



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Elmariza Solange Afonso Fernandes

dezembro | 2015







Escola Superior de Tecnologia e Gestão

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ELMARIZA SOLANGE AFONSO FERNANDES

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Dezembro 2015

## AGRADECIMENTO

Primeiramente Àquele que permitiu que a conclusão do curso fosse possível, sendo meu protetor e meu guia, minha força e minha fortaleza; aos meus pais que me ensinaram a acreditar que lutando tudo se consegue; ao resto da minha família e namorado pela ajuda dispensada em momentos precisos.

Aos professores do Instituto Politécnico da Guarda que através dos seus ensinamentos contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

À Dra. Maria José Valente por ter aceitado ser a minha orientadora de estágio e pelo apoio dado ao longo deste trabalho.

Aos colaboradores da agência do Novo Banco, primeiramente pelo acolhimento que permitiu uma melhor aprendizagem, pelo tempo dispensado ao longo do estágio e por todos os momentos vividos.

Ao diretor, professores e outros funcionários da Escola Profissional de Carrazeda de Ansiães um muito obrigado pelo acolhimento que foi fundamental para que eu chegasse até aqui, pois acredito que sem o mesmo eu não teria chegado até onde cheguei.

A todos o meu muito obrigado

.

## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

Nome: Elmariza Solange Afonso Fernandes

Número de aluno: 1010404

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico Da Guarda

Curso: Gestão

E-mail: [elmarizafernandes@hotmail.com](mailto:elmarizafernandes@hotmail.com)

Local de Estágio: Balcão do Novo Banco

Morada: Avenida da República 108 A 1600-206 Lisboa

Telefone: 218836202

Fax: 218836204

Extensão Interna: 5001400

E-mail: [ag.camp.grande@novobanco.pt](mailto:ag.camp.grande@novobanco.pt)

Supervisor: Luísa Costa

Orientadora de Estágio na ESTG: Dra. Maria José Valente

Data do Início do Estágio: 03/08/2015

Data de Termino do Estágio: 23/10/2015

Duração: 400 H

## PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR

As atividades desenvolvidas pela estagiária foram definidas pelo Departamento de Recursos Humanos de Lisboa do Novo Banco. Essas atividades visam a integração da estagiária na organização, bem como, a consolidação dos conhecimentos adquiridos durante o curso.

Durante os 3 meses, as tarefas desempenhadas na entidade recetora foram estas:

- ✓ Leitura do normativo e código de conduta da instituição
- ✓ Apoio nos serviços de correio, economato e arquivo
- ✓ Identificar, contactar e atender os potenciais clientes para o balcão e clientes efetivos do balcão (atendimento presencial e telefónico)
- ✓ Requisição e entrega de cheques
- ✓ Conferência de cheques
- ✓ Acompanhamento de clientes à zona da *self- banking*
- ✓ Apoio aos serviços de caixa
- ✓ Caixa- Depósitos/ pagamento de cheques
- ✓ ATM's carregamento/ fecho contabilístico

## RESUMO

O estágio curricular marca o final de uma longa caminhada. Um estágio curricular tem como objetivo colocar em prática conhecimentos adquiridos ao longo do curso e contextualizar a formanda no mundo de trabalho.

Este relatório tem como finalidade primordial relatar o trabalho desenvolvido nas instalações do balcão do Novo Banco em Campo Grande. Trabalho, que permitiu perceber o funcionamento da atividade profissional sempre com o intuito de aprofundar e ampliar os conhecimentos da atividade bancária o que permitiu criar uma visão mais alargada do mundo empresarial.

O presente relatório está dividido em três capítulos:

- ✓ Capítulo I (apresentação da organização)
- ✓ Capítulo II (alguns produtos e serviços comercializados pelo Novo Banco “NB”)
- ✓ Capítulo III (atividades desenvolvidas no balcão recetor)

Palavras – Chaves: estágio curricular; Novo Banco; conhecimentos .

## ÍNDICE

CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	1
1. Identificação do Novo Banco .....	2
1.1 Breve História do Novo Banco .....	3
1.2 Missão, Visão e Valores do Novo Banco.....	4
1.3 Internacionalização .....	5
1.4 O balcão de Campo Grande.....	6
1.5 Composição da equipa e dos segmentos .....	6
CAPÍTULO II - PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS PELO NB.....	8
2.1 Contas serviço .....	9
2.1.1 Conta NB 100%.....	9
2.1.2 Conta NB 100% 55+ .....	10
2.1.2 Conta 18.31 .....	10
2.1.3 Conta NB 360º .....	10
2.1.4 Conta NB Movimento Júnior .....	11
2.2 Canais Diretos.....	11
2.3 Cartões .....	12
2.3.1 Cartões de débito .....	12
2.3.2 Cartões pré-pagos .....	12
2.3.3. Cartões de crédito .....	13
2.4 Conta Poupança .....	13
2.4.1 DP Crescente 18 meses .....	13
2.4.2 DP NB Flexível.....	14
2.4.3 Rendimento Mensal .....	14
2.4.4 Poupança Programada .....	15
2.4.5 Programada Júnior (ver anexo 4) .....	15
2.5 Crédito.....	15
2.5.1 Crédito Habitação.....	15
2.5.1.1. Solução Fixa .....	16
2.5.1.2. Solução Taxa Variável .....	16
2.5.2 Crédito pessoal .....	17
2.5.2.1 Crédito Universitário.....	17
2.5.3 Descoberto Ordenado Particular.....	17
2.5.4 Microcrédito.....	18
2.6 Seguros .....	18



2.6.1 Seguro GNB Auto.....	19
2.6.2 Seguro GNB Saúde.....	19
2.6.3 Seguro GNB Proteção Salário .....	19
2.6.4 Seguro GNB Dental Care.....	20
2.6.5 Seguro GNB Casa .....	20
2.6.6 Seguro GNB Dia a dia.....	20
CAPÍTULO III - Atividades desenvolvidas do Novo Banco.....	21
3.1 Leitura do normativo e código de conduta da instituição.....	22
3.2 Apoio nos serviços de correio, economato e arquivo .....	23
3.3 Atendimento de clientes por telefone e presencial .....	24
3.4 Requisição, Receção a Entrega dos módulos de cheques .....	25
3.5 Apoio aos serviços da caixa .....	26
3.6 Fecho da Caixa.....	27
3.7 Reuniões Semanais.....	27
CONCLUSÃO .....	29
BIBLIOGRAFIA .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Documentos necessários para abertura de conta (pessoas coletivas) .....	31
Anexo 2- Documentos necessários para abertura de conta (pessoas singulares) .....	32
Anexo 3- Ficha de identificação para domiciliar o ordenado .....	33
Anexo 4- Poupança Programada .....	34
Anexo 5- Documentos necessários para o pedido do CH.....	36
Anexo 6 – Seguro de saúde .....	37
Anexo 7- Seguro de casa .....	39
Anexo 8 – Os dez mandamentos do NB .....	41
Anexo 9 – Requisição de cheques .....	42
Anexo 10 – Saco de moedas.....	43

