



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Bruna Andreia Lopes Baptista
Julho | 2012



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

BRUNA ANDREIA LOPES BAPTISTA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

Julho de 2012

*Agradeço a todas a pessoas da instituição bancária
envolvidas neste estágio curricular,
assim como ao Prof. e Orientador Dr. Vítor Gabriel
e ainda à minha mãe, irmã, família e amigos.*



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

Relatório de Estágio Curricular

Bruna Andreia Lopes Baptista

Relatório para Obtenção do Grau de Licenciada de Gestão

Julho de 2012



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

Relatório de Estágio



**BANCO
ESPIRITO SANTO**

Bruna Andreia Lopes Baptista

Relatório para Obtenção do Grau de Licenciada de Gestão

Julho de 2012

Ficha Técnica

Discente: Bruna Andreia Lopes Baptista

Número de Discente: 1009280

Curso: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

Local de Estágio: Banco Espírito Santo

Rua Eduardo Manuel Almeida, 716

4835 – 045 Guimarães

Orientador da Instituição de Ensino: Prof. Vítor Gabriel

Orientador da Instituição Local Estágio: Dra. Ana Maria Silva

Início de Estágio: 16 de Agosto de 2011

Final de Estágio: 11 de Novembro de 2011

Duração: 3 meses

Plano de Estágio

O objetivo do estágio curricular é complementar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico, com competências a nível profissional, através da aproximação à vida ativa. Para tal, é obrigatória a realização de um estágio curricular que se encontra estipulado no plano de disciplinas da licenciatura.

A realização do estágio implica o seguimento das normas da instituição que cede o estágio. Assim, é esta quem define aquele que irá ser o plano a seguir pelo aluno durante o período de avaliação na empresa ou local de estágio. Para os estágios realizados no Banco Espírito Santo, o Departamento de Recursos Humanos de Lisboa do BES define em termos gerais os objetivos a alcançar e a desenvolver por parte dos alunos. Porém, foram definidos pontos específicos pela direção regional de Guimarães aquando do início do estágio, contendo os seguintes pontos:

- Apresentação da Instituição, normas de conduta e atendimento do cliente;
- Conhecimento do balcão, bem como dos códigos necessários para o desenvolvimento da prática diária;
- Apresentação e leitura das especificidades dos produtos de particulares de retalho;
- Desenvolvimento de práticas diárias como elaboração de correio, apoio na abertura de contas, apoio aos clientes na realização de depósitos, entre outras;
- Acompanhamento e esclarecimento do cliente;
- Conhecimento e acompanhamento de todos os postos de serviço e trabalho existentes no balcão;
- Criação de relacionamento entre balcões e departamentos;
- Desenvolvimento da capacidade de resolução de questões de forma eficaz e eficiente.



Resumo

De acordo com o programa curricular do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, os alunos têm de realizar um estágio curricular ao qual está associada a elaboração de um relatório. Este é o fruto do meu estágio efetuado no Banco Espírito Santo, no balcão de Guimarães Sul, decorrido entre 16 de Agosto e 11 de Novembro de 2011.

O presente relatório tem por finalidade dar a conhecer a instituição bancária, o local e as atividades desenvolvidas no decurso do estágio que serão descritas a seguir.

Em suma, o estágio realizado no Banco Espírito Santo em Guimarães serviu para o enriquecimento escolar e profissional, uma vez que foram desenvolvidas várias tarefas. Foi igualmente importante na aproximação ao mundo do trabalho, fornecendo ferramentas básicas e indispensáveis para a vida profissional.



Índice Geral

Plano de Estágio	i
Resumo	ii
Índice Geral	iii
Índice de Figuras	v
Índice de Quadros	vi
Glossário de Siglas	vii
Introdução	1
Capítulo I - Apresentação do Banco Espírito Santo	2
1. <i>Apresentação da Instituição Bancária</i>	3
2. <i>Grupo Banco Espírito Santo</i>	4
2.1 Missão	5
2.2 Valores	5
2.3 Presença Nos Mercados Nacional e Internacional.....	5
2.4 A Marca.....	6
Capítulo II – Produtos e Serviços	8
1. <i>Produtos e Serviços</i>	9
1.1 Contas à Ordem	9
1.2 Contas Poupança e Depósitos a Prazo	12
1.3 Cartões Bancários	15
1.4 Créditos	18
1.5 Seguros.....	21
1.6 Canais Diretos	23
Capítulo III – Atividades Desenvolvidas	25
1. <i>Localização e Apresentação do Balcão</i>	26
2. <i>Atividades desenvolvidas</i>	29



2.1	Atendimento ao Público	30
2.2	Atendimento Telefónico e Divulgação dos Produtos	32
2.3	Depósitos Diretos.....	33
2.4	Correspondência	33
2.5	Aberturas de Contas - Apoio	34
2.6	Requisição e Levantamento de Livros de Cheques	36
2.7	Merchandising	37
2.8	Campanha BES 18.31	37
	Conclusão	40
	Referência Bibliográficas.....	41
	Anexos	42



Índice de Figuras

<i>Figura 1:</i> Logótipo BES (evolução).....	6
<i>Figura 2:</i> Cartão Pocket BES	16
<i>Figura 3:</i> Cartão Seleção Nacional	16
<i>Figura 4:</i> Cartão BES Duo	17
<i>Figura 5:</i> Cartão BES Verde	17
<i>Figura 6:</i> Cartão BES Gold	17
<i>Figura 7:</i> Cartão BES Branco.....	17
<i>Figura 8:</i> Cartão WWF	18
<i>Figura 9:</i> Localização do Balcão Guimarães Sul	26
<i>Figura 10:</i> Organigrama Balcão Guimarães Sul.....	28



Índice de Quadros

<i>Quadro 1: Dados do Balcão</i>	27
<i>Quadro 2: Princípios da Qualidade</i>	31



Glossário de Siglas

BES – Banco Espírito Santo

BESCL – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

CNCA - Caisse Nationale du Crédit Agricole

BIC – Banco Internacional de Crédito

GBES – Grupo Banco Espírito Santo

TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

ATM – Automated Teller Machine

POS – Point of Service

TPA – Terminal de Pagamento Automático

WWF – World Wildlife Fund

CP – Comboios de Portugal

CTT – Correio de Portugal

SMS – Short Message Service

DEO – Departamento Executivo de Operações



Introdução

O presente relatório tem por finalidade apresentar os conhecimentos adquiridos e o trabalho desenvolvido ao longo de três meses de estágio curricular. A oportunidade de realização do estágio surgiu após uma entrevista com o Diretor Regional de Guimarães do BES, Dr. Guilherme Lima. Após uma abordagem inicial, foram esclarecidos pontos fundamentais quanto à imagem que deve ser transmitida, a forma de abordagem que implica determinados valores, e sobretudo a postura de um colaborador do Banco Espírito Santo. O diretor aproveitou ainda para dar conselhos quanto ao estágio, nomeadamente o que deveria fazer e sobre o que me deveria debruçar.

Desta forma, o presente relatório divide-se em três capítulos, sendo o primeiro de apresentação do grupo Banco Espírito Santo. Num segundo capítulo são apresentados os produtos e serviços oferecidos pelo banco aos seus clientes, e num terceiro o local onde foi realizado o estágio, assim como as atividades desenvolvidas no decorrer do mesmo.

Numa fase final é apresentada uma conclusão que inclui uma reflexão acerca do estágio realizado.



Capítulo I

– Apresentação do Banco Espírito Santo



1. Apresentação da Instituição Bancária

José Maria do Espírito Santo e Silva foi o criador do Banco Espírito Santo (BES), através de várias operações financeiras realizadas em 1869, naquela que era a sua “Caza de Cambio” em Lisboa. Desde o início se destacou como sócio maioritário, e em 1884 consegue aumentar as suas casas bancárias. No entanto, em 1916 falece, obrigando a firma a desmembrar-se para dar lugar à “Casa Bancária Espírito Santo Silva & Companhia”, gerida pelo seu filho José Ribeiro Espírito Santo e Silva.

A 9 de Abril de 1920, José Ribeiro Silva transforma esta casa bancária em banco – Banco Espírito Santo (BES) – e inaugura uma agência em Torres Vedras. Desta forma dá início à sua estratégia de expansão no mercado nacional, cujo objetivo era “*Levar cada vez mais perto dos clientes os serviços bancários*”. Na mesma década, assistiu-se à falência de alguns bancos devido às contrações económica, política e social do país. Contudo, é nesta fase que o BES fortalece a sua posição na banca nacional, integrando-se no grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

Entretanto, Ricardo Ribeiro Espírito Santo e Silva, filho de José Maria do Espírito Santo e Silva, foi eleito Presidente do Conselho de Administração. Assim, decide implementar um novo modelo de gestão, em 1932, desencadeando uma fase de consolidação e expansão da empresa, que a tornou líder da banca privada nacional passados quatro anos. Porém, a família Espírito Santo não ficou por aqui. Em 1935 decide criar a companhia de seguros Tranquilidade, sendo também ela presidida pelo gestor do banco, José Ribeiro do Espírito Santo e Silva.

Em 1937, o BES funde-se com o Banco Comercial de Lisboa, criado em 1875, dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL). Mas a 2 de Fevereiro de 1955 Ricardo Ribeiro Espírito Santo e Silva falece, sendo então substituído pelo irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo e Silva. Dez anos mais tarde, começam a ser disponibilizados os primeiros créditos individuais, já realizados no estrangeiro e adotados pela concorrência no mercado nacional. O BES, em 1967, lança os Cheques de Viagem, por forma a aumentar e diversificar a sua oferta relativamente aos produtos e captar clientes.



A partir do dia 14 de Março de 1975, com a aprovação do Decreto-Lei nº 132-A, as instituições de crédito com sede no território português passam a ser nacionalizadas. Tal facto obrigou a família Espírito Santo a procurar fora do território nacional novas oportunidades para desenvolver as atividades económicas. Assim sendo, reorganizou os seus interesses financeiros e decidiu apostar no Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América. Como consequência da sua internacionalização, o Grupo Espírito Santo em parceria com a Caisse Nationale du Crédit Agricole (CNCA) volta a Portugal em 1986 para criar a sua atividade bancária privada. Para tal contou ainda com o apoio de um núcleo de acionistas portugueses fundando o Banco Internacional de Crédito (BIC).

Com o decorrer dos anos, o BESCL ficou marcado em 1991 pela sua reprivatização, que fez com que este garantisse o seu crescimento sustentado, passando de Banco Universal para Grupo Financeiro Global, ou seja, Grupo Banco Espírito Santo (GBES). Ficou também marcado em 1999 pela mudança da designação da sociedade, passando a ser denominado por Banco Espírito Santo, SA.

