



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Ivo António Fernandes Gonçalves

dezembro | 2014

A ti mãe, por seres simplesmente tu, por seres somente mãe.

Ficha de Identificação

Nome do Aluno: Ivo António Fernandes Gonçalves

Número do Aluno: 1010558

Contacto: 963349035

Correio Eletrónico: ivoafg@hotmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Docente/Orientador no Estabelecimento de Ensino: Professora Doutora Ana Daniel

Local de Estágio: Banco Espírito Santo/Novo Banco

Morada: Avenida S. Miguel – Bloco A R/C

Telefone: 271238101

Orientadora no Local de Estágio: Dra. Raquel Silva Lopes

Início do Estágio: 2 de julho de 2014

Conclusão do Estágio: 19 de setembro de 2014

Duração do Estágio: 400 horas.

Plano de Estágio

O estágio decorrido após terminado o semestre letivo, foi definido pelo aluno e pelo orientador do local de estágio. Após uma entrevista, mostrou-se ser necessário que o aluno executasse tarefas, que lhe permitissem adquirir os conhecimentos necessários ao bom desempenho das suas funções, na instituição. Assim, foram considerados prioritários:

- A leitura de informações específicas da instituição;
- A apresentação da organização, missão e valores do Banco;
- O conhecimento dos principais produtos do Banco;
- O apoio no serviço do correio e arquivo;
- O acompanhamento de clientes às ATM's;
- O conhecimento da atividade a desenvolver;
- O conhecimento dos normativos do Banco;
- O apoio aos serviços de caixa;
- O atendimento telefónico/chamadas de cortesia e chamadas de acompanhamento.

Resumo

Feito no âmbito de conclusão da licenciatura em Gestão da E.S.T.G. do Instituto Politécnico da Guarda, o estágio curricular decorreu no balcão do Banco Espírito Santo (BES) - Guarda Gare, passando nesse período a designar-se como Novo Banco – Guarda Gare.

Para a execução deste relatório de estágio foi fundamental apreender o maior número de conhecimentos e conceitos da instituição para que o trabalho final fosse o mais desenvolvido possível. Está presente a história de uma instituição bancária que sofreu um período de transformação, os produtos e serviços que a constituem e as atividades que foram concretizadas na instituição pelo estagiário.

Palavras-chave: Clientes, Gestão, Estágio Curricular, Banco Espírito Santo, Novo Banco.

JEL Classification: G21- Banks - Depository Institutions – Micro Finance Institutions – Mortgages

Agradecimentos

A ti mãe, em primeiro lugar, não só por estes três anos, mas pelos vinte e um que já partilhas comigo. Por estares ontem, hoje e sei que vais estar amanhã! Sem ti, não teria sido capaz.

Aos meus avós, avó Hermínia, avó Pura, avô António por serem quem são e por terem mantido a harmonia familiar; aos tios e padrinhos, primos e primas, que, com o seu apoio, me fizeram acreditar que a distância não existe.

À minha namorada, Adriana, por ser a melhor amiga, a melhor companheira e ter mudado a minha vida.

Agradecimentos sinceros à Professora Ana Daniel, pelo apoio prestado na execução deste relatório de estágio curricular, pelos conhecimentos académicos transmitidos e por todos os conselhos.

À gerente do Novo Banco Guarda-Gare, Dra. Raquel Lopes pela recetividade e acolhimento bem como todos os colaboradores do balcão, Sílvia Camurça, Ricardo Cardoso, Vítor Fernandes e João Nunes, a quem agradeço a ajuda, que me permitiu uma verdadeira integração e proporcionou um clima propício à minha evolução.

Aos amigos de sempre, Pedro Marques, Pedro Cairrão, Rui Teixeira, Rodrigo Renca e Francisco Caramelo.

Aos professores do Instituto Politécnico da Guarda, por me terem acolhido e me terem ajudado a crescer.

Aos amigos de curso por ficarem, de facto, amigos, a todos os colegas de curso, por termos percorrido, juntos, esta etapa tão importante da nossa vida.

A todos o meu muito obrigado!

Índice

Resumo.....	i
Agradecimentos.....	ii
Índice.....	iii
Índice de figuras	vii
Índice de Quadros	ix
Índice de Esquemas	ix
Introdução.....	1
Capítulo 1 Banco Espírito Santo e Novo Banco	2
1.1 Caracterização do Banco Espírito Santo.....	3
1.2 A História do Banco Espírito Santo.....	4
1.3 Missão.....	6
1.4 Visão	6
1.5 Valores	7
1.6 Diferenciação	7
1.7 Estratégia	8
1.8 Internacionalização	8
1.9 Fim do BES.....	9
1.10 Novo Banco	10
1.10.1 Caracterização do Novo Banco.....	10
1.10.2 O Novo Banco	12
Capítulo 2 Produtos e Serviços da Instituição Bancária.....	13
2.1 Contas à Ordem	14
2.1.1 Conta NB 100%	15
2.1.2 Conta NB Boas-Vindas.....	16

2.1.3	Conta NB Jovem	17
2.1.4	Conta NB Movimento Júnior	17
2.1.5	Conta NB UP	18
2.1.6	Conta Serviços Mínimos.....	19
2.1.7	Contas Poupança e Depósitos a Prazo	20
2.1.8	Conta Poupança Dez	20
2.1.9	Conta Rendimento CR	21
2.1.10	Conta Rendimento Mensal.....	22
2.1.11	Conta Poupança NB Júnior	23
2.1.12	Conta Poupança NB Jovem	23
2.1.13	Conta Poupança 18.31	24
2.1.14	Conta Poupança Habitação	25
2.1.15	Conta Poupança Reformado	25
2.1.16	Conta Micro Poupança.....	26
2.2	Cartões Bancários	28
2.2.1	Cartões Pré-Pagos	28
2.2.1.1	Pocket NB	28
2.2.2	Cartões de Débito.....	28
2.2.2.1	Cartão NB Débito	28
2.2.3	Cartões de Crédito	29
2.2.3.1	Cartão NB Verde	29
2.2.3.2	NB Verde American Express.....	30
2.2.3.3	NB Verde VISA.....	30
2.2.3.4	NB Verde Dual	31
2.2.3.5	Cartão NB Gold	31
2.2.3.6	Cartão NB Branco.....	32

2.2.3.7	Cartão WWF	32
2.2.3.8	Cartão @NB.....	33
2.3	Crédito	34
2.3.1	Crédito Individual	34
2.3.2	Soluções Auto	34
2.3.3	Crédito Habitação	34
2.3.3.1	Crédito Habitação Regime Geral	34
2.3.3.2	Crédito Habitação Jovem.....	35
2.3.4	Microcrédito.....	36
2.4	Seguros.....	37
2.4.1	Seguro NB Auto.....	37
2.4.2	Seguro NB Casa.....	38
2.4.3	Seguro NB Saúde.....	38
2.4.4	Seguro NB Saúde Plus.....	39
2.4.5	Seguro Saúde Ativa	39
2.4.6	Seguro Dental Care	40
2.4.7	Seguro NB dia a dia	41
2.4.8	Seguro Proteção Salário.....	41
2.4.9	Vida Segura NB	42
2.4.10	Alarmes e Proteção	43
2.4.11	Seguro NB Empregados Domésticos.....	43
2.5	Serviços.....	45
2.5.1	Canais Diretos.....	45
2.5.1.1	NBnet.....	45
2.5.1.2	NBdireto.....	45
2.5.1.3	NBmobile.....	46

2.5.2	Serviço <i>MoneyGram</i>	46
Capítulo 3 Atividades desenvolvidas		47
3.1	Localidade onde decorreu o estágio.....	48
3.2	A Localização do Balcão da Guarda-Gare.....	49
3.2.1	Identificação/Dados do Balcão da Guarda-Gare.....	50
3.2.2	Estrutura do Balcão da Guarda-Gare	50
3.2.3	Responsabilidades e Funções dos Colaboradores.....	51
3.2.4	Análise SWOT.....	51
3.3	Atividades desenvolvidas no estágio	54
3.3.1	Sistema Informático	54
3.3.2	Atendimento ao Público.....	55
3.3.3	Atendimento Telefónico	55
3.3.4	Depósitos Diretos.....	55
3.3.5	Requisição e Entrega de Cheques	56
3.3.6	Contagem de Moedas.....	57
3.3.7	Correspondência	57
3.3.8	Reunião Semanal	58
3.3.9	CRM: Conhecimento, Relação e Mudança.....	58
3.3.10	<i>Briefings</i>	58
3.3.11	Sistema <i>Merchandising</i>	58
3.3.12	Posto NBnet	59
Conclusão		60
Bibliografia.....		61
Índice anexo.....		66

Índice de Figuras

Imagem 1: Logótipo do Banco Espírito Santo	3
Imagem 2: Internacionalização do BES com Enfoque no Plano Estratégico.....	9
Imagem 3: Logótipo do Novo Banco	11
Imagem 4: Conta NB 100%.....	15
Imagem 5: Conta NB Boas Vindas	16
Imagem 6: Conta NB Jovem	17
Imagem 7: Conta NB Movimento Júnior	18
Imagem 8: Conta NB UP.....	19
Imagem 9: Conta Serviços Mínimos Bancários	19
Imagem 10: Conta Poupança Dez	21
Imagem 11: Conta Rendimento CR.....	22
Imagem 12: Conta Poupança NB Júnior	23
Imagem 13: Conta Poupança NB Jovem.....	24
Imagem 14: Conta Poupança NB 18.31	24
Imagem 15: Conta Poupança Habitação.....	25
Imagem 16: Conta Poupança Reformado.....	26
Imagem 17 : Imagem da Micro Poupança.....	27
Imagem 18: Cartão Pocket NB	28
Imagem 19: Cartão NB Duo.....	29
Imagem 20: Cartão NB Verde	29

Imagem 21: Cartão NB Gold.....	32
Imagem 22: Cartão NB Branco	32
Imagem 23: Cartão WWF	33
Imagem 24: Cartão @NB	33
Imagem 25: Crédito Habitação Regime Geral	35
Imagem 26: Crédito Habitação Jovem	35
Imagem 27: Seguro NB Auto	37
Imagem 28: Seguro NB Casa	38
Imagem 29: Seguro NB Saúde	39
Imagem 30: Seguro NB Saúde Plus	39
Imagem 31: Seguro Saúde Ativa	40
Imagem 32: Seguro Dental Care	40
Imagem 33: Seguro NB dia a dia	41
Imagem 34: Seguro Proteção Salário	42
Imagem 35: Vida Seguro NB	42
Imagem 36: Seguro Alarmes e Proteção	43
Imagem 37: Seguro NB Empregados Domésticos	44
Imagem 38: Indicações para enviar e receber dinheiro através da MoneyGram.....	46
Imagem 39: Mapa do concelho da Guarda.....	48
Imagem 40: Localização do balcão Banco Espírito Santo/Novo Banco.....	49

Índice de Quadros

Quadro 1: Análise SWOT do BES/ NB.....	53
--	----

Índice de Esquemas

Esquema 1: Organograma do balcão da Guarda-Gare	50
---	----

Glossário de Siglas

ATM: *Automated Teller Machine*;

BCE: Banco Central Europeu

BES: Banco Espírito Santo;

BESCL: Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa;

BIC: Banco Internacional de Crédito;

CRM: Comunicação, Relação e Mudança;

CTT: Correios, Telégrafos e Telefones;

GBES: Grupo Banco Espírito Santo;

GES: Grupo Espírito Santo;

IRS: Imposto Sobre o Rendimento;

NB: Novo Banco;

SIBS: Sociedade Interbancária de Serviços SA;

SWOT: *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*;

TANB: Taxa Anual Nominal Bruta;

TPA: Terminais de Pagamento Automático;

UO: Unidades Orgânica;

WWF: *World Wide Fund for Nature*.

Introdução

O estágio exige, da parte do aluno, capacidade de por em prática, de uma forma coordenada e responsável, tudo aquilo que fez parte da sua aprendizagem teórica, para que se sinta orgulhoso do trabalho executado.

Após uma entrevista na Direção Regional da Beira, no mesmo edifício do balcão da Guarda no BES (Banco Espírito Santo) com a presença da Dra. Anabela Costa, foi o aluno autorizado a integrar esta instituição durante um período de 3 meses (400horas).

A permanência nesta instituição revelou-se, diariamente, uma aprendizagem constante e enriquecedora. Durante o estágio, ocorreu o colapso do BES o que originou a criação de um novo banco, o Novo Banco. Desta forma serão mencionados dois nomes de instituições, só sendo apenas um.

No primeiro capítulo descreve-se a história do BES enquanto instituição, e todo o processo que conduziu à criação do NB (Novo Banco). o segundo capítulo, explicita todos os produtos que a instituição possui e os serviços que oferece. O terceiro capítulo identifica o local de estágio, o balcão que recebeu o aluno, as funções executadas pelos colegas de balcão e as funções desenvolvidas pelo aluno.

Capítulo 1 Banco Espírito Santo e Novo Banco

1.1 Caracterização do Banco Espírito Santo

O BES (ver imagem 1) apresenta-se como uma instituição bancária com o *slogan* “A pensar no futuro desde 1869¹” que em 2012 sofreu um aumento de capital recorrendo apenas a acionistas e ao mercado de capitais. Passando em 2013, a liderar a banca portuguesa no que diz respeito à satisfação do cliente (segundo o Índice Nacional de Satisfação).

Nome da Instituição Bancária: Banco Espírito Santo, SA

Fundação: 1869

Fundador: José Maria do Espírito Santo e Silva

Sede: Avenida da Liberdade, nº195 1250-142 Lisboa

Presidente: Dr. Ricardo Salgado

Tipo: Privado

Encerramento: 4 de agosto de 2014.



Imagem 1: Logótipo do Banco Espírito Santo

Fonte: <https://www.google.pt/search?q=banco+espirito+santo>.