# NOVO BANCO<sup>3</sup>

## CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO NOVO BANCO**

**Denominação Social:** Novo Banco, SA

**Morada:** Avenida da Liberdade nº 195, 1250-142 Lisboa

**Capital Social:** 4.900.000.000,00

**Matrícula:** Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

**Data de Criação:** 4 de Agosto de 2014

**Telefone:** 808200806

**Atividades:** Indústria Financeira

**Número de balcões:** + de 600

**Número de Trabalhadores:** 7500

**Horário de Funcionamento:** De Segunda a Sexta- Feira

Manhã – Tarde: 08:30h – 15:00h

## 1.1 BREVE HISTÓRIA DO NOVO BANCO

Não é possível falar do Novo Banco, sem antes referir a origem deste, o “ Banco Espírito Santo”, pelo que se sistematiza o percurso do mesmo:

Em 1869, o José Maria Espírito Santo Silva fundou a “ Caza de Cambio” em Lisboa, com o objetivo de comprar e vender lotarias, a par da transação de títulos de crédito nacionais e internacionais.

Entre 1884 – 1915, o patriarca da única dinastia de banqueiros portugueses fundou várias casas bancárias. Após a morte José Maria do Espírito Santos Silva em dezembro de 1916, essas mesmas casas bancárias foram dissolvidas e os herdeiros fundaram a Casa Bancária Espírito Santo Silva e C<sup>a</sup> gerida pelo José Ribeiro do Espírito Santo Silva, que no ano de 1920 transformou a Casa Bancária em Banco Espírito Santo.

A primeira agência inaugurada foi a de Torres Vedras com o objetivo de “ *levar cada vez mais perto dos clientes os seus serviços*”. (fonte : [www.google.pt](http://www.google.pt))

O Banco Espírito Santo ao longo dos anos, foi um dos maiores bancos privados em Portugal. Contudo em 2014 as contas desta instituição demonstraram que a situação financeira da mesma era crítica e que seria necessária a injeção de milhões de euros para salvar o banco.

Sendo assim, no dia 4 de Agosto de 2014 o Banco de Portugal intercede e salva os ativos bons do então falido Banco Espírito Santo “BES” dando origem, ao Novo Banco.

O Novo Banco tem entre os seus ativos a experiência, competência e a dedicação dos seus mais de 6000 colaboradores, uma rede de mais de 600 balcões e a reconhecida excelência na qualidade e inovação dos serviços prestados.

O porquê do nome “ **Novo Banco** “

A denominação “Novo” traz consigo a oportunidade de mostrar que é um banco dos dias de hoje, com motivação e competência para superar os desafios e trazer novos *standards* para a categoria.

O símbolo surgiu da reinterpretação das asas da borboleta que simbolizou a transformação e a capacidade de renovação. Numa ótica da matemática, traduz o elevar do compromisso da equipa Novo Banco ao desafio de voltar a ocupar a posição de liderança que o mercado sempre lhe reconheceu.

## 1.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES DO NOVO BANCO

A evolução (metamorfose) para o Novo Banco após o turbilhão financeiro que se abateu sobre o Banco Espírito Santo torna mais do que nunca pertinente o recurso ao conjunto: Missão, Visão e Valores para obter resposta para questões acerca do que fazer, de como agir, ou o que ou como decidir, e em que se apoiar numa decisão. Apresenta-se de seguida o suporte a essas questões.

A Missão deve ser capaz de responder ao que a empresa ou organização se propõe a fazer e para quem. É a declaração concisa do propósito e das responsabilidades da sua empresa perante os seus clientes. No caso do Novo Banco tem-se como:

### Missão:

- ✓ Criar valores aos seus acionistas
- ✓ Satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores
- ✓ Contribuir para o desenvolvimento social, económico e cultural do país

Visão é a descrição do futuro desejado para a empresa. Ela reflete o alvo, a meta que a empresa se propõe alcançar. Para o Novo Banco tem-se:

### Visão:

- ✓ Orientação para o cliente
- ✓ Orientação para o colaborador
- ✓ Orientação para os fornecedores
- ✓ Orientação para a sociedade

Valores são os princípios ou crenças que servem de guia ou critério para os comportamentos, atitudes e decisões de todas e quaisquer pessoas que no exercício das suas responsabilidades, e na busca dos seus objetivos, estejam a executar missão na direção da visão. Para o Novo Banco tem-se:

Valores:

- ✓ Saber: Banco com mais de um século de história
- ✓ Transparência: na divulgação de informações e definição de objetivos
- ✓ Rigor: legalidade, objetividade e clareza junto aos seus colaboradores

### 1.3 INTERNACIONALIZAÇÃO

O grupo Novo Banco, herdando a estrutura de sucursais do BES, está presente em 4 continentes e em 23 países, através de sucursais, associadas e subsidiárias, escritórios de representação e centros de residentes no estrangeiro. Na figura que se segue ilustra-se essa dispersão geográfica pelos 4 continentes.



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

## 1.4 O BALCÃO DE CAMPO GRANDE

O balcão de Campo Grande abriu as portas ao público no dia 22-02-1960, com 49 colaboradores de diferentes faixas etárias. A abertura desta agência veio responder ao porquê da existência das agências do Banco Espírito Santo, “ *levar cada vez mais perto dos clientes os seus serviços*”.

Este balcão que já conta com mais de 55 anos e uma vasta experiência no ramo, tem hoje 10 colaboradores afetos ao serviço, continuando a manter o nível de qualidade a que habituou os seus clientes.

Importa referir que, face à nova realidade deste banco, os seus colaboradores que outrora já eram eficientes e reconhecidos pelo acolhimento dos seus clientes, têm vindo a aprimorar os seus feitos com o intuito de manter apesar de tudo a qualidade que sempre foi o cartão-de-visita desta empresa. Trabalhar numa empresa que, como diz o ditado popular “*está na boca do povo*” não deve ser a tarefa mais fácil, embora para quem entra neste balcão o que observa e experimenta é o bom humor, a simpatia, o profissionalismo e a disponibilidade dos colaboradores em fazer o seu melhor. É notável essa capacidade.

## 1.5 COMPOSIÇÃO DA EQUIPA E DOS SEGMENTOS

A equipa de Campo Grande é constituída por três gestores do segmento 360°, quatro assistentes de venda do segmento particulares de retalho, um gerente e um gestor do segmento de negócios.

O seguimento dos particulares de retalho constitui o seguimento base a que estão adstritos os quatro assistentes de venda suprarreferidos, dele fazem parte clientes como: os operários, os sem profissão, as domésticas, entre outros clientes que não possuem requisitos para serem enquadrados noutros segmentos. Para fazer parte deste segmento não existe qualquer requisito.



