



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Dalila Maria Salvador Geraldes

julho | 2016



Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DALILA MARIA SALVADOR GERALDES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE LICENCIADA EM
GESTÃO

julho/2016



**Estágio Curricular na Agência do Novo Banco da Guarda Gare no
período entre 2 novembro de 2015 a 27 de janeiro de 2016**

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiária: Dalila Maria Salvador Geraldes

Nº de Aluno: 1010662

E-mail: dalila_geraldes_1992@hotmail.com

Curso: Licenciatura em Gestão

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

Local de Estágio: Novo Banco, SA

Morada: Avenida São Miguel, bloco A, R/C

Código Postal: 6300-864

Localidade: Guarda- Gare

Telefone: 271238101

Fax: 271238237

Site: www.novobanco.pt

Data de Início do Estágio: 2 de novembro de 2015

Data de Fim do Estágio: 27 de janeiro de 2016

Duração do Estágio: 400 horas

Supervisor na Instituição: Mestre Raquel Silva Lopes

Função na Instituição: Gerente

Docente Orientador: Doutora Ana Cristina Marques Daniel

PLANO DE ESTÁGIO

O estágio curricular para a obtenção da Licenciatura de Gestão, foi realizado na Instituição Novo Banco, SA o qual teve início no dia 2 de novembro de 2015.

O plano estabelecido pelo supervisor (Anexo 1) incluía as seguintes atividades:

- Acolhimento e apresentação da unidade organizacional (agência e colaboradores);
- Acompanhamento dos postos de trabalho da unidade orgânica;
- Conhecimento da organização (história, estrutura, segmentação);
- Leitura de normas;
- Apresentação/conhecimento/leitura dos produtos comerciais;
- Apoio a serviços, correio, economato¹;
- Acompanhamento do cliente ao *selfbanking* (*Automatic Teller Machine* (ATM) e no NBnet);
- Apoio a serviços de caixa;
- Observação/accompanhamento de atendimento comercial;
- Atendimento e contacto telefónico com clientes;
- Arquivo de documentos;
- Gestão documental;

¹ Economato: são os materiais de apoio administrativo.

RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO

Este relatório descreve o estágio curricular realizado no balcão do Novo Banco (NB) da Guarda-Gare, que faz parte integrante da Licenciatura em Gestão da ESTG do IPG.

Este tem como principal objetivo, expor as tarefas realizadas no período compreendido entre o dia 2 de novembro de 2015 e o dia 27 de janeiro de 2016, perfazendo as 400 horas, sob a orientação da Dra. Raquel Silva Lopes, coordenadora e gerente da Agência e pela docente orientadora na ESTG - Doutora Ana Cristina Marques Daniel.

Ao longo do curso adquirimos vários conceitos em diferentes áreas, no entanto a finalidade do estágio é pô-los em prática.

As atividades desenvolvidas no estágio passaram, essencialmente, pelo atendimento ao cliente através do balcão e contacto telefónico. Outras delas, estão relacionadas com a gestão do balcão, nomeadamente as requisições e levantamentos de cheques, arquivo, apoio a serviços de caixa, apoio na Caixa Automática e no NBnet. Na abertura de contas bancárias, procedia-se à verificação de todos os documentos necessários. Na gestão de processos era efetuada a digitalização e introdução dos documentos de abertura de conta no software do Novo Banco, para que todo o Grupo Novo Banco (GNB) tivesse acesso aos mesmos. No tratamento da correspondência, feita diariamente, procedia-se ao arquivamento e retificação dos cheques e do correio interno.

Em termos de Marketing e publicidade, uma das tarefas mais realizadas foi o merchandising do balcão, no qual se verificava os *flyers* e cartazes que se encontravam em vigor.

Na contabilidade, a principal tarefa desenvolvida diariamente, consistia na contagem de moedas. Em termos informáticos, a recolha de extratos de Números de Identificação Bancária (NIB) e das guias de transporte fizeram também parte do leque das atividades realizadas. Também foram realizadas, semanalmente, reuniões de balcão.

Palavras-Chave: Gestão, Atendimento, Clientes, Banco e Organização.

JEL Classification: M1 - *Business Administration*; M10 – *General*.

AGRADECIMENTOS

É com um enorme orgulho e satisfação que termino mais uma etapa importante da minha vida. Dela, fizeram parte pessoas que jamais esquecerei, pessoas que me tornaram um ser humano mais forte e capaz de ultrapassar qualquer obstáculo.

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais, irmãos e namorado por todo o esforço, apoio e paciência, pois sem eles nada disto seria possível. Obrigada por tudo e por estarem presentes em cada etapa da minha vida.

Aos meus colegas de curso e amigas, que levarei para a vida, que caminhamos juntos e que estavam presentes sempre que necessitei. Lutámos e alcançámos muitos objetivos juntos, os quais muitas vezes achávamos impossíveis de concretizar. Obrigada por fazerem da vida académica a melhor fase da minha vida.

À minha docente orientadora, Doutora Ana Cristina Marques Daniel, pela paciência, disponibilidade, interesse, recetividade, simpatia e prestabilidade que teve comigo, mostrando-se sempre disponível, o meu sincero Obrigada!

Os meus maiores agradecimentos ao Novo Banco da Guarda-Gare, à minha Supervisora Dr.^a Raquel Lopes, ao Sr. Vítor Fernandes, à Dr.^a Sílvia Ramos e ao Dr. Ricardo Cardoso, que em todos os momentos me deram o apoio necessário e os ensinamentos cruciais para o meu desempenho no Estágio. Além do seu notável profissionalismo e simpatia, são de facto uma equipa trabalhadora e cooperadora de enormes competências e virtudes, e são por certo um foco importante na minha vida profissional futura, um muito Obrigada!

Ao Instituto Politécnico da Guarda, mais concretamente á Escola Superior de Tecnologia e Gestão, pelo enriquecimento académico. Aos professores, por todo o carinho, ajuda e apoio na concretização deste objetivo.

A todos eles o meu muito Obrigada!

ÍNDICE

RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO	i
AGRADECIMENTOS	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES	vii
ÍNDICE DE TABELAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
LISTA DE SIGLAS	xi
Introdução	1
Capítulo I - Caracterização da Instituição de Estágio	2
1.1 - O Antecessor do Novo Banco – BES.....	3
1.1.1 - A História	3
1.1.2 - A Crise de 2014	3
1.2 - Apresentação da Instituição – NB.....	5
1.2.1 - Identificação do Novo Banco	5
1.2.2 - A História do Novo Banco	6
1.3 - Princípios do Novo Banco.....	8
1.3.1 - Missão.....	8
1.3.2 - Visão.....	9
1.3.3 - Valores e Princípios.....	9
1.3.4 - Código de Conduta	10
Capítulo II - Produtos e Serviços	11
2.1 - Serviços	12
2.1.1 - NBnet.....	12
2.1.2 - NBdireto	13
2.1.3 - NB <i>Smart app</i>	14
2.1.4 - Serviço <i>MoneyGram</i>	15
2.1.5 - Serviço <i>MB WAY</i>	15
2.2 - Produtos.....	16
2.2.1 - Contas á Ordem	16
2.2.1.1 - Conta NB 100%	19
2.2.1.2 - Conta NB 18.31	21

2.2.1.3 - Conta NB 100% Parceiro +	22
2.2.1.4 - Conta NB 100% <i>Gold RE</i>	23
2.2.1.5 - Conta NB Boas-Vindas.....	24
2.2.1.6 - Conta Base	25
2.2.1.7 - Conta NB <i>up</i>	25
2.2.1.8 - Conta NB Jovem.....	26
2.2.1.9 - Conta NB Movimento Júnior.....	27
2.2.1.10 - Conta Serviços Mínimos Bancários.....	28
2.2.2 - Contas Poupança e Depósitos a Prazo	29
2.2.2.1 - Conta Rendimento Mensal.....	29
2.2.2.2 - Novo NB DP 92 dias.....	30
2.2.2.3 - Conta Poupança Programada	30
2.2.2.4 - DP NBnet	31
2.2.2.5 - Poupança Reformado	32
2.2.2.6 - Poupança NB Júnior	33
2.2.2.6.1 - Conta Poupança Programada Júnior	33
2.2.2.6.2 - Conta NB Capitalização Júnior	34
2.2.2.7 - Poupança Habitação.....	35
2.2.3 - Seguros	36
2.2.3.1 - Seguro GNB Auto.....	36
2.2.3.2 - Seguro GNB Saúde	37
2.2.3.3 - Seguro GNB Saúde Ativa	38
2.2.3.4 - Seguro GNB Casa.....	39
2.2.3.5 - Seguro GNB <i>Dental Care</i>	40
2.2.3.6 - Seguro GNB Dia a Dia	41
2.2.3.7 - Seguro GNB Proteção Salário	42
2.2.3.8 - Seguro GNB Vida Segura.....	42
2.2.3.9 - Seguro GNB Empregados Domésticos.....	43

2.2.4 - Créditos.....	45
2.2.4.1 - Crédito Pessoal.....	45
2.2.4.1.1 - Solução Crédito Automóvel.....	46
2.2.4.1.2 - Oferta Universitária.....	48
2.2.4.2 - Crédito á Habitação.....	48
2.2.4.3 - Microcrédito.....	50
2.2.4.4 - Soluções Auto.....	50
2.2.4.4.1 - Soluções Auto Leasing.....	51
2.2.4.4.2 - Soluções Auto <i>Renting</i>	51
2.2.5 - Cartões.....	51
2.2.5.1 - Cartões de Débito.....	52
2.2.5.1.1 - Cartão NB Débito.....	52
2.2.5.1.2 - Cartão NB <i>Up</i> (Universitário).....	52
2.2.5.1.3 - Cartão <i>Pocket</i> NB.....	53
2.2.5.2 - Cartões de Crédito.....	54
2.2.5.2.1 - Cartão NB Verde.....	54
2.2.5.2.2 - Cartão NB <i>Gold</i>	55
2.2.5.2.3 - Cartão NB Branco.....	56
2.2.5.2.4- Cartão @ NB.....	56
2.2.5.3 - Cartões pré-pagos.....	57
Capítulo III - O Estágio.....	58
3.1 - Enquadramento.....	59
3.2 - Objetivos do Estágio.....	59
3.3 - Balcão no Novo Banco – Guarda Gare.....	60
3.3.1 - Organograma.....	61
3.3.2 - Análise SWOT.....	64
3.4 – Atividade Realizadas.....	67
3.4.1 - Conhecimento do Funcionamento Bancário.....	67
3.4.2 - Conhecimento do Sistema Informático – NBWEB.....	68
3.4.3 - Atendimento Telefónico.....	68
3.4.4 - CRM- Conhecimento, Relação e Mudança.....	69
3.4.5 - Atendimento ao Público.....	71

3.4.6 - Encaminhamento dos Clientes em Filas e Tempo de Espera	71
3.4.7 - Depósitos Diretos	72
3.4.8 - Apoio ao Cliente na ATM	73
3.4.9 - Requisição e Levantamento de Cheques	74
3.4.10 - Procedimento da Correspondência	75
3.4.11 - Guia de Transporte para Envio de Suportes Documentais	76
3.4.12 - Reuniões de Balcão	77
3.4.13 - Merchandising do Balcão	78
3.4.14 - Contagem de Moedas	79
3.4.15 - Arquivo	79
3.4.16 - Outras Atividades	79
Conclusão e Reflexão Crítica	81
Bibliografia - Webgrafia	83
Anexos	85

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Logótipo da Instituição	5
Ilustração 2 - 1ª Campanha do Novo Banco	6
Ilustração 3 - Logótipo do Novo Banco	7
Ilustração 4 - Cartão Grelha do NBnet	13
Ilustração 5 - NB Direto	14
Ilustração 6 - NB <i>Smart App</i>	14
Ilustração 7 - Serviço <i>MoneyGram</i>	15
Ilustração 8 - Serviço <i>MB WAY</i>	16
Ilustração 9 – Conta NB 100%	19
Ilustração 10 - Conta NB 18.31	21
Ilustração 11 - Conta NB Parceiro +	22
Ilustração 12 - Conta NB 100% <i>Gold RE</i>	23
Ilustração 13 - Conta NB Boas Vindas.....	24
Ilustração 14 - Conta Base.....	25
Ilustração 15 - Conta NB <i>Up</i>	25
Ilustração 16 - Estágios de Verão NB <i>Up</i>	26
Ilustração 17 - Conta NB Jovem.....	27
Ilustração 18 - Conta NB Movimento Júnior	27
Ilustração 19 - Conta Serviços Mínimos Bancários	28
Ilustração 20 - Conta Rendimento Mensal	29
Ilustração 21 - Novo NB DP 92 dias	30
Ilustração 22 - Conta Poupança Programada.....	30
Ilustração 23 - DP NBnet.....	31
Ilustração 24 - Poupança Reformado.....	32

Ilustração 25 - Poupança NB Júnior	33
Ilustração 26 - Conta Poupança Programada Júnior.....	34
Ilustração 27 - Porquinho Mealheiro <i>Piggy Pop</i>	34
Ilustração 28 - NB Capitalização Júnior	35
Ilustração 29 - Poupança Habitação	35
Ilustração 30 - Seguro GNB Auto	36
Ilustração 31 - Seguro GNB Saúde.....	37
Ilustração 32 - Seguro GNB Saúde Ativa.....	38
Ilustração 33 - Seguro GNB Casa.....	39
Ilustração 34 - Seguro GNB Dental Care	40
Ilustração 35 - Seguro GNB Dia a Dia	41
Ilustração 36 - Seguro GNB Proteção Salário	42
Ilustração 37 - Seguro GNB Vida Segura.....	42
Ilustração 38 - Seguro GNB Empregados Domésticos.....	43
Ilustração 39 - Crédito Pessoal	45
Ilustração 40 - Solução Crédito Automóvel	47
Ilustração 41 - Crédito Habitação	49
Ilustração 42 - Microcrédito	50
Ilustração 43 - Cartão NB Débito	52
Ilustração 44 - Cartão NB <i>Up</i>	53
Ilustração 45 - Cartão <i>Pocket</i> NB	53
Ilustração 46 - Cartão NB Verde	54
Ilustração 47 - Cartão NB <i>Gold</i>	55
Ilustração 48 - Cartão NB Branco	56
Ilustração 49 - Cartão Pré-Pago <i>Pocket</i> NB	57
Ilustração 50 - Brasão/ Cidade da Guarda	60
Ilustração 51 - Balcão NB Guarda-Gare.....	60

Ilustração 52 - Organograma do Balcão Guarda-Gare 62

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Taxa de Remuneração da conta NB100% 20

Tabela 2 - Taxa de Remuneração da Conta Poupança Programada 31

Tabela 3 - Taxa de Remuneração DP NBnet..... 32

Tabela 4 - Coberturas e Limites de Indemnização do Seguro GNB Saúde Ativa..... 39

Tabela 5 - Coberturas do Seguro GNB Empregados Domésticos 44

Tabela 6 - Crédito Pessoal 46

Tabela 7 - Crédito Automóvel 47

Tabela 8 - Limites de Crédito Cartão NB Branco 56

Tabela 9 - Análise SWOT..... 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Plano de Estágio 86

Anexo 2 - Folheto NB *Smart app* 88

Anexo 3 - Folheto Serviço *MoneyGram*..... 90

Anexo 4 - Folheto Conta NB 100% 92

Anexo 5 - Folheto Conta NB 18.31 94

Anexo 6 - Folheto Conta NB 100% *Gold RE*..... 96

Anexo 7 - Folheto Poupança NB Júnior 98

Anexo 8 - Folheto Seguro GNB Auto 100

Anexo 9 - Folheto Seguro GNB Saúde 102

Anexo 10 - Folheto Seguro GNB Casa 104

Anexo 11 - Folheto Seguro GNB Dental Care 106

Anexo 12 - Folheto Seguro Dia a Dia	108
Anexo 13 - Folheto Seguro GNB Proteção Salário	110
Anexo 14 - Folheto Seguro GNB Vida Segura	112
Anexo 15 - Folheto Crédito	114
Anexo 16 - Folheto “Casa Nova?”	116
Anexo 17 - Folheto Crédito Habitação	118
Anexo 18 - Envelope de Depósito Direto	120
Anexo 19 - Carimbo Data Novo Banco	122
Anexo 20 - Saco para Depósito de Moedas	124

LISTA DE SIGLAS

ATM - *Automatic Teller Machine* / Caixa Automática

BES - Banco Espírito Santo

BCE - Banco Central Europeu

BdP - Banco de Portugal

BI - Bilhete de Identidade

BPI - Banco Português de Investimento

CRM - Conhecimento, Relação e Mudança

CTT - Correios, Telégrafos e Telefones

DD - Depósitos Diretos

DO - Depósitos á Ordem

DP - Depósitos a Prazo

ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

FR - Fundo de Resolução

GNB - Grupo Novo Banco

IBAN - *International Bank Account Number* (Número Internacional de Identificação Bancária)

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

IRC - Imposto sobre Rendimento de Pessoas Coletivas

IRS - Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares

MG - *MoneyGram*

NB - Novo Banco

NIB - Número de Identificação Bancária

NIF - Número de Identificação Fiscal

PPR - Plano Poupança Reformado

SOI - Sistema de Objetivos e Incentivos

Relatório de Estágio

SWOT - *Strenghts, Weaknesses, Opportunites, Therts*

TAEL - Taxa Anual Efetiva Líquida

TANB - Taxa Anual Nominal Bruta

TANL - Taxa Anual Nominal Líquida

TPA - Terminal de Pagamento Automático

VISA - *VISA International Service Association*

Introdução

O estágio curricular é um componente de aprendizagem, que faz parte do plano curricular do curso de Gestão, no IPG, e que contribui para a formação do futuro profissional, porque permite ao estudante aplicar na prática os seus conhecimentos, a fim de motivar os seus estudos e possibilitar uma maior assimilação das matérias lecionadas ao longo do curso.

Durante o estágio foram ultrapassadas diferentes dificuldades que estão ligadas a qualquer etapa de inicialização de atividades no contexto profissional.

O estágio decorreu no período compreendido entre 2 de novembro de 2015 e 27 de janeiro de 2016 numa instituição bancária do Novo Banco, na Agência da Guarda-Gare. Neste relatório estão presentes todas as atividades propostas e desenvolvidas ao longo do mesmo período.

A organização deste relatório, para além da introdução e conclusão, reparte-se em três capítulos. O primeiro descreve de uma forma breve a história do Banco Espírito Santo (BES) e do nascimento e crescimento do Novo Banco. O capítulo seguinte apresenta todos os produtos e serviços que o Novo Banco oferece aos seus clientes, explicando de uma forma pormenorizada as características e vantagens de cada um deles. No último, é feita a apresentação do balcão relativamente à sua estrutura e é feita a descrição de todas as atividades realizadas ao longo do estágio curricular. Por fim, será elaborada uma conclusão/reflexão crítica sobre o estágio e toda a experiência adquirida.

Pessoalmente, o balanço desta experiência foi bastante positivo e enriquecedor, na qual adquiri bastantes conhecimentos, os quais me foram transmitidos por todos os colaboradores, e que serão sempre reconhecidos para o meu futuro profissional. Todos os objetivos e conhecimentos foram abordados com a maior dedicação, sigilo e entusiasmo.

Capítulo I - Caracterização da Instituição de Estágio

Neste Capítulo vou descrever o Grupo do Novo Banco o qual interliga o Novo Banco e seu antecessor Banco Espírito Santo, que não pode passar por esquecido por toda a crise a que foi sujeito e principalmente pelos seus 140 anos carregados de Histórias.

1.1 - O Antecessor do Novo Banco – BES

1.1.1 - A História²

O Banco Espírito Santo conhecido pelo acrónimo BES, surgiu em 1869, em Lisboa, e conseguiu ser um dos maiores bancos privados em Portugal. Para além disso, chegou a ser a segunda maior instituição financeira privada em Portugal apresentando €80.700 milhões (ativos líquidos, em março de 2011), com uma participação média de mercado de 20.3% em Portugal e de 2,1 milhões de clientes.

No entanto, depois de todas as adversidades que surgiram, toda a antiga cronologia foi desfeita, havendo assim a carência de criar e apresentar o Novo Banco para salvaguardar todos os funcionários e a principal importância, os clientes.

1.1.2 - A Crise de 2014³

O Banco Espírito Santo, era em 2013 dirigido pelo presidente Ricardo Salgado (sendo este, neto do fundador José Ribeiro de Espírito Santo Silva), quando foi divulgado um balanço com um prejuízo acima de 95 milhões de euros.

Em maio de 2014, devido ao aumento de capital em 2013, o banco revelou que uma auditoria externa às contas do Grupo Espírito Santo apurou irregularidades nas contas, o que levou a concluir que estava perante uma situação financeira grave.

Já no final de março, o crédito em risco representava 11,1% da carteira do banco, tendo este reconhecido que a sua exposição seria superior à média do setor. Esta situação resultava da carteira de crédito às empresas representar 73,4% do total de financiamento

² FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.wikipédia.com

³ FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.wikipédia.com

concedido em 2013. Esta área de negócio possuía um registo de incumprimento superior ao que se verificava para o crédito a particulares.

Em julho de 2014, Ricardo Salgado é afastado da liderança e substituído pelo economista Vítor Bento, o qual foi decidido numa eleição feita pelos principais acionistas e pelo Banco de Portugal (BdP).