2. Grupo Banco Espírito Santo

O Banco Espírito Santo é um banco privado com atividade bancária situada sobretudo em Portugal, cuja sede se situa em Lisboa. Em termos mundiais o BES ocupava o 28º lugar num total de 100 no ano 2010, tornando-o, portanto, um dos maiores bancos mundiais quanto à eficiência. Foi o único banco português a conquistar uma posição entre os primeiros 30 lugares dos maiores bancos mundiais. Tal deveu-se à existência da crise mundial que exigiu aos bancos uma contenção das despesas por forma a manter níveis adequados de eficiência, ou seja, era necessário gastar menos para gerar mais receita. Assim, estando o BES na 28ª posição fez com que este apresentasse um rácio de eficiência de 44,16%, de onde se conclui que por cada 100 € de receita a instituição gasta cerca de 44€. Logo, quanto menor for a percentagem, mais eficiente é a instituição financeira. Uma boa eficiência é um dos pontos fundamentais para os bancos. Esta assume uma importância ainda maior em tempos de crise. Em circunstâncias adversas, os bancos precisam de preservar ao máximo a sua receita para a canalizar para provisões por forma a cobrir os valores malparados.



A maior parte da sua atividade bancária está centrada em Portugal. Esta caracteriza-se por ser a segunda maior instituição financeira privada no mercado nacional, com uma quota média de mercado de 20.7%.

2.1 Missão

O ponto fulcral para uma instituição bancária é o cliente. A sua total satisfação proporciona confiança e fiabilidade na instituição. Desta forma, o BES não é exceção e o seu objetivo maior é criar junto dos seus clientes, colaboradores e acionistas, um elevado valor comparado com a concorrência. Para isso, o grupo BES tem de assentar uma estratégia de reforço constante e sustentada, para ser cada vez mais competitivo no mercado, mas sem nunca descartar os interesses e o bem-estar dos clientes e colaboradores. É, por isso, seu dever contribuir de forma cada vez mais aprofundada e pró-ativa para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do país.

2.2 Valores

O grupo BES destaca-se por ser a empresa mais valiosa em Portugal. Contudo, tal facto deve-se ao trabalho e empenho diário de todos os colaboradores, que seguem os valores incutidos pela instituição bancária.

Porém, o banco considera que a permanência, a solidez e a portugalidade são os seus maiores valores. Estes são rapidamente entendidos pelos clientes e contribui, por isso, para um bom posicionamento no setor bancário e financeiro.

Todavia, é importante salientar que o BES só se tornou sólido e permanente no território português, devido à confiança e credibilidade demonstrada pelos clientes, colaboradores e acionistas. Por esse motivo, estes são a prioridade da instituição.

2.3 Presença Nos Mercados Nacional e Internacional

A presença do BES no mercado internacional é cada vez maior, estando atualmente situado em 4 continentes, mais precisamente 23 países, através de escritórios

de representação e de remessas, subsidiária ou associadas, sucursais ou participações financeiras.

A internacionalização do BES tornou-se num dos aspetos essenciais para o crescimento e fortalecimento da posição de mercado, que o tornou num banco de referência. Tal estratégia permite-lhe não só apoiar as empresas portuguesas situadas no território internacional, assim como apoiar as comunidades portuguesas lá fora que possuam compatibilidades com o nosso país como sendo a Espanha, Angola e Brasil.

2.4 A Marca

Na sua história, o BES conta com mais de 140 anos, sendo o banco privado português mais antigo. Mas, foi a sua persistência e seriedade junto dos clientes que o tornou numa imagem de confiança e credibilidade. Precisamente por isso, esta instituição é uma marca familiar junto dos portugueses e estrangeiros.

Para acompanhar a sua evolução ao longo de história, o BES criou um logótipo como imagem identificativa que também ele evoluiu conforme o decorrer do tempo.



Figura 1: Logótipo BES (evolução)

Fonte: Site www.bes.pt



Atualmente, o banco está focado no futuro, tendo uma vontade de cada vez mais fazer melhor para chegar mais longe. Mas, a cor do logótipo é também muito importante, e o BES é o único banco que usa a cor verde que simboliza rigor, verdade, solidez, transparência e valor. Assim, o verde torna a imagem do banco fresca e viva, o que lhe concede transparência, equilíbrio, intensidade e abrangência. À sua cor, o BES chama-lhe de *Verde Futuro*.

Contudo, não menos importante, antes pelo contrário, é também a publicidade. O facto de mostrar constantemente a sua imagem e marca em campanhas publicitárias faz com que seja visto como um banco sempre preocupado com o dia-a-dia. O BES demonstra estar sempre a par das alterações nos mercados económicos, e por isso apresenta em ações publicitárias os seus produtos. Distingue-se ainda por ser patrocinador de eventos desportivos com grande impacto no público, como o Estoril Open, e por patrocinar também aquele que é considerado o melhor jogador português atual, Cristiano Ronaldo, e ainda a Seleção Nacional. Apresenta, portanto, uma estratégia de marketing bastante vasta, que chega a todos os portugueses.



Capítulo II – Produtos e Serviços

1. Produtos e Serviços

Os produtos financeiros oferecidos pelo Banco Espírito Santo aos seus clientes são variados e vastos, diferenciando-se entre si de acordo com as importâncias monetárias necessárias para os adquirir. Assim, o BES oferece diferentes tipos de contas, cujas características se pretende que sejam adequadas ao dia a dia e às necessidades financeiras dos clientes.

1.1 Contas à Ordem

Uma conta à ordem é um tipo de conta em que, tal como o nome indica, o dinheiro que aqui se encontra está sempre disponível, ou seja, à ordem. No entanto, a variedade e distinção dos clientes é tal que o BES oferece diferentes tipos de contas à ordem como sendo:

Conta BES 100%

A conta BES 100% distingue-se pelo facto de ser possível obter isenção das despesas de manutenção, usufruindo dos serviços no dia-a-dia. Para isso, os clientes têm de domiciliar o ordenado ou pensão no mínimo 500€, e ainda realizar compras com o cartão no valor mínimo de 50€.

Esta conta tem associados dois cartões de crédito BES Verde, e dois cartões BES Duo, cujas anuidades são oferecidas. Nos casos em que os clientes pretendam um cartão BES Gold, o banco oferece a primeira anuidade, e nos anos seguintes gozam de um desconto.

Contudo, esta conta proporciona ainda a possibilidade de criar uma poupança que irá render juros, encontrando-se sempre disponível o montante para utilização. A data e o valor para colocar na poupança mensalmente são definidos pelo cliente, apesar da movimentação deste ser automática. Porém, tal não impossibilita o cliente de efetuar mais movimentações de poupança ao longo do mês, através do cartão, do BESnet ou do BESdirecto.

No entanto, a conta BES 100% é subdividida em cinco contas que estão ao dispor dos clientes, de acordo com o que as suas necessidades:

- Conta BES 100% Gold;
- Conta BES 100% 55+;

- Conta BES 100% Gold RE;
- Conta BES 100% Boas Vindas;
- Conta BES 100% Parceiro+.

Conta BES nº1

A abertura de uma conta BES nº1 implica um valor mínimo de 250€, e caracteriza-se por ser uma conta à ordem com depósitos de poupança associados. Esta conta proporciona vantagens como descontos vitalícios até 10% em seguros casa, automóvel ou de saúde. Aquando da abertura da conta, os clientes recebem um cartão de saúde nº1 que lhes confere descontos e vantagens através da rede *Advance Care*. Contudo, as vantagens financeiras são várias, envolvendo a atribuição gratuita aos clientes de dois cartões de crédito BES Gold, dois cartões de débito BES e um livro de cheques. Os clientes BES nº1 podem também usufruir dos serviços dos canais diretos e ainda de um serviço de viagens para clientes BES 360°.

Conta BES 18.31 - Anexo I

A conta BES 18.31 tem uma despesa mensal de 1,75€ que pode tornar-se gratuita. Para tal, apenas é necessário aceder à conta via internet pelo menos uma vez por mês, e efetuar compras de 50€ no mínimo com o cartão. O cliente tem ainda direito a dois cartões de débito BES Duo gratuitos, e caso pretenda, têm também direito a dois cartões de crédito BES WWF. Este tipo de conta possui uma poupança associada com entregas programadas com valor mínimo de 10€. Além disso, existem outras vantagens como por exemplo a possibilidade de ter dois cartões Pocket BES para realizar compras na internet, e o acesso aos canais diretos do BES.

Todavia, a conta BES 18.31 destaca-se pelo facto de estar direccionada para o meio ambiente, cuja finalidade é a diminuição das emissões de CO₂. Através da pegada carbónica, o BES, juntamente com a consultora de gestão de carbono *e)emission*, quantificou as emissões de CO₂ relacionadas com a conta 18.31, como por exemplo o simples uso de um computador. O processo é efetuado de acordo com o PAS 2050, que estabelece o método de avaliação de emissão de gases de efeito de estufa, no decorrer do ciclo de vida de um produto ou serviço.

Conta BES Jovem

O Banco Espírito Santo está direcionado para todo o tipo de clientes, não sendo os jovens exceção. Precisamente a pensar nos jovens menores, o BES criou a conta BES Jovem destinada a clientes com idades entre os 13 e os 17 anos, com um valor mínimo de abertura de 50€. Esta conta, não possui despesas de manutenção e dá a hipótese de escolha de um entre dois cartões Pocket: cartão de débito para pagamentos, levantamentos e carregamentos com limite diário, ou cartão pré-pago para realizar pagamentos, levantamentos e carregamentos com segurança, ambos com anuidade gratuita.

A conta BES Jovem permite o acesso aos canais diretos que facilitam as movimentações do dia-a-dia. Além de tudo isto, está ligada a uma poupança definida pelo cliente que pode ser a curto prazo renovável, ou uma poupança vida que inclui um seguro e cujo prazo é superior a oito anos.

Conta BES Movimento Júnior

O BES pensou em toda a família e criou contas para todas as idades e perfis, não excetuando os mais novos. A pensar nas crianças até aos 12 anos, o banco criou a conta Movimento Júnior que também não tem despesas de gestão. Aquando da abertura da conta, é oferecido como brinde ao cliente um porquinho mealheiro, tendo como valor mínimo 40€. Esta conta está associada a uma poupança, sendo possível escolher uma das duas opções de poupança: conta poupança programada júnior, ou nova conta rendimento CR júnior.

Conta BES UP

A conta BES UP foi criada para pessoas com idades compreendidas entre os 18 e os 30 anos, que sejam estudantes de ensino superior. Para abrir a conta BES UP apenas são necessários 25€ como montante mínimo e não possui despesas de manutenção. Os clientes com este tipo de conta usufruem de dois cartões de débito, o BES UP que se destina a alunos cuja instituição de ensino possua protocolo com o BES e que consequentemente permita a emissão destes cartões, ou ainda o BES Duo. Ambos têm anuidade gratuita.