Os assistentes deste segmento lidam diariamente com ações de, abertura de conta, captação de recursos, crédito habitação, crédito particular, contactos de cortesias entre outras.

No segmento 360°, ao contrário do anterior segmento onde não existiam requisitos, existem condições e são bem definidas. Sendo assim, só faz parte deste segmento o:

- ✓ Clientes com idade  $\leq 50$  anos, com um salário (vencimento) superior a €1.500 e um saldo médio de € 1.500
- ✓ Clientes com idade  $> 50$  anos, com um salário (vencimento) superior a €2.000 e o saldo médio de € 50.000

Os gestores do segmento 360° têm funções semelhantes aos assistentes de venda, contudo essas funções são complementadas por outras mais elaboradas como: fundo de investimento, obrigações, *leasing* entre outros. Os clientes acompanhados por estes gestores passam a ser um cliente 360°, o que decorre do facto de ter ao seu dispor um gestor disponível por telefone, *email* e por telemóvel com o intuito de encontrar melhores soluções para o futuro bem como para gerir o dia a dia da sua vida financeira.

O gestor do segmento dos negócios está vocacionado para empresas lidando deste modo com os problemas das mesmas. Podem fazer parte da carteira dos negócios: as associações, os condomínios, instituição particular de solidariedade social (IPSS) e os gerentes das empresas. A conquista de um gerente de uma dada empresa por este gestor tem como objetivo posterior a captação dessa empresa. Este é o único segmento que está ligado as empresas, porém no seu quotidiano realiza, também, operações semelhantes aos outros segmentos.



## **CAPÍTULO II - PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS NB**

O NB dispõe de uma vasta gama de produtos e serviços, que vão ao encontro das necessidades dos seus clientes. Ser cliente NB é ter o privilégio de, entre muitas contas, escolher a que melhor se adapta as suas necessidades.

Neste capítulo serão esclarecidos alguns produtos comercializados pelo NB, contas serviços, contas poupanças, créditos e seguros.

## **2.1 CONTAS SERVIÇO**

As contas serviço tratam-se no fundo de contas à ordem, depósitos à ordem (DO), porém cada uma com a sua especificidade. Com este tipo de conta é possível movimentar a conta a qualquer momento, sem qualquer preocupação com as penalizações. No ato da abertura de conta é pedido um conjunto de documentos que varia de acordo a natureza do cliente, que pode ser pessoa coletiva (ver anexo 1) ou pessoa singular (ver anexo 2).

### **2.1.1 Conta NB 100%**

A conta NB 100% é uma conta à ordem com uma vertente poupança que rende juros diários e crédito mensal. Ao abrir esta conta o cliente tem direito a dois cartões de débito NB com anuidades gratuitas, tem dois cartões de crédito NB Verde, que permite fazer as suas compras a crédito e a despesa de manutenção mensal é de € 4,49 + 4% Imposto de Selo (IS).

Esta conta não tem despesas de manutenção, desde que o cliente tenha o ordenado domiciliado com um  $\geq$ € 500/ mês + compras com cartões de débito ou crédito de valor  $\geq$  €50/mês, ou domiciliar a pensão de valor  $\geq$  € 250/mês ou ainda efetuar compras com cartões de débito e crédito no valor  $\geq$  € 50/mês + 2 ou mais débitos diretos de despesas de casa e 1 conta poupança programada com entrega mensal. Em anexo (anexo 3) encontra-se a ficha de identificação para domiciliar o ordenado.

### 2.1.2 Conta NB 100% 55+

O NB tem o compromisso com todos os seus clientes e deste modo coloca sempre ao dispor produtos e serviços que estão de acordo com as necessidades dos mesmos. Esta é para os clientes com idade superior a 55 anos, sendo uma conta integrante da conta NB 100 % dispõe das mesmas características e devido a sua especificidade é-lhe adicionada serviços que justificam o porquê da sua criação, serviços tais como deslocações da assistência técnica e da assistência médica ao domicílio 24 h são gratuitas.

### 2.1.3 Conta 18.31

A conta 18.31 é destinada para clientes residentes e não residentes, com idade compreendida os 18 e os 31 anos e é uma conta com baixo custo mensal, onde o cliente tem um cartão de crédito NB Verde e dois cartões de débito NB gratuitos. Onde o mínimo de abertura de €50 e pode estar isenta das despesas de manutenção, desde que o cliente faça compras com os cartões de crédito ou débito cujo valor seja  $\geq$  € 50 e fazer um *login* mensal no NBnet.

### 2.1.4 Conta NB 360°

Esta conta do NB destina-se a clientes que não têm tempo para gerir a sua conta, devido diversos fatores. Ao optarem por essa conta já não têm com que se preocupar com nada relativo à mesma. Assim um cliente 360° tem o privilégio de ter um gestor dedicado à sua vida financeira e que está disponível por telemóvel e por *email*. Um gestor de 360° é aquele que apresenta soluções para que os objetivos dos seus clientes sejam alcançados.

Como meio de movimentação da conta o cliente recebe dois cartões de crédito NB Gold e dois cartões de débito NB, comissão mensal é de € 6,50+ 4% IS. A conta 360°, como

todas as contas que fazem parte do vasto leque de contas que o NB coloca ao dispor dos seus clientes, também pode ser isenta. Para isentar a conta basta ter um saldo médio mensal de recursos  $\geq \text{€ } 35000$  + domiciliação do ordenado  $\geq \text{€ } 500$  e / ou domiciliar a pensão  $\geq \text{€ } 250$  ou ainda um saldo médio de recursos  $\geq \text{€ } 35000$  + movimentos com cartões  $\geq \text{€ } 500$ / mês.

Nota: Todas as contas serviço dão acesso a operações no NBdireto e NBnet (a maioria das operações são gratuitas).

### **2.1.5 Conta NB Movimento Júnior**

Conta onde o público-alvo são crianças com idades compreendida de 0 aos 12 anos, conta esta que só pode ser movimentada pelos representantes legais. Esta conta está isenta de despesas de manutenção e o montante mínimo de abertura é de €40.

## **2.2 CANAIS DIRETOS**

Os canais diretos são no fundo um auxílio aos clientes do NB, pois através dos mesmos é possível realizar consultas e operações do quotidiano, de forma segura e cómoda sem ter de se dirigir ao banco.

O NBnet é destinado para todos os clientes com acesso a internet, contudo, os dados demonstram que as maiores taxas de adesão e atividade ocorrem em clientes com idade entre os 18 e os 45 anos.

Os clientes do NB também têm acesso a uma linha telefónica “NBdireto” que se encontra disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Para aceder ao NBnet é necessário aderir aos canais diretos. Essa adesão é realizada no balcão, sendo entregue de imediato, um cartão com o número de adesão e o código de

segurança de segundo nível (matriz) bem como um pin de seis dígitos que deverá ser alterado posteriormente pelo cliente.