Entre janeiro de 2014 e agosto do mesmo ano, as ações do BES perderam mais de 80% do seu valor, atingindo assim o seu valor de €0,1728 por ação. No início de agosto, o Banco Central Europeu (BCE) terá suspenso o acesso do BES às operações de política monetária, obrigando assim a reembolsar integralmente o seu crédito.

Foi aprovado que a administração do BES liderada por Ricardo Salgado “desobedeceu ao BdP 21 vezes, entre dezembro de 2013 e julho de 2014”, praticando “atos dolosos de gestão ruinosa”.

A 3 de agosto, o BdP divulgou um resgate de €4.900 milhões do BES e comunicava o fim do BES como um Banco privado.

Como foi referido precedentemente, o BES foi suspenso às operações de política monetária. Com isto, a organização seria financiada por um Fundo de Resolução (FR)⁴ do Banco de Portugal. Os ativos foram então divididos em ativos tóxicos e não tóxicos. Os tóxicos permaneceram no Banco existente (conhecido pelo Banco Mau). Os não tóxicos foram transferidos para uma nova instituição, o Novo Banco SA (conhecido agora como o Banco Bom).

A 4 de agosto, foi retirada ao Banco Espírito Santo a sua licença bancária e oficializou-se o seu encerramento.

⁴ Fundo de Resolução: é um regime de resolução no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e a sua principal missão consiste em prestar apoio financeiro á aplicação de medidas de resolução adotadas pelo Banco de Portugal.

1.2 - Apresentação da Instituição – NB

1.2.1 - Identificação do Novo Banco

Denominação Social: Novo Banco, SA;

Tipo: Empresa de capital aberto;

Slogan: “Novo Banco, um novo começo”;

Fundação: 4 de agosto de 2014;

Sede: Avenida da Liberdade, nº185, 1250-142;

Presidente: Dr. Eduardo Stock da Cunha;

Funcionários: 7.500;

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

Antecessor: Banco Espírito Santo;

Página Oficial: www.novobanco.pt.

Na Ilustração 1 apresenta-se o logótipo da Instituição Novo Banco, SA.



Ilustração 1 - Logótipo da Instituição

Fonte: www.novobanco.pt

1.2.2 - A História do Novo Banco⁵

O Novo Banco é um banco português, fundado a 4 de agosto de 2014, tendo como conselho de administração o presidente Vítor Bento, o seu vice-presidente José Honório e o administrador financeiro João Moreira Rato. Este banco surgiu numa medida de emergência do Banco de Portugal para proteger os ativos bons do Banco Espírito Santo, capitalizado pelo Fundo de Resolução. Depois da criação do NB, o Estado Português emprestou 3,9 milhões de euros e o setor financeiro o restante até atingir os 4,9 milhões de euros necessários para a capitalização do NB, o qual procedeu do BES. Os restantes ativos, conhecidos como ativos tóxicos permaneceram no BES.

O novo banco incorporou todos os funcionários, as agências, os depósitos, os clientes de crédito e os detentores de créditos de obrigações seniores do BES.

Em agosto de 2014 foi lançada a primeira campanha de comunicação no Novo Banco, para dar início à mudança da imagem da instituição, que teve como símbolo uma borboleta (Ilustração 2).



Ilustração 2 - 1ª Campanha do Novo Banco
Fonte: www.novobanco.pt

⁵ FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.novobanco.pt ; www.jornalpublico.pt.

A 13 de setembro foi publicada a demissão do conselho de administração do Novo Banco justificada pelas circunstâncias que alteraram profundamente a natureza do desafio aceite em meados de julho, quando aceitaram o desafio e pelo facto da administração querer um processo de médio prazo para o Banco, enquanto o objetivo do Banco de Portugal era vender a instituição o mais rápido possível.

Depois isto, a nova presidência do NB é liderada por Eduardo Stock da Cunha e constituída por Jorge Freire Cardoso, Vítor Fernandes e José João Guilherme.

A 22 de setembro o banco estreou a sua nova identidade, que incorporou as asas do animal (borboleta) em formato de potência matemática (Ilustração 3), desejando simbolizar o compromisso “de voltar a ocupar a posição de liderança que o mercado sempre lhe reconheceu”. A mudança foi feita de forma progressiva, iniciando-se pela substituição das fachadas dos balcões da instituição.



Ilustração 3 - Logótipo do Novo Banco

Fonte: www.novobanco.pt

No dia 4 de dezembro o Fundo de Resolução abre um prazo que termina no último dia do mesmo ano, para possíveis compradores mostrarem interesse na compra do Novo Banco.

No último dia do ano, dia em que termina o prazo proposto pelo Fundo de Resolução, o Banco de Portugal recebe 17 manifestações de interesse. Nessa altura o supervisor não divulgou quem estava na corrida, mas nesta altura o Banco Português de Investimento (BPI), o *Santander*, o Banco Popular, a *Fosun* e a *Apollo* já surgiam em público a admitir estudar o caso NB.

Já em 2015, a 17 de abril são conhecidas as cinco propostas finais, selecionadas pelo Banco de Portugal, das entidades que propuseram interesse pelo Novo Banco. E são elas os chineses da *Anbang*, da *Fosun* (proprietária da Fidelidade), os espanhóis do banco *Santander* e os norte-americanos da *Apollo Global Management* e das *Cerberus*. A partir deste momento, arranca a terceira fase do processo de venda, em que os candidatos têm de apresentar propostas vinculativas.

Depois de diversas manifestações dos lesados do BES, a 30 de junho sai da corrida o Santander e o fundo norte-americano *Cerberus*, ficando assim a *Anbang*, *Fosun* e *Apollo* por apresentarem propostas vinculativas.

A 30 de julho o Banco de Portugal alarga até 7 de agosto o prazo para as três empresas apresentarem as propostas finais.

A 19 de agosto o processo de venda entra na reta final. O Banco de Portugal passa à “negociação com o potencial comprador selecionado”, neste caso, os chineses *Anbang*. O supervisor esclarece em comunicado que as outras duas propostas vinculativas continuam “integralmente válidas”.

A 1 de setembro o Banco de Portugal comunica que as negociações com a *Anbang* chegaram ao fim sem sucesso. Segue-se um novo ciclo de negociações e na corrida estão ainda o fundo norte-americano *Apollo* (proprietários da Tranquilidade) e os chineses da *Fosun* (proprietários da Fidelidade e grupo Luz Saúde).

No dia 15 de setembro o Banco de Portugal anuncia que decidiu interromper o processo de venda do Novo Banco, “concluindo o procedimento em curso sem aceitar qualquer das três propostas vinculativas”.

1.3 - Princípios do Novo Banco

1.3.1 - Missão⁶

O Novo Banco tem como principal objetivo criar as melhores condições e valores para os seus clientes, colaboradores, acionistas e *stakeholders*⁷ com uma missão de reforçar estrategicamente as constantes alterações no Mercado vindo assim procurar sustentar a sua posição competitiva, mas nunca esquecendo o respeito e o bem-estar de todos. Daí o seu contributo constante e aprofundado para o desenvolvimento social, cultural e ambiental não só no país, mas também a nível internacional.

⁶ FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.novobanco.pt

⁷ *Stakeholders*: designa-se como a parte interessada ou interveniente, ou seja, é o público estratégico.

1.3.2 - Visão⁸

A visão define o que uma organização pretende ser no futuro. Incorpora as ambições da organização e descreve o quadro que ela quer atingir. A visão identifica as aspirações da organização, criando um clima de envolvimento e comprometimento com o seu futuro. Assim, o Novo Banco enfrenta um mundo de oportunidades na valorização do património das pessoas. Este tenciona fazer face a todos os tempos e contratempos, ciclos e contraciclos e ações e transformações que envolvam o património dos seus clientes, património esse que se distingue pela sua singularidade, necessidade e exigência. O Banco, procura assim oferecer aos seus clientes um refúgio para o seu património e sua vida financeira apresentando soluções de âmbito geral, suportadas em técnicas de gestão e num sistema de gestão de informação, acompanhando também a performance das carteiras dos clientes e sua situação patrimonial.

1.3.3 - Valores e Princípios

Os Valores podem ser definidos como princípios que guiam a vida da organização, tendo um papel tanto de atender os seus objetivos quanto de atender às necessidades de todos aqueles à sua volta. O Novo Banco decidiu criar princípios obrigatórios a seguir para manter uma boa imagem e passar confiança aos clientes. Estes valores que se seguem, apenas constam na Intranet⁹ do Novo Banco.

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

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

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

⁸ FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.novobanco.pt e www.infoescola.com.

⁹ Intranet: é uma rede de computadores privada que assenta sobre o conjunto de protocolos da Internet, porém, de uso exclusivo de um determinado local, como por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acedida pelos utilizadores e colaboradores internos.

- ✦ **Meritocracia:** a evolução profissional do grupo deve ser determinada pela seriedade, profissionalismo, capacidade, dedicação e desempenho.
- ✦ **Liderança:** o objetivo é estar em Top 3 de todos os negócios em que atuam. Reconhecendo que a competição com os outros concorrentes é saudável e motiva-os a ser melhores.
- ✦ **Solidez:** a gestão tem de preservar a solidez do Banco e níveis adequados de capital, garantindo segurança e confiança nos clientes e investidores.
- ✦ **Prudência:** pretende cimentar uma gestão prudente e conservadora alicerçada num controlo adequado da gestão dos riscos de crédito, mercado e operacionais.
- ✦ **Objetividade:** os objetivos devem ser quantificáveis, claros e exigentes, mas alcançáveis. Os resultados obtidos deverão ser justamente repartidos entre clientes, colaboradores e acionistas.
- ✦ **Eficiência:** valorizam um banco eficiente e de processos simples, garantindo vantagens duradouras na oferta de produtos e serviços.
- ✦ **Orgulho e pertença:** querer ser o melhor Banco para se trabalhar, onde as equipas se revejam e continuem empenhadas num projeto futuro.

1.3.4 - Código de Conduta¹⁰

O Conselho de Administração do Novo Banco, SA elaborou o presente Código de Conduta que, uma vez aprovado pela administração das restantes sociedades e agrupamentos completares de empresas do Grupo Novo Banco (GNB), terá o Código de Conduta do GNB os seguintes objetivos: divulgação dos princípios pelos quais as empresas do GNB devem pautar as suas atividades, promover uma conduta ética e alinhada com os valores do GNB por parte dos seus 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.

¹⁰ FONTE: Informação recolhida e adaptada do sítio: www.novobanco.pt.

Capítulo II - Produtos e Serviços

Este capítulo pretende dar a conhecer alguns dos produtos e serviços financeiros, muitos dos quais são essência do trabalho dos Colaboradores dos balcões do NB. Estes são produtos e serviços que o Banco coloca à disponibilidade dos clientes.

Os produtos e serviços vão ser descritos de uma forma breve, pois os seus detalhes podem ser solicitados em qualquer balcão do NB ou no sítio oficial da instituição¹¹. De notar que estes produtos são os mesmos que pertenciam ao BES. Apesar de uma nova marca, o funcionamento mantém-se igual no que diz respeito aos produtos e serviços.

Nos produtos e serviços mencionados de seguida estarão principalmente os produtos e serviços com que lidei ao longo do meu estágio e são esses que vou retratar, pois foram esses que ditaram o meu quotidiano.

2.1 - Serviços

O banco oferece diversos tipos de serviços, sendo estes: **NBnet**, **NBdirecto**, **NB smart app**, **serviço MoneyGram** e **MB WAY**. Os quais permitem aos clientes efetuarem consultas e operações com a máxima segurança e com grande facilidade de acesso.

2.1.1 - NBnet

O NBnet é um serviço de *Homebanking*¹², gratuito e seguro que permite ao clientes do Novo Banco realizarem consultas e operações mais importantes para o seu relacionamento corrente com o banco, a partir de casa ou do emprego, evitando deslocações ao banco.

Este serviço destina-se a todos os clientes que sejam potenciais utilizadores da Internet e que tenham um relacionamento transaccional com o banco que exija um acompanhamento corrente das suas contas. A experiência demonstra que as maiores taxas de adesão e atividade ocorrem em clientes com idade entre os 18 e 45 anos.

¹¹ www.novobanco.pt.

¹² *Homebanking*: serve para caracterizar transações, pagamentos e outras operações financeiras e de dados pela Internet por meio de uma página segura do Banco.

Para os clientes aderirem ao NBnet basta dirigirem-se ao balcão e preencher um impresso. Imediatamente será entregue um cartão, com um número de adesão e o código de segurança, bem como um pin de 6 dígitos que o cliente pode alterar futuramente, como se pode ver na Ilustração 4. Outra forma de aderir a este serviço sem ter que ser dirigir ao balcão é ir ao site www.novobanco.pt e preencher o formulário titulado por “Pedido de Adesão aos Canais Diretos Particulares”. Depois deste passo basta aceder ao site e realizar as operações que cliente desejar, desde funcionalidades do quotidiano (contas, cartões, cheques), funcionalidades de poupança e investimento, créditos, seguros e extratos.



Ilustração 4 - Cartão Grelha do NBnet

Fonte: www.novobanco.pt

2.1.2 - NBdireto

O Serviço NBdireto (Ilustração 5) é o serviço de atendimento telefónico do Novo Banco. Encontra-se disponível 24h por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano. É uma funcionalidade útil para o cliente pois permite fazer as suas operações bancárias e obter aconselhamento sobre a oferta do Novo Banco. Este serviço está disponível para todos os clientes a partir de 13 anos de idade.

O NBdireto serve para o cliente usufruir um relacionamento corrente com o banco, a partir de casa ou do emprego, evitando assim deslocações ao banco. Este permite aos clientes realizarem consultas, efetuarem pedidos e operações e apresentarem as suas sugestões e reclamações. É considerado um atendimento realizado pelo sistema automático, onde se traduz o número de adesão e o pin do cliente, através das teclas do telefone. No sistema automático as ações disponíveis são ditadas por uma voz gravada, sendo a sua seleção feita pelas teclas do telefone. Ao premir a tecla 9 passa para o atendimento personalizado, por um Assistente do NBdireto.

A grande maioria das operações realizadas no NBdireto são gratuitas bem como a sua adesão. O custo de chamada é de 0.10€/minuto a partir da rede fixa e de 0.25€/minuto a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor. O número a contactar é o 707247365.



Ilustração 5 - NB Direto
Fonte: www.novobanco.pt

2.1.3 - NB Smart app

Para utilizar este serviço basta ter um smartphone (iPhone 4 ou mais recente com IOS 7.0 ou superior / Android 4.03 ou superior), descarregar a NBsmart app na App Store ou no Google Play e usufruir uma adesão dos canais diretos (os dois serviços descritos anteriormente). Este serviço, tal como os anteriores tem como objetivo tornar as tarefas do cliente mais fáceis e de uma forma imediata.

Ter a NBsmart app é ter o banco, com acesso às principais operações do dia a dia, desde consultas de saldo e movimentos de conta e de cartões, transferências e pagamentos (ver folheto no Anexo 2).

O NBsmart app (Ilustração 6) está ainda disponível para tablet possibilitando aos clientes a utilização de uma variedade de opções.

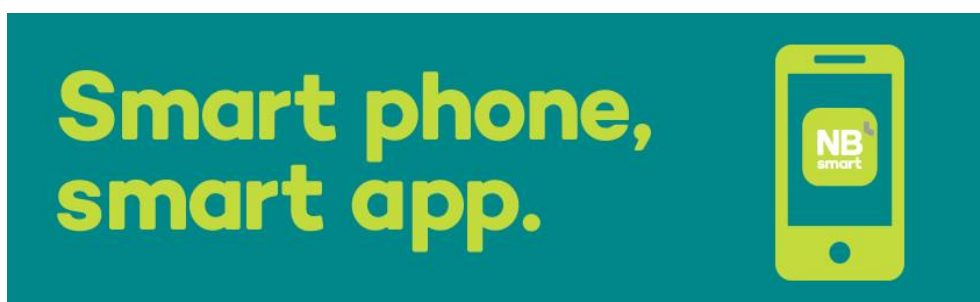


Ilustração 6 - NB Smart App
Fonte: www.novobanco.pt

2.1.4 - Serviço *MoneyGram*

A *MoneyGram* (MG), Ilustração 7, destina-se exclusivamente às transferências de dinheiro nacionais e internacionais.

O Novo Banco tem como parceiro a *MoneyGram*, que disponibiliza nos seus balcões este serviço. Contudo, esta instituição não presta serviços somente a este Banco e, acima de tudo, não é obrigatório ter conta no Novo Banco nem possuir cartão de crédito. Este serviço estende-se por todo o país a quem queira desfrutar deste serviço. Uma das vantagens é o envio rápido de dinheiro que estará disponível no país de destino em apenas 10 minutos.

Existe uma única limitação para desfrutar deste serviço, que é o facto de os indivíduos terem que atingir a maioridade sendo ainda preciso certificar a identidade do cliente associado á transação, com documentos de identificação com foto (Bilhete de Identidade (BI), Cartão de Cidadão, Carta de Condução, Passaporte), o respetivo número de referência e a quantia a receber. Posteriormente para receber dinheiro tem que se apresentar o número de referência juntamente com o documento de identificação. Ver folheto (Anexo 3).



Ilustração 7 - Serviço *MoneyGram*

Fonte: www.novobanco.pt

2.1.5 - Serviço *MB WAY*

O serviço *MB WAY* (Ilustração 8), é um dos meios de pagamentos móveis, que permite ao cliente fazer compras e transferências instantâneas, a partir de um smartphone ou tablet, utilizando apenas o número de telemóvel e Pin *MB WAY*.

Para aderir, basta aceder ao NBnet, aderir ao serviço e escolher o cartão de débito ou crédito do NB que o cliente quer utilizar. A segurança é garantida, porque não é essencial a partilha de dados bancários entre o negociador e o consumidor, e todas as opções são validadas pelo Pin *MB WAY* escolhido pelo cliente. Este serviço não tem custos de adesão.



Ilustração 8 - Serviço *MB WAY*
Fonte: www.novobanco.pt

2.2 - Produtos

O Novo Banco oferece uma variedade de produtos para cada cliente dependendo a sua gestão, e neste ponto vão ser apresentados os principais e os mais essenciais. Os depositantes têm à sua escolha produtos baseados na gestão para o **dia a dia, poupança e investimento, crédito, proteção e segurança.**

2.2.1 - Contas á Ordem

O Novo Banco tem ao dispor do cliente, vários tipos de contas á ordem, que se adaptam aos variadíssimos tipos de clientes e às suas necessidades.

As contas á ordem são as que permitem ao cliente movimentar o seu saldo a qualquer instante e existem inúmeras hipóteses de o fazer através das caixas automáticas (ATM's), NBnet, NBdireto e no balcão. Qualquer pessoa pode abrir conta no Novo Banco, **as pessoas singulares residentes e não residentes em Portugal, empresário em nome individual e pessoas coletivas.**

Para as pessoas singulares residentes em Portugal são necessários os seguintes documentos para a abertura de conta:

- * **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:** recibo (água, luz, telefone, gás), correspondência de seguradoras, bancos ou escolas ou carta de condução, certidão de Junta de Freguesia; certidão de Conservatória do Registo Comercial, nota de liquidação de Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares (IRS), documentos da Administração Fiscal;
- * **Comprovativo de profissão e entidade patronal:** recibo de vencimento, carteira profissional emitida por organismo oficial, cartão Profissional emitido pela entidade patronal, declaração da Entidade Patronal. No caso de ser reformado, o cartão de pensionista.

Para as pessoas singulares não residentes em Portugal, os documentos aceites para abertura de conta são:

- * **Documento de identificação pessoal:** passaporte, cartão de identidade oficial do país de origem (no caso de cidadãos residentes nos países fora do espaço da União Europeia), certidão de nascimento no caso de menores representados;
- * **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte, Número de Identificação Fiscal (NIF) não residente;
- * **Comprovativo de morada no país de origem:** documento de liquidação de impostos emitido pela autoridade fiscal do país de residência;
- * **Comprovativo de profissão e entidade patronal:** recibo de vencimento, carteira profissional emitida por organismo oficial, cartão profissional emitido pela entidade patronal, declaração da entidade patronal.

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

- * **Documento de identificação pessoal:** bilhete de identidade ou cartão de cidadão, passaporte, autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal;
- * **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte ou cartão de cidadão;
- * **Comprovativo de morada:** recibo (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, documento comprovativo de atividade comercial, declaração de início de atividade com data de emissão inferior a um ano, declaração Modelo 3 de IRS do último ano civil.

Para pessoas coletivas os documentos aceites para a abertura de conta são:

- * **Documento de identificação pessoal:** bilhete de identidade ou cartão de cidadão, passaporte, autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal;
- * **Documento de identificação fiscal:** cartão de contribuinte ou cartão de cidadão;
- * **Comprovativo de morada:** recibo (água, luz, telefone, gás), correspondência de seguradoras, bancos ou escolas ou carta de condução, certidão da Junta de Freguesia;
- * **Comprovativo de profissão e entidade patronal:** recibo de vencimento, cartão profissional emitido por ordem profissional, cartão de colaborador, declaração da entidade patronal;
- * **Documento de identificação da sociedade:** cartão de identificação de pessoa coletiva;
- * **Caraterização da sociedade:** certidão da conservatória do registo comercial, escritura pública da constituição com estatutos, pacto social, ata de assembleia geral;

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

2.2.1.1 - Conta NB 100%

Slogan: “É tudo da sua Conta”



Ilustração 9 – Conta NB 100%

Fonte: www.novobanco.pt

A conta NB100%, como refere a Ilustração 9, é sujeita às condições legais vigentes e às características da modalidade de Depósitos á Ordem (DO) e depósitos de poupança. Esta conta funciona como depósito á ordem com vertente de poupança, ou seja, permite que o dinheiro do cliente renda juros (Ver Tabela 1) e que também possa ser movimentada sempre que este precisar. A titularidade destina-se a pessoas singulares residentes e não residentes em Portugal, maiores de 18 anos. O montante mínimo para abertura de conta é de €250 os quais podem ser movimentados por cartões de débito, cartões de crédito, transferências, cheques ou pelos canais diretos do Novo Banco.