Porém, esta conta possui outras vantagens relativas a viagens, telecomunicações e campanhas publicitárias. Além do acesso aos canais diretos do BES

e extrato digital, há também a possibilidade de adquirir um cartão BES Verde com oferta da primeira anuidade.

1.2 Contas Poupança e Depósitos a Prazo

Uma conta poupança ou depósito a prazo caracterizam-se pelo facto de serem depósitos que concedem o crescimento do capital através do rendimento de juros. A conta poupança é precisamente uma conta onde se acumulam montantes por forma a criar uma poupança que irá render juros, mas que se encontra sempre disponível para o cliente a movimentar. Em contrapartida, um depósito a prazo de numerário implica a sua imobilização durante o período estabelecido, sendo reembolsado no final do prazo. No entanto, quando devidamente estabelecido, a instituição permite a mobilização antecipada dos fundos.

Conta Poupança Dez

Tal como o próprio nome sugere, a conta poupança dez permite efetuar uma poupança mínima de 10€ por mês até ao limite de 2.000€, podendo ainda realizar reforços dentro deste intervalo de valores. É, portanto, uma entrega programada, uma vez que no ato da realização desta poupança, o cliente estabelece o montante e o dia para a efetuar.

A conta poupança dez é um depósito a prazo que implica a definição do prazo. O BES oferece a possibilidade de realizar esta poupança durante 1, 3, 5 ou 10 anos, com a TANB de 3% e uma bonificação de 0,25% após o primeiro ano. Contudo, são também permitidas mobilidades antecipadas que penalizam o rendimento total dos juros ainda não vencidos, assim como a bonificação.

Nova Conta Rendimento CR

A conta rendimento CR é um depósito a prazo com um período de 3 anos, cujo montante mínimo são 1.000€ e as taxas de juros são crescentes, sendo o pagamento dos juros realizado semestralmente. No entanto, também nesta conta são permitidas mobilizações antecipadas, mas quando efetuadas fora da data de vencimento de juros penalizam o pagamento dos mesmos.

Conta Poupança Júnior - Anexo II

A poupança júnior destina-se a crianças com idade até aos 12 anos. Para realizar a abertura ou reforço desta conta é necessário um montante mínimo de 100€. Estão disponíveis duas soluções de poupança que se diferenciam pela opção de poupar todos os meses ou apenas uma vez, que são:

→ **Nova Conta Rendimento CR Júnior** – a escolha desta modalidade de poupança caracteriza-se por ter apenas uma entrega mínima de 1.000€, com um período de 3 anos para o crescimento do capital. O pagamento dos juros é efetuado semestralmente com uma TANB média de 4,25% (TANB 1º ano: 3,25%; TANB 2ºano: 3,75%; TANB 3ºano: 5,75%). São permitidas mobilidades de capital, ainda que sofram de penalização de juros nos casos em que sejam efetuadas fora das datas de pagamento.

→ **Conta Poupança Programada Júnior** – a poupança programada júnior funciona do mesmo modo que a conta poupança dez, ou seja, o cliente define o prazo para a realização da poupança, podendo escolher entre 1, 3, 5 ou 10 anos. As entregas mensais ou pontuais efetuam-se a partir de 10€ até ao limite de 2.000€, com uma TANB de 3% e uma bonificação de 0,25% que acumula a partir do 2º ano, fazendo a TANB crescer anualmente. O pagamento dos juros é realizado no final de cada ano e acumula ao numerário já existente. Esta poupança júnior conta ainda com a possibilidade de alterar ou cancelar a qualquer momento as entregas programadas.

Conta Poupança BES Jovem

A subscrição da poupança jovem implica um montante não inferior a 25€, cuja taxa é a Euribor ao mês. Esta poupança permite reforços desde 5€ sempre que o cliente o queira fazer. Assim, o pagamento dos juros é mensal, não existindo capitalização.

Conta Poupança BES 18.31

A poupança BES 18.31 destaca-se por não implicar aos clientes qualquer montante para a sua abertura. Porém, funciona como a conta poupança dez, uma vez que permite efetuar entregas mensais ou reforços entre os 10€ e os 325€, assim como definir uma data para tais entregas programadas. Esta poupança tem um prazo de 4 anos com uma TANB de 3%, podendo usufruir de uma bonificação anual de 0,25% acumulável até ao máximo de 0,75%, sendo o pagamento dos juros realizado anualmente.

Conta Poupança Habitação

A vontade de possuir uma casa ou de a melhorar é cada vez maior. Por isso, o BES coloca à disposição dos seus clientes uma poupança destinada apenas à habitação. Esta tem um prazo de 1 ano renovável, sendo o seu capital de 500€ no mínimo, com possibilidade de reforços desde 125€ e com uma TANB de 0,25%. No final do prazo é efetuado o pagamento dos juros que capitalizam para o período seguinte.

Conta Poupança Condomínio

Uma poupança condomínio é precisamente uma conta para os moradores de um determinado edifício ou local onde são partilhados sítios do mesmo. Assim, permite uma gestão comum e eficiente dos fundos reservados para realizar obras nos locais comuns a todos. A poupança é realizada durante 1 ano com um valor mínimo de 500€, com possibilidade de efetuar reforços desde 120€. Os juros são pagos no final do prazo, com capitalização, e uma TANB de 0,30%.

Conta Poupança Reformado

A poupança reformado destina-se a pessoas já aposentadas da vida ativa, cujo prazo para a mesma é de 6 meses ou 1 ano. Para a subscrição desta poupança, o montante mínimo é de 250€. A TANB é 3% para o prazo de 6 meses e 3,5% para 1 ano, sendo o pagamento dos juros semestral com capitalização. Esta poupança admite reforços a partir de 50€, beneficiando os clientes duma isenção de imposto sobre o rendimento nos casos em que o saldo seja inferior a 10.500€.

Contudo, o BES apresenta mais duas soluções de poupança que podem ser associadas a qualquer tipo de conta ou pessoa:

Micro Poupança “Grãozinho a grãozinho” - Anexo III

A micro poupança concede aos clientes a oportunidade de criar uma poupança através do arredondamento dos valores pagos com a conta à ordem. O montante arredondado fica ao critério do cliente, podendo escolher entre múltiplo de 1, 2, 5 ou 10€, que irá para uma conta poupança escolhida também pelo mesmo. A micro poupança permite ainda alterar ou cancelar a qualquer momento a solução de poupança escolhida.

Poupança por Impulso

A poupança por impulso distingue-se por permitir ao cliente poupar no ato imediato, ou seja, sempre que o cliente decidir que quer fazer uma poupança, pode fazê-lo imediatamente. Para isso, é necessário que tenha um telemóvel iPhone ou o sistema operativo Android, com acesso à internet e aos canais diretos do BES, e que tenha descarregado a aplicação “POUPE”, onde define o valor que pretende poupar. Sempre que o quiser fazer, basta clicar no botão da aplicação e o montante irá de uma conta à ordem escolhida pelo cliente para a conta criada de poupança por impulso. Esta poupança tem uma TANB de 3%, com um prazo de 1 ano e renovável automaticamente. Os juros são capitalizados e pagos semestralmente. No entanto, caso haja mobilidade do capital, o pagamento dos juros será penalizado. A poupança por impulso concede ainda uma característica diferenciadora das restantes poupanças, pois não possui montante mínimo.

1.3 Cartões Bancários

Os cartões bancários são um meio de pagamento dos bens ou serviços adquiridos, sendo disponibilizados e emitidos pela entidade bancária de cada cliente. A sua utilização depende de uma rede de telecomunicações, que acede à conta do cliente anexada ao cartão que este utiliza. Contudo, os cartões bancários dão uma elevada lista de tarefas possíveis de realizar aos clientes como sendo pagamentos, levantamentos de

numerário ou cheques, transferências, consultas de movimentação de conta entre outras. Desta forma, o BES enquanto instituição bancária tem ao dispor dos clientes diferentes tipos de cartões que passam a ser explicados.

Cartões Pré-Pagos



Cartão Pocket BES (Figura 2) – caracteriza-se por estar mais virado para os jovens, uma vez que é utilizado um método de pagamento seguro e cómodo que funciona através de carregamentos. Assim, o cartão opera como se de um telemóvel

se tratasse, tendo de ser carregado sempre que o seu saldo está a terminar ou chega mesmo ao final. Permite a sua utilização tanto no território nacional como internacional, desde que esteja ligado à rede visa, e pode ser adquirido por qualquer cliente quando solicitado num balcão BES. Este cartão pode ser usado numa ATM ou na internet. Permite a realização de tarefas como levantamentos, pagamentos e compras na internet. Existe ainda uma linha de apoio nacional e internacional, além de vantagens direcionadas para alguns clientes no caso de pretenderem o cartão pocket BES.



Cartão Seleção Nacional (Figura 3) – O BES estabeleceu uma parceria com a Federação Portuguesa de Futebol, através da qual foi criado o cartão seleção nacional, que pode ser

adquirido pelos portugueses com ou sem conta no BES. É ainda caracterizado por permitir utilizá-lo numa das duas vertentes, pré-pago ou crédito, sendo que quando o cartão é recebido está sob a forma de pré-pago, tendo, portanto, de ser ativo. Caso o cliente pretenda a vertente de cartão de crédito terá de o modificar num balcão. Este cartão destina-se apenas a pessoas maiores de 18 anos.

Cartões de Débito



Cartão BES Duo (Figura 4) – este cartão está associado a uma conta de depósito à ordem, podendo ser utilizado em Portugal ou fora deste, em ATM's, POS's ou TPA's. Pertence à gama de cartões do BES VISA ELECTRON, que faculta vantagens a determinados clientes, como por exemplo anuidades gratuitas até dois cartões para contas BES 100%, 18.31 e BES 100% 55+.

Cartões de Crédito



Cartão BES Verde (Figura 5) – é um cartão de crédito VISA, que pode também ser um cartão de débito quando o cliente assim o pretender. Conta com uma vertente de compras especiais, facilitando também o seu pagamento com uma taxa de juro reduzida.



Cartão BES Gold (Figura 6) – este cartão pode ser utilizado no território nacional ou no estrangeiro, podendo em Portugal associar uma vertente de débito. Tal como o cartão verde, também o cartão BES Gold oferece a possibilidade dos clientes efetuarem compras recorrendo ao serviço compras especiais. Este cartão destaca-se pelo facto de possuir um Programa de Milhas Top miles criado em parceria com a TOP Atlântico. É um programa que consiste em oferecer aos clientes 2 milhas por cada euro gasto em compras a crédito, com 2 milhas adicionais quando utilizam serviços da TOP Atlântico.