¹ Fonte: www.bes.pt.

1.2 A História do Banco Espírito Santo

Fundado em 1869, o Banco Espírito Santo teve, como criador, José Maria do Espírito Santo e Silva (nascido em Lisboa no ano de 1850) que, desde aquela data, começou a exercer atividades financeiras na “Caza de Cambio” situada em Lisboa. Já em 1884, começa a construir consecutivamente várias casas bancárias, sempre como sócio maioritário, nomeadamente a Beirão Silva e Pinto & C^a; J. M. Espírito Santo Silva; M. Espírito Santo Silva & C^a. Em 1916, no dia 23 de dezembro José Maria do Espírito Santo e Silva falece e a firma, por si criada, dissolve-se, dando origem à Casa Bancária Espírito Santo Silva & C^a, continuando em família, gerida agora pelo seu filho, José Ribeiro Espírito Santo e Silva que, em 9 de Abril de 1920 muda a designação de Casa Bancária para Banco. Para além da grande evolução já demonstrada é, no mesmo dia, que se dá a inauguração da primeira agência, localizada em Torres Vedras, designada por Banco Espírito Santo e Silva & C^a. Estava dado o primeiro passo para uma evolução extraordinária, na área da banca.

Vendo-se a evoluir, o BES reforça a sua posição no contexto da banca, mostrando-se forte e diferente de outros que, na década de 20, sofreram falência. Ricardo Ribeiro Espírito Santo e Silva, eleito, em 1932, Presidente do Conselho de Administração, implantou nesse ano o novo modelo de gestão, dando origem, em 1936, a fase de expansão do banco, que assumiu a liderança da banca privada nacional.

No ano de 1937 ocorre uma fusão entre o Banco Comercial de Lisboa, existente desde 1875, e o BES, que dá origem ao BESCL (Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa); em 1955 e, na sequência do falecimento de Ricardo Espírito Santo, (ocorrido a 2 de fevereiro) será o seu irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva quem assume a Presidência do Conselho de Administração.

Na década de 70, o BESCL internacionaliza-se e passa a ser cofundador do *Libra Bank* e já em 1973, funda em Luanda, o Banco Inter-Unido. Nesse ano, ascende à presidência Manuel Ricardo Espírito Santo Silva.

Nos anos 80 e, como a atividade bancária em Portugal, se abre à iniciativa privada, o Grupo Espírito Santo regressa com a parceria do *Crédit Agricole* e com o apoio do núcleo de acionistas que, em 1986, constitui o BIC (Banco Internacional de Crédito).

Em 1991, na sequência da reprivatização passa de Banco Universal para Grupo Financeiro Global, o GBES (Grupo Banco Espírito Santo) e o ano de 1999, muda a designação para Banco Espírito Santo, SA. A partir daqui nasce pois, assim uma instituição bancária que, até ao dia 4 de agosto de 2014, lutou para se consolidar no seu mercado. Em fevereiro de 2003, é lançado o “BES 360^o” - um conceito de abordagem comercial para clientes de rendimentos mais elevados - segmento “*Affluent*²”. Em 2005, torna-se o primeiro Grupo Financeiro Português a aderir aos “Princípios do Equador”³. Os bancos presentes decidiram desenvolver um instrumento que lhes permitisse fazer face aos riscos sociais e ambientais associados à sua política de concessão de crédito.

Em 2007, o BES passa a integrar o FTSE4Good, índice internacional de empresas com as melhores práticas de desenvolvimento sustentável. Com este desenvolvimento, no ano seguinte aumenta a sua quota de mercado, cerca de 11,7% (sendo o seu valor de 9% em 1992), tornando-se assim o terceiro maior Banco de Portugal.

² Segmento “*Affluent*”: atendimento personalizado, especialmente dedicado a clientes com elevado património financeiro.

³ Os bancos presentes decidiram desenvolver um instrumento que lhes permitisse fazer face aos riscos sociais e ambientais associados à sua política de concessão de crédito.

1.3 Missão

De acordo com Colin Marshall, “Uma missão corporativa é muito mais do que apenas boas intenções e ideias bonitas. Representa a estrutura de trabalho de toda a empresa, os valores que a impulsionam e a fé que esta tem em relação a si mesma e aquilo que poderá conseguir concretizar.”

(Marshall, Colin, 1996: 19)

Relativamente ao BES, de acordo com o relatório de contas de 2013, “O Grupo Banco Espírito Santo tem, como objetivo central da sua atividade, criar valor para os seus acionistas procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores. A sua primeira e fundamental missão é alinhar uma estratégia de reforço, constante e sustentado, da sua posição competitiva no mercado, com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores. É seu dever permanente contribuir, ativamente, para o desenvolvimento económico, social, cultural e ambiental do País e das comunidades em que exerce a sua atividade.”

(Banco Espírito Santo, 2013: 18)

1.4 Visão

Para Porto (2008), visão deve estar alinhada como os valores centrais da organização. Ou seja, são os principais essenciais e duradouros da organização. A organização precisa voltar seus olhos para dentro da própria organização para definir a visão, portanto um observador externo não pode considerar como certo ou errado a visão desta organização.

(Porto, Marcelo Antoniazzi, 2008)

A visão do BES foca-se essencialmente, na:

- Orientação para o Cliente;
- Orientação para o Colaborador;

- Orientação para os Fornecedores;
- Orientação para a Sociedade.

(www.bes.pt)

1.5 Valores

Andrew Campbell et al (1996) “Os valores são as convicções e princípios morais que estão por detrás da cultura da empresa. Os valores dão significado às normas e padrões comportamentais da empresa e funcionam como o lado direito do cérebro da mesma.”

(Campbell, Andrew, et al ,1996 :33)

A instituição apresenta valores como o saber, a transparência, o rigor e o valor. O saber - corresponde ao desenvolvimento da atividade, ancorado na transmissão e acumulação de conhecimento ao longo de mais um século de história e a transparência - na divulgação da informação, o rigor - na definição das políticas de gestão; criação do valor com base numa governação responsável, de modo a merecer a confiança e a lealdade dos acionistas, cliente, colaboradores e fornecedores.

(www.bes.pt)

1.6 Diferenciação

Segundo a instituição, o Banco Espírito Santo diferencia-se por ser um dos maiores bancos privados portugueses, que conta com uma tradição de 144 anos de experiência e sabedoria e é símbolo de confiança e solidez, por ser o banco mais capitalizado da Península Ibérica.

(www.bes.pt)

1.7 Estratégia

Para Campbell, et al “A estratégia definirá os negócios em que a empresa competirá, a posição que esta planeia deter nesse negócio e a competência distinta ou vantagem competitiva que possui ou planeia criar.”

(Campbell, Andrew *et al.* 1996: 31)

Segundo o BES, a prestação de serviços, caracterizados pela excelência e constante orientação para as necessidades de cada cliente, fazem parte do principal foco para o desenvolvimento estratégico. Através de propostas de valor diferenciadas, o grupo BES oferece uma gama ampla de serviços e produtos financeiros, que respondem às necessidades específicas dos seus clientes. Deste modo, uma sólida e estável gestão favoreceu o desenvolvimento de uma estratégia consistente e orientada para um longo prazo, (Banco Espírito Santo, 2013: 18).

1.8 Internacionalização

O grupo BES encontra-se representado em quatro dos cinco continentes, através de balcões, escritórios de representação ou empresas participadas. São, no total, vinte e cinco países com a presença do Grupo, tornando-o o mais internacional dos grupos financeiros, existentes em Portugal.

A internacionalização, como indica a imagem 2, do BES foi impulsionada por Ricardo Salgado, com enfoque em países ligados a Portugal, através de afinidades culturais e/ou geográficas como África, Brasil e Espanha.



Imagem 2: Internacionalização do BES com Enfoque no Plano Estratégico

Fonte: <https://www.google.pt/search?q=internacionalizao>.

1.9 Fim do BES

Em 2009, o BES é considerado o maior Banco Português cotado em bolsa, com cerca de 730 balcões em todo o País. Concilia a sua prática de negócios com os interesses e preferências dos clientes, com a ajuda dos colaboradores e a aposta dos acionistas, através de um programa de Responsabilidade Social com ligações à cultura, à ciência, à educação, à literacia, ao ambiente e à solidariedade social. Tudo isto pensado numa perspetiva de crescimento cada vez mais visível.

Mas em 2013 aquando da divulgação do balanço, Ricardo Salgado apresenta valores a rondar um prejuízo acima de 95 mil milhões de euros, provocando instabilidade e insegurança. Em maio de 2014, já depois de um pedido de aumento de capital foram reveladas, por uma auditoria externa, irregularidades nas suas contas que configuravam uma situação financeira grave. O projeto megalómano de Ricardo Salgado desmoronou-se e, em julho de 2014, Vítor Bento vai substituí-lo, escolhido pelos acionistas e pelo Banco de Portugal.

O Banco que, no primeiro semestre de 2014, apresentou um prejuízo de 3.577 milhões de euros, viu as suas ações desvalorizados em 80%, entre janeiro e agosto deste ano, tendo passado a custar €0,17. O BCE (Banco Central Europeu) suspendeu o acesso às políticas monetárias.

A 3 de agosto, o Banco de Portugal anunciou um resgate de 4.900 milhões de euros do BES para pôr fim ao banco como privado, e criando dois bancos, um o bom e um mau, tendo transferido os ativos bons do BES para o Novo Banco, mantendo no Banco antigo os ativos tóxicos. A 4 de agosto, foi retirada a licença bancária ao BES.

1.10 Novo Banco

1.10.1 Caracterização do Novo Banco

Como Eduardo Stock da Cunha referiu numa mensagem oficial, e mostrando o logótipo (ver imagem 3) refere que “O Grupo Novo Banco é uma instituição de referência no setor financeiro português, reconhecida pelos elevados padrões de qualidade de serviço e dinâmica comercial com que serve os seus clientes.

Em Portugal, o Grupo Novo Banco dispõe de uma rede com mais de 600 balcões, 24 Centros de Empresa e de um dos mais inovadores sistemas de banca eletrónica. O Grupo Novo Banco dispõe ainda de uma alargada rede internacional, contando com presença física em mais de 20 países, o que lhe permite servir de forma mais abrangente os seus clientes, nomeadamente as empresas exportadoras e a comunidade emigrante.”

(Stock da Cunha, 2014)

Nome da Instituição Bancária: Novo Banco, S.A.

Capital Social: 4.900 milhões de euros

Fundação: 4 de agosto 2014

Sede: Avenida da Liberdade, nº195 1250-142 Lisboa

Número de Identificação Fiscal: 513 204 016

Presidente: Eduardo Stock da Cunha

Tipo: Empresa de capital aberto

Encerramento: indefinido.



Imagem 3: Logótipo do Novo Banco

Fonte: <http://www.google.pt/imgres?-do-novo-banco>.

1.10.2 O Novo Banco

O NB é um banco português, criado a 4 de agosto de 2014, através de uma intervenção do Banco de Portugal, para se poderem salvar os ativos bons do BES. Devido à apresentação de prejuízos históricos, já anteriormente referida, houve necessidade de proceder a um resgate, com o intuito de preservar os ativos bons do Banco e de separar os ativos tóxico que passaram a fazer parte do “Banco-mau” O Estado emprestou 3.900 milhões de euros, o setor financeiro o montante necessário para que o capital social inicial do NB perfizesse os 4.900 milhões de euros, conforme previa o fundo de resolução. Este fundo é uma estrutura criada em 2012, que resulta de contribuições dos bancos e institutos financeiros, em Portugal, e da contribuição especial imposta ao setor financeiro, sendo auditado pelo Banco de Portugal e fiscalizado pelo Tribunal de Contas. Vítor Bento, anterior presidente do Conselho de Administração da SIBS (Sociedade Interbancária de Serviços SA) foi o rosto do banco recém-criado no setor, mas tempos depois viria a ser substituído por Eduardo Stock da Cunha que, com outros dois administradores se encontra à frente do destino do NB, com uma função bem definida. O NB incorpora todos os trabalhadores, agências, depósitos, os clientes de crédito e os detentores de obrigações seniores do Banco Espírito Santo.

Em agosto de 2014, foi lançada a primeira campanha de comunicação com a designação “Novo Banco” e deu-se início à mudança da imagem da instituição. A campanha que, inicialmente, tinha como imagem uma borboleta e com um tom de verde mais claro, assumiu a 22 de setembro somente as asas do animal, em formato de potência matemática, simbolizando o compromisso “de voltar a ocupar a posição de liderança, que o mercado sempre lhe reconheceu”. O NB (ver anexo 1) está a ocupar, progressivamente, o País e conta já com a maior parte dos balcões adaptados à nova realidade.

Capítulo 2 Produtos e Serviços da Instituição Bancária

O Novo Banco, apostou num começo com enfoque principal nos clientes e, como tal, tem uma grande variedade de produtos e serviços, que vão ser apresentados neste capítulo. Toda a informação aqui apresentada foi retirada de investigação efetuada aquando do estágio e do *site* oficial da instituição (www.novobanco.pt).

Os produtos, que a instituição apresenta, centram a com maior importância nos interesses dos clientes. Deles fazem parte contas, cartões e soluções, entre outros.

2.1 Contas à Ordem

O NB tem várias contas à ordem, com características distintas. A conta à ordem permite ter o dinheiro disponível para que possa ser movimentado em qualquer altura e sem penalização.

Para abrir uma conta no NB, é necessário, a apresentação dos seguintes documentos:

- Documento de Identificação Pessoal: Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão ou Passaporte;
- Documento de Identificação Fiscal: Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão;
- Comprovativo de Morada: carta emitida em nome da pessoa em questão, por exemplo a fatura da luz, da água, do telefone, do gás, correspondência de seguradoras, bancos ou de escolas, carta de condução ou ainda declaração da Junta de Freguesia;
- Comprovativo de Exercício de Profissão e Entidade Patronal: recibo de vencimento, fotocópia do contrato laboral ou Carteira Profissional; Cartão Profissional emitido pela Entidade Patronal ou Declaração da Entidade Patronal, em caso de se declarar empregado, ou cartão de pensionista, se se encontrar reformado.