## 2.3 CARTÕES

Os cartões são instrumentos de pagamento de bens e serviços mais usados em Portugal e no resto do mundo e hoje em dia são os meios de pagamento mais privilegiados. Sendo assim a utilização desses cartões apresenta algumas vantagens:

- Conveniência na relação bancária (comodidade, privacidade e segurança)
- Acesso ao banco em qualquer momento através de uma rede de infraestrutura de grande capilaridade (agências e caixas automáticos multibanco) e canais diretos (NBdireto, NBnet e NBapp)
- Maior abrangência de utilização – nacional e internacional e no âmbito de várias redes multibanco, visa e *american express*.

### 2.3.1 Cartões de débito

O cartão de débito é um cartão que tem associada uma conta depósito à ordem. Sempre que é utilizado para pagamentos, levantamentos e transferências, a conta de depósito é debitada pelo valor correspondente, o que significa que há uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor.

### 2.3.2 Cartões pré-pagos

O cartão pré-pago permite, na maioria dos casos, efetuar os mesmos pagamentos ou levantamentos de numerário que um cartão de débito desde que tenha saldo disponível.

Sendo assim os cartões pré-pagos emitidos pelo banco funcionam em Portugal no âmbito da rede multibanco, e no estrangeiro no âmbito da rede visa internacional.

Com este cartão só é possível efetuar um carregamento com um determinado montante designado de saldo do cartão. Quando é utilizado pelo seu titular, o montante disponível reduz-se no valor correspondente.

### **2.3.3. Cartões de crédito**

O cartão de crédito é um cartão que tem associada uma conta cartão à qual é atribuído um limite de crédito e que permite ao cliente a utilização do cartão até ao limite previamente acordado com o banco.

O saldo utilizado, poderá, até à data limite indicada no extrato, ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou ser pago parcialmente. Neste caso, o titular deverá normalmente proceder ao pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização e beneficiar de um crédito “renovado” sujeito a juros relativamente à parte do saldo cujo pagamento resolveu adiar.

## **2.4 CONTA POUPANÇA**

As contas poupança, comumente denominadas depósitos a prazo, DP, têm associadas a ideia de dinheiro a crescer, com toda a comodidade, rapidez e segurança, para o efeito estão-lhe adstritas taxas de juro garantidas e sem riscos. Ainda que atualmente a taxa de juro seja quase nula e o risco pode-se considerar ter deixado de ser nulo, fruto da conjuntura internacional (política de flexibilização financeira (QE) do BCE e diretiva comunitária de resolução ‘*bail-in*’).

### **2.4.1 DP Crescente 18 meses**

Este é um tipo de depósito a prazo com a duração de 18 meses (540 dias), com alteração semestral das taxas de juros, ou seja, o cliente recebe remuneração crescente a cada semestre. Para a constituição deste depósito o mínimo de abertura é de € 1000, não é permitido reforço ou seja não é possível alterar o montante da constituição. Permite a mobilização parcial ou total, a qualquer momento, contudo essa operação penaliza os

juros vencidos. Esta conta é destinada para pessoas singulares, empresários em nome individual (ENI) e empresas, residentes e não residentes.

### **2.4.2 DP NB Flexível**

Quando um cliente decide aplicar o seu dinheiro, o objetivo principal é o de ter uma maior rentabilidade um período de tempo reduzido. O depósito a prazo NB flexível tem a duração de um ano, sendo o pagamento dos juros é no final do contrato. Caso o cliente queira movimentar antecipadamente algum montante, é-lhe permitido até 25 % do valor inicial sem qualquer penalização dos juros. Para que não haja penalização é preciso que:

- O saldo do depósito não seja inferior a 75 % do valor inicial do contrato;
- Na data de vencimento o saldo da conta seja igual ao saldo inicial do contrato

O titular desta conta pode ser: pessoas singulares, empresários em nome individual (ENI) e empresas, residentes e não residentes. O saldo inicial do contrato é sempre igual ou superior a €5000.

### **2.4.3 Rendimento Mensal**

A conta rendimento destinada a pessoas singulares (em nome individual ou coletivo), residentes e não residentes. Os depósitos podem ser feitos em moeda nacional ou em dólares americanos. Pressupõe um mínimo de abertura de €1.000,00 onde a mobilização é antecipada parcial ou total a qualquer momento com penalização total dos juros vencidos e não pagos, os juros são creditados mensalmente na conta DO. Esta aplicação tem a duração de 360 dias, a uma TANB 0,70 % e no final do contrato o valor inicial é creditado na conta DO.



#### **2.4.4 Poupança Programada**

A conta poupança programada é uma conta onde o cliente decide quanto e quando deve poupar durante 5 anos. É uma conta sem mínimo de abertura, as entregas podem ser feitas com o mínimo de €10 e o máximo de €2.000. Esta conta permite reforços desde que anualmente não ultrapasse os €24.000, os juros são calculados mensalmente, o cliente pode movimentar a conta sempre que for necessário implicando deste modo a penalização dos juros desse período vencidos e não pagos com uma TANB de 0,70 %.

#### **2.4.5 Programada Júnior** (ver anexo 4)

Conta destinada a pessoas com idade inferior a 12 anos, porém com as mesmas características da conta poupança programada.

### **2.5 CRÉDITO**

#### **2.5.1 Crédito Habitação**

O sonho de comprar uma casa ou até mesmo de mudar de casa é um dos mais comuns, embora a maioria das vezes nunca chegue a tornar-se real. Neste sentido o NB criou o crédito à habitação “CH”, com o intuito de tornar esse sonho realidade. O cliente tem a possibilidade de obter um financiamento com taxa fixa mais *spread*, com prazo entre 20 a 40 anos, caso queira adquirir uma casa própria permanente, secundária ou para arrendamento. A idade dos titulares no final do prazo não pode ultrapassar os 75 anos. Para que seja feita a simulação deste crédito é necessário que o cliente faculte ao banco documentos necessários para que esse procedimento seja feito. (ver anexo 5).

### 2.5.1.1. Solução Fixa

Para quem deseja comprar casa com a possibilidade de fixar as prestações do seu crédito habitação. Neste tipo de solução, o NB financia até 80% do valor da avaliação, não excedendo o valor da escritura.

Financiamento onde:

- As Prestações fixas
- A taxa contratada não varia
- O CH pode ser feito no seu todo em regime de taxa fixa mais *spread* ou uma parte em taxa fixa mais *spread* e o restante em taxa variável com a Euribor 12 meses mais *spread*.
- A taxa fixa não poderá ser alterada para taxa variável

### 2.5.1.2. Solução Taxa Variável

Destinada ao financiamento à habitação própria permanente, secundária ou arrendamento cujo prazo não pode ultrapassar os 40 anos (desde que a idade dos titulares no final do empréstimo não ultrapasse os 75 anos). Esta solução abrange, ainda, obras e construções. Os titulares podem, também, optar por combinar estas soluções num só financiamento.