Cartão BES Branco (Figura 7) – o cartão BES Branco pode ser adquirido por clientes e não clientes do BES. Este cartão possui quatro limites de crédito que contêm uma prestação mínima

definida e, por isso, não possui taxa de juro. O cartão tem ainda um seguro de proteção ao mesmo que protege até ao valor limite do crédito.



Cartão WWF (Figura 8) – tal como o cartão branco, também este cartão pode ser adquirido por clientes com ou sem conta no BES. É um cartão amigo do meio ambiente uma vez que combate o aquecimento global e o desperdício de água. Desta forma, 0,5% do valor das compras realizadas com ele revertem a favor da WWF, uma Organização Global da Conservação. Conta ainda com a vertente de compras especiais e tem um custo anual de 35€ que revertem totalmente para a organização.



Cartão Digital @BES (Figura 9) – o cartão @bes é exclusivo para realizar compras na internet, por correio ou telefone, desde que efetuadas a comerciantes ligados à rede visa.

1.4 Créditos

Atualmente, cada vez mais os indivíduos recorrem a créditos para obterem dinheiro imediatamente, por variadas razões. No entanto, a disposição do montante por uma instituição implica o pagamento de juros pelo empréstimo. Assim, o BES possui três vertentes de crédito disponíveis aos seus clientes, que se subdividem de acordo com as necessidades e características que se encontram explicitas a seguir.

Crédito Individual

O crédito individual permite realizar projetos e alcançar objetivos, sempre que os clientes não se encontrem numa fase possível para tal investimento, mas que apresentem possibilidades de pagar o empréstimo num prazo estipulado.

Este tipo de crédito destina-se à aquisição de bens ou serviços privados, sendo depositado numa conta à ordem ou entregue o montante através de cheques nominativos. Para o crédito individual, o BES permite quatro tipos diferentes:



Crédito Individual BES – para aceder ao crédito individual BES, os clientes podem optar fazê-lo através de um dos balcões BES ou no BESdirecto, cujo crédito está compreendido entre os 2.500€ e os 30.000€. Os prazos para pagamento estendem-se desde os 6 meses aos 120 meses (10 anos), com prestações fixas.



Crédito Individual Flash – este crédito foi criado a pensar em situações que surgem de repente e que não implicam valores tão elevados. Também este crédito pode ser pedido num balcão ou através do BESdirecto. Assim, é possível obter um crédito flash para montantes entre os 500€ e os 5.000€, com uma taxa fixa de 16%, e prazos adequados às características dos clientes que variam entre os 6 e os 60 meses (5 anos).



Crédito Individual Universitário – este tipo de crédito destina-se apenas a estudantes, por forma a poderem alcançar os seus objetivos de formação académica. O Crédito BESup permite ao aluno um crédito compreendido entre os 1.000€ e 5.000€ anuais.



Soluções Auto – o crédito auto pretende dar a todos os clientes a oportunidade de ter o seu próprio automóvel. Também nesta vertente o BES destaca três linhas de crédito, podendo os clientes optar por um Crédito Auto BES, um Leasing ou ainda Renting. A modalidade escolhida depende da necessidade do cliente e das suas possibilidades de pagamento, assim como o valor do crédito depende da modalidade escolhida.

Crédito Habitação

A aquisição de uma casa é um dos principais objetivos das pessoas hoje em dia. No entanto, o pagamento da mensalidade torna-se um fardo cada vez maior. Para tal, o BES apresenta três soluções diferentes aos clientes para um crédito à habitação.



Crédito Habitação Regime Geral – este tipo de regime de crédito à habitação é um empréstimo com o prazo máximo de 40 anos, cujo financiamento pode ir até 90% do montante da avaliação. A taxa de juro praticada está indexada à taxa fixa ou à Euribor de 3 ou 6 meses, colocando restrições quanto à idade do mais velho dos requerentes, e ainda obrigatoriedade de seguros.



Crédito Habitação Jovem – o crédito à habitação para jovens contém o prazo e financiamento iguais ao regime geral, ou seja, o prazo pode ir até aos 40 anos e o financiamento até 90% do valor. A taxa de juro também é indexada à taxa fixa ou à Euribor de 3 ou 6 meses. A diferença entre este crédito e o de regime geral é a idade máxima, pois o crédito habitação jovem só é permitido até aos 35 anos, e ainda a obrigação de realizar seguros que se caracterizam por serem mais acessíveis para os jovens.



Crédito Habitação Sénior – este crédito destina-se a pessoas com mais idade, tendo como limite os 80 anos e um prazo para empréstimo de 30 anos. A taxa de juro indexada é também a taxa fixa ou a Euribor a 3 ou 6 meses. O financiamento máximo é de 90% do valor de aquisição.



Crédito Habitação Transferência – esta modalidade de crédito facilita aos seus clientes a transferência do seu crédito habitação para o BES, suportando todas as despesas associados a esta ação. Porém, a transferência só é possível se o valor a escriturar for igual ou superior a 50.000€, como um prazo mínimo de 10 anos.

Microcrédito BES

Para distinguir e apoiar os empreendedores, o BES oferece uma linha de crédito destinada a clientes que pretendam criar o seu próprio negócio. Assim, todos os clientes cujo objetivo seja a criação duma atividade económica, que se transforme no seu próprio emprego, o BES dá-lhes a oportunidade de obterem um microcrédito incentivador para o empreendedor.

O microcrédito destina-se, por isso, a pessoas desempregadas, novos residentes, empregados por conta de outrem que pretendam lançar-se no mercado, entre outros. Desta forma, o BES ajuda na inclusão social e na criação de empregos.

Porém, este pressupõe um plano de negócio que é delineado por ambas as partes (empresa e banco). Para aprovação do microcrédito é necessário efetuar uma avaliação ao projeto a desenvolver, que será aprovado ou rejeitado pelo BES Central Balcão Microcrédito.

1.5 Seguros

O BES apresenta vários tipos de seguros para uma maior comodidade e facilidade para o dia-a-dia. Desta forma, é permitido aos clientes que assegurem os seus bens e que garantam os serviços que mais lhes convêm, passando a apresentá-los.



Seguro BES Auto – Anexo IV: este é o seguro que cobre o automóvel, nomeadamente os riscos associados a este e aos seus ocupantes, sendo renovado automaticamente. O seguro automóvel do BES destaca-se no mercado pelo preço competitivo, simplicidade e facilidade no pagamento.



Seguro BES Casa – Anexo V: o seguro casa do BES é um seguro multirrisco, cobrindo, portanto, os riscos do edifício, recheio, responsabilidade civil do agregado familiar e ainda acidentes pessoais. Este é um seguro anual sendo, por isso, renovável automaticamente.



Seguro BES Saúde: o seguro de saúde está associado à AdvanceCare e subdivide-se em cinco tipos de seguro (Essencial; Simples; Simples+; Maxi; Top), dependendo do perfil dos clientes que se distinguem pelas suas necessidades e características. Este seguro permite aos utentes o acesso aos melhores médicos e hospitais dentro e fora do país.



Seguro BES Dental Care: este seguro do BES está ligado à Dentinet, possibilitando o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal, quer na Espanha com serviços de 24 horas. A cobertura é total para ações médicas sem custos. As ações médicas não definidas como gratuitas na Dentinet, a comparticipação é de 50%.



BES Cartão Saúde nº1: os clientes que possuam este cartão podem aceder a uma rede privada nacional de cuidados com a saúde, que está ligada à AdvanceCare tal como o seguro de saúde. Porém, o cartão distingue-se deste por vários motivos. Um cliente possuidor deste tipo de cartão não conta, por exemplo, com o período de carência de 3 meses. Permite também a sua utilização ilimitadamente com exceção do subsídio de internamento. Um outro fator diferenciador é o de não ser necessário realizar um questionário médico como no acesso a um seguro de saúde.



Seguro BES dia-a-dia: para garantir total proteção aos seus clientes, até mesmo em situações aparentemente mínimas no dia-a-dia, o BES possui um seguro para acidentes inesperados. Este é ideal para toda a família uma vez que garante a cobertura de acidentes do quotidiano, atentados, agressões, acidentes clínicos, catástrofes naturais e tecnológicas, assim como acidentes de viação, cobrindo o condutor, peão ou ciclista, que ocorrem quando menos se está à espera.



Seguro BES Proteção Salário: a proteção ao salário garante aos clientes estabilidade económica, pois assegura o montante restante necessário para igualar o salário por eles recebido. Tal decorre sempre que se verificam situações de desemprego, incapacidade temporária ou total para trabalhar ou ainda hospitalização do cliente.

1.6 Canais Diretos

O BES possui vários tipos de serviços que estão ao dispor dos seus clientes, que permitem precisamente acederem às suas contas. Assim, através dos serviços é possível verificar e realizar movimentações das contas bancárias por parte dos próprios clientes, dando-lhes uma maior comodidade e segurança. Estes serviços são chamados de canais diretos e funcionam através da internet ou do telefone.

Contudo, para ter acesso a estes canais que permitem movimentar a conta, os clientes têm de pedir num balcão BES o acesso aos canais diretos. Dessa forma, são atribuídos um número de adesão com 7 dígitos e um código PIN de 6 dígitos, podendo ser alterado pelo cliente, e que dão o acesso à sua conta.

Para garantir um serviço com um total apoio ao cliente, os canais diretos BES funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, não sendo necessário dirigir-se a um balcão BES. Os serviços disponíveis nos canais diretos são:



BESnet

O BESnet é o serviço de Internet *Banking* cujo acesso e adesão são gratuitos. Tal como mencionado acima, este é um serviço que se encontra sempre disponível, tendo para isso o cliente de aceder à internet e colocar o seu número de adesão e código. Através deste serviço, os clientes podem efetuar operações do quotidiano, poupanças, créditos, seguros, visualizar os extratos e o correio eletrónico.



BESdireto

O serviço BESdireto é um atendimento telefónico de esclarecimento de dúvidas e apoio aos clientes BES para realizar operações. No entanto, é ainda concedido



apoio em caso de perda ou roubo do cartão de acesso aos canais diretos, por forma a cancelar de imediato o acesso à conta bancária. Porém, como se trata de uma chamada telefónica, o cliente terá de suportar o custo desta, sendo este um ponto menos positivo quando comparado com o serviço BESnet.



BESmobile

Atualmente, já é possível aos clientes acederem ao site do BES através do seu telemóvel. Por esse mesmo motivo, o banco decidiu proporcionar mais simplicidade, rapidez e funcionalidade criando uma aplicação de acesso a partir do telemóvel. No entanto, apenas é possível para quem possua um iphone 3 ou o sistema operativo Android 2.0. Desta forma, os clientes podem realizar, a partir do telemóvel, todas as operações relativas à sua conta tal como no BESnet ou BESdireto.