Existem diversas vantagens na abertura da Conta NB100%, as quais ficam disponíveis desde o início, onde existe a oferta da anuidade de dois cartões de crédito NB Verde. Se o cliente quiser optar pelo NB *Gold*, tem a oferta na primeira anuidade e descontos nas seguintes. São também, entregues dois cartões de débito NB com anuidades gratuitas que permitem movimentar a conta á ordem. Esta permite ainda, efetuar pagamentos automáticos (como as despesas da água, luz, gás, telefone, internet) sem quaisquer custos adicionais, exceto operações de bolsa e transferências internacionais, por débito direto da conta á ordem.

A esta conta por ser associada uma conta poupança, a qual permite render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, está sempre disponível, sendo que o cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática entre a conta poupança e a conta á ordem. Uma vantagem associada a esta conta, relaciona-se com o facto de que caso o cliente queira domiciliar o seu ordenado conseguirá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até um máximo de €10.000. Para a domiciliação de vencimento ser considerada como tal, tem que ser feita por transferência interbancária para pagamentos de salários.

Para que o cliente desfrute desta vantagem que a Conta NB100% oferece, é necessário domiciliar o ordenado a partir de €500 e fazer pelo menos €50/mês de compras com os cartões da conta (débito ou crédito), ter duas ou mais autorizações de débito direto das despesas mensais da casa (como luz e gás), ter uma Conta de Poupança Programada com doze entregues anuais a partir de 10€/mês e, no caso de ser reformado, domiciliar a pensão a partir de €250. Se estas condições não forem concretizadas, a conta tem um custo de €4,49/mês (adicionado de Imposto Selo). Ver o folheto (Anexo 4).

Montante na Vertente Poupança	Taxa Anual Nominal Bruta (TANB)
> €1.000	0,000%
≥ €1.000 a €5.000	0,050%
≥ €5.000 a €25.000	0,150%
≥ €25.000 a €40.000	0,300%
≥ €40.000	0,400%

Tabela 1 - Taxa de Remuneração da conta NB100%

Fonte: Elaboração própria

2.2.1.2 - Conta NB 18.31

Slogan: “O futuro do planeta é também seu. Leve isto em conta.”



Ilustração 10 - Conta NB 18.31

Fonte: www.novobanco.pt

A Conta NB 18.31, como refere a Ilustração 10, é definida como uma conta em moeda nacional sujeita às condições legais vigentes e às características da modalidade de Depósitos á Ordem. Destina-se a pessoas singulares residentes ou não residentes em Portugal, com idade compreendida entre os 18 e os 31 anos. O montante mínimo para abertura de conta é de €50.

É uma conta á ordem (não se constitui o prazo fixo), logo pode ser exigível a todo o momento. Pode ser movimentada pelos titulares de acordo com as características dos Depósitos á Ordem e através dos meios ao dispor do cliente.

A Conta NB 18.31 é uma conta bancária pensada para ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Conhecida como uma conta verde, é a única conta bancária que foi pensada para ajudar na compensação de emissões de CO₂ com a compensação da “pegada carbónica”, através da compra de créditos de carbono.

Numa parceria com a consultora *e)mission*, o Novo Banco quantificou as emissões de CO₂ associadas á 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 *e)mission neutral*¹³ pois compra direitos das empresas mais poluidoras.

Para além de ser uma conta amiga do ambiente oferece uma outra gama de vantagens para o cliente. Tem um custo de €1,75 por mês, mas pode ser a custo zero. Para isso o cliente tem que aceder ao NBnet uma vez por mês e fazer €50 de compras por mês com

¹³ *e)mission neutral*[®]: marca de serviços de elevado qualidade de gestão de carbono.

os cartões da conta do Novo Banco. Existe ainda a oferta da anuidade de dois cartões de débito NB e de um cartão de crédito NB Verde, de dois cartões pré-pagos NB ideais para compras na internet. Existe também a vantagem de o cliente poder antecipar o ordenado até 100% do seu valor com o máximo de €10.000, apenas domiciliando o ordenado. Ver Folheto (Anexo 5).

2.2.1.3 - Conta NB 100% Parceiro +

A Ilustração 11, refere-se á conta que se destina a colaboradores de empresas que tenham protocolos particulares com o Novo Banco. Destina-se a pessoas singulares, maiores de 18 anos, residentes e não residentes em Portugal. O montante mínimo de abertura de conta é de €250 e a comissão de gestão é de €4,49 por mês (mais imposto selo).



Ilustração 11 - Conta NB Parceiro +
Fonte: www.novobanco.pt

A vantagem desta conta é que por ser colaborador de uma empresa com o qual o banco tem protocolo, o cliente beneficia de *spreads*¹⁴ especiais de crédito de habitação. Sendo assim, o colaborador de uma empresa que tenha protocolo com o banco, beneficia de melhores condições de acesso à bonificação do seu *spread* e ainda tem um desconto de 50% na comissão de estudo de processo.

A esta conta está ainda associada uma vertente de poupança que permite ao colaborador ter dinheiro a render juros, estando este sempre disponível. O colaborador pode também usufruir das operações no NBnet e NBdireto automáticos, tendo as principais operações gratuitas.

¹⁴ *Spread* bancário: é a diferença entre os juros que o banco cobra ao emprestar e a taxa que ele mesmo paga ao captar dinheiro; O valor do spread varia de acordo com cada operação, dependendo dos riscos envolvidos e, normalmente, é mais alto para pessoas físicas do que para as empresas.

2.2.1.4 - Conta NB 100% Gold RE

Slogan: “100% ao seu lado”



Ilustração 12 - Conta NB 100% Gold RE
Fonte: www.novobanco.pt

A Conta NB 100% Gold RE, Ilustração 12, é uma conta em moeda nacional sujeita a condições legais vigentes e às características da modalidade de Depósitos á Ordem para residentes no estrangeiro. Esta Conta NB 100% Gold RE não tem componente de poupança. Destina-se a pessoas singulares com condição de emigrante ou não residente em Portugal, maior de 18 anos. O montante mínimo de abertura de conta é de 250€.

Além das vantagens financeiras, existe o acesso a uma série de outros serviços, sendo elas: a oferta da anuidade de dois cartões de débito NB *Electron* e de dois cartões de crédito NB *Gold*, os canais diretos, o primeiro livro de cheques gratuito, assistência médica ao domicílio, assistência técnica em casa, serviços de documentação e conveniência através da *Europ Assistance*¹⁵ (este serviço ajudará o cliente na legalização de veículos, revalidação da carta de condução, entrega e recolha de veículos para inspeção ou manutenção, serviços informativos diversos), descoberto de conta, descontos do Seguro NB Casa, Seguro NB Auto e acesso ao programa milhas *Top miles*.

Os benefícios mencionados têm um custo nulo se o depositante tiver um saldo médio mensal em soluções de poupança e investimento superior a €35.000 ou um Plano Poupança Reforma (PPR) com entregas iguais ou superiores a €10.000, nos últimos 12 meses. Ver Folheto (Anexo 6).

¹⁵ *Europ Assistance*: empresa dedicada à prestação de serviços para a assistência em viagem, automóvel, médica, lar e família do cliente.

2.2.1.5 - Conta NB Boas-Vindas

Slogan: “A conta dos novos residentes”



Ilustração 13 - Conta NB Boas Vindas

Fonte: www.novobanco.pt

A Conta NB Boas-Vindas (Ilustração 13) tem como titularidade clientes maiores de 18 anos, com nacionalidade extra comunitária, excluindo: EUA, Canadá, Andorra, Austrália, Bahamas, Bahrein, Brunei, Vaticano, Hong-Kong, Islândia, Israel, Japão, Rep. Coreia, Koweit, Liechtenstein, Mónaco, Nova Zelândia, Noruega, S.Marino, Singapura, Suíça, Emir. Árabes Unidos, detentores de passaporte válido, residentes com morada fiscal em Portugal e com o número de contribuinte.

O montante mínimo de abertura de conta é de €250 e o custo de manutenção depende da domiciliação ou não do ordenado. Se este for domiciliado o custo é de €2/mês, caso contrário o custo é de €4/mês.

Existem diversas vantagens nesta conta, sendo elas: Oferta da anuidade de cartão de débito NB; Cartão de crédito NB Verde (opcional e sujeito a análise casuística); a adesão gratuita aos canais diretos; Cartão pré-pago *Familylinks*¹⁶; Seguro de acidentes pessoal com repartimento; Pagamento automático de despesas, tais como a água, luz, gás, entre outros; Assistência médica em casa com envio de médico de clínica geral ao domicílio para consulta, sendo a primeira deslocação gratuita; Transporte em ambulância em caso de urgência a custo zero; 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.

¹⁶ *Familylinks*: cartão para a família e amigos, exclusivo para novos residentes em Portugal

2.2.1.6 - Conta Base

A Conta Base (Ilustração 14) é a conta que, com uma comissão de manutenção mensal fixa, dá acesso a um conjunto de operações gratuitas e a um cartão de débito gratuito. A titularidade desta conta, destina-se a pessoas singulares, maiores de 18 anos, residentes e não residentes em Portugal.



Ilustração 14 - Conta Base
Fonte: www.novobanco.pt

Existem diversos serviços e operações incluídos nesta conta, os quais a separam das contas anteriores, sendo uma conta de Depósitos á Ordem que lhe permite, através do pagamento uma comissão fixa mensal, ter acesso a depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços; débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais, com recurso a depósitos ou então utilizando o cartão de débito, caixas automáticas, serviço *Homebanking* ou Agências do Novo Banco.

Os levantamentos que são efetuados em qualquer balcão do NB, sem recurso a ATM's, estão limitadas a três movimentos mensais gratuitos

2.2.1.7 - Conta NBup

A Conta NBup (Ilustração 15) é uma conta á ordem e está destinada a estudantes do ensino superior (Universidade ou Politécnico) com idades compreendidas entre os 18 e 30 anos (inclusive), residentes ou não residentes em Portugal.



Ilustração 15 - Conta NB Up
Fonte: www.novobanco.pt

Esta conta apresenta diversas vantagens, sendo muito acessível com o montante mínimo de abertura de €25 e é isenta da comissão de gestão. A Conta NB*up* não tem despesas de manutenção, ou seja, pode ser movimentada sem restrições com um cartão de débito da instituição de ensino superior ou com um cartão de débito NB, ambos com anuidades gratuitas. Existe ainda a possibilidade de ter um cartão de crédito NB Verde com a primeira anuidade gratuita. Existe também a vantagem de descontos em viagens e campanhas de ofertas especiais. Através dos canais diretos (NBnet e NBdireto), o aluno pode acompanhar os movimentos da conta, carregar o telemóvel, fazer transferências e outras operações a qualquer momento, sendo grande parte a custo zero. Pode ainda acompanhar os movimentos da conta através do extrato digital.

Existem ofertas adicionais do estabelecimento de ensino, pela abertura de conta, podendo o titular usufruir de um cartão moche, onde há a oferta de chamadas e tarifários especiais e ainda há a oferta ou descontos em telemóveis. O NB*up* oferece ainda em campanhas t-shirts e *sweats* da instituição de ensino, e descontos em viagens organizadas pelas Associações de Estudantes.

O Novo Banco oferece ainda aos estudantes, com abertura de conta, a possibilidade de realizarem estágios de Verão (Ilustração16) nos diversos balcões da instituição.



Ilustração 16 - Estágios de Verão NB *Up*

Fonte: www.novobanco.pt

2.2.1.8 - Conta NB Jovem

A Conta NB Jovem (Ilustração 17), é uma conta á ordem e é destinada a jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos inclusive. Caso não seja emancipado, é obrigatória a representação por parte do representante legal ou outros tutores designados

pelo Tribunal. É essencial um montante mínimo de €50 para a abertura de conta, mas o cliente fica isento de custos por manutenção de conta. Os juros são calculados de acordo com a periodicidade de cálculo de juros definida na abertura de contrato.



Ilustração 17 - Conta NB Jovem
Fonte: www.novobanco.pt

A esta conta é possível associar um cartão pré-pago NB *Pocket*, que permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de uma forma segura uma vez que existem montantes máximos diários. Estes serviços podem ser também efetuados pelo NBnet. O acesso a estes serviços tem que ser pedido pelos representantes legais. O acesso a diferentes opções de poupança é outra vantagem desta conta.

2.2.1.9 - Conta NB Movimento Júnior

A Conta NB Movimento Júnior (Ilustração 18) é uma conta á ordem destinada essencialmente a crianças até aos 12 anos. Esta conta não tem despesas de manutenção e o montante mínimo para abertura de conta é de €40. Os juros são calculados de acordo com a periodicidade de cálculo de juros definida na abertura de contrato. Para esta conta é necessário um representante legal ou outros tutores designados pelo Tribunal.



Ilustração 18 - Conta NB Movimento Júnior
Fonte: www.novobanco.pt

Esta conta tem duas vertentes de Poupança, as quais têm acesso a produtos da Poupança NB Júnior, para ajudar os filhos a poupar, em duas opções de poupança. Uma é a Conta Poupança Programada Júnior, que consiste num depósito a prazo (com prazo de 5 anos) e uma Capitalização Júnior que é realizada através de um Seguro de Capitalização (8 anos e 1 dia) que permite reforços a qualquer momento.

2.2.1.10 - Conta Serviços Mínimos Bancários

A conta serviços mínimos bancários (Ilustração 19) é uma conta que prevê a disponibilização de uma conta á ordem com cartão de débito a custos anuais de 1% do salário mínimo nacional. Esta conta é considerada como um depósito á ordem cujos titulares são pessoas singulares e não são titulares de contas de depósito á ordem junto do Novo Banco, S.A ou outra qualquer instituição de crédito, ou que sejam titulares de uma única conta de depósito á ordem que possa ser convertida em conta de serviços mínimos bancários.



Ilustração 19 - Conta Serviços Mínimos Bancários
Fonte: www.novobanco.pt

Mas, contudo, o titular pode ter outras contas de depósito á ordem, se a conta serviços mínimos bancários tiver como contitular uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que reúna, de acordo com a Lei, todas as condições de acesso aos serviços mínimos bancários.

As condições de manutenção desta conta são a não autorização da abertura de outras contas de Depósitos á Ordem e o titular tem que efetuar operações regulares (pelo menos uma nos últimos 6 meses) ou manter um saldo médio anual mínimo de 5% de remuneração mínima mensal garantida.

Para além da abertura e manutenção de uma conta de Depósitos á Ordem, a conta disponibiliza também a utilização de um cartão de débito para a sua movimentação. A

conta permite ainda a realização de operações bancárias como levantamentos e depósitos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

2.2.2 - Contas Poupança e Depósitos a Prazo

O Novo Banco oferece inúmeras opções de Depósitos a Prazo (DP). Caso o cliente queira movimentar a conta antes do prazo ter terminado, tem toda a legitimidade para o fazer, no entanto tem uma penalização na taxa de juro.

Durante o período de estágio existiram várias oscilações com as taxas de juro, com aumentos e diminuições dependendo de cada capital, mas o Novo Banco procurou continuar a competir com o restante mercado para a satisfação do cliente. Ainda de assinalar que durante este período as taxas de juros estiveram relativamente superiores a de quaisquer outras Instituições Bancárias.

2.2.2.1 - Conta Rendimento Mensal

A conta rendimento mensal (Ilustração 20) é uma conta de depósitos a prazo, a 12 meses, com 0,60% TANB fixa até ao fim do prazo acordado pelo cliente, com pagamento de juros mensal, e com taxa de retenção sobre o Rendimento de 28%.



Ilustração 20 - Conta Rendimento Mensal

Fonte: www.novobanco.pt

Esta conta não permite reforços sendo a garantia total do capital no vencimento. São permitidas mobilizações antecipadas, totais ou parciais, a qualquer momento, com penalização total sobre os juros. O montante mínimo de abertura de conta é de €1.000 ou o equivalente na moeda estrangeira permitida (dólar americano).

2.2.2.2 - Novo NB DP 92 dias

A conta Novo NB DP 92 dias (Ilustração 21) é um depósito a prazo que permite ao cliente obter remuneração um dia após a sua constituição.



Ilustração 21 - Novo NB DP 92 dias
Fonte: www.novobanco.pt

É um depósito a prazo a 92 dias, com 0,60% TANB com o pagamento dos juros no dia seguinte á constituição do depósito, e com taxa de retenção sobre rendimento de 28%. O montante mínimo para abertura de conta é de €1.000 e o máximo de €500.000.

Esta conta não permite reforços e não são permitidas mobilizações antecipadas, totais ou parciais durante o prazo do contrato.

2.2.2.3 - Conta Poupança Programada

Slogan: “Programada para poupar. Pensada para rentabilizar”



Ilustração 22 - Conta Poupança Programada
Fonte: www.novobanco.pt

A conta poupança programada (Ilustração 22), é uma conta com o prazo até 5 anos, com uma taxa anual nominal bruta de 0,60% (Ver tabela 2), e uma taxa de 28% sobre os rendimentos. A taxa é acordada com o cliente e é fixa até ao final do prazo do contrato. O montante mínimo para entrega/reforço é de €10/mês sendo o máximo de €2.000/mês.

Nesta conta são permitidos reforços 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, acordada com o cliente no momento da constituição.

Os juros serão pagos semestralmente, por crédito do respetivo valor na conta poupança, exceto no vencimento, que serão creditados na conta á ordem suporte. É permitido realizar mobilizações antecipadas totais ou parciais. A mobilização antecipada total ou parcial antes do vencimento implica a penalização total dos juros desse período vincendos e não pagos.

TANB	TANL ¹⁷	TAEL ¹⁸
0,600%	0,432%	0,433%

Tabela 2 - Taxa de Remuneração da Conta Poupança Programada

Fonte: www.novobanco.pt

A principal vantagem da conta de poupança programa é o cliente poder poupar a partir de €10 e até €2.000, através de entregas mensais ou pontuais, como assim o pretender, num máximo de €24.000/ano. O cliente pode também poupar com a flexibilidade de poder alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento, num balcão ou no NBdireto.

2.2.2.4 - DP NBnet

Slogan: “Já não precisa sair de casa para constituir o seu Depósito a Prazo”



Ilustração 23 - DP NBnet

Fonte: www.novobanco.pt

¹⁷ TANL- Taxa Anual Nominal Líquida

¹⁸ TAEL- Taxa Anual Efetiva Líquida

O DP NBnet (Ilustração 23) é um depósito a prazo que disponibiliza diferentes prazos, consoante as necessidades de cada investidor, e cuja abertura está apenas disponível através do NBnet. O cliente pode escolher o prazo de remuneração pretendida e a taxa é fixa até ao final do prazo do contrato e é paga no final do prazo por crédito e sobre os juros do Depósito a Prazo, com a taxa de retenção de IRS de 28%. (Ver Tabela 3).

O montante mínimo de subscrição são de €500 e o máximo de €250.000 e não permite reforços. São permitidas mobilizações antecipadas totais e parciais, a qualquer momento, com penalização total dos juros vencidos e não pagos.

Prazo	15 Dias	30 Dias	60 Dias	90 Dias	183 Dias	365 Dias
TANB	0,10%	0,10%	0,20%	0,30%	0,40%	0,60%

Tabela 3 - Taxa de Remuneração DP NBnet

Fonte: www.novobanco.pt

2.2.2.5 - Poupança Reformado

Slogan: “Se já se reformou, subscreva a Conta Poupança Reformado”



Ilustração 24 - Poupança Reformado

Fonte: www.novobanco.pt

Esta poupança foi criada a pensar nas Pessoas singulares que se encontrem na situação de reforma por velhice ou invalidez, e cuja pensão mensal não exceda, no momento da subscrição, três vezes o salário mínimo nacional (valor bruto).

A conta poupança reformado (Ilustração 24) é um depósito a prazo com um montante de subscrição mínimo de €250, que permite ao cliente beneficiar de isenção de imposto sobre o rendimento, á taxa de 28%, se o capital não ultrapassar os €10.500.

O reformado pode optar por dois prazos. O prazo semestral com a taxa de remuneração de 0,45% e um prazo anual com a taxa de remuneração de 0,60%. A taxa de juro

acordada é fixa até ao final do contrato. Os juros são pagos no final do prazo, por crédito na conta de Depósitos à Ordem e o reembolso é feito no final do prazo do contrato. Caso o cliente não pretenda renovar, a conta DO será creditada pelo capital e juros. A conta poupança reformado permite reforços a partir de €50 e com mínimos de manutenção de €250.

São permitidas mobilizações antecipadas parciais ou totais e a qualquer momento, com penalização total de juros sobre o montante mobilizado. A penalização total de juros implica que não serão calculados nem pagos quaisquer juros sobre o montante mobilizado desde a data de constituição do DP ou desde o último pagamento de juros, se aplicável.

