagamento flexíveis.

Spread: em termos simplificados, é a diferença entre a taxa de juros cobrada aos tomadores de crédito e a taxa de juros paga aos depositantes pelos bancos.

Quadro 4- Quadro de características do crédito automóvel

Crédito Automóvel	Automóvel Novo		Automóvel Usado	
	Min	Máx	Min	Máx
Montante	€2.500	€50.000 Limitado ao valor de venda do veículo	€2.500	€50.000 Limitado a 90% da avaliação do veículo
Avaliação mínima do automóvel a financiar	N.A.		€5.000	N.A.
Idade máxima da viatura	N.A.		10 anos no final do contrato	
Prazo	6 meses	84 meses	6 meses	60 meses

Fonte: Adatação do Novo Banco (2016)

Este crédito, como todos os outros esta sujeito a um prazo, que neste caso, poderá estar compreendido entre 12 meses e um máximo de 120 meses. Ainda dentro da solução de crédito auto, existem soluções de renting e leasing :

-
- **Renting:** é uma solução ideal para ter um carro novo sem se preocupar com a manutenção do mesmo. É um contrato de prestação de serviços com uso pleno da viatura, por um período pré-determinado (que oscila entre os 12 e os 54 meses), normalmente sem opção inicial de compra, mediante o pagamento de uma renda. Ao contrário do que é geralmente aceite, o A.O.V. (Aluguer Operacional de Veículos) não é um produto financeiro, já que os veículos nunca são propriedade do cliente final.

 - **Leasing:** é uma operação de financiamento através da qual uma das partes (locadora - banco) cede a outra (locatário -cliente) o direito de utilização de um determinado bem, durante um período de tempo pré-estabelecido, em contrapartida de uma retribuição (renda). Com prazos entre 12 e 72 meses e a possibilidade de estabelecer as prestações de acordo com a entrada inicial (até 60%) e o valor residual (até 30%), no final do contrato, o cliente poderá adquirir o carro novo, mediante o pagamento do valor residual (valor comercial futuro expectável da viatura no termo do contrato, é definido no início do contrato, sendo relevante para efeitos do cálculo da renda uma vez que é deduzido ao valor do financiamento).

 - **Crédito Universitário:** uma solução destinada aos universitários, para que possam realizar os seus projetos para o futuro. Este crédito tem como objetivo financiar as despesas dos estudantes do ensino superior (público ou privado; universitário ou politécnico), a partir de €1.000 até um máximo de €30.000.

2.2.3.3-Crédito à Habitação

O crédito à habitação é um contrato entre uma instituição de crédito registada no Banco de Portugal e uma ou várias pessoas individuais. Este contrato é por norma redigido inteiramente pelo Banco e define os termos e condições do empréstimo, em particular os direitos e os deveres do devedor. A maioria dos clientes que inteiram este crédito utilizam-no para a aquisição de uma habitação, mas ele também pode ser usado ainda para

construção e realização de obras em habitação própria e aquisição de terrenos para construção. O montante do Crédito Habitação pode ir até 80% do valor da avaliação do imóvel, onde o prazo poderá ir até aos 40 anos, desde que o empréstimo seja liquidado até aos 75 anos de idade, tudo isso com taxas ajustadas a cada caso. O Novo Banco dispõe de soluções de crédito habitação que possibilitam ao cliente obter prestações mais adaptadas, conforme o seu orçamento família.

Figura 11- Credito à Habitação



Fonte: <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=creditohabitacaonbapp>



Solução Taxa Fixa que permite pagar sempre o mesmo montante de prestação durante o prazo escolhido;



Solução Taxa Variável indexada a Euribor a 12meses;



Solução Troca de Casa com um spread muito competitivo minimizando o impacto na prestação;



Solução imóveis Novo Banco com um financiamento de 100% do valor de imóvel;

2.2.3.4-Microcrédito

O microcrédito foi enquadrado no âmbito dos 10 Mandamentos do Novo Banco, um conjunto de princípios e valores que regem a atuação do Novo Banco no caminho do apoio

àqueles que são um valor acrescentado na economia nacional, a concessão do Microcrédito continua a ser uma das ferramentas escolhidos para apoiar o autoemprego e a criação de microempresas.

Assim que indo ao encontro do atual contexto socioeconómico e alinhada com a sua estratégia de empreendedorismo, o Grupo NB disponibiliza na sua rede comercial o Microcrédito. Este produto que tem como objetivo de ajudar pessoas que não têm emprego e que não conseguem obter outro tipo de crédito junto das instituições financeiras, devido à sua reduzida capacidade de endividamento, o que fatalmente dificulta a sua integração no mercado de trabalho. Com a solução microcrédito, corporalizada em dois mecanismos de financiamento: soluções próprias do Grupo Novo Banco – Microcrédito NB e protocolos firmados com a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC) e Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) através das linhas de crédito Microinvest e Invest, o Grupo NB financiou, em 2015, 141 projetos com um montante de crédito de cerca de 2,4 milhões de euros, possibilitando assim a criação 224 postos de trabalho (www.novobanco.pt).

2.2.4- Seguros

Um seguro é um contrato pelo qual uma das partes, segurador, se obriga a indemnizar a outra, segurado, em caso da ocorrência de determinado sinistro, em troca do recebimento de um prémio de seguro. O Novo Banco, a nível da proteção e segurança, oferece diferenciados tipos de seguros conforme as situações, de forma a, satisfazer as diversas necessidades dos clientes. Os seguros no Novo Banco têm prazos de 1 ano, renováveis automaticamente e a sua cobrança é feita através de débito em conta. Todos os seguros do Novo Banco, tem flexibilidade no pagamento, podendo ser pagos: mensalmente, trimestralmente, semestralmente e anualmente.

2.2.4.1-Seguro GNB Saúde

O seguro NB Saúde cobre os riscos associados à utilização de serviços de saúde (ver figura 12), como acesso aos melhores médicos, hospitais e centros de diagnóstico, entre outros serviços de saúde. (ver Anexo 7) e tem como *Slogan*: ” *Segura o seu bem-estar.*”

Figura 12- Seguro GNB Saúde



Segura o seu bem estar

Fonte: www.novobanco.pt (2015)

Assim, é um seguro renovável e sem limite de permanência, se for subscrito antes dos 55anos. Este seguro de saúde tem vários produtos associados com diferentes características, conforme a necessidade do cliente.

2.2.4.2-Seguro GNB casa

Slogan: “*Segura o seu lar*”

Figura 13-Seguro GNB Casa

O segura NB casa é um seguro multirrisco para cobrir os riscos associados á casa, sem obrigar á atualização dos valores da casa e recheio.



Fonte: www.novobanco.pt (2016)

Neste seguro pode estar diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa, possui quatro tipos de coberturas diferenciadas: Essencial, Maxi, Top e Construção (ver Anexo 8). A idade mínima para aderir a este seguro é de 18 anos.

2.2.4.3-Seguro GNB Proteção salarial

O Novo Banco desenvolveu um seguro para proteção do salário, com um *slogan*: “*Já pensou em fazer um seguro ao seu salário? O Novo Banco já*” de forma a ajudar a garantir a estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade. Este seguro inovador, nos dias de hoje, em que cada vez é mais difícil garantir o emprego, ajuda a prevenir e remediar certas situações.

Para usufruir deste seguro é necessário ter uma idade entre os 18 e os 64 anos de idade, ter ordenado ou pensão domiciliado no NB, ter desempenhado uma atividade profissional nos últimos 12 meses e ter uma atividade profissional de pelo menos 16 horas por semana. Este seguro detém duas fórmulas consoante a atividade profissional do cliente, se trabalha por conta própria ou por conta de outrem, como se pode verificar em Anexo 9.

2.2.4.4-Vida Segura GNB

O seguro Vida Segura GNB com o *Slogan*: “*Aproveite a vida, o Novo Banco segura*” apresentado no Anexo 10) garante o pagamento do capital seguro em caso de morte, invalidez absoluta e definitiva ou doença grave do segurado, segura também os estudos dos filhos dos clientes se for o caso, ou até a amortização de responsabilidades assumidas.

Este seguro garante elevados níveis de proteção pessoal e familiar, bem como o bem-estar e o futuro da família numa situação de morte, invalidez absoluta e definitiva e em caso de doenças graves permite antecipar os imprevistos que a vida traz. É um seguro que se destina a casais com filhos e com um custo acessível, mediante o ordenado mensal.

Quadro 5- Quadro de características do seguro vida segura

Idade	Ordenado	Meses	Capital Seguro	Prémio Mensal
30 anos	€500	36	€18000	€3.40
	€800	24	€19.200	€3.62
35anos	€500	36	€18000	€4.24
	€900	24	€21.600	€5.09
40anos	€500	6	€18000	€6.18
	€1000	12	€12000	€4.12
45anos	€1000	12	€12000	€6.51
50anos	€1000	12	€12000	€10.40

Fonte: Adaptação do Novo Banco (2016)

As vantagens lhe este seguro confere aos clientes são:

- Garantia da estabilidade financeira: proteção familiar numa situação de imprevisto que implica sempre uma perda substancial de rendimentos;
- Segurança num período de difícil transição: garantia do pagamento das despesas imediatas e manutenção do nível de vida da família num momento de transição;
- Continuidade dos seus projetos: assegura os projetos da família, por exemplo os estudos dos seus filhos e a amortização de responsabilidades assumidas;
- Capital disponível para doenças graves: possibilidade de obter um capital para fazer face às despesas inerentes a uma doença grave, que normalmente implica elevadas despesas e baixas prolongadas, com as repercussões no orçamento familiar.

2.2.4.5-Seguro GNB dia a dia

O Seguro GNB dia a dia é um produto inovador que garante a proteção da família em acidentes que poderão acontecer no quotidiano, com o *Slogan*: “*Cobre até acidentes parvos*”.

Figura 14- Seguro GNB dia a dia



O Seguro que cobre até acidentes parvos

Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=838DADD7-1371-4235-9468-CBF0DA974A69>

Este seguro (ver Anexo 11) protege o seu cliente e respetiva família dos acidentes que podem surgir quando menos se espera:

- Acidentes do quotidiano, tais como: quedas, queimaduras, cortes, entre outros;
- Atentados e agressões, tais como: assaltos, entre outros;
- Acidentes clínicos, tais como: problemas decorrentes de anestésias, cirurgias, entre outros;
- Catástrofes naturais e tecnológicas, tais como: tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros;
- Num acidente de viação, ainda garante a cobertura do condutor, peão ou ciclista responsável;

2.2.4.6-Seguro GNB Dental Care

Este seguro é direcionado, especificamente, à medicina dentária (ver figura 15) e com *slogan*: “*Um sorriso seguro*”, pelo que se trata de uma solução inovadora que garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal como em Espanha, com preços muito competitivos e ainda, com participação das despesas.

Figura 15-Seguro GNB Dental care



Um sorriso seguro

Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=DD9455AE-23FD-4F00-B10A-B09714746EEB>

Este seguro atribui aos clientes, uma distinta gama de vantagens:

- Atos médicos a preços acessíveis
- Permite o acesso a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários em todo o continente, ilhas e Espanha;
- Diversidade de atos médicos sem custos como consultas de rotina, consultas de urgência, destarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo;
- Comparticipação de 50% para os atos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respetivo limite de indemnização;

2.2.4.7-Seguro GNB Saúde Ativa

O Novo Banco criou um novo seguro, com o *slogan*: “*O seguro de saúde pensado para os dias que correm*”, a pensar na saúde dos clientes do dia-a-dia. Este seguro pode ser subscrito até aos 75 anos, no entanto, se for subscrito até aos 54 anos de idade, fica sem limite de permanência, ou seja, a saúde do cliente fica protegida para toda a vida. Pode ver-se na figura 16 as coberturas do seguro.