Capítulo III – Atividades Desenvolvidas

1. Localização e Apresentação do Balcão

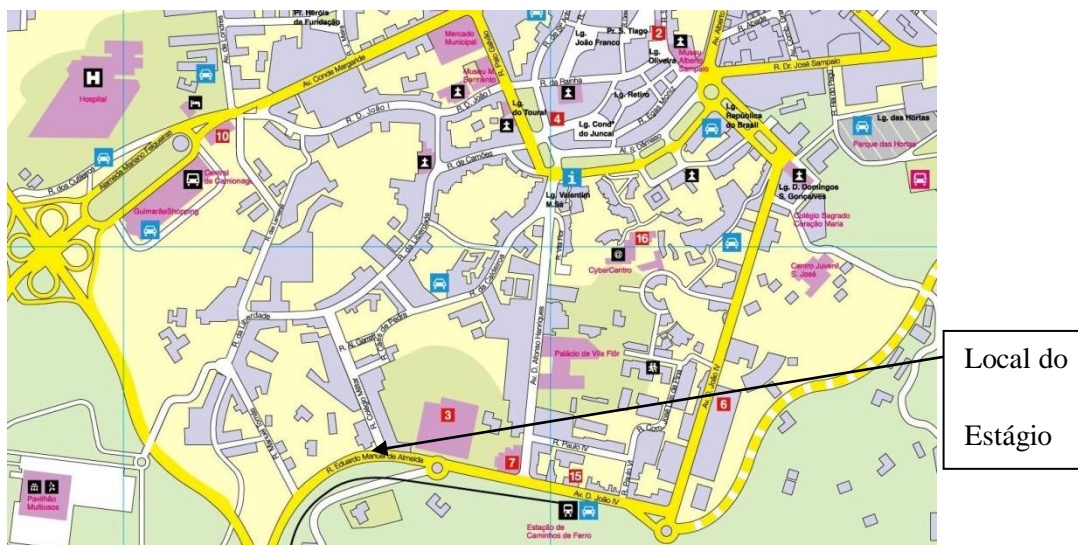


Figura 9: Localização do Balcão Guimarães Sul

Fonte: Site www.cm-guimaraes.pt

O estágio curricular decorreu nas instalações do balcão de Guimarães Sul, um dos quatro balcões BES sitos na cidade de Guimarães. Este localiza-se perto da estação da CP, do Centro Comercial e ainda de uma das principais avenidas da cidade, Av. D. João IV, o que faz com que este balcão receba diariamente um grande número de clientes.

Sempre que se ouve falar da cidade de Guimarães, é frequente ouvir-se chamar-lhe o Berço da Nação, devido ao seu peso histórico. Segundo a história, Guimarães começou por ser uma *villa* cujo nome era *Vimaranes*, motivo pelo qual a população de Guimarães ainda hoje é chamada de Vimaranenses.

O município é constituído por uma área de 242, 32 km², cuja população ascende a 160.000 habitantes, estando dividida em 69 freguesias.



Banco Espírito Santo – BES Guimarães Sul	
Código do Balcão	1123
Morada	Rua Dr. Eduardo de Almeida, 716 4810-045 Guimarães
Telefone	228 334 518
Fax	228 334 519
Horário de Atendimento	Segunda a Sexta das 8h30 às 15h
Número Pessoa Coletiva	500 523 367

Quadro 1: Dados do Balcão

Fonte: Site www.bes.pt

O Balcão Guimarães Sul encontra-se inserido no Departamento Comercial do Norte – Anexo VI, que se encontra dividido em várias áreas e por Direções Regionais, entre as quais a Direção Regional de Guimarães.

O Balcão Guimarães Sul conta apenas com quatro colaboradores distribuídos pelos diferentes segmentos, tornando-o num dos balcões mais pequenos mas que disponibiliza aos clientes todo o tipo de serviços, como é o caso dos clientes BES 360°. Guimarães Sul é um balcão que não dispõe de um serviço específico para estes clientes, mas sim uma orientação concedida pela gerente.

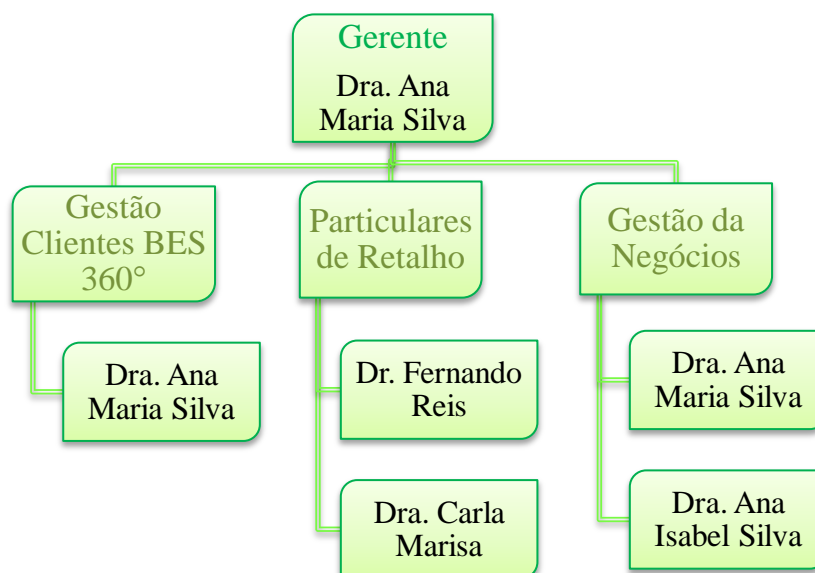



Figura 10: Organograma Balcão Guimarães Sul


Fonte: Elaboração Própria

A **Gerente** do balcão é responsável por gerir a atividade do balcão ao longo do dia de forma a tornar a ação comercial junto dos clientes mais forte e vigorosa. No entanto, cabe-lhe também garantir a qualidade do serviço, a eficácia e eficiência nas vendas e ainda a rentabilidade, sem nunca deixar de parte a motivação e incentivo aos colaboradores, por forma a fortificar o espírito e trabalho de equipa. Só desta forma poderá garantir que a equipa alcança os objetivos propostos e cumpre o Plano de Ação Comercial.

O **Gestor BES 360°** é o responsável pelas operações comerciais e organização da ação comercial deste segmento. Este segmento é constituído por clientes que aguardam algo mais por parte do banco, uma vez que se distinguem por possuírem um património financeiro elevado ou com potencial para crescer e evoluir. Assim,

consideram-se clientes BES 360°, aqueles cujas profissões sejam médicos, engenheiros e outras com elevado potencial de crescimento, com um rendimento mensal superior a 1.750 €, ou que disponham de recursos acima dos 50.000 € nos últimos dois anos, independentemente da atividade profissional que desempenhem. É da competência do Gestor BES 360° a orientação comercial e organização da ação comercial destes clientes.

 O *Gestor de Negócios* tem de certificar o conjunto de meios para as orientações comerciais dadas aos clientes na área de negócios, através de uma ação comercial destinada aos clientes da sua carteira e também a captação de novos clientes. Tem igualmente como responsabilidade identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco creditício e acompanhar a ação comercial e avaliação dos resultados comerciais dos seus clientes. Desta forma, o segmento de negócios tem por finalidade dar apoio e analisar as Micro e Pequenas Empresas assim como Empresários em Nome Individual.

 Os *Assistentes de Vendas de Particulares de Retalho* são responsáveis por garantir o funcionamento do serviço e de produção concedido aos clientes. É igualmente da responsabilidade destes a gestão de informação necessária dos clientes particulares do balcão, a realização de ações comerciais proactivas e constantes, bem como a execução de forma rápida e eficaz das tarefas, por forma a proporcionar um atendimento rápido e eficaz aos clientes. Compete, ainda a um destes assistentes de vendas a função e responsabilidade de caixa e tesouraria, que terá, portanto, de realizar depósitos, levantamentos e pagamentos efetuados pelos clientes. Além disso, tem também a responsabilidade pela contagem e confirmação dos depósitos diretos e a abertura e fecho da tesouraria juntamente com a confirmação dos valores no início e final do dia.

2. Atividades desenvolvidas

A realização do estágio curricular permitiu-me pôr em prática competências adquiridas e efetuar determinadas tarefas. Inicialmente foi-me apresentado o local que seria o meu local de trabalho, assim como a equipa com quem iria trabalhar e aprender



ao longo dos três meses. Porém, existem aspetos que temos de ter em conta desde o início, uma vez que fazem parte da política interna do BES. Por essa razão estes foram-me mencionados e explicados para que me pudesse integrar desde o primeiro momento na equipa, no balcão e no grupo BES. Desta forma, enquanto nova colaboradora, ainda que estagiária e aprendiz, era vista pelos clientes da mesma forma que os restantes colaboradores e portanto, exigiam de mim a mesma simpatia, dedicação, disponibilidade, entre outros aspetos. Desde o início que fui recebida como uma nova colega por todos os elementos do balcão, integrando-me rapidamente na equipa.

Para começar o estágio e a aprendizagem foi-me criado um número de operador e uma palavra-passe, para poder aceder ao sistema operativo do BES e trabalhar diariamente. Porém, a criação do utilizador foi com o perfil de estagiário. Por questões de segurança para ambas as partes, o acesso era restrito e, portanto, a realização de tarefas tornava-se limitada.

Todavia, houveram tarefas que foram desenvolvidas por mim ao longo do estágio que passo a expor e explicar.

2.1 Atendimento ao Público

O grupo BES tornou-se uma instituição nacional e internacional devido ao seu bom desempenho junto dos clientes. Esse desempenho esteve na origem de princípios inculcados para melhorar a qualidade dos serviços, por forma a aumentar o número de clientes e assim crescer e expandir cada vez mais. Desta forma, o BES instituiu alguns valores sobre qualidade que pretende que sejam uma ferramenta utilizada pelos colaboradores quanto ao atendimento, uma vez que se trata do nome e imagem desta instituição.