2.1.1 Conta NB 100%

Esta conta à ordem (ver anexo 2), possibilita ter o dinheiro a render juros e, ao mesmo tempo, estar disponível sempre que o cliente precisar. Tem oferta da anuidade de dois cartões de crédito NB Verde e de dois cartões de débito NB Duo. A conta (ver imagem 4) tem despesas de manutenção mas poderá tornar-se gratuita se domiciliar o ordenado, com valor superior a €500 e efetuar €50 de compras/mês, com os cartões da conta ou ter duas, ou mais, autorizações de débito direto de despesas mensais da casa (como a água, gás, luz); pode ainda beneficiar deste desconto se tiver uma conta Poupança Programada, com doze entregas anuais, a partir de €10/mês, e fizer pelo menos €50 de compras/mês com os cartões da conta ou, ainda, domiciliar a pensão a partir de €250.



Imagem 4: Conta NB 100%

Fonte: <http://www.novobanco.pt>.

A conta NB 100% origina contas que lhe estão associadas, por diversas razões, distinguindo-se consoante as características dos clientes: a conta 100% Gold, a conta 100% 55; a conta 100% Parceiro+ e a conta 100% Gold RE.

2.1.2 Conta NB Boas-Vindas

Trata-se de uma Conta à ordem, para os clientes com nacionalidade estrangeira extra comunitária, com morada fiscal e número de contribuinte de Portugal, (excluem-se Andorra, Austrália, Bahamas, Bahrein, Brunei, Canadá, Emir, Árabes Unidos, Estados Unidos da América, Hong-Kong, Islândia, Israel, Japão, Koweit, Liechtenstein, Mónaco, Nova Zelândia, Noruega, República Coreia, S. Marino, Singapura, Suíça, Vaticano) cujo montante mínimo de abertura é de €250, tendo uma comissão de manutenção de €2, se o cliente domiciliar o ordenado. Apresenta as seguintes vantagens: oferta da anuidade de cartão de débito NB, possibilidade de ter associado um cartão de crédito NB Verde, seguro de acidentes pessoais com repatriamento, pagamento automático de despesas, como por exemplo água, luz gás, entre outras. Com a conta NB Boas-Vindas (ver imagem 5), há ainda a adesão gratuita aos canais diretos Novo Banco, NBnet e NBdireto, através dos quais o cliente o acompanhamento dos movimentos da conta, transferências e outras operações.



Imagem 5: Conta NB Boas Vindas

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=5590560f-9398-4a17-b755-07bbb5cea13a>.

2.1.3 Conta NB Jovem

Esta conta (ver imagem 6), destina-se a clientes jovens, dos 12 aos 17 anos, não exigindo despesas de manutenção, com um montante mínimo de abertura de €50. Permite escolher entre dois tipos de cartões *Pocket*, com anuidade gratuita, um permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos, com limites de movimentação diários, ou então, um cartão pré-pago, que também permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos.



Imagem 6: Conta NB Jovem

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=67480d32-95a7-427b-86ed-c40521b2c8f5>.

Para além destes serviços o Novo Banco é o primeiro banco com *Homebanking* para jovens, permitindo-lhes fazer consultas, carregamentos e pagamentos *online*, no NBnet, de uma forma cómoda e segura, uma vez que as operações no NBnet têm montantes máximos diários. De referir ainda que, os acessos aos serviços têm que ser obrigatoriamente, requeridos pelos seus representantes legais.

2.1.4 Conta NB Movimento Júnior

Esta é uma conta com titularidade de qualquer pessoa singular com idade compreendida entre os 0 e os 12 anos (ver imagem 7), que exige sua representação por parte do representante legal ou tutor (designados pelo tribunal).

Conta NB Movimento Júnior

Para abrir a primeira conta bancária dos seus filhos, pode fazê-lo a partir de €40.

Imagem 7: Conta NB Movimento Júnior

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=b97efdf2-16d9-4fa0-81d9-6ed9d0d103aa>.

Com um montante mínimo de abertura de conta de €40 e isenta de custos de manutenção, pode possibilitar a constituição de depósitos a prazo, com pagamentos de juros feitos de acordo com a periodicidade definida na abertura do contrato, curto, médio e longo prazo (Conta Poupança Programada Júnior, Nova Conta Rendimento CR Júnior e Capitalização Júnior respetivamente).

2.1.5 Conta NB UP

A conta NB up (ver imagem 8) é uma conta sem despesas de manutenção, com montante mínimo de abertura de €25, indicada para estudantes do ensino superior, com idades compreendidas entre os 18 e os 30 anos, podendo ser movimentada através de um cartão de débito BES UP (cartão que funciona com a vertente de cartão de identificação de estudante) ou NB Duo, ambos gratuitos. Possibilita também, a utilização do cartão de crédito BES Verde, sem pagar a primeira anuidade.

Conta NB UP

Com a conta NBup sobes mais alto,
somando vantagem atrás de vantagem.

Imagem 8: Conta NB UP

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=e60e644f-d27f-40c0-afcc-0bf948c2c225>.

2.1.6 Conta Serviços Mínimos

A conta serviços mínimos bancários (ver imagem 9) é uma conta que prevê a disponibilização de uma conta à ordem, com cartão de débito a custos anuais de 1% do salário mínimo nacional. Esta conta possui restrições de acesso, devendo ser constituído por um único titular, que não seja titular de contas de depósito à ordem ou detenha uma única conta de depósito à ordem, que possa ser convertida em conta de serviços mínimos bancários.

Conta Serviços Mínimos Bancários

Imagem 9: Conta Serviços Mínimos Bancários

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

Para manter esta conta, o titular não pode abrir outra conta de depósito à ordem, mas tem a obrigatoriedade de realizar operações regulares (pelos menos uma nos últimos 6 meses) ou manter um saldo médio anual mínimo de 5% da remuneração mínima mensal garantida.

2.1.7 Contas Poupança e Depósitos a Prazo

Fazendo jus à frase “no poupar é que está o ganho” o NB oferece uma gama de produtos que permitem poupar. Um depósito a prazo tem o capital sempre seguro, na maturidade ou amortização, no entanto o facto de ter a possibilidade de mobilização antecipada, total ou parcial, implica a existência da penalização, na taxa de juro. Porém o mercado disponibiliza taxas de juro reduzidas como indica o seguinte excerto: “O BCE decidiu esta quinta-feira manter as suas taxas de juro de referência, aos níveis mínimos históricos em que foram colocadas há dois meses. A taxa de juro a que o BCE empresta dinheiro aos bancos continua nos 0,05%, enquanto a taxa de juro a que são remunerados os depósitos feitos no banco central se mantém em -0,2%.”

(in Jornal Público, 06-11-2014)

O BCE mantém a taxa diretora⁴ nos 0,05%, o que faz com que as entidades bancárias tenham que baixar as taxas de juro, nas aplicações financeiras disponíveis no banco, continuar porém, a garantir as melhores possibilidades de rendimento, para os seus clientes.

2.1.8 Conta Poupança Dez

A conta Poupança Dez possibilita ao cliente uma poupança a partir de €10 e até €2.000, através de entregas mensais ou pontuais entregues quando lhe convier, num máximo de €24.000/ano. O cliente pode alterar ou até cancelar o valor das entregas, em qualquer momento, seja num balcão do NB ou no NBdireto (707 247 365). A conta Poupança

⁴ Taxa de referência do mercado monetário da zona euro.

Dez (ver imagem 10) tem ao dispor três opções de conta poupança programadas com prazo de 3, 5 e 10 anos.

A taxa com o valor de 1,75% TANB (Taxa Anual Nominal Bruta), pode render mais se o cliente fizer as doze entregas por ano, fruto de uma bonificação de 0,15% TANB, acumulável a partir do 2ºano, ou seja, todos os anos soma 0,15% TANB, comparativamente ao ano anterior.



Imagem 10: Conta Poupança Dez

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=1D161423-4B6D-4159-B216-50F2F0702D04>.

Se em vez de 12 entregas anuais só ocorrerem 10, ao longo do ano, para ter acesso à bonificação deve fazer duas entregas extraordinárias, até ao final desse ano, conseguindo assim dar cumprimento às exigências para a bonificação. O pagamento de juros é anual, com capitalizações, ou seja, os juros acumulam ao capital que está a render. Pode haver possibilidade de mobilização antecipada, com penalização dos juros não pagos.

2.1.9 Conta Rendimento CR

Esta é uma conta de depósito a prazo (ver imagem 11), com a duração de 18 meses, a partir de um montante de €1000, com taxas crescentes consoante o montante e o tempo decorrente. A taxa sofre acréscimos, em cada um dos semestres que constituem os 18 meses (três semestres). Assim, para um montante inferior a €25.000, a taxa do 1ºsemestre é de 1,35%, no 2ºsemestre, de 1,60%, e no 3ºsemestre, de 1,85%. Para um

montante superior a €25.000 no 1º semestre 1,65%, no 2º semestre 1,85% e no 3º semestre 2,05%.

Conta
Rendimento CR

Para quem quer mais rendimento

Agarre esta oportunidade e comece já a investir no seu futuro com a Conta Rendimento CR, um depósito a prazo a 18 meses, a partir de €1.000

Imagem 11: Conta Rendimento CR

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=72CF6BF7-F036-4B8D-AA33-DAE50F6B3FFD>.

2.1.10 Conta Rendimento Mensal

Esta é uma conta de depósito a prazo, de 12 meses (360 dias), com taxa de juro de 1,50% TANB, cujo montante mínimo para a constituição é de €250, com pagamento de juros mensais e que não permite reforços. Quanto à mobilização antecipada parcial ou total, ela pode ser feita, mas sofre penalização total dos juros. A qualquer ganho de juros é aplicado o imposto sobre o rendimento (28%).

2.1.11 Conta Poupança NB Júnior

Conta a prazo, revestindo três modalidades: conta Poupança 10 Júnior, conta Rendimento CR Júnior (ver imagem 12) e Micro Poupança, cujas diferenças existem só na designação, já que não são apenas para contas jovens, mas para contas normais, referidas em pontos anteriores e seguintes.



Imagem 12: Conta Poupança NB Júnior

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=d127898a-e483-424d-b90c-ce1d8325c2ab>.

2.1.12 Conta Poupança NB Jovem

Esta conta de depósito a prazo, idêntica à conta NB Jovem (ver imagem 13), de poupança semestral, que admite reforços, com remunerações de cerca de 2% de TANB para montantes inferiores a €2.500. Exige um montante mínimo de €10, reforços a partir de €1 e os juros serão pagos no final de cada semestre, em regime de capitalização. Quanto à mobilização antecipada/resgate é permitido, total ou parcialmente, respeitando o montante mínimo de manutenção.

Conta Poupança NB Jovem

Imagem 13: Conta Poupança NB Jovem

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=0aa09b90-1ce5-4988-9b1e-38aa452cfdff>.

2.1.13 Conta Poupança 18.31

Conta exclusiva para titulares com idades compreendidas entre os 18 e os 31 (ver imagem 14), com a oportunidade de poupar de forma programada, a partir de €10 por mês. É uma aplicação financeira com um prazo de quatro anos e uma taxa anual nominal bruta de 1,75%, acrescida de uma bonificação anual de 0,15%, se ocorrer um plano de entregas mensais. O montante mínimo de abertura não se aplica neste caso, sendo no máximo de €2.000, com a exigência de entrega mínima mensal de €10. Os reforços são permitidos a qualquer momento e a mobilização, total ou parcial, antes do vencimento, implica a penalização total dos juros.

Conta Poupança NB 18.31

Imagem 14: Conta Poupança NB 18.31

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=70FC206D-5EC3-44FE-BF1E-B3C82B46E7A5>.

2.1.14 Conta Poupança Habitação

Com a constituição de uma conta no Novo Banco há a possibilidade de proceder a uma poupança, com a finalidade de adquirir, construir, ampliar ou beneficiar de habitação própria (ver imagem 15). O prazo mínimo é de um ano, renovável por período igual, com remuneração de 0,25% TANB e com um montante mínimo de constituição de €500, permitindo reforços de €125.



Imagem 15: Conta Poupança Habitação

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=5256b864-7a2f-43aa-b81c-784c7a6c1034>.

2.1.15 Conta Poupança Reformado

Esta conta necessita de um com um montante de subscrição mínimo de €250 (ver imagem 16), que permite beneficiar de isenção de imposto sobre o rendimento para saldos até aos €10.500, com um prazo de seis meses, ou de um ano com remuneração de 2% para os seis meses e de 2,25% para o ano, e que permite reforços a partir de €50.

Conta Poupança Reformado

Imagem 16: Conta Poupança Reformado

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3CF417D4-D8D2-419D-9471-CA07D890DE11>.

Os juros serão pagos no final do prazo, por crédito na conta à ordem, sendo possível também a mobilização antecipada, como já foi referido, há isenção de IRS (Imposto Sobre o Rendimento) sobre os juros, se o saldo não ultrapassar os €10.500.

2.1.16 Conta Micro Poupança

A Micro Poupança (ver imagem 17) é uma solução de poupança, feita à medida das possibilidades do cliente. É uma solução que permite arredondar o valor dos pagamentos, realizados na conta à ordem, revertendo o valor do arredondamento para uma conta poupança a decidir, com a possibilidade de alterar ou cancelar a solução, a qualquer momento.

“Novos tempos pedem um novo poupar”.

(slogan da Micro Poupança do NB).



Imagem 17 : Imagem da Micro Poupança

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms>.