Figura 16- Coberturas do seguro saúde ativa

COBERTURAS	LIMITE DE INDEMNIZAÇÃO (POR ANUIDADE E POR PESSOA SEGURA)
INTERNAMENTO HOSPITALAR	2.000 €
AMBULATÓRIO: CONSULTA, NA REDE, DE CLÍNICA GERAL E OUTRAS ESPECIALIDADES	10 CONSULTAS
AMBULATÓRIO: CONSULTA DE URGÊNCIA TRATAMENTOS/EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	ACESSO À REDE ADVANCECARE (A PREÇOS CONVENCIONADOS)

Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=F50F2B0A-D49F-4FB1-934C-046C41E3835F>

2.2.5-Serviços

O Novo Banco tem ao dispor dos seus clientes, alguns serviços, para que possam realizar consultas e operações na gestão do seu dia a dia, com uma maior comodidade e segurança para o cliente. Estes serviços bancários destinam-se a todos os clientes com o propósito de prestar informações ou assistência de forma rápida e eficaz, são disponibilizados de diversos modos e vão de encontro das necessidades dos clientes.

2.2.5.1-NBnet

O NBnet é um serviço de Internet banking de acesso gratuito que o Novo Banco disponibiliza aos clientes. Este serviço é seguro e está acessível a qualquer dia, hora e em qualquer parte do mundo. Só é essencial usar um computador com acesso a internet e aceder a um conjunto amplo de consultas e operações.

Para aderir ao serviço é necessário, os clientes se dirigirem ao balcão e preencher um formulário de adesão aos canais diretos e será entregue, no momento, os códigos de acesso (nº de adesão; PIN e matriz de acesso) seguidamente é só aceder a www.novobanco.pt, de

forma comoda em casa ou até mesmo num balcão NB, que já possui um computador disponível só para a cesso deste serviço.

Figura 17-NBnet



Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=a8e8eda3-d9db-4dba-90e4-27099efcc6a8>

No NBnet ainda é possível usufruir de uma nova ferramenta inovadora, trata-se do Orçamento Familiar NB. Esta ferramenta gratuita, possibilita a organização e agrupa automaticamente todas as receitas e despesas da casa para que o cliente saiba sempre como gastar menos e onde poupar mais.

2.2.5.2-NBdirecto

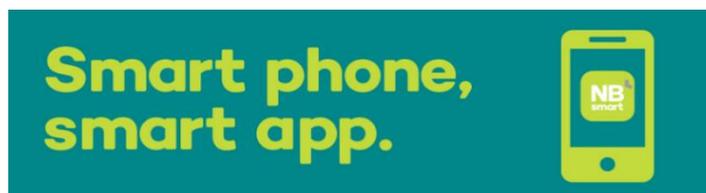
O serviço NBdireto disponibiliza ainda um conjunto de linhas adaptado a cada perfil: NBdireto Internacional, NBdireto Boas-Vindas, NB Private Phone, NBdireto 360° e NBdireto Seguros. É um serviço de atendimento telefónico, das 8:00H às 24:00H, que de forma simples e segura permite fazer as operações bancárias e obter aconselhamentos sobre as ofertas do Novo Banco. A maioria das operações realizadas no NBdirecto automático são gratuitas. O custo de chamada para o serviço NBdirecto 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.

2.2.5.3-NB smart app

Uma aplicação inteligente para smartphones, com muitas funcionalidades e novidades, com toda a comodidade e segurança. Basta descarregar na App store ou no Google play e

utilizar os mesmos dados de acesso que se usa atualmente para aceder ao NBnet. Tem variadas funcionalidades das quais:

Figura 18- NB smart app



Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?labelid=nbsmartapp>

Acesso simplificado, guarda a adesão no primeiro acesso sendo necessário o PIN em acessos futuros:

- Posição integrada, consulta num único ecrã;
- Consultas e operações do dia a dia;
- Cartões de credito, consulta de saldos, movimentos e cash advance;
- Memoriza os dados das operações recorrentes para reutilizações futuras;
- Personaliza as operações favoritas que ficarão disponíveis na página inicial da app;
- Reconhece via foto os dados para pagamento de serviços e ao estado;
- Orçamento familiar e notificações por sms/email.

2.2.5.4-MoneyGram

A MoneyGram (MG) é uma instituição financeira que presta serviço de envio e receção de remessas de dinheiro (ver figura 19), operando no mundo através de agentes.

Figura 19- MoneyGram



Fonte: <http://www.novobanco.pt/Site/cms.aspx?plg=FEFA84BB-D30D-4B3A-B38D-1663F0CD124C>

O Novo Banco, na qualidade de agente MoneyGram, disponibiliza nos seus balcões este serviço. O MG não é um serviço exclusivo do Novo Banco nem se destina unicamente a clientes do banco, no entanto, o Novo Banco na sua rede ampliada de balcões, possui este serviço. Desta forma, permite toda a comodidade e proximidade do serviço para quem esteja em Portugal e queira utilizar o Serviço MG.

Este serviço permite o envio rápido de dinheiro, após a conclusão da transação, o dinheiro fica disponível apenas em dez minutos. Assim como através do Novo Banco se pode enviar o dinheiro, também se pode receber de forma rápida e segura, podendo ser creditado na conta como também, existe a possibilidade de efetuar o levantamento em numerário. As comissões de envio são competitivas e no caso de o destinatário não levantar o dinheiro em noventa dias, após o envio, o montante fica disponível para devolução.

Este serviço está apenas disponível para indivíduos com mais de 18 anos e é necessário verificar a identidade do cliente associado à transação, com os documentos válidos e com fotografia (BI, Cartão de Cidadão; Passaporte; Carta de Condução) e é também essencial saber o número de referência e a quantia a receber.

2.2.5.5-Pagamentos SEPA

A SEPA (Área Única de Pagamentos em Euros) é um espaço geográfico onde particulares, empresas e outros agentes económicos podem efetuar e receber pagamentos em euros, em idênticas condições, direitos e obrigações, qualquer que seja a sua localização, sendo eliminadas as diferenças entre os pagamentos nacionais/domésticos (efetuados dentro das fronteiras de um país) e os transfronteiriços (entre países).

Figura 20-Pagamentos SEPA



Fonte: [http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobraveis/DesdobraveISEPA/Biblioteca%20de%20Tumbnails/SEPA%20\(vers%C3%A3o%20para%20impress%C3%A3o%20em%20frente%20e%20verso\).pdf](http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobraveis/DesdobraveISEPA/Biblioteca%20de%20Tumbnails/SEPA%20(vers%C3%A3o%20para%20impress%C3%A3o%20em%20frente%20e%20verso).pdf)

A iniciativa política da Comissão Europeia que permite aos consumidores, empresas e organismos públicos, ordenar e receber pagamentos em euros, tanto entre países (pagamentos transnacionais), como dentro dos mesmos (pagamentos nacionais), utilizando uma única conta bancária e sob as mesmas condições, direitos e obrigações.

Assim, considera-se a SEPA como a última etapa da construção da União Económica e Monetária e consequentemente da introdução do euro. Conta com o apoio do Banco Central Europeu, dos Governos dos Estados-Membros da UE e dos respetivos Bancos Centrais. Em concreto, a SEPA revela a criação de uma área onde não existe distinção entre pagamentos nacionais e europeus, nas operações em euros.

A SEPA permite utilizar uma única conta bancária para pagamentos em euros no espaço SEPA, dá maior proteção aos utilizadores de serviços de pagamento; traz uma maior simplicidade, dado que passa a existir uma oferta europeia com características comuns. Estas vantagens são particularmente relevantes no caso de Clientes que se deslocam periodicamente entre vários países da zona SEPA, ou que residam fora do seu país de origem (ex: estudantes, trabalhadores no estrangeiro ou estrangeiros residentes em Portugal).

No âmbito da SEPA estão disponíveis 2 sistemas europeus para processamento de meios de pagamento em euros: transferências a crédito e débitos diretos. Para efeitos de processamento de transferências a crédito e débitos diretos em euros no espaço SEPA, as contas bancárias são identificadas através do IBAN em vez do NIB. Em Portugal, o IBAN é, na prática, composto pelo prefixo “PT50” seguido do NIB.

Figura 21- Exemplo de interpretação de códigos bancários



Fonte: http://rr.sapo.pt/noticia/45487/o_iban_matou_o_nib_saiba_o_que_vai_mudar

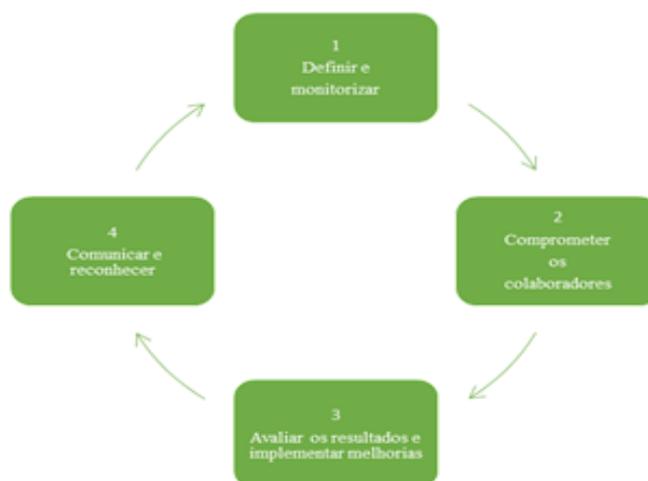
A SEPA abrange 34 países, os 28 países que fazem parte da União Europeia, os territórios ultramarinos (Gibraltar, Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica, Mayotte, Reunião, São Bartolomeu, São Martinho, São Pedro e Miquelon) de países-membros da União Europeia, países do Espaço Económico Europeu (EEE) como a Islândia, Liechtenstein, Noruega e também ainda a Suíça, o Mónaco e San Marino. Em Portugal, desde o dia 1 de agosto de 2014, só é possível realizar Transferências a Crédito e Débitos Diretos em modelos SEPA.

2.3 – Principais Clientes

Os principais clientes do Novo Banco são clientes particulares que se dirigem ao balcão diariamente para efetuar depósitos, levantamentos, entre outros, e empresas conceituadas. Tem uma variada carteira de clientes. O modelo de negócio do Novo Banco tem o seu foco centralizado na resposta às necessidades dos seus clientes. Para estar sempre à altura das suas expectativas e tendo em conta que os clientes são o centro de gravidade de toda a atividade desenvolvida, o Novo Banco está empenhado em fornecer aos seus clientes um serviço bancário claro, seguro, baseado nos mais elevados padrões de integridade e confiança, instrumentalizada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e de auscultação da satisfação do cliente (Novo Banco, 2015).Do ponto de vista

operacional, a “Estratégia de Orientação para o Cliente” do NB (figura 22), é sustentada por quatro etapas dinâmicas e contínuas.

Figura 22-Etapas da estratégia de orientação para o cliente



Fonte: Elaboração própria com adaptação do R.C, 2015

1
Definir e
monitorizar

Definição e monitorização de objetivos e indicadores de qualidade, para todos os departamentos e colaboradores do Novo Banco. Desenvolvimento de um conjunto de análises, estudos e mecanismos de auscultação do Cliente.

2
Comprometer
os
colaboradores

Criação das condições que permitem aos colaboradores a focalização na orientação para a qualidade de serviço, nomeadamente:

- Criação de objetivos pessoais de qualidade e nível de serviço correlacionados aos incentivos na remuneração variável;
- Disponibilização da informação dos diagnósticos;
- Formação.