2.2.2.6 - Poupança NB Júnior

Slogan: “Não é preciso muito para começar a poupar”



Ilustração 25 - Poupança NB Júnior
Fonte: www.novobanco.pt

A Poupança NB Júnior, Ilustração 25, tem um conjunto de soluções destinados aos mais pequenos (dos 0 aos 12 anos), mas que rendem com as dos grandes.

2.2.2.6.1 - Conta Poupança Programada Júnior

Este depósito a prazo (Ilustração 26) é igual à conta poupança programada, a qual já foi descrita anteriormente, o que as distingue é o facto de esta se destinar aos mais pequenos. Esta conta é uma conta poupança com entregas mensais ou pontuais, a partir de €10 e até €2.000 por mês, num máximo de €24.000 por ano. Tem um prazo até 5

anos e a possibilidade de alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento, num balcão Novo Banco ou através do NBdireto.



Ilustração 26 - Conta Poupança Programada Júnior
Fonte: www.novobanco.pt

A taxa de juro anual nominal bruta é 0,600% e os juros são capitalizados e pagos semestralmente. São permitidas também mobilizações antecipadas totais ou parciais. A mobilização antecipada, total ou parcial antes do vencimento implica a penalização total dos juros desse período, vincendos e não pagos.

Esta conta tem ainda uma oferta de um porquinho mealheiro *Piggy Pop* (Ilustração 27). Para tal basta no ato de subscrição ou então no primeiro reforço entregar €100. Por cada mealheiro entregue, o Novo Banco contribui com €1 até ao máximo de €15.000 para a Música nos Hospitais, com o objetivo de contribuir para a realização de sonhos de outras crianças. Ver Folheto (Anexo 7).

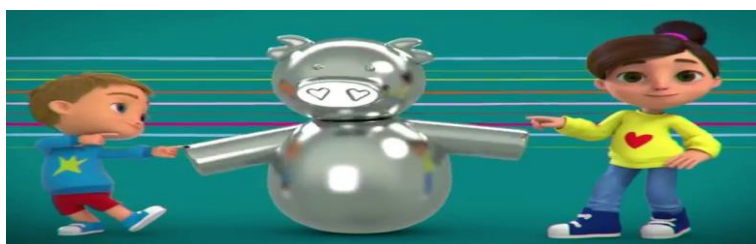


Ilustração 27 - Porquinho Mealheiro *Piggy Pop*
Fonte: www.novobanco.pt

2.2.2.6.2 - Conta NB Capitalização Júnior

Esta conta (Ilustração 28) é uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização com um prazo mínimo de 8 anos e 1 dia. Permite entregas adicionais pontuais ou periódicas e resgate total ou parcial pelo valor mínimo



Ilustração 28 - NB Capitalização Júnior
Fonte: www.novobanco.pt

O seguro de Capitalização, é feito a partir de €20, que permite reforços mensais de €20 ou únicos/adicionais de €50. Tem uma taxa mínima garantida, que é indicada no início de cada ano civil e é válida apenas para esse ano. Para 2016, garante 1% TANB, que poderá ser acrescido da respetiva participação nos resultados a 31 de dezembro. Existe um bónus de participação para os contratos em vigor nas respetivas datas das anuidades, sendo creditado um bónus de permanência que corresponde a 0,25% do saldo nessa data. Permite resgates totais ou parciais a qualquer momento. Ver Folheto (Anexo 7).

2.2.2.7 - Poupança Habitação

A poupança habitação (Ilustração 29) é uma conta orientada para a constituição de uma poupança com finalidades de aquisição, construção, ampliação ou beneficiação de habitação própria. Tem um prazo de 1 ano, renovável por período igual, a remuneração é de 0,25% TANB, o montante mínimo é de €500 e não tem qualquer tipo de comissões. Esta conta permite reforços a partir de €125.



Ilustração 29 - Poupança Habitação
Fonte: www.novobanco.pt

O pagamento de juros é feito no final do prazo contratual por acumulação ao capital, com capitalização e sujeita a aplicação de imposto sobre o rendimento de 28%.

2.2.3 - Seguros

O GNB Seguros procura prestar um contributo decisivo para a confiança e segurança das pessoas, procurando distinguir-se pela simplicidade e facilidade das escolhas apresentadas, pela confiança construída com base na clareza da linguagem utilizada, pela qualidade de serviço e pela rapidez no tratamento das necessidades do cliente.

Sendo um seguro, um contrato pela qual umas das partes (o segurador), se obriga a indemnizar a outra (o segurado), em caso de ocorrência de determinado sinistro, em troca do recebimento de um prémio (é a prestação paga pelo segurado, para a contratação do seguro, que se efetiva com a emissão da apólice por parte da empresa seguradora).

O Novo Banco tem ao dispor dos seus clientes uma gama desenvolvida de seguros de proteção e segurança de modo a satisfazer as necessidades de cada um. Todos eles têm um prazo de 1 ano, renovando automaticamente, e a prestação é feita por débito na conta à ordem.

2.2.3.1 - Seguro GNB Auto

Slogan: “O seu caminho seguro”

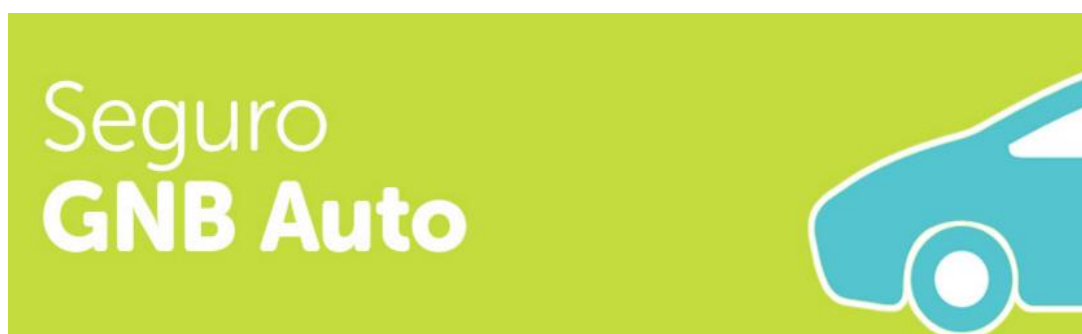


Ilustração 30 - Seguro GNB Auto
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB Auto, Ilustração 30, é um seguro que cobre os riscos associados ao automóvel e seus ocupantes. Este é um seguro que premeia os bons condutores. Apenas têm acesso os indivíduos com idade mínima de 18 anos e estes podem optar pela periodicidade de pagamento, podendo ser mensal, trimestral, semestral ou anual.

As suas principais vantagens são a Simplicidade, Transparência, Rapidez e Qualidade. O pagamento do prémio é feito por transferência bancária na conta, o que se torna simples e cómodo para o cliente. A Transparência porque existe uma indemnização do veículo em caso de perda total, se garantido pelo contrato, segundo as cotações de uma entidade independente, a Eurotax¹⁹. A Rapidez e facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia. A Qualidade que possibilita ao cliente a bonificação até 60% para bons condutores que se mantenham com o GNB Seguros.

Existe ainda a Vantagem Família, que permite beneficiar de um desconto a partir da segunda apólice do Seguro GNB Auto, válido para os veículos do agregado familiar. Estas vantagens e outras, tais como as coberturas associadas às fórmulas do Seguro GNB Auto podem ser observadas no respetivo Folheto (Anexo 8).

2.2.3.2 - Seguro GNB Saúde

Slogan: “Segura o seu bem-estar”



Ilustração 31 - Seguro GNB Saúde
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB Saúde, Ilustração 31, é um seguro que cobre os riscos associados à utilização de serviços de acesso, o qual se destina à comparticipação das suas despesas médicas. Existe um Cartão de Saúde personalizado, onde o cliente terá acesso a uma ampla rede de prestadores com melhores médicos, hospitais, centros de diagnóstico, em todo o país e também no estrangeiro.

Existem diversas vantagens que o cliente pode usufruir ao aderir ao Seguro GNB Saúde, sendo elas:

- ✖ Seguro anual renovável e sem limite de permanência, se subscrito antes dos 55 anos;

¹⁹ Eurotax: referência europeia na especialidade Seguro Auto.

- ✦ 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 de uma rede de prestadores de medicinas não convencionais com descontos significativos na fórmula Maxi.

Para se caracterizar melhor cada tipo de produto apresenta-se sucintamente, as particularidades de cada um deles, como também as três fórmulas de qualidades á medida de cada necessidade, que se encontram no respetivo Folheto (Anexo 9).

2.2.3.3 - Seguro GNB Saúde Ativa

Slogan: “O Seguro de Saúde pensado para os dias que correm”



Ilustração 32 - Seguro GNB Saúde Ativa
Fonte: www.novobanco.pt

Este seguro (Ilustração 32) tem uma oferta diversificada de acesso a uma rede alargada de médicos, hospitais e centros de diagnóstico. O Seguro GNB Saúde Ativa foi criado, com o objetivo de ser de fácil adesão, o qual pode ser subscrito até aos 75 anos de idade, a partir de €7 por mês.

Este seguro oferece diversas vantagens, sendo um seguro sem limite de permanência (a saúde protegida para toda a vida se subscrito até aos 54 anos de idade, inclusive). Existe cobertura de internamento e ainda estão incluídas 10 consultas na rede, de clínica geral e outras especialidades, por anuidade e por pessoa segura. Existe também o acesso a uma larga rede de prestadores a preços convencionais, em consultas de urgência, tratamentos e exames complementares de diagnóstico. Todas estas vantagens podem ser consultadas na Tabela 4 que se segue.

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)

Tabela 4 - Coberturas e Limites de Indemnização do Seguro GNB Saúde Ativa
Fonte: www.novobanco.pt

2.2.3.4 - Seguro GNB Casa

Slogan: “Segura o seu lar”



Ilustração 33 - Seguro GNB Casa
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB Casa (Ilustração 33) é um seguro multirrisco habitação destinado a cobrir os riscos associados ao edifício, recheio, responsabilidade civil do agregado familiar e acidentes pessoais. Tem diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa e não precisa de declarar capitais, estando estes sempre atualizados.

As vantagens que se destacam neste seguro são a Simplicidade, a Transparência, a Rapidez e a Qualidade. A forma de pagamento é feita através de débito em conta. O valor do prémio de seguro depende do número de assoalhadas do imóvel, da fórmula pretendida, da localização geográfica e do tipo de fracionamento.

Existem ainda diversas informações e também as coberturas associadas às fórmulas de Seguro GNB Casa, que se encontram no respetivo Folheto (Anexo 10).

2.2.3.5 - Seguro GNB *Dental Care*

Slogan: “Um sorriso seguro”



Ilustração 34 - Seguro GNB Dental Care
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB *Dental Care* (Ilustração 34) é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Esta solução garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer em Espanha, com uma comparticipação nas despesas.

Este seguro conta com diversas vantagens, em que cobre consultas de rotina, consultas de urgência, destarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos. Este seguro comparticipa parte das despesas dentárias que é sujeito a um plafond ao longo dos anos, o qual aumenta até à terceira anuidade. Uma outra vantagem é a simplicidade ao usufruir deste seguro, onde o valor apresentado pelo prestador no momento da

utilização do Seguro GNB *Dental Care* em Portugal já reflete os benefícios do produto. Estas e outras informações podem ser consultadas no respetivo Folheto (Anexo 11).

2.2.3.6 - Seguro GNB Dia a Dia

Slogan: “O seguro que cobre até acidentes parvos”



Ilustração 35 - Seguro GNB Dia a Dia
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB Dia a Dia (Ilustração 35) é uma garantia nos Acidentes da Vida, apresentando uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do quotidiano do cliente após o acidente. Este seguro garante aos seus clientes e ao seu agregado familiar uma cobertura de vida que podem ocorrer inesperadamente:

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

Todas as informações do seguro podem ser consultadas no respetivo Folheto (Anexo 12).

2.2.3.7 - Seguro GNB Proteção Salário

Slogan: “Já pensou em fazer um seguro ao seu salário? O Novo Banco já”



Ilustração 36 - Seguro GNB Proteção Salário
Fonte: www.novobanco.pt

Este seguro (Ilustração 36) foi desenvolvido pelo Novo Banco de forma a ajudar a garantir a estabilidade económica do cliente. É um seguro com diferentes fórmulas consoante a atividade profissional. Para o cliente fazer a subscrição do Seguro GNB Proteção Salário não tem de entregar nenhuma documentação específica, basta ter o ordenado domiciliado no NB e ter desempenhado uma atividade profissional nos últimos 12 meses. O pagamento do prémio é feito por débito em conta e os sinistros podem ser participados pelo telefone. O Seguro GNB Proteção Salário tem duas fórmulas à disposição do cliente, a Conta de Outrem e a Conta Própria, as quais se encontram detalhadas no respetivo Folheto (Anexo 13).

2.2.3.8 - Seguro GNB Vida Segura

Slogan: “Aproveite a vida, o Novo Banco segura”



Ilustração 37 - Seguro GNB Vida Segura
Fonte: www.novobanco.pt

O Seguro GNB Vida Segura (Ilustração 37) garante ao cliente elevados níveis de proteção pessoal e familiar, bem como o bem-estar e o futuro da família em situação de

morte, doenças graves e invalidez absoluta e definitiva. Destina-se a casais com filhos, com custo acessível, mediante o ordenado mensal, com idades entre os 18 e 64 anos.

Existem inúmeras vantagens associadas a este produto, sendo as principais:

- ✦ **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 de pagamento das despesas imediatas e manutenção do nível de vida da família num momento de transição);
- ✦ **Continuidade dos projetos** (assegura os projetos da família, por exemplo os estudos dos filhos e a amortização de responsabilidades assumidas);
- ✦ **Capital disponível para doenças graves** (possibilita a obtenção de 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).

Neste seguro, as garantias são sempre adequadas às necessidades específicas do cliente, em função do seu ordenado e do número de meses que definiu, as quais podem ser observadas no respetivo Folheto (Anexo 14).

2.2.3.9 - Seguro GNB Empregados Domésticos

Slogan: “Seguro de acidentes de trabalho para empregados de serviços domésticos”



Ilustração 38 - Seguro GNB Empregados Domésticos
Fonte: www.novobanco.pt

Este seguro (Ilustração 38) é um produto que vai ao encontro de uma obrigação legal permitindo garantir a responsabilidade de quem tem ao seu serviço empregados domésticos, dispondo ainda de uma cobertura opcional de assistência que garante um conjunto de serviços de acordo com as necessidades do empregador. Para aceder a este seguro o cliente terá que ter idade igual ou superior a 16 anos.

Quanto a vantagens deste produto, existe a possibilidade de segurar qualquer empregado de serviço doméstico (empregados domésticos, porteiros, jardineiros, motoristas, trabalhadores com diferentes serviços). O pagamento do prémio é efetuado por débito bancário, sem necessidade de apresentar documentos no momento de subscrição, tornando-se simples.

Na Tabela 5 que se segue, é possível verificar as coberturas do Seguro GNB Empregados Domésticos.

Coberturas			Limites
Coberturas Base	Prestações em espécie		Assistência médica, cirurgia, farmacêutica e hospitalar
	Prestações em dinheiro	Incapacidade	Incapacidade temporária
			Incapacidade permanente
	Morte	Pensões aos familiares do sinistrado	
		Subsídio por morte	
		Subsídio de despesas de funeral	
Cobertura Adicional	Assistência Doméstica (Opção)		Ajuda domiciliária
			Assistência a crianças
			Serviços de lavandaria

Tabela 5 - Coberturas do Seguro GNB Empregados Domésticos

Fonte: www.novobanco.pt

2.2.4 - Créditos

O Crédito Bancário é um direito que o Novo Banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro (real ou potencial) a um cliente, de receber desse cliente, o valor em dívida, em datas futuras, uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para esse serviço. Trata-se de um produto financeiro de cedência de capital a empresas ou particulares. O Novo Banco apresenta diferentes formas de financiamento como o crédito pessoal, o crédito habitação, o microcrédito, as soluções auto e os cartões de crédito.

Para qualquer um poder ser aprovado, a documentação necessária reúne diversos elementos, como o Cartão de Cidadão ou o Bilhete de Identidade + Cartão de Contribuinte, um comprovativo de rendimento e a declaração de Imposto sob o Rendimento Pessoal (IRS). No caso das empresas é necessário a declaração de Imposto sobre Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC), a Demonstração de Resultados e o Balanço Analítico.

2.2.4.1 - Crédito Pessoal

O Crédito Pessoal, na Ilustração 39, é realizado pelo banco e pelo cliente interessado em concretizá-lo. Esta solução surgiu para facilitar os projetos que surgem e para os quais não existem meios financeiros suficientes.

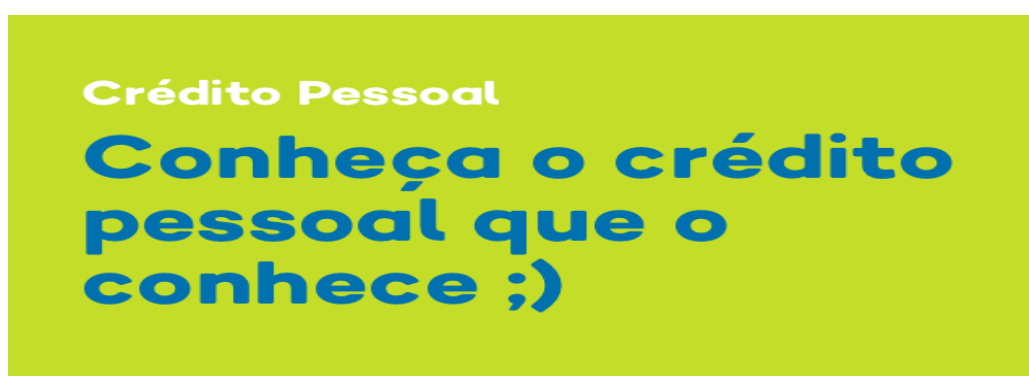


Ilustração 39 - Crédito Pessoal
Fonte: www.novobanco.pt

O Novo Banco disponibiliza um montante com este crédito, entre €2.000 e €30.000 e a possibilidade do depositante pagar o seu crédito desde 6 até 84 meses, disponibilizando ao cliente um conjunto de soluções, independentemente da finalidade (Tabela 6).

Crédito Pessoal	Mínimo	Máximo
Montante	€2.000	€30.000
Prazo	6 meses	84 meses

Tabela 6 - Crédito Pessoal
Fonte: www.novobanco.pt

Apresenta-se com uma taxa de juro fixa de 8% com a domiciliação do ordenado, e de uma taxa fixa de 9%, caso contrário. Existem mais informações relacionadas com este crédito, as quais podem ser consultadas no respetivo Folheto (Anexo 15).

Para que o Crédito Pessoal seja realizado é necessária uma prévia simulação e se o Banco autorizar a sua realização é necessário um conjunto de documentos, sendo eles:

- ✖ O documento de identificação válido (Cartão de Cidadão ou BI + N^o Contribuinte);
- ✖ Comprovativos de rendimentos:
 - Trabalhadores por conta de outrem (última declaração de IRS + último recibo de vencimento ou 2 últimos recibos de vencimento);
 - Trabalhadores por conta própria (declaração de IRS);
 - Reformados ou pensionistas (declaração de IRS e comprovativo da Segurança Social);
- ✖ Orçamento (apenas no caso de a finalidade ser em obras);
- ✖ Fatura pró-forma ou proposta de venda (créditos coligados²⁰);
- ✖ Comprovativo do NIB do fornecedor (créditos coligados).

2.2.4.1.1 - Solução Crédito Automóvel

Esta solução crédito automóvel (Ilustração 40) permite ao cliente comprar um automóvel independentemente de ser novo ou usado.

²⁰ Créditos coligados: é um contrato de crédito de compra e venda ou um contrato de prestação de serviços.

**Para carros novos e usados,
apresentamos-lhe o crédito
que melhor o conhece.**

Ilustração 40 - Solução Crédito Automóvel

Fonte: www.novobanco.pt

A taxa varia conforme o tipo de viatura e este tipo de crédito destina-se a carros novos ou usados onde o cliente não terá de se preocupar com os registos de viatura, sendo o fornecedor (no caso de viatura nova) ou o Novo Banco (no caso de viatura usada) a fazê-lo.

Na Tabela 7, podem ser vistos os montantes, os prazos e o tipo de automóvel acerca deste crédito:

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	Não Aplicável		€5.000	Não Aplicável
Idade máxima da viatura	Não Aplicável		10 anos no final do contrato	
Prazo	6 meses	84 meses	6 meses	60 meses

Tabela 7 - Crédito Automóvel

Fonte: www.novobanco.pt

Outras características podem ser consultadas, no respetivo Folheto (Anexo 15).

Os documentos previstos para o Crédito Automóvel, para além de todos os referidos no Crédito Pessoal, são:

- * Modelos Únicos de Requerimento de Registo Automóvel;
- * Documento Único Automóvel (apenas no caso de carros usados).

2.2.4.1.2 - Oferta Universitária

Esta solução é conhecida como Crédito NBup Futuro e só é válido para estudantes do ensino superior – público ou privado, universitário ou politécnico. Uma solução de crédito individual versátil que tem como objetivo financiar despesas de consumo em geral e projetos de empreendedorismo. O montante é a partir de €1.000 com um máximo de €30.000, num prazo que varia entre 12 e 120 meses, a uma taxa fixa a partir de 7,5% (pressupondo a aplicação de bonificações relativas ao curso e instituição de ensino superior, classificações obtidas e relacionamento com o banco).