Para aquisição de habitação o banco financia até 80 % do valor de avaliação, desde que não exceda o valor da escritura.

No financiamento para construção, aquisição de terreno mais construção o NB financia 80 % do valor de avaliação do imóvel, não excedendo o valor do projeto de construção mais terreno.

No que toca a obras de beneficiação ou ampliação de habitação os titulares auferem de 100% do valor do orçamento não podendo exceder 80% da avaliação do imóvel.

Para aquisição mais obras de habitação o banco financia até 80 % do valor de avaliação global onde o valor da aquisição não pode exceder 80% do valor da avaliação inicial (antes de obras).

## **2.5.2 Crédito pessoal**

Crédito destinado ao consumo de médio e longo prazo, onde o cliente não precisa especificar o destino do financiamento. Quando o crédito pessoal é autorizado, o dinheiro do financiamento é enviado para uma conta serviço ou entregue por meio de cheque. O montante de financiamento varia entre €2.000 e €30.000 com a possibilidade de ser pago entre 6 até 84 meses.

### **2.5.2.1 Crédito Universitário**

Crédito destinado ao consumo em geral bem como a projetos de empreendedorismo. Para ter acesso é necessário ser estudante do ensino superior público ou privado, politécnico ou universitário. O montante varia de €1.000 a €30.000 com um prazo mínimo de reembolso de 12 meses e o máximo de 120 meses.

## **2.5.3 Descoberto Ordenado Particular**

O descoberto ordenado é um crédito sob a forma de facilidade de descoberto, colocando à disponibilidade do cliente um limite de descoberto autorizado na conta indexado ao valor dos ordenados domiciliados. Para ter acesso ao mesmo o cliente deve domiciliar o ordenado, não deve ter outro descoberto ativo noutra conta em que seja titular.

O valor do descoberto não pode ser maior que o ordenado, tendo como limite inferior €500 e limite superior €10.000 e o prazo não é exigível. Para a conta NB 360°, a conta

top, a taxa é de 13,0% diferenciando-se da conta NB 100%, que é de 15,0%. O reembolso é processado mensalmente na conta DO e caso o cliente atrase no pagamento a comissão é de €25 + IS.

#### **2.5.4 Microcrédito**

É nada mais nada menos que um crédito de médio e longo prazo com o objetivo de investir no âmbito de projetos de micro empreendedores, selecionados e encaminhados pelos gestores de microcrédito e/ou redes sociais. Foi pensado para pessoas em risco de exclusão social e que pretendam criar o seu próprio negócio e tem como finalidade apoiar investimentos através de financiamento a micro empreendedores, visando o combater a pobreza e o desemprego, permitir a criação de autoemprego e/ ou de negócio próprio e impulsionar a inclusão social.

Quem pode beneficiar do microcrédito?

Os beneficiários podem ser:

- ✓ Micro empreendedores com projetos selecionados e encaminhados pelos gestores de microcrédito e ou redes sociais;
- ✓ Particulares, ENI e microempresas
- ✓ Residentes e não residentes

Por ser um microcrédito o valor do financiamento varia entre 250 e €12.500, onde o prazo da operação varia dos 3 meses a 48 meses (4 anos), sendo reembolsado em prestações constantes, iguais e sucessivas de capital e imposto de selo sobre os juros. O primeiro reembolso é feito após a data do contrato, ou após o final do período de carência quando aplicável, é permitido o reembolso antecipado do capital na sua totalidade ou parcial sem penalizações de precário.

## **2.6 SEGUROS**

O risco e a incerteza fazem parte da Vida. A postura dos cidadãos face a esses aspetos da Vida é diverso. Existem consumidores que são adversos ao risco. São precisamente estes que estão na mira das seguradoras. Em linha com este segmento de mercado o banco oferece produtos na área dos seguros. Entende-se por seguro todo o contrato pelo qual uma das partes, o segurador, se obriga a indemnizar a outra, o segurado, em caso da ocorrência de determinado sinistro, em troca do recebimento de um prémio. Desenvolver-se-á de seguida os vários seguros em função do objeto segurado.

### **2.6.1 Seguro GNB Auto**

Com o seguro auto o cliente encontrará tudo que procura num só seguro, aliando a simplicidade ao bom preço e bonificações para os bons condutores.

### **2.6.2 Seguro GNB Saúde**

Porque o seu bem-estar está sempre em primeiro lugar, o seguro GNB Saúde que se destina à comparticipação das suas despesas médicas. Com o cartão de saúde personalizado terá acesso a uma ampla rede de prestadores com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnósticos, em todo o país e também no estrangeiro. (ver anexo 6)

### **2.6.3 Seguro GNB Proteção Salário**

Seguro a proteção salário que cobre desemprego involuntário, incapacidade temporária absoluta e a hospitalização. Seguro com duas vertentes à: conta de outrem e conta própria, abrangente a um preço reduzido onde não é necessário entregar nenhuma documentação específica.

#### **2.6.4 Seguro GNB Dental Care**

Exclusivo à medicina dentária, que garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer no estrangeiro. Integra consultas de rotina, consultas de urgências, destartarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo.

Acesso a uma rede de prestadores de medicinas não convencionais (acupunctura, psicoterapia, osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

#### **2.6.5 Seguro GNB Casa**

Seguro multirisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Com diversas fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completas. Facilidade de contato em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia com rapidez no esclarecimento de dúvidas no processo de sinistro. (ver anexo 7)

#### **2.6.6 Seguro GNB Dia a dia**

Seguro do dia-a-dia com garantias 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. Cobrem acidentes do dia-a-dia tais como: quedas, queimaduras, cortes entre outros. No que toca a catástrofes naturais e tecnológicas assegura acidentes com: tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de avião. Num acidente de viação, ainda garante a cobertura do condutor, peão ou ciclista responsável.



## **CAPÍTULO III - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DO NOVO BANCO**

Neste capítulo serão explicadas as atividades desenvolvidas no balcão recetor do estagiário. Essas atividades foram sendo, dia após dia, mais enriquecedoras, o que conseqüentemente motivava e dava mais ânimo no desenvolvimento das mesmas. Muitas das atividades descritas no plano de estágio consistiram em acompanhamento dos colaboradores nas diversas tarefas quotidianas.

### **3.1 LEITURA DO NORMATIVO E CÓDIGO DE CONDUTA DA INSTITUIÇÃO**

Antes de ser encaminhada para o balcão de Campo Grande, foi-me entregue na Direção Regional de Saldanha, o código de conduta bem como o normativo do NB.