3
Avaliar os resultados e
implementar melhorias

Todos os meses é efetuada uma avaliação dos resultados da satisfação dos clientes, de forma a permitir melhorias e inovações nos processos.

4
Comunicar e
reconhecer

Os resultados são comunicados regularmente a todos os colaboradores, numa perspetiva de envolvimento e de total interiorização da cultura de serviço ao cliente. Consequentemente, os melhores desempenhos são reconhecidos.

2.4 – Ética e Deontologia no exercício da profissão

“Chamamos de ética o conjunto de coisas que as pessoas fazem quando todos estão olhando. O conjunto de coisas que as pessoas fazem quando ninguém está olhando chamamos de caráter.”

Oscar Wilde

A ética empresarial é um elemento crucial no Grupo Novo Banco e de extrema importância para orientar os seus profissionais a agirem conforme as condições fundamentais estabelecidas no Banco. Na sua gestão diária, o Banco, tendo em conta os riscos que a falta de ética implica, considera que é fundamental a sensibilização e comprometimento dos colaboradores com esta questão.

O Código de Conduta do Grupo Novo Banco entrou em vigor em 2015 e é aplicável a todos os colaboradores, incluindo a administração, e a todas as entidades que fazem parte do Grupo Novo Banco, refletindo o conjunto de boas práticas a serem asseguradas pelos colaboradores no seu relacionamento com os clientes e com o próprio Banco. (R.C, 2015)

O Código de Conduta do Grupo Novo Banco visa:

- Divulgar os princípios pelos quais as empresas do Grupo NB devem pautar as suas atividades;
- Promover uma conduta ética e alinhada com os valores do Grupo NB por parte dos Colaboradores;
- Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável;
- Criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.

O Código de Conduta encontra-se disponível em português, inglês, francês e castelhano, sendo o seu acompanhamento, no que se refere ao esclarecimento dos colaboradores

relativamente ao respetivo conteúdo e aplicação, efetuado pelo Departamento de Compliance.

2.5- Atividades desenvolvidas

2.5.1-Conhecimento do funcionamento da atividade bancária

As duas primeiras semanas de estágio foram, fundamentalmente, destinadas à adaptação a uma nova realidade. Esta adaptação correu bem, devido ao apoio dos colegas do Balcão de São Mateus. Nos primeiros dias, foram essencialmente para serem explicadas as normas e funcionalidades do balcão. O sistema informático e para fazer algumas pesquisas no sistema, para ficar a par da carteira de produtos e serviços que se encontravam em vigor. A observação pertinente nos colegas foi crucial para o início na atividade bancária.

2.5.2-Utilização do Sistema Informático

A intranet do Novo Banco, a NBWEB, é o canal de informação e comunicação interna por excelência de todas as empresas do grupo, instalado em todos os postos de trabalho. É por este meio que circula toda a informação relativa às atividades desenvolvidas pelo grupo (notícias publicadas diariamente sobre o banco e as empresas associadas, acesso a documentos internos, divulgação de oportunidades de recrutamento interno), o que significa uma redução significativa de papel.

O sistema informático é uma ferramenta-chave para a concretização de qualquer tipo de ação no âmbito da atividade da instituição financeira, permitindo, em tempo real, um vasto leque de ações tais como: consulta de movimentos de conta; simulações; vinculação de clientes; transferências; cálculo de juros; observação de investimentos; requisição de cheques e cartões de crédito; projeção de documentos; extratos de conta; aplicações financeiras; comissões; anuidades; realiza um papel fundamental na afinidade do cliente com o Banco (contextualização do cliente) e conseqüente fidelização.

2.5.3-Atendimento e Contacto telefónico

De acordo com o supracitado, fui instruída a realizar e receber chamadas telefónicas e alertaram-me, desde logo, para as seguintes regras; atendimento até ao terceiro toque, identificação do funcionário (Ex: Novo Banco em São Mateus, Bom Dia, fala Raquel Pina, em que posso ajudar?”). É necessário atender de forma rápida, prudente, simpática e prestável, nunca esquecendo de identificar primeiramente a instituição e depois identificar o colaborador. Caso não fosse possível solucionar/esclarecer, a estagiária teria de encaminhar a chamada para um dos colaboradores do balcão ou caso o colega se encontrasse ocupado, registar o nome e o contacto telefónico do cliente para que mais tarde fosse contactado. Uma das regras do balcão é conseguir atender o maior número de chamadas telefónicas, não só por uma questão de ética, mas também porque o balcão é avaliado pelo número de chamadas perdidas.

Para efetuar contactos telefónicos é necessário ter em conta o tipo de produtos e serviços que se encontram em vigor no balcão, bem como os que o cliente usufrui, de forma a ter conhecimento prévio das necessidades atuais e futuras do cliente, assim como saber responder e oferecer novos produtos que o cliente desconheça. Cada cliente é dotado de características próprias sendo que, nem sempre todos os clientes são recetivos da mesma forma. A pedido do gerente de balcão efetuava muitas vezes a ligação telefónica dos suspensos, ou seja, tudo o que estava a pagamento no dia (cheques, cobranças, prestações CH e CI). Quando a conta não tem provisão para esse pagamento, fica em suspenso para análise do balcão, sendo os clientes posteriormente contactados para evitar saldo irregular (saldo devedor), solicitando que comparecessem na agência para regularizar esse saldo inferior.

A estagiária era a responsável pelo atendimento telefónico, tendo a obrigação de atender todas as chamadas chegadas bem como, fazer todos os contactos telefónicos necessários no dia-a-dia.

O atendimento telefónico foi a tarefa que mais vezes executei durante o período de estágio, mas a que menos satisfação me ofereceu, visto que a maioria das chamadas telefónicas recebidas eram dirigidas aos meus colegas de trabalho, eu reencaminhava a ligação para o colega solicitado pelo cliente, ou caso o colega não se encontrasse disponível, assinalava o nome e o contacto telefónico do cliente para que mais tarde fosse contactado.

2.5.4-Contactos de CRM - Conhecimento, Relação e Mudança

Os contactos de CRM eram distribuídos quinzenalmente por todos os colaboradores do banco. Estes contactos abordam assuntos distintos tendo em conta a situação e o perfil de cada cliente, de forma a serem contactados todos os clientes em intervalos de tempo pré-determinados. Estes contactos têm como objetivos:

- Gerar a venda de um produto ou serviço;
- Apresentar as vantagens dos produtos e serviços;
- Reaplicar os montantes dos vencimentos para salvaguardar retenção de recursos;
- Apresentar soluções de poupança e investimento disponíveis;
- Procurar trazer o cliente ao balcão e, caso não seja possível, efetuar contacto de cortesia para fazer um diagnóstico de relação com o banco e identificar oportunidades de CRM.

Inicialmente, eram atribuídos à estagiária contactos de CRM com objetivo de encaminhar o cliente ao balcão para atualizar dados pessoais (ex.: profissão, documentos pessoais, titulares de conta). No decorrer do estágio, a estagiária já era a responsável por todos os contactos de CRM do departamento de Particulares de Retalho. Estes contactos teriam de ser estudados, para saber a forma como abordar os vários temas, uma vez que, os contactos poderiam ter vários objetivos.

Depois de contactados os clientes, era necessário fazer uma lista dos contactos de cada colaborador, de forma a apresentar um feedback do resultado: se foi possível estabelecer um contacto telefónico e se, dependendo do objetivo, o cliente pareceu recetivo, ou seja, se

o contacto foi favorável ou não. Desta forma, tornava-se mais fácil o trabalho dos colaboradores a colocar no sistema os resultados dos contactos de CRM.

Caso não fosse possível estabelecer o contacto telefónico, teria de se deixar uma mensagem de voz ou enviar um telegrama, e caso os contactos estivessem errados ou indisponíveis seria necessário colocar uma nota no perfil do cliente para mais tarde (aquando o cliente se dirigir ao balcão) atualizar os contactos. Estes contactos são também uma forma de avaliar o balcão, perante a Direção Regional, daí a sua importância.

2.5.5-Atendimento ao público

No que diz respeito ao atendimento ao público importa referir que a primeira imagem que o cliente tem da estagiária/colaboradora é a que mais valor tem e, portanto, não convém desperdiçar oportunidades de negócio únicas. Sempre que me dirigia a um cliente assumia uma postura de confiança, simpatia, cordialidade e respeito facilitando assim a comunicação. Cumprimentava o cliente, identificava-me e identificava o motivo da visita. Infelizmente na larga maioria das vezes não pude ajudar pois o cliente pretendia expor os assuntos com os meus colegas de trabalho. As tarefas que realizei abrangiam:

- Depósitos Diretos;
- Apoio e esclarecimentos na ATM;
- Requisição e levantamento de cheques;
- Encaminhamento de clientes;

Quando havia algum cliente em espera para ser atendido, por outro colaborador do balcão, tentava demonstrar ao cliente que não tinha sido esquecido pelo balcão. Com um sorriso, um gesto, ou uma palavra, por forma atenuar o tempo de espera para ser atendido.

2.5.6-Receção e Entrega de Cheques

Os cheques são um instrumento que permite movimentar fundos que se encontram à disposição de titulares e seus representantes em contas de depósito abertas nas instituições de crédito. O cheque não constitui, em si mesmo, um meio de pagamento, é apenas um

título de crédito que confere a expectativa de receber o valor monetário indicado. Existem vários tipos de cheque que variam consoante a modalidade de emissão, dentro dos quais existem:

- **Cheques ao Portador:** são cheques que podem ser pagos no balcão à pessoa/depositante, por não mencionarem qualquer pessoa ou entidade beneficiária.
- **Cheques Nominativos:** estes tipos de cheque têm inscrito um beneficiário do montante.
- **Cheques Cruzados:** têm traçadas duas linhas que significam obrigatoriedade de depósito, e como tal não podem ser pagos em numerário ao balcão.
- **Cheques Não Cruzados:** são cheques que podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito.
- **Cheques Bancários:** Trata-se de cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito e a favor de um determinado beneficiário, por este motivo são sempre cheques nominativos.
- **Cheques à Ordem:** são cheques endossáveis, o que significa que o beneficiário dos mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro.
- **Cheques Não à Ordem:** são cheques não endossáveis, pelo que são considerados mais seguros e mais baratos que os cheques à ordem.

A primeira vez que um cliente tem a intenção de requisitar cheques deve obrigatoriamente fazê-lo no balcão, através de um impresso próprio para a requisição dos mesmos. Posteriormente, os cheques podem ser também requisitados no NBnet, no NBdireto e ainda em algumas Caixas Automáticas.

Cada vez que era efetuada uma requisição de cheques era necessário colocar o cliente em contexto para verificar a veracidade dos dados. Para além disso, no ato do levantamento do livro de cheques era indispensável solicitar ao cliente um documento pessoal de identificação, de modo a verificar a veracidade dos dados e a assinatura do cliente.

A estagiária, além de ter sido a responsável, por ajudar a requisitar cheques a pedido dos clientes e entrega-los estes ao balcão, tinha sempre como função de os organizar assim que chegassem ao balcão via CTT. Ao receber os cheques ou livros de cheques (usualmente utilizado pelas empresas) conferia junto da folha anexa aos cheques a totalidade dos mesmos.

Seguidamente agrafava atrás a respetiva requisição e carimbava (com data de receção) os envelopes com os cheques lá dentro. A folha anexa era também carimbada e arquivadas numa capa com o nome de “Pasta das Listagens que Acompanham Livros/Cheques”. Os cheques eram arrumados numa gaveta própria por ordem alfabética com o propósito de o levantamento dos cheques ser realizado de forma mais rápida.