O montante inicial é de €10 e com a possibilidade de arredondar €1, €2, €5 ou €10 e colocar na conta poupança, à escolha do cliente, para onde devem ser feitos os depósitos, podendo até ordenar que sejam feitos para outra conta, de um familiar ou de um amigo, da qual não faça parte.

No ponto seguinte são referidos os cartões que a instituição possui em comercialização, desde cartões pré-pagos, cartões de débito e cartões de crédito.

2.2 Cartões Bancários

O NB oferece uma variedade de cartões para que assim a adaptação ao perfil de cada cliente seja mais rigorosa.

2.2.1 Cartões Pré-Pagos

2.2.1.1 Pocket NB

Este é um cartão pré-pago (ver imagem 18), especialmente direcionado aos jovens e tem como funcionalidade a realização de pagamentos nos estabelecimentos ligados à rede Visa ou Multibanco, levantamento de dinheiro, em todo o mundo, permitindo carregar o cartão, carregar o telemóvel e comprar na internet. As anuidades do cartão são gratuitas para contas NB 100% e NB 360°.



Imagem 18: Cartão Pocket NB

Fonte: www.bes.pt.

2.2.2 Cartões de Débito

2.2.2.1 Cartão NB Débito

O cartão de débito (ver imagem 19) associado a uma conta à ordem é emitido no âmbito das redes Multibanco e Visa Internacional e utilizável nas Caixas Automáticas – ATM e Terminais de Pagamento Automático – TPA.

Há ainda a possibilidade de uso no estrangeiro, através da rede Visa e com os comerciantes aderentes da rede Visa e equipados com TPA.



Imagem 19: Cartão NB Duo

Fonte: www.bes.pt.

2.2.3 Cartões de Crédito

2.2.3.1 Cartão NB Verde

O cartão NB verde (ver imagem 20) é um cartão de crédito (ver anexo 3) que pode ser utilizado tanto nas redes *American Express* ou Visa, como na rede Multibanco. As anuidades são gratuitas para os dois cartões, quando estes estão associados às contas NB 100% e NB 55+.



Imagem 20: Cartão NB Verde

Fonte: www.bes.pt.

Permitem efetuar o pagamento e compras, em prestações fixas, com uma taxa mais reduzida, até ao prazo máximo de 36 meses, desde que mensalmente, seja pago entre 5% e 100%, em múltiplos de 5% ou um valor fixo (mínimo 4% do limite de crédito).

Interligados com este cartão de crédito, estão três cartões disponíveis, cartão NB Verde *American Express*, NB Verde Visa e NB Verde *Dual*, cujas características são referidas de seguida.

2.2.3.2 NB Verde American Express

Com o cartão *American Express*, o cliente pode subscrever o Programa de milhas *Top miles*, desenvolvido pelo banco em parceria com a Top Atlântico, com acesso ao programa *SelectsSM* usufruindo de ofertas e promoções exclusivas.

Este cartão tem associada uma conta cartão que permite ao cliente tanto em Portugal como no estrangeiro, realizar compras em estabelecimentos comerciais aderentes às redes *American Express* ou Multibanco e levantar dinheiro a crédito (*cash advance*), em caixas automáticos e através de NBdireto ou NBnet.

Em Portugal, a vertente a débito deste cartão permite, a partir da conta à ordem, efetuar transações nas caixas automáticos da rede Multibanco, tais como levantamentos, pagamentos de serviços, consulta de saldos e movimentos e transferências bancárias.

2.2.3.3 NB Verde VISA

Este cartão de crédito, tem associada uma conta cartão que permite, em Portugal e no estrangeiro, efetuar compras em estabelecimentos comerciais aderentes às redes Visa ou Multibanco, levantar dinheiro a crédito (*cash advance*) nas caixas automáticos, nas agências bancárias aderentes à rede Visa e através do NBdireto ou NBnet.

Na vertente de cartão de débito, em Portugal, permite efetuar levantamentos, pagamento de serviços, consulta de saldos e movimentos e transferências bancárias, a partir da conta à ordem associada.

2.2.3.4 NB Verde Dual

O cartão de crédito duo, é um cartão que funciona com dois cartões de crédito de redes de pagamento diferentes (*American Express* e *Visa*) associados à mesma conta, e partilhando o mesmo limite de crédito e o mesmo extrato mensal.

Os benefícios deste cartão são uma maior cobertura para as compras e pagamentos, podendo utilizar as duas redes disponíveis.

A vertente de débito destes cartões permite, apenas em Portugal, efetuar levantamentos, pagamento de serviços, consulta de saldos e movimentos e transferências bancárias, através da conta à ordem que lhes está associada.

2.2.3.5 Cartão NB Gold

Este cartão de crédito (ver imagem 21), está associado à conta à ordem NB 100% Gold, com modalidades de pagamento que permitem pagar as compras em prestações fixas, com uma taxa reduzida até um prazo máximo de 36 meses. Mensalmente podem ser pagos entre 5% e os 100%, em múltiplos de 5% ou por um valor fixo (mínimo de 4% do limite de crédito).



Imagem 21: Cartão NB Gold

Fonte: www.bes.pt.

2.2.3.6 Cartão NB Branco

O cartão NB Branco é um cartão de crédito (ver imagem 22), com anuidades indexadas aos limites de crédito escolhido para o cartão, com prestações fixas mínimas predefinidas, em função do limite de crédito, podendo o cliente sempre optar por pagar mais por mês ou até escolher a modalidade 100%. Por cada limite de crédito é estipulado uma prestação mínima fixa por exemplo (para limite de crédito de €500, a prestação mínima fixa é de €20).



Imagem 22: Cartão NB Branco

Fonte: www.bes.pt.

2.2.3.7 Cartão WWF

Cartão de crédito (ver imagem 23) que, através da sua utilização, permite que 0,5% do valor das compras reverte para a WWF (*World Wide Fund for Nature*), e para os seus projetos de conservação da biodiversidade, em Portugal.



Imagem 23: Cartão WWF

Fonte: www.bes.pt.

2.2.3.8 Cartão @NB

È um cartão de crédito utilizado exclusivamente em transações à distância., nomeadamente em compras efetuadas na internet, por correio ou por telefone, a entidades aderentes à rede Visa (ver imagem 24). O pagamento pode ser mensal, entre 5% e 100%, em múltiplos de 5% ou com um valor fixo (mínimo 4% do limite de crédito).



Imagem 24: Cartão @NB

Fonte: www.bes.pt.

Seguidamente são referidas as possibilidades de crédito que se encontram disponíveis no NB, fazendo parte o crédito individual, as soluções auto, o crédito habitação e o microcrédito.

2.3 Crédito

2.3.1 Crédito Individual

O crédito individual é um empréstimo de fundos da instituição financeira ao cliente, por um determinado período de tempo, que é pré-acordado com a finalidade de ajudar o cliente na realização de projetos pessoais. O crédito varia entre os €2.000 e os €30.000, que prevê um período que pode ir de 6 a 84 meses para pagamento da dívida e mobilidades de pagamento flexíveis.

2.3.2 Soluções Auto

Solução destinada a financiar a aquisição de veículos, tendo o NB um crédito auto para a compra de carros novos ou usados, sendo que para os carros usados, o *spread*⁵ é mais elevado.

2.3.3 Crédito Habitação

O crédito habitação é um contrato entre a instituição de crédito registada no Banco de Portugal e entre a pessoa singular ou plural, que oferece crédito não só para aquisição de casa, mas também para construção ou realização de obras em habitação própria e compra de terreno, para construção de habitação. Para isso, o NB disponibiliza duas soluções para o crédito à habitação, o crédito habitação regime geral e o crédito habitação jovem.

2.3.3.1 Crédito Habitação Regime Geral

O crédito habitação regime geral (ver imagem 25) é uma solução de crédito, com prazo alargado até aos 40 anos e montante de financiamento até 80% do valor da avaliação do imóvel, com uma taxa de juro indexada à taxa fixa ou à Euribor⁶, a 3 ou 6 meses. O mais velho dos proponentes não pode ter mais do que 75 anos, aquando do final do

⁵ *Spread*: diferença, apropriada pelo intermediário financeiro, entre a taxa de juros cobrada ao tomador de um empréstimo e a taxa de juros que remunera o aplicador de recursos.

⁶ **Euribor** é a junção das palavras Euro Interbank Offered Rate. As taxas Euribor baseiam-se na média das taxas de juros praticadas em empréstimos interbancários.

prazo do empréstimo, sendo que os jovens, com idade inferior ou igual a 35 anos, beneficiam de um desconto direto de 0,1% no *spread*.



Imagem 25: Crédito Habitação Regime Geral

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=8c5a1504-3bdf-40b5-a6e8-124aecbe08b8>.

2.3.3.2 Crédito Habitação Jovem

O crédito habitação jovem (ver imagem 26) é uma solução de crédito com um prazo alargado até 40 anos e cujo montante de financiamento cobre até 80% do valor da avaliação do imóvel, limitando esta solução a clientes jovens que, à data da celebração do contrato, tenham, no máximo, 35 anos de idade.



Imagem 26: Crédito Habitação Jovem

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=974226bb-26a3-4c65-9aa0-25358238a92c>.

2.3.4 Microcrédito

O microcrédito caracteriza-se por potenciar a inclusão social e a criação de autoemprego, promovendo o empreendedorismo, a formação específica e a reorientação profissional, destina-se a desempregados, empregados por conta de outrem que pretendam investir num negócio por conta própria, novos residentes artesãos e microempresários, disponibilizando condições de acesso a montantes de €250 a €12.500 com um prazo para pagamento, que pode ir de 3 a 48 meses, com carência de 6 meses.

A decisão que o cliente toma em solicitar um crédito numa instituição bancária acarreta a aquisição de seguros. Por estes estarem relacionados estão referidos no ponto seguinte.

2.4 Seguros

O contrato de seguro é um acordo, através do qual o segurador assume a cobertura de determinados riscos, e se compromete a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro, em caso de ocorrência de sinistro, nos termos acordados.

Fonte: <http://www.isp.pt>.

O Novo Banco oferece serviços de seguro, com pagamentos flexíveis, mensais, trimestrais, semestrais e anuais.

2.4.1 Seguro NB Auto

O seguro NB Auto (ver anexo 4) é um seguro que possui cobertura de ocupantes, e permite o pagamento do prémio, por transferência bancária. Permite uma bonificação para o condutor, desde o primeiro ano sem sinistros, na substituição de um veículo até dois anos, em caso de perda total, por um veículo novo, na prestação de serviços de assistência, como por exemplo: proteção jurídica, substituição de uma roda, na bonificação até 60% para os condutores que se mantenham com o NB Seguros. O seguro permite ainda obter uma indemnização concedida, em caso de perda total do veículo, valores de seguros automaticamente atualizados que não sofrem agravamento de prémio por sinistro, furto, vandalismo, incêndio, proteção de ocupantes e quebra isolada de vidros (ver imagem 27).



Imagem 27: Seguro NB Auto

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=FAEDC20C-E64E-4B76-9856-139FCE8833BC>.

2.4.2 Seguro NB Casa

O seguro NB Casa (ver anexo 5) é um seguro multirriscos que se destina a cobrir os riscos relacionados com a habitação (ver imagem 28), caracterizado pela rapidez, tendo a possibilidade de contactar o NB e resolver assuntos bancários e os seguros com comodidade. Permite indicar menos ícones e tornando o processo mais simples. E o seguro permite ainda transparência, uma vez que, se ocorrer um sinistro, não terá surpresas quanto a exclusões e o pagamento das despesas é feito de forma correta, até aos limites estabelecidos para as garantias do seguro, deduzida a franquia correspondente. Qualidade no serviço, uma vez que usa fórmulas mais rápidas, coberturas no pagamento das prestações devidas e relativas ao crédito habitação, durante três meses, até ao máximo de €3.000.



Imagem 28: Seguro NB Casa

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=6E840F1B-27A7-4153-B5E3-5CCAA3BBBBF5>.

2.4.3 Seguro NB Saúde

O seguro NB Saúde (ver imagem29) é um seguro que cobre os riscos associados à prestação de serviços de saúde, com acesso a médicos e hospitais, garantindo para os clientes o melhor atendimento. Este seguro tem como principais vantagens a ausência de limite de permanência, ou seja, o cliente pode subscrever o seguro até aos 54 anos de idade, a subscrição é imediata, sem necessidade de prévios exames médicos, na rede de prestadores, as participações são quase totais, os reembolsos, com percentagens de cerca de 60%/70%, possibilidade de dedução do prémio de seguro, no IRS e acesso a uma rede de prestadores de serviços de medicina não convencionais (exemplo: homeopatia, osteopatia, acupuntura), com descontos significativos.



Imagem 29: Seguro NB Saúde

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3E22DD7F-8338-460D-8DFB-FA88EA9DFA66>.

2.4.4 Seguro NB Saúde Plus

O seguro NB Saúde Plus (ver imagem 30) é um seguro complementar a outro seguro já existente ou subsistema de saúde; sendo um seguro sem limite de permanência. Tendo como principal vantagem a cobertura de internamento, até ao limite de €150.000, com possibilidade de dedução de prémio de seguro no IRS e subscrição imediata, sem necessidade de exames médicos.