Existem ainda vantagens deste produto, como a flexibilidade onde o cliente pode utilizar este crédito para realizar todos os projetos, não só no momento, mas também no futuro. Pode também optar por ficar um período até 12 meses a pagar apenas juros e só depois começar a reembolsar o crédito.

2.2.4.2 - Crédito á Habitação

O Crédito Habitação (Ilustração 41) é um contrato que resulta da união entre uma instituição de crédito registada no Banco de Portugal e uma pessoa individual ou mais, por um período de tempo previamente estabelecido e que pode ser utilizado para aquisição, construção e melhoramentos em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção de habitação própria.

Para qualquer caso o Banco oferece diversas vantagens, como o montante do crédito de habitação poder ter até 80% do valor da avaliação do imóvel e tem um prazo alargado que pode ir até aos 40 anos, desde que o empréstimo seja liquidado até aos 75 anos de

idade. Os *spreads* a partir de 1,95% na subscrição de outros produtos e as taxas de juro são ajustadas mediante cada caso.



Ilustração 41 - Crédito Habitação

Fonte: www.novobanco.pt

O Novo Banco tem várias Soluções de Crédito Habitação que permite ao cliente chegar à prestação mais adequada ao seu orçamento, sendo elas:

- ✦ **Solução Taxa Fixa** (permite pagar sempre a mesma prestação e durante o prazo definido);
- ✦ **Solução Taxa Variável** (a prestação fica indexada á Euribor a 12 meses, apesar de estar sujeita às flutuações definidas pelo Mercado Monetário Europeu, a qual garante uma estabilidade anual da prestação);
- ✦ **Solução Troca de Casa** (se o cliente tiver um crédito à habitação com o NB, esta solução pode ter um *spread* muito competitivo, minimizando o impacto na prestação);
- ✦ **Solução Imóveis NB** (se o cliente procura casa nova, existe um site www.novobancoimoveis.pt onde se encontram diversos imóveis, desde habitações, lojas e terrenos com condições especiais de financiamento) (Anexo 16);

Quando o cliente assina o contrato de habitação é obrigatório que este tenha um Seguro Vida e um Seguro GNB Casa. Estas e outras informações podem ver consultadas no respetivo folheto do Crédito Habitação, no Anexo 17.

2.2.4.3 - Microcrédito

O Microcrédito (Ilustração 42) tem como objetivo potenciar a inclusão social e a criação de autoemprego em estreita colaboração com as entidades que promovem o empreendedorismo, a formação específica e a reorientação profissional, o acesso aos mercados e o apoio social. Uma das principais missões é “*Proporcionar às pessoas com vontade, atitude e capacidade, uma vida financeira sustentável através de projetos de autoemprego*”²¹.



Ilustração 42 - Microcrédito
Fonte: www.novobanco.pt

Destina-se a desempregados, empregados por conta de outrem que pretendam iniciar um negócio próprio, novos residentes, artesãos e microcrédito, ou seja, a todos os que possuam uma vontade de melhorar a vida financeira e um saber fazer específico e que possuem uma ideia de viabilidade económica que satisfaça necessidades locais não satisfeitas. O montante de crédito exige um valor mínimo de €250 e um máximo de €12.500 com prazo de 3 a 48 meses.

2.2.4.4 - Soluções Auto

Para além da Solução Crédito Automóvel que falei anteriormente, o Novo Banco ainda tem ao dispor dos clientes mais duas Soluções Auto, as quais vou passar a referir de seguida.

²¹ FONTE: www.novobanco.pt

2.2.4.4.1 - Soluções Auto Leasing

É uma solução indicada para usufruir de um carro novo. No final a viatura pode ser do cliente mediante o valor residual²². É um contrato através do qual a locadora (o banco) aluga por um prazo determinado ao locatário (o cliente, o veículo).

Esta solução tem diversas vantagens associadas, pois é flexível e possui prazos entre 12 a 72 meses e a possibilidade de estabelecer as prestações de acordo com a entrada inicial (até 60%) e o valor residual (até 40%). Existe ainda uma indemnização de um veículo em novo, em caso de perda total durante os dois primeiros anos e também um complemento de indemnização de responsabilidade civil para aquisição de um veículo em caso de sinistro de perda total e sem responsabilidades.

2.2.4.4.2 - Soluções Auto Renting

O *Renting* é um serviço de aluguer operacional de viaturas a longo prazo e é disponibilizado ao beneficiário uma viatura. É uma solução global para quem quer um carro novo e não quer preocupar-se com a manutenção e imprevistos com a viatura. Este serviço consiste num contrato de prestação de serviços por um período pré-determinado, que varia entre os 36 e 48 meses, normalmente sem opção inicial de compra, mediante o pagamento de uma renda.

2.2.5 - Cartões

Os cartões bancários são o instrumento de pagamentos de bens e serviços mais utilizados em Portugal e no resto do Mundo e, como tal, são os meios de pagamentos mais favorecidos do dia a dia. Assim, o Novo Banco disponibiliza aos seus clientes três tipos de cartões, nas vertentes de débito, crédito e pré-pago, orientados para vertentes diversas e com o objetivo de ir ao encontro das necessidades de cada cliente.

Estes cartões apresentam diversas vantagens, permitindo o acesso ao banco em qualquer momento através da utilização em agências ou em qualquer ATM, como também a utilização dos canais diretos (NBdireto, NBnet e NB*smart app*).

²² Valor Residual: corresponde a uma percentagem do financiamento que será paga no termo do contrato, quanto maior ela for, menor é a prestação do empréstimo. Este valor residual é definido no início do contrato dependendo do valor comercial do imóvel.

2.2.5.1 - Cartões de Débito

Os Cartões de Débito são cartões que permitem um melhor controlo das despesas e conferem uma maior conveniência na utilização. O Novo Banco dispõe ofertas específicas adequadas a diferentes idades.

Este tipo de cartões está associado a uma conta de Depósitos à Ordem, as quais já foram abordadas anteriormente e a cada uma está associado um cartão.

Como tal, existem três tipos de cartões de débito, o cartão NB Débito, o cartão NB *Up* e o cartão *Pocket* NB.

2.2.5.1.1 - Cartão NB Débito

O Cartão NB Débito (Ilustração 43) é um cartão para utilização no dia a dia. É um cartão de débito associado a uma conta à ordem, emitido no âmbito das redes Multibanco e VISA *Internacional Service Association* (VISA) e utilizável em ambiente eletrónico (Caixas Automáticas – ATM's – e Terminais de Pagamento Automático – TPA) e através da adesão ao MB Net em Portugal e no estrangeiro.



Ilustração 43 - Cartão NB Débito
Fonte: www.novobanco.pt

2.2.5.1.2 - Cartão NB *Up* (Universitário)

O Cartão NB *Up*, serve como um cartão de identificação emitido pelo Banco no âmbito de protocolos com instituições do ensino superior, destinado a alunos, professores e funcionários. Este cartão pode ser emitido como um cartão de débito, para quem se tornar cliente do Novo Banco, sendo assim associado à conta NB *up* ou outra conta de

DO. No entanto, este cartão pode assumir diferentes imagens, de acordo com a instituição de ensino superior a que o aluno está associado, eventualmente o logótipo do banco e da respetiva instituição e os dados do titular no inverso. Na ilustração 44 pode ser visto um exemplo de cartão NB *Up*, neste caso o da estagiária.



Ilustração 44 - Cartão NB *Up*
Fonte: Elaboração própria

2.2.5.1.3 - Cartão *Pocket NB*

O Cartão *Pocket NB* (Ilustração 45) é um cartão de débito, exclusivamente, associado á conta NB Jovem e que permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos com limites de movimentação diários, com levantamentos máximos de €50 e o pagamento de compras em TPA num máximo de €100. Com este cartão existe a vantagem da anuidade gratuita e o pedido deste cartão tem que ser feito, obrigatoriamente, pelos representantes legais.

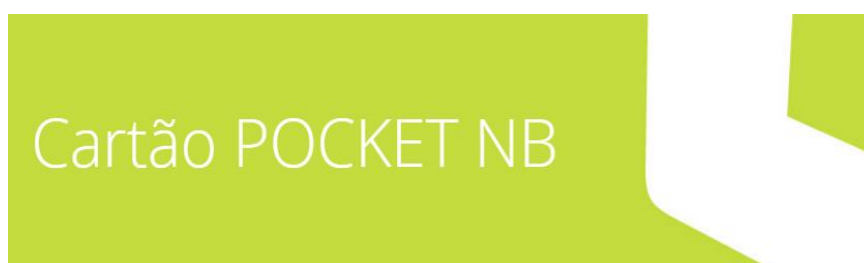


Ilustração 45 - Cartão *Pocket NB*
Fonte: www.novobanco.pt

2.2.5.2 - Cartões de Crédito

“Para o banco, um cartão não é apenas uma forma de dar aos seus clientes uma maior facilidade no dia a dia, porque o mais importante é a sua segurança. Com os cartões de crédito, pode usufruir de uma vastíssima gama de seguros e serviços de assistência, bem como aceder a um mundo de vantagens no seu quotidiano. Escolha o cartão que melhor combina consigo.”²³

O Cartão de Crédito pode ser utilizado como meio de pagamento para comprar um bem ou um serviço, tal como um cartão de débito, porém possui um limite de compras definido pelo Banco (*plafond*). Ou seja, um cartão de crédito indica que o cliente pretende reembolsar o valor numa data pré-definida enquanto que, o cartão de débito tem uma ligação com a conta corrente do cliente e o valor da compra é deduzido imediatamente na sua conta. De seguida, vão ser discutidos os diversos tipos de cartões de crédito que o Novo Banco tem ao dispor do cliente.

2.2.5.2.1 - Cartão NB Verde

O Cartão NB Verde²⁴ (Ilustração 46) é um cartão de crédito que pode ser utilizado nas redes *American Express* e *VISA*, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização.



Ilustração 46 - Cartão NB Verde
Fonte: www.novobanco.pt

Este cartão apresenta diversas vantagens sendo uma delas, as anuidades gratuitas para dois cartões quando associados às contas NB 100% e NB 100% Parceiro +. O cliente pode também usufruir de uma outra vantagem ao fazer pagamentos a prestações, em que

²³ FONTE: www.novobanco.pt

²⁴ Cartão de Crédito NB Verde: TAEG de 17,9% á TAN de 18,200% para €1.500 com reembolso a 12 meses (janeiro, 2016).

permite pagar as suas compras em prestações fixas, como uma taxa mais reduzida até um prazo máximo de 36 meses. O cartão NB Verde tendo dois cartões associados, sendo o cartão NB Verde VISA que permite ao cliente realizar várias operações em Portugal e no estrangeiro. Com o cartão NB Verde *American Express* o cliente pode subscrever o programa de milhas *Top miles*, desenvolvido pelo banco em parceria com o Top Atlântico.

A este cartão de crédito está associada uma conta cartão que permite, tanto em Portugal como no estrangeiro, realizar operações como compras em estabelecimentos comerciais aderentes às redes *American Express* e/ou Multibanco e o levantamento de dinheiro a crédito em ATM's e através dos canais diretos. Apenas em Portugal pode ser utilizada, a vertente a débito deste cartão, permitindo a partir desta conta á ordem efetuar transações nas ATM's como levantamentos, pagamentos de serviços, consultas e transferências bancárias.

2.2.5.2.2 - Cartão NB Gold

O Cartão NB *Gold*²⁵ (Ilustração 47) é um cartão de crédito que pode ser utilizado nas redes *American Express* e VISA, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização.



Ilustração 47 - Cartão NB *Gold*
Fonte: www.novobanco.pt

Este cartão de crédito tem as mesmas condições e funcionalidades que as descritas no cartão anterior, o que o difere é que apenas se destina para os clientes com a conta NB *Gold*.

²⁵ Cartão de Crédito NB *Gold*: TAEG de 17,9% á TAN de 18,200% para €1.500 com reembolso a 12 meses (janeiro, 2016)

2.2.5.2.3 - Cartão NB Branco

Este Cartão NB Branco²⁶ (Ilustração 48) é um cartão de crédito para clientes que gostam de ter contas controladas.



Ilustração 48 - Cartão NB Branco

Fonte: www.novobanco.pt

A anuidade é indexada ao limite de crédito escolhido e as prestações mínimas são definidas em função do limite de crédito, como podemos na Tabela 8.

Limite de crédito	Prestação mínima fixa
€500	€20
€1.000	€40
€1.500	€60
€2.000	€80

Tabela 8 - Limites de Crédito Cartão NB Branco

Fonte: www.novobanco.pt

2.2.5.2.4- Cartão @ NB

O Cartão de Crédito NB @²⁷ é exclusivamente destinado para transações à distância. Incluem-se as compras efetuadas na Internet, por correio ou por telefone, desde que em comerciantes aderentes à rede VISA.

²⁶ Cartão de Crédito NB Branco: TAEG de 9,7% á TAN de 0,000% para €1.500 com reembolso a 12 meses (janeiro, 2016)

²⁷ Cartão de Crédito @ NB: TAEG de 17,9% á TAN de 18,200% para €500 com reembolso a 12 meses (janeiro 2016)

2.2.5.3 - Cartões pré-pagos

O cartão pré-pago (Ilustração 49) que o Novo Banco disponibiliza ao cliente é o Cartão Pré-Pago *Pocket* NB. É um cartão pré-pago especialmente direcionado aos jovens, que garante segurança e comodidade nos seus pagamentos.



Ilustração 49 - Cartão Pré-Pago *Pocket* NB
Fonte: www.novobanco.pt

As anuidades são gratuitas sempre que o cartão estiver associado a uma conta serviço, como é o caso da Conta NB 100%. A anuidade do cartão, quando cobrada, é debitada através de mensalidades. O *Pocket* NB pode ser solicitado numa agência Novo Banco, por qualquer cliente que tenha uma conta á ordem no banco. Para obter o *Pocket* NB, o cliente precisa apenas de ter idade igual ou superior a 12 anos e ter uma conta no NB.

Este cartão pode ser utilizado para fazer pagamentos nos estabelecimentos ligados à rede VISA ou Multibanco, levantar dinheiro em todo mundo, entre outros. O Cartão *Pocket* NB não tem que ter um saldo mínimo, mas existe um saldo máximo até €1.000 que o cliente pode ter no cartão.

Capítulo III - O Estágio

3.1 - Enquadramento

Este capítulo tem como objetivo a apresentação e caracterização do local e do balcão onde decorreu o estágio curricular, bem como as atividades desenvolvidas e outros aspetos a que decidi dar algum realce. O objetivo inicial é apresentar e caracterizar a agência recetora do estágio, assim como a sua estrutura interna, e será feita uma análise SWOT para uma reflexão sobre os pontos fortes e fracos do balcão do Novo Banco e sugerir mudanças através das oportunidades. Por fim, vão ser apresentadas neste capítulo todas as atividades desenvolvidas durante o estágio.

3.2 - Objetivos do Estágio

Ao longo do período de estágio, foi possível colocar em prática e aprofundar todos os conhecimentos obtidos ao longo da Licenciatura do curso de Gestão, nomeadamente, a área financeira e comercial.

No início do estágio foi-me proposto um plano, onde constavam diversos objetivos e tarefas, para serem realizados ao longo deste período. Contudo, no decorrer do tempo para além da realização dos mesmos, foram surgindo outros, nomeadamente objetivos pessoais talvez tão ou mais importantes que os anteriores, sendo eles:

- ✦ Elaborar todas as tarefas com a máxima eficiência e eficácia;
- ✦ Sentir-me confortável no ambiente bancário;
- ✦ Ter a sensação de concretização dos desafios dia após dia;
- ✦ Ter reconhecimento por parte dos colaboradores;
- ✦ Conquistar a simpatia e acolhimento dos clientes;
- ✦ Conhecer o funcionamento da banca;
- ✦ Desenvolver capacidades de comunicação.

Com isto, o principal objetivo ao longo deste estágio foi compreender como funcionava o mundo do setor bancário, visto que apenas conhecia o papel do cliente, o qual não permitia entender determinadas tarefas realizadas pelos colaboradores, e que desta forma me foi possível concretizar para que se mantivesse um bom funcionamento do balcão.

Todos os objetivos foram concretizados com sucesso. Senti-me realizada com todos os conhecimentos que adquiri ao longo do período de estágio, tudo isto com o apoio e dedicação que todos os colaboradores me transmitiram todos os dias.

3.3 - Balcão no Novo Banco – Guarda Gare

O estágio curricular realizou-se na cidade da Guarda (Ilustração 50), sendo uma sede de município, com uma área de 712,1 km² com uma população de 42.541 habitantes (censos 2011).



Ilustração 50 - Brasão/ Cidade da Guarda
Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>

A cidade da Guarda possui dois balcões do Novo Banco, sendo o meu estágio realizado no Balcão Guarda-Gare (B0293)²⁸ (Ilustração 51). A agência pertence à Direção Regional da Beira, que está localizada na mesma cidade.



Ilustração 51 - Balcão NB Guarda-Gare
Fonte: Elaboração própria

²⁸ B0293- código do balcão utilizado pelos órgãos internos do Banco.

No período em que decorreu o estágio, foi possível conhecer o balcão Guarda-Gare, os seus colaboradores e os outros colaboradores que pertencem à Direção Regional da Beira. Tão ou mais importantes, fiquei também a conhecer muitos dos seus clientes. Visto ser uma zona do interior existe uma larga carteira de clientes emigrantes e também de clientes idosos.

Durante este período, notei que existem clientes que se dirigiam ao balcão todos os dias, maioritariamente para efetuarem depósitos ou até mesmo para verem os colaboradores, uma vez que, um dos aspetos a que este balcão dá maior importância é a relação com os clientes, conseguindo conquistar a simpatia e o acolhimento dos mesmos.

Seguem-se diversas informações básicas deste balcão:

* **Morada:** Avenida São Miguel, bloco A, R/C. 6300-864

* **Telefone:** 271238101

* **Fax:** 271238237

* **NIF:** 513204016

* **Horário de funcionamento:** de segunda a sexta das 8h:30 às 15h

* **Método de pagamentos disponíveis:** multibanco, visa, dinheiro, transferência bancária, cheque, pagamento em prestações.

3.3.1 - Organograma

O organograma é um gráfico que representa a unidade estrutural de uma organização, mostrando como estão dispostas unidades funcionais, a hierarquia e as relações de comunicação existentes entre estas.

O balcão da Guarda-Gare é constituído por quatro elementos e está estruturado conforme o seguinte organograma (Ilustração 52):

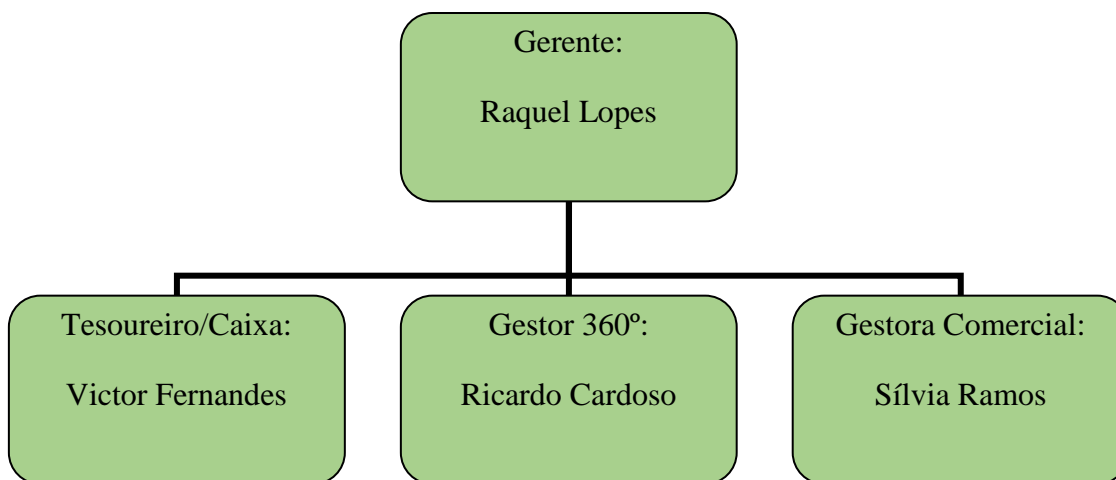


Ilustração 52 - Organograma do Balcão Guarda-Gare
Fonte: Elaboração própria

✳ **Gerente:** a gerente é de certa forma a líder, a motivadora e a formadora da equipa, ou seja, do balcão. É o cargo de maior responsabilidade, pois é ela que garante a qualidade e os serviços prestados pelo balcão. A gerente de uma agência tem preocupações crescentes de desenvolvimento da atividade para serviços não quotidianos do mercado que localmente podem permitir ganhos adicionais de rendabilidade face á obtida nas operações vulgares do dia a dia, diminuindo assim a dependência da margem financeira, no qual esta ação implica um profundo conhecimento do mercado local. A gerente assegura assim que na sua agência ocorra permanentemente uma ação centrada nas necessidades do cliente e na identificação de novas oportunidades de negócio.