A entrega deste documento teve como objetivo:

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

Através do dossiê balcão escola tomei conhecimento dos dez mandamentos, pelo qual os colaboradores desta instituição seguem para que deste modo as suas atividades do quotidiano sejam bem sucedidas. (ver anexo 8)

Após três dias na agência recebi o número de utilizador bem como a palavra passe para que tivesse acesso ao sistema operativo do Novo Banco. O acesso a informações era restrito, pois, um estágio é algo temporário e as informações contidas no sistema são sigilosas e de grande responsabilidade.



## 3.2 APOIO NOS SERVIÇOS DE CORREIO, ECONOMATO E ARQUIVO

O serviço de arquivo é feito diariamente nos balcões do NB, este serviço visa enviar aos serviços centrais toda a documentação do dia anterior.

Estes documentos são enviados num saco composto por separadores de modo que cada documento seja enviado na secção correta. Apresenta-se de seguida a correspondência entre separadores e documentação relativa a operações realizadas, vindo,

- ✓ Separador Branco – Depósitos
- ✓ Separador Azul – Lixo de caixa
- ✓ Separador laranja – 19/20
  - Listagem
  - Transações (débito/crédito) \*\*\*
  - Compra e venda de moedas
- ✓ Separador Preto – Contabilidade
  - Diário
  - Cheques
  - Requisição de cheques
  - Despacho
- ✓ Fora do saco – Produção e outros documentos
  - Visitas ao cofre
  - Anulação de cartão
  - Ordem de pagamento internacional
  - Pedido de amortização antecipada de crédito

\*\*\*: Todas as transações cujo valor é  $\geq$  €2000 precisam de dois vistos. O levantamento de caixa cujo valor é  $\geq$  € 1000 precisa de 2 vistos; caso esse levantamento seja  $\geq$  €5000 precisa de 3 vistos

### 3.3 ATENDIMENTO DE CLIENTES POR TELEFONE E PRESENCIAL

O atendimento telefónico é um instrumento comercial que se tornou, nos dias de hoje, um meio privilegiado para os comerciais. Nos diversos segmentos o contacto telefónico com os clientes faz parte do quotidiano, o que demonstra o quanto é importante e como o uso das chamadas telefónicas pode ser produtivo.

Deste modo, foi-me explicado como devia proceder ao atender uma chamada externa, sendo assim eu atendia dizendo “*Novo Banco de Campo Grande, bom dia/ boa tarde fala Elmariza Fernandes, em que posso ser útil*” com profissionalismo, simpatia transmitindo confiança e segurança ao cliente. De seguida ouvia e apontava os dados do cliente, o porquê do seu contacto e por fim havia que encaminhar a chamada ao colaborador disponível.

No atendimento presencial, de igual modo, tinha que acontecer com profissionalismo, de forma cortês, perguntando sempre em que podia ser útil. Dependendo do assunto a tratar o cliente é encaminhando para o colaborador adequado e disponível.

O acompanhamento do atendimento fez parte da rotina diária. Na mesa dos colaboradores, escutava e apontava como cada caso era resolvido. Na abertura de contas existem documentos obrigatórios tais como: Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão ou Passaporte, Autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal e Certidão de nascimento no caso de menores representados. Todas estas exigências decorrem de normativo do Banco de Portugal (BdP)

Para comprovar a morada o cliente deve usar documentos como: recibo de água/luz ou telefone/correspondência de seguradoras ou banco, Carta de condução, Certidão da junta de freguesia, Certidão da conservatória do registo comercial, Nota de liquidação de IRS.

É sempre pedido ao cliente que comprove a sua profissão nomeadamente: recibo de vencimento, carteira profissional emitida por organismo oficial, cartão profissional ou ainda declaração da entidade patronal.

### 3.4 REQUISIÇÃO, RECEÇÃO A ENTREGA DOS MÓDULOS DE CHEQUES

➤ Requisição (ver anexo 9)

A requisição do livro de cheques pode ser feita no balcão ou através de ATM Multibanco, carta ou cartões-de-visita.

✓ Requisição ao balcão

Atualmente muitos são os clientes que preferem efetuar seus pagamentos por cheques, e deste modo muitos por segurança preferem fazer o pedido do livro de cheques no balcão. Quando um cliente se dirige ao balcão para fazer uma requisição de cheques, é necessário preencher um impresso com os dados necessários para efetuar a requisição. Neste documento o cliente deve especificar:

- A modalidade dos cheques;
- Indicar se o balcão de entrega
- A quantidade de cheques (5,10,20)

✓ Requisição por ATM Multibanco

➤ Receção

Após serem efetuados todos os procedimentos para a emissão dos cheques, no ato da receção dos módulos cabe ao funcionário conferir:

- ✓ O total dos módulos recebidos com o mencionado na listagem que os acompanha
- ✓ O número da conta
- ✓ O nome do cliente
- ✓ A quantidade de cheques pedidos

Depois dos módulos serem conferidos é necessário agrafar a requisição à parte posterior dos envelopes sendo estes depositados em local próprio junto a área de atendimento. O arquivo destes módulos poderá ser alfabético ou numérico (por radical de conta). Nos

casos de módulos de cheques que impliquem emissão de carta devem ser arquivados em local separado.

➤ Entrega

No ato da entrega é pedido ao cliente o seu documento de identificação e se for o caso de uma requisição com carta ao domicílio também é pedido a carta de receção.

### 3.5 APOIO AOS SERVIÇOS DA CAIXA

Este serviço requer muita responsabilidade, o contacto direto com dinheiro é uma realidade quotidiana por isso um comprometimento permanente. Apoiar os serviços de caixa consistiu em:

➤ Auxiliar no lançamento dos depósitos diretos (DD)

Os depósitos diretos equivalem ao depósito a ordem, feito porém num envelope disponibilizado pelas agências para inserção no cofre (máquinas ATM). É um tipo de depósito alternativo onde pode ser depositado em simultâneo cheques, numerários ou ambos. Durante o tempo passado no balcão, vários foram os depósitos diretos que ajudei a lançar. O processo consiste em:

- ✓ Retirar os envelopes do cofre;
- ✓ Conferir se o número de envelopes coincide com o número dito pelo depositante (somente quando são em grande quantidade)
- ✓ Abrir com muito cuidado e conferir se a quantia encontrada dentro do envelope é a mesma escrita na descrição do envelope.
- ✓ Se tudo estiver certo é efetuado o depósito.

➤ Auxiliar à contagem de moedas e arrumação nos sacos respetivos

Os depósitos pela sua natureza podem ser feitos em numerário (notas e moedas) ou cheques. Caso seja feito em numerário, se forem notas as máquinas procedem à sua contagem, se forem moedas, essa contagem tem que ser manual. Assim o apoio nesta área consistiu em contar moedas e em colocá-las em sacos próprios. Esses sacos têm implícito o princípio subjacente ao arquivo, cada um deles

reporta-se a uma dada unidade monetária e reporta o número permitido de moedas em cada saco. (ver anexo 10)

### 3.6 FECHO DA CAIXA

O fecho da caixa é uma tarefa diária, que requiere muita responsabilidade e muitas das vezes foi acompanhado pela estagiária.