2.5.7-Cofre noturno e depósitos diretos

O Cofre Noturno é realizado por clientes/empresas que têm acesso ao cofre noturno, situado junto à ATM. Este cofre possibilita ao cliente efetuar o seu depósito mesmo quando o balcão se encontra encerrado, e possibilita ainda que a empresa não tenha em caixa quantias avultadas quando encerra o estabelecimento.

Durante o dia a estagiária retirava do cofre e abria os depósitos diretos e noturnos de modo a auxiliar a tesoureira. O Depósito Direto é um meio alternativo de efetuar um depósito, seja em numerário ou cheque, numa conta à ordem. Assim, o cliente evita esperar para ser atendido em horas de maior afluência de clientes ao balcão.

A utilização do Depósito Direto está sujeita ao Regime Jurídico da “Entrega para Depósitos”, que se rege pelo Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro e pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2007, de 6 de fevereiro18.

Quando se verificava um número significativo de clientes na fila de espera, a estagiária dirigia-se ao cliente, com amabilidade e perguntava se iria efetuar um depósito e de imediato aconselhava o Depósito Direto, explicando-lhe a sua funcionalidade e rapidez de

execução. Este tipo de depósito pode ser feito pelo próprio cliente, no entanto, durante o estágio sempre que o cliente aceitasse ou quisesse efetuar um depósito, a estagiária auxiliava na execução do mesmo.

O depósito direto é um envelope (Anexo 16) onde se faz a entrega de cheques, numerário ou ambos. No caso do cheque, é necessário indicar o número do cheque, a entidade sacada, o balcão e a importância. No caso do numerário, é preciso indicar o valor da importância e a importância por extenso. O depositante ou o colaborador preenche o talão de depósito com o nome, morada, e o número da conta do recetor do depósito e a data do dia do depósito. O depositante terá de assinar o talão, destacando a 2ª via do envelope, que serve como prova. Este talão só permite depósitos em euros até um máximo de 5 mil euros.

O envelope era inserido no local apropriado e destinado somente ao Depósito Direto. A quantia inserida no envelope é posteriormente sujeita a confirmação, após a sua abertura, pelo assistente de vendas responsável pela caixa. Caso o valor não correspondesse ao efetuado pelo depositante, o valor que prevalecia era o confirmado no balcão.

A abertura do cofre dos depósitos diretos era efetuada três vezes ao dia, por norma uma vez de manhã, uma vez à tarde e a última depois do fecho do balcão ao público.

2.5.8-Alteração do Merchandising

Consiste em criar um ambiente envolvente, cativante e apelativo no ponto de venda. Este passa pela organização estética do espaço onde o produto está à disposição do público alvo, como por exemplo, vitrinas, inserção de um fundo musical compatível com o target e oferta de brindes que divulguem o produto. Estes publicam o produto pelo facto de darem a conhecer o nome da marca, o logótipo e o slogan. Para além disso poderão divulgar dados para um posterior contacto.

O Novo Banco, mostra-se fortemente interessado em apostar no Merchandising, visto que a partir desta técnica bastante utilizada na atualidade, se pode aumentar as vendas por

impulso, criar um elo de ligação entre a propaganda e o produto, atrair a atenção do consumidor, apresentar o produto de forma mais atraente e realizar melhor a promoção e identificação da marca ou produto. Quando chegava o Merchandising do balcão a estagiária tinha por tarefa dispor ou substituir cartazes antigos possuindo o cuidado de ler os locais estratégicos a ser colocado cada tipo de produto.

2.5.9-Envio de Correio Interno e Externo

No Novo Banco existem vários tipos de correspondência, a externa e a interna e o “saco do dia”. A correspondência interna diz respeito ao correio enviado e rececionado entre balcões ou agências e trata-se de um envelope formato A4 onde é preenchido o nome e o número da agência na fração de quem envia (remetente) e na fração de quem recebe (destinatário). De realçar a facilidade de preenchimento e o modo prático, eficaz e de baixo custo, visto que o mesmo envelope dá para reutilizar até 30 vezes. (ver anexo 17)

No caso da correspondência externa, processa-se da forma normal, ou seja, um envelope com a identificação do Banco e o nome do destinatário. O “saco do dia” é um saco onde se colocam todos os dias os documentos que são tratados por todos os colaboradores para posteriormente serem arquivados, como por exemplo: os depósitos feitos durante o dia, anulações, novos produtos e serviços adquiridos pelos clientes, entre outros. Este saco é dividido por separadores de cores diferentes, que correspondem a assuntos distintos, conforme o anexo 17.

2.5.10-Apoio na Caixa Automática

ATM é uma caixa automática que proporciona um conjunto de operações que, para além de poderem ser executadas rapidamente, libertam os balcões para outras tarefas de carácter minucioso. A ATM pode ser utilizada por clientes de qualquer Banco, independentemente da estrutura onde está instalada.

A função da estagiária era dar apoio e auxílio aos clientes no que respeita à utilização da ATM, acolhendo-o com amabilidade, disponibilidade e com um atendimento tão eficiente como no balcão. Devido ao facto de muitas pessoas não saberem utilizar todos os serviços da ATM, principalmente pessoas mais idosas, a função era acompanhar os clientes à mesma esclarecendo dúvidas e ensinando a utilizar o serviço que pretendiam.

As dúvidas mais rotineiras passam pelo pagamento a outras entidades, consulta de movimentos e saldos de contas, transferências bancárias e até mesmo levantamentos.

2.5.11-Gestão de Filas

Uma das normas do balcão é reduzir o tempo de espera dos clientes, como tal era uma das funções de todos os colaboradores incluindo a estagiária. Quando se verificava uma grande abundância no balcão, para além de efetuar os depósitos diretos como foi referido anteriormente, era possível ajudar os colaboradores na gestão de filas. A estagiária abordava os clientes, fazendo-os entender que não tinham sido esquecidos e que assim que fosse possível seriam atendidos e questionava o motivo da sua presença e se fosse possível solucionava a situação, como por exemplo: entrega de cheques, entregas de documentos, entre outros. Nas situações em que não era possível responder sozinha ao pedido do cliente fazia o encaminhamento do mesmo para um dos assistentes de vendas ou para o gerente.

2.5.12-Acompanhamento de vendas de Produtos e Serviços

No que concerne a vendas de produtos e serviços, a estagiária não pode registar qualquer informação visto que foi uma das tarefas que não realizou devido à limitação do suporte informático que foi atribuído. Sempre com controlo, acompanhou vendas de produtos e serviços tais como: aberturas de contas; depósitos a prazo; simulações; seguros; ativação de serviços e cancelamento de contas.

2.5.13-Reuniões Semanais de Balcão

Todas as segundas no final de expediente eram convocadas reuniões semanais pelo gerente de balcão. Os temas referiam-se fundamentalmente aos objetivos coletivos do balcão, aos individuais dos colaboradores, aos quinzenais do CRM, à captação de recursos e dos clientes, à avaliação do Cliente Mistério. Todos estes temas são a base do Sistema de Objetivos e Incentivos (SOI). Estas reuniões eram essenciais para uma aprendizagem de como saber lidar com a pressão e as estatísticas das vendas de produtos e a captação de recursos.

2.5.14-Cliente Mistério

As visitas de Cliente Mistério podem ser realizadas por clientes reais do banco ou por clientes potenciais. Os clientes são selecionados de acordo com um conjunto de características que os enquadra num perfil de cliente do segmento de PR ou de outro segmento. As visitas realizadas tentam retratar a realidade de um Balcão e o normal fluxo de clientes sendo que, deste modo, poderão ser realizadas no período de almoço.

Os Itinerários Comerciais e de Qualidade têm de ser cumpridos e a sequência estabelecida em cada Itinerário, sendo meramente orientadora ainda que procure seguir os vários momentos pelos quais passa o Atendimento. Pretende-se que em cada atendimento efetuado todos os pontos constantes no Itinerário sejam focados por forma a eliminar a heterogeneidade no Atendimento e garantir elevados níveis na Qualidade de Serviço.

O número de visitas efetuadas em cada balcão depende da dimensão do mesmo e poderá também depender do resultado obtido em visitas anteriores. No mínimo, um balcão terá 4 visitas por ano.

O resultado das visitas bem como o detalhe das mesmas, por dimensão avaliada, está disponível no Relatório Integrado de Qualidade, no NBweb. Adicionalmente, para os casos

de visitas com piores desempenhos, é enviado um relatório mais detalhado para a respetiva Direção Regional.

As visitas realizadas do projeto Cliente Mistério são consideradas para efeitos SOI após uma rigorosa validação da informação. Existem, no entanto, outras entidades (Banco de Portugal e/ou outros Bancos Concorrentes) que realizam visitas de Cliente Mistério no âmbito de outros estudos. Estas visitas não são consideradas para o desempenho do balcão. No entanto podem existir publicações de resultados que afetam positiva ou negativamente a imagem do Banco e, ainda, são realizadas visitas por colaboradores do banco, no âmbito da formação, que não são consideradas para efeitos SOI.

Os cenários avaliados pelo Cliente Mistério enquadram-se nas famílias seguros (auto, casa, saúde), crédito (habitação, individual, auto), poupança/ investimento, gestão do quotidiano (abertura de conta, cartões, canais), Venda de Imóveis e Pedidos e Problemas. O desempenho de uma visita resulta de uma ponderação de 80% para itens objetivos observados (Qualidade da Venda, Pro atividade, Dever de Informação, Capacidade de Resolução de Pedidos e Problemas) e de uma ponderação de 20% para a perceção global da visita - a opinião do Cliente Mistério). Durante o estágio a estagiária teve a oportunidade de assistir ao atendimento de um potencial cliente mistério, no âmbito de uma abertura de conta.

2.5.15-Contagem de Moedas

O processo de contagem de moedas consiste na confirmação dos montantes depositados pelos clientes. A colocação de moedas é feita num saco (ver Anexo 18) próprio para o efeito, onde consoante o tipo de moeda, é colocado um número de moedas em cada saco, o que facilita a contagem das mesmas. A função da estagiária era confirmar o valor numerativo dos sacos de moedas trazidos pelos clientes ou separar as mais diversas moedas e formar sacos completos, prontos a enviar para a tesouraria.

2.5.16-Outras Atividades Desenvolvidas

Como diariamente surgiam tarefas que requeriam de resolução rápida, foi difícil seguir o plano de estágio rigorosamente, assim como determinar qualquer ordem de partida para a concretização dos objetivos. Além de todas as atividades desenvolvidas, referidas anteriormente, a estagiária era um auxílio a qualquer tipo de tarefa quando solicitada a ajuda. Entre as tarefas como:

- Envio de Telegramas;
- Apoio nas aberturas de conta, reunindo os documentos necessários;
- Pedido e envio de documentação interna e externa;
- Organização e manutenção de ficheiros e dossiers;
- Apoio na caixa;
- Preenchimento de documentos.

CAPÍTULO III –BREVE ANÁLISE AOS INDICADORES ECONÓMICO-FINACEIROS

3.1– Introdução

No capítulo 3 serão abordados diversos pontos fulcrais deste trabalho nomeadamente os principais indicadores económico-financeiros do Novo Banco. Ainda, será feita uma breve análise de alguns períodos, relativamente a 2014 e 2015, para conseguirmos compreender o desenvolvimento do Novo Banco.

3.2-Análise SWOR

A análise SWOR é uma ferramenta utilizada para examinar uma empresa e os fatores que afetam o seu funcionamento. Este é o primeiro passo de planeamento, o que ajuda o empresário focar-se nos pontos principais da empresa.

A sigla SWOR representa em a primeira letra das palavras, em inglês: Strengths, Weaknesses, Opportunities e Risks (Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Riscos). Os pontos fracos e fortes correspondem a fatores internos da empresa, enquanto as Oportunidades e Riscos correspondem a fatores externos.