A esta também compete determinar estratégias de forma a responder a determinados objetivos vindos da Direção Regional da Beira. Uma outra função desta, e talvez a mais decisiva de uma gerente, é a supervisão e aprovação de todos os documentos feitos pelo balcão, diariamente. Para além de tudo isto, tem a função de distribuir pelos colaboradores da agência os contactos de conhecimento, relação e mudança, ou seja, são os contactos a clientes com diversos propósitos, desde cortesia, venda de produtos, alterações de contas existentes e aniversários.

✳ **Tesoureiro/ Caixa:** o colaborador Caixa é aquele que tem maior contacto com o público e também, o que tem uma maior responsabilidade, porque ao mínimo descuido pode causar graves consequências, o que implica que um caixa deve estar

permanentemente atento às tarefas do quotidiano, para que no final de cada dia as contas “batam” certas e não haver qualquer tipo de erro na parte da tesouraria. Este é responsável pelos levantamentos, depósitos, transferências, pagamentos e débito de cheques, conferência de assinaturas e fecho e abertura de caixa. Para além disso, é ele que controla a ATM, que é aberta por este cada vez que existe um erro de um cartão retido ou para carregamento de dinheiro quando este escasseia.

Particularmente, no balcão Guarda-Gare, havia diariamente levantamentos ao balcão, principalmente de diversas quantias em moedas, sendo o caixa o responsável por esses pedidos e pela gestão dos mesmos. A requisição de cheques também é uma tarefa que cai nas suas funções, bem como o seu registo de chegada e o levantamento por parte do cliente. Este também desempenha um papel fundamental na área comercial, na venda de produtos, uma vez que este usufrui de um maior contacto com os clientes que facilita uma maior confiança por parte dos mesmos. O caixa, sendo o tesoureiro do balcão, é responsável pela abertura e fecho dos cofres e pela confirmação dos valores no fecho de caixa no final do dia. Ou seja, a sua principal função é a movimentação do dinheiro todos os dias.

*** Gestor 360°:** é um gestor que, em conjunto com o cliente, encontra as melhores soluções para planear o futuro e gerir o dia a dia da vida financeira do cliente, procurando sempre encontrar as melhores oportunidades e as melhores soluções ajustadas à vida e aos objetivos do cliente. Apoiado nos mais avançados suportes tecnológicos, o gestor 360° está munido de toda a informação necessária para poder apresentar ao cliente as melhores soluções para atingir os seus objetivos. A principal missão deste gestor é que o cliente se sinta confortável com cada solução apresentada.

Este gestor é conhecido como o que “fala a mesma língua” do cliente, ou seja, existe uma comunicação rápida e fácil seja por telefone, por e-mail ou por correio, o qual ultrapassa qualquer distância. É um gestor atento às necessidades de cada cliente, pois existe a informação com base na especialização que garante as melhores respostas e soluções, caso a caso. Existe também um contacto regular e permanente ao longo do ano com o cliente. O gestor tem um gabinete privado, onde recebe a sua carteira de clientes de modo a garantir a privacidade e acolhimento dos mesmos.

✳ **Gestora Comercial:** esta gestora é uma profissional na área comercial que presta suporte em vendas, exposição de produtos e interações com clientes sendo algumas das suas tarefas as seguintes: atender o cliente via telefone e pessoalmente; executar pedidos de compra; ouvir o cliente e expor-lhe o melhor produto/serviço que melhor se lhe adequa; emitir propostas comerciais; manter um cadastro de clientes em atualização permanente; elaborar relatórios práticos e usuais; prestar apoio ao setor administrativo em atualização de contas e em informações pontuais. É ainda de extrema importância que esta profissional seja comunicativa, dinâmica, organizada e goste de trabalhar em equipa.

3.3.2 - Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada pelas empresas para o diagnóstico estratégico. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strengths* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Esta análise é dividida por uma análise Externa e por uma análise Interna, em que a primeira corresponde às principais perspetivas de evolução do mercado em que o produto atua, e fazem parte desta análise as Oportunidades e as Ameaças, ou seja, os aspetos positivos e negativos. A análise Interna corresponde aos principais aspetos que diferenciam os produtos dos seus concorrentes, os Pontos Fortes e os Pontos Fracos, ou seja, as vantagens e desvantagens.

Ao interligar estas informações vão resultar as sugestões que na realidade são o objetivo final desta análise, ou seja, obter informações sobre o que o banco tem de forte e de fraco e o que é que o ambiente lhe proporciona tirando vantagem dele. No caso das ameaças, precavê-las com estratégias de negócio. A criação desta matriz é importante nos dias de hoje devido à situação económica que o país enfrenta e onde os negócios não são favorecidos, possibilitando assim à instituição definir estratégias competitivas de forma a se destacar no mercado em que atua.

De seguida na Tabela 9, apresenta-se a análise SWOT do Novo Banco da Guarda-Gare, de forma a analisar os diferentes aspetos e sugerir estratégias para o desenvolvimento deste balcão.

Análise Interna			
		<u>Pontos Fortes</u>	<u>Pontos Fracos</u>
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Colaboradores competentes ◆ Localização geográfica ◆ Publicidade atrativa ◆ Trabalho em equipa ◆ Diversidade de produtos/serviços ◆ Simpatia e acolhimento ◆ Formação e motivação dos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Falta de estacionamento ◆ Sobrecarga de trabalho ◆ Reputação do GNB ◆ Horário de atendimento
Análise Externa	<u>Oportunidades</u>	<i>Sugestões</i>	<i>Sugestões</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Inovação tecnológica ◆ Captação de recursos financeiros ◆ Colaboradores qualificados ◆ Captação de clientes jovens 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação profissional ✓ Apostar na conquista de novos clientes através de campanhas publicitárias ✓ Criação de novos produtos para marcar a diferença entre a concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmissão de segurança aos clientes ✓ Contratação de pessoal qualificado e jovem
		<u>Ameaças</u>	<i>Sugestões</i>
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Situação económica do país ◆ Concorrência ◆ Insegurança dos clientes ◆ Emigração e envelhecimento da população 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divulgação do Novo Banco de modo a tranquilizar os clientes ✓ Dar atenção às preferências dos clientes
			<i>Sugestões</i>
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esclarecer todas as dúvidas acerca do Novo Banco de forma transparente, para que os clientes fiquem satisfeitos

Tabela 9 - Análise SWOT
Fonte: Elaboração própria

Com esta análise, muitas elações podem ser retiradas, principalmente a conclusão de que o Grupo Novo Banco aposta na divulgação dos produtos e na sua imagem. Para além de apostar numa publicidade atrativa, existem diversas variedades de panfletos que despertam a atenção de qualquer cliente a cada ida ao balcão. Quanto aos pontos fortes, os que mais se destacam é a competência dos colaboradores, como também a simpatia e acolhimento que dispõem a qualquer cliente. No balcão existe uma grande cumplicidade em que todos trabalham em equipa, permitindo um ótimo ambiente, de trabalho que se reflete na satisfação do cliente. A diversidade de produtos/serviços e a localização geográfica também são pontos fortes e fundamentais para o balcão. Uma aposta do NB, é a formação e motivação dos colaboradores para que estes se destaquem perante a concorrência e para um bom atendimento ao cliente.

Nos pontos fracos do balcão, a falta de estacionamento é sentida tanto pelos colaboradores como pelos clientes, visto que é uma área pouco alargada, o que se torna um pouco incómodo, principalmente para os clientes, cada vez que se dirigem ao balcão. A falta de confiança por parte dos clientes fez-se sentir devido aos problemas que o banco se encontra associado e a reputação a que o banco está sujeito. Considero ainda, o horário de atendimento ao público como um ponto fraco, pelo facto do seu funcionamento ser até às 15h o que se torna pouco flexível para os clientes, que muitas vezes não conseguem sair do seu local de trabalho para se dirigir até ao balcão e quando saem o banco já se encontra fechado. De notar que o balcão tem uma maior afluência de clientes durante a hora de almoço, uma vez que é quando estes têm uma maior disponibilidade de tempo.

A conjuntura económico-financeira que se instalou no país é uma ameaça para o sistema financeiro português. Para combater esta ameaça é necessário criar estratégias de preço e promocionais. A criação do Novo Banco determinou uma fase de mudança após o desmoronamento do BES, criando desconfiança por parte dos clientes. Perante isto, há que criar estratégias para reconquistar a sua confiança.

3.4 – Atividade Realizadas

Quando me candidatei para a realização do estágio numa instituição bancária, tive diversos fatores/objetivos em conta. Os principais objetivos foram conhecer o funcionamento da banca, desenvolver as capacidades de comunicação, aplicar conhecimentos adquiridos ao longo do curso e o principal adquirir experiência. Como dito, foi uma experiência bastante cativante e enriquecedora para a conclusão da Licenciatura.

É de notar que em todas as atividades desenvolvidas, os colaboradores agem conforme o código de conduta aplicada às Sociedades do GNB. Isto significa que devem existir relações transparentes entre colaboradores e clientes, e o principal, trabalhar de acordo com os seus valores. O respeito, a honestidade e a simpatia são os grandes valores do banco.

Foi também bem explícito por parte de todos os colaboradores o termo sigilo bancário e a responsabilidade na prática das tarefas, para obter ao longo do período de estágio um bom desempenho.

Durante o estágio, realizaram-se tarefas muito diversificadas, que irão ser descritas nos pontos que se seguem.

3.4.1 - Conhecimento do Funcionamento Bancário

Os primeiros dias de estágio basearam-se essencialmente em observar e aprender como os bancários praticavam as suas funções e os diferentes cargos que existiam. No que diz respeito à gerente/supervisora, foi uma ajuda preciosa durante o período de estágio. No início, era chamada ao seu gabinete onde me explicava as suas tarefas realizadas diariamente e onde me dava a conhecer toda a estrutura do balcão.

Todas as dúvidas que surgissem, tanto a gerente como os restantes colaboradores se mostravam interessados em esclarecer com toda a paciência e dedicação. Cada nova tarefa que me era proposta, era-me antes explicada e exemplificada para que a percebesse e a executasse com desempenho e eficácia. O primeiro e principal contacto ao longo do estágio foi com o cargo de caixa, por haver uma grande proximidade com o cliente e por ser o cargo que efetuava tarefas diariamente e nas quais podia participar e ajudar.

Ainda no primeiro dia de estágio foi-me dado um número de operador NB que confere um acesso reduzido ao sistema NBWEB. Para se aceder é necessário ter um nº definido pelo banco e a password. Com este acesso foi-me possível observar todos os produtos e serviços que eram disponibilizados aos clientes.

O período de observação e conhecimento bancário foi imprescindível para os tempos que se seguiram, porque permitiu adquirir bases e ter a perceção do que era a atividade bancária.

3.4.2 - Conhecimento do Sistema Informático – NBWEB

O NBWEB tem os acessos perfilados aos segmentos ou aos Departamentos Centrais do Banco, para que os colaboradores sejam direcionados aos conteúdos de maior relevância para as suas funções/necessidades. É uma plataforma que diz respeito aos colaboradores do GNB disponibilizando informação e comunicados internos. Permite aos colaboradores pesquisarem estruturas do NB (cargos e balcão a que pertencem), notícias alusivas ao grupo, comunicados, regulamentos, convocatórias e restantes informações.

Este sistema também é utilizado pelos estagiários, apesar de ser restrito não permitindo o acesso a determinadas informações. Foi um instrumento essencial no estágio pois permitiu adquirir diversas bases e conhecimentos acerca do banco e ter a perceção do que é a atividade bancária. O sistema informático era atualizado diariamente, onde estavam presentes acontecimentos que ocorriam no GNB ou no país, através de diversas notícias disponibilizadas que podiam ser consultadas por todos os colaboradores.

3.4.3 - Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico é uma forma de comunicação com o cliente extremamente eficaz e que nos dias de hoje continua sem cair em desuso já que é uma forma rápida de contacto com o cliente, seja na resolução de qualquer tipo de problema, seja na apresentação de um produto, seja em qualquer outro tipo de interação com o mesmo. Este atendimento funciona como forma de familiarização entre o cliente e o banco. Esta função é importante para que o cliente crie uma boa imagem e empatia não só com o banco, mas também com os seus colaboradores.

Sendo a origem da chamada, recebida ou efetuada, os colaboradores estão sujeitos a um protocolo para garantir a qualidade, disponibilidade e cortesia, isto é, todas as chamadas devem ter uma duração igual ou superior a trinta segundos. Estes princípios são extremamente importantes para o banco, pelo facto de este ser o meio de comunicação mais frequente que estabelece uma ligação com o cliente.

Enquanto decorreu o estágio, era eu a responsável pelo atendimento telefónico e pelos contactos com alguns clientes, pedidos pelos restantes colaboradores. No caso de ser um cliente a contactar o banco, no atendimento o objetivo era perceber qual o assunto a tratar e transferir a chamada para o colaborador mais adequado, marcando a extensão correspondente para passar a chamada para o seu respetivo posto. Quando este se encontrava ocupado, a melhor solução era registar o nome e o contacto do cliente para este ser contactado pelo mesmo mais tarde. No decorrer do tempo com as diversas informações adquiridas, era-me possível resolver determinados assuntos de forma simples e esclarecedora sem ter que recorrer aos restantes colaboradores.

Fiquei com a responsabilidade desta função porque um dos princípios do balcão é atender as chamadas de forma rápida e diminuir a percentagem de chamadas perdidas.

O meu atendimento telefónico inicial era efetuado da seguinte maneira “*Fala Dalila Geraldês do Novo Banco da Guarda-Gare bom dia/boa tarde, em que posso ser útil?*” e de seguida procurava ser sempre prestável mostrando simpatia e disponibilização para que o cliente se sentisse satisfeito e ajudando-o sempre na resolução das suas dúvidas.

3.4.4 - CRM- Conhecimento, Relação e Mudança

Os contactos de CRM eram distribuídos por todos os colaboradores do banco. Eram atualizados diariamente novos contatos que podiam ser realizados ao longo do dia, e que tinham um prazo máximo de 15 dias para contactarem os clientes. Quando era o caso de vencimentos de aplicações, os clientes tinham que ser avisados cinco dias antes do respetivo vencimento. São contactos com diferentes propósitos, dependendo também do perfil de cada cliente. Para além da importância que estes contactos têm para o cliente, cada um deles é relevante para o balcão, pois todos os colaboradores eram alvo de avaliação por parte da Direção Regional, a qual dependia da duração da chamada e se as chamadas eram efetuadas.

Estes contatos tinham como finalidade criar e reforçar a ligação com os clientes, e dar a conhecer-lhes os diversos motivos:

- ✦ Fazer um contacto de cortesia com a finalidade de perceber se o cliente está satisfeito com o banco ou se tem alguma questão a colocar;
- ✦ Felicitar os clientes no dia do seu aniversário;
- ✦ Apresentar as vantagens dos produtos e serviços;
- ✦ Atualizar o perfil do cliente pela falta de informações, por exemplo comprovativo de moradas ou contactos;
- ✦ Dar a conhecer ao cliente a situação da sua conta;
- ✦ Avisar sobre vencimentos de contas poupança e dar a conhecer novas soluções;
- ✦ Convencer o cliente a dirigir-se ao balcão para obterem de diversas informações.

Os primeiros contatos CRM que realizei, foram dirigidos a novos clientes do Novo Banco com o objetivo de perceber se estavam satisfeitos com banco, proporcionando uma máxima aproximação e para solucionar eventuais problemas ou críticas que pudessem surgir, ou seja, contactos de cortesia. Passado uns dias, os colaboradores decidiram responsabilizar-me pela maior parte dos contatos CRM (todos os pontos acima referidos), com exceção dos contatos do Gestor 360° devido a ter a sua própria carteira de clientes. Para isto, no início de cada semana davam-me uma listagem com os contactos dos clientes e as razões para que fossem contactados. No início de cada mês era-me também dada uma listagem de vencimentos de aplicações, que eram tratados consoante as datas de cada vencimento. Diariamente com a atualização do sistema, se existissem novos contactos a realizar eram acrescentados à respetiva lista.

Para cada contacto realizado era necessário anotar o ponto de situação, ou seja, se este foi ou não realizado; se o cliente se encontrava contável; se foi bem-sucedido ou não. Todas as anotações eram entregues à gerente e era esta que se encarregava de registar a informação no sistema o que facilitava o trabalho dos colaboradores. Quando esta não se encontrava no balcão, era o colaborador responsável pelo contacto ao cliente, a registar no sistema cada ponto de situação.

3.4.5 - Atendimento ao Público

O atendimento ao público é a forma mais utilizada para o contacto com os clientes, sendo esta considerada por muitos a essência da Instituição. O Novo Banco ganha diversas distinções pela sua qualidade e eficiência na forma de atender e tratar os seus clientes. Estes gostam de se sentir acolhidos pelos colaboradores e sentirem a transmissão de segurança. Por todos os percursos e tempos a que o Novo Banco ficou sujeito, o discurso e o atendimento ao público são determinantes para que o cliente se sinta seguro com o Banco.

Perante esta e todas as outras situações há que garantir que todos os clientes sejam bem-recebidos e atendidos, e que saiam esclarecidos e satisfeitos com o funcionamento do banco e do balcão.

Como estagiária, existiam situações que me eram permitidas para desempenhar o atendimento ao público, sendo elas:

- ✦ Encaminhamento dos clientes em filas e tempo de espera;
- ✦ Depósitos Diretos (DD);
- ✦ Apoio e esclarecimento na ATM;
- ✦ Requisição e levantamento de cheques.

Estas situações, sendo atividades realizadas vão ser explicadas individualmente nos pontos que se seguem.

3.4.6 - Encaminhamento dos Clientes em Filas e Tempo de Espera

Uma das normas e objetivos do Balcão é reduzir o tempo de espera dos clientes, como tal, foi também minha função gerir a fila de espera do balcão. Ou seja, quando se verificavam mais do que dois clientes na fila de espera, abordava-o e com simpatia perguntava se podia ajudar. Caso o cliente necessitasse de um depósito, aconselhava-o de imediato a realizar um DD, explicando-lhe a fácil rapidez de execução. Quando os clientes queriam falar com um colaborador específico encarregava-me de verificar se este estava disponível e de seguida encaminhava-os. Se os clientes não pretendessem um colaborador específico encaminhava-os para quem resolveria melhor a sua questão.

Quando a questão era para encerramento de contas, ou para esclarecimento de dúvidas perante a situação do Banco, os clientes eram diretamente encaminhados para o gabinete da gerente. Caso esta não estivesse, era o segundo responsável pelo balcão a resolver a situação.

3.4.7 - Depósitos Diretos

Esta tarefa tornou-se numa ajuda crucial nos dias em que o balcão tinha maior afluência, uma vez que a maioria dos clientes se dirigiam ao balcão para efetuarem depósitos. Para evitar as longas filas e demasiado tempo de espera, fiquei encarregue por este tipo de depósitos.

O Depósito Direto é um meio para efetuar um depósito, seja em cheque ou em numerário até €5.000, isto porque segundo uma regra do banco, para os depósitos a partir deste montante (inclusive) é obrigatória uma declaração de proveniência de fundos com a assinatura do depositante e onde é declarada a origem do fundo. Como já foi dito, o cliente evita esperar para ser atendido nos momentos de maior afluência. O único problema é que o valor depositado só ficará disponível após a abertura do cofre pelo Caixa. Por muito eficiente que fosse o trabalho do Caixa, havia dias e horas com maior afluência que só um caixa não conseguia atender todos os clientes com a rapidez que desejava. Nessas situações dirigia-me a cada cliente e perguntava se pretendia que lhe fizesse um DD de forma cómoda e rápida. Caso este rejeitasse pedia, atenciosamente, que aguardasse pela sua vez para que o respetivo colaborador lhe fizesse o depósito.

O DD é um envelope (Anexo 18) que permite ao cliente depositar dinheiro, cheque ou ambos. No caso dos cheques, é necessário indicar o número de cheque, a entidade sacada, o balcão, a importância e no fim desta grelha o total depositado. O depósito em numerário é semelhante ao anterior, mas neste, para além se ser obrigatório indicar o montante em valor (números) e também necessário colocá-lo por extenso.

Todos os dados preenchidos no DD não podem conter rasuras ou campos em branco, caso aconteça, o caixa é impedido de fazer o seu depósito. Os campos a preencher neste talão são o nome do beneficiário, a morada, o número da conta do destinatário e a assinatura do depositante. Depois dos campos devidamente preenchidos, sela-se o envelope e destaca-se o talão de depósito que funciona como uma cópia para o cliente e

de seguida o envelope é colocado no cofre destinado. Posteriormente quando o envelope é aberto pelo colaborador, procede-se à conferência do montante que teria que corresponder ao que estava escrito no envelope. No caso de ser diferente o cliente é contactado para se dirigir ao balcão, prevalecendo sempre o valor contado pelo caixa.

No balcão Guarda-Gare, a abertura do cofre era feita entre três a quatro vezes por dia pelo colaborador responsável de caixa e de seguida efetuava os respetivos depósitos.

Existe ainda neste balcão um Cofre Noturno que é limitado a clientes ou empresas que tenham acesso a ele e encontra-se junto á ATM, que é apenas aberto no início do dia pelo colaborador responsável de caixa ou pela gerente.

3.4.8 - Apoio ao Cliente na ATM

As Caixas Automáticas, ou denominadas por muitos como ATM's são terminais da rede do sistema bancário que permite aos clientes efetuar diversos tipos de operações, sem assim necessitarem de recorrer aos balcões da Instituição. Está disponível 24h por dia e permite levantar, consultar, movimentar e até alterar dados da conta do cliente de uma forma rápida e independentemente da entidade bancária. A ATM permite resolver várias situações, mas ainda existem clientes que desconhecem esta funcionalidade, sobretudo a população mais idosa.