A estagiária verificou que é um trabalho sobretudo de verificação, suportado na contagem dos diversos documentos e do numerário e no *matching* entre o registado e a evidência física. Para este efeito são necessários procedimentos como:

- ✓ Fazer a remessa de cheques- verificar se a quantidade de cheques depositados coincide com o número da listagem;
- ✓ Contar o dinheiro e o mínimo para a constituição da caixa do dia seguinte;
- ✓ O restante do dinheiro é enviado para a tesouraria no final do dia mas também pode ser enviado no decorrer do dia;
- ✓ Realizar as operações de fecho;
- ✓ Transportar o dinheiro para o cofre

### 3.7 REUNIÕES SEMANAIS

Na agência do Novo Banco de Campo Grande são realizadas reuniões semanais com todos os colaboradores do balcão. Essas reuniões têm como objetivo a divulgação de resultados por parte da gerente, resultados esses que podem ser positivos/negativos dependendo do desempenho dos colaboradores.

A divulgação desses resultados é feita com base nas ferramentas como o sistema de objetivos e incentivos (SOI), que indica se foram ou não alcançados os objetivos.

Após a exposição dos resultados, são discutidas quais as causas destes resultados. No caso de serem negativos, devem ser discutidas as soluções para o problema. Caso seja favorável o objetivo é sempre de os manter.

Esta forma de trabalhar está alinhada com uma gestão por objetivos presente no NB, por esta via apuram-se eventuais desvios aos objetivos pré definidos e colocam-se no terreno soluções para os procurar corrigir. Também, para os objetivos alcançados ou superados serve de reflexão às boas práticas que lhe estejam subjacentes e permite sempre melhorar ainda mais.

Estas reuniões além se serem um processo de avaliação de: desvios, conquistas, práticas, desempenho, entre outras, são também uma fonte de alimentação do espírito de equipa e de liderança tão necessários ao sucesso da gestão por objetivos.

## CONCLUSÃO

Com a realização deste trabalho na agência do Novo Banco em Campo Grande, hoje compreendo o trabalho realizado nesta agência, bem como para os diversos produtos comercializados pela mesma e os públicos que eles visam atingir.

Este estágio permitiu – me ter uma visão de como funciona o mundo de trabalho numa instituição bancária.

No primeiro contato com o cotidiano do Novo Banco, apercebi-me que os conhecimentos adquiridos durante o curso não foram suficientes para a prática do dia-a-dia do banco. Desconhecia a ferramenta de trabalho conhecida por “tele” e por ser desconhecida essa ferramenta era impossível saber como se processava um simples depósito, consulta do NIB e o número da conta que muitas das vezes eram pedidos pelos clientes, coisas básicas do funcionamento de um banco. Perante isso, procurei reunir aptidões para que as 400 horas de estágio fossem satisfatórias.

Hoje posso afirmar que estas 400 horas foram de muita aprendizagem, quer a nível profissional, quer pessoal. As aptidões que outrora eram insuficientes, ainda, que possam continuar a sê-lo, permitem – me hoje entrar num balcão convicta que serei capaz de satisfazer as exigências básicas do balcão.

É de salientar que esta jornada não teria chegado ao fim com êxito sem o apoio e a dedicação da equipa do Balcão de Campo Grande, que sempre estiveram disponíveis para colaborar quer durante quer depois do estágio.

## BIBLIOGRAFIA

### *Endereços consultados*

- <https://www.novobanco.pt> (consultado no período de agosto a novembro 2015)
- <https://pt.wikipedia.org/wiki/Seguro> (consultado em outubro)
- [https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco\\_Esp%C3%ADrito\\_Santo](https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_Esp%C3%ADrito_Santo) (consultado em setembro)

### *Documentação consultada*

- Novo Banco, dossiê do balcão escola
- José Ramos, Arquivo



## Anexo 1 – Documentos necessários para abertura de conta (pessoas coletivas)

# NOVOBANCO

## Abertura de Conta

### Dados Pessoais

Nome Completo

Morada

Localidade

Código Postal

Telemóvel

E-mail

Estado Civil

Data de Nascimento

N.º. Contribuinte

N.º. BI

Nacionalidade

### Dados Profissionais

Profissão

Situação Profissional

### Documentos Obrigatórios

Identificação Pessoal

- Bilhete de Identidade<sup>(a)</sup>, ou Cartão de Cidadão; Passaporte

Identificação Fiscal

- Cartão de Contribuinte<sup>(a)</sup>, ou Cartão de Cidadão

Comprovativo de Morada

- Recibo<sup>(a)</sup> ( água, telefone, electricidade, 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<sup>(a)</sup>, Cartão Profissional emitido por ordem profissional; Cartão de Colaborador

Identificação da Sociedade

- Cartão de Identificação de Pessoa Colectiva

Caracterização da Sociedade

- Certidão da Conservatória do Registo Comercial, ou Escritura Pública da Constituição, com Estatutos; Pacto Social; Acta da Assembleia Geral

## Anexo 2- Documentos necessários para abertura de conta (pessoas singulares)

# NOVOBANCO

## Abertura de Conta

### Dados Pessoais

Nome Completo

Morada

Localidade

Código Postal

Telemóvel

E-mail

Estado Civil

Data de Nascimento

Nº. Contribuinte

Nº. Passaporte

Nacionalidade

### Dados Profissionais

Profissão

Situação Profissional

### Documentos Obrigatórios

Identificação Pessoal

- **Passaporte**, ou Cartão de Identidade Oficial do País de Origem (residentes nos países fora do espaço da UE)

Identificação Fiscal

- **Cartão de Contribuinte**, ou Número de Identificação Fiscal não Residente (NIF provisório)

Comprovativo de Morada no país de origem

- **Documento de Liquidação de Impostos emitido pela Autoridade Fiscal do País de Residência**

Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal

- **Recibo de Vencimento**, Carteira Profissional, emitida por Organismo Oficial;  
Cartão Profissional, emitido pela Entidade Patronal; Declaração da Entidade Patronal

Anexo 3- Ficha de identificação para domiciliar o ordenado

Dados da Empresa Empregadora

Nome \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

NIF \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

Assunto: Domiciliação de Vencimento

Exmos. Senhores,

Para efeitos de domiciliação do meu vencimento, solicito e agradeço que a partir desta data, passem a utilizar os seguintes dados:

Nome: \_\_\_\_\_

NIB: \_\_\_\_\_

Nº Colaborador: \_\_\_\_\_

que se refere a uma conta do Novo Banco, S.A..