Considera-se qualidade a satisfação das expectativas dos clientes e a compreensão das suas necessidades e exigências futuras. O facto de não ter de se desculpar aos clientes por determinadas situações, torna a instituição mais viável e com um elevado nível de qualidade, proporcionando um aumento de produtividade e um melhor desempenho no mercado. Para tal, o grupo BES determinou os seguintes princípios como essenciais na abordagem ao cliente:

Princípios de Qualidade	
Cortesia	Respeito / Atenção para com o cliente
Conveniência	Seja uma mais-valia para o cliente
Conhecimento do Cliente	Devo conhecer melhor o cliente todos os dias
Conhecimento da Oferta	O Produto responde às necessidades do cliente
Capacidade de Resposta	Basta o cliente pedir só uma vez
Compromisso	Responsabilizar-se perante o cliente
Contatos Proativos	Agendar contato / Contatar Cliente por iniciativa própria

Quadro 2: Princípios da Qualidade

Fonte: Elaboração própria com base nos dados internos

A abordagem dos clientes era constante, uma vez que se trata de um local que presta serviços. Este é um dos aspetos importantes a desenvolver no estágio, quer para o BES, quer para o meu futuro profissional. Uma boa e correta abordagem ao cliente pode determinar o serviço prestado por parte do colaborador.

Conforme mencionado anteriormente, todos os dias os clientes pediam ajuda para diferentes tarefas e informações como sendo:

- Depósitos Diretos;
- Extratos de Conta;
- Requisição e Levantamento de Cheques;
- Aberturas de Conta;
- Alteração de Dados;
- Levantamento de Cartões;
- Número de Identificação Bancária;
- Apoio na ATM.

Um dos primeiros ensinamentos do estágio foi o facto de sermos, de certa forma, a imagem do banco, ou pelo menos os colaboradores são a imagem do balcão. A simpatia, boa disposição e apresentação tornam-se fatores importantes e diferenciadores no atendimento, contribuindo ainda para a fidelização dos clientes.



A primeira tarefa a efetuar depois de cumprimentar e ambientar o cliente é começar por o identificar através do sistema operativo, aquilo a que se chama colocar o cliente em contexto. Como o sistema limitava as tarefas aos estagiários, caso fosse possível da minha parte resolver a questão imediatamente fazia-o, caso contrário tinha de o encaminhar para os meus colegas, explicando que não se tratava de assuntos da minha competência. No entanto, e por variadas vezes o cliente tinha de esperar que o colaborador em questão terminasse a tarefa que estava a desempenhar, fazendo com que este ficasse algum tempo à espera. Novamente surgia um momento importante. Por vezes a demora era grande no ponto de vista do cliente, o que o tornava impaciente. Competia-me nessas alturas demonstrar através de um olhar ou uma palavra que ninguém ali se tinha esquecido dele, tornando assim o tempo de espera menos penoso.

2.2 Atendimento Telefónico e Divulgação dos Produtos

O serviço telefónico é um dos maiores meios de comunicação em todo o mundo e por isso um método bastante usado não só para comunicar entre balcões, departamentos e serviços, mas também para comunicar com os clientes. Através do telefone era possível contactar os clientes apresentando os diversos produtos e serviços do BES, e expor qualquer situação relevante. Mas não servia apenas para entrar em contacto com os clientes. O atendimento telefónico era também um ponto de avaliação do balcão, analisando-se o tempo de espera, a forma de atendimento e disponibilidade demonstrados pelo colaborador. Como tal, uma das prioridades do balcão era o atendimento do máximo de chamadas possíveis, evitando um número elevado de chamadas perdidas e ainda uma possível chamada do cliente mistério. Para garantir a sua qualidade de serviço, o BES contrata uma empresa que recruta pessoas para serem clientes mistério. O objetivo destes é realizar uma avaliação dos locais e serviços prestados pelas empresas. Desta forma, sempre que o telefone tocava era da minha competência atender assim que possível, identificando o local e quem estava a falar, utilizando um tom de voz moderado pronunciando “Banco Espírito Santo Guimarães Sul, fala Bruna Baptista, em que posso ser útil”. Devia ainda ouvir atentamente e até ao final o que o cliente expunha. De seguida colocava-o em contexto, ou seja, identificava-o no sistema operativo e se possível solucionava a questão colocada, caso contrário reencaminhava-a para um dos colegas.

2.3 Depósitos Diretos

O depósito direto é mais uma forma alternativa para realizar depósitos em contas bancárias. O sistema foi criado a pensar no cliente e no tempo de espera de atendimento para efetuar depósitos nos dias ou horas de maior movimento nos balcões.

A utilização deste sistema está sujeita ao Regime Jurídico da “Entrega para Depósitos”, que se rege pelo Decreto-Lei nº 18/2007, de 22 de Janeiro e pelo Aviso do Banco de Portugal nº3/2007, de 6 de Fevereiro.

Os depósitos diretos são realizados através de um envelope – **Anexo VII** - cujo valor máximo permitido para entregas é de 10.000€, podendo ser entregues montantes em cheques, numerário ou por ambos, estando o envelope dividido e organizado para fácil compreensão. No início da folha de registo de depósito, o cliente deve preencher os seus dados pessoais. Segue-se a data, o balcão e o número da conta. Quando são efetuadas entregas de numerário, o cliente tem de preencher o valor numérico e por extenso. No caso de não existir coincidência entre ambos prevalece o montante escrito por extenso desde que esteja de acordo com o valor dentro do envelope. Quando são efetuadas entregas de cheques, o cliente tem de colocar o número de cheque, a entidade sacada, o balcão e a importância. Finalmente tem de assinar o depósito, assumindo a responsabilidade do que acima está escrito. O envelope é constituído por três guias, sendo a última para o cliente, servindo de prova do referido depósito.

A entrega dos envelopes é efetuada em cofres apropriados - noturno ou diurno – que são posteriormente abertos e lançados os depósitos. Assim sendo, o cofre noturno era apenas aberto de manhã e uma única vez ao dia, e o diurno normalmente era aberto duas vezes durante o dia, podendo ser mais vezes se o movimento do balcão o justificasse.

O balcão Guimarães Sul destaca-se pelo seu elevado movimento pelo que era da minha competência ajudar os clientes que estavam na fila de espera e queriam realizar depósitos. Devia, portanto, abordar o cliente apresentando-lhe o ponto do balcão “Depósitos Diretos” e explicar como funcionava, ajudando-o a preencher e efetuar o depósito gerindo a fila de espera e, desta forma, ajudava a colega da caixa.

2.4 Correspondência

A correspondência chegava todos os dias ao balcão pela manhã. A sua abertura normalmente era realizada pela gerente ou pelo segundo responsável do balcão que



efetuavam a separação dos assuntos e destinatários. Todos os documentos recebidos eram carimbados com o carimbo de “Recebido” que continha a data.

A correspondência é dividida em dois tipos: interna e externa. A comunicação interna era efetuada através de envelopes próprios de correspondência interna, cuja informação apenas circulava entre balcões. A realização de envelopes de correio interno foi uma das responsabilidades que depositaram em mim. Para tal, tinha de preencher os envelopes que continham uma grelha na frente e verso para aproveitamento dos respetivos. Aqui tinha de indicar o código e a designação da estrutura para quem é enviado, assim como o código e estrutura do balcão de onde é enviado, ou seja, Guimarães Sul.

Porém, existiam documentos que eram enviados juntamente com uma comunicação interna explicativa da situação em questão ou do tratamento que lhes devia ser dado. Assim, a comunicação interna era usada, por exemplo, nos casos dos documentos para arquivo. No entanto, a forma de comunicação interna pode também ser usada pelos clientes quando estes pretendam enviar ou receber documentos de outros balcões.

Todavia, há ainda a comunicação externa, que se destina a clientes ou entidades externas ao BES, para as quais são utilizados envelopes com o logótipo do BES que identifica a instituição bancária.

A correspondência realizada ao longo do dia, assim como a comunicação interna eram colocados num saco identificativo do balcão. Este era levantado no dia seguinte pelos CTT que entregava um outro saco com a correspondência do dia para o balcão. Por segurança e sigilo profissional, os sacos do correio eram fechados com uma etiqueta que continha um código e era confirmado no momento da entrega.

2.5 Aberturas de Contas - Apoio

O primeiro contacto estabelecido entre o banco e um cliente é a abertura de uma conta, daí que este passo seja extremamente importante para estabelecer, desde o início, uma excelente relação com o cliente. Ao longo do estágio a tarefa de abertura de contas foi uma constante, não podendo, porém, realizá-la totalmente, uma vez que o sistema informático não o permitia. No entanto, auxiliava os colegas nesta tarefa.

A abertura de uma conta passa por vários pontos. Inicialmente é necessário estabelecer uma ligação com o cliente, de forma a demonstrar total disponibilidade para



o atender. Um outro aspeto bastante importante é perceber qual o interesse do cliente, ou seja, quais as suas necessidades, o que espera com a abertura de conta e quais as suas utilidades. Só desta forma é possível apresentar os produtos que melhor se adequam às necessidades de cada cliente.

Para proceder então à abertura, o cliente tem de possuir consigo o documento identificativo (bilhete de identidade, passaporte, autorização de residência no caso de ser estrangeiro ou ainda a certidão de nascimento) e o número de identificação fiscal de todos os titulares que farão parte da conta. Pode ainda ser apresentado o cartão de cidadão que contém o número de identificação pessoal assim como o número de identificação fiscal. São ainda necessários o comprovativo de morada e o comprovativo da situação social em que se encontra (estudante; trabalhador; reformado; desempregado;...). Na presença destes documentos, tinha de verificar juntamente com outro colaborador se eram verídicos e tirar-lhes fotocópia colocando o carimbo “fotocópia fiel ao original” com a data e assinatura de dois colaboradores do balcão. De seguida, colocava o cliente em contexto para verificar se continha ficha de caracterização, ou seja, se já estava identificado no sistema informático. No caso de já conter ficha, tinha de confirmar todos os dados. Caso contrário, tinha de caracterizar o cliente, criando uma ficha de caracterização.

No seguimento da abertura de conta, o colaborador tem de preencher a ficha de abertura de conta no sistema operativo e os titulares da nova conta têm de assinar a ficha de assinaturas. Posteriormente, estas são digitalizadas e colocadas na ficha do cliente no sistema informático. Quando os clientes têm mais do que uma forma de assinatura, é aconselhável que apresentem todas as formas com que assinam para futuramente não haver anulações por falta de coincidência de assinaturas. Depois de reunidas todas as fotocópias, realizada a caracterização dos titulares e recolhida a ficha de assinaturas, para finalizar o processo com o cliente, este tem de proceder ao depósito do montante para abertura de conta.

Finalmente, para realmente abrir a conta, tinha de proceder à digitalização dos documentos trazidos pelo cliente, juntamente com a ficha de assinaturas e devidamente carimbados. De seguida, eram enviados para validação pelo DEO. Por último, os documentos eram enviados por correio para este departamento de validação de contas para serem arquivados.