“Concentre-se nos pontos fortes, reconheça as fraquezas, agarre as oportunidades e proteja-se contra as ameaças” (TZU, Sun, 500 a.C).

Neste contexto, segue-se a análise SWOR do Novo Banco do balcão São Mateus, de forma a adquirir uma noção sintetizada e geral da análise do balcão, sendo, no entanto, é importante fazer uma reflexão sobre a mesma e apresentar novas estratégias em proveito do melhor funcionamento do balcão.

Quadro 6-Análise SWOR do Novo Banco

		Pontos fracos				Pontos fortes					
		Excesso e sobrecarga de trabalho;	Elevado nível de stress;	Demasiados contactos CRM;	Dificuldade de recuperação de crédito;	Reconhecimento do público;	Localização geográfica;	colaboradores qualificados;	Formação para os colaboradores;	Oferta diversificada de produtos e serviços;	Formação para os colaboradores;
Riscos	Instabilidade do Novo Banco e consequente desagrado dos clientes	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Instabilidade económica financeira	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-
	Forte concorrência de outras instituições de crédito no mesmo perímetro de ação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Aumento da taxa e desemprego	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-
Oportunidades	Elevado número de clientes jovens na região, Investimento no Ensino Superior	+	-	-	-	+	+	+	+	+	+
	Captação de Recursos Financeiros	+	-	-	-	+	+	+	+	+	+
	Concessão de créditos e investimentos privados	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+
	Parcerias comerciais	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+
	Mercado internacional	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+
	Variedade de produtos e serviços	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+

(-) Interação Negativa: risco potenciado ou oportunidade desperdiçada

(+) Interação Positiva: risco combatido ou aproveitamento da oportunidade

Após a realização da análise SWOR são muitas as conclusões que se retiram. A primordial é que as forças apresentadas são em maior número que as fraquezas e de certa forma conseguem compensar-se.

Por um lado, esta entidade bancária aposta fortemente no marketing e publicidade, dando a conhecer aos clientes, os produtos e serviços através das redes de comunicação. Os placares de publicidade são alterados num curto período de tempo para que não exista uma monotonia no balcão, despertando a curiosidade dos clientes e mesmo dos potenciais clientes. Esta aposta faz com que se crie no cliente uma certa curiosidade e reconhecimento, fazendo com que se desloquem ao balcão de forma a conhecer melhor as ofertas do Novo Banco.

Por outro lado, a localização geográfica é considerada uma força, pois o facto do balcão se encontrar perto da feira semanal, no verão com a realização da “Feira Franca” ou Feira de S. Mateus, o centro comercial e também numa rua de grande movimento, tudo isto origina a que o balcão seja rapidamente localizado. E com um espaço modernizado, com cores mais chamativas, faz com que este se destaque. No entanto, o facto dos bancos concorrentes estarem localizados no mesmo raio, não se torna favorável, pois desta forma os clientes rapidamente conseguem se informar das diferentes ofertas.

A diversificação de oferta de produtos permite atrair os clientes para os vários segmentos que estão ao dispor no balcão. Assim como, a proatividade e motivação dos funcionários é uma força para a fidelização dos clientes. Em oposição às forças, existem as fraquezas que se evidenciam diariamente. Uma das fraquezas visíveis é o excesso na sobrecarga de trabalho dos funcionários que acaba por originar um *stress* e até mesmo uma certa desmotivação. Esta carga de trabalho não advém apenas do atendimento dos clientes, mas também, dos objetivos impostos pela Direção Regional.

Assim como, os contactos Conhecimento, Relação e Mudança (CRM), que ocupam muito do tempo dos colaboradores e de certa forma, acabam por alguns deles serem desnecessários e maçadores para os clientes provocando o desagrado, como por exemplo: a imposição de tentar vender algum produto ou fazer questões de movimentação de conta. Por vezes é necessário que os colaboradores fiquem mais uma ou duas horas no balcão para finalizar trabalhos pendentes, para que os objetivos sejam cumpridos e o sucesso

alcançado. Estes pontos fracos podiam ser superados se a entidade apostasse na contratação de novos colaboradores.

Como oportunidades existentes no meio envolvente, a captação de clientes jovens é um fator a ter em conta, que seguramente será uma estratégia derradeira face à concorrência, podendo, portanto, levar à criação de valor e de uma imagem jovem para o Novo Banco, para a captação de clientes jovens, com campanhas específicas para este público-alvo.

Outra oportunidade é a aposta em parcerias e fusões com outras empresas. Esta oportunidade pode originar uma boa imagem associada “ao nome de várias empresas”, assim como, “vender” diversos produtos e serviços aos funcionários da mesma, o que seria uma fonte de rendibilidade. Assim como, a aposta em mercados internacionais com economias favoráveis seria uma excelente ocasião para reafirmar o nome do BES, agora Novo Banco, e tornar-se novamente credível.

A captação de recursos humanos com espírito de liderança, jovens e com vontade de exercer nesta área, transferia uma “lufada de ar fresco” que seria uma boa estratégia para a reafirmação e agrado do Novo Banco. No entanto, nos dias que correm, seria difícil haver recursos financeiros para a contratação de novos colaboradores, contudo num projeto de médio prazo poderiam questionar essa possibilidade.

A concentração em criar novos produtos e serviços que se adequam as necessidades dos clientes, nos dias que correm, também seria uma forma de se diferenciarem perante a concorrência.

A conjuntura económico-financeira que se instalou no país, é uma ameaça constante para o sistema financeiro português e é necessário criar estratégias para combater estas lacunas. Nomeadamente, estratégias de preço compatível com forte sensibilidade do consumidor, bem como, estratégias promocionais que alcancem novos clientes (ex.: oferta de brindes úteis, em caso de abertura de nova conta).

Assim, é visível uma mudança nos hábitos dos consumidores, o que a uns tempos achariam imprescindível e importante, em curtos espaços de tempo deixam de ser, e há que estar alerta a estas mudanças, para se poderem anteciparem com a inovação de produtos.

Os tempos que correm em volta do acontecimento e da criação do Novo Banco, criaram um clima de desconfiança e desacreditação perante os clientes atuais e potenciais, o que é preciso combater urgentemente com estratégias de curto e médio prazo, uma vez que, o tempo torna-se inimigo da segurança. Esta estratégia é sem dúvida a mais fundamental e urgente a ser colocada em prática.

3.3- Indicadores de Atividade

Como indicadores de atividade foi abordado no capítulo 3 uma análise de indicadores económico-financeiros. Esta análise foca-se no aspeto económico, porque compara os resultados gerados e a sua origem, tendo por base a demonstração de resultados e no aspeto financeiro, porque analisa a situação patrimonial, procurando detetar as origens dos recursos, ou seja, quem financiou a entidade, as aplicações subsequentes e tem por base o balanço da entidade.

Apesar do enorme desafio que a adoção da medida de resolução constituiu e não obstante a excecionalidade e complexidade da sua aplicação, o NB conseguiu recuperar a confiança dos clientes e estabilizar os seus meios de financiamento. Com os depósitos a estabilizarem em torno dos 27364 milhões de euros, sendo de assinalar que face ao balanço de 4 de agosto de 2014 a acréscimo foi de 2262 milhões de euros.

Quadro 7- Indicadores de Atividade do Novo Banco, 2014 e 2015

(MILHOES DE EUROS)	04-ago- 2014	04-Ago- 2014 (Pró-Forma)	31-Dez- 2014	31-dez- 2015
ATIVIDADE				
Ativos Totais	84.200	83.970	74.801	-
Ativo	72.383	72.383	65.417	57.529
Crédito a clientes (bruto)	43.818	41.663	40.060	37.417
Depósito a Clientes	25.102	24.617	26.626	27.364
Capitais Próprios e Equiparados	6.100	6.100	5.410	5.947
SOLVABILIDADE				
Common EquityTier I/Ativos de Risco	10,3%	-	9,5%	13,5%
Tier I/Ativos de Risco	10,3%	-	9,5%	13,5%
Fundos Próprios Totais/Ativos de Risco				
RENDIBILIDADE				
Resultado do período (milhões de euros)	-	-	-497,6	-980,6
Resultado antes de Impostos e Interesses que não controlam / Ativo Líquido médio	-	-	-1,0%	-1,6%
Produto Bancário /Ativo Líquido médio	-	-	2,8%	1,4%
Resultado antes de Impostos e de Interesses que não controlam / Capitais Próprios médios	-	-	-11,3%	-17,4%

Fonte: Novo Banco (2014, 2015)

O indicador de **atividade** proporciona informação relativa a determinadas características das operações da entidade e são elementos importantes na avaliação da eficiência de gestão de ativos. A rubrica de ativos totais foi diminuindo ao longo do período, atingindo um valor de 74.801 milhões de euros em 31 de dezembro de 2014. Ao nível da carteira de crédito a atuação pautou-se por um grande rigor e seletividade sem deixar de apoiar as

pequenas e médias empresas em geral e, em particular, as empresas exportadoras. A carteira de crédito a clientes registou uma redução de 6.401 milhões de euros.

O indicador da **solvabilidade** teve uma ligeira diminuição para 9.5% em 31 de dezembro de 2014, aumentando depois para 13.5% em 31 de dezembro de 2015. Assim, na linguagem financeira, analisar a **solvabilidade** significa averiguar se a empresa tem ativos que lhes possibilitem o pagamento das dívidas e responsabilidades assumidas para com terceiros, ou seja, que a entidade possui capitais próprios positivos. Caso contrário, pode dizer-se que a entidade se encontra em “falência técnica”.

O indicador da **rendibilidade** implica a capacidade de a entidade gerar resultados, o NB teve uma queda acentuada no seu resultado líquido, com um valor negativo que passou de -497,6 milhões de euros em 31 de dezembro de 2014 para um valor de -980,6 milhões de euros em 31 de dezembro de 2015. Logo daí resultar um agravamento da estrutura financeira da entidade como se pode comprovar através da diminuição de todos os seus indicadores.

O resultado apurado pelo Grupo Novo Banco em 2014 (ver figura 23) foi negativo em 497,6 milhões de euros sendo de sublinhar os seguintes aspetos: o produto bancário comercial elevou-se a 443,7 milhões de euros, com um contributo de 265,5 milhões de euros do resultado financeiro e de 178,2 milhões de euros dos serviços a clientes; os custos operativos situaram-se em 355,4 milhões de euros não refletindo ainda, na plenitude, o esforço levado a cabo na sua redução; o resultado antes de provisões e imparidades (resultado bruto) atingiu 427,9 milhões de euros; as provisões atingiram o valor de 699,1 milhões de euros, o que conjuntamente com o aumento registado nos custos com impostos decorrentes da alteração da taxa de IRC aplicável no apuramento dos impostos diferidos, condicionou o resultado do Grupo Novo Banco (Novo Banco, 2014).

Figura 23- Demonstração de Resultados Novo Banco, 2014

Demonstração dos Resultados	
	milhões de euros
	de 4-Ago a 31-Dez-14
Resultado Financeiro	265,5
+ Serviços a Clientes	178,2
+ Produto Bancário Comercial	443,7
+ Resultados de Operações Financeiras e Diversos	339,6
- Produto Bancário	783,3
- Custos Operativos	355,4
+ Resultado Bruto	427,9
Resultado Bruto Comercial	88,3
- Provisões líquidas de Reposições	699,1
para Crédito	378,1
para Títulos	199,7
para Outros Ativos e Contingências	121,2
- Resultado antes de impostos	-271,2
- Impostos	215,5
- Contribuição sobre o Setor Bancário	13,0
+ Resultado após impostos	-499,6
- Interesses que não Controlam	-2,0
+ Resultado do Exercício	-497,6

Fonte: Novo Banco, 2014

O resultado apurado pelo Grupo Novo Banco em 2015 (ver figura 23) foi negativo em 980,6 milhões de euros sendo de sublinhar os seguintes aspetos: o resultado operacional (antes de provisões e imparidades) foi positivo em 125,0 milhões de euros; o produto bancário ascendeu a 879,6 milhões de euros, com o resultado financeiro a representar 51% deste agregado; os resultados de operações financeiras atingiram 117,9 milhões de euros e os outros resultados de exploração foram negativos em 44,5 milhões de euros incorporando o efeito de importantes custos como a contribuição para o Fundo Único de Resolução Europeu (25,2 milhões de euros) e para o Fundo de Resolução Nacional (6,8 milhões de euros).