Era também minha função o esclarecimento de dúvidas dos clientes na ATM, como por exemplo, na alteração de códigos pessoais, pagamentos de serviços, transferências bancárias e na emissão do NIB e do Número Internacional de Identificação Bancária (IBAN).

Em todas as abordagens efetuadas a clientes era necessário ter em conta o que o cliente pretendia, tentando solucionar sempre todas as situações. Quando não me era possível solucionar sozinha o pedido do cliente, fazia o encaminhamento dos mesmos para um dos colaboradores ou para a gerente.

3.4.9 - Requisição e Levantamento de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento, que possibilitam a movimentação dos montantes que se encontram disponíveis à ordem nas contas dos respetivos titulares. Utilizam-se em alternativa a outros meios de pagamento, hoje em dia mais frequentes, como é o caso dos cartões e transferências bancárias.

Os cheques fornecidos pelas instituições de crédito portuguesas aos clientes são normalizados, com idêntica apresentação, formato e texto obrigatório, o que possibilita o seu tratamento automático pelas instituições e facilita o seu correto preenchimento pelos emitentes.

Os clientes têm ao seu dispor diversos tipos de cheques que variam consoante a modalidade de emissão, sendo eles:

✳ **Cheques ao Portador:** são cheques que não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;

✳ **Cheques Nominativos:** são cheques que ao contrário dos cheques ao portador, mencionam um beneficiário do montante;

✳ **Cheques Cruzados:** são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;

✳ **Cheques não Cruzados:** são os cheques que podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;

✳ **Cheques Bancários:** são cheques emitidos pela instituição de crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo os cheques são sempre nominativos.

✳ **Cheques á Ordem:** são cheques que se distinguem por serem endossáveis, o que significa que o beneficiário dos cheques pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro;

✳ **Cheques não á Ordem:** são cheques que têm a característica de não serem endossáveis, o que permite uma maior segurança, e são mais baratos que os cheques á ordem.

Para o cliente requerer os cheques era necessário o preenchimento de um normativo, onde lhe era pedido para colocar o seu número de conta, o local de entrega do respetivo livro de cheques e o tipo de cheques que pretendia. Quando o depositante pretendia adquirir um livro de cheques pela primeira vez devia dirigir-se ao balcão para preencher uma requisição de um livro de cinco cheques (máximo permitido para o primeiro livro de cheques). Sendo o primeiro livro de cheques, o cliente quando se dirigia ao balcão para o levantar, tinha que trazer uma carta que era enviada para a sua morada e só com essa era permitido fazer a entrega do respetivo livro de cheques, para a qual era necessário o documento de identificação e a assinatura.

Quanto a termos práticos, durante o período de estágio, fiquei responsável por ajudar os clientes na requisição e levantamento dos cheques, bem como pela organização dos mesmos quando eram entregues no balcão pelos Correios, Telégrafos e Telefones (CTT). Os cheques quando chegavam ao balcão vinham embalados por uma folha interna com o nome, o número de conta, o número de cheque e a indicação, e no caso de ser necessário, da carta para os levantar. Nessa folha era necessário um carimbo (Anexo 19) para confirmar a sua chegada ao balcão, sendo de seguida rubricada pelo colaborador de caixa e arquivada no dossier “Requisição de Cheques”. Ao livro/envelope de cheques era obrigatório agrafar a respetiva requisição, com uma rúbrica do colaborador de caixa e com o carimbo, e arquivá-los na gaveta dos cheques até ao momento do cliente os ir levantar.

Quando o cliente se dirigia ao balcão para o levantamento, era da minha responsabilidade entregar ao cliente o seu respetivo livro/envelope de cheques e destacar a folha de requisição, a qual ficava para o banco e era colocada no cesto do dia para mais tarde ser enviada por correio interno.

3.4.10 - Procedimento da Correspondência

Quanto ao procedimento da correspondência, no Novo Banco existiam dois tipos. Um primeiro tipo era a correspondência interna que era designada pelo banco como o “saco do dia”, que se destinava ao envio de informações entre estruturas do Novo Banco e onde tinha sempre que se apresentar o código de cada estrutura e o respetivo nome. A correspondência dirigida ao balcão onde decorreu o estágio, tinha que ser identificada com o código respetivo – B0293 Guarda-Gare.

O outro tipo de correspondência era a externa, para a qual era dirigida a documentação diária produzida pelo balcão e esta era colocada num saco de transporte que era enviado via CTT, no qual também estava explícito o código e o nome do balcão.

Nesta tarefa, todos os dias depois do fecho, tinha que encaminhar os respetivos documentos para os sacos correspondentes. Tinha que verificar se em cada documento existiam as assinaturas exigidas dos colaboradores, e caso fosse necessário, procedia á respetiva recolha. Quando existiam impressões de documentos saía sempre uma que era destinada ao cliente e outra para o banco. A destinada para o banco era colocada numa gaveta e no final do dia dirigia-me ao gabinete da gerente para recolher a assinatura e o respetivo carimbo em cada documento. Estes impressos eram colocados no respetivo “saco do dia” onde era identificado, através de um número que constava numa grelha mensal, o saco a enviar no respetivo dia. O saco tinha diversos separadores, cada um destinado a cada tipo de documento, o qual era organizado pela gerente no final de cada dia.

Todos os dias os CTT recolhiam o saco de transporte. Este incluía a correspondência externa, por exemplo documentação a enviar para clientes, e também o saco da correspondência interna, conhecido como o “saco do dia” orientado pela grelha mensal.

Outro saco recolhido pelos CTT era o saco onde iam os cheques, tal como a respetiva folha de contagem com o número e os tipos de cheques recolhidos durante o dia.

3.4.11 - Guia de Transporte para Envio de Suportes Documentais

Os guias de transporte consistiam em impressos feitos pelo balcão quando era necessário enviar documentos/cartões para destruir, seguindo as regras do banco. Cada balcão do Novo Banco tinha caixas que serviam como “caixote do lixo” para mais tarde serem enviadas para a destruição. O lixo do balcão tinha três origens: o papelão (os documentos impressos pelos colaboradores, panfletos, merchandising, papelões), o plástico (garrafas, plásticos, canetas, *post its*, cartões retidos na ATM) e o lixo comum que se consideram como restantes lixos.

Antes de qualquer documento, cartão ou panfleto serem deitados nas respectivas caixas, cada colaborador era responsável por os destruir de forma a que não se visse o que era, principalmente os relativos a documentos do banco ou a cartões retidos na caixa ATM.

As caixas do lixo tinham uma forma especial em que eram quadradas e tinham duas faces de campos para preencher, nomeadamente o balcão de origem, a data, a rúbrica de um colaborador e o número da caixa, que eram preenchidos no respetivo dia que iam ser enviadas para arquivo. Relativamente às caixas que continham plástico o procedimento era semelhante, apenas qualquer colaborador tinha que rasurar na caixa “contém papel” e escrever “contém plástico” em todas as faces.

Sempre que fosse necessário selar uma caixa, era da minha responsabilidade cumprir essa função e pôr de parte até à sexta unidade, para depois serem enviadas via CTT. Agrupado com as caixas era emitida uma guia de transporte, a qual era emitida e preenchida por mim e assinada por um colaborador. Era ainda feita uma cópia desse documento para depois ser enviado por correio interno no saco do dia.

3.4.12 - Reuniões de Balcão

No balcão da Guarda-Gare as reuniões eram realizadas semanalmente e por norma às segundas-feiras, após o horário de funcionamento. Durante o estágio foi-me possível assistir e participar nas reuniões de balcão. A reunião semanal, dependendo dos motivos e circunstâncias, tinha como finalidade falar sobre o funcionamento global da atividade do balcão, tais como formas específicas de melhoramento, e outras circunstâncias encontradas no nosso dia a dia com clientes ou com estruturas do Novo Banco.

Os colaboradores do NB reuniam-se com a gerente, a fim de analisar os pontos negativos e positivos do balcão, e a meta era traçar novos objetivos para os tempos que se seguiam. Todos tinham como dever identificar oportunidades e fazer a sua avaliação das situações mais importantes, com o objetivo de desenvolver o negócio do balcão.

Estas reuniões eram determinantes para debater assuntos do balcão a fim de melhorar o seu funcionamento e o cumprimento de objetivos, por isso eram avaliados aspetos fundamentais ao crescimento do balcão como:

✦ CRM – Conhecimento, Relação e Mudança, sendo uma Plataforma de Gestão da Relação com o cliente que contribui para aumentar, quer o volume, quer a quantidade

das interações com os clientes do NB, os mais conhecidos de contatos telefónicos. O CRM abrange uma visão mais integrada do cliente e das suas intenções com o banco, e permite registar a informação para aumentar o sucesso da atividade comercial.

* SOI – Sistemas de Objetivos e Incentivos, sendo um indicador e uma ferramenta de qualidade que avalia diversas variáveis individuais e coletivas dos colaboradores do balcão, como a qualidade do atendimento, resolução de problemas, qualidade de venda, chamadas não atendidas, contactos efetuados, aberturas de contas, entre outras variáveis não menos importantes para a avaliação geral do balcão. Sem esquecer que a variável principal e com maior relevância é a satisfação dos clientes, uma variável que é interligada com a qualidade do Balcão em termos gerais.

De notar que estes objetivos podem ser de carácter individual ou coletivo, anunciados pela Direção Regional.

O balcão preocupava-se ainda com as visitas do Cliente Mistério sendo também um fator de avaliação aos colaboradores, havendo sempre um alerta nas reuniões para estes estarem preparados para o caso de o Cliente Mistério surgir.

A presença nestas reuniões permitiu-me perceber como lidar com a pressão que existia a nível comercial e as exigências do funcionamento bancário, assim como a importância das avaliações entre todos os balcões NB, e todo o trabalho desenvolvido pelos colaboradores de forma a cumprirem todas as suas tarefas e objetivos.

3.4.13 - Merchandising do Balcão

O Merchandising é uma palavra em inglês, sendo um conceito da área de marketing que indica uma técnica de planeamento e promoção de um produto, no local e tempo adequados, expondo-o aos potenciais clientes.

Durante o decorrer do estágio, era responsável por esta função, ou seja, pela remodelação dos placares expostos e dos respetivos panfletos. Sempre que existiam placares e panfletos novos, estes substituíram os anteriores e eram colocados no lugar correspondente.

Cada panfleto tinha a sua versão e era disponibilizada, à gerente, uma listagem das versões de cada um, sendo da minha responsabilidade ver, se de acordo com a listagem, estavam atualizados ou não. Caso não estivessem, teria de informar a gerente para requisitar os mais atualizados.

3.4.14 - Contagem de Moedas

A contagem das moedas era feita sempre que um cliente fazia o depósito em moedas. Sempre que o depósito fosse feito com moedas de calibres diferentes era minha função contar, separar por calibres e guardar as moedas num saco (Anexo 20) próprio para as mesmas. Este saco só podia conter moedas de um calibre e um determinado montante de modo a facilitar a contagem de moedas na tesouraria. Quando a quantia depositada pelo cliente era diferente da contagem feita no balcão, o montante lançado era o da contagem feita pelo balcão. A mencionar que esta função foi das mais executadas durante o período de estágio, uma vez que o balcão todos os dias recebia depósitos em moedas.

3.4.15 - Arquivo

O arquivo é um conjunto de documentos criados ou recebidos por uma organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como fonte de informação para a execução das suas atividades. Os documentos preservados pelo arquivo podem ser de vários tipos e em vários suportes.

A organização do arquivo “morto” foi também uma das atividades desenvolvidas. Esta tarefa consistia em colocar por ordem cronológica e alfabética as pastas, de forma a ficarem todas mais visíveis e de fácil acesso.

3.4.16 - Outras Atividades

Além das atividades descritas anteriormente, foram realizadas outras diariamente, em que desenvolvia tarefas de fácil e rápida execução designadamente:

- * Pedido e envio de documentação interna e externa;
- * Organização e manutenção de ficheiros e dossiês;

Relatório de Estágio

- ✦ Preenchimento de documentos;
- ✦ Realização de fotocópias e digitalizações;
- ✦ Apoio na caixa;
- ✦ Entrega de documentos aos colaboradores;
- ✦ Recolha de assinaturas.

Conclusão e Reflexão Crítica

O estágio curricular foi fundamental para pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos do curso, porque permitiu que entrasse em contacto com o mundo de trabalho e numa área de preferência.

Ao longo destas 400 horas de estágio, para a obtenção da Licenciatura em Gestão, tive experiências a nível pessoal e profissional que foram muitas e de diversos âmbitos, e que me fizeram crescer como pessoa e cidadã, características estas que só a vida e as vivências nos trazem. Dado que como estagiária não apresentava qualquer experiência a nível da realização do papel de colaborador na área da Banca, o estágio no Novo Banco mostrou-se de grande importância para a passagem para o “Mundo Laboral”.

A nível pessoal, esforcei-me para cumprir todos os meus objetivos e compromissos, acreditando nas minhas capacidades, ou seja, alguns receios iniciais que foram ultrapassados, tendo contribuído para o aumento da minha confiança.

Sublinho e realço novamente toda a equipa de trabalho com que lidei durante este período, mostrando-se pessoas com um grande carácter pessoal e profissional, de enorme sentido prático, que sempre me ajudaram em todas as dúvidas e objetivos. Notei uma enorme ligação entre a equipa e um sentido de interajuda, de facto, notável. Serão para mim um exemplo de profissionalismo e competência a seguir ao longo da vida.

No decorrer do curso todas as unidades curriculares foram úteis, porém o curso deveria integrar pelos menos uma unidade curricular que retratasse as funções na área da banca e vista como uma formação para o futuro. As limitações na área da banca são essencialmente o sigilo bancário, o que fez com que não tivesse o acesso a determinados documentos e operações que facilitavam o funcionamento do balcão, mas o sistema não o permitia.

Relatório de Estágio

Tendo em conta a fase complicada na vida da Instituição, foi para mim importante lidar com esta situação, porque observei que o mercado de trabalho não é fácil e tem que se saber deparar com situações menos boas, onde só aqueles que as enfrentam, tolerarem e as ultrapassassem se conseguirão vingar, sendo este um dos motivos pelo qual escolhi o Novo Banco para a realização do estágio e não outra Instituição.

A nível profissional, a experiência vivida ao longo deste estágio contribuiu muito para o meu enriquecimento em termos de conhecimentos. Sendo assim a realização deste, contribuiu não só para o meu enriquecimento a nível profissional como também para o meu crescimento a nível pessoal, conhecimentos estes que me vão abrir novos horizontes para a entrada no mundo de trabalho.

Bibliografia - Webgrafia


- ✓ *Banco de Portugal*. (março de 2016). Obtido de Banco de Portugal: www.bportugal.pt
- ✓ *Económico*. (fevereiro de 2016). Obtido de Económico: http://economico.sapo.pt/noticias/novo-banco-comeca-hoje-a-negociar-com-clientes-solucao-para-obrigacoes-do-bes_202490.html
- ✓ *Economista*. (abril de 2016). Obtido de Economista: <http://www.economista.pt/artigo/tipos-de-cheques-existentes/>
- ✓ *Fundo de resolução*. (fevereiro de 2016). Obtido de Fundo de resolução: <http://www.fundoderesolucao.pt/pt-PT/FAQs/Paginas/default.aspx>
- ✓ *Infoescola*. (fevereiro de 2016). Obtido de Infoescola: http://www.infoescola.com/administracao_/missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/
- ✓ *Marketing Futuro*. (fevereiro de 2016). Obtido de Marketing Futuro: <http://marketingfuturo.com/o-que-e-visao-organizacional-conceito-e-definicao-de-visao-organizacional/>
- ✓ *Novo Banco*. (maio de 2016). Obtido de Novo banco: <https://www.novobanco.pt/site/>
- ✓ *Novo Banco*. (fevereiro de 2016). Obtido de Novo Banco: https://pt.wikipedia.org/wiki/Novo_Banco
- ✓ *Portugalio*. (abril de 2016). Obtido de Portugalio: <http://www.portugalio.com/novo-banco-gare-guarda/>
- ✓ *Público*. (fevereiro de 2016). Obtido de Público: <https://www.publico.pt/economia/noticia/cronologia-do-novo-banco-o-bes-bom-os-lesados-a-reconducao-de-costa-e-a-venda-1706544>
- ✓ *Significados*. (abril de 2016). Obtido de Significados: <http://www.significados.com.br/merchandising/>
- ✓ *Wikipedia*. (fevereiro de 2016). Obtido de Wikipedia: https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_Esp%C3%ADrito_Santo

Relatório de Estágio

- ✓ *Wikipédia.* (março de 2016). Obtido de Wikipédia:
<https://pt.wikipedia.org/wiki/Organograma>
- ✓ *Wikipédia.* (março de 2016). Obtido de Wikipédia:
https://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_SWOT
- ✓ *Wikipédia.* (abril de 2016). Obtido de Wikipédia:
<https://pt.wikipedia.org/wiki/Arquivo>
- ✓ *Wikipédia.* (março de 2016). Obtido de Wikipédia:
<https://pt.wikipedia.org/wiki/Intranet>
- ✓ *Wikipédia.* (abril de 2016). Obtido de Wikipédia:
<https://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>

Anexos

Anexo 1 - Plano de Estágio

 <p>IPG Politécnico da Guarda Polytechnic of Guarda</p>	<p>PLANO DE ESTÁGIO</p> <p>Cursos de Especialização Tecnológica (CET) Licenciaturas Mestrados</p>	<p>MODELO GESP.004.02</p>
<p>Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio.</p>		
<p>Escola: <input type="checkbox"/> ESECD <input type="checkbox"/> ESS <input checked="" type="checkbox"/> ESTG <input type="checkbox"/> ESTH</p> <p>Tipologia do Estágio:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Curricular <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Outro: _____</p> <p>Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____</p>		
<p>1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO</p>		
<p>Estudante: <u>Dália Maria Salvador Geraldes</u> N.º <u>1010662</u></p> <p>Docente orientador: <u>Ana Cristina Marques Daniel</u></p> <p>Supervisor: <u>Raquel Silva Lopes</u></p>		
<p>2. PLANO DE ESTÁGIO</p>		
<p>O plano de estágio define-se por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acabimento e apresentação da unidade organizacional (agência, colaboradora); • Acompanhamento dos postos de trabalho da unidade orgânica; • Conhecimento da organização (histórica, estrutura, segmentação); • Leitura de normas / manuais (ex: código de conduta); • Apresentação / conhecimento / leitura de produtos comerciais; • Apoio a serviços, carreira e recrutamento; • Acompanhamento do cliente no selfbanking (ATM/BESnet); • Apoio a serviços de caixa; • Observação / acompanhamento de atendimento presencial. 		
<p>3. ASSINATURAS</p>		
<p>O Estudante</p> <p><u>10/9/11/2015</u> Data</p> <p><u>Dália Geraldes</u> (assinatura)</p>	<p>O Docente Orientador</p> <p><u>10/9/11/2015</u> Data</p> <p><u>Ana Cristina Marques Daniel</u> (assinatura)</p>	<p>O Supervisor</p> <p><u>10/9/11/2015</u> Data</p> <p>NOVO BANCO, S.A. GUARDA-GARE (assinatura e carimbo da Entidade)</p>

Anexo 2 - Folheto **NB *Smart app***

NB smart app

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

Se o seu telefone é inteligente, a nova aplicação 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;
- **Reconhece** via foto os dados para pagamento de serviços e ao Estado;
- **Muitas outras operações disponíveis** (notificações por sms/email, orçamento familiar, entre outras).

Smart, não é? E simples também. Para ter a nova **NB smart app**, basta descarregá-la na App Store ou no Google Play. Se ainda não utiliza a aplicação mobile do NOVO BANCO, está é uma boa oportunidade para experimentar e conhecer as vantagens de ter o seu banco sempre por perto. Para começar a usar a nova app, basta descarregá-la e utilizar os mesmos dados de acesso que usa atualmente para aceder ao NBnet ou à app atual. Se ainda não aderiu aos canais diretos, dirija-se a um balcão NOVO BANCO e peça os códigos de acesso.

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

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

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

NBnet⁺
novobanco.pt

NOVO BANCO⁺

Anexo 3 - Folheto **Serviço *MoneyGram***

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 envios através da MoneyGram sejam **seguros**, a razão pela qual escolhemos parceiros como o **NOVO BANCO**.

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

Conveniência

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

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, a MoneyGram dispõe, dependendo do país:

- 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 ao horário de funcionamento da agência e aos regulamentos locais.

**O pagamento em moeda à escolha existe apenas em certos locais de recepção e está sujeito à disponibilidade da moeda na altura do pagamento.

***Terá de apresentar identificação pessoal, normalmente um ou mais dos seguintes documentos: Passaporte, Carta de Condução, Bilhete de identidade, Cartão de Cidadão ou identificação emitida pelo Governo. Pode também ter que apresentar um comprovativo de residência (Extrato de Conta Bancária ou Conta de Serviços). Os requisitos variam de país para país, peça ao seu Agente local da MoneyGram informação sobre as formas de identificação aceites.

Anexo 4 - Folheto **Conta NB 100%**

CONTA
NB100%¹

É tudo da sua conta.