2.6 Requisição e Levantamento de Livros de Cheques

O cheque é um instrumento utilizado para realizar pagamentos, permitindo a movimentação de recursos que se encontram à disposição dos titulares ou representantes. Não se pode considerar o cheque um meio de pagamento, pois este é um título de crédito, ou seja, uma ordem de pagamento a outra pessoa, e que cria ao seu beneficiário a expectativa de recebimento do valor indicado no mesmo.

Um cheque bancário é um documento emitido pelo banco, a pedido do cliente. Este cheque recai sobre uma conta do cliente pedido pelo mesmo. Distingue-se pelo facto de ter o nome do beneficiário, ou seja, os cheques bancários são sempre nominativos e ainda pelo banco garantir o seu pagamento. Existem, no entanto, outras modalidades de emissão de cheques, sendo:

Cheques ao Portador: como o nome indica estes cheques pertencem a quem os possui, não constando o nome do beneficiário nem a entidade, e por isso não são pagos no balcão, obrigando o portador a depositá-los.

Cheques Nominativos: os cheques nominativos são o contrário dos cheques ao portador, pois contêm o nome a quem se destina a importância.

Cheques Cruzados: são os cheques que têm duas linhas traçadas que obrigam ao depósito dos mesmos não podendo ser pagos no balcão.

Cheques Não Cruzados: ao contrário dos cheques cruzados estes podem ser pagos no balcão ao beneficiário, ou caso o pretenda, pode também os depositar.

Cheques à Ordem: são cheques que se considera endossáveis, ou seja, o beneficiário coloca no verso dos mesmos a sua assinatura, permitindo que este seja transferido a um terceiro.

Cheques Não à Ordem: estes são exatamente o oposto dos anteriores. Caracterizam-se por não serem endossáveis através da expressão “não à ordem”, e ainda por serem mais económicos e seguros que os cheques à ordem.

Um cliente quando pretende requisitar cheques, a primeira vez que o faz tem de ser ao balcão onde preenche uma requisição de livro de cheques. Posteriormente poderá fazê-lo num balcão, numa ATM, no BESnet ou no BESdireto. Quando a requisição é

feita no balcão, o cliente tem de preencher o impresso, colocar o número de bilhete de identidade juntamente com a data de emissão e validade, o número de cheques pretendidos, o local de entrega, o número da conta e ainda a assinatura dos titulares iguais à do bilhete de identidade. Contudo, era necessário verificar a informação apresentada. Para tal, colocava o cliente em contexto e certificava-me de que os dados referidos na requisição eram verídicos.

Aquando da entrega dos cheques, tinha de identificar o cliente através do bilhete de identidade. De seguida, o cliente assinava a requisição como prova de entrega dos cheques, a qual tinha de confirmar com a identificação.

2.7 Merchandising

O merchandising é um instrumento usado pelo marketing, que pretende implementar uma ação comercial acerca dum produto ou serviço de uma empresa. Sendo o BES uma estrutura bancária a nível internacional, também possui um sistema de merchandising, que destacava nos balcões as campanhas existentes, assim como disponibilizava toda a informação ao cliente, tornando os balcões do BES todos uniformes. Conforme os produtos mudavam, os balcões recebiam uma ordem de mudança de merchandising explicativa que decorria no final do dia. Assim, após o fecho do balcão ao público, procedia-se às mudanças dos painéis e folhetos de acordo com o descrito na ordem de mudança. Este sistema alterava-se sempre que existiam modificações nas campanhas, taxas ou normas.

2.8 Campanha BES 18.31

O BES proporciona aos seus clientes vários tipos de contas, que diferem de acordo com a procura por idades, objetivos, situação profissional, entre outros. No decorrer do estágio, foi lançada uma campanha referente a uma das contas disponíveis pelo BES, a “*Campanha 18.31*” que se relaciona exatamente com a *Conta 18.31*.

A Conta 18.31 destaca-se por ser uma conta virada para os jovens entre os 18 e os 31 anos, independentemente do ordenado auferido. Apesar de ser possível domiciliar o vencimento, não é considerada conta ordenado, tendo, portanto, despesas de manutenção. No entanto, o BES apresenta duas soluções possíveis para colmatar essas despesas, tornando-as a custo zero. Para isso, bastava apenas consultar pelo menos uma

vez por mês a conta através do BESnet ou efetuar compras no valor mínimo de 50€ com o cartão.

Com esta conta é possível ainda aceder a um plano de poupança com entregas programadas, cujo mínimo são 10€ por mês, durante 4 anos, com uma TANB de 3%. No caso de manter as entregas programadas tem ainda uma bonificação de 0,25% no final do ano, não podendo efetuar mobilidades antecipadas.

O objetivo desta campanha era a angariação de novos clientes que se enquadrassem nos padrões deste tipo de conta. À data do lançamento desta, o BES contava com cerca de 60.000 clientes com conta BES 18.31, que seriam o ponto de ligação entre o BES e os novos clientes. A campanha era composta por duas vertentes:

- **Campanha Interna:** para que uma campanha obtenha sucesso junto dos clientes é necessário, antes de mais, angariar colaboradores que estejam dispostos a dedicar-se a uma atividade extra às suas funções, ganhando em troca um prémio pelo esforço e dedicação demonstrados.
- **Campanha Externa:** para angariar novos clientes foram enviadas mensagens eletrónicas e mensagens para os telemóveis dos atuais clientes, para que estes cedessem o contato de familiares e amigos para a abertura da conta BES 18.31 e ambos seriam premiados.

Desta forma, depois do contato via e-mail e SMS, o cliente é contactado por um colaborador que lhe pede o contato dos possíveis novos clientes, que por sua vez são contactados para agendar uma apresentação da conta BES 18.31, assim como da campanha que estava a decorrer. Aquando desta reunião, é também pedido ao possível novo cliente que sugira novos contatos e assim chegar a novos clientes.

No balcão Guimarães Sul, a gerente decidiu deixar a campanha a meu cargo, uma vez que se tratava de contatos e apresentação da mesma, deixando os restantes colaboradores mais folgados para tratarem de outros assuntos. Desta forma, pude desenvolver a abordagem ao cliente que até então tinha analisado nos meus colegas. Esta era uma situação diferente, com grande responsabilidade uma vez que estava totalmente encarregue desta tarefa.



Porém, como forma de incentivo para as partes envolvidas, o BES premiou cada um dos intervenientes com Experiências Odisseias, estando divididas por 10 níveis diferentes. Assim sendo, cada cliente angariador recebe uma experiência por cada contato que adira à campanha, assim como o cliente angariado. Era ainda possível acumular as experiências e consequentemente melhorar de nível. Quanto ao colaborador, este recebia duas experiências odisseias por cada seis clientes angariados. O prémio era enviado por SMS contendo o número do voucher e o código pin. A escolha da experiência era realizada através do site da internet, ou ainda por contato telefónico. No entanto, apesar da campanha ter ficado a meu cargo, a mesma ainda decorria quando o estágio curricular chegou ao final. Porém, posso concluir que a adesão não foi de encontro às expectativas. Antes da campanha ser iniciada, cada balcão tinha um objetivo estipulado pela direção de acordo com a sua movimentação diária. Para o balcão de Guimarães Sul, o objetivo era abrir 12 contas BES 18.31. Aquando da minha saída, o balcão contava apenas com 2 aberturas de contas para a campanha. Desta forma, posso concluir que esta é uma conta cada vez menos procurada pelos clientes. Poderá facto poderá ser explicado por os jovens com idades compreendidas entre os 18 e os 31 estarem associados a uma conta universitária (Conta BES UP), ou a uma conta com domiciliação de ordenado (Conta BES 100%). No entanto, com a conjuntura atual do país, a falta de emprego e a dependência dos jovens pelos pais é cada vez maior, pelo que esta poderá ser também uma justificação para a não adesão à campanha.



Conclusão

A oportunidade oferecida pelo BES para a realização de um estágio curricular foi fundamental para me ajudar, enquanto aluna, a aproximar-me da vida ativa. Com o devido acompanhamento é possível a preparação para o mercado de trabalho, cada vez mais exigente, que me espera, criando uma ponte de ligação entre os conhecimentos adquiridos, ao longo de 3 anos, e a prática do mundo do trabalho.

O estágio realizado na área da banca permitiu-me desenvolver competências profissionais, assim como adquirir conhecimentos nesta área. A integração no grupo de trabalho não foi difícil elevando a exigência a cada dia que passava. Contudo, penso ter correspondido às expectativas criadas, alcançando os objetivos propostos e criando em mim um elevado nível de exigência e eficiência cada vez maior.

O sucesso do estágio resultou em parte das críticas efetuadas ao meu trabalho, quer por parte da equipa, quer da minha parte. O facto de se realizar a avaliação do desempenho, fez com que rapidamente alterasse os erros e melhorasse e adequasse o atendimento de acordo com a exigência do grupo bancário.

Assim, o estágio não seria possível sem um devido acompanhamento por parte da instituição, dos colegas de trabalho, da escola, do orientador, da família e amigos que contribuíram sempre da melhor forma para um bom desempenho da minha parte. Das competências adquiridas, destaco o desenvolvimento da capacidade de relacionamento com os clientes. Esta aptidão desencadeou o desenvolvimento de outras para utilizar futuramente noutras situações, como sendo a venda de produtos. Através do apoio dado, consegui alcançar os meus objetivos, assim como os objetivos propostos inicialmente pelo plano de estágio.



Referência Bibliográficas

- www.bes.pt
- Plataforma da Intranet do Banco Espírito Santo - durante o período de estágio
- www.bportugal.pt
- www.wikipedia.org



Anexos



Índice de Anexos

<i>Anexo I - Conta BES 18.31</i>	<i>44</i>
<i>Anexo II - Conta Poupança Júnior</i>	<i>47</i>
<i>Anexo III - Micro Poupança BES “Grãozinho a grãozinho”</i>	<i>49</i>
<i>Anexo IV - Seguro BES Auto</i>	<i>51</i>
<i>Anexo V - Seguro BES Casa.....</i>	<i>53</i>
<i>Anexo VI - Organigrama Departamento Comercial do Norte</i>	<i>55</i>
<i>Anexo VII - Envelope Depósito Direto</i>	<i>57</i>



Anexo I - *Conta BES 18.31*

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

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

BESdirecto
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

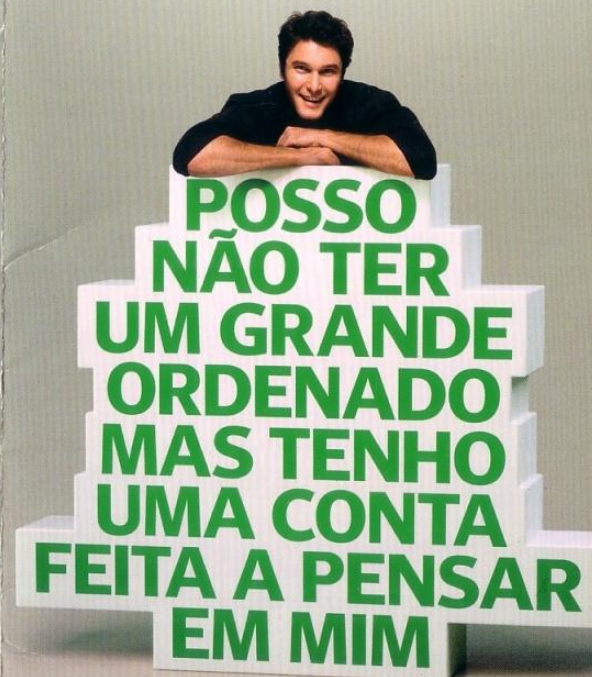
TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt



BES1831 01.003.04.11.1

BES 18.31



É muito acessível

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

Tem tudo o que precisa de um Banco

Cartão BES Duo

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

Cartão Pocket BES

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

Extracto digital

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

Canais directos

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

Cartão de crédito

A **Conta 18.31** dá-lhe acesso a um desconto no Cartão de Crédito WWF de €30 por ano, assim poderá ter este cartão por €5 por ano, em que a anuidade reverte integralmente para a *World Wide Fund for Nature*. Em alternativa, poderá escolher o Cartão de Crédito BES *Branco Special Edition 18.31* com uma anuidade de €10 por ano para o primeiro titular e €12,5 para os restantes beneficiários.