Os gastos operativos situaram-se em 754,7 milhões de euros evidenciando uma redução de 12,7% face aos valores comparáveis de 2014; o montante afetado a provisões no valor de 1057,9 milhões de euros e o abate dos prejuízos fiscais reportáveis do ano de 2013 (160,0 milhões de euros) condicionaram o resultado líquido do exercício que foi de -980,6 milhões de euros (Novo Banco, 2015).

Figura 24- Demonstração de Resultados Novo Banco, 2015

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	
	milhões de euros
	2015
Resultado Financeiro	450,7
+ Serviços a Clientes	355,6
= Produto Bancário Comercial	806,2
+ Resultados de Operações Financeiras	117,9
+ Outros Resultados de Exploração	- 44,5
= Produto Bancário	879,6
- Custos Operativos	754,7
= Resultado Operacional	125,0
- Provisões líquidas de Reposições	1 057,9
para Crédito	739,3
para Títulos	236,2
para Outros Ativos e Contingências	82,4
= Resultado antes de Impostos	- 933,0
- Impostos	31,0
- Contribuição sobre o Setor Bancário	31,4
= Resultado após Impostos	- 995,4
- Interesses que não Controlam	- 14,8
= Resultado do Exercício	- 980,6

Fonte: Novo Banco, 2015

Os novos tempos têm-se revelado particularmente difíceis para esta entidade do setor financeiro, em especial na vertente bancária, o que se deve às condicionantes de contexto e ao agravar dos diversos riscos, com impactos desfavoráveis no desempenho das instituições.

3.4 - Considerações Finais

Em momentos de crise as pessoas procuram por algo mais sólido e seguro. Contudo dado todos os acontecimentos ocorridos no Novo Banco este é visto como uma entidade que “gera” o receio entre os clientes. O desmoronar do GES trouxe inúmeras consequências, nomeadamente a desconfiança e a desacreditação no sistema bancário. Consequências que têm de ser combatidas, o mais rápido possível, para evitar outros danos maiores.

A procura por um melhor desempenho deve ser uma preocupação central na nova administração do banco. Quando se considera o desempenho de uma organização, critérios como: produtividade, qualidade, eficiência e eficácia são vulgarmente utilizados, mas neste momento esta instituição tem que reconstruir a imagem de credibilidade e segurança.

A estagiária presenciou momentos complicados e difíceis de se viver: a instabilidade das “notícias” que todos os dias eram novas; as várias manifestações, e a obrigatoriedade de ter sempre a porta fechada, ou seja os clientes só entravam aquando a autorização do interior do balcão. Contudo, a instabilidade continua na organização, que não foi resolvida apenas com a mudança de nome, é necessário reconstruir e elevar o Novo Banco, de forma a “desligar” tudo que ficou no BES.

O estágio, de certa forma, foi para a estagiária, uma preparação a nível pessoal e profissional, para aprender lidar com grandes dificuldades que surgiram em momentos que não se esperavam. É preciso saber enfrentar as adversidades, saber como lidar com os clientes, que acima de tudo eram pessoas com receio, com desconfiança e que se sentiam traídas.

A colaboração com uma empresa da dimensão do Novo Banco fez com que a estagiária percebesse o quão exigente é o mercado e quais os principais desafios futuros. A inserção num meio excessivamente competitivo e a convivência com colegas experientes, proporcionou indiscutivelmente uma experiência de valor incalculável.

CONCLUSÃO

O Estágio Curricular foi uma oportunidade para colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante os três anos da Licenciatura em Gestão e ter um contacto físico com o mercado de trabalho, numa área de grande consideração.

Da primeira experiência profissional na área, a estagiária retira as mais variadas conclusões. Uma delas prende-se com a importância dos conhecimentos informáticos adquiridos, nomeadamente em Microsoft Office, que se revelaram fundamentais para o dia-a-dia.

Assim, é de realçar que as competências adquiridas num conjunto amplo de unidades curriculares da licenciatura em Gestão, que possibilitaram uma boa adaptação aos mecanismos da instituição. Contudo, a estagiária não pode deixar de ressaltar os escassos conhecimentos que são dados no que diz respeito, particularmente, ao funcionamento do sistema bancário português.

A instabilidade de mercado do Novo Banco continua na organização e, não foi resolvida através da mudança de nome, é muito importante reconstruir e “levantar” este Novo Banco, de forma a “desligar” de tudo que ficou no BES. No começo do estágio curricular, a estagiária tinha a perfeita percepção que a margem de atuação, numa instituição tão conceituada como o Novo Banco, seria limitada e o objetivo essencial seria adquirir conhecimentos e examinar as metodologias de trabalho.

Com o desenrolar do estágio, a estagiária começou a compreender o porquê de os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico serem tão indispensáveis para o êxito do estágio, não desprezando a formação pessoal e cívica ao longo da vida, pois é primordial procurar sempre o conhecimento, a versatilidade e a vontade de trabalhar.

Integrar uma equipa de trabalho na sua totalidade é uma experiência fundamental porque, principalmente numa área tão importante na sociedade como é a Banca, tem de existir muito diálogo, coordenação e saber gerir os pequenos conflitos internos para que o trabalho corra sempre da melhor forma.

Durante os tempos de insegurança é de louvar como os colaboradores e o gerente do balcão de São Mateus enfrentaram diversas situações difíceis sempre com profissionalismo e dedicação ao Novo Banco.

A estagiária conclui assim, mais uma etapa essencial da vida que possibilitará enfrentar de forma positiva os múltiplos obstáculos que irão surgir ao longo do percurso profissional pois o mercado de trabalho exige determinação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referências Bibliográficas

- ✓ Instituto Nacional de Estatística (INE, 2012). Censur 2011. Lisboa: INE
- ✓ LINDON, Dinis; DIONISIO, Pedro; LENDREVIER, Jacques; RODRIGUES, Joaquim (2004), *Mercator, XXI -Teoria e Prática do Marketing*, Lisboa: Publicações D. Quixote.
- ✓ Novo Banco (2014). Relatório e Contas. Lisboa: Novo Banco
- ✓ Novo Banco (2015). Relatório e Contas. Lisboa: Novo Banco
- ✓ TZU, Sun, 500 a.C

Web referências

- ✓ www.novobanco.pt
- ✓ www.bportugal.pt
- ✓ www.wikipedia.com
- ✓ www.cmvm.pt
- ✓ www.ine.pt
- ✓ www.cm-viseu.pt
- ✓ <http://www.guiadeturismo.pt/#!viseu/c21j0>
- ✓ <http://pensador.uol.com.br/frase/NjMzNTE2/>
- ✓ <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2007/02/03000/11261127.PDF>
- ✓ <http://www.sicae.pt/>

ANEXOS

Índice de Anexos

Anexo 1 – Conta NB 100%.....	79
Anexo 2 – Conta NB 100% Gold RE.....	81
Anexo 3 – Conta NB 100% 55+.....	83
Anexo 4 – Conta NB 100% 18.31.....	85
Anexo 5 – Depósito a Prazo NB Flexível.....	87
Anexo 6 – Crédito Habitação	89
Anexo 7 – Seguro GNB Saúde	91
Anexo 8 – Seguro GNB Casa.....	93
Anexo 9 – Seguro GNB Proteção Salarial.....	95
Anexo 10 – Seguro GNB Vida Segura.....	97
Anexo 11 – Seguro GNB Dia a Dia.....	99
Anexo 12 – Seguro GNB Dental Care	101
Anexo 13 – NB smart app.....	103
Anexo 14 – Money Gramm.....	105
Anexo 15 – SEPA.....	107
Anexo 16 – Depósito Direto.....	109
Anexo 17 – Correio Interno e Externo.....	111
Anexo 18 – Saco de Moedas	114
Anexo 19 – 10 Mandamentos do Novo Banco.....	116

Anexo 1 – Conta NB 100%

A conta NB 100% tem, entre outras vantagens, cartões, pagamentos automáticos e acesso ao homebanking (pc, tablet, mobile). Tudo numa única conta.

Saiba mais aqui.

NOVO BANCO

Este folheto publicitário não dispensa a consulta das condições gerais de abertura da conta NB 100%.

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

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

www.novobanco.pt

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%.

Pagar €0 é 100%

Cartões de Débito

Dois Cartões NB Débito 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 com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. TAEG 18,4%, TAN 18,700% para €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses.

Cartões sujeitos a aprovação comercial. Outubro 2015.

Cartões Pré-Pagos

Dois Cartões NB Pré-Pagos, 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, NB smart app 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.

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 2015: TAEG de 17,7%, TAN de 15,000%, 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.

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

Anexo 2- Conta NB 100% Gold RE

NOVO BANCO

PARIS
Avenue Georges Mandel, 75124 Paris
Tel: (0) 33 1 44 54 49 00
Fax: 00 33 1 44 54 49 45
NBdirect: 00 8000 24 7 365 0

LONDRES
10 Paternoster Square,
London EC4N 3DF
Tel: (44 20) 732 5349
Fax: (44 20) 732 5345
Email: personalbanking@novobanco.co.uk
NBdirect: 00 8000 24 7 365 0

BRUXELAS
Boulevard Saint Georges 77
1050 Gendou Surde
Tel: +31 22 705 5390
Fax: +31 22 705 5389
Email: info@novobanco.ch
NBdirect: 00 8000 24 7 365 0

LUSSEMBURGO
Avenue de Mandelbrot 15
1016 Luxembourg
Tel: +352 21 614 0234
Fax: +352 21 614 0235
Email: info@novobanco.ch
NBdirect: 00 8000 24 7 365 0

NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO SA, sede
Avenida da Liberdade, 135 - 1250-142 Lisboa, registado
no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de
Mediador de Seguros Ligado, com o n.º 207230903.
Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida
e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida,
T: Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance,
GNB - Fundos de Pensões e Colfape. Sem poderes de
representação do segurador para celebração de contratos
de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros
e não assume a cobertura de riscos. Todas as informações
sobre o Mediador podem ser consultadas em www.nbsp.pt.

GNB[®] SEGUROS

GRUPO NOVO BANCO

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros,
SA, Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 1.º 1070-061
Lisboa - Apartado 5006, EC Sete Rios 1061-601 Lisboa,
Portugal - Capital Social €15.000.000 - N.º 503 738 092, de
pessoa coletiva e da matrícula na C.R.C. de Lisboa.
Este folheto publicitário não dispensa a consulta da
informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

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

NBdirecto Internacional[®]

Europa + 00 8000 24 7 365 0
EUA e Canadá + 011 8000 24 7 365 0
Brasil + 0800 891 82 32
África do Sul + 0800 99 52 28
De qualquer outro país + 351 21 855 77 53

NBdirecto[®]

707 24 7 365

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

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

NBnet[®]

novobanco.pt

CONTA NB100%Gold|RE[®]

publicidade (art. 11.º do D.L. 172/2008)

Residentes no Estrangeiro.