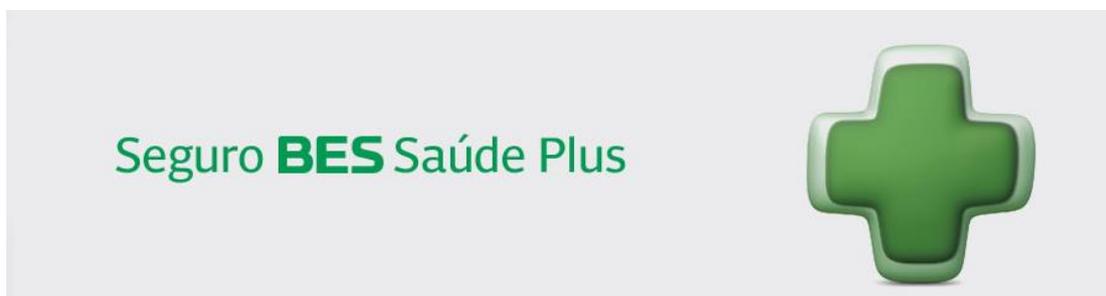


Imagem 30: Seguro NB Saúde Plus

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E756029A-B526-4BD9-BC57-4A75F02176AC>.

2.4.5 Seguro Saúde Ativa

O seguro saúde ativa (ver imagem 31) é um seguro cuja subscrição pode ser feita até aos 75 anos, no entanto pode ser um seguro sem limite de permanência, se subscrito até aos 54 anos, com cobertura de internamento, permitindo o acesso a uma rede de prestadores

de serviços a preços convencionados, em consultas de urgência, tratamentos e exames complementares de diagnóstico.



Imagem 31: Seguro Saúde Ativa

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=493A1CAC-75C6-4F5C-8B59-E1E6DB75101D>.

2.4.6 Seguro Dental Care

O seguro Dental Care (ver imagem 32) é um seguro que permite aceder a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários, que abrange todo o continente, ilhas portuguesas e Espanha. Pode ser utilizado para consultas de rotina, consultas de urgência, polimentos, entre muitos outros serviços disponíveis, com comparticipação de 50%, para os atos que não sejam gratuitos, realizados na rede Dentinet.



Imagem 32: Seguro Dental Care

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=B62847F2-D3A0-442B-BD2A-30B740222D4D>.

2.4.7 Seguro NB dia a dia

O seguro NB dia a dia (ver imagem 33) é um seguro com coberturas em situações diferentes, como por exemplo acidentes clínicos, atentados e agressões, catástrofes naturais e tecnológicas, abrangendo um grau baixo de incapacidade, garantindo desde o pequeno acidente até um acidente mais grave. Este seguro não tem período de carência, podendo ser subscrito até aos 64 anos e sem limites de permanência, se subscrito antes de se completar os 55 anos.



Imagem 33: Seguro NB dia a dia

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=9E512387-7091-4294-8D94-4ACC07268D6A>.

2.4.8 Seguro Proteção Salário

O seguro Proteção Salário (ver anexo 6) é um produto único do mercado, e representa uma inovação no NB, apresentando fórmulas adaptadas às necessidades de cada cliente (ver imagem 34), com duas situações associadas, uma para trabalhadores por conta de outrem (Conta de Outrem) e outra para trabalhadores por conta própria (Conta Própria). Os sinistros podem ser comunicados por telefone e o pagamento do prémio é feito por débito direto.

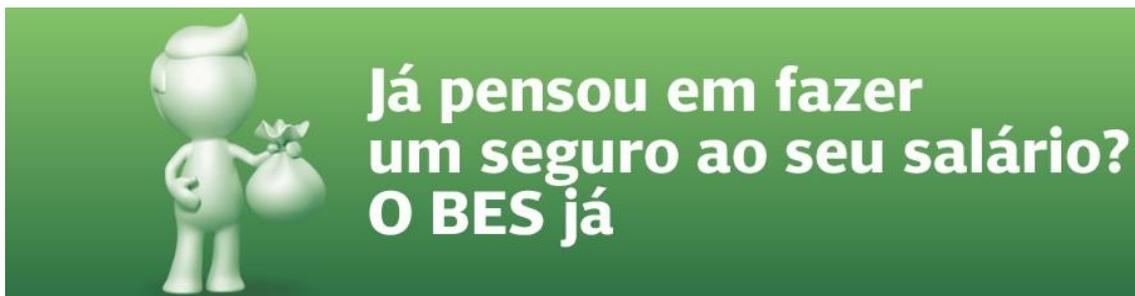


Imagem 34: Seguro Proteção Salário

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=52A101FC-EA0C-47CE-8A3A-719317DB201C>.

2.4.9 Vida Segura NB

O seguro Vida Segura NB (ver imagem 35) garante proteção familiar, numa situação de imprevisto que implica uma perda parcial de rendimentos, garante também o pagamento das despesas imediatas e a manutenção do nível de vida, no momento de uma transação e assegura os projetos de família, como por exemplo os estudos dos filhos, a amortização de uma responsabilidade, entre outros.



Imagem 35: Vida Seguro NB

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=EDB30A68-C1B0-4E55-9A3F-4B8528505538>.

Funciona como proteção pessoal, uma vez que há a possibilidade de obter o capital necessário para fazer face às despesas com uma doença grave, que normalmente, requer elevadas quantias.

2.4.10 Alarmes e Proteção

O Novo Banco disponibiliza serviços, que permitem manter a casa e o carro em segurança. Para a casa, são apresentadas três soluções de segurança distintas, que podem incorporar detetores de movimento, sensores de porta e/ou janela, detetores de quebra de vidro e/ou alarmes técnicos sem fios (fuga de gás, fumo, inundação). Para o carro apresenta uma solução *AntiCar Jacking* que permite a localização exata num mapa, em caso de emergência, à escala financeira para a central recetora de alarmes da ESEGUR.

O Novo Banco tem, ainda uma proteção para a família, com um serviço de reação rápida, por parte da central recetora de alarmes da ESEGUR, que identifica num mapa o local exato da ocorrência, quer se trate de acidente, doença súbita ou outro tipo de emergência (ver imagem 36).



Imagem 36: Seguro Alarmes e Proteção

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=42E2C0D3-E709-4394-9194-2CFA55A2BBA6>.

2.4.11 Seguro NB Empregados Domésticos

O seguro NB Empregados Domésticos (ver imagem 37) é um serviço que possibilita segurar qualquer empregado de serviço doméstico, como por exemplo empregados domésticos, porteiros, jardineiros, motoristas, entre outros. Dispõe de uma cobertura opcional, de assistência doméstica, que garante ao tomador do seguro um conjunto de serviços importantes. O pagamento é feito por transferência bancária da conta à ordem e

sem ser necessário apresentar documentos, no momento da subscrição, o que facilita o processo.



Imagem 37: Seguro NB Empregados Domésticos

Fonte: <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=080F91D4-3DE6-4BCF-B090-06E39C079C82>.

Para finalizar o capítulo dois do relatório são apresentados os serviços que se encontram disponíveis no NB.

2.5 Serviços

O Novo Banco, permite aos seus clientes a maior comodidade e conforto, no que diz respeito a operações, para que possam ser feitas com a maior segurança possível.

2.5.1 Canais Diretos

Os Canais Diretos são todos os meios colocados à disposição dos clientes, pela instituição bancária, que permitem um relacionamento por via telefónica, internet ou outras formas, de acesso à distância. Sendo assim, os canais do Novo Banco permitem aos clientes entrar em contato com o banco para concretizarem um conjunto diverso de operações.

2.5.1.1 NBnet

O NBnet é o serviço de Internet *banking*, de acesso gratuito, que o Novo Banco disponibiliza aos seus clientes.

Utilizando um computador com Internet, permite que o cliente acesse, em qualquer momento e em toda a parte do mundo, consulte e faça operações, na sua conta. O NBnet oferece ainda a vantagem de ter associado um reduzido custo, na relação com o banco.

2.5.1.2 NBdireto

O serviço NBdireto é um serviço de atendimento telefónico. Encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano. Permite aos clientes realizar operações de forma rápida e segura, bem como obter informações sobre o Novo Banco.

2.5.1.3 NBmobile

O NBmobile é um serviço disponibilizado apenas para clientes do banco, através do telemóvel. Para aderir, basta ter um telemóvel, com acesso à internet e aderir aos canais diretos do Novo Banco, permitindo aos clientes tirar o máximo partido das características do seu aparelho. Este serviço está disponível na *Apple Store* e no *Android Market*.

2.5.2 Serviço MoneyGram

O Novo Banco escolheu como parceiro a *MoneyGram* (ver anexo 7), para garantir que os envios e receções sejam seguros, já que esta instituição bancária dá a total confiança para um serviço fiável, utilizado por muitas famílias, em todo o mundo. É um serviço rápido, que permite que, logo que a transação esteja concluída, dez minutos são suficientes para disponibilizar o dinheiro (ver imagem 38).

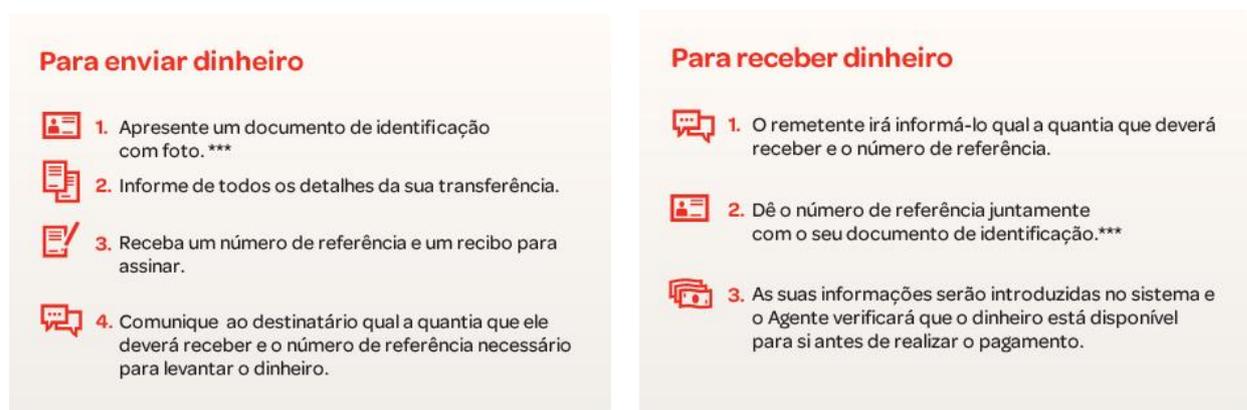


Imagem 38: Indicações para enviar e receber dinheiro através da MoneyGram

Fonte: www.bes.pt.

A *MoneyGram* possibilita o pagamento em diversas moedas e o dinheiro é enviado, directamente, para particulares. Este serviço está disponível para pessoas com idade superior a 18 anos e sempre com prévia verificação da identidade do cliente, através de um documento com fotografia: Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão, Passaporte, ou Carta de Condução.

Capítulo 3 Atividades desenvolvidas

3.1 Localidade onde decorreu o estágio

O balcão da Guarda-Gare do Novo Banco, onde decorreu o estágio, está localizado na cidade da Guarda (ver imagem 39). Situada a 1056 metros de altitude, no flanco Nordeste da Serra da Estrela, é a mais alta de Portugal e é conhecida como a cidade dos 5 F's: **Forte**, a torre do castelo, as muralhas e uma boa posição geográfica demonstram a sua força, **Farta**, devido à sua riqueza do Vale do Mondego, **Fria**, por causa da proximidade à Serra da Estrela, **Fiel**, porque Álvaro Gil Cabral, que foi alcaide-mor do Castelo da Guarda, recusou entregar as chaves da Cidade ao Rei de Castela, e **Formosa**, pela sua natural beleza pretendem descrever a cidade.



Imagem 39: Mapa do concelho da Guarda

Fonte: https://www.google.pt/Distrito_Guarda_Portugal.htm

3.2 A Localização do Balcão da Guarda-Gare

A localização do balcão (ver imagem 40) deve-se à sua proximidade dos acessos rodoviários, para destinos tais como Aveiro, Porto, -A25-, Lisboa e Sul do País, -A23-, e Trás os Montes e alto Douro- IP2, tem como de acesso ferroviário- Estação da CP. É ainda de salientar, que o balcão está rodeado por instituições bancárias e perto de vários estabelecimentos comerciais.



Imagem 40: Localização do balcão Banco Espírito Santo/ Novo Banco

Fonte: www.misterwhat.pt/company/436244-bes-banco-espírito-santo-guarda-gare-guarda.

3.2.1 Identificação/Dados do Balcão da Guarda-Gare

O balcão escolhido para o estágio localiza-se na cidade da Guarda e é identificado com um código de balcão para uso interno de identificação. Com a apresentação dos dados seguintes:

Código do Balcão: B0293

Morada: Avenida S. Miguel – Bloco A R/C

Código Postal: 6300-020

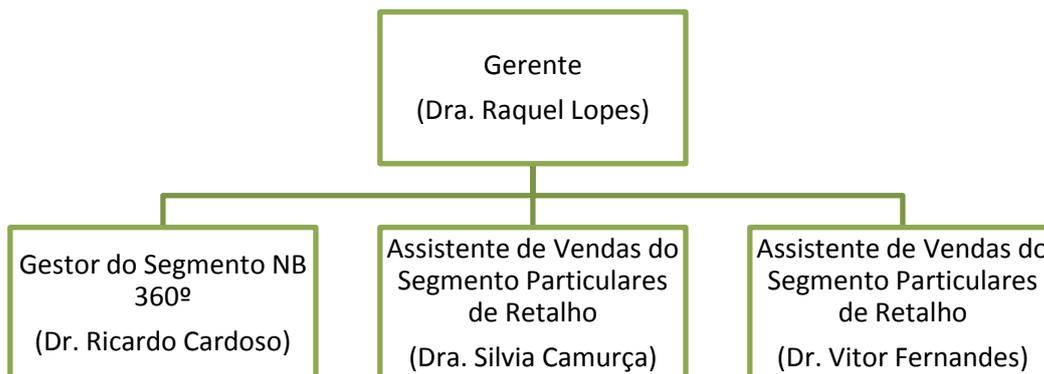
Localidade: Guarda

Telefone: 271238101

Horário de Atendimento: 2^a Feira a 6^a Feira das 8h30 às 15h00.