NOVO BANCO¹

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

Cartões de Débito

Dois Cartões de NB Débito¹ 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 Verde¹ com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. TAEG 20,30%, TAN 20,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses.

Cartões sujeitos a aprovação comercial. Outubro 2014.

Cartões Pré-Pagos

Dois Cartões NB Pré-Pagos¹, com anuidades gratuitas, ideais para mesadas e semanadas ou compras na internet. Pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura.

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

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

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

Pagamento automático de despesas mensais

Sem esquecimentos e sem pagar mais, pode domiciliar as despesas correntes como água, luz, gás e telecomunicações.

Caso pretenda, pode transferir todos os seus débitos diretos e autorizações permanentes para o NOVO BANCO, com apenas uma instrução e sem se preocupar com mais nada.

Crédito Ordenado

Caso domicilie o seu ordenado poderá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000 na sua conta NB 100% sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). Disponível para ordenados ou pensões domiciliados no NOVO BANCO a partir de €485.

Exemplo representativo, outubro 2014: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses.

Saiba mais em novobanco.pt

Pagar €0 é 100%

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

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

ou

Ter 2 ou mais autorizações de débito direto de despesas mensais da casa (como a água, gás, luz), uma conta Poupança Programada NB com entrega mensal efetuada e fazer pelo menos €50 de compras por mês com os cartões da sua conta

ou

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

Caso contrário, a conta NB 100% tem um custo de €4,49/mês (mais Imposto do Selo). Montante mínimo de abertura: €250.

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

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

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

Anexo 5 - Folheto

Conta NB 18.31

CONTA
NB18.31¹

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

NOVO
BANCO¹

Tem tudo o que precisa de um banco

Cartões de Débito



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

Cartões Pré-Pagos



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

Extrato digital



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

Canais diretos



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

Cartão de Crédito



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

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

O seu ordenado pode valer por dois



Caso domicilie o seu ordenado, poderá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000 na sua **Conta 18.31** sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). **Disponível para ordenados ou pensões a partir de €485.**

Exemplo representativo, março 2015: TAEG de 17,7%, TAN de 16,000%, para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses.

É muito acessível



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

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

E é verde

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

Qualquer atividade que envolva o consumo de energia e materiais tem impacto no ambiente. É possível medir esse impacto em termos de emissões de CO² que contribuem para o efeito de estufa.

Esta "pegada carbónica" pode ser compensada através de créditos de carbono. Numa parceria com a consultora e)mission, 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 e)mission neutral[®] pois compra direitos de empresas mais poluidoras.

É por isso que o NOVO BANCO compensa.

Saiba tudo em novobanco.pt

Anexo 6 - Folheto
Conta NB 100%
Gold RE

CONTA
NB100%Gold|RE¹

Residentes
no Estrangeiro.

100%
ao seu lado.

**NOVO
BANCO¹**

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.

Cartões de Crédito



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

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

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

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.

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 em Portugal sempre que precisar. A deslocação é por conta do NOVO BANCO. Basta contactar a Europ Assistance através do número 800 202 271.

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.

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.

Descontos no Seguro NB Casa e Seguro NB Auto



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

1º livro de cheques gratuito



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

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

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

Anexo 7 - Folheto
Poupança NB
Júnior

POUPANÇA
NBJúnior

A dança da poupança
com o Silver MC



NOVO BANCO

O primeiro passo é começar, o segundo é continuar porque a dança da poupança aprende-se em criança. Conheça todos os passos no filme do Silver MC em novobanco.pt



Eu sou o Silver MC, o porquinho sempre em pé, e digo-lhe como é: **subscriva ou faça o 1º reforço com €100 de uma Solução de Poupança NB Júnior e receba um porquinho mealheiro igual a mim. Limitado ao stock existente.**

Poupar ajuda quem poupa e ajuda quem precisa.

Por cada mealheiro entregue, o **NOVO BANCO** contribui com €1 até ao máximo de €15.000 para a **Música nos Hospitais**. Desta forma, o Silver MC vai levar a dança da poupança até aos mais pequeninos, apoiando este projeto em vários hospitais.



A **Música nos Hospitais** é um projeto de intervenção musical inovador que nasceu com a missão de levar alegria e assim melhorar a qualidade de vida de crianças e doentes em ambiente hospitalar. Saiba mais em www.musicanosohospitais.wix.com/apmhis

As soluções de Poupança NB Júnior são as soluções do NOVO BANCO para os mais pequenos (dos 0 aos 12 anos), mas que rendem como as dos grandes.

Conta Poupança Programada Júnior

Não é preciso muito para começar a poupar. Com a **Conta Poupança Programada Júnior** a dança da poupança pode começar com €10.

- **Conta Poupança com entregas mensais ou pontuais**, a partir de €10 e até € 2.000, num máximo de €24.000/ano;
- **Prazo**: 5 anos;
- **Possibilidade de alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento**, num balcão NOVO BANCO ou através do NBdireto;
- **Pagamento de juros**: pagos semestralmente por crédito na conta poupança com capitalização, ou seja, acumulando ao capital que já está a render. No vencimento, os juros serão creditados na conta à ordem de suporte;
- **Mobilização**: são permitidas mobilizações antecipadas, totais ou parciais. A mobilização antecipada, total ou parcial antes do vencimento, implica a penalização total dos juros desse período, vincendos e não pagos;
- **Comissões**: não tem;
- **Fiscalidade**: 28% sobre os rendimentos.

NB Capitalização Júnior

Para poupar a longo prazo o **NB Capitalização Júnior** é uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização.

- **Seguro de capitalização** a partir de €20, que permite reforços mensais de €20 ou únicos/adicionais de €50;
- **Prazo**: 8 anos e 1 dia;
- **Remuneração**: tem uma taxa mínima garantida que é indicada no início de cada ano civil, e válida apenas para esse ano. Para contratos em vigor nas respetivas datas das anuidades, será creditado um bónus de permanência que corresponde a 0,25% do saldo nessa data;
- **Reembolso**: são permitidos reembolsos totais e parciais em qualquer momento. Ao valor a reembolsar, total ou parcialmente, aplica-se ainda a comissão de reembolso e a fiscalidade sobre os rendimentos. No final do prazo pode optar pelo recebimento do capital acumulado, por uma renda ou por uma combinação destas duas hipóteses.
- **Comissões**: de subscrição 1%, de gestão: 1,25% sobre o valor anual acumulado (a taxa mínima garantida já é líquida deste encargo), de reembolso: 1% no 1º ano, 0,5% do 2º ao 8º ano; 0% a partir do início da 9ª anuidade;
- **Fiscalidade**: ano do reembolso: taxa efetiva; até ao 5º ano inclusive: 28%; do 5º ao 8º ano: 22,4% a partir do 8º ano: 11,2%.

Saiba mais em novobanco.pt

Anexo 8 - Folheto Seguro GNB Auto

SEGURO
GNBAuto

**O seu
caminho
seguro.**



**NOVO
BANCO**

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

Simplicidade

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

Tranquilidade

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

Rapidez

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

Qualidade

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

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

Vantagem Família

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

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

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Auto:

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

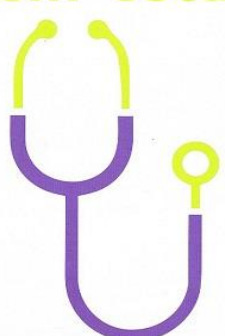
(1) Dos quais €1.000.000 danos materiais e €5.000.000 danos corporais.

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

Anexo 9 - Folheto Seguro GNB Saúde

SEGURO GNB Saúde⁴

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, Acupuntura, entre outros) com descontos significativos na fórmula Maxi.

3 fórmulas de qualidade à medida das suas necessidades:

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

(1) Coberturas com sublimites associados.
 (2) Para a Fórmula Saúde Essencial garante apenas médico ao domicílio e o transporte em ambulância.

Best Doctors e Best Doctors Logo são marcas registadas ou marcas registadas de Best Doctors, Inc., nos Estados Unidos e em outros países, e são usadas sob licença.

Vantagem família

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


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

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

Anexo 10 - Folheto Seguro GNB Casa

SEGURO GNB Casa⁴

Segura o seu lar.



NOVO BANCO⁵

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

Simplicidade:

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

Transparência

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

Rapidez

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

Qualidade

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

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

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:

Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	O Risco é que responde ao risco de incêndio, roubo e danos por água e queda de aeronaves, caso de este tipo de seguro.	Corresponde às modalidades básicas, oferece um seguro mais completo que o essencial.	Para quem pretende regularizar a sua casa, mas também oferece cobertura e agregado familiar.	Para regularizar a casa em construção.
Limites de Recheio (€100)	€20.000	€65.000	€100.000	
Incêndio, raio e explosão; Choque ou impacto de veículos terrestres ou animais; Queda de aeronaves	●	●	●	●
Tempestades	●	●	●	●
Inundações	●	●	●	●
Danos por água	●	●	●	●
Demolição e Remoção de Escómbros	●	●	●	●
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	●	●	●	— ¹⁾
Greves, tumultos e alterações de ordem pública	●	●	●	●
Assistência Lar	●	●	●	—
Atos de terrorismo, vandalismo, malfíciosos ou de sabotagem	●	●	●	—
Riscos elétricos	—	●	●	—
Furto ou roubo ¹⁾	Opção	●	●	—
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros	—	●	●	—
Responsabilidade civil familiar	—	●	●	—
Danos estéticos ²⁾	—	●	●	—
Acidentes pessoais domésticos	—	Opção	●	—
Reequipamento em novo ¹⁾	—	—	●	—
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	—

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

**Anexo 11 - Folheto
Seguro GNB Dental
Care**

SEGURO GNB Dental Care

Um sorriso seguro.

NOVO BANCO

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

Rede alargada em Portugal e Espanha

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

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

Diversidade de atos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, destaratarizações, 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 aceda a dentinet.pt ou ligue **707 78 20 70** (tecla 3), com horário de atendimento personalizado das 9h30 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 12 - Folheto Seguro Dia a Dia

SEGURO
GNB Dia a dia

O Seguro que cobre até acidentes parvos.



NOVO BANCO

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

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

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

Coberturas

Acidentes do quotidiano
Quedas, queimaduras, cortes, entre outros.

Atentados e agressões
Assaltos, entre outros.

Acidentes clínicos
Problemas com anestésias, cirurgias, entre outros.

Catástrofes naturais e tecnológicas
Tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros.

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

Vantagem Família

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

Inovador

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

Completo

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

Abrangente

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

Segurança Infantil, ao proteger graúdos, ajuda os miúdos

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




apsi associação para a promoção da segurança infantil

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

Anexo 13 - Folheto
Seguro GNB
Proteção Salário

SEGURO
GNBProteção Salário

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



NOVO BANCO

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.

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

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 Subsídio de Desemprego da Segurança Social, e um complemento em caso de incapacidade temporária absoluta. Se trabalha por conta própria, em caso de hospitalização e/ou incapacidade temporária absoluta, o Seguro GNB 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.

Simples

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 N.º 707 24 7 365 (tecla 6).

**Anexo 14 - Folheto
Seguro GNB Vida
Segura**

SEGURO
GNB Vida 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 1º ano. Todos os anos o prémio é calculado e varia com a idade do segurado e em função do capital seguro, que é determinado pelo ordenado, e atualizado de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC).

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

Anexo 15 - Folheto Crédito

**Conheça
melhor
o crédito
que melhor
o conhece ;)**

:O Proposta adequada

=) Resposta rápida

:D Processo simples

**NOVO
BANCO**

Se precisa de Crédito Pessoal ou Automóvel, saiba que, para si que é nosso cliente, pode ter um crédito especial à sua disposição.

Crédito Pessoal

Prestação de €16,54/mês por cada €1.000 para um crédito de €10.000 a 84 meses*

Com domiciliação de ordenado

Prestação de €17,08/mês por cada €1.000 para um crédito de €10.000 a 84 meses**

Sem domiciliação de ordenado

Crédito Pessoal	Mín.	Máx.
Montante	€2.000	€30.000
Prazo	6 meses	84 meses
Outras características		
Possibilidade de carência inicial de Capital	Prazo até 17 meses: Carência até 3 meses Prazo entre 18 e 84 meses: Carência até 6 meses	
Valor residual	Até 30% sobre o montante de financiamento	
Garantias possíveis	Livrança em Branco Livrança com Aval Penhor de Aplicações Financeiras	

***TAEG de 10,3%.** TAN fixa de 8,000%. Prestação mensal de €165,37 (inclui comissão de processamento de prestações de €2,03). Montante de financiamento de €10.373,44 (inclui ISUC e encargo de documentação de crédito de €269,71). Montante total imputado ao consumidor de €13.891,25. Novembro 2015.

****TAEG de 11,5%.** TAN fixa de 9,000%. Prestação mensal de €170,83 (inclui comissão de processamento de prestações de €2,03). Montante de financiamento de €10.373,44 (inclui ISUC e encargo de documentação de crédito) de €269,71). Montante total imputado ao consumidor de €14.349,82. Novembro 2015.

Crédito Automóvel

Automóveis Novos

Prestação de €15,03/mês por cada €1.000 para um crédito de €15.000 a 84 meses*

Automóveis Usados

Prestação de €20,36/mês por cada €1.000 para um crédito de €10.000 a 60 meses**

Crédito Automóvel	Automóvel Novo		Automóvel Usado	
	Mín.	Máx.	Mín.	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
Outras características				
Possibilidade de carência inicial de Capital	Prazo até 17 meses: Carência até 3 meses Prazo entre 18 e 84 meses: Carência até 6 meses			
Valor residual	Até 30% sobre o montante de financiamento			
Garantias	Livrança em Branco e Reserva de Propriedade do Veículo a favor do NOVO BANCO			

Nota: O valor do automóvel usado é determinado pelo NOVO BANCO, através da consulta das tabelas Eurotax.

***TAEG de 7,1%.** TAN fixa de 6,000%. Prestação mensal de €225,41. Montante de financiamento de €15.309,09 (inclui ISUC e encargo de documentação de crédito de €156). Montante total imputado ao consumidor de €18.934,44. Novembro 2015.

****TAEG de 8,5%.** TAN fixa de 6,200%. Prestação mensal de €203,55. Montante de financiamento de €10.416,16 (inclui ISUC e encargo de documentação de crédito de €312). Montante total imputado ao consumidor de €12.213,06. Novembro 2015.

No Crédito Automóvel tem ainda as seguintes vantagens:

Menos complicações: Não terá de se preocupar com os registos da viatura. Se for nova, será o fornecedor a registá-la em seu nome. Se for usada, seremos nós mesmos a fazê-lo por si.

O carro será seu: A solução que propomos garante-lhe a propriedade do veículo, com reserva de propriedade a favor do NOVO BANCO.

Documentação necessária:

Crédito Pessoal

Cartão do 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 vencimento.
- **Trabalhadores por conta própria:**
 - Declaração de IRS
- **Reformados ou pensionistas:**
 - Declaração de IRS
 - Comprovativo de Segurança Social.

Orçamento (apenas no caso da finalidade ser obras).

Crédito Automóvel

Todos os documentos previstos para o Crédito Pessoal.

Comprovativos do NIB do Fornecedor.

Fatura pró-forma da venda do automóvel (exceto no caso de transações entre dois particulares)

Documentação necessária para o correto registo da viatura (a tratar entre o NOVO BANCO, o Fornecedor e o Cliente). Nomeadamente:

- Modelos Únicos de Requerimento de Registo Automóvel;
- Documento Único Automóvel (apenas no caso de carros usados).

Se ainda não é nosso cliente, teremos todo o gosto em conhecê-lo e encontrar uma solução adequada para o seu caso. Saiba mais em novobanco.pt

Anexo 16 - Folheto **“Casa Nova?”**

Casa nova?
novobancoimoveis.pt



NOVO BANCO IMOVEIS
Mais vantagens por m²
novobancoimoveis.pt | 707 201 368 // +351 218 503 047

Casa nova, novobancoimoveis.pt. Não é um ditado, mas bem que podia ser. Já que o NOVO BANCO Imóveis, o site de imóveis do NOVO BANCO, dispõe de 8.000 propriedades, entre habitações, lojas, terrenos, armazéns ou escritórios. E todos podem ter condições especiais de financiamento e incluir a experiência e o apoio total dos nossos colaboradores em todas as fases do processo. Por isso, se anda à procura de um imóvel novo aponte este endereço: novobancoimoveis.pt. Visite. Pode ser que algum faça clique.

Imóveis 

Comprar uma casa é uma decisão que requer reflexão, análise e muita pesquisa. No NOVO BANCO, essa decisão pode contar com condições especiais de financiamento, simplicidade no processo e acompanhamento personalizado. Porque só assim faz sentido.

Investimento 

É em contexto de crise que por vezes surgem as grandes oportunidades de investimento. Nessas alturas, é preciso estar atento, ter visão e sobretudo ouvir palavras como experiência, determinação e compromisso. No NOVO BANCO Imóveis não só encontra boas oportunidades de investimento, como ainda ouve essas palavras em qualquer um dos nossos 600 balcões.

Negócios 

O mundo empresarial de hoje muda a cada segundo e, todos os dias surgem novas ideias e novos modelos de negócio. É neste contexto de inovação constante que as empresas competem entre si. E é nesse contexto que surge o NOVO BANCO Imóveis, com uma grande diversidade de escritórios, armazéns ou lojas e apoio total em todas as fases do processo de aquisição.

Para saber mais, fale connosco ou vá a novobancoimoveis.pt

Anexo 17 - Folheto **Crédito Habitação**

Crédito Habitação no NOVO BANCO

**Fixe
a taxa e
esqueça.**

**NOVO
BANCO**

Se quer comprar ou mudar de casa, mas não se quer preocupar com prestações que sobem e descem, o NOVO BANCO tem a opção Taxa Fixa, que lhe permite ter a mesma prestação durante o prazo escolhido.

Solução Taxa Fixa

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

- Spread competitivo a partir de 1,95%, na subscrição de outros produtos.

Solução Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 4,052%, TAER de 4,069% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 60%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirriscos) e pressupõem aprovação comercial bem como a subscrição dos seguintes produtos: Domiciliação de Vencimento, Seguros Vida e Multirriscos (em seguradora do GNB), Cartão de Débito, Saldo Médio Trimestral superior a €2.500 em Depósitos à Ordem, Depósitos a Prazo ou em Contas Poupança e Saldo Médio Trimestral superior a €30.000 nos produtos atrás mencionados ou em PPR's de Capital Garantido e Seguros de Capitalização de Capital Garantido. Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

Financiamento até 80% e prazos diversificados

O montante do Crédito Habitação poderá ir até 80% do valor da avaliação do imóvel. Soluções de Taxa Fixa entre 2 e 5 anos e entre 10 ou 15 anos. Para outras opções de prazo fale connosco.

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.
- Reembolso antecipado total do empréstimo anterior, isento 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 reembolsado 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 Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 4,052% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 80%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirriscos). Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

Imóveis NOVO BANCO

Se procura uma casa nova, descubra-a em novobancoimoveis.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 Estudo de Processo.

Solução Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 3,998% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 80%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirriscos). Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

TAE calculada de acordo com o Decreto-Lei 220/1994 de 23 de agosto e TAER de acordo com Decreto-Lei 192/2009 de 17 de agosto.

Para conhecer melhor estas e outras opções, faça uma simulação e fale connosco. Saiba tudo em novobanco.pt.

Anexo 18 - Envelope de Depósito Direto

NOVO BANCO

SISTEMA

Depósito direto
Depósito cofre noturno/diurno

A FAVOR DE
Nome _____

Morada _____

C. Postal _____

N.º FO 3586491

ENTREGA PARA DEPÓSITO SUJEITA A CONFERÊNCIA

Data _____

Balcão _____

N.º de conta _____

ATENÇÃO: Só se admite moeda e documentos em euros.

ENTREGA DE NUMERÁRIO*

Importância _____

Importância (por extenso) _____

(Indicada em Francês/Alemão) _____

ENTREGA DE CHEQUES E OUTROS VALORES

Número	Entidade Sacada	Balcão/Localidade	Importância
TOTAL			

1 - Antes de utilizar o sistema de depósito direto / depósito de cofre noturno/diurno, deve consultar o regime jurídico aplicável e normas de utilização descritas no verso.

2 - Na entrega para depósito, o depósito apenas se torna efetivo após conferência.

NOVO BANCO, S.A., com sede na Av. da Liberdade n.º 191, 1501-142 Lisboa, com o número único 511 204 016 de pessoa coletiva e é registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de € 4 500 000 000,00.

* São permitidas entregas de numerário até ao valor de 4.999,99 euros.

CÓPIA PARA O CLIENTE

DESTAQUE ESTA VIA

SISTEMA | **Depósito direto**
Depósito cofre noturno/diurno

Canais Diretos NOVO BANCO

NBdireto

707 24 7 365
(atendimento Personalizado das 8h00 às 24h00)

NBnet

www.novobanco.pt

NBapp

m.novobanco.pt

Anexo 19 - Carimbo

Data Novo Banco



Anexo 20 - Saco para Depósito de Moedas



100 Moedas de 1 Cent. = 1 €

50 Moedas de 2 Cent. = 1 €

50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €

40 Moedas de 10 Cent. = 4 €

40 Moedas de 20 Cent. = 8 €

40 Moedas de 50 Cent. = 20 €

25 Moedas de 1 Euro = 25 €

25 Moedas de 2 Euro = 50 €

**Este saco contém só um dos
tipos de moedas acima indicado**