100% ao seu lado.

NOVO BANCO

Conta NB 100% Gold|RE

A Conta NB 100% Gold Residentes no Estrangeiro vai mais longe por quem está mais longe. Além das vantagens financeiras, também lhe dá acesso ao programa de milhas Top miles, a soluções de proteção e segurança para si e para a sua casa e a serviços de assistência sempre que precisar. A Conta NB 100% Gold|RE tem um mínimo de abertura de €250 e inclui:

Cartões de Débito

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

Assistência técnica em casa

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

1º livro de cheques gratuito

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

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 à aprovação comercial. Fevereiro 2015.

Serviços de documentação e conveniência

À sua disposição terá serviços como:

- Legalização de veículos;
- Revalidação da carta de condução;
- Entrega e recolha de veículos para Inspeção ou Manutenção;
- Serviços informativos diversos, por exemplo, solicitadores do seu concelho.

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.

Para trocar as milhas contacte a linha Top miles em Portugal através do n.º 707 20 22 24 e no estrangeiro através do n.º 00 351 218 507 747, todos os dias úteis das 9h30 às 19h00. A informação sobre o Programa Top miles não dispensa a leitura e consulta do respectivo regulamento.

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

Descoberto autorizado

Poderá dispor de um descoberto autorizado com um limite a acordar, mediante prévia aprovação pelo NOVO BANCO.

Exemplo representativo, fevereiro 2015: **TAEG de 19,9%**, TAN de 17,000%, 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. Fevereiro 2015

Canais diretos

Operações gratuitas nos canais diretos automáticos, como por exemplo consulta de movimentos e saldos de conta, transferências nacionais, pagamento de serviços ao Estado e à Segurança Social e carregamentos por débito em conta.

Todas as vantagens a €0

Para pagar €0 pela Conta NB 100% Gold|RE basta ter um saldo médio mensal em Soluções de Poupança e Investimento NOVO BANCO superior a €35.000. Caso contrário, a conta terá um custo de €6,50/Imposto do Selo/mês, mas saiba que no NOVO BANCO há outras formas de pagar €0 pela sua conta.

Saiba mais em novobanco.pt

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 em Portugal. 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.

Descontos no Seguro NB Casa e Seguro NB Auto

Ao subscrever mais do que uma apólice terá descontos nos seus seguros.

Anexo 3- Conta NB 100% 55+

A Conta NB 100% 55+ é uma conta à ordem que tem tudo o que precisa para o seu dia a dia financeiro e ainda faz bem à sua saúde, incluindo assistência médica ao domicílio. Mas as vantagens não acabam aqui: adicionalmente tem acesso a condições especiais numa conta poupança.

Saiba mais no interior do folheto.

NOVO BANCO

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

NBdireto
707 24 7 365

MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 939 500 099
Europ Assistance: 800 202 271

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

NBnet
novobanco.pt

CONTA
NB100% 55+

A conta que faz bem à sua saúde.

NOVO BANCO

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:

NB

Cartões de Débito

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

NB

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.

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

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, electricistas, 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.

Anexo 4-Conta NB 18.31

Ter uma conta com tudo o que precisa nunca foi tão fácil. Qualquer que seja o seu ordenado, a Conta NB 18.31 é a conta certa para os dias que correm, porque é feita a pensar em si, e também no ambiente.

Saiba mais no interior do folheto.

NOVO BANCO

CONTA **NB18.31**

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

NOVO BANCO

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

NBdireto
707 24 7 365

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

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

NBnet
novobanco.pt

Tem tudo o que precisa de um banco

E é verde

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 domicílicie 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

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 CO² 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 CO² associadas à Conta 18.31 resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, a Conta NB 18.31 é eMission neutral[®] pois compra direitos de empresas mais poluidoras.

É por isso que o NOVO BANCO compensa.

Saiba tudo em novobanco.pt

Anexo 5-Depósito a Prazo NB Flexível

Depósito a Prazo NB Flexível

**Não nos
poupamos
por quem
poupa.**

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



**NOVO
BANCO⁺**

Anexo 6 - Crédito Habitação

NOVO BANCO

Crédito Habitação
Mudamos o crédito para que possa mudar de casa.

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

NBdireto
707 24 7 365

MEO: 965 993 999
Vodafone: 911 247 365
NOR: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana (de 9h às 24h)

NBnet
novobanco.pt

NOVO BANCO

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 3,25%, TAER de 3,59-2% 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 2,50%. TAN de 2,90%. A partir do 6º ano a taxa será indexada a Euribor a 12 meses (0,180%) aplicável em maio de 2015, mantendo o valor do spread. TAN de 2,50%. No entanto, o cliente pode optar por renegociar um novo período de Taxa Fixa. Estes valores incluem os prémios de Seguros Vida e Multiriscos e pressupõem a subscrição de 5 dias seguintes produtos e a aprovação comercial. Domiciliação de Vencimento, Domiciliação de Pagamentos, Depósito a Prazo, Seguro Casa, Seguro Vida, Seguro Médio Trimestral superior a €1.000. Comissão de reembolso antecipado no valor de 0% 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 3,16%, TAER de 3,170% 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 2,30%. TAN de 2,30%. Estes valores incluem os prémios de Seguros Vida e Multiriscos e pressupõem a subscrição de 5 dias seguintes produtos e a aprovação comercial. Domiciliação de Vencimento, Domiciliação de Pagamentos, Depósito a Prazo, Seguro Casa, Seguro Vida, Seguro 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 1,95%. TAN de 2,130%. Estes valores incluem os prémios de Seguros Vida e Multiriscos.

Imóveis NOVO BANCO

Se procura uma casa nova, descubra-a em novobancoinmoveis.pt

- Financiamento até 100% do valor do imóvel.
- Spread muito competitivo a partir de 1,50% para financiamentos até 80% do valor do imóvel. Se optar pela Solução Troca de Casa poderá ter um spread a partir de 1,25% para financiamento até 100% do valor do imóvel.
- Isenção de Comissões de Avaliação e de Estado de Processo.

TAE de 2,748%, 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 1,50%. TAN de 2,130%. Estes valores incluem os prémios de Seguros Vida e Multiriscos. Comissão de reembolso antecipado no valor de 0,5% sobre o montante liquidado.

TAE calculada de acordo com o Decreto-Lei 220/1994 de 21 de agosto e TAER de acordo com Decreto-Lei 2572/2009 de 17 de agosto.

Para conhecer melhor estas e outras opções, fale connosco ou faça uma simulação. Se quer casa nova podemos ajudar na mudança. Há algo NOVO no Crédito Habitação. Saiba tudo em novobanco.pt

Anexo 7- Seguro GNB Saúde

GNB⁴ SEGUROS
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207209015. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não-vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Euro Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Cotica. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediator podem ser consultadas em asf.com.pt.

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 117-0070-001 Lisboa - Apartado 3006; IC: 505180081 - 6011 Lisboa - Portugal - Capital Social 415.000.000 - N.º 503 218 092 de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta de informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

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

NBdireto⁴
707 24 7 365 (tecla 6)

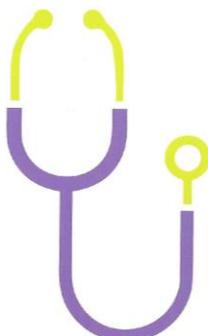
MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

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

NBnet⁴
novobanco.pt

SEGURO
GNBSaúde⁴

Segura o seu bem-estar.



NOVO BANCO⁴

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, Acupunctura, 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	Gerir o seu estado de saúde através do seu Médico de Família	Cobrir o seu plano de saúde através do seu Médico de Família e de outros especialistas	Utilizar o melhor da última tecnologia de saúde e de outros especialistas
Internamento ⁽¹⁾	•	•	•
Ambulatório	—	•	•
Assistência Médica	• ⁽²⁾	•	•
Próteses e Órbitas Sub-Límbas Aros, Lentes e Lentes de Contacto ⁽¹⁾	—	—	•
Medicamentos	—	—	•
Estomatologia	—	—	•
Extensão de Rede Internamento	Rede Especial BRU	Rede Especial BRU	Rede Especial BRU
Extensão de Rede Ambulatório	—	Rede Especial BRU	Rede Especial BRU
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 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 inclui 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 NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).

Anexo 8- Seguro GNB Casa

GNB⁴ SEGUROS
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não-vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Transparência, Euro Assistente, GNB - Fundos de Pensões e Colface. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em asf.com.pt.

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa - Apartado 5006, EC Sete Rios, 1081-601 Lisboa, Portugal - Capital Social €15.000.000 - N.º 503 718 092 de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

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

NBdireto⁴
707 24 7 365 (tecla 6)
MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 600 099

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

NBnet⁴
novobanco.pt

SEGURO GNB Casa⁴

Segura o seu lar.



NOVO BANCO⁴

O Seguro GNB Casa é um seguro multirisco 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 capital, 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.

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

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:

Coberturas	Economia	Mão	Top	Construção
A quem se aplica	Qualquer que seja o valor do seguro			
Incêndio, roubo e explosão; Chuvas 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 (1)	Opção	•	•	•
Responsabilidade Civil por Danos Casados pelos Bens Seguros	•	•	•	•
Responsabilidade civil familiar	•	•	•	•
Danos estéticos (2)	•	•	•	•
Acidentes pessoais domésticos	•	Opção	•	•
Reequipamento em novo (2)	•	•	•	•
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	•

(1) Para quem tem garantido o recheio.
(2) Para quem tem garantido o edifício.

Anexo 9- Seguro GNB Proteção Salarial

GNB⁴ SEGUROS
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede: Avenida da Liberdade, 135 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões, dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Coface. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros, e não assume a cobertura de riscos. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em adl.com.pt.

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 114 1070-061 Lisboa - Apartado 50016, EC, Sede: Av. 1081 - 601 Lisboa, Portugal - Capital Social €15.000.000 - NIF 503 718 092, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

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

NBdireto⁴
707 247 365 (tecla 6)
MFC: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

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

NBnet⁴
novobanco.pt

SEGURO
GNBProteção Salário⁴

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



NOVO BANCO⁴

O NOVO BANCO desenvolveu um seguro para proteção 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 Proteção 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.

Fórmula	Conta de Outrem		Conta Própria	
	Benefício	Limite	Benefício	Limite
Desemprego Involuntário	85% sobre a remuneração mensal bruta declarada	Até 70% da remuneração líquida no período de €1.000/mês Máximo 6 meses	-	-
Incapacidade Temporária Absoluta	1 a 30 dias - 20% 31 a 90 dias - 35% 91 a 365 dias - 50% sobre a remuneração mensal bruta declarada	€500/mês Máximo 12 meses	50% remuneração declarada	Máx. €1.000/mês Máx. 6 meses
Hospitalização	-	-	80% despesas hospitalares	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 Proteção Salário garante-lhe uma percentagem da sua remuneração após o término do Subsidio 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 Proteção 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 Proteção 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 NBdireto 707 247 365 (tecla 6).

Anexo 10- Seguro GNB Vida Segura

GNB⁺ SEGUROS VIDA

GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade 105 - 1250-142 Lisboa, registado no Alvará de Autorização de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros de Vida com o nº 2072/2002. Autorizado a comercializar seguros no ramo: vida, não-vida e fundos de pensões (isto significando GNB Seguros Vida, T-tiva, GNB Seguros Transparência, Europ Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Caixa). Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguros e não assume a cobertura de riscos. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em nb.com.pt.

Comércio celebrado pela GNB - Companhia de Seguros de Vida, S.A. Av. Colégio Bomfim, 75 - 1100-163 Lisboa - Alvará nº 2002/2002, 22 de Junho de 2002, Lisboa, Portugal - Capital Social 400.000.000 - N.º 502 024964 de pessoa colectiva e de inscrição na I.B.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação Pré-Contratual e Contratual devidamente emitida.