3.2.2 Estrutura do Balcão da Guarda-Gare

O balcão da Guarda-Gare funciona com quatro colaboradores: a gerente, um gestor do segmento NB 360° e dois assistentes de vendas (ver esquema 1).



Esquema 1: Organograma do balcão da Guarda-Gare

Fonte: Elaboração própria.

3.2.3 Responsabilidades e Funções dos Colaboradores

Potenciar a ação comercial e garantir o cumprimento dos objetivos e a operacionalização do Plano de Ação Comercial é função da responsável de balcão, a gerente Raquel Lopes, focando a sua ação na supervisão da qualidade de serviços prestados, na eficiência das vendas e na rentabilidade. Cabe-lhe também, incentivar e motivar os colaboradores do Balcão, de maneira a fortalecer o trabalho em equipa.

O Gestor 360° é responsável pela execução das orientações comerciais, no Segmento NB 360°, devendo encontrar as melhores soluções para planear o futuro, bem como o dia-a-dia dos clientes.

Os Assistentes de Vendas do Segmento de Particulares de Retalho são os que rececionam os clientes, no primeiro contacto, sendo responsáveis por fazer chegar a informação necessária aos clientes, assim como certificar o atendimento eficiente e rápido dos clientes, na área do Atendimento Geral do Balcão.

Um dos Assistentes de Vendas reúne a responsabilidade da Caixa e da Tesouraria, efetua os pagamentos feitos pelo cliente, os depósitos e os levantamentos. Tem a responsabilidade da abertura e fecho do cofre e também da contagem e da comprovação dos valores dos Depósitos Diretos, do carregamento da ATM, e ainda da preparação da recolha do dinheiro, feita pela empresa creditada para esse efeito.

3.2.4 Análise SWOT

“A vantagem da análise SWOT, enquanto instrumento, é que é um quadro de referência que propicia uma orientação para a procura de soluções, é simples, fácil de entender e consistente. A matriz ajuda a pensar e a tomar decisões sobre a informação disponível quer referente ao meio externo, quer ao meio interno.”, (Ribeiro Serra *et al.* 2010:159).

Usando a análise SWOT pode relacionar-se sistematizadamente, numa tabela quais as forças e as fraquezas, as oportunidades e as ameaças a que a instituição está sujeita. Esta análise procura apresentar uma sobreposição entre o ambiente de negócios que se caracteriza por fatores externos e os recursos da organização, sendo estes fatores internos. Tem como objetivo principal analisar e possibilitar a escolha de uma estratégia adequada.

São identificadas como análise interna as forças, algo que a empresa faz corretamente e que proporciona o aumento da sua competitividade, e as fraquezas, consideradas como as tarefas executadas incorretamente podendo colocar a instituição em situação de desvantagem, considerando a posição dos concorrentes. Os fatores externos definem-se pelas oportunidades e pelas ameaças, ambas situações que não fazem parte do controlo direto da instituição ou empresa, podendo estas serem devido a mudanças tecnológicas, alterações da escolha dos consumidores, entre outras situações.

A análise SWOT de uma instituição bancária separa os pontos fortes e fracos, com oportunidades e ameaças, fazendo com que se invista cada vez mais nos aspetos positivos e se melhorem os negativos, recordando sempre que o cliente é o principal enfoque e que é então o encaminhador para que do cruzamento dos quatro pontos resulte a melhor solução e o melhor investimento.

Pontos fortes:	Pontos fracos:
<ul style="list-style-type: none"> - Liderança do segmento de empresas; - amostras; - Mercado Internacional; - Bom serviço ao cliente; - Investimento no <i>Marketing</i> e Publicidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baixa capacidade de crédito; - Excesso de Trabalho dos colaboradores; - Redução do número de colaboradores; - Elevado número de contactos no CRM; - Grande afluência de clientes.
Oportunidades:	Ameaças:
<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento no mercado internacional; - Adaptação às oportunidades do mercado; - Captação de novos clientes (Jovens); - Parcerias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instabilidade económica do País; - Baixo poder de compra da população; - Desemprego elevado; - Forte concorrência; - Instabilidade por parte dos clientes com a criação Novo Banco.

Quadro 1: Análise SWOT do BES / NB

Fonte: Elaboração própria.

O NB aposta no marketing e na publicidade (ver quadro 1), dando a conhecer aos clientes a variedade de produtos e serviços, através de figuras conhecidas pelos clientes, como o exemplo do jogador Cristiano Ronaldo. Através da publicidade são transmitidos os produtos e serviços da instituição provocando interesse para que os possam posteriormente adquirir.

Nos pontos fracos é referido o excesso de trabalho, não só pelo atendimento aos clientes, mas também pelo elevado números de contactos de CRM que é necessário fazer diariamente. Com as oportunidades existentes no meio envolvente da instituição é importante investir em mercados internacionais, possibilitando o crescimento do banco. A criação de parcerias conjuntamente com a captação de novos clientes, nomeadamente clientes jovens, auxilia no desenvolvimento do banco. A constante atualização e a criação de novos produtos tentam satisfazer o segmento alvo do banco, os clientes, podendo assim sobressair em relação aos concorrentes.

A instabilidade económica, presente no país, é uma ameaça para as instituições financeiras, devido às estratégias necessárias para combater a política de preço e a vulnerabilidade do consumidor, bem como estratégias para a captação de novos clientes.

A extinção da marca BES e a criação do Novo Banco, provocou junto dos clientes, um clima de desagrado, desconfiança e instabilidade devido à forte concorrência na tentativa de captação dos seus clientes, por essa razão o banco desenvolveu estratégias para combater as saídas de recursos e o agravamento da situação.

3.3 Atividades desenvolvidas no estágio

Ao longo de cerca de três meses, prestei a minha colaboração num balcão onde pude mostrar as minhas capacidades enquanto estagiário. Os primeiros dias, no balcão foram essencialmente de observação e de integração na equipa. A noção de como se deve tratar o cliente, o conhecimento dos produtos e serviços que a entidade oferece, a postura, a organização interna, bem como o sigilo profissional, são componentes muito importantes, no exercício de funções.

Numa etapa seguinte, foi fornecido um número de operador e uma palavra-chave, para que tivesse acesso ao sistema de trabalho que o Banco utiliza, embora o acesso fosse limitado, em relação aos restantes colaboradores. No decorrer do estágio realizei várias atividades, descritas de seguida, começando pela execução de pequenas tarefas, para que a aprendizagem evoluísse no sentido de uma melhoria na prática, com o decorrer no tempo.

3.3.1 Sistema Informático

A Intranet do Novo Banco é o sistema informático usado como canal de comunicação e informação interna, instalado em todos os postos de trabalho. É desta forma que circula a informação relativa de todas as atividades desenvolvidas pela instituição. É o utensílio da instituição bancária permitindo consulta de contas do cliente, simulações de crédito, cálculo de juros, transferências, requisição de cheques, requisição de extratos de conta, consulta de custos de anuidades e comissões.

3.3.2 Atendimento ao Público

Seguiu-se a aprendizagem no atendimento de clientes, que supõe uma capacidade de esclarecer os clientes com os melhores produtos e serviços e de os encaminhar para aqueles que consigam responder às suas necessidades. Também era de minha competência fazer depósitos diretos, apoiar no uso da ATM (*Automated Teller Machine*) e requisitar e entregar cheques.

3.3.3 Atendimento Telefónico

O serviço telefónico é um instrumento de apoio privilegiado na ação comercial e de negócios dos colaboradores do NB, daí que seja encarado como instrumento de grande importância, no dia-a-dia de um serviço bancário, que tem como pensamento positivo o slogan “o sucesso está à distância de um telefonema”. Desta forma, a utilização do telefone como aliado de negócio, é um fator decisivo para o sucesso da atividade. Sempre que o telefone tocava, o procedimento a tomar era atender e “Banco Espírito Santo/Novo Banco Guarda Gare, bom dia/boa tarde, fala Ivo Gonçalves, em que posso ser útil?”, com linguagem profissional e explícita, condições essenciais para a pessoa, que se encontrava do outro lado da linha, perceber o bom funcionamento e profissionalismo do balcão.

3.3.4 Depósitos Diretos

O depósito direto (ver anexo 8) é um sistema alternativo de poder fazer um depósito, numa conta à ordem. Está sujeito ao Regime Jurídico da “Entrega para Depósito” e rege-se pelo disposto no Decreto-Lei nº18/2007, de 22 de janeiro, pelo Aviso do Banco de Portugal nº3/2007, de 6 de fevereiro. A restrição que se impõe, no depósito direto, é o limite máximo de €4.999,99, para entrega de numerário. É no interior de um envelope que se colocam os cheques, numerário ou ambos. No caso da entrega de cheques, é necessário indicar o número do cheque, a entidade sacada, o balcão e a importância. Para a entrega de numerário é necessário indicar o valor da importância e a mesma por extenso e o depositante preenche o talão de depósito com o nome, morada, data e o número da conta do recetor do depósito. O depositante assina o talão, destacando-se a 2ª via do envelope, que serve de comprovativo do depósito. O mesmo é inserido no local apropriado, destinado somente a depósitos diretos e aberto três vezes ao dia, por norma

uma vez de manhã, uma vez à tarde e a última, depois do fecho do balcão ao público. Todos os depósitos são posteriormente confirmados, pelo assistente de vendas responsável pela caixa nesse período de tempo e caso o valor não corresponda ao efetuado pelo depositante, o valor que prevalece é o confirmado no balcão.

3.3.5 Requisição e Entrega de Cheques

Os cheques (ver anexo 9) são instrumentos de pagamento que facilitam a movimentação dos montantes que se encontram disponíveis na conta à ordem. Existem vários tipos de cheques, que variam consoante a modalidade de emissão:

-Cheques ao Portador: cheques que podem ser pagos ao apresentante, por não terem qualquer menção à pessoa ou entidade beneficiária.

-Cheques Nominativos: cheques que têm inscrito um beneficiário do montante.

-Cheques Cruzados: cheques que têm traçadas duas linhas, significando obrigatoriedade de depósito, sendo impossível ser pago em numerário, ao balcão.

-Cheques Não Cruzados: cheques que podem ser, de imediato pagos aos beneficiários, ao balcão, em numerário, não sendo necessário depositá-los.

-Cheques Bancários: cheques emitidos pela Instituição de Crédito, sobre uma conta de determinado cliente, a pedido do mesmo, com um valor concreto inscrito e a favor de um determinado beneficiário, sendo, por isso, sempre, cheques nominativos.

- Cheques à Ordem: cheques endossáveis, significando que o beneficiário pode colocar no respetivo verso a sua assinatura, permitindo a sua transmissão a um terceiro.

- Cheques Não à Ordem: são cheques não endossáveis, caracterizando-se por serem mais seguros e mais baratos que os cheques à ordem.

A primeira vez que um cliente requisita cheques deve fazê-lo, obrigatoriamente, no balcão, através de um impresso próprio, destinado à requisição de cheques. Depois da primeira requisição, as seguintes podem ser feitas no NBnet, no NBdireto e ainda na ATM que tenham a opção de requisição. Para requisição e levantamento de cheques é

necessário identificar o cliente, verificando a identidade através de um documento de identificação, incluindo também a confirmação de assinatura do cliente.

3.3.6 Contagem de Moedas

A contagem de moedas consiste na comprovação dos montantes depositados pelos clientes. A colocação de moedas, é feita num saco próprio, onde é considerado o tipo de moeda e do número de moedas em cada saco (ver anexo 10), o que facilita o processo de contagem.

A função do estagiário era verificar o valor numérico das moedas trazidas pelos clientes e, de seguida, separar as moedas de acordo com o seu valor, e, assim, formar sacos completos, prontos a enviar para a tesouraria.

3.3.7 Correspondência

A correspondência é uma forma de comunicação escrita. No NB Guarda Gare, a correspondência é entregue logo de manhã, por um responsável identificado dos CTT (Correios, Telégrafos e Telefones), e chega num saco próprio, devidamente fechado e com a identificação do balcão ao qual se destina. O correio é dirigido ao gerente ou/e aos colaboradores do balcão, sendo todas as cartas rececionadas devidamente carimbadas, com a data de receção.

O correio é de dois tipos: correio interno (ver anexo 11) e correio externo. O correio interno é a correspondência emitida e destinada a todas as UO (Unidades Orgânica) do NB. Este tipo de correspondência é efetuada em envelopes específicos, com o respetivo nome e código da UO recetora e ainda colocado posteriormente num saco próprio, contendo o “saco do dia”, destinado à colocação dos documentos tratados pelos colaboradores, nesse dia. O correio externo é a correspondência destinada aos clientes, tendo o logótipo do NB e o nome do destinatário.

3.3.8 Reunião Semanal

A reunião semanal tem como finalidade falar sobre o funcionamento global da atividade do balcão e realiza-se todas as segundas-feiras, após fecho do balcão. A gerente reúne todos os colaboradores do balcão, para poder analisar os pontos negativos e positivos, relativamente à semana anterior e para, posteriormente, poder traçar objetivos para a semana corrente. Todos os colaboradores têm o dever de identificar oportunidades e desenvolver o negócio de balcão.

3.3.9 CRM: Conhecimento, Relação e Mudança

É uma plataforma de Gestão da Relação com o cliente, que contribui para aumentar, quer o volume, quer a qualidade das interações com os clientes do NB. O CRM (Conhecimento, Relação e Mudança) inclui uma conceção mais integrada do cliente e das ligações com o banco, permitindo registar informações que contribuam para aumentar a excelência da atividade comercial.

Ao longo do estágio foram atribuídos contactos com o objetivo acompanhar de o cliente por motivos de aconselhamento na visita ao balcão e clientes com vencimento de aplicações financeiras no âmbito de aviso para se renovarem. Houve também acompanhamento especial após a extinção do BES, no âmbito de análise de saída de recursos financeiros.