Com os melhores cumprimentos.

\_\_\_\_\_

Assinatura

POUPANÇA  
**NBJúnior<sup>+</sup>**

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



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

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

FINL02.001.02.15

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

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

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



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



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

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

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

**NBdireto<sup>+</sup>**

707 24 7 365

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

MEO: 965 999 999

Vodafone: 911 247 365

NOS: 935 500 099

**NBnet<sup>+</sup>**

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

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

## Anexo 5- Documentos necessários para o pedido do CH

### **Documentação necessária à aprovação do empréstimo:**

- Fotocópia do(s) Bilhete(s) de Identidade e do(s) Número(s) de Contribuinte ou Cartão do Cidadão do(s) Titular (es) e do(s) Avalista(s) ou Fiador(es) caso exista(m).
- Última Declaração de IRS do Agregado Familiar e/ou respetiva Nota de Liquidação, e do(s) Avalista(s) ou Fiador (es) caso exista(m).
- Declaração da Entidade Patronal mencionando o vencimento mensal bruto do(s) titular(es) e/ou 3 últimos recibos de vencimento.
- Ficha Normalizada assinada pelo Banco e Titular.
- Proposta – Declaração de pedido de Empréstimo.
- No caso de transferência de Crédito de outra Instituição Financeira, é necessário fotocópia da escritura, bem como documento comprovativo (por exemplo, extrato bancário), identificando a última prestação paga na outra Instituição Financeira e o valor atualmente em dívida.
- Declaração da Composição do Agregado Familiar (no caso dos regimes bonificados).
- Carta Pedido da Bonificação da Taxa de Juro (no caso dos regimes bonificados).
- Fotocópia do(s) Bilhete(s) de Identidade / Cédula Pessoal e do(s) Número(s) de Contribuinte ou Cartão do Cidadão dos restantes membros do Agregado Familiar (no caso dos regimes bonificados).
- Declaração de Acesso à Informação (no caso dos regimes bonificados).
- Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (no caso do Regime Deficiente).
- Contrato Promessa Compra e Venda (no caso de Adiantamento).

### **Documentação necessária à celebração do contrato:**

- Certidão de Teor c/ todas as descrições e inscrições em vigor até um dia depois de efetuado o registo provisório de hipoteca a favor do Banco (acompanhada de fotocópias das requisições que serviram de base aos registos provisórios de aquisição e hipoteca).
- Caderneta Predial/Modelo 1 do IMI.
- Licença de Utilização / Habitabilidade.
- Documento comprovativo do pagamento de IMT ou da isenção, passado pela Repartição de Finanças.
- Planta da Habitação e Localização.
- Apólices de Seguro de Imóvel e de Vida (ou documento comprovativo de adesão aos seguros) cobrindo o valor do empréstimo.
- Licença de Construção (apenas para os empréstimos para construção).
- Projeto Aprovado e Caderno de Encargos (apenas para os empréstimos para construção).
- Declaração do IGESPAR (quando aplicável).
- Declaração de Renúncia ao Direito de Preferência da Câmara Municipal respetiva (quando aplicável).
- Certidão Camarária de Infraestruturas (quando aplicável).
- Ficha Técnica da Habitação (quando aplicável).
- Certificado Energético e da Qualidade do Ar Interior.

**GNB<sup>4</sup>**  
**SEGUROS**  
GRUPO NOVO BANCO

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

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

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

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

**NBdireto<sup>4</sup>**  
707 24 7 365 (tecla 6)

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

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

**NBnet<sup>4</sup>**  
[novobanco.pt](http://novobanco.pt)

SEGURO  
**GNBSaúde<sup>4</sup>**

**Segura  
o seu  
bem-estar.**



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



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

### Ao aderir ao Seguro GNB Saúde poderá usufruir de:

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

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

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

(1) Coberturas com sublimites associados.

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

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

### Vantagem família

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

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

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



## Anexo 7- Seguro de casa

**GNB<sup>4</sup>  
SEGUROS**  
GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 126 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 200230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não-vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Transabilidade, Euro Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Cafeco. 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, 10088, o Mediador podem ser consultadas em [nb.com.pt](http://nb.com.pt).

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 114 1070-001 Lisboa - Apartado 5060, EC Sede N.ºs 1081-601 Lisboa, Portugal - Capital Social €3.000.000 - N.º 503.718.092, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

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

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

**NBdireto<sup>4</sup>**  
207 24 7365 (línea 0)

ME: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
NCS: 935 600 099

Horário de atendimento personalizado:  
7 dias por semana das 0h às 24h

**NBnet<sup>4</sup>**  
[novobanco.pt](http://novobanco.pt)

SEGURO  
**GNBCasa<sup>4</sup>**

**Segura  
o seu  
lar.**



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

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

### Simplicidade:

- Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de 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 NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).

## Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:

Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	Critério a quem responde ao mesmo nível por se tratar de necessidades básicas deste tipo de seguro	Compreende as necessidades para quem necessita de um seguro mais completo que o mínimo exigido por lei	Para quem pretende reparar não só a casa mas também os bens e agregado familiar	Para segurar casas em construção
Limites de Seguro (EUR)	400.000	€10.000	€100.000	
Incêndio, raio e explosão; Choque ou impacto de veículos terrestres ou animais; Queda de aeronaves	●	●	●	●
Tempestades	●	●	●	●
Inundações	●	●	●	●
Danos por água	●	●	●	
Demolição e Remoção de Escombros	●	●	●	●
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; Quebra ou Queda de Antenas; Quebra ou Queda de Painéis Solares	●	●	●	—
Privação temporária de uso e mudança temporária	●	●	●	—
Greves, tumultos e alterações de ordem pública	●	●	●	●
Assistência Lar	●	●	●	—
Atos de terrorismo, vandalismo, maliciosos ou de sabotagem	●	●	●	—
Riscos elétricos	—	●	●	—
Furto ou roubo <sup>(1)</sup>	Opção	●	●	—
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros	—	●	●	—
Responsabilidade civil familiar	—	●	●	—
Danos estéticos <sup>(2)</sup>	—	●	●	—
Acidentes pessoais domésticos	—	Opção	●	—
Reequipamento em novo <sup>(2)</sup>	—	—	●	—
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	—

(1) Para quem tem garantido o recheio.

(2) Para quem tem garantido o edifício.

**NOVO BANCO**

## **OS 10 MANDAMENTOS**

- 1 . CLIENTE
- 2 . ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
- 3 . EQUIPA
- 4 . MERITOCRACIA
- 5 . LIDERANÇA
- 6 . SOLIDEZ
- 7 . PRUDÊNCIA
- 8 . OBJETIVIDADE
- 9 . EFICIÊNCIA
- 10 . ORGULHO E PERTENÇA



Anexo 10 – Saco de moedas