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

Dá acesso a uma super taxa de 3%

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

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

O seu ordenado pode valer por dois

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

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

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

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

E é verde

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

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



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

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



Anexo II - *Conta* *Poupança Júnior*

PR3102/07/07/11-2

POUPANÇA BES *júnior*

JÁ DIZIA A AVOZINHA:

**"POUPA COM VONTADE
E O BES DÁ-TE
RENTABILIDADE"**



**AGORA
COM NOVAS
FORMAS DE
POUPAR**



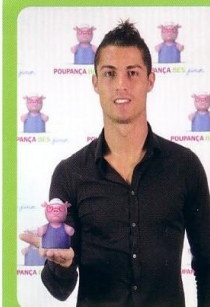
**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

NOVAS SOLUÇÕES DE POUPANÇA BES *júnior*

É sempre importante seguir os conselhos de quem sabe e com a **Avozinha**, o porquinho mealheiro **BES** | AGATHA RUIZ DE LA PRADA, agora tem novas formas de poupar. Pode poupar como e quando quiser com o **capital e juros sempre garantidos**. Pode escolher se quer poupar um pouco todos os meses, se quer poupar apenas de vez em quando, ou se prefere pôr tudo no mealheiro de uma só vez. Ao abrir ou reforçar uma das **Novas Soluções de Poupança BES Júnior** com €100, ^{mínimo} recebe a **Avozinha**. E depois, é como diz a **Avozinha**: tostão a tostão enche o mealheiro o papo.

A Avozinha aconselha:

Soluções para entregas únicas: NOVA CONTA RENDIMENTO CR *júnior*



- Depósito a prazo a 3 anos com taxas crescentes;
- Entrega única a partir de €1.000;
- Pagamento semestral de juros;
- Mobilização fora das datas de pagamento com penalização de juros não pagos;
- TANB média de 4,25%
TANB 1º ano: 3,25%
TANB 2º ano: 3,75%
TANB 3º ano: 5,75%

Soluções para entregas programadas: CONTA POUPANÇA PROGRAMADA *júnior*

- Poupança programada com **flexibilidade e diferentes prazos**: 1, 3, 5 e 10 anos;
- Possibilidade de **alterar ou até cancelar o valor das entregas** em qualquer momento, num balcão BES ou no BESdirecto;
- Entregas mensais ou **pontuais a partir de €10, até €2.000, num máximo de €24.000/ano**;
- **Rende sempre 3% TANB**. Mas pode render mais. Se fizer **12 entregas/ano** tem uma **bonificação de 0,25% TANB** acumulável a partir do 2º ano, isto é, todos os anos soma 0,25% TANB ao ano anterior. Ao optar pelo prazo de 1 ano, a bonificação é paga no final dos 12 meses;
- Se fizer **10 entregas/ano**, mas quiser ter acesso à bonificação, pode fazer **2 entregas extraordinárias** até ao final desse ano, conseguindo assim cumprir o plano de 12 entregas anuais (válido para os produtos a 3, 5 e 10 anos);
- O pagamento de juros é anual na **conta poupança com capitalização**, ou seja, acumulando ao capital que já está a render.

A TANB média não reflecte o efeito da capitalização de juros
TANB: Taxa Anual Nominal Bruta

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

BESdirecto
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**



Anexo III - *Micro* *Poupança BES “Grãozinho a* *grãozinho”*

MICRO POUPANÇA **BES****Grãozinho a grãozinho**

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

BESdirecto
707 24 7 365

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

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet **BESmobile**
www.bes.pt m.bes.pt



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

NOVOS TEMPOS
PEDEM UM
NOVO POUPAR



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

Novos tempos pedem um novo poupar

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

Como funciona?

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

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

Como aderir?

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

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

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

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

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

Saiba tudo em bes.pt e comece a micropoupar



Anexo IV - *Seguro BES*

Auto

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em www.isp.pt.



BES SEGUROS

Contratos celebrados por BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

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

BESdirecto
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

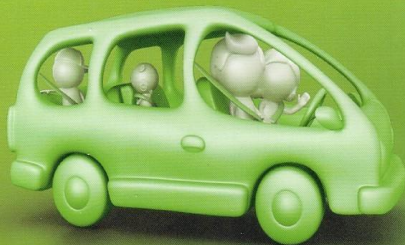
BESnet
www.bes.pt



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

seguro BESauto

**O seu
caminho
seguro**



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



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

Simplicidade

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

Transparência

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

Rapidez

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

Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos na Fórmula Auto Top;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquias;
- Serviços de assistência de qualidade como por exemplo: Protecção Jurídica, substituição da roda em caso de furo, entre outras;
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se mantêm com a BES Seguros;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total nas fórmulas Auto Standard + Linha 0% e Auto Top;
- Com a Fórmula Auto Essencial beneficia de um preço extremamente competitivo.

Vantagem Família BES

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



Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Auto:

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

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

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência BES ou ligue o BESdirecto **707 24 7 365** (tecla 9)



Anexo V - Seguro BES

Casa

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume e cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em isp.pt.



BES SEGUROS

Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

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

BESdirecto
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

SegBEScasa 04.001.01.11.1

seguro BES casa



Segura o seu lar



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



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

Simplicidade

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

Transparência

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

Rapidez

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

Qualidade

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

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

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Casa:

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

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

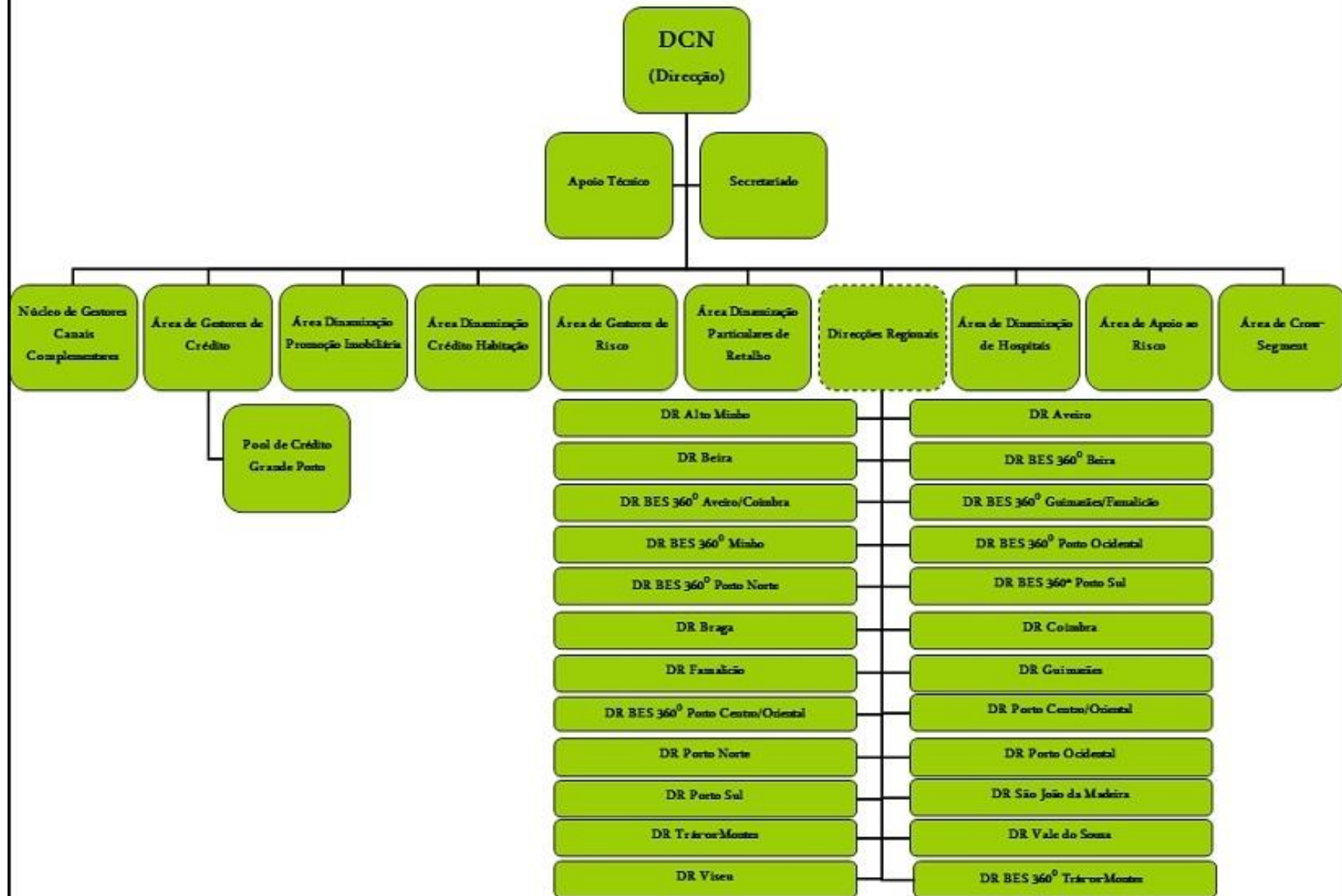


Anexo VI - Organigrama

Departamento Comercial do Norte

Departamento Comercial Norte

Dr. Mário Gouveia – Director Coordenador





Anexo VII - *Envelope*

Depósito Direto