3.3.10 Briefings

Os *briefings* eram realizados todas as manhãs, sempre que existisse a necessidade de avaliar alguma situação, que não tinha ficado esclarecida na reunião semanal ou alguma situação que tivesse surgido e exigisse um tratamento eficaz e rápido.

3.3.11 Sistema Merchandising

O sistema de *merchandising* é o suporte de campanha no balcão e inclui todos os painéis (os painéis de janela, com e sem iluminação, os painéis suspensos, painéis promocionais, painéis multifunções) os separadores de fila e os folhetos do produto.

Este sistema é alterado sempre que surge uma nova campanha ou quando há alterações de taxas e/ou normas, sendo necessário proceder à sua correção. Sempre que é

necessário solicitar *merchandising*, folhetos/monofolhas, em falta no balcão, procede-se ao preenchimento do formulário de pedido (ver anexo 12).

3.3.12 Posto NBnet

O posto NBnet é um local do balcão onde o cliente pode aceder à conta, através do seu número de adesão e respetivo código. Neste local, certificava-me se o cliente estava a proceder de maneira correta, para poder aceder à sua conta.

Conclusão

As instituições bancárias estão, cada vez mais expostas ao clima de incerteza e desconfiança vivido no país e, como tal, o Novo Banco mostrou-se, de facto, a entidade que mais receio provocou nos clientes. O desmoronar do GES (Grupo Espírito Santo) e, consequentemente, do “antigo” Banco Espírito Santo, S.A. ocorreu no período em que me encontrava a estagiar na instituição, desta forma as notícias recorrentes sobre o banco, o aumento brusco da procura de respostas a questões dos clientes, o número excessivo de recursos que saíam, diariamente, do balcão, a saída de clientes, não só demonstrara, a coragem e prontidão dos colaboradores do Banco Espírito Santo Guarda Gare, como também a minha preparação, a nível pessoal e profissional, para situações adversas.

Tendo sido a minha primeira experiência profissional, foi possível pôr em prática os conhecimentos adquiridos na licenciatura na instituição que me acolheu durante três meses e, desta forma, o dever enquanto estagiário curricular foi cumprido.

Contudo, são de realçar algumas limitações, uma vez que, por se tratar apenas de um estágio os acessos são restritos. Também não tive oportunidade de fazer caixa, o que, muitas vezes, dificultou no atendimento ao público. No entanto, saliento todas as tarefas que me foram incumbidas, principalmente pelos responsáveis pelo balcão, foram resolvidas com a máxima prontidão e profissionalismo.

Em conclusão, nestes três meses, a experiência foi de facto enriquecedora e correspondeu às minhas expectativas pelo que toda a aprendizagem me fez evoluir enquanto colaborador do Novo Banco e enquanto ser humano.

Bibliografia

Livros

- Banco Espírito Santo (2013). "Relatório de Contas 2013". Lisboa. Banco Espírito Santo.
- Campbell, Andrew, Devine, Marion, Young, David: O Sentido de Missão: Como maximizar os benefícios da missão evitando as armadilhas fantasiosas. 2ª ed. Coimbra, 1996. ISBN 972-641-253-6.
- Ribeiro Serra, Fernando, Portugal Ferreira, Manuel, Candida Torres, Maria, Pavan Torres, Alexandre (2010). Gestão Estratégica: Conceitos e Prática. Lisboa: LIDEL

Web Referências

- <https://www.aeaweb.org/econlit/jelCodes.php?view=jel#M> (dezembro 2014)
- www.bes.pt (agosto 2014)
- <https://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Paginas/DL18ano2007.aspx> (novembro 2014)
- <https://www.google.pt/search?q=banco+espírito+santo>. (novembro 2014)
- <https://www.google.pt/search?q=internacionalizao>. (novembro 2014)
- <http://www.google.pt/imgres?-do-novo-banco>. (novembro 2014)
- https://www.google.pt/Distrito_Guarda_Portugal.htm (novembro 2014)
- <http://www.iapmei.pt/acessivel/iapmei-leg-03.php?lei=5169> (novembro 2014)
- <http://www.isp.pt> (novembro 2014)
- www.misterwhat.pt/company/436244-bes-banco-espírito-santo-guarda-gare-guarda (setembro 2014)
- www.novobanco.pt (outubro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=5590560f-9398-4a17-b755-07bbb5cea13a>. (novembro 2014)

- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=67480d32-95a7-427b-86ed-c40521b2c8f5>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=b97efdf2-16d9-4fa0-81d9-6ed9d0d103aa>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=e60e644f-d27f-40c0-afcc-0bf948c2c225>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=contaservicosminimos>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=1D161423-4B6D-4159-B216-50F2F0702D04>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=72CF6BF7-F036-4B8D-AA33-DAE50F6B3FFD>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=d127898a-e483-424d-b90c-ce1d8325c2ab>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=0aa09b90-1ce5-4988-9b1e-38aa452cfdff>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=70FC206D-5EC3-44FE-BF1E-B3C82B46E7A5>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=5256b864-7a2f-43aa-b81c-784c7a6c1034>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3CF417D4-D8D2-419D-9471-CA07D890DE11>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=8c5a1504-3bdf-40b5-a6e8-124aecbe08b8>. (novembro 2014)
- <http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=974226bb-26a3-4c65-9aa0-25358238a92c>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=FAEDC20C-E64E-4B76-9856-139FCE8833BC>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=6E840F1B-27A7-4153-B5E3-5CCAA3BBBBF5>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3E22DD7F-8338-460D-8DFB-FA88EA9DFA66>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E756029A-B526-4BD9-BC57-4A75F02176AC>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=493A1CAC-75C6-4F5C-8B59-E1E6DB75101D>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=B62847F2-D3A0-442B-BD2A-30B740222D4D>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=9E512387-7091-4294-8D94-4ACC07268D6A>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=52A101FC-EA0C-47CE-8A3A-719317DB201C>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=EDB30A68-C1B0-4E55-9A3F-4B8528505538>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=42E2C0D3-E709-4394-9194-2CFA55A2BBA6>. (novembro 2014)

-<http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=080F91D4-3DE6-4BCF-B090-06E39C079C82>. (novembro 2014)

-<http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda> (outubro 2014)

-http://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_Espirito_Santo (outubro 2014)

-http://pt.wikipedia.org/wiki/Ricardo_Salgado#cite_note-6 (outubro 2014)

-http://pt.wikipedia.org/wiki/Analise_SWOT (outubro 2014)

-<http://www.publico.pt/economia/noticia/bce-mantem-taxas-de-juro-1675358>
(novembro 2014)

Outra documentação

-Decreto-Lei nº18/2007, de 22 de janeiro

-Plataforma interna do Banco Espírito Santo

-Porto, Marcelo Antoniazzi. Missão e Visão organizacional: orientação para a sua concepção. Disponível em:
http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T4105.PDF. (Novembro 2014)

-Ramalho, Ana, Outubro 2014, “Relatório de Estágio”. Guarda. Instituto Politécnico da Guarda.

-Stock da Cunha, Eduardo (2014). “Mensagem do Presidente do Conselho Administração”. Lisboa (2014 Novembro)

Anexos

Índice anexo

Anexo 1: Panfleto Informação Novo Banco	67
Anexo 2: Panfleto Conta NB 100%	71
Anexo 3: Panfleto Cartões de crédito	74
Anexo 4: Panfleto Seguro NB Auto	77
Anexo 5: Panfleto Seguro NB Casa	79
Anexo 6: Panfleto Seguro Proteção Salário	81
Anexo 7: Panfleto do MoneyGram.....	83
Anexo 8: Depósito Direto.....	85
Anexo 9: Requisição de cheques	87
Anexo 10: Saco das moedas	89
Anexo 11: Correio interno.....	91
Anexo 12: Formulário de pedido de Merchandising	93

Anexo 1: Panfleto Informação Novo Banco

Saber mais
sobre o seu
Novo Banco
é um bom
começo.



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

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

novobanco.pt

NOVOBANCO
Um bom começo.

NOVOBANCO
Um bom começo.

Foi por si que o Banco que sempre conheceu foi transformado numa instituição mais forte e mais segura. É para si que vamos manter tudo o que o levou a ser nosso cliente, elevando os valores que já conhece: dedicação, experiência e competência. É com este compromisso renovado que encaramos este novo começo, procurando fazer ainda melhor o que sempre fizemos bem: servir os nossos clientes. O Novo Banco é novo, mas não começa do zero. Começa já com mais de 2 milhões de clientes particulares e empresas, com o empenho de 6 mil colaboradores, com mais de 600 balcões em todo o país e 4,9 mil milhões de euros de capital social. É um bom começo. Nesta fase ainda vai encontrar a marca antiga, mas a mudança já começou.



O que é o Novo Banco?

O Novo Banco é o banco que todos conhecíamos só que agora livre dos problemas que o afetaram e com uma nova administração e estrutura acionista. É, portanto, um novo banco viável e totalmente operacional.

O Novo Banco continuará a exercer a atividade desempenhada pelo BES?

Sim. Os colaboradores, produtos e serviços do BES foram transferidos para o Novo Banco. O Novo Banco continuará a exercer a atividade desempenhada pelo BES, garantindo a continuidade dos serviços financeiros que eram prestados aos seus clientes, particulares e empresas, mantendo o apoio à economia portuguesa.

O que muda, na prática, para os clientes?

Nada. A sua relação com o banco mantém-se igual à que sempre teve. No seu balcão vai encontrar a sua conta de sempre.

Os seus **meios de pagamento** são os mesmos (cartões de débito, cartões de crédito e cheques), assim como os **canais diretos** (internet e telefone), que podem ser utilizados com as mesmas credenciais e funcionalidades. Todos os **depósitos, Fundos ESAF, PPR's e Seguros Capitalização da BES Vida** que foram constituídos junto do BES e que transitaram automaticamente para o Novo Banco, mantêm as características contratualizadas que tinham perante o BES, nomeadamente, o mesmo saldo, prazo e condições de movimentação.

Os **Seguros Auto, Casa, Saúde e Vida Risco** detidos pelos clientes foram transferidos para o Novo Banco, mantendo as condições contratadas, podendo continuar a gerir e subscrever os seus seguros como até hoje.

Também os contratos de **crédito a particulares e empresas** transitaram para o Novo Banco mantendo as condições contratualizadas.

Com quem me relaciono a partir de agora? O que devo fazer? Vou ter algum custo?

Deve agir como sempre o fez. Todos os clientes devem relacionar-se diretamente com o Novo Banco sem ter que fazer qualquer tipo de alteração no seu dia a dia.

Tenho dúvidas que não estão esclarecidas neste folheto. Com quem falo?

Com o seu gestor, ligando 707 24 7 365, ou enviando um email para: info@novobanco.pt, ou consultando o site www.novobanco.pt



Anexo 2: Panfleto Conta NB 100%

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

Saiba mais aqui.

**NOVO
BANCO⁺**

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

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

NBdireto⁺

707 24 7 365

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

NBnet⁺

MEO: 965 999 999

Vodafone: 911 247 365

NOS: 935 500 099

www.novobanco.pt

**CONTA
NB100%⁺**

**É tudo
da sua
conta.**

NOVO BANCO⁺

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

Cartões de Débito

Dois Cartões de NB Débito¹ com anuidades gratuitas. Com este cartão pode movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

Cartões de Crédito

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

Cartões sujeitos a aprovação comercial. Outubro 2014.

Cartões Pré-Pagos

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

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

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

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

Pagamento automático de despesas mensais

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

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

Crédito Ordenado

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

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

Saiba mais em novobanco.pt

Pagar €0 é 100%

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

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

ou

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

ou

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

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

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

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

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

Anexo 3: Panfleto Cartões de crédito

Cartões de Crédito BES

Combinam consigo.



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

Se compra pela Internet,
o BES tem um cartão para si.
Se é preocupado
com o ambiente, também.
Se gosta de simplicidade, idem aspas.
Se exige um pouco mais, igualmente.
Se quer saber tudo sobre cada um deles,
continue a ler.

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

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

BESnet
www.bes.pt



**BANCO
ESPIRITO
SANTO**



Cartão@bes

TAEG de 21,9%

Um cartão de crédito para uso exclusivo em compras na internet de modo simples e seguro.



Cartão BES Branco

TAEG de 9,7%

Cartão de crédito com a taxa de juro mais baixa do mercado, 0%. De acordo com o limite de crédito do cartão, os pagamentos mensais têm um valor fixo, predefinido. Sabe sempre o que paga mensalmente, independentemente de quanto gastou.

Tem ainda um seguro de proteção ao cartão, que o protege contra utilizações abusivas, por parte de terceiros, em caso de roubo, furto, perda ou extravio, até ao valor do seu limite de crédito.

Pode ainda subscrever ao Serviço Pack Proteção, que lhe garante o adiantamento de dinheiro no estrangeiro até ao limite de crédito disponível.

A adesão a este serviço dá acesso imediato e sem custos acrescidos ao Seguro de Proteção ao Crédito que garante o pagamento de 10% do montante em dívida do cartão, em caso de Desemprego, Incapacidade ou Hospitalização.



Cartão WWF

TAEG de 21,9%

Um cartão de crédito que contribui para a conservação da natureza, para o combate ao aquecimento global e o desperdício de água. Sempre que utiliza o cartão 0,5% do valor as suas compras a crédito reverte para a WWF, a organização global de conservação - sem ter que pagar por isso.

Este cartão dá acesso:

- ao Serviço de Utilização Tranquila ou Tranquila Plus, que consiste na substituição de um ou dois cartões de emergência no estrangeiro. Na sua subscrição, o BES disponibiliza, sem custos acrescidos, um conjunto de seguros e assistências;
- ao Serviço Pack Proteção que lhe garante o adiantamento de dinheiro no estrangeiro até ao limite de crédito disponível. A adesão a este Serviço, dá acesso imediato e sem custos acrescidos ao seguro de Proteção ao Crédito que garante o pagamento de 10% do montante em dívida do cartão, em caso de Desemprego, Incapacidade ou Hospitalização.