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

NBdireto⁺
707 24 7 365 (tecla 6)

MEU: 965 999 999
Vocalário: 911 247 365
NOC: 935 600 699

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

NBnet⁺
novobanco.pt

SEGURO GNBVida Segura⁺

Aproveite a vida, o NOVO BANCO segura.



NOVO BANCO⁺

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 (AVC), 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 1.º 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 11- Seguro GNB Dia a Dia

**GNB⁴
SEGUROS**
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na Categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230603. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Eureka Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Cobeca. Sem poderes de representação do segurado para celebração de contratos de seguro sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em ast.com.pt.

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 1111-010 Lisboa - Apartado 5006, EC, São João 1081-601 Lisboa Portugal - Capital Social €15.000.000 - Nº 503 718 192, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta de informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

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

NBdireto⁴
707 24 7 365 (tecla 6)
MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 5h às 24h

NBnet⁴
novobanco.pt

SEGURO
GNBDia a dia⁴

O Seguro que cobre até acidentes parvos.



NOVO BANCO⁴

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.

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).

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.

Em 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.

Anexo 12- Seguro GNB Dental Care

**GNB⁴
SEGUROS**
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 – 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade da Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Líquido com o nº 207250903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance, GNB – Fundos de Pensões e Citibank, sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em anf.com.pt.

Contatos celebrados por GNB – Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 111-1070-061 Lisboa – Apartado 5006, CC Sete Rios 1081-601 Lisboa, Portugal – Capital Social €15.000.000 – N.º 503 718 092, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta de informação Pré-Contratual e Contratual, legalmente exigida.

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

NBdireto⁴
707 24 7 365 (tecla 6)
MCO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NCS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 6h às 24h

NBnet⁴
novobanco.pt

SEGURO
GNBDental Care⁴

Um sorriso seguro.



NOVO BANCO⁴

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 Dentired em Espanha, usufruindo dos preços convencionados.

Diversidade de atos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, desatarraxamentos, 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 (Acupuntura, Psicoterapia, Osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

Para selecionar o prestador que pretende aceder a 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 13- NB smart app

NB smart app

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



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;
- **Reconheça** 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 9h às 24h

Móv: 965 999 999

Vodafone: 911 247 365

NCS: 935 500 099

NBnet

novobanco.pt

**NOVO
BANCO**

Anexo 14- Money Gramm

O mundo na ponta dos seus dedos

Vá a www.moneygram.pt e conheça melhor todas as vantagens que a MoneyGram lhe oferece:

- Encontre os novos agentes com horários de funcionamento alargados
- Saiba o quão acessível é o custo das nossas transferências para todo o mundo
- Saiba quais são as diferentes opções para receber dinheiro em cada país

Alguns agentes de receção MoneyGram no mundo:

Brasil



Cabo Verde



Angola



Ucrânia



Roménia

BANCA COMERCIALA ROMANA

Moldávia



Índia



800 812 953

www.moneygram.pt

© NOVOCBANCO é um agente autorizado da MoneyGram International Limited na prestação de serviços de transferência de dinheiro. Call Center disponível 24 horas. MoneyGram International Limited é uma instituição de pagamento autorizada no Reino Unido pela Financial Conduct Authority. MoneyGram e Global Remit são marcas da MoneyGram, as restantes marcas são propriedade de terceiros. ©2015 MoneyGram todos os direitos reservados.

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



NOVO BANCO  **MoneyGram.**
aproximamos pessoas

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 serviços 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.

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 receção e está sujeito à disponibilidade da moeda no destino de pagamento.
*** Terá de apresentar identificação, Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou identificação emitida pelo Governo. Pode também ter a apresentar um comprovativo da Residência (Declaração Cartão Bancário ou carta de residência). Os residentes estrangeiros em Portugal devem apresentar ao seu agente local da MoneyGram informação sobre as formas de identificação aceites.

Anexo 15- SEPA

O que é

A SEPA no seu dia-a-dia

O que muda

A partir da sua conta bancária, pode ordenar ou receber pagamentos em euros, com as mesmas condições, no espaço SEPA - 28 Estados-Membros da União Europeia e Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega e Suíça.

SEPA significa *Single Euro Payments Area* ou, em português, **Área Única de Pagamentos em Euros**.

Com a Área Única de Pagamentos em Euros desaparece a diferença entre pagamentos nacionais e transacionais. No espaço SEPA, consumidores, empresas e Administração Pública, podem ordenar e receber pagamentos em euros através de uma única conta bancária, tendo por base as mesmas condições, direitos e obrigações.

A SEPA é já uma realidade: os utilizadores podem efetuar pagamentos transacionais através de transferências a crédito, débitos diretos e cartões, de forma tão simples e eficaz como efetuam os pagamentos nacionais.

Porquê a SEPA?

Desde a introdução das notas e moedas de euro, em 1 de janeiro de 2002, os cidadãos podem efetuar pagamentos em numerário usando uma única moeda em qualquer um dos países da área do euro, com a mesma facilidade com que o fazem no seu país com a respetiva moeda nacional. Contudo, a construção da União Económica e Monetária (e a introdução do euro como moeda única) só estará verdadeiramente concluída com a SEPA.

As Iniciativas comunitárias para a criação da SEPA mereceram, desde o início, o apoio do Banco Central Europeu, dos Governos dos Estados-Membros da UE e dos respetivos Bancos Centrais.

O projeto tem sido operacionalizado pela Indústria bancária europeia, através do Conselho Europeu para os Pagamentos (*European Payments Council*).

Quais as vantagens da SEPA?

A SEPA permite:

- Utilizar uma única conta bancária para pagamentos em euros dentro do espaço SEPA;
- Estabelecer regras e padrões comuns, melhorando a eficiência na execução de pagamentos e, consequentemente, promovendo a concorrência entre prestadores de serviços de pagamento, com reflexo positivo no preço desses serviços.
- Dar maior proteção aos utilizadores de serviços de pagamento (proteção consagrada no Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro).

Para além de todas as operações que já pode efetuar hoje, a SEPA permite ainda, por exemplo:

- receber o ordenado na sua conta domiciliada em Portugal, no caso de trabalhar no estrangeiro;
- pagar a subscrição de uma publicação estrangeira (jornal ou revista) através de um débito direto SEPA, indicando a sua conta domiciliada em Portugal;
- pagar a luz, água ou gás de uma residência no estrangeiro através de um débito direto SEPA, indicando a sua conta domiciliada em Portugal.

Exemplo de códigos bancários
para transferências destinadas a contas domiciliadas em Portugal:

IBAN: **PT50** 0123 1234 12345678901 34

Inclui código do país NIB

BIC: ABCD PT PL XXX

O NIB é composto por 21 dígitos, sendo os 4 primeiros o código do banco, seguidos do código do balcão ou agência (4 dígitos), do número de conta (11 dígitos) e de dois dígitos de controlo.

O IBAN permite identificar e validar, no espaço SEPA, a conta bancária do beneficiário. O IBAN é composto, no máximo, por 34 caracteres. Os primeiros dois representam o país de domiciliação da conta (PT-Portugal, ES-Espanha, DE-Alemanha, etc.). O terceiro e quarto caracteres são de controlo ("50", no caso português). Os restantes dígitos correspondem, no caso de Portugal, ao NIB.

O BIC é composto por 8 ou 11 caracteres. As 4 primeiras posições indicam o código do banco. A quinta e a sexta indicam o código do país e a sétima e a oitava o local do país. As posições 9 a 11 podem indicar a agência do banco. As primeiras 8 posições são obrigatórias.

Informações
Banco de Portugal
www.bportugal.pt
Banco Central Europeu
www.ecb.int


Banco de Portugal
EUROSISTEMA

O cliente vai passar a usar as transferências a crédito e os débitos diretos SEPA, identificando as contas bancárias com o IBAN, em vez do atual NIB.

Códigos bancários

As contas bancárias passam a ser identificadas através do código Internacional IBAN (*International Bank Account Number*), em vez do atual NIB (Número de Identificação Bancária). Em Portugal, o IBAN é, na prática, composto pelo prefixo "PT50" seguido do NIB (ver exemplo no verso).

Em alguns casos, poderá ser solicitado o BIC (*Business Identifier Code*) como código de identificação da entidade bancária.

Ambos os códigos são facultados pelos bancos através de extratos bancários, portais, caixas automáticas, etc.

É conveniente habituar-se a utilizar o IBAN (e o BIC, se necessário). Se ainda não conhece estes códigos, solicite-os ao seu banco ou obtenha-os através dos caixas automáticos da rede Multibanco.

Prazos

Desde janeiro de 2012, o prazo máximo de execução das transferências a crédito é de um dia útil.

Custos

Cada interveniente numa operação de pagamento (ordenante e beneficiário) suporta os custos cobrados pelo respetivo banco.

As comissões cobradas pelo seu banco relativamente a pagamentos transacionais têm de ser iguais às que o mesmo banco cobra por operações nacionais equivalentes.

Maior segurança

O cliente bancário pode solicitar a retificação de operações incorretamente executadas ou não autorizadas no prazo de 13 meses.

O cliente bancário tem 8 semanas para solicitar ao seu banco a devolução dos débitos efetuados sempre que, existindo uma autorização, a importância debitada ultrapassar o que poderia razoavelmente esperar. O seu banco tem 10 dias úteis para devolver os valores ou apresentar uma justificação para recusar a devolução.

O cliente pode dar instruções ao seu prestador de serviços de pagamento, para que este limite as cobranças por débitos diretos a um determinado montante ou periodicidade. O cliente pode também estabelecer listas, com os credores autorizados a efetuar cobranças por débito direto nas suas contas bancárias (listas positivas), ou com os credores não autorizados a efetuar essas cobranças (listas negativas).

O que fazer

Transferências a crédito

Deverá indicar o IBAN do beneficiário para realizar transferências a crédito SEPA.

Débitos diretos

Mantém-se válidas as autorizações de débito em conta emitidas antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

O cliente pode limitar as suas cobranças por débitos diretos a um determinado montante, periodicidade ou lista de credores autorizados.

Desenvolver soluções inovadoras no âmbito dos instrumentos de pagamento de retalho, tais como os pagamentos através de telemóvel ou da internet e a faturação eletrónica.

Eliminar barreiras técnicas, legais e de mercado, na execução dos pagamentos transacionais.

Quais são os instrumentos de pagamento SEPA?

- Transferências a crédito
- Débitos diretos

O Regulamento (UE) n.º 260/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, que entrou em vigor em 31 de março de 2012, estabeleceu novos requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos efetuados em euros e impôs 1 de fevereiro de 2014 como data-limite para a implementação destes requisitos.

A partir de 1 de fevereiro de 2014, todos os pagamentos efetuados através de transferências a crédito e de débitos diretos têm de obedecer aos requisitos técnicos SEPA. Assim, as transferências a crédito e os débitos diretos nacionais terão de migrar para os respetivos modelos SEPA, permitindo a criação de um mercado integrado de pagamentos de retalho em euros.



Desenvolver soluções inovadoras no âmbito dos instrumentos de pagamento de retalho, tais como os pagamentos através de telemóvel ou da internet e a faturação eletrónica.

Eliminar barreiras técnicas, legais e de mercado, na execução dos pagamentos transacionais.

Anexo 16- Depósito direto

Anexo 17- Correio Interno e Externo

É FAVOR NÃO AGRAFAR

	Destinatário			Remetente		
	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						





Anexo 18- Saco de Moedas



Anexo 19 - 10 Mandamentos do Novo Banco