Cartões BES Verde e BES Gold

TAEG de 21,9%

Um cartão da rede VISA e um cartão da rede American Express. Pode escolher apenas um ou dispor da nossa oferta Dual, em que na mesma conta cartão tem um cartão da rede VISA e outro da American Express, sem custos adicionais.

Estes cartões dão acesso:

- ao Serviço de Utilização Tranquila ou Tranquila Plus, que consiste na substituição de um ou dois cartões de emergência no estrangeiro. Na sua subscrição, o BES disponibiliza, sem custos acrescidos, um conjunto de seguros e assistências;
- ao Serviço Pack Proteção que lhe garante o adiantamento de dinheiro no estrangeiro até ao

limite de crédito disponível. A adesão a este serviço dá acesso imediato e sem custos acrescidos ao seguro de Proteção ao Crédito que garante o pagamento de 10% do montante em dívida do cartão, em caso de Desemprego, Incapacidade ou Hospitalização.

- ao programa de milhas Top miles, associado ao cartão American Express: por cada €1 de compras na rede American Express recebe 2,5 milhas e por cada €1 de compras na rede Multibanco recebe 2 milhas. Depois troque as milhas por passagens aéreas, estadias em hotéis e pousadas e programas de viagem.
- ao programa SelectsSM, associado ao cartão American Express que disponibiliza, em todo o mundo, ofertas e promoções exclusivas (compras, restaurantes, entretenimento, viagens, entre outros).

TAEG de 9,7% a 21,9% à TAN de 0,000% a 22,100% para €1.500 (€500 para @bes) a 12 meses. Maio 2014. Anuidades gratuitas para o 1º titular exceto BES Branco (€35 a €80, em função do limite de crédito). Programa SelectsSM: gratuito. Programa Top miles: BES Verde €20; BES Gold €12. Serviços de Utilização: Tranquila €45; Tranquila Plus €65. Possibilidade de isenção de comissão. Serviço Pack Proteção: 0,5% do limite de crédito atribuído. A estes valores acresce o imposto em vigor. A informação sobre seguros e serviços não dispensa a leitura e consulta da respetiva apólice. A informação sobre o programa Top miles não dispensa a leitura e consulta do respetivo regulamento.

Conheça as vantagens de ter os cartões associados à sua conta, num balcão BES ou em bes.pt

Anexo 4: Panfleto Seguro NB 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 isp.pt.



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**

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 premia os bons condutores que permanecem com a BES Seguros.

Simplicidade

- Franquias fixas em euros e opção sem franquia na Fórmula Auto Maxi;
- 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;
- Coberturas opcionais ajustadas às suas necessidades (Opção Extra e Opção VIP).

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 Maxi com Opção VIP;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquia (em caso de acidente, avaria ou roubo);
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se manterem com a BES Seguros;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total na fórmula Auto Maxi com Opção VIP;
- 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	Fórmulas		
	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Maxi
Responsabilidade Civil (€300.000)	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■
Protecção dos ocupantes	■	■	■
Quebra isolada de vidros	—	■	■
Choque, Colisão e Capotamento	—	—	■
Opção Extra	Furto do Roubo	—	Opção
	Incêndio e Furto		
Opção VIP	Ataques de Vandalismo	—	Opção
	Valor em Nova (até 24 meses idade)		
Veículo de Substituição	Complemento indemnizatório	—	Opção
	Sem Franquia		
Responsabilidade Civil Facultativa (€30.000.000)	Opção	Opção	Opção

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

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

Anexo 5: Panfleto Seguro NB 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 a cobertura de riscos. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em isppt.



Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - N.º 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

BES directo
707 24 7 365

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

TMN: 955 909 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt



seguro BES casa



Segura o seu lar



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 de 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.

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Casa:				
Coberturas	Qualidade	Básica	Top	Completíssima
A quem se destina	0 Mês e até 30 dias (até ao 1.º aniversário) por si ou por terceiros. Não se aplica a sinistros de terceiros.	Compendio de necessidades de quem vive no imóvel. Não se aplica a sinistros de terceiros.	Famílias com renda superior ao MLC. Não se aplica a sinistros de terceiros.	Profissionais e Casas em construção.
Límites de Seguro (MIL)	20.000	50.000	100.000	
ACTIVA: Incêndio e Explosão; Cheques em trânsito; Invenções subterrâneas; Incêndios; Quebra de Janelas;	■	■	■	■
Passagem;	■	■	■	■
Instalações;	■	■	■	■
Danos por água;	■	■	■	■
Responsabilidade e Responsabilidade de Condições;	■	■	■	■
Quebra de Vidros; Furto e Furto Qualificado; Quebra de Arco; Quebra de Quebra de Vidros; Quebra de Vidros;	■	■	■	■
Privação temporária de uso e inexistência de garantia;	■	■	■	■
Crimes de violência e ameaça de violência;	■	■	■	■
Assistência 24h;	■	■	■	■
Actos de terrorismo, atentado, malícia, ou de subversão;	■	■	■	■
Atos de terrorismo;	■	■	■	■
Furto (incluindo);	Opção	■	■	■
Privação temporária de uso e inexistência de garantia; Privação temporária de uso e inexistência de garantia;	■	■	■	■
Privação temporária de uso e inexistência de garantia;	■	■	■	■
Crimes de violência e ameaça de violência;	Opção	■	■	■
Atos de terrorismo, atentado, malícia, ou de subversão;	Opção	■	■	■
Privação temporária de uso e inexistência de garantia;	Opção	Opção	Opção	■

Anexo 6: Panfleto Seguro Proteção Salário

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 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 cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em ispot.



Contratos celebrados por BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - N.º 503718092, 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:

BESdirecto
707 247 365

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

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

BESnet
www.bes.pt



seguro BES proteção salário

Já pensou em fazer um seguro ao seu salário? O BES já



Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



O BES desenvolve um seguro para proteção do seu salário, de forma a ajudar a garantir a sua estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade.

Este é um seguro inovador que faz toda a diferença nos dias de hoje, em que cada vez é mais difícil prever o dia de amanhã. Descubra a fórmula certa para o seu caso. Há situações em que mais vale prevenir que remediar.

Segure-se bem, segure-se no BES.

Quais as razões para subscrever um seguro BES Proteção Salário?

O seguro BES Proteção Salário é um produto com 5 características únicas:

- 1. Abrangente**
Este é um seguro com diferentes fórmulas consoante a sua atividade profissional.
- 2. Oportuno**
Se trabalha por conta de outrem, o Seguro BES Proteção Salário garante-lhe uma percentagem da sua remuneração após o término do Subsídio de Desemprego da Segurança Social, e um complemento em caso de incapacidade temporária absoluta. **Se trabalha por conta própria**, em caso de hospitalização e/ou incapacidade temporária absoluta, o Seguro BES Proteção Salário oferece-lhe a garantia de um rendimento que não está contemplado pelo regime obrigatório da Segurança Social.
- 3. Acessível**
Beneficie de um seguro abrangente à um preço reduzido.
- 4. Simples**
Para fazer a subscrição do seu Seguro BES Proteção Salário não tem de entregar nenhuma documentação específica.
- 5. Conívio**
O pagamento do prémio é feito por débito em conta e os sinistros podem ser participados rápida e comodamente pelo telefone.

Fórmulas
O Seguro BES Proteção Salário tem duas fórmulas à sua disposição: **Conta de Outrem** e **Conta Própria**. Informe-se no seu balcão e escolha a que melhor se adapta ao seu caso.

Fórmulas	Conta de Outrem		Conta Própria	
	Benefício	Límite	Benefício	Límite
Desemprego (Incapacidade)	85% sobre a remuneração mensal líquida declarada	Até 75% da remuneração líquida do último mês de trabalho efetivo	-	-
Incapacidade Temporária Absoluta	1 a 30 dias - 70% 31 a 90 dias - 75% 91 a 360 dias - 80% 361 dias e subsequente remuneração declarada	€500/mês Máximo 12 meses	80% remuneração declarada	150.000€ (Prorrogado) €1.000/mês (Máx. 6 meses)
Hospitalização	-	-	90% hospital declarada	150.000€ (Prorrogado) €75/mês (Máx. 6 meses)

Para saber mais sobre o Seguro BES Proteção Salário vá a www.bes.pt

Não dispensa a consulta das Condições Gerais e Especiais do Seguro BES Proteção Salário.

Simulação
Agora que já conhece o Seguro BES Proteção Salário, simule o seu caso numa agência BES ou ligue BESdirecto Seguros - 707 24 7 365, tecla 6.

Anexo 7: Panfleto do MoneyGram

O mundo na ponta dos seus dedos

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

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

Alguns agentes de receção MoneyGram no mundo:

Brasil:



Cabo Verde:

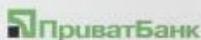


CORREIOS DE CABO VERDE

Angola:



Ucrânia:



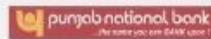
Roménia:



Moldávia:



Índia:



800 812 953

www.moneygram.pt

O Banco Espírito Santo é um agente autorizado da MoneyGram Internacional. Limitada prestação de serviços de transferência de dinheiro. Call-Centre disponível 24 horas. MoneyGram Internacional, Ltd. é uma PF autorizada nos Reinos Unidos pela FSA. © 2013 MoneyGram, todos os direitos reservados. As restantes marcas são propriedade de terceiros.

Sabia que agora no BES já pode enviar e receber dinheiro com a MoneyGram?



Porquê usar a MoneyGram?

Confiança

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

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

Conveniência

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

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

Rapidez

Com a MoneyGram é muito rápido enviar dinheiro.

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

Acessibilidade

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

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

Escolha a melhor opção

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

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

Para enviar dinheiro

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

Para receber dinheiro

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

^{*} Sujeito ao horário de funcionamento da agência e aos regulamentos locais.

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

^{***} Terá de apresentar identificação pessoal, normalmente um ou mais dos seguintes documentos: Passaporte, Carta de Condução, Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou identificação emitida pelo Governo. Pode também ter que apresentar um comprovativo de Residência (Extrato de Conta Bancária ou Conta de Serviços). Os requisitos variam de país para país, veja no seu Agente local da MoneyGram informação sobre as formas de identificação aceites.

Anexo 8: Depósito Direto

Anexo 9: Requisição de cheques

BANCO ESPÍRITO SANTO

Requisição N.º **AB 623439**

REQUISIÇÃO DE CHEQUES LOCAL DE ENTREGA _____

CRUZADOS **NÃO CRUZADOS**

Requisita-se ao BANCO ESPÍRITO SANTO, S.A. _____ livro(s) de _____ cheques em branco para meu/nosso uso exclusivo, ficando à minha/nossa responsabilidade quaisquer extravios decorrentes do envio dos mesmos para a minha/nossa morada (via CTT), efectuado a meu/nosso pedido, bem como todos os pagamentos que o Banco faça, ainda que resultantes do seu uso ilícito, salvo aviso prévio da minha/nossa parte, em caso de extravio ou roubo.

O(s) módulo(s) de cheques fornecidos poderão ter data limite de validade (constando nesse caso a mesma do impresso cheque), a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos. Todavia, o titular da conta reconhece a faculdade ao banco de, se assim entender, pagar qualquer cheque que seja emitido após o termo do prazo de validade, desde que apresentando nos termos/prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque.

Autorizo(amos) o Banco a fornecer a terceiros os elementos necessários à produção externa dos cheques requisitados.

_____ de _____ de _____

a) _____

TS 75/4 MOD. 635 - 3/2019

Cheque N.º _____

CONTA _____

A preencher pelo titular da conta quando não seja o próprio a receber o(s) livro(s) de cheques:

Fica o BANCO ESPÍRITO SANTO, S.A. autorizado a entregar a _____

o(s) livro(s) de cheques em branco requisitado(s) no verso.

_____ de _____ de _____

a) _____

A assinar pela pessoa a quem são entregues:

Acuso a recepção do(s) livro(s) de cheques em branco, com numeração registada no verso.

_____ de _____ de _____

a) _____

Anexo 10: Saco das moedas



100 Moedas de 1 Cent. = 1 €

50 Moedas de 2 Cent. = 1 €

50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €

40 Moedas de 10 Cent. = 4 €

40 Moedas de 20 Cent. = 8 €

40 Moedas de 50 Cent. = 20 €

25 Moedas de 1 Euro = 25 €

25 Moedas de 2 Euro = 50 €

Este saco contém só um dos tipos de moedas acima indicado

Anexo 11: Correio interno



SERVIÇO INTERNO

	Destinatário			Remetente		
	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica
1	BES	18				
2	BES	80190	DEO - Inv. Def. Valm.	BES	142	União BIC 160º blo
3			SANS Comparticip	Bes	80955	Sar. Bond
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

DIV 1035 Mod 1 1009

Anexo 12: Formulário de pedido de Merchandising

Para solicitar Merchandising, Folhetos/Monofolhas em falta, **enviar fax:**

Preencher formulário de pedido que segue:

Nome Campanha		
Denominação Painel	Código	Quantidade
Separador de Filas	001	
Painel Suspenso	002	
Menu Board	002	
Painel Janela sem Iluminação (2x2)	004.1/ 004.2 004.3 / 004.4	
Painel Janela com Iluminação (2x2) Agências Antigas	005.1 / 005.2 005.3 / 005.4	
Painel Janela com Iluminação (2x2) Agências Novas	005.1 / 005.2 005.3 / 005.4	
Multifunções	006	
Promocional 50x70	007	
Promocional Iluminado com Porta-Folhetos	009	

Folhetos - Campanha	Código	Quantidade

Balcão: _____ **Código** _____

Observações:
