



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Licenciatura em Gestão

Nanci Melissa Mendes da Costa  
Dezembro | 2011



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

NANCI MELISSA MENDES DA COSTA  
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO  
EM GESTÃO

Dezembro/2011

## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

### **Dados da discente**

Nome: Nanci Melissa Mendes da Costa

Número: 1009559

Obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão

### **Estabelecimento de Ensino**

Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50, Guarda

Contacto: 271220110

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

Contacto: 271220120

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Doutora Ascensão Braga

### **Local de Estágio**

Crédito Agrícola (CA), Delegação Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega.

Av. D. João IV, 91 Guimarães

Contacto: 253 520 890

Coordenadora de Estágio na organização: Dr.<sup>a</sup> Isabel Abreu

### **Período de Estágio**

Início: 19 de Julho de 2011

Conclusão: 14 de Outubro de 2011

**Duração:** 400 H

## **PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR**

O estágio curricular da licenciatura do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda baseou-se no seguinte plano de estágio:

1. Formação e adaptação à rotina diária da instituição;
2. Noções gerais de arquivo relacionado com o serviço diário;
3. Assegurar o atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas;
4. Divulgar e apresentar os vários produtos disponíveis;
5. Apoiar nas operações de caixa, nomeadamente, efectuar depósitos, levantamentos, transferências, movimentações em contas poupanças e em depósitos a prazo e efectuar abertura de contas;
6. Emitir saldos, extractos de contas e actualizar cadernetas;
7. Efectuar encerramento e conferência de caixa;
8. Registar no mapa de evolução de produção mensal todos os produtos e serviços concretizados no dia anterior;
9. Noções de preparação de processos de crédito para análise de risco (recolha de elementos e preenchimento de propostas), nomeadamente desconto de letras.

## RESUMO

O presente relatório de estágio, tal como o nome indica, reporta-se à descrição de um estágio curricular, cuja duração foi de 400 horas, realizado numa instituição bancária: o Crédito Agrícola de Guimarães. O estágio decorreu no período de 19 de Julho a 14 de Outubro de 2011, sob a orientação na instituição da Dra. Isabel Abreu.

O referido estágio curricular teve como objectivo dotar a discente do Curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda de uma componente prática do curso.

Assim, neste relatório será apresentado o Crédito Agrícola e todas as actividades realizadas pela estagiária ao longo do estágio, desde as actividades de *Front Office* (Actividades de atendimento geral aos clientes) às do *Back Office* (Actividades de atendimento mais personalizado).

Palavras-Chave: Estágio, Crédito Agrícola, Guimarães, Atendimento, Produtos/Serviços bancários

### **JEL Classification:**

G20-General; G21-Banks; other Deposit My Institutions; Microfinance Institutions.

“O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.”

Fernando Sabino

É com grande orgulho e satisfação que termino esta grande etapa da minha vida, dizendo que dela fizeram parte pessoas que jamais esquecerei, pessoas que me tornaram num ser melhor e mais forte, capaz de ultrapassar todos aqueles obstáculos que me foram colocados ao longo deste percurso académico.

Em primeiro lugar, quero manifestar o meu agradecimento ao Instituto Politécnico da Guarda, mais precisamente à Escola Superior de Tecnologia e Gestão, pelo enriquecimento académico. Aos serviços do GESP, um muito obrigada por terem sido incansáveis na procura do meu estágio.

À Prof. Ascensão Braga, os meus maiores agradecimentos por ter aceite este desafio e ter sempre encontrado tempo e disponibilidade para me orientar ao longo do estágio, um muito obrigada pelo apoio, carinho e compreensão.

Os meus agradecimentos à Caixa Crédito Agrícola Mútuo de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, por me ter recebido de forma tão acolhedora. À Dra. Marília pelo modo afável com que me acolheu e aos restantes colegas da agência de Guimarães, obrigada pelo carinho, pela amizade, pela alegria com que me receberam, obrigada pela paciência e por tudo o que me ensinaram. Marisa muito obrigada pela amizade e por todos os momentos que me proporcionaste na agência.

Aos que me acompanharam durante estes três anos, agradeço o apoio e a ajuda por me aguentarem as euforias e desagradados. Por nunca me deixarem desistir do meu sonho. Em especial os meus pais por terem sido os melhores pais do mundo, por acreditarem sempre em mim e por se terem sacrificado tanto para tornar tudo isto possível. E aos meus tios e avó que foram como pais quando estes estavam ausentes.

Samuel, obrigada por fazeres parte da minha vida, por me ajudares tanto e por teres sido tão paciente naqueles meus momentos difíceis.

## ÍNDICE

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO .....	II
PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR .....	III
RESUMO .....	IV
Agradecimentos .....	V
Índice de figuras .....	IX
Índice de tabelas .....	IX
Índice de anexos .....	X
INTRODUÇÃO .....	1
1. O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA .....	3
1.1 História do Crédito Agrícola .....	4
1.2 Missão .....	6
1.3 Valores .....	7
1.4 Objectivos .....	8
1.5 Imagem do Grupo CA .....	8
1.6 Área Geográfica de Actuação da CA em Portugal .....	11
1.7 Empresas que integram o Grupo Financeiro Crédito Agrícola .....	12
2. PRODUTOS E SERVIÇOS CA .....	15
2.1 Créditos Bancários .....	15
2.1.1 Crédito Pessoal .....	17
2.1.2 Crédito Empresas .....	20
2.2 Conta a ordem .....	22
2.2.1 Depósitos a Ordem - Particulares .....	22
2.2.2 Depósitos a Ordem - Empresas .....	23
2.2.3 Produtos a Prazo .....	23
2.2.4 Poupanças .....	25
2.3 Cartão Bancário .....	28
2.3.1 Cartão de Débito .....	29
2.3.2 Cartão de Crédito .....	30
2.3.3 Cartão Dual (Cartão Contact) ou Misto .....	30
2.4 Seguros .....	32
2.4.1 Seguro do Ramo Vida .....	32



2.4.2 Seguro do Ramo Não Vida.....	33
3. CAIXA CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE TSABT – AGÊNCIA DE GUIMARÃES.....	35
3.1 Estrutura Organizacional – Agência de Guimarães.....	37
3.2 Objectivos da CA de Guimarães.....	37
4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	38
4.1 Organização do Arquivo.....	38
4.2 Atendimento ao Público ( <i>Front Office</i> ).....	38
4.3 <i>Back Office</i> .....	47
4.4 Fecho do caixa.....	54
4.5 Reuniões Mensais.....	54
CONCLUSÃO.....	56
BIBLIOGRAFIA.....	58
ANEXOS.....	59

## Índice de Figuras:

Figura 1 - Valores do CA.....	7
Figura 2 -Logótipo do CA.....	8
Figura 3 - Assinatura do grupo CA.....	9
Figura 4 - Logótipo do Centenário.....	10
Figura 5 - Filme de Promoção do Centenário.....	10
Figura 6 - Distribuição Geográfica dos Balcões por Distritos e por Região autónoma.....	11
Figura 7 - Logótipo FENACAM.....	12
Figura 8 - Logótipo CA Consult.....	12
Figura 9 - Logótipo do CA Gest.....	13
Figura 10 - Logótipo CA Informática.....	13
Figura 11 - Logótipo CA Serviços.....	14
Figura 12 - Logótipo CA Seguros.....	14
Figura 13 - Logótipo CA Vida.....	14
Figura 14 - Cartão Visa Electron.....	29
Figura 15 - Cartão SuperJovem.....	29
Figura 16 – Cartão BeFree.....	29
Figura 17 - Cartão Classic e Premier.....	30
Figura 18 - Cartão CA&companhia.....	30
Figura 19 - Cartão Contacto CA.....	30
Figura 20 - CCAM de TSABT - Agência de Guimarães.....	35
Figura 21 - Sede do grupo de TSABT.....	35
Figura 22 - Brasão da cidade de Guimarães.....	35
Figura 23 - Castelo de Guimarães.....	36
Figura 24 - Organograma do CA de Guimarães.....	37

## Índice de Tabelas:

Tabela 1 - Rede comercial CA.....	11
-----------------------------------	----

**Índice de Anexos:**

Anexo I - Desdobrável utilizado nas agências CA para promover a Conta Poupança CA Aforro .....	60
Anexo II - Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Visa Electron Particulares e Empresas .....	61
Anexo III - Proposta de Adesão do Cartão de Débito Visa Electron .....	64
Anexo IV - Ficha de Informação de Clientes – Pessoas Singulares .....	65
Anexo V - Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares .....	67
Anexo VI - Activação de Cadernetas .....	69
Anexo VII - Condições Gerais do Contrato de Depósito CCAM Pessoas Singulares .....	70
Anexo VIII - Ficha Informação de Clientes - Confidencial - Pessoas Colectivas .....	78
Anexo IX - Ficha de Assinaturas de Pessoas Colectivas .....	80
Anexo X - Condições Gerais do Contrato de Depósito – Pessoas Colectivas .....	82

## INTRODUÇÃO

O estágio curricular é, sem dúvida, uma componente fundamental de um curso, pois permite aos discentes colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso académico e conhecer a realidade profissional e institucional em que irão trabalhar.

A fim de cumprir esta fase final de curso, optou-se por realizar um estágio na banca, visto ser uma área que sempre despertou o interesse à estagiária. Sendo assim, o estágio foi concretizado na Caixa Crédito Agrícola Mútuo de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, mais especificamente na agência de Guimarães. O estágio teve a duração de quatrocentas horas, foi realizado entre os dias 19 de Julho e 14 de Outubro de 2011, sob orientação da Prof. Ascensão Braga e, na agência, da Dra. Isabel Abreu como coordenadora e também da Dra. Marília Fonseca.

Ao longo dos três meses, houve a possibilidade de realizar inúmeras tarefas, desde o *Front Office* (operações de caixa, como levantamentos, depósitos, actualização de cadernetas...) até ao *Back Office* (abertura de contas, desconto de letras, realização de propostas de crédito...), não tendo sido imposta qualquer tipo de limitação nas operações realizadas ao longo do estágio. Desta forma, é possível elaborar um relatório que evidencie o dia-a-dia de uma agência bancária, bem como todos os conceitos e procedimentos inerentes a um bom desempenho profissional.

Relativamente à estrutura do presente relatório, numa fase inicial será feita a apresentação da Caixa Crédito Agrícola Mútuo e daquilo que esta representa, bem como a sua história, produtos e serviços, e outros pontos que evidenciam as diferenças desta instituição das restantes. De seguida, será feita uma breve referência ao grupo em que se integra a agência onde foi concretizado o estágio, descrevendo esta última ao pormenor, assim como todas as actividades desenvolvidas no decorrer do estágio.

Pretende-se, assim, que o relatório seja o mais claro possível, tornando este trabalho apelativo e coerente de forma a dar a conhecer ao leitor uma grande diversidade de informações relativas ao estágio desenvolvido, inclusive informações respeitantes ao próprio Crédito Agrícola.

## 1. O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA<sup>1</sup>

O Grupo Crédito Agrícola é um grupo financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais, designadas por Caixas Agrícolas e por empresas especializadas, tendo como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das actividades das caixas associadas e da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola, a FENACAM. Esta foi criada a 29 de Novembro de 1978, e consiste numa instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao grupo.

Actualmente com mais de 400 mil Associados e mais de 1 milhão de Clientes, o Grupo Crédito Agrícola é um dos principais grupos bancários portugueses. O ano de 2011 é um ano com grande significado para o Crédito Agrícola, pois a instituição comemora 100 anos de actividade, o que faz deste banco um dos mais antigos a operar em Portugal.

A actividade do Grupo Crédito Agrícola tem com base de sustentação as Caixas Agrícolas que são verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais e que com a sua autonomia e integração nas respectivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respectivo tecido empresarial e económico e os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

O Crédito Agrícola é um grupo financeiro de referência em Portugal. Que mantém com os Clientes uma relação muito próxima. Que harmoniza as suas origens com a visão contemporânea de um grupo financeiro de oferta universal. O competitivo portefólio, pontuado pela diversidade de soluções promove a captação de novos Clientes, sobretudo Jovens.

---

<sup>1</sup> A elaboração deste capítulo foi efectuada a partir de informação recolhida no site do CA: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## 1.1 História do Crédito Agrícola

A raiz histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo pode situar-se nas Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a égide da esposa de D. Manuel I, Rainha D. Leonor, e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos Celeiros Comuns criados em 1576 por D. Sebastião.

Em 1778, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira a fazer empréstimos aos agricultores. Várias outras Misericórdias lhe seguiram o exemplo, levando Andrade Corvo, em 1866 e 1867, a publicar leis destinadas a transformar as Irmandades, Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial (Bancos Agrícolas ou Misericórdias - Bancos).

Coube ao Ministro do Fomento Brito Camacho fundar o verdadeiro Crédito Agrícola em Portugal em 1911, por Decreto de 1 de Março. Foi, porém, a Lei n.º 215, de 1914, regulamentada em 1919 pelo Decreto n.º 5219, que definiu a actividade das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Após um período inicial em que o número de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo aumentou graças ao esforço de inúmeros agricultores, deu-se um período de alguma estagnação a seguir à crise bancária da primeira metade dos anos 30, da qual resultou a imposição às Caixas da tutela da Caixa Geral de Depósitos.

Com as importantes alterações políticas ocorridas a partir de Abril de 1974, começou a surgir um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a sua implantação e alargarem a sua actividade nos moldes em que o Crédito Agrícola Mútuo se desenvolvera em muitos países europeus. Publicou-se o Decreto-Lei n.º 231/82, cujo anexo possui um Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo, deixando as Caixas de estar sujeitas à tutela da Caixa Geral de Depósitos, e ficando prevista a constituição de uma Caixa Central com o objectivo de regular a actividade creditícia das Caixas suas associadas. O novo regime legal abriu caminho a uma considerável expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80.

A Caixa Central foi criada em 20 de Junho de 1984 e, mais tarde, com a finalidade de assegurar a solvabilidade do sistema, foi instituído em 1987 pelo Decreto-Lei n.º 182/87

o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM) em que participam hoje todas as Caixas Associadas.

Atendendo à necessidade de reflectir legislativamente as transformações que o Crédito Agrícola atravessara nos últimos anos e de o adaptar às orientações do Direito Comunitário, chegar-se-á a um novo regime jurídico do CA, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/91, de 11 de Janeiro. Esse diploma fez adoptar para o Crédito Agrícola um modelo organizativo, assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, o qual se denomina "Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo" (SICAM). A Caixa Central passou a ter funções e poderes em matéria de orientação, fiscalização e representação financeira do SICAM, e estabeleceu-se um regime de co-responsabilidade entre ela e as suas associadas, de modo que a supervisão da solvabilidade e liquidez é feita com base em contas consolidadas.

O Grupo CA decidiu, em 1994, valorizar a sua prestação de produtos e serviços financeiros: nascia, então, a empresa especializada na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário, hoje a CA Gest, e a Rural Seguros, hoje designada CA Seguros – Seguradora Não Vida. Cinco anos depois, surgia a Crédito Agrícola Vida, hoje CA Vida – Seguradora do Ramo Vida. Mais tarde, seria a vez da CA Consult, para a área de assessoria financeira.

Numa lógica interna mas necessariamente com impacto no incremento progressivo da qualidade do serviço prestado ao Cliente, é de sublinhar, igualmente, a criação em 1993 da Rural Informática, hoje CA Informática. Mais recentemente, o destaque vai para o lançamento da CA Serviços.

Em 1998 o Crédito Agrícola assiste a uma maior unificação entre as Caixas Associadas e a Caixa Central, com a introdução de uma única plataforma informática. Estas modificações foram muito positivas, tendo contribuído para afirmar cada vez mais o Crédito Agrícola como um "banco completo", com canais de distribuição diversificados e com ofertas diferenciadas de acordo com os segmentos em que pretende aumentar a sua penetração, de modo a preservar e aumentar as suas quotas de mercado, num contexto cada vez mais competitivo.



O Grupo CA iniciou em 2004 a implementação de um extenso Programa de Modernização Tecnológica. Para além disso, ao longo dos últimos anos foram dados passos muito importantes, que se traduziam, por um lado, na consolidação financeira do Grupo e, por outro, na criação de uma base tecnológica comum, materializada na Rural informática e no SICAMSERV. Esta integração tecnológica constituiu um passo decisivo que foi prosseguido e consolidado com a realização dos projectos previstos no Programa de Modernização do Sistema de Informação.

Em 2006, é criada uma nova Imagem do Grupo. A identidade histórica do Crédito Agrícola, associada a uma realidade de matriz cooperativa rural, é agora renovada e alargada a uma realidade urbana, com uma oferta competitiva de soluções de produtos e serviços.

Já em 2009, o grupo adopta a assinatura “Juntos Somos Mais” que reflecte o novo posicionamento distintivo da marca CA, em que se sublinham os valores de ajuda mútua e solidariedade que estão na essência da instituição e se materializam numa palavra: Cooperativismo.

No presente ano 2011 o Grupo Crédito Agrícola comemora os 100 anos de actividade, sendo este um ano significativo e muito especial para o grupo.

## **1.2 Missão**

O Grupo Crédito Agrícola é uma instituição financeira privada com capitais exclusivamente nacionais. A sua missão é dar um contributo único para o desenvolvimento económico e social, cultural e desportivo de muitas regiões do país, gerando benefícios para as comunidades onde se insere, para os seus associados e seus clientes. Este apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

## **1.3 Valores**

O Crédito Agrícola é um Grupo financeiro com base cooperativa enraizado nas comunidades locais, com solidez, confiança, proximidade e modernidade, dotado de uma oferta de soluções, produtos e serviços capaz de satisfazer todas as necessidades financeiras e expectativas das famílias, negócios e empresas, que constituem factores críticos de sucesso numa relação de parceria privilegiada com os seus Clientes.

É uma instituição que valoriza o relacionamento com o Cliente, orientada para a participação no desenvolvimento socioeconómico de todo o País, suportada pela actuação de cada uma das suas Caixas a nível regional, num equilíbrio entre a captação de poupanças e a concessão de crédito às famílias e empresas, e no apoio às Instituições sem fins lucrativos. Os valores do CA podem melhor ser visualizados através de um esquema, conforme se apresenta na figura 1.

**Figura 1:** Valores do CA



**Fonte:** <http://www.creditagricola.pt/CAI/Institucional/Institucional/OCreditAgricola/Valores.htm>

## 1.4 Objectivos

Os Objectivos do CA são:

- Valorizar o relacionamento com os Clientes, potenciando o conceito de “banca de proximidade”;
- Oferecer produtos e serviços de qualidade sempre crescentes e sempre adaptados às necessidades dos seus Associados e Clientes, visando um elevado grau de satisfação;
- Contribuir para o progresso e elevação do nível de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respectivas regiões;
- Assegurar a acessibilidade efectiva a serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.

## 1.5 Imagem do grupo CA

O Crédito Agrícola apostou numa nova Imagem corporativa e numa nova comunicação, reafirmando a sua mensagem-chave: um Grupo ao lado das pessoas. (Ver figura 2)

**Figura 2:** Logótipo do CA



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

A nova Imagem do Crédito Agrícola corresponde a uma dinâmica de mudança, acompanhada por outras unidades, cuja renovação da identidade gráfica traduziu na partilha comum de uma relação ainda mais próxima do Grupo. Partindo do anterior símbolo, desenvolveu-se uma imagem corporativa mais contemporânea, tendo por base a folha de árvore estilizada, cuja forma aponta para o

futuro e as cores reflectem os valores do Grupo – o laranja como indutor de mudança e modernização.

“Juntos Somos Mais”– “Desde 1911”

**Figura 3:** Assinatura do grupo CA



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

A assinatura “Juntos somos mais”, reflecte o posicionamento distintivo do Crédito Agrícola fazendo referência aos valores de ajuda mútua, Solidariedade, esforço próprio e responsabilidade que estão na essência da instituição e se materializam numa palavra: Cooperativismo.

Esta mostra como as origens do CA – desde 1911 – são também o fundamento do seu futuro, na certeza de que os seus Clientes e Associados se sentem mais seguros, mais serenos, mais optimistas com o Crédito Agrícola.

O logótipo desenvolvido para assinalar o Centenário do Grupo Crédito Agrícola foi criado com base em duas premissas fundamentais: códigos gráficos que representam a Marca e os Valores cooperativos da Instituição (Ajuda Mútua, Esforço Próprio, Democracia, Igualdade, Equidade, Responsabilidade, Solidariedade). (Ver figura 4)

**Figura 4:** Logótipo do Centenário

**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

O entrelaçado dos dígitos zero representa a génese Cooperativista do Grupo. Os códigos gráficos do CA estão ainda presentes nas folhas, laranja e verde, que formam o número do centenário.

O CA também desenvolveu uma campanha de publicidade que conta a história de uma viagem que começa em 1911 e continua até aos dias de hoje. Pelo meio, o herói do filme – o Crédito Agrícola – cruza-se com aldeias que passam a vilas, vilas que se transformam em cidades, com pequenos negócios que crescem e com famílias que vêm nascer novas gerações. O anúncio retrata em “ficção” o que na realidade é a história do CA que sempre esteve e estará ao lado dos seus Associados e Clientes. (Ver figura 5)

**Figura 5:** Filme de Promoção do Centenário

**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## 1.6 Área Geográfica de actuação da CA em Portugal

O grupo CA ao longo dos anos cresceu significativamente, actualmente tem mais de 85 caixas associadas, detentoras de cerca de mais 700 balcões em todo o território nacional, como se poderá observar na seguinte tabela 1 e figura 6.

**Figura 6:** Distribuição Geográfica dos Balcões



**Tabela 1:** Rede comercial CA

Distrito	Nº Caixas	Nº Balcões
Viana do Castelo	1	24
Braga	6	28
Vila Real	1	16
Bragança	6	34
Porto	7	63
Aveiro	10	38
Viseu	8	48
Guarda	1	15
Coimbra	5	39
Castelo Branco	3	34
Leiria	6	61
Santarém	9	46
Portalegre	5	23
Lisboa	9	61
Setúbal	3	34
Évora	7	38
Beja	5	31
Faro	4	64
Açores	1	17

**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

**Fonte:** elaboração própria, com base no site: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## 1.7 Empresas que integram o Grupo Financeiro Crédito Agrícola

Através das suas empresas especializadas, o Grupo Crédito Agrícola apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos e adaptadas às realidades locais e ao mercado em geral.

### FENACAM

A FENACAM, Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, constituída a 29 de Novembro de 1978, criada para defender os interesses do crédito agrícola junto de outras entidades públicas e privada, e representa-o nos mais diversos níveis, quer a nível nacional e internacional, promovendo o desenvolvimento das caixas associadas, e estipular a criação de novas Caixas Agrícolas

Figura 7: Logótipo FENACAM



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

É composta pelos serviços de Auditoria (SAUD), Apoio Técnico (SATA), Administrativos e Financeiros (SAF) e Produção Documental e Aprovisionamento (SPDA).

### CA Consult

O Crédito Agrícola Consult – Assessoria Financeira e de Gestão, S.A. é uma empresa especializada em Banca de Negócios do Grupo Crédito Agrícola.

Figura 8: Logótipo CA Consult



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

Esta é dotada de competências técnicas e conhecimento sectorial que, articulados com a oferta de Banca Comercial do Grupo Crédito Agrícola e os activos tangíveis e intangíveis

das Empresas e dos Estados, constituem factores críticos de sucesso para a sua gestão.

O âmbito geográfico de actuação da Banca de Negócios do Crédito Agrícola é global, com ênfase em países europeus, em países com elevada expressão na diplomacia económica ibérica e europeia e nos países de raiz lusófona (Cabo Verde, Angola, Moçambique e Brasil).

### CA Gest

O Crédito Agrícola Gest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A, consiste na actividade e gestão de um ou mais Organismos de Investimento Colectivo e a gestão discriminatória e individualizada de carteiras por conta de outrem.

**Figura 9:** Logótipo do CA Gest



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

A sociedade pode ainda desenvolver actividades de gestão de fundos de capital de risco, de investimento imobiliário e de fundos de pensões, bem como de consultoria de investimentos.

### CA Informática

O Crédito Agrícola Informática – Sistemas de informação, SA, foi constituído em 1993 e consiste na optimização da utilização das infra-estruturas que servem de suporte às tecnologias da informação e respectivo desenvolvimento.

**Figura 10:** Logótipo CA Informática



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

O objectivo desta sociedade é a prestação de serviços na gestão de activos por base tecnológica, na gestão e manutenção das instalações e dos centros de dados e telecomunicações, nos serviços de apoio e suporte a actividade das empresas de serviços financeiros do grupo e do centro de serviços partilhados.



## CA Serviços

O Crédito Agrícola Serviços – Centro de Serviços Partilhados, ACE, tem como finalidade principal a prestação de serviços partilhados intra-Grupo nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados.

**Figura 11:** Logótipo CA Serviços



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## CA Seguros

O Crédito Agrícola Seguros de Ramos Reais, SA, constituído em 1994, consiste numa cultura organizacional forte e aberta à mudança, com vista na melhoria das soluções de protecção e segurança. Este tem um atendimento permanente e um conjunto de Seguros adequado, responde efectivamente ao desafio de prestar um melhor serviço na área para que foi criada, tornando-se uma mais-valia tanto para o Grupo Crédito Agrícola bem como para os seus Clientes.

**Figura 12:** Logótipo CA Seguros



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## CA Vida

A companhia de Seguros do ramo vida, constituída em 1988, com finalidade de oferecer aos clientes do Grupo CA um serviço completo e integrado. Os fundos de Pensão foram uma nova actividade que surgiu mais tarde em 2006, cuja missão é apoiar os Clientes na sua protecção social e no desenvolvimento económico oferecendo-lhes produtos de poupança, capitalização e de risco que satisfaçam as suas necessidades específicas.

**Figura 13:** Logótipo CA Vida



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## 2. Produtos e Serviços CA<sup>2</sup>

O grupo Crédito Agrícola apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

Neste capítulo vão ser mencionados os produtos e serviços do CA mais relevantes no decorrer do estágio, tais como, as contas a ordem, cartões bancários, crédito e seguros.

### 2.1 Créditos Bancários

O crédito bancário consiste numa operação financeira realizada por instituições bancárias que fornecem recursos aos seus beneficiários de modo que estes possam executar algum investimento específico previamente acordado. Os beneficiários comprometem-se desta forma, a reembolsar na data antecipadamente fixada, acrescido dos juros previamente combinados.

O crédito bancário pode ser classificado como directo ou indirecto:

- a) **Créditos Directos:** têm por base a colocação de fundos por parte da instituição bancária, que podem ser utilizadas pelas empresas e particulares. O desconto de letras, livranças e abertura de crédito através de uma conta corrente ou de um empréstimo são exemplos desta natureza de crédito.
- b) **Créditos Indirectos:** neste tipo de crédito, a instituição bancária poderá eventualmente vir a desembolsar fundos, caso o beneficiário do crédito não assuma os seus compromissos. As garantias bancárias, os avales bancários e os aceites bancários são exemplos deste tipo de crédito.

Quanto às garantias o crédito pode ser real ou pessoal:

---

<sup>2</sup> A elaboração deste capítulo foi efectuada a partir de informação recolhida no site CA: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

- **Real:** quando o crédito é outorgado com suporte nos bens dados em garantia pelo devedor;
- **Pessoal:** quando não existem bens específicos afectos à operação de crédito. O crédito pessoal é pois um crédito sem garantias específicas e é concedido na base das capacidades moral e material dos responsáveis ou proprietários da empresa. Uma garantia pessoal baseia-se no compromisso que um terceiro assume em reembolsar o credor, caso o devedor não cumpra as suas obrigações.

Se nos orientarmos pelo prazo da operação de crédito, ela será de longo (por exemplo, um empréstimo por obrigações ou em regime de leilão), de médio ou de curto prazo (como é o caso do crédito em conta-corrente ou do *factoring*<sup>3</sup>).

- I. **Crédito de curto prazo:** deve atender a situações pontuais de rápida resolução ainda que a ele se recorra sempre que necessário, sendo exemplos, no caso de pessoas, as despesas inesperadas, a aquisição de bens de comodidade para o lar, etc. e, no caso de empresas, a aquisição de mercadorias ou matérias-primas que sejam rapidamente integráveis no seu circuito de actividade, vendas e cobrança.
- II. **Crédito de médio prazo:** destina-se a apoiar a aquisição de bens com alguma duração de vida útil que ultrapassa o imediato e de que podemos destacar, no caso dos particulares, o carro, um barco e ainda obras de pequena dimensão. No caso das empresas, se comerciais, a aquisição de viaturas e obras de remodelação de alguma dimensão nas suas instalações e, no caso de empresas industriais, a aquisição de maquinaria cuja validade técnico/funcional não ultrapassa (ou ultrapasse pouco) o prazo do crédito que lhe foi afecto.

---

<sup>3</sup> Factoring é a operação pela qual uma empresa cede os seus direitos sobre um crédito a uma outra sociedade, mediante recebimento do respectivo valor.

**III. Crédito de longo prazo:** nos particulares e nas empresas comerciais, reduz-se à compra de habitação, primária ou secundária e de instalações próprias no caso de empresas industriais e, excepcionalmente, à aquisição e maquinaria pesada que pelas suas características possa ter grande durabilidade e pouca actualização técnica; no caso do Estado, um pedido de crédito com estas características é geralmente para financiar obras públicas ou equipamentos sociais.

### 2.1.1 Crédito Pessoal

O crédito pessoal destina-se a fins privados e não empresariais ou institucionais, apesar de actualmente a sua aplicação abranger de certa forma outros clientes não individuais, tendo como condição ser concedido para uso livre, isto é, para objectivos que não se encontrem abrangidos pelos demais créditos à disposição no mercado.

As condições gerais usuais para todos os produtos posteriormente expostos, são de financiamento garantido a 100% do bem ou serviço a adquirir, tendo o Cliente de transmitir como garantia, no mínimo, uma livrança e um seguro de Vida ou um seguro de protecção do financiamento. O reembolso é efectuado por prestações mensais de capital e juros, prestações com liquidação por débito na conta de depósitos à ordem, sendo as despesas e comissões consequentes do processo de financiamento também debitadas da mesma.

Neste tipo de crédito são necessários documentos específicos para a sua aprovação, tais como:

- Bilhetes de Identidade de todos os intervenientes;
- NIF de todos os intervenientes;
- Última Declaração de IRS/IRC apresentada, de todos os intervenientes;
- Os três últimos recibos do vencimento, de todos os intervenientes;
- Documento comprovativo do vínculo à entidade patronal, para trabalhadores por conta de outrem;
- Último recibo da água/luz/telefone;
- Fatura, factura pró-forma ou orçamento do bem a financiar.

- Preenchimento de contrato mútuo e respectivas assinaturas;
- Livrança em branco e subscrita, acompanhada do respectivo pacto de preenchimento;
- Preenchimento das propostas de seguros e respectivas assinaturas.

### Crédito ao consumo

Este tipo de crédito proporciona melhores condições e meios, para concretizar os objectivos dos seus clientes. Estes financiamentos estão sujeitos a aprovação de Caixa/Delegação onde cada cliente tem domiciliada a sua conta e nas condições de financiamento por ela estabelecidas. Dentro deste temos vários créditos:

Ensino - Financia cursos médios e superiores, incluindo inscrições/matrículas, propinas, material didáctico, despesas de estadia fora da zona de residência e alimentação nos locais onde os estabelecimentos de ensino são frequentados. O montante mínimo é de €5.000,00 e o máximo de €60.000,00. O prazo é de 24 e 120 meses, respectivamente.

Crédito Universitário Mútuo – Financia cursos superiores, como licenciaturas, mestrados, doutoramentos, pós-graduações, cursos de especialização tecnológica, ERASMUS e outros programas de intercâmbio internacional de estudantes. Em termos de financiamento o montante mínimo é de 1000€ e 5000€, por ano de curso, sem reprovação num máximo de 25.000€. O prazo varia entre 1 e 5 anos de acordo com a duração do curso e entre 3 e 12 meses de acordo com o programa ERASMUS.

Crédito Saúde - Financia a aquisição de bens ou serviços destinados a satisfazer necessidades de saúde. O financiamento varia entre 10.000€ e 30.000€ e o prazo entre 36 e 60 meses.

Outras Finalidades de Crédito - Financia Viagens, Electrodomésticos, Mobiliário/Recheio e outros destinos sem finalidade específica.

Crédito Pessoal Dinâmico - A melhor solução de financiamento que se adapta às necessidades dos clientes. Pode ser utilizado para qualquer finalidade de consumo. O financiamento varia entre 2.500€ e 30.000€, e o prazo é de 24 e 120 meses.

Crédito Eco Solução - Financia a aquisição de bens que utilizem energias renováveis. O financiamento é de 5.000€ no mínimo e 30.000€ no máximo, e o seu prazo é de 24 e 84 meses, respectivamente.

### **Crédito Habitação**

Este financia o processo de aquisição da casa. O Crédito Agrícola acompanha os seus clientes em todas as etapas, aconselhando-o através de um serviço de profissionais especializados. Existem várias modalidades dentro deste tipo de crédito.

Prestações Constantes - Modalidade de empréstimo de médio e longo prazo, para diversas finalidades de crédito e tipo de habitação em que o montante das mensalidades é o mesmo durante toda a duração do empréstimo.

- Tradicional – Prestações constantes com taxas variáveis indexadas.
- Segura – Prestações constantes com taxas fixas para o período inicial

Prestações Fixas - Modalidade cuja prestação constante de capital e juros manterá o mesmo valor ao longo de toda a vida do empréstimo, independentemente das variações que possam ocorrer na taxa de juro. O prazo da operação será variável podendo aumentar quando houver subidas de taxa de juro e diminuir quando as taxas descerem. A finalidade deste é apenas para a aquisição.

Valor Residual - Modalidade que permite amortizar uma percentagem do capital do empréstimo na última prestação do plano de pagamentos, ou seja, definir uma percentagem do empréstimo para o final do prazo de pagamento. As percentagens possíveis do Valor Residual são de 10%, 20% e 30%.

Imóveis Fundo CA - Modalidade de empréstimo de médio e longo prazo, destinado à aquisição e construção de habitação, para imóveis que pertençam ao Fundo CA

Imobiliário, ao Fundo CA Arrendamento Habitacional e à CA Imóveis. As suas finalidades são apenas a aquisição, construção, aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente.

### **Crédito Automóvel**

Financia a aquisição de ligeiros passageiros, motociclos e outros de uso particular (novos ou usados).

CA Leasing Automóvel - Leasing Automóvel para aquisição de viaturas ligeiras novas. Consiste num financiamento, na modalidade de leasing, de viaturas ligeiras novas, de passageiros, de mercadorias ou mistas e destinadas a uso particular. A viatura é escolhida pelo Cliente (locatário) que selecciona o fornecedor, com quem negocia o preço, as condições de entrega e a garantia. O Crédito Agrícola (locador) só adquire e paga a viatura ao fornecedor após o Cliente declarar a sua conformidade com as negociações que estabeleceu com o mesmo.

### **2.1.2 Crédito para Empresas**

De entre os créditos para empresas incluem-se os créditos de tesouraria, os créditos de investimento e as garantias bancárias.

#### **Crédito Tesouraria**

Este crédito tem a particularidade de financiar as carências pontuais de tesouraria, relacionadas com o funcionamento habitual das empresas. O prazo não pode ultrapassar um ano. Este pode adoptar três modalidades, entre elas, a conta corrente caucionada, desconto comercial e o descoberto autorizado, desenvolvidos de seguida.

Conta Corrente Cautiionada – É a forma mais flexível de gerir as necessidades de tesouraria, da sua empresa. O Crédito Agrícola atribui um limite de crédito por um prazo determinado, que pode ser utilizado de acordo com as necessidades da empresa, sem qualquer plano de amortizações pré-definido.

Descoberto Autorizado - O descoberto em conta, é uma operação de crédito resultante de uma facilidade, concedida pelo Banco, na utilização da Conta de Depósito à Ordem até um determinado montante, sem que a mesma esteja provisionada para o efeito.

Destina-se a superar dificuldades momentâneas de tesouraria da empresa, pelo que a sua concessão é efectuada, como regra, durante um curto período de tempo.

Desconto Comercial - É a forma imediata de gerir liquidez, antecipando receitas, mediante a apresentação a desconto de letras<sup>4</sup> decorrentes de transacções comerciais da sua empresa.

### **Crédito ao Investimento**

Este crédito destina-se a suportar, com flexibilidade, projectos de investimento, de construção, de aquisição de edifícios, máquinas e grandes equipamentos (usados no ciclo produtivo da empresa). Sendo uma operação de crédito superiores a 1 ano (médio e longo prazo).

### **Garantias Bancárias**

Operação de crédito através das quais o Crédito Agrícola garante a execução de uma obrigação constituída pelo seu Cliente perante um terceiro, assumindo por isso o encargo da obrigação se o Cliente faltar ao seu cumprimento, transmitindo maior confiança aos parceiros comerciais nos negócios da Empresa.

---

<sup>4</sup> O desconto de letras é a operação pela qual o banco adianta fundos sobre um título de crédito endossado pelo cliente, antes do seu vencimento, deduzindo juros e outros encargos.



## 2.2 Conta à Ordem

Uma conta bancária à ordem é um dos produtos oferecidos pelos bancos em que possibilita que os clientes guardem dinheiro mas estando sempre disponível para os seus gastos (liquidez total).

### 2.2.1 Depósitos à ordem – Particulares

Os depósitos à ordem dos particulares podem ser subdivididos nos seguintes:

**Conta à Ordem** - Esta conta possibilita o acesso a um descoberto autorizado, bastando para isso que o salário seja domiciliário ou seja dada uma ordem de transferência permanente;

**Conta Completa** - Conta remunerada por escalões sobre a totalidade do saldo. Os juros credores são creditados na conta trimestralmente, em relação ao trimestre anterior;

**Conta 1,2,3** - É uma conta à ordem com condições especiais para os jovens até 12 anos, e que constitui um utensílio de suporte à formação de aplicações a prazo em nome do jovem;

**Conta BeFree** - É uma conta à ordem destinada aos adolescentes sem despesas de manutenção, com facilidade no controlo da movimentação: caderneta ou extracto mensal gratuito ou com a periodicidade desejada;

**Conta SuperJovem** - É uma conta à ordem destinada aos jovens adultos sem despesas de manutenção, com taxas de juro atractivas e remuneração por escalões de saldo e permite o acesso a um descoberto autorizado, possibilitando a antecipação do ordenado.

## 2.2.2 Depósitos à ordem – Empresas

Quanto aos depósitos à ordem das empresas, podemos verificar que se encontram subdivididos nos seguintes:

**Conta à Ordem** - É a conta que permite fazer a gestão corrente das disponibilidades de cada empresa com liquidez total e que oferece diversas vantagens, tais como elasticidade de movimentação e de consulta, através de cheques, cartões e ordens de pagamento.

**Conta Negócio** - Esta conta é especialmente vocacionada para as empresas e empresários em nome individual. Além de ser remunerada por escalões (pela totalidade do saldo), também possibilita o acesso a um limite de crédito - o descoberto autorizado, que permite ao cliente, cobrir necessidades pontuais de tesouraria e proporcionar uma gestão quotidiana do seu negócio.

## 2.2.3 Produtos a Prazo

### Depósitos a Prazo

Caracteriza-se pelo facto de o banco poder dispor do capital depositado por um período de tempo determinado, visto que o depositante se compromete a não proceder a levantamentos antes do vencimento do prazo.

Os depósitos a prazo podem ser de diversos tipos:

#### ■ Depósitos a Prazo Normal

São contas de curto prazo sem risco, cujas entregas e mobilizações de fundos (sem penalização) só são possíveis na data do seu vencimento. Estas contas permitem os seguintes prazos: 30, 60, 90, 120, 181 dias ou 1 ano.

■ **Depósito a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa**

Conta de médio e longo prazo sem risco, que só permitem a mobilização do saldo (sem penalização) no seu vencimento. Têm ainda a particularidade de permitir ao Cliente receber juros com uma periodicidade inferior à do prazo total da aplicação. Estas contas permitem os seguintes prazos: 3, 5 ou 8 anos.

■ **Depósito Super Crescente**

Conta de Depósito a Prazo a 2 anos (4 semestres) com atribuição de prémios de permanência semestrais e pagamento de juros semestral.

■ **Depósito Super Crescente Mais**

Conta de Depósito a Prazo (D.P) a 3 anos (6 semestres) com atribuição de prémios de permanência semestrais e pagamento de juros semestral.

■ **Depósitos a Prazo L, XL e XXL**

Contas de curto e médio prazo sem risco, cujas entregas só são possíveis na data do seu vencimento e cujas mobilizações antecipadas são permitidas sem penalização, nas datas de pagamento dos juros. Estas contas permitem os seguintes prazos: 1, 2 ou 3 anos.

**a) Forma de Remuneração de um D.P.**

A remuneração de um D.P. é efectuada na data de vencimento e é tanto maior quanto maior for o prazo. Geralmente o cliente pode escolher entre duas modalidades:

- Na primeira, os juros são creditados na conta à ordem;
- Na segunda, os juros são acumulados ao montante depositado.

**b) Requisitos para a Constituição de um D.P.**

Há diversos requisitos a observar para a constituição de um Depósito a prazo:

- Abrir uma conta e efectuar um Depósito a ordem;

- Depositar a prazo um montante mínimo exigido pelo banco (este pode ser feito directamente, ou pode ser transferido a partir de um depósito à ordem);
- Preenchimento de um impresso de constituição de Depósito a prazo. O cliente deverá ficar com o duplicado do impresso preenchido, o qual comprova a sua constituição. Além do duplicado do impresso, é obrigatória a emissão de um nominativo e intransmissível, que representará o depósito. O título consubstancia o contrato de depósito a prazo. Assim, há certos elementos que são essenciais na caracterização do contrato e que, como tal, têm de constatar no título, são eles:
  - O valor do depósito, em algarismos e por extenso;
  - O prazo porque foi constituído o depósito e a data de vencimento;
  - As condições em que o depósito pode ser mobilizado, antes do vencimento se forem caso disso;
  - A taxa de juro convencionada, incluindo a taxa de juro aplicável a situações de reembolso antecipado, se for caso disso;
  - A forma e calendário de pagamento de juros;
  - As condições em que o depósito pode ser renovado na ausência de declaração do depositante.

#### **2.2.4 Poupanças**

Existem quatro tipos de poupanças:

##### **Conta Poupança Futuro**

É uma conta poupança a 1 ano, renovável automaticamente por igual período de tempo e com capitalização de juros. Destina-se a jovens até aos 30 anos inclusive.

### **Conta Poupança Geração Jovem**

É uma conta poupança a 6 meses ou 1 ano, renovável automaticamente por igual período de tempo e com capitalização opcional de juros. Destina-se a jovens até aos 30 anos inclusive.

### **Conta Poupança Habitação Jovem**

É uma conta poupança a 1 ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, que se for utilizada para os fins legalmente previstos, permite a obtenção de benefícios relacionados com a habitação. Destina-se a jovens com idade até 30 anos, em que o montante mínimo de constituição é de €125, permitindo efectuar reforços, pontuais ou programados, com um mínimo de €25, sempre que o Cliente desejar.

### **Conta Poupança CA Aforro**

É uma conta poupança a 1 ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, com pagamento de juros semestral e capitalização opcional. Destina-se a todos os Clientes, incluindo Jovens menores. Pode ser constituída com €250 e o Cliente deverá efectuar reforços mensais de, pelo menos, €25.

### **Conta Poupança Crédito**

É uma conta poupança a 3 meses, renovável automaticamente por igual período de tempo e com capitalização opcional de juros. Destina-se a Clientes com idade superior a 18 anos (inclusive). Pode ser constituída com € 250,00 e sempre que o Cliente desejar poderá fazer entregas pontuais (montante mínimo de € 100,00) ou programadas (montante mínimo de € 25,00).

### **Conta Poupança Condomínio**

É um produto de poupança vocacionado para Administrações de Condomínios, destinado à constituição de um Fundo Comum de Reserva para realização de obras de

conservação e de beneficiação, nas partes comuns dos prédios em regime de propriedade horizontal. O prazo desta conta é de 1 ano, renovável por igual período de tempo e com capitalização de juros. Esta poupança poderá ser constituída com €500 e poderão ser efectuados reforços a qualquer momento com um montante mínimo de €50.

### **Conta Poupança Máxima e Conta Poupança Máxima Tradição**

Destinam-se a clientes com idade superior a 30 anos. São contas poupança a 91 dias ou 183 dias, renováveis automaticamente por igual período de tempo e com capitalização de juros trimestral ou semestral, respectivamente.

### **Conta Poupança-Habitação Geral**

Conta poupança, sem risco, para clientes com idade superior a 30 anos, destinada a poupanças para fins relacionados com a habitação. Esta aplicação tem o prazo de um ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, com uma taxa de juro atractiva.

### **Conta Poupança Reforma**

Conta poupança, a 181 dias ou um ano, com renovação automática por igual período, em que os juros poderão ser capitalizados, ou não, consoante a preferência do cliente. Esta conta destina-se a clientes reformados ou pensionistas e beneficia de insenção de IRS sobre os juros até ao montante definido anualmente no orçamento de Estado.

### **Conta Poupança Sénior**

Conta poupança com remuneração por escalões, a 6 meses, renovável automaticamente por igual período de tempo e com capitalização opcional de juros. Esta conta destina-se a clientes com idade igual ou superior a 55 anos.

## 2.3 Cartão Bancário

É um instrumento de pagamento, geralmente sob forma de um cartão de plástico, disponibilizado pela entidade emitente ao titular para que este, através do acesso a uma rede de telecomunicações e com base na conta a que o cartão está associado, adquira bens ou serviços, efectue pagamentos, proceda a levantamentos de notas e/ou realize outras operações.

O cartão bancário permite ao seu titular autenticar a operação que pretende efectuar.

Existe uma crescente evolução na utilização dos cartões bancários no nosso país nos últimos anos, no sentido de privilegiar o uso de instrumentos de pagamento electrónico em detrimento dos instrumentos em suporte de papel, como o cheque.

Portugal dispõe de uma moderna infra-estrutura para serviços bancários à distância, o que facilita a utilização do cartão bancário.

Esses cartões podem ser utilizados, conforme os casos, em cerca de 10 mil caixas automáticas - *Automatic Teller Machine* – (ATM), e mais de 130 mil terminais de pagamento automático (TPA ou POS).

Nas caixas automáticas, além do levantamento de notas, os cartões bancários têm várias utilizações. Entre elas, salientam-se as seguintes: a) consulta de saldos e de movimentos de contas às quais se encontram associados; b) consulta, alteração ou revogação das autorizações de débitos directos; c) realização de transferências bancárias; d) pagamento de serviços, contribuições, impostos, multas; e) aquisição de bilhetes para transportes e espectáculos, carregamento de telefones e de outros instrumentos pré-pagos, activação do dispositivo para pagamento da Via Verde, entre outros.

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e da forma como os valores são movimentados, dividem-se em três tipos, o cartão de débito, o cartão de crédito e o cartão dual.

### 2.3.1 Cartão de Débito

É um cartão que tem associada uma conta de depósitos à ordem. Quando o titular utiliza este cartão para pagamentos, levantamentos de notas ou transferências, a conta de depósitos é debitada pelo valor correspondente, o que significa que há uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor. Assim, este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de débito. Para além disso, pode também ser utilizado nas redes Multibanco e Visa, em Portugal e no estrangeiro, efectuar operações no ATM, pagamentos nos TPAs dos estabelecimentos comerciais, ligados às redes Visa e Multibanco, em todo o mundo. O cartão *Visa Electron*; o cartão *Befree* e o cartão *Super Jovem* são exemplos deste tipo cartão.

#### → **VISA Electron**

Cartão de Débito para todas as necessidades do dia-a-dia.

**Figura 14 - Cartão Visa Electron**



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

**Figura 15 - Cartão SuperJovem**

#### → **SuperJovem**

Cartão de Débito exclusivo para menores de 30.



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

**Figura 16 - Cartão BeFree**

#### → **Befree**

Um cartão recarregável para os jovens!



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



### 2.3.2 Cartão de Crédito

É um cartão que tem associada uma conta-cartão e uma linha de crédito. Quando o titular utiliza este cartão na função para a qual foi emitido, ou seja, para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro, está a beneficiar de um crédito concedido pela entidade eminente. O Crédito Agrícola, através dos cartões de crédito Visa Classic ou Visa Premier, coloca ao dispor dos seus clientes uma opção cómoda e segura para gerir as suas despesas.

Os cartões de crédito são aceites na rede Visa e Multibanco possibilitando-lhe, para além das compras e levantamentos a crédito, o acesso à conta de depósitos à ordem para levantamentos.

Este tipo de cartões só permite o acesso ao crédito até um limite previamente contratualizado.

O Cartão CA&companhia é também um Cartão de Crédito para Particulares, aceite em Portugal e no Estrangeiro, em todos os estabelecimentos comerciais, Caixas Automáticos e Agências bancárias aderentes à rede Visa e Multibanco. (ver figura 17)

### 2.3.3 Cartão Dual (Cartão Contacto) ou Misto

É um cartão que combina mais do que um tipo de função e, como tal, pode ter mais do que uma conta associada.

O cartão contacto introduz uma nova tecnologia chip que visa tornar as operações mais seguras e que permite introduzir outras aplicações para além do Visa e Multibanco. (ver figura 19)

**Figura 17:** Cartão Classic e Premier



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)



**Figura 18:** Cartão CA&companhia

**Figura 19:** Cartão Contacto CA



**Fonte:** [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

Em Portugal permite levantamentos a débito ou a crédito em todos os ATM da rede Multibanco e, no estrangeiro, levantamentos a crédito em todos os ATM da rede Visa. As restantes transacções em Portugal podem ser a débito ou a crédito, com a excepção das efectuadas na rede (Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo) que serão sempre a débito. No estrangeiro serão sempre a crédito.

## 2.4 Seguros

Dá-se o nome de seguro a todo contrato pelo qual uma das partes, segurador, se obriga a indenizar a outra, segurado, em caso da ocorrência de determinados sinistros, em troca do recebimento de um prêmio de seguro.

A seguradora “CA Seguros” tem como principal objectivo, propor a protecção para determinados fins, que têm risco associado, através de pagamentos frequentes. O valor em causa, dos referidos pagamentos, chama-se prêmio. Ou seja, a seguradora compromete-se a compensar o segurado (ou beneficiário), através do pagamento de uma determinada quantia de dinheiro ou da reparação do dano, se a causa do imprevisto estiver coberta pela apólice do seguro.

Existem seguros que cobrem os riscos relacionados com os bens patrimoniais ou os danos, que os imprevistos podem causar às pessoas e que se subdividem em seguros do ramo vida e seguros do ramo não vida.

### 2.4.1 Seguros do Ramo Vida

Nos seguros do Ramo Vida incluem-se os seguintes seguros:

Protecção Família – Esta solução garante, em caso de morte ou invalidez total e definitiva, o pagamento de um capital que, compensará a ausência ou redução de rendimento, garantirá as responsabilidades financeiras ou assegurará o futuro e a subsistência do Agregado Familiar.

Protecção Crédito Habitação – Assegura a protecção de toda a Família, uma vez, que garante, em caso de morte, a amortização do Crédito à Habitação contratado. Para além da cobertura de morte, as pessoas Seguras têm disponíveis duas coberturas de invalidez.

Protecção Crédito Pessoal – Quando um Crédito Pessoal é solicitado, para investir na actividade comercial ou para fins pessoais, este garante, caso ocorram circunstâncias adversas como morte ou invalidez total e definitiva, a amortização do capital em dívida.

Protecção Super Crédito – Com um pagamento único e com a duração de um ano apenas, este seguro de vida garante o pagamento até três mil euros, em caso de morte da Pessoa Segura.

## 2.4.2 Seguros Ramo Não Vida

Os Seguros de acidentes e doenças de pessoas garantem a responsabilidade dos danos decorrentes de Acidentes de Trabalho, bem como, os acidentes sofridos no percurso normal de e para o local de trabalho, e compensam prejuízos em consequência de Acidentes Pessoais.

Os Seguros sobre Patrimónios suportam os danos derivados de riscos reais a que estão sujeitas as construções, as habitações, os estabelecimentos de comércio ou serviços, as instalações industriais, as cooperativas agrícolas, os tractores e máquinas agrícolas, as máquinas industriais, o equipamento electrónico, as mercadorias em transporte, as embarcações, as culturas e os animais. Assim, subdividem-se: Seguro de Habitação, Seguro de Comércio e Serviços, Seguro de Construções, Seguro de riscos Industriais, Seguro de Máquinas Industriais Móveis, Seguro Avaria de Máquinas, Seguro de Barcos de Recreio, Seguro de Mercadorias Transportadas, Seguro de equipamento electrónico, Seguro de estufas; Seguro de Colheitas, Seguro pecuário e Seguro de Incêndio agrícola;

Nos Seguros sobre Responsabilidades são acautelados os prejuízos que envolvam a responsabilidade, em relação a terceiros, de determinados actos praticados pela pessoa Segura – Seguro de caçadores, Seguro automóvel, Seguro de tractores e máquinas agrícolas; ao nível da Família – Seguro de responsabilidade civil familiar; ao nível dos animais domésticos – Seguro de responsabilidade civil animal; e do proprietário –

Seguro de responsabilidade civil empresarial na sua componente da exploração e dos produtos comercializados.

### 3 Caixa Crédito Agrícola Mútuo de TSABT – Agência de Guimarães<sup>5</sup>

A agência CA Guimarães existe desde os anos 90 com um projecto claro de apoiar e relançar o sector agrícola da região. Esta fundiu-se com o Grupo Terras de Sousa Ave Basto e Tâmega em 2009, com o objectivo de solucionar problemas derivados da má gestão do passado.

Em 2010, foram inauguradas as novas instalações da agência de Guimarães (ver figura 20) pretendendo-se, desta forma, reforçar a notoriedade do Crédito Agrícola neste concelho.

A sua sede, comum às restantes agências pertencentes ao Grupo Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, situa-se em Felgueiras, na Praça da República. (ver figura 21)

Este grupo tem como áreas de intervenção e negócio os concelhos de Amarante, Barrosas, Celorico de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Lixa, Lousada, Ponte, São Torcato, Torradas e Vizela.

O concelho de Guimarães possui três balcões:

o balcão de Ponte, o balcão de S.Torcato e o balcão de Guimarães.

O presente relatório é referente ao estágio curricular realizado na agência situada na cidade de Guimarães. Esta cidade é habitualmente designada por Berço da Nacionalidade e possui características ímpares que a distinguem de outras cidades portuguesas e a colocam num lugar de relevo na História de Portugal.

**Figura 20:** CCAM de TSABT - Agência de Guimarães



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

**Figura 21:** Sede do grupo de TSABT



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

**Figura 22:** Brasão da cidade de Guimarães



Fonte: [www.cm-guimaraes.pt](http://www.cm-guimaraes.pt)

---

<sup>5</sup> Fonte: [www.creditoagricola.com](http://www.creditoagricola.com)

Guimarães é uma das mais importantes cidades históricas do país, sendo o seu centro histórico considerado Património Cultural da Humanidade, tornando-a definitivamente um dos maiores centros turísticos da região. As suas ruas e monumentos respiram história e encantam quem a visita, tendo sido eleita a Capital Europeia da Cultura para o próximo ano 2012.

**Figura 23:** Castelo de Guimarães



**Fonte:** [www.cm-guimaraes.pt](http://www.cm-guimaraes.pt)

A cidade tem uma população de 158 018 habitantes (2011), é sede de um município com 241,05 km<sup>2</sup> de área e já foi considerada, por um jornal de tiragem actual, a 2.<sup>a</sup> cidade portuguesa com melhores condições para se viver. Tem uma intensa actividade económica, especialmente nas actividades de fiação e tecelagem de algodão e linho, cutelaria, curtumes, quinquilharia e artesanato.

Concelho integrado no vale do Ave, zona que se caracteriza historicamente pela sua forte industrialização, nomeadamente na indústria transformadora e no sector têxtil.

Assim, pode afirmar-se que a agência de Guimarães lida com bastantes empresas têxteis do concelho, mas relativamente ao tipo de clientes são mais particulares que empresas, sendo então as contas à ordem de particulares as mais frequentes na agência.

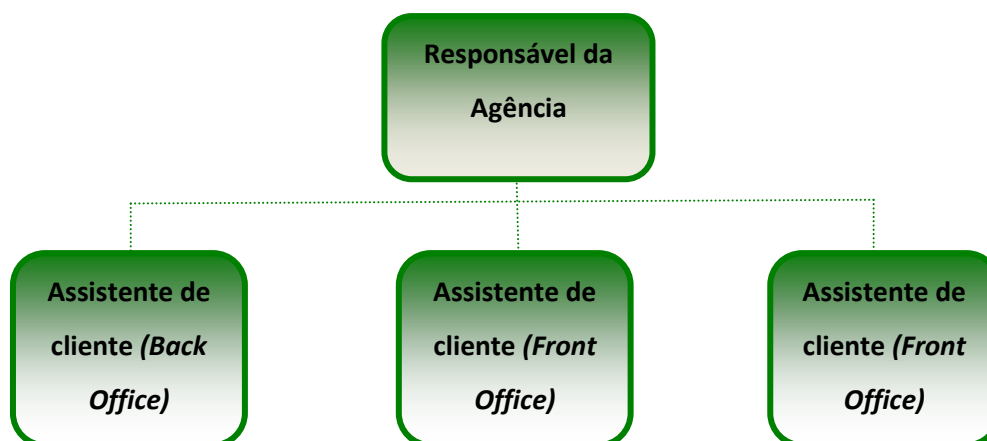
Os produtos mais vendidos são os inerentes às aberturas de contas, tais como, cartões de débito, cadernetas e o acesso online. Para além destes, a Poupança CA aforro e o Depósito a Prazo Normal são os produtos que mais interessam aos clientes da agência de Guimarães. Porém, o facto de a concorrência ser muita e extremamente forte, dificulta ao Crédito Agrícola a venda destes aos seus clientes que muitas vezes acabavam por preferir os produtos da concorrência, também ela muito bem representada na cidade, em alguns casos por mais do que uma agência.

### 3.1 Estrutura Organizacional – Agência de Guimarães

A agência de Guimarães é constituída por uma equipa de quatro elementos. O *Back Office*, o local onde é feito um atendimento mais personalizado ao cliente é constituído por dois elementos: o responsável da agência e assistente de cliente.

O *Front Office*, ou seja, o balcão de atendimento, é constituído pelos restantes dois assistentes. Todos os que fazem parte da agência estão aptos para fazerem todo o tipo de funções e, em alguns casos, sob a supervisão da responsável. (ver figura 24)

**Figura 24:** Organograma do CA de Guimarães



**Fonte:** elaboração própria, com base na informação dada pela agência CA Guimarães.

### 3.2 Objectivos da Caixa Agrícola de Guimarães

Os principais objectivos do balcão de Guimarães são:

1. Atendimento afectuoso e rápido dos clientes;
2. Transparência e verdade na informação proposta para um mundo dos negócios;
3. Contribuir para a ascensão do nível de vida das comunidades locais de uma forma sustentada, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respectivas regiões;
4. Competitividade no contexto bancário local.



## 4 Actividades Desenvolvidas na Agência de Guimarães

As actividades desenvolvidas ao longo do estágio foram muitas e todas elas bastante enriquecedoras. Neste capítulo do relatório apresentaremos com mais pormenor essas actividades.

### 4.1 Organização do Arquivo

A organização do arquivo foi a primeira tarefa a ser realizada pela estagiária. A relevância desta actividade prende-se com a necessidade de ter os dados pessoais de cada cliente actualizados para qualquer eventualidade processual ou contacto por parte da agência. O arquivo consiste no armazenamento das fichas de clientes preenchidas na altura da abertura de conta e respectivos documentos anexos (fotocópia de BI; cartão de contribuinte, comprovativo de morada, etc.), estando estas organizadas por número de cliente para fácil consulta.

Assim, inserindo o número do cliente no sistema informático *Central* da agência, a estagiária acedia à ficha pessoal do cliente em formato digital e confrontava os dados obtidos com aqueles que estavam presentes no arquivo das contas de clientes. Caso se detectasse alguma divergência entre a informação contida nas duas fontes, o cliente era contactado de forma a clarificar qual era a informação correcta e eram efectuadas as alterações necessárias.

### 4.2 Atendimento ao público (*Front Office*)

O atendimento ao público é uma das funções mais importantes da CCAM. A realização desta actividade contempla elementos tão essenciais como:

a) Comunicação: para que a comunicação seja bem sucedida, com a emissão e recepção correcta das mensagens;

- b) Publicidade: para que a publicidade seja entendida como marketing genuíno e não venda forçada ou publicidade enganosa;
- c) Relações Públicas: pretende-se que se traduza na posição de cada funcionário como representante da empresa no global, como elemento de uma equipa capaz e eficaz, em que cada funcionário representa todos e o todo representa um funcionário dedicado e motivado para a função comercial de vendedor dos produtos que se encontram na instituição.

Estes três elementos têm que estar perfeitamente integrados para que se traduzam num atendimento de qualidade. A atitude daqueles que fazem parte da equipa do CA de Guimarães deve revelar disponibilidade e confiança e, sobretudo, têm de agir de forma a revelar profissionalismo e eficácia.

A estagiária ao longo do seu percurso no CA teve como principal função realizar o atendimento sob duas formas: o atendimento directo (pessoal) e o atendimento indirecto (telefónico). Qualquer destas formas de atendimento implicou, conhecimentos, atitudes e comportamentos assimilados ao longo do curso. As disciplinas relacionadas com comportamentos do consumidor e políticas de vendas foram, sem dúvida, uma mais-valia para a estagiária aplicar os seus conhecimentos da vertente marketing do seu curso nas actividades relacionadas com a promoção e divulgação de produtos/serviços do CA.

#### **4.2.1 Atendimento Directo (Pessoal)**

No atendimento directo, desde o início foi incutido à estagiária que a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão do cliente sobre quem o está a atender. E também que é fundamental ter uma atitude e comportamento positivos.

Outro dos factores preponderantes é a expressão corporal, a forma como o cliente percebe a disponibilidade, paciência, segurança, energia e a agilidade que podem fazer toda a diferença quando estamos a lidar com um cliente. A expressão corporal engloba o

modo como se inclina o corpo ou a face, a posição das mãos e dos pés, o sorriso na face, o modo como se mexe e se anda, podendo ou não mostrar vitalidade, etc.

Ao longo do processo de atendimento deve demonstrar-se boa vontade na prestação do serviço, conhecer perfeitamente o produto/serviço e a instituição, revelar genuíno interesse pela satisfação do cliente, ter uma atitude positiva e de motivação, revelar habilidade para compreender que cada nova situação, até eventualmente de reclamação, se apresenta como um desafio, isto é, uma oportunidade de fidelizar um cliente e sempre que necessário corrigir falhas e concentrar-se na sua efectiva resolução (fundamental em casos de reclamação); poderá ser útil saber apresentar um pedido de desculpas sem esquecer, contudo, que este pedido por si só não resolve o problema.

Por fim o som e tom de voz, e a forma como se dizem as coisas são muito mais importantes a par das palavras que se empregam, sendo um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer das formas de atendimento (directo ou telefónico).

A estagiária procurou não descurar todos estes aspectos no processo de atendimento e ao longo de todo o estágio pois pretendia-se que cada momento com o cliente, mesmo que o momento não fosse para a troca comercial (compra e venda), que ele saísse satisfeito com a forma como foi atendido e pretenda voltar, garantindo assim a fidelização do cliente.

No decorrer do estágio a estagiária realizou várias operações do *Front Office* (atendimento ao público), inclusive operações de caixa, tais como, efectuar depósitos e levantamentos em numerário e em cheque, pagamentos da segurança social e outros serviços; transferências bancárias, emissão de saldos, extractos de contas, criação e actualização de cadernetas; esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações aos clientes sobre produtos/serviços da instituição e abertura de contas (particulares e empresas).

Estas funções permitiram à estagiária aplicar todas as regras de atendimento e realizar directamente grande parte das tarefas desempenhadas pelos colegas do balcão. Este

posto é sem dúvida o local na agência em que se obtém um maior contacto directo com o cliente e as suas necessidades e foi também o local de eleição da estagiária.

Para realizar as tarefas do *Front Office* foi necessário ter em atenção um conjunto de procedimentos, pois lidar com o dinheiro do cliente e da Caixa requer bastante cuidado e atenção.

- **Ordem de levantamento**

As ordens de levantamento são operações que consistem nos levantamentos efectuados da conta do cliente. Este tipo de operação é realizada no programa informático designado por SIBAL, e para ser efectuada deve ter-se em atenção alguns procedimentos, tais como, pedir sempre a identificação ao cliente que por sua vez deve corresponder ao titular da conta; pedir o número de conta e confirmar no *Central* (sistema informático onde se obtém todas as informações sobre a conta dos cliente) se o cliente tem dinheiro disponível na sua conta e se o montante é superior ao valor pedido pelo mesmo, pois esta operação tem um custo de 3,12€, confirmar o montante a entregar ao cliente na máquina de contar e, por último, imprimir o comprovativo de levantamento para o cliente assinar.

Os levantamentos podem ser feitos através de cheque, o processo é o mesmo, apenas deve confirmar-se se o cheque corresponde ao titular da conta e se a assinatura deste corresponde à que se encontra no cheque. Por fim, inserem-se os dados do cheque e o montante a levantar.

- **Depósitos**

Os Depósitos podem ser em numerário e em cheque e são realizados no programa SIBAL.

Os depósitos em numerário são um processo mais simples, deve ter-se sempre o cuidado de confirmar o dinheiro a depositar, pedir o número da conta onde efectuar o depósito e

entregar ao cliente o duplicado assinado pelo agente e pelo cliente como forma de comprovativo.

Esta operação exige mais atenção quando efectuada em cheque devendo confirmar-se se o valor em numérico corresponde ao valor por extenso e a data do cheque. No caso de o cheque ser não à ordem traçado, a conta a depositar tem de corresponder à mesma pessoa para quem foi emitido o cheque.

Na agência CA de Guimarães era necessário tirar cópia de todos os cheques superiores a 2500 € para mais tarde realizar os contactos comerciais.

### • Pagamento da Segurança Social

O pagamento da segurança social é também realizado através do SIBAL e consiste numa operação que pode ser solicitada por qualquer cliente enquanto cliente empresarial.

Para realizar esta operação era necessário pedir ao cliente o documento que indica o número de contribuinte a pagar a prestação, o montante, a data e o número de conta a debitar. Por fim deve entregar-se um comprovativo ao cliente assinado por ele e pelo agente e ficar com outro para a Caixa.

### • Transferências

As transferências eram realizadas sempre que pedidas pelo cliente e apenas o titular da conta pode pedir este tipo de operação. Para a realização desta operação é apenas necessário o número da conta a debitar e o da conta a creditar, e deve confirmar-se o saldo da conta a debitar e se este tem saldo suficiente para efectuar a transferência. Para finalizar, deve entregar-se o comprovativo ao cliente posteriormente assinado por este.

As transferências podem ser feitas de contas CA para outras contas CA e, nestes casos, o montante fica logo disponível. Em alternativa, pode ser de uma conta CA para uma

conta de outra agência e, nesses casos, o montante só ficará disponível passadas 24 horas.

- **Multibanco/ Balcão 24**

A Caixa Crédito Agrícola de Guimarães dispõe de uma máquina automática que se encontra à disposição dos clientes 24 horas por dia. Durante o expediente surgem casos de clientes que solicitam informações e ajuda para realizar determinadas operações, encontrando total cooperação da parte dos colaboradores.

O acesso ao “Balcão 24” pode ser efectuado através de cartão de crédito ou de débito, caderneta da conta à ordem ou poupança e permite realizar nas contas do Crédito Agrícola um vasto leque de operações financeiras e de consultas, com facilidade e rapidez. Por diversas vezes, a estagiária prestou informações e ajuda em determinadas operações.

### 4.2.2 Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico tem um impacto imediato, com reflexos a médio e longo prazo, na forma como o cliente vê a instituição. É importante ter por base regras que são consideradas as regras de ouro do atendimento telefónico e devem ser seguidas sempre, e por qualquer funcionário que atenda o telefone, mesmo que isso não faça parte das suas funções habituais.

Esta tarefa foi das primeiras a ser realizada pela estagiária, ou seja, sempre que o telefone tocava tinha a preocupação de atendê-lo, tendo em consideração todos os aspectos que lhe foram ensinados, tais como:

1. Atender imediatamente, aos primeiros toques, o telefone;
2. Identificar a CCAM, referindo a instituição e a saudação oportuna com um sorriso na voz; este factor transmite a simpatia na voz, como, por exemplo; “Caixa de Crédito Agrícola de Guimarães, bom dia, fala a Nanci Costa, em que posso ser útil?”
3. Falar de forma clara e natural, evitar utilizar termos muito técnicos, ou seja, usar palavras muito simples e de fácil compreensão;
4. Estar disponível para repetir a informação, de forma educada e paciente;
5. Mostrar interesse e atenção em ouvir o interlocutor, evitando expressões de desinteresse ou que sugiram hostilidade ou negativismo do tipo “não sei” ou “não temos”; em vez destes devemos usar termos como “se não se importar de aguardar um momento vou consultar quem melhor o pode informar acerca deste assunto”;
6. Ter sempre papel e caneta perto do telefone, para poder tomar notas;
7. Manter a simpatia e disponibilidade;
8. Não interromper bruscamente o discurso do interlocutor;
9. Evitar pôr o interlocutor à espera, se não for possível fornecer a informação desejada ao cliente, perguntar se pode aguardar um pouco ou, caso seja algo demorado, tomar nota do número para ligar posteriormente ou sugerindo à pessoa que telefone uns minutos mais tarde;

**10.** Terminar a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação do serviço, utilizando expressões como “estamos ao seu dispor”, “satisfeitos por servi-lo”, “gratos pela sua preferência”, entre outros, e desligar sempre o telefone depois de o interlocutor o ter feito.

No decorrer do estágio foram realizadas um conjunto de chamadas telefónicas tanto para clientes, como para outras instituições CA e concorrentes. As chamadas tinham como finalidade vender produtos ao cliente, dar informações ao cliente sobre sua conta, como, por exemplo, quando esta se encontra a descoberto ou pedir informações sobre futuros clientes a outras instituições. No caso das chamadas para venda de produtos era necessário fazer uma pesquisa prévia sobre cada cliente e assim ajustar os melhores produtos para cada caso. O produto que a estagiária mais propôs foi o CA Aforro (ver Anexo I) e aplicações a prazo. Antes de propor o CA Aforro, a estagiária fazia uma análise em pormenor da situação financeira de cada cliente da Caixa, verificando o tipo de aplicações já adquiridas pelo cliente. Caso este não tivesse nenhuma aplicação de poupança e tivesse uns saldos médios iguais ou superiores a 2000€, era-lhe proposto pela estagiária o CA Aforro. Esta explicava ao cliente que o produto consistia numa poupança que se inicia com um montante mínimo de 250€ e que todos os meses seria retirado da sua conta à ordem um montante mínimo de 25€ para a conta CA Aforro. O mais importante neste contacto era depois persuadir o cliente a passar na agência para realizar esta aplicação, mencionando os aspectos positivos e que é uma mais-valia para o cliente, pois esta é uma forma de rentabilizar o dinheiro do cliente que se encontra sem qualquer movimentação. O facto de esta aplicação poder ser movimentada sempre que o cliente necessite do montante aplicado foi sem dúvida a vantagem que mais conquistou os clientes, e também o facto de a agência, através destes telefonemas, mostrar preocupação e zelo com o dinheiro dos seus clientes, o que faz com que estes elogiem os serviços da Caixa e se sintam satisfeitos.

Para os depósitos a prazo, era também realizada pela estagiária uma análise em pormenor da situação do cliente. Esta era proposta em casos de ausência de aplicações a prazo e a clientes com saldos médios superiores a 3000€. Tal como no CA Aforro a estagiária explicava ao cliente em que consistia o Depósito a Prazo. Este pode ser



realizado com um montante mínimo de 2500€ e rende 2% ao ano, mas que a taxa poderia ser negociada pessoalmente caso o cliente esteja interessado nesta aplicação, pois devido à elevada concorrência a Caixa teve muitas vezes a necessidade de aumentar um pouco mais as taxas de forma a convencer os clientes a fazerem os depósitos a prazo no CA de Guimarães.

No caso das chamadas para os clientes com as contas a descoberto, estas eram realizadas apenas para informar o cliente da situação irregular da sua conta e a necessidade de este proceder ao depósito de determinado montante com alguma urgência, pois terá de suportar um custo. A situação irregular do cliente no período três meses consecutivos é levada a contencioso, ou seja, a tribunal.

Para além das chamadas a clientes também foram realizadas chamadas para outros bancos, as designadas chamadas comerciais, que têm como objectivo obter informações sobre possíveis clientes, perguntando se o cliente tem incidentes, quantos dígitos têm os seus saldos médios, se têm aplicações, se é apoiado pelo banco e se é bom para relações comerciais. A estagiária anotava assim todos os clientes com boa referência para posteriormente ser feita pela responsável da agência de Guimarães uma visita comercial ou reunião com esses mesmos clientes.

### 4.3 *Back Office*

No *Back Office* foram realizadas várias operações, algumas delas iguais as realizadas no *Front Office*, o atendimento telefónico, o envio de fax e e-mail. Para além destas, são realizadas as seguintes operações:

- **Abertura de contas**

A abertura de contas é uma operação diária frequente tanto no *Front Office* como no *Back Office* e a estagiária realizou os procedimentos necessários a esta operação em diversas ocasiões. A abertura de contas era realizada tanto para particulares, como para empresas.

Particulares:

1º Reunir os documentos necessários:

- ✓ Documento de identificação (exemplo: cartão de cidadão ou Bilhete de identidade)
- ✓ Cartão de contribuinte;
- ✓ Comprovativo de morada (exemplo: cópia da carta de condução, ou recibo de água, luz, gás ...)
- ✓ Comprovativo de profissão (exemplo: folhas de vencimento)<sup>6</sup>;
- ✓ Declaração do próprio caso seja titular de um cargo público.

---

<sup>6</sup> Estes comprovativos apenas são necessários caso o Cliente desempenhe uma profissão e/ou tenha entidade patronal. No caso de uma doméstica, menor, ou desempregado, por exemplo, estes comprovativos não são necessários.

No caso de ser Empresário em Nome Individual, terá ainda de se facultar a seguinte documentação adicional:

- ✓ Cartão de Pessoa Colectiva;
- ✓ Certidão de Registo Comercial ou outro documento publico comprovativo do qual conste os elementos: Denominação, Sede e Objecto do empresário.

**2º** Preencher a ficha Informação de Clientes (ver anexo IV), e a Ficha de Assinaturas de Assinaturas de Pessoas Singulares (ver anexo V);

**3º** Obter através do programa CENTRAL o número de cliente e inserir no sistema as informações sobre o mesmo;

**4º** Oferecer os produtos/serviços inerentes as contas à ordem, tais como: a caderneta, receber extracto de conta, cartão multibanco, serviço online;

**5º** Preencher os formulários para o pedido do cartão (ver anexo III), o pedido de activação da caderneta (ver anexo VI), e para o serviço de adesão online (isto consoante o pedido do cliente);

**6º** Imprimir as Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito VISA Electron Particulares e Empresas (ver anexo II) e as Condições Gerais do Contrato de depósito de pessoas singulares (ver anexo VII), para o cliente assinar entregando-lhe a cópia, pois os documentos originais ficam na Caixa;

**7º** O cliente deve fazer um depósito do montante para a abertura de conta (este varia consoante o tipo de conta), entregando-lhe o comprovativo desse mesmo depósito;

**8º** Guardar no arquivo da caixa todas as cópias dos documentos necessários juntamente com os respectivos formulários.

#### Empresas:

No caso da abertura de contas de empresas são necessários os seguintes documentos:

- ✓ Cartão de Pessoa Colectiva;
- ✓ Titulares dos órgãos de gestão, e para cada um deles: Declaração Pessoa Colectiva, ou Bilhete de Identidade do próprio, ou documento que o substitua, e o número de contribuinte;
- ✓ Procuradores: Têm que apresentar comprovativos documentais como se uma Pessoa Física se tratasse;
- ✓ Procuраções originais ou certidões notariais com menção de que o original está arquivado em Notário (quando se adapte).

Todo o processo de abertura se repete, alterando apenas a ficha de Informação de Clientes (ver anexo VIII), a Ficha de Assinaturas (ver anexo IX), e as condições gerais de depósito a assinar pela empresa (ver anexo X).

Na realização da abertura de contas para empresas a estagiária era acompanhada por um dos colegas da agência.

#### • **Pedido de cartão de débito (multibanco) *Visa Electron***

Para realizar este procedimento é necessário, em primeiro lugar, identificar o cliente e confirmar o número de conta na aplicação *Central* da CCAM, verificando as condições de movimentação da mesma.

É necessário informar o cliente das condições gerais de utilização do cartão (ver anexo II) e preencher a proposta de adesão ao cartão de débito *Visa Electron* (ver anexo III), solicitando a assinatura do cliente na proposta (no caso de este não pertencer ao balcão da conta, encaminha-se por correio interno, o original do modelo ao cuidado da gerência do balcão de domicílio). Seguidamente imprimem-se da intranet as condições gerais de utilização do cartão, solicitando ao cliente a leitura e assinatura das mesmas, entregando o duplicado da proposta de adesão e uma cópia das condições gerais de utilização. Após o atendimento do cliente, envia-se o original do pedido de adesão ao gerente solicitando parecer. A gerência, por sua vez, recebe, analisa e emite parecer sobre o pedido, rubricando o modelo. Caso o parecer seja desfavorável, deve comunicar-se a decisão ao

cliente por telefone, correio, ou aguardar a sua próxima visita. Quando o parecer é favorável, procede-se de imediato ao pedido do cartão na aplicação central.

Por questões de segurança o PIN (Personal Identify Number) e o cartão de débito Visa Electron são enviados para a morada do cliente em correio separado. Deve confirmar-se ainda a morada em conjunto com o cliente e explicar o processo de envio (uma vez que pode ocorrer uma utilização indevida caso não seja o cliente a receber o cartão e o respectivo PIN).

- **Adesão/ activação crédito agrícola online**

A adesão ou activação do serviço online é realizado para particulares ou para empresas.

- Particulares

É um serviço de Internet Banking (disponível para todos os clientes particulares e empresas do Crédito Agrícola), que permite aos mesmos, a partir de qualquer computador com acesso à Internet, efectuar consultas e realizar operações financeiras nas suas contas de depósito à ordem.

Normalmente, o pedido de adesão e activação é feito ao balcão. Neste caso, o colaborador deve solicitar o acesso ao serviço CA Online ao balcão, identificando o cliente da forma habitual, confirmando a sua conta no sistema. Posteriormente acede-se na intranet à aplicação de gestão do serviço crédito agrícola On-line, onde se escolhe o pedido de adesão – particulares, preenchendo os campos “n.º de cliente”, “e-mail para contacto” e “n.º da conta”, pressionando o botão “seguinte” na aplicação.

Quando o pedido de adesão é registado com sucesso, imprimem-se em papel branco as “condições gerais de utilização” com o número de adesão, permite-se que o cliente leia o documento e o assine, caso esteja de acordo. Neste caso, imprime-se a “carta de boas vindas” utilizando papel timbrado com o logótipo da CCAM. Devemos então efectuar a activação do cliente seleccionando “activar cliente”, sendo imediatamente gerada a chave multicanal (documento que deve ser imprimido).

Ao cliente, entrega-se dentro de um envelope a seguinte documentação: carta de boas vindas, cópia das condições gerais de utilização e a carta da chave multicanal. O

original das “condições gerais de utilização” é enviado para o gabinete de canais complementares/serviço de linha directa e fica guardada uma cópia no arquivo do balcão.

No espaço de aproximadamente uma semana, a “password” é enviada pelo correio para o domicílio do cliente.

– Empresas:

Para as empresas o modo de execução é o mesmo que para os particulares. No entanto é necessário consultar o pacto social da empresa e a ficha de assinaturas de abertura de conta depósitos à ordem pessoas colectivas, bem como a informação de clientes confidencial, verificando quem obriga a empresa e os seus termos exactos. Quando se efectua esta operação devemos confirmar que a titularidade da conta está de acordo com o pacto social da empresa.

A proposta de adesão é assinada pelos representantes que obrigam a empresa, e pelos utilizadores que têm acesso à conta. Esta pode ser para um ou mais utilizadores. A “password” será enviada para a sede social da empresa.

• **Mapas de Evolução da Produção Mensal**

Diariamente, umas das tarefas propostas à estagiária foram a de preenchimento dos mapas de evolução da produção mensal, onde se colocava a constituição de DP’s, as poupanças, reformas de letras, a liquidação de DP’s e poupanças realizados no dia anterior.

Esta tarefa permitiu o acesso às contas dos clientes e a verificação dos produtos que os mesmos adquiriram e o contacto próximo com as necessidades da agência, pois quantos mais DP’s e poupanças se constituíssem, melhores resultados a agência apresentaria no final de cada mês.

- **Remessa de cartões capturados**

Os cartões capturados pelas ATM'S da CA de Guimarães são recolhidos no final do dia e, em seguida, efectua-se a remessa desses cartões para enviar para Lisboa.

Esta tarefa consiste em anotar numa folha de remessa de cartões o n.º da conta do cartão e o motivo da sua captura, juntar os cartões à folha, colocar num envelope e, por fim, colocar no saco de correio relativo a correspondência para Lisboa.

- **Fax/E-mail**

Durante o estágio realizado houve a necessidade de utilizar vários meios de comunicação. Para além do telefone recorreu-se ao fax e ao computador (e-mail) para contactar clientes, colegas de outras instituições e balcões.

O Fax/E-mail foi utilizado pela estagiária, sempre que era necessário enviar para um cliente ou empresa o seu extracto de movimentos de conta ou outro tipo de informação em documento que este necessitasse.

- **Correspondência**

Esta pode ser feita através de correio interno e externo. O correio interno consiste na troca de correspondência entre os balcões e grupo CA, ou seja, através desta procede-se ao envio de formulários, cheques, cartões multibanco, modelos, material, *flyers* publicitários, etc. O correio externo, consiste no envio de cartas dos CTT aos clientes do CA (empresas, particulares, entre outros), como por exemplo cartas actualização de ficha de cliente, *flyers*, entre outras.

- **Propostas de Crédito**

Para a realização das propostas de crédito era necessário, em primeiro lugar, reunir um conjunto de informações sobre o cliente e as suas necessidades, os seus pontos fracos e fortes na perspectiva da banca. Os documentos necessários para a realização de uma proposta de crédito são: o BI; contribuinte; IRS, liquidação do IRS, 3 recibos de vencimento; extracto bancário dos últimos três meses; o prazo e a finalidade do crédito. É necessário ter em atenção que as pessoas solteiras ou divorciadas precisam de fiadores para todo e qualquer montante e pede-se aos fiadores os mesmos documentos. No caso de se tratar de um casal e o prazo ser até 36 meses, não são necessários de fiadores, à excepção dos casais que apresentam baixos rendimentos, que mesmo para um prazo até 36 meses necessitam de fiadores.

Caso não sejam clientes CA, é necessário pedir ao banco de Portugal a informação do respectivo historial da pessoa em causa.

No decorrer do estágio, a estagiária teve a oportunidade de efectuar estes procedimentos para a realização do crédito, ou seja, reunir a informação do crédito e guardar todos os documentos.



#### 4.4 Fecho do caixa

De todas as vezes que a estagiária realizou as tarefas do *Front Office*, teve também a possibilidade de efectuar o fecho do caixa. Sendo esta, uma operação diária, que muitas vezes foi realizada pela estagiária.

Para efectuar o fecho são necessários alguns procedimentos, tais como:

- 1º Fazer a remessa de cheques - verificar a quantidade de cheques depositados e os montantes e tirar cópia dos cheques iguais ou superiores a 2500 €;
- 2º Contar o dinheiro e guardar apenas 2000 € para o caixa do dia seguinte;
- 3º Passar o restante dinheiro para o tesoureiro – inserir o número do balcão, inserir o montante, processar e imprimir talão;
- 4º Fazer operação de Fecho - contar o dinheiro, inserir montante no sistema, processar;
- 5º Transportar o dinheiro para o cofre.

#### 4.5 Reuniões Mensais

Na agência Crédito Agrícola de Guimarães são realizadas reuniões mensais, organizadas pela Agente Comercial do Grupo Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega.

Essas reuniões consistem na divulgação dos resultados por parte do Agente Comercial do grupo TSABT, fazendo uma análise pormenorizada dos aspectos de sucesso ou insucesso da agência de Guimarães. A análise é feita através de mapas, fornecidos pelo Agente Comercial, que indicam o número de Produtos e Serviços realizados na agência, e se esses valores atingiram ou não a média estipulada pela Grupo CA.

Durante a reunião, e depois de serem mencionados os resultados, são discutidos quais os factores que permitiram que os resultados fossem positivos ou negativos. Quando os resultados são positivos, o objectivo mínimo é manter esses mesmos resultados, tentando sempre fazer mais e melhor. No caso de os resultados serem negativos, devem

ser discutidas as possíveis soluções para o problema. Estes casos são sempre a razão de maior discussão nas reuniões.

Através desta experiência a estagiária pôde inteirar-se da realidade de uma agência bancária, dos seus problemas e perceber como a actual conjuntura económica do país afecta o seu dia-a-dia.

## CONCLUSÃO

Mais uma etapa fica concluída após a realização de um estágio que acabou por se tornar na melhor das experiências vividas pela estagiária.

Ter realizado o estágio no Crédito Agrícola de Guimarães e conhecer a equipa fantástica que dele faz parte foi uma mais-valia para o crescimento e aprimoramento profissional e pessoal da estagiária.

No decorrer do estágio foram vários os desafios, sendo o principal deles lidar com os clientes proporcionando-lhes um bom atendimento e solucionando todo um conjunto de problemas que estes pudessem ter. Estes desafios foram encarados com bastante optimismo e dedicação, acabando por ser superados com sucesso. A estagiária conquistou, assim, a confiança de todos os clientes fiéis do Crédito Agrícola de Guimarães, mostrando um bom desempenho nas suas funções.

As situações de tensão e pressão vividas na agência, provocadas pela conjuntura económica nada favorável e pela elevada concorrência entre bancos. O facto de a cidade de Guimarães ser uma cidade constituída por inúmeros bancos localizados a uma distância mínima entre si, com campanhas extremamente fortes, acabou por dificultar a tarefa, verificando-se, por vezes, situações de quase perda de clientes. Essas situações acabaram por ser ultrapassadas pois a Caixa Crédito Agrícola procura manter uma relação de proximidade com os seus clientes fazendo-se valer de uma política de negociação extremamente flexível.

O estágio realizado numa instituição como o Crédito Agrícola é a melhor forma de concluir uma etapa tão significativa na vida de um estudante, pois esta foi uma experiência que permitiu por em prática grande parte dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão, e também pelo facto de toda a equipa ter permitido que a estagiária realizasse tarefas de muita responsabilidade, como é exemplo, as operações realizadas ao balcão, onde esta lidou com dinheiro da Caixa e do cliente sem qualquer

tipo de controlo por parte dos restantes funcionários da Caixa. Esta oportunidade e o bom desempenho das tarefas fizeram com que a estagiária substituísse, em muitas situações, os funcionários quando estes se encontravam de férias ou por alguma razão se tinham de ausentar da agência. Desta forma poder-se-á dizer que o plano curricular foi cumprido, graças ao apoio da equipa maravilhosa da agência de Guimarães e por toda a confiança e carinho depositados na estagiária.

## **BIBLIOGRAFIA**

Banco de Portugal (2004) e, “Cartões Bancários” - cadernos do Banco de Portugal, nº6, Lisboa

(IFB) - Instituto de Formação Bancária (1993) – Operações Bancárias Gerais I, Instituto de Formação Bancária, 9ª edição, S/L

### **Webgrafia:**

<http://www.credito-agricola.pt/ca/institucional/grupoca>; Consultado a 10 de Outubro de 2011

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Missao.htm> Consultado a 10 de Outubro de 2011

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/RedesCA>; Consultado a 10 de Outubro de 2011

<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>; Consultado a 10 de Outubro de 2011

<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/facevisivel>; Consultado a 17 de Outubro de 2011

[http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/Campanha+Comunicacao\\_pagina.htm](http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/Campanha+Comunicacao_pagina.htm); Consultado a 17 de Outubro de 2011

[http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Identidade/Filme\\_pagina](http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Identidade/Filme_pagina); Consultado em 17 de Outubro de 2011

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Oferta/Cartões/Particulares/Cartõesmistos.htm>; Consultado a 1 de Novembro de 2011

<http://www.ca-seguros.pt>; Consultado a 1 de Novembro de 2011

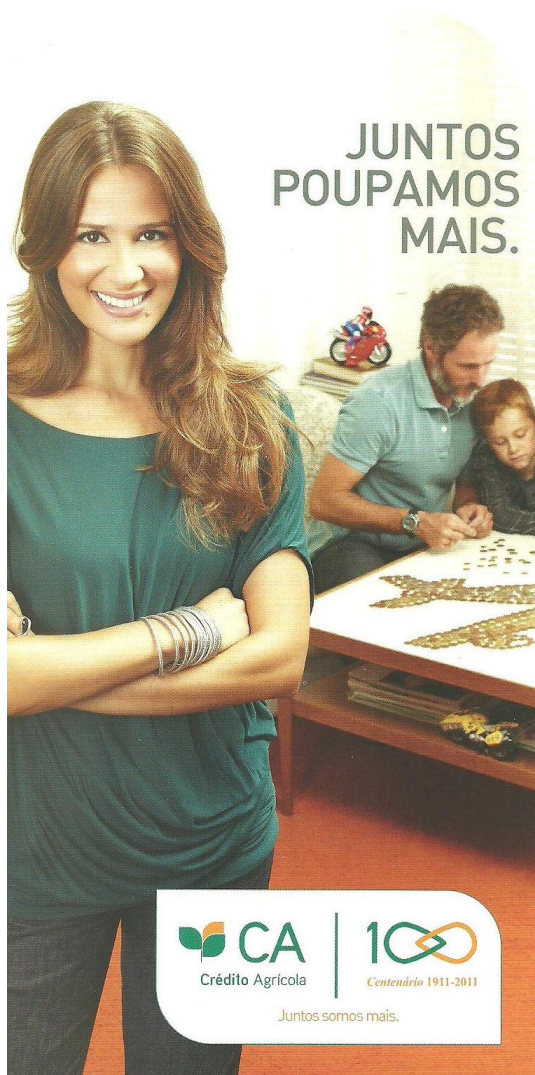
<http://www.creditoagricola.pt/CA/Oferta/Caroes/Particulares/Caroesde Debito>; Consultado a 10 de Novembro de 2011

<http://www.cm-guimaraes.pt/>; Consultado a 20 de Novembro



# Anexos

## Anexo I – Desdobrável utilizado nas agências CA para promover a Conta Poupança CA Aforro

### Conta Poupança CA Aforro



**JUNTOS  
POUPAMOS  
MAIS.**

 |   
Crédito Agrícola | Centenário 1911-2011  
Juntos somos mais.

### Conta Poupança CA Aforro



PUBLICIDADE 09/2011

Agora é muito mais fácil poupar em família. Com a Conta Poupança CA Aforro comece com apenas € 250 e faça um reforço mínimo de € 25 por mês. Constitua sem esforço um bom plano aforrador e realize alguns dos seus sonhos.

#### O que é a Conta Poupança CA Aforro?

É uma conta poupança a 1 ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, com pagamento de juros semestral e capitalização opcional.

Faça o seu Plano de Poupanças regular, à medida das suas possibilidades.

#### CARACTERÍSTICAS:

- Montante mínimo de abertura: € 250
- Prazo mínimo: 1 ano
- Reforços: Montante mínimo mensal de € 25

#### VANTAGENS:

- Poupança sem qualquer risco
- Capital e juros garantidos
- Pagamento de juros semestrais com capitalização opcional
- Entregas programadas
- Possibilidade de entregas adicionais sempre que desejar
- Facilidade de movimentação

#### CONSTITUA A SUA CONTA POUPANÇA CA AFORRO E COMECE JÁ A POUPAR EM FAMÍLIA.

Esta informação não dispensa a consulta das condições completas do produto junto dos Balcões do Crédito Agrícola.

Para mais informações:  
Linha Directa 808 20 60 60

24 horas por dia, com atendimento personalizado de 2ª a 6ª feira das 8h30 às 23h30; Sábados, Domingos e Feriados das 10h às 23h.

[www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)

## Anexo II – Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Visa Electron Particulares e Empresas

### Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito VISA Electron Particulares e Empresas

A utilização do Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

#### 1 EMISSOR

Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola, adiante também designado por cartão, é emitido pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, pessoa colectiva n.º 501 464 301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 258, com sede na Rua Castilho, 233 / 233-A, em Lisboa, adiante também designada por Caixa.

#### 2 EMISSÃO E TITULARIDADE

2.1 O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Titular e destina-se ao seu uso directo, pessoal e intransmissível, não sendo permitida a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários.

2.2 O cartão também poderá ser emitido em nome de uma pessoa colectiva, que será igualmente designada por Titular. Neste caso, o Titular poderá pedir a emissão de um ou mais cartões para uso das pessoas singulares por si indicadas, denominadas Utilizadores e devidamente identificadas na proposta de adesão, assumindo o Titular toda e qualquer responsabilidade emergente das utilizações efectuadas com esses cartões.

2.3 Sempre que, não obstante o consignado nos números anteriores, o cartão seja utilizado por outra pessoa que não seja o Titular ou o Utilizador, presume-se que tal utilização é feita sob a inteira responsabilidade do Titular.

2.4 A emissão de qualquer cartão dependerá sempre da aceitação, por parte da Caixa, da proposta que lhe for apresentada.

2.5 O Titular obriga-se a comunicar à Caixa, de imediato, por escrito, qualquer alteração da sua morada ou sede, inscritas na presente proposta de adesão, as quais são também indicadas para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

#### 3 FINALIDADE

3.1 O cartão permite a aquisição de bens e serviços em qualquer estabelecimento nacional ou estrangeiro, bem como levantamentos de dinheiro nas máquinas automáticas de pagamento do sistema VISA e/ou Multibanco, por contrapartida do débito automático da conta de depósito à ordem, indicada no rosto da proposta de adesão que, daqui em diante, será designada por conta vinculada ao cartão.

3.2 As transacções efectuadas com o cartão não poderão ultrapassar o montante do saldo da conta vinculada ao cartão, que suportará os débitos em causa, excepto quando tenha sido acordado com o Titular a utilização do cartão a descoberto, até um montante determinado, caso em que, pelo valor do descoberto utilizado, o Titular fica obrigado a pagar a taxa de juro referida no preçário anexo às presentes condições gerais.

#### 4 PERÍODO DE VALIDADE

4.1 O cartão tem um prazo de validade de dois anos, que se encontra gravado na frente do próprio cartão, devendo usar-se como referência o último dia do mês e ano indicados e, sem prejuízo da sua renovação, não pode ser utilizado para além desse prazo.

4.2 A Caixa poderá, no termo do prazo de validade, proceder à renovação do contrato, caso em que será enviado ao Titular um novo exemplar do cartão, a menos que o Titular se oponha até trinta dias antes do respectivo termo de validade.

#### 5 UTILIZAÇÃO

5.1 O Titular do cartão é responsável perante a Caixa pelo seu correcto uso e conservação e deve proceder à sua assinatura assim que o mesmo lhe seja entregue, ainda que não haja o propósito de o utilizar de imediato.

5.2 O Titular, no caso de se tratar de pessoa colectiva, é também responsável perante a Caixa pelo uso que o Utilizador faça do cartão e obriga-se a promover, junto do mesmo, o modo correcto da sua utilização e conservação, e apenas o entregará ao Utilizador após este proceder à sua assinatura.

5.3 Por cada cartão emitido será entregue ao respectivo Titular um Número Pessoal de Identificação, doravante designado por

PIN. Este número deve manter-se no único e exclusivo conhecimento da pessoa que usar o cartão e, quando utilizado conjuntamente com o respectivo cartão, possibilitará o acesso a caixas automáticas e terminais de pagamento automático das redes Multibanco e VISA.

5.4 O Titular e o Utilizador do cartão obrigam-se a observar todos os deveres de cuidado de modo a garantir a segurança do cartão e dos meios que permitem a sua utilização. Não poderão notar ou, por qualquer forma, registar no cartão ou em qualquer outro documento, o PIN, sendo o Titular responsável por todos os prejuízos emergentes do uso ilegítimo do cartão no caso de ter sido permitido ou facilitado o conhecimento do PIN, por terceiros.

5.5 Em caso de extravio, furto, roubo ou falsificação do cartão, ou indevida e / ou incorrecta utilização do cartão, registos no extracto de conta vinculada ao cartão de transacções não autorizadas ou de quaisquer outros erros ou irregularidades na sua utilização, o Titular e o Utilizador ficam obrigados a avisar de imediato a Caixa, através do meio mais expedito ao seu dispor, podendo ser utilizado o número de **telefone 21 380 55 85**, disponível vinte e quatro horas por dia, **indicando o número do cartão**.

5.6 O aviso referido no número anterior deve ser objecto de confirmação escrita e detalhada, nas quarenta e oito horas seguintes, por carta registada remetida para o endereço da Caixa onde se encontra domiciliada a conta de depósitos associada ao cartão, comunicando a ocorrência, e transmitindo as informações que possua e que possam, de qualquer modo, ser utilizadas pelo emitente no apuramento dos factos e na regularização das respectivas situações acompanhada, designadamente, dos elementos seguintes: identificação do Titular e do Utilizador, número do cartão, data da sua última utilização, data e hora aproximada da perda, roubo ou furto do cartão. Todos os casos de falsificação, roubo ou furto do cartão deverão ser prontamente participados às autoridades policiais competentes, devendo o Titular do cartão apresentar à Caixa a respectiva comprovação.

5.7 O ónus da prova dos avisos de furto, roubo, perda ou falsificação cabe ao Titular do cartão, sendo admissível qualquer meio de prova admitido em direito.

5.8 A responsabilidade do Titular do cartão por utilizações devidas a perda, furto, roubo ou falsificação do cartão cessa, no caso de utilização electrónica do cartão, no momento imediato ao aviso previsto nos números anteriores, ou no caso de utilização do cartão por outros meios, dentro de vinte e quatro horas após o referido aviso, excepto neste caso, se a utilização do cartão for devida a dolo ou negligência grosseira do Titular ou do Utilizador.

5.9 A responsabilidade do Titular do cartão, decorrente das utilizações abusivas devidas a furto, roubo, perda ou falsificação, verificadas antes do aviso a que se refere o número 5.5, não pode ser superior ao valor do saldo disponível na conta vinculada ao cartão à data da primeira utilização abusiva, incluindo o valor de eventual crédito, que lhe esteja autorizado e que seja do conhecimento do Titular ou do Utilizador.

5.10 A Caixa pode recusar a realização de qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de protecção do Titular ou ligadas ao sistema de autorização de pagamento.

5.11 A Caixa é responsável pelos prejuízos directos causados ao Titular em consequência da inexactidão ou execução defeituosa de uma operação devido ao mau funcionamento da máquina ou terminal no qual o cartão foi utilizado. A Caixa não pode ser considerada responsável por qualquer prejuízo causado por uma falha técnica do sistema, se desta tiver sido dado conhecimento ao Titular, através de uma mensagem escrita no visor do aparelho, ou desde que ela se torne óbvia por qualquer outra forma.

#### 6 RESTITUIÇÃO DO CARTÃO

6.1 A Caixa reserva-se ao direito de, unilateralmente e mediante o envio de pré-aviso com quinze dias de antecedência



relativamente ao final do prazo contratual ou de qualquer das suas renovações, proceder ao cancelamento da utilização do cartão, devendo o Titular proceder, de imediato, à sua devolução à Caixa.

6.2 A Caixa pode também proceder ao cancelamento da utilização do cartão e solicitar a sua restituição: a) sempre que o presente contrato cesse, por qualquer forma, os seus efeitos; b) quando tenha conhecimento de qualquer uso fraudulento ou irregularidade na utilização do cartão de que possa resultar prejuízo sério para a Caixa, para o Titular ou para o sistema operativo do cartões de débito; c) ou sempre que invoque razões de segurança ou protecção do Titular.

6.3 O Titular é sempre responsável perante a Caixa por todas as utilizações efectuadas com o cartão até ao momento da sua efectiva entrega à Caixa, permanecendo esta totalmente alheia a quaisquer incidentes ou responsabilidades que ocorram entre o Titular e o Utilizador do cartão.

## 7 RENÚNCIA AO USO DO CARTÃO

7.1 O Titular pode renunciar a todo o momento à utilização do cartão, devendo comunicar tal decisão, por escrito, à Caixa, simultaneamente com a sua restituição.

7.2 Esta renúncia não dará lugar ao reembolso, ainda que parcial, do custo da anuidade de utilização do cartão, salvo se a renúncia se dever a incumprimento por parte da Caixa, caso em que o Titular será reembolsado da anuidade paga, na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos, da vigência do contrato.

## 8 CADUCIDADE DO USO DO CARTÃO

O direito à utilização do cartão caduca no último dia do prazo de validade nele inscrito, bem como por morte, interdição ou inabilitação, falência ou insolvência do Titular ou do Utilizador e sempre que o presente contrato cesse, por qualquer que seja o motivo, devendo o Titular ou o Utilizador, ou os respectivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do cartão.

## 9 RESOLUÇÃO DO CONTRATO

9.1 O presente contrato pode ser resolvido por qualquer das partes quando lhe aprovar, mediante declaração escrita dirigida à parte contrária, com a antecedência mínima de 3 ou 30 dias, consoante a declaração seja, respectivamente, da iniciativa do Titular ou do emitente.

9.2 A resolução terá, porém, eficácia imediata do for da iniciativa do Titular e for acompanhada da devolução do cartão ou se se fundar no incumprimento das obrigações assumidas nos termos destas condições gerais ou da lei.

9.3 A Caixa pode a todo o momento e sem aviso prévio, resolver o contrato e proceder ao cancelamento da utilização do cartão se: a) o Titular não efectuar o pagamento de qualquer quantia devida à Caixa em virtude da utilização do cartão ou em caso de incumprimento de quaisquer outras obrigações assumidas nos termos destas condições gerais ou da lei; ou em caso de b) o Titular ou o Utilizador promoverem a utilização abusiva do cartão ou permitirem que terceiros o usem; c) o Titular prestar falsas informações à Caixa.

9.4 Extinto o contrato por qualquer causa, o Titular deverá proceder, de imediato à restituição do cartão. O Titular será, no entanto, responsável por todas as dívidas e encargos resultantes da utilização do cartão, nos mesmos termos em que o era anteriormente.

## 10 ÔNUS DA PROVA

Em caso de diferendo entre a Caixa e o Titular e sem prejuízo do disposto nas restantes cláusulas deste contrato, o ónus da prova incumbe a quem invocar em seu favor os factos, nos termos gerais do direito, obrigando-se a outra parte a prestar a melhor colaboração, designadamente facultando as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.

## 11 PROCEDIMENTOS OPERATIVOS

11.1 Para adquirir bens ou serviços através do cartão, deverá o Titular identificar-se sempre que solicitado e:

- Apresentar o cartão, dentro do prazo de validade, devidamente assinado;

- Conferir, introduzir o PIN ou assinar, com assinatura igual à do cartão, a factura que lhe é apresentada pelo estabelecimento, guardando a cópia que lhe diz respeito;
- Comprovar documentalmente a sua identificação, sempre que tal lhe seja exigido no momento da transacção;
- Nos levantamentos em caixas automáticas, cumprir as obrigações inerentes à execução da operação.

11.2 A Caixa não interferirá em quaisquer incidentes ou eventuais reclamações do Titular e/ou do Utilizador contra estabelecimentos comerciais autorizados em que o cartão tenha sido utilizado, ou contra o proprietário da máquina. O Titular tem, porém, o direito de comunicar à Caixa qualquer anomalia que se verifique na utilização do cartão.

11.3 A Caixa não pode ser responsabilizada pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiência ou anomalia no atendimento, pela deficiente qualidade dos bens ou serviços obtidos por intermédio do cartão.

## 12 DEPÓSITOS

12.1 No caso de depósitos em máquina da rede Multibanco, estes deverão ser colocados em envelope apropriado, fornecido pela máquina e fechado. Os montantes escriturados e fechados devem ser exactamente iguais aos digitados no teclado da máquina.

12.2 Os serviços do Crédito Agrícola, onde se encontra sediada a máquina, ficam autorizados a proceder à abertura dos envelopes e a conferir os valores depositados. Estas operações, realizadas por dois funcionários, serão devidamente registadas. Em caso de quaisquer divergências prevalecerá o montante que os serviços apuraram, salvo prova em contrário, cujo ónus cabe ao Titular.

12.3 O depósito de valores fica dependente da sua boa cobrança só estando disponíveis após esta.

## 13 CONSTITUIÇÃO DA DÍVIDA

13.1 O Titular constitui-se devedor de todas as importâncias levantadas ou transferidas em máquinas automáticas de pagamento, bem como das importâncias resultantes da aquisição de bens ou serviços obtidos em estabelecimentos aderentes às redes VISA e Multibanco, com excepção dos casos em que as ocorrências indevidas decorram da culpa ou negligência da Caixa e dos débitos decorrentes do uso abusivo ou fraudulento do cartão que sejam posteriores ao aviso à Caixa previsto no número 5.5 ou, sendo anteriores, que ultrapassem o limite da responsabilidade do Titular, prevista no número 5.9. deste contrato.

13.2 Quer os registos informáticos e mecanográficos associados ao cartão quer o extracto de conta que evidenciem os movimentos efectuados com o cartão constituem prova bastante da dívida do Titular para com a Caixa, bastando-se portanto as partes com a demonstração de que a operação está evidenciada nos registos e extractos supra referidos.

## 14 TAXA DE CÂMBIO

14.1 As transacções efectuadas em moeda estrangeira serão debitadas na conta vinculada ao cartão, em euros, sendo sempre indicado o seu valor original em moeda estrangeira e o contra valor em euro, e, se for o caso, o valor das comissões e outros encargos aplicados, conforme constam do Anexo ao presente contrato.

14.2 A conversão em euro é efectuada pela Visa Internacional, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da correspondente transacção.

14.3 Nas transacções efectuadas em moeda estrangeira, o Titular e o Utilizador comprometem-se a cumprir as disposições cambiais em vigor.

14.4 As operações de levantamento de numerário efectuadas no estrangeiro estão sujeitas a uma comissão que será debitada pelo montante referido no Anexo ao presente contrato.

## 15 ENVIO DE EXTRACTO DE CONTA

A Caixa enviará mensalmente um extracto da conta à ordem, que incluirá as referências e os montantes das transacções efectuadas, nesse período, por todos os cartões a que se encontra vinculada.

## 16 DÉBITOS

16.1A Caixa fica desde já autorizada a debitar a conta de depósitos à ordem vinculada ao cartão, pelo valor dos movimentos e operações efectuados com o cartão, obrigando-se o Titular a manter essa conta devida e previamente provisionada para o efeito. Na falta de provisão da conta vinculada ao cartão a Caixa fica expressamente autorizada a proceder ao débito de qualquer outra conta de cujo saldo o Titular possa dispor, aberta em qualquer Caixa do Crédito Agrícola Mútuo, que faça parte do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. A Caixa fica ainda autorizada a proceder ao débito das referidas contas para cobrar a anuidade devida pela utilização do cartão e das comissões e encargos, incluindo juros sobre utilizações a descoberto, que sejam devidas por força do presente contrato e que constem no seu Anexo.

16.2 Na falta de saldo das referidas contas, a quantia em dívida pelo Titular vence juros contados dia a dia e calculados nos termos do Anexo ao presente contrato.

#### 17 ENCARGOS

17.1 Pela emissão do cartão e por cada período anual de vigência do contrato a Caixa cobrará o montante da anuidade acordada com o Titular, pelo valor constante no Anexo ao presente contrato.

17.2 Pelo cancelamento, vulgarmente conhecido como "lista negra", anulação ou substituição do cartão, serão cobrados os encargos que constam do Anexo ao presente contrato, ficando a Caixa autorizada a proceder ao seu débito na conta vinculada ao cartão.

#### 18 ALTERAÇÕES

18.1 A Caixa reserva-se o direito de alterar as condições do clausulado do presente contrato, através de aviso prévio ao Titular, enviado com uma antecedência de, pelo menos, quinze dias. A Caixa considera essas alterações ao contrato aceites, desde que o Titular as não conteste no prazo de quinze dias a contar da data do seu envio ou desde que o cartão seja utilizado antes de decorrido o prazo da contestação.

18.2 O Titular tem o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos,

se resolver o contrato por discordar das alterações propostas pela Caixa, nos termos do número anterior.

#### 19 DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais recolhidos para execução do presente contrato ou no âmbito da contratação de produtos e serviços com ele relacionados são susceptíveis de serem transmitidos ou processados informaticamente, com vista ao estabelecimento de relações comerciais entre as entidades que constituam o Crédito Agrícola. É assegurado, nos termos legais, o direito de informação, correcção, aditamento ou supressão de dados, mediante contacto, pessoal ou por escrito, com a Caixa.

#### 20 PERÍODO DE REFLEXÃO

O Titular pode revogar a proposta de adesão no prazo de 7 dias úteis, contados desde a data da sua assinatura, sem quaisquer encargos que não os resultantes do cumprimento de obrigações fiscais ou os inerentes a toda e qualquer operação entretanto efectuada com o cartão, salvo se expressamente, renunciar a este direito.

21 A revogação deve ser efectuada por carta registada ao emitente, desde que qualquer das referidas comunicações seja expedida dentro deste prazo e acompanhada da devolução do cartão, devidamente inutilizado.

#### 22 CONTACTOS DO EMITENTE

O Titular pode contactar o emitente, ou um seu representante, vinte e quatro horas por dia, através dos seguintes contactos: fax: 213805581; endereço electrónico: dmap@creditoagricola.pt ou ainda na morada da Caixa onde se encontra domiciliada a conta de depósitos à ordem associada ao cartão.

#### 23 FORO

Para resolução de todas as questões emergentes da utilização do cartão, em que seja necessário recorrer à via judicial, é competente o foro da Comarca da morada ou sede do Titular, inscritas na presente proposta de adesão.

#### Anexo/Preçário

#### 1. COMISSÕES

##### 1.1 Operações de Levantamento ou Cash Advance

Descrição	Montante
Ao Montante Levantado Acresce:	
Zona Euro:	Grátis
Resto do Mundo (inclui UK, Suécia e Dinamarca):	2,50 € + 3,33 % sobre o montante levantado

Nota: Operações restringidas ao montante do saldo disponível da conta Depósitos à Ordem vinculada ao cartão.

##### 1.2 Sobre Transacções

Descrição	Taxa
Comissão de Transacção (sobre o valor das transacções realizadas fora da Zona Euro)	1,7 %

#### 2. TAXA DE JURO

Descrição	Taxa
Juro sobre Descoberto Bancário	Variável

Nota: Caso não haja provisão suficiente em qualquer das contas especificadas na cláusula 16, a quantia em dívida, vence

juros remuneratórios contados dia a dia, e calculados com base na taxa aplicada pela Caixa para as operações activas relativas a descoberto bancário, afixada nos Balcões do Crédito Agrícola, em vigor à data da ocorrência, acrescida da sobretaxa de 4% ao ano e de impostos aplicáveis.

#### 3. ENCARGOS

Descrição	Montante - Cliente	Impostos
Emissão / Anuidade - Clientes	7,50 €	Acresce IS - 4%
Emissão / Anuidade - Associados	6,50 €	
Lista Negra / Cancelamento por Perda, Furto, Roubo, etc.:		
Normal	5,00 €	
Urgente	20,00 €	
Anulação	1,50 €	
Substituição	7,50 €	
Cartão Capturado no Estrangeiro	USD 150	

Tomai conhecimento de todas as condições do contrato que antecede a seu Anexo, de que recebi cópias e compreendi o respectivo conteúdo, ao qual adiro sem reservas, pelo que assino a presente proposta.

(Assinatura do Titular) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

(Assinatura do Utilizador) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## Anexo IV – Ficha de Informação de Clientes – Pessoas Singulares



### Informação de Clientes - Confidencial Pessoas Singulares

CCAM/Balcão \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### Identificação

N.º Cliente [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Nome \_\_\_\_\_

N.º Contribuinte [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Bairro Fiscal \_\_\_\_\_

Nac. Portuguesa (S/N)  Outra Nacionalidade \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Localidade \_\_\_\_\_ Cód. Postal \_\_\_\_\_ Freguesia \_\_\_\_\_

Concelho \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_ E\_Mail \_\_\_\_\_

Morada para Correspondência \_\_\_\_\_

Localidade \_\_\_\_\_ Cód. Postal \_\_\_\_\_ Freguesia \_\_\_\_\_

Concelho \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_

Data de Nascimento \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Sexo:  Masculino  Feminino N.º Doc. Ident. [ ]

Tipo Doc. Identificação \_\_\_\_\_ Data Emissão \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Arquivo/D.G. \_\_\_\_\_

Residente ?(S/N)  Nacionalidade \_\_\_\_\_ Habilit. Liberais \_\_\_\_\_ TEL. Académico \_\_\_\_\_

Filiação \_\_\_\_\_

Estado Civil:  Solteiro  Divorçado  Casado - Regime de Bens \_\_\_\_\_  
 Separado  Viúva  Outro: \_\_\_\_\_

#### Dados do Cônjuge

N.º Cliente do cônjuge [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Nome \_\_\_\_\_ Data de Nascimento \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Número de Contribuinte [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Código Fiscal [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Bairro Fiscal \_\_\_\_\_

N.º Doc. Identificação [ ] Tipo \_\_\_\_\_ Data Emissão \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Arquivo/D.G. \_\_\_\_\_

#### Dados Profissionais

Profissão \_\_\_\_\_ Telefone para Contacto \_\_\_\_\_

Contrato de Trabalho: Efectivo  Eventual  Categoria Profissional \_\_\_\_\_ Data de Admissão \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Entidade Patronal \_\_\_\_\_ Actividade Principal \_\_\_\_\_

Endereço \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

Cód. Postal \_\_\_\_\_ Concelho \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_

É detentor de cargo público? (S/N)  Qual? \_\_\_\_\_

Profissão Cônjuge \_\_\_\_\_

Entidade Patronal \_\_\_\_\_ Actividade Principal \_\_\_\_\_

**Se Empresário em Nome Individual** Cod. Fiscal [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Código Actividade (CAE) [ ]

Data de início de actividade \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Nota: anexar Declaração de Início de Actividade entregue no Serviço de Finanças

Denominação \_\_\_\_\_ Objecto \_\_\_\_\_

Morada do estabelecimento comercial (se existir) \_\_\_\_\_

Pretende emissão de Declaração de Rendimentos para efeitos de IRS? (S/N)  Nota: Anexar Declaração de Rendimentos

**Composição do Rendimento**

**Individual:**

Rendimento Anual Bruto: \_\_\_\_\_ Pensão de Alimentos: \_\_\_\_\_ Outros Rendimentos: \_\_\_\_\_

**Agregado Familiar:**

Nº Elementos \_\_\_\_\_ Nº Dependentes \_\_\_\_\_ Rendimento Anual Bruto \_\_\_\_\_ Ano \_\_\_\_\_

**Dados Patrimoniais**

**Participação em Empresas:**

Nome da Sociedade	Nº Matric. Con. Com. Local	Capital Social	Quota ou Nº de Ações	Função

**Bens Imóveis:**

Rústico Área (HA)	Urbano Área (m2)	Valor Actual	Conservatória (Freguesia e nº)	Hipotecas			
				Data Constit.	Beneficiário	Valor	Prazo

**Bens Móveis:**

Descrição	Quant.	Tempo Médio do Uso	Valor Actual	Penhor			
				Data Constit.	Beneficiário	Valor	Prazo

Viatura própria (SN)  Matrícula(s) \_\_\_\_\_

Encargos mensais c/Matrua (s) \_\_\_\_\_ Outros Encargos \_\_\_\_\_

**Instituições Bancárias com que Trabalha:**

Banco	Agência	Tipo de Operações	a)	Responsabilidades/Montante	Encargos Mensais	Garantias Prestadas

a) Crédito à Habitação, Crédito Pessoal, Crédito Automóvel, Operações de Bolsa, ALD/Leasing, Cartões de Crédito, Depósitos e Prazo, Poupanças, Seguros de Vida, Multirrisco, Incêndio, Saúde e outros; Outros Produtos.

Toda e qualquer correspondência efectuada por esta Caixa será endereçada para o domicílio que o(s) titular(es) houver(em) declarado por escrito. Qualquer alteração do domicílio do(s) titular(es) deve ser imediatamente comunicada.

Os dados constantes deste impresso são passíveis de tratamento automatizado, e destinam-se unicamente ao estabelecimento de relações comerciais entre o Cliente e o Crédito Agrícola.

Os interessados podem aceder à Informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correcção, aditamento ou eliminação mediante contacto pessoal ou por escrito, junto dos nossos Balcões.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura do Cliente \_\_\_\_\_

**Para Uso CCAM/Balcão**

Cliente desde \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Nº de Sócio: \_\_\_\_\_

Nº Conta D.O.: \_\_\_\_\_  
Balcão Nº Conta DC

Elementos conferidos de acordo com o Aviso 11/2005 do BdP

O Responsável (Nome e número) \_\_\_\_\_  
 Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Informações Complementares: \_\_\_\_\_

Validação Compliance Aviso 5/2008 do BdP  
 Processo e procedimentos em conformidade com legislação e normativos.

O Procurador do Balcão (Nome e número) \_\_\_\_\_

## Anexo V – Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares

**Mod.12200/05 Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares**

Particulares  Empresários em Nome Individual

■

Crédito Agrícola

Balcão  Número Conta D.O.

Ficha de:  Abertura  Alteração

em  /  / 20

Folha  de  folhas

---

Tipo de Conta  Individual  Conjunta  Solidária  Mista (Vide Verso)

---

**Título da Conta**

Nome

Morada p/ Correspondência

Localidade

Código Postal  Localidade  País

N.º de Telefone  E-mail

---

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

Nome (1)

N.º de Cliente

N.º de identificação Fiscal

N.º Doc. identificação / Passaporte

1 Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

---

**Outros Titulares / Representantes / Procuradores**

Nome (2)

Morada

Código Postal  Localidade  País

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de identificação Fiscal

N.º Doc. identificação / Passaporte

2 Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

---

Nome (3)

Morada

Código Postal  Localidade  País

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de identificação Fiscal

N.º Doc. identificação / Passaporte

3 Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

■

Mod. 12200/05

Nome (K)

Morada

Código Postal

Localidade

País

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de Identificação Fiscal

N.º Doc. Identificação / Passaporte

4

Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

Condições de Movimentação (Se conta Mista) \_\_\_\_\_

**DECLARAÇÃO NA ABERTURA DE CONTA**

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que lhe(s) foi previamente entregue a Ficha de Informação Normalizada referente à constituição da presente Conta de Depósito à Ordem, ficha essa que aqui se dá por integralmente reproduzida e que é parte integrante do contrato de depósito, bem como as Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e, por dar(em) o seu acordo às suas disposições, assina(m) a presente Ficha de Assinaturas, a Ficha de Informação Normalizada e as Condições Gerais do Contrato de Depósito, confirmando que lhe(s) foram entregues os respectivos duplicados.

(Assinatura 1ª Titular)	(Assinatura 2)
(Assinatura 3)	(Assinatura 4)

**DECLARAÇÃO NA ALTERAÇÃO DE CONTA**

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que altera(m) nos termos precedentes a Ficha de Assinaturas, bem como confirma(m) a recepção do duplicado das Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento.

(Assinatura 1ª Titular)	(Assinatura 2)
(Assinatura 3)	(Assinatura 4)

Elementos conferidos com Documentos de Identificação (O Responsável)	Autorizado (O Procurador do Balcão)
--	--

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_



## Anexo VI – Activação de Cadernetas



Mod.32104/02



Activação de Cadernetas

CCAMBalcão do Pedido: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Identificação do Titular

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

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N.º Cliente: \_\_\_\_\_

N.º Conta Depósito à Ordem: \_\_\_\_\_

N.º Conta Poupança: \_\_\_\_\_

### CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

Entre as acima identificadas, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, adiante designada por Caixa Agrícola e a Pessoa Singular, adiante designada por Titular, é celebrado o presente contrato que regula a utilização da Caderneta com o meio electrónico de pagamento que se rege pelas cláusulas seguintes:

1. A caderneta destina-se a ser utilizada pelo Titular para exclusiva movimentação de contas de depósito à ordem ou a prazo através das máquinas automáticas do Serviço "BALCÃO 24", exclusivo para Clientes do Crédito Agrícola.
2. A utilização da caderneta nas máquinas automáticas do Serviço "BALCÃO 24" permite ao Titular efectuar levantamentos de dinheiro, consultas de saldo em movimentos de conta e transferências bancárias.
3. Para aceder aos serviços disponibilizados é necessário que o Titular escolha um Código de Identificação Pessoal (PIN), de quatro algarismos, o qual passará a constituir a identificação da sua caderneta.
4. O Código de Identificação Pessoal (PIN) deve ser conhecido e usado, exclusivamente, pelo Titular, detentor da caderneta, semelhança do que sucede com os cartões de débito e crédito.
5. O Serviço "BALCÃO 24" emite um talão comprovativo de cada movimento financeiro efectuado.
6. Para actualizar a caderneta, respeitando a sequência dos movimentos, é indispensável colocá-la na página de recepção.
7. A utilização da caderneta dispensa a Caixa Agrícola de disponibilizar ao Titular um extrato autónomo que inclua o movimento relativo a todos os movimentos a débito e a crédito efectuados nessa mesma conta, mantendo-se, no entanto, a obrigação de informar o Titular relativamente ao vencimento de juros ou à cobrança de comissões e despesas associadas à conta.
8. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de bloquear a caderneta por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do instrumento de pagamento; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do instrumento.
9. Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa Agrícola informará o Titular, se possível, antes de bloquear a caderneta, ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.
10. Logo que cessarem os motivos que fundamentaram o bloqueio, a Caixa Agrícola desbloqueará a caderneta ou substituí-la-á por uma nova.
11. O Titular obriga-se a utilizar a caderneta de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-la, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa Agrícola ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.
12. A comunicação que se refere a parte final do número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação disponibilizado pelo Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa com o nº 80820 060 para chamadas nacionais ou o 00 351 21 381 56 60 para chamadas efectuadas do estrangeiro, ou através dos e-mails [online@creditoagricola.pt](mailto:online@creditoagricola.pt) ou [linha directa@creditoagricola.pt](mailto:linha directa@creditoagricola.pt), durante o horário de atendimento personalizado das 8h30m às 23h30m do 1.º a 6.º dia de cada mês das 10h às 23h aos Sábados, Domingos e Feriados.
13. No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva de instrumento de pagamento, com quebra da confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável ao Titular, este suportará todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou à caderneta até um máximo de €150,00 (cento e cinquenta euros), salvo se:
  - i) as operações de pagamento devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais obrigações das consignadas supra no número onze (11), caso em que o Titular suportará todas as perdas sem aquele limite, ou
  - ii) se existir negligência grave do Titular, caso em que este suporta as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associadas à conta ou à caderneta.
14. Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter efectuado a comunicação a que se refere supra o número 12, o Titular não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização da caderneta perdida, roubada ou abusivamente apropriada.
15. Caso ocorra a situação descrita no número 10., por razões de segurança o Código de Identificação Pessoal (PIN) a escolher para a utilização de uma nova caderneta, terá de ser, obrigatoriamente, diferente do anterior, mantendo-se, em vigor, o presente contrato.
16. O presente contrato celebra-se por tempo indefinido. Não obstante, qualquer das partes poderá denunciá-lo em qualquer momento, mediante pré-aviso, por carta registada com aviso de recepção, com uma antecedência de quinze (15) dias úteis a contar da data em que pretende a sua cessação.

### Declaro Aceitar as Condições Gerais de Utilização

Assinatura do Titular \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### A Preencher pela CCAM/Balcão

Assinatura (s) do(s) responsável(s) \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Mod.32/04/02

OBS.: Se o presente contrato ora assinado se não der numa CCAM/ Balcão que não seja a de domicílio de conta do Cliente, deverá ser emitida para a respectiva CCAM/Balcão uma cópia, devidamente assinada, por todos os intervenientes.



## Anexo VII – Condições Gerais do Contrato de Depósito CCAM

### Pessoas Singulares



#### CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO CCAM PESSOAS SINGULARES

##### A. DISPOSIÇÕES GERAIS

###### Objecto

1.1. Este documento contém as Condições Gerais do Contrato de Depósito acordadas entre a Caixa de

Crédito Agrícola Mútuo de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,

ORL, pessoa colectiva nº \_\_\_\_\_,

matriculada sob esse mesmo número na Conservatória do

Registo Comercial de \_\_\_\_\_,

registada junto do Banco de Portugal sob o nº

\_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_,

doravante abreviadamente designada por Caixa Agrícola, e a Titular identificada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.2. As presentes Condições Gerais regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de Depósito à Ordem e de outras contas e/ou produtos a ela associados, designadamente contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, bem como o contrato-quadro dos diversos serviços e meios de pagamento também a ela associados.

1.3. A celebração do Contrato de Depósito associado à Conta de Depósito à Ordem fica dependente da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além das presentes Condições Gerais e da Ficha Informação Normalizada (FIN), da aposição da(s) assinatura(s) do(s) seu(s) Titular(es) e eventual(is) Representante(s) na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem, e da prestação das informações pessoais do(s) Titular(es) nos Anexos ao presente contrato e que dele fazem parte integrante; A celebração do Contrato de Depósito associado às restantes contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e/ou contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial associadas à Conta de Depósitos à Ordem ficam dependentes da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além da Ficha de Constituição (FC) e da Ficha Informação Normalizada (FIN) respectiva, das Condições Particulares, se existentes, e, sempre que não tenham sido entregues em momento anterior, das presentes Condições Gerais.

###### Identificação do(s)

###### Titular(es)/Representante(s)/Procurador(es)

2.1. O(s) Titular(es) e o(s) seu(s) Representante(s) identificado(s) na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem obrigam-se a comunicar à Caixa Agrícola qualquer alteração dos dados relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que forneçam à Caixa Agrícola, designadamente a morada completa, endereço de email, a profissão e a entidade patronal e indicação dos cargos públicos que exerçam, obrigando-se a manter aqueles dados permanentemente actualizados e a comprovar documentalmente toda e qualquer alteração.

2.2. Salvo acordo escrito em contrário, as assinaturas que constam na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem são válidas para todas as contas e/ou produtos a ela associados existentes na Caixa Agrícola, independentemente da sua natureza.

###### Correspondência e Comunicações

3.1. Toda a correspondência que deva ser enviada ao(s) Titular(es) da conta de Depósito à Ordem ou de outras contas e/ou produtos a ela associados, incluindo a relativa a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço por ele(is) indicado, e decorridos que estejam três (3) dias após a data de expedição.

3.2. A Caixa Agrícola não poderá ser responsabilizada pelo extravio de algum documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo, quando tenha dirigido o envio para o último endereço indicado pelo(s) Titular(es).

3.3. Quando a conta de Depósito à Ordem ou as outras contas e/ou produtos a ela associados disponham de mais do que um Titular, e salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da lei ou das condições específicas de cada conta, do produto ou do serviço a que respeitam, as comunicações da Caixa Agrícola consideram-se validamente efectuadas quando o sejam a qualquer um dos Titulares, ainda que a conta em causa seja de movimentação conjunta ou mista.

3.4. Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Agrícola o endereço [lnhadirecta@creditoagricola.pt](mailto:lnhadirecta@creditoagricola.pt) e no caso do(s) Titular(es) qualquer um dos endereços que haja sido indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de Conta.

3.5. Excluem-se do disposto no número anterior a retirada de consentimento e as revogações de quaisquer ordens de pagamento pelo(s) ordenante(s), actos esses que terão de ser efectuados pessoalmente e por escrito junto de qualquer balcão da Caixa Agrícola ou através de carta registada com aviso de recepção a ela dirigida.

3.6. A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa Agrícola e o(s) Titular(es) é a língua portuguesa.

3.7. A Caixa Agrícola prestará, no mínimo, conjuntamente com o extracto de conta a que se refere infra o número dez da cláusula nona (9.10), as informações devidas ao(s) Titular(es) ao abrigo do presente contrato e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

3.8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o(s) Titular(es) podem solicitar à Caixa Agrícola que lhes forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente às contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

###### Regime de movimentação

4. Nas contas que não sejam individuais será adoptado um dos seguintes regimes de movimentação: a) Solidária, se for suficiente a intervenção de qualquer um dos Titulares; b) Conjunta, se for necessária a intervenção de todos os Titulares; c) Mista, se for estabelecido outro critério de movimentação.

###### Representação

5.1. Salvo estipulação escrita em contrário, o Titular de conta individual ou cada um dos Titulares de conta colectiva poderá conferir a terceiro, seu representante, a totalidade ou parte dos poderes de movimentação de que dispõe, outorgando para o efeito procuração que, em conjunto com a demais documentação de identificação do representante, entregará à Caixa Agrícola, sempre em momento prévio a toda e qualquer movimentação por aquele representante.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e nos casos das contas colectivas, o primeiro titular confere, desde já, os poderes necessários e suficientes para que



**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES**

qualquer um dos restantes titulares outorgue, em seu nome e representação, todos os contratos respeitantes à constituição de depósitos a prazo e/ou poupanças associadas à conta de depósitos à ordem de que são titulares, subscrivendo, em seu nome e representação, toda a documentação necessária para tanto.

**Compensação**

6.1. Quando seja credora de qualquer um dos Titulares por dívida vencida, a Caixa Agrícola pode reter e utilizar, para seu reembolso, todos e quaisquer fundos provenientes de saldos, contas ou valores devedores, por esse Titular devedor, na Caixa Agrícola ou na Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ou em qualquer Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), compensando o respectivo montante com débitos de igual valor e independentemente da verificação dos requisitos da compensação legal.

6.2. Para os efeitos da cláusula anterior fica a Caixa Agrícola autorizada a proceder à mobilização antecipada de depósitos ou aplicações financeiras a prazo sem necessidade de outra autorização ou aviso-prévio, fazendo-o na medida do necessário ao reembolso do que lhe seja devido, ficando ainda autorizada a, caso as contas ou aplicações estejam constituídas em moeda diferente da da dívida a compensar, efectuar a respectiva conversão ao câmbio praticado pela Caixa Agrícola para a compra da moeda em que a conta se encontra constituída e até ao montante necessário para saldar a dívida em questão.

**Encerramento**

7.1. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de, a todo o tempo, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e/ou das contas de outra natureza a ela associadas, notificando o(s) Titular(es) com a antecedência mínima de dois (2) meses, salvo se se verificar justa causa que implique o encerramento imediato, sem prejuízo da responsabilidade do(s) Titular(es) pelos débitos decorrentes de qualquer operação que tenham sido lançadas na conta em momento posterior à notificação.

7.2. O encerramento de conta de Depósito à Ordem implica o encerramento de todas as contas associadas e a devolução à Caixa Agrícola pelo(s) Titular(es) de todos os meios de pagamento a elas associados, nomeadamente cheques e cartões de débito ou crédito, bem como a denúncia do(s) contrato(s)-quadro de serviços de pagamento a ela associados.

7.3. Se até ao termo do prazo de dois (2) meses a contar da data da comunicação de encerramento da conta, o(s) Titular(es) não procederem ao levantamento das quantias e valores depositados pode a Caixa Agrícola, alternativa ou cumulativamente, consoante o que seja necessário: a) transferir os fundos ou valores para uma conta interna até à sua entrega ao(s) Titular(es); b) enviar para o Titular um cheque pelo valor do saldo deduzido das respectivas despesas de emissão e envio; caso a conta seja colectiva, o envio poderá ser efectuado para qualquer um dos Titulares.

7.4. Após o encerramento da conta de Depósito à Ordem, e nos termos da legislação aplicável, todos os cheques sacados sobre a conta serão devolvidos com a menção de conta encerrada e todas as instruções de débito e/ou transferência serão recusadas.

7.5. O(s) Titular(es) pode(m), a todo o tempo e com efeitos imediatos, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e de contas de outra natureza a ela associadas e/ou proceder à denúncia de qualquer

contrato-quadro de serviço de pagamento em vigor, através de comunicação escrita dirigida à Caixa Agrícola aplicando-se nesse caso o disposto nas cláusulas anteriores com as devidas adaptações.

7.6. O encerramento da conta de Depósito à Ordem a pedido do(s) Titular(es) ficará dependente da inexistência de quaisquer responsabilidades de qualquer um dos Titulares, bem como, sendo a conta colectiva, da comunicação escrita estar subscrita por todos os Titulares.

**Óbito de Titular**

8. Em cumprimento de obrigações legais, a Caixa Agrícola procederá ao bloqueio do saldo ou da quota parte do saldo da conta de Depósito à Ordem e de contas de outra natureza a ela associadas sempre que tenha conhecimento do óbito de qualquer um dos Titulares da conta, que ficará indisponível até ser entregue aos respectivos sucessores devidamente habilitados.

**B. CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM**

**Movimentação**

9.1. Sem prejuízo do que mais resulta das cláusulas que regulam os canais complementares (internet banking e linha directa) sempre que o(s) Titular(es) seja(m) aderente(s), a conta de Depósito à Ordem pode ser movimentada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito, cartões de débito, cheques, ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola desde que observado o regime de movimentação estabelecido e as regras constantes destas Condições Gerais e demais legislação aplicável.

9.2. Sem prejuízo de convenção ou disposição legal em contrário, a conta de Depósito à Ordem poderá ser movimentada a crédito pelo(s) respectivo(s) Titular(es) ou por terceiro, podendo nela ser creditados valores decorrentes de pagamentos de terceiros, quer por via de débito directo, quer por via de transferência, quer por qualquer outro sistema de pagamento.

9.3. O depósito de cheques, ou quaisquer outros valores que não sejam numérico, ficam pendentes de boa cobrança, ainda que, por conveniência do(s) Titular(es) ou por outras razões, a Caixa Agrícola proceda ao seu crédito sem aguardar o termo das operações de cobrança.

9.4. Para além de lançamentos de prestações de empréstimos ou de valores referentes a outras responsabilidades assumidas pelo(s) Titular(es), são lançados na conta as comissões, portes, encargos, despesas de manutenção e/ou outros valores, designadamente respeitantes à emissão de extracto de conta, previstos no Preçário da Caixa Agrícola, disponível para consulta em qualquer balcão da Caixa Agrícola assim como de juros devedores e impostos relativos à própria conta de Depósitos à Ordem, concedendo o(s) Titular(es) autorização expressa para tanto.

9.5. Nos casos de contas de Depósito à Ordem colectivas, todos os Titulares são solidariamente responsáveis por quaisquer débitos.

9.6. Sempre que, por falta de provisão suficiente na conta de Depósito à Ordem ocorra uma ultrapassagem de crédito, esta terá de ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de um (1) mês a contar da data da sua constituição e vencerá juros à taxa em vigor em cada momento e estabelecida no Preçário para as ultrapassagens de crédito.

9.7. Findo o prazo estabelecido no número anterior sem que tenha ocorrido a regularização da ultrapassagem de crédito, o montante em dívida passará a vencer juros moratórios calculados à taxa definida no número anterior, acrescida de uma sobretaxa de mora até quatro pontos



**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES**

percentuais (4%) ao ano ou outra que seja legalmente admitida, até efectiva regularização.

9.8. O disposto nos dois (2) números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, a qualquer situação em que a conta de Depósitos à Ordem apresente um saldo negativo, excepto se este resultar da normal utilização de uma facilidade de descoberto, caso em que se aplicarão as regras específicas desse contrato.

9.9. Nos casos expressos nos três (3) números anteriores, a Caixa Agrícola fica, sem necessidade de aviso prévio, autorizada a debitar esse(s) montante(s) e os respectivos juros, acrescidos da sobretaxa de mora supra mencionada, em qualquer conta existente na Caixa Agrícola ou na Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ou em qualquer Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) de que o devedor seja Titular, fazendo operar a compensação de créditos nos termos do disposto supra na cláusula sexta (6).

9.10. A Caixa Agrícola disponibilizará ao Titular, com periodicidade mensal, excepto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, em qualquer caso, respeitar-se uma periodicidade mínima anual, um extracto da conta de Depósito à Ordem com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

9.11. O(s) Titular(es) autoriza(m) a Caixa Agrícola a proceder às correcções de movimentos, a crédito e a débito, que comprovadamente se tenham por errados ou indevidos, com vista a repor a regularidade das transacções em função das suas datas valor.

**Débitos Directos e Domiciliações de Despesas**

10.1. O(s) Titular(es) poderá(ão) domiciliar na conta de Depósitos à Ordem, que funcionará como conta de pagamento, quaisquer débitos directos, entendendo-se estes pelo serviço de pagamento que consiste em debitar a conta de Depósito à Ordem do(s) Titular(es) de acordo com ordem transmitida pelo próprio beneficiário desse pagamento com base em autorização prévia concedida pelo(s) Titular(es) à Caixa Agrícola, ao beneficiário do pagamento ou ao Banco do beneficiário ou, no caso de domiciliação de pagamentos, de instruções expressas do(s) Titular(es) à Caixa Agrícola.

10.2. No caso das domiciliações de pagamento e sempre que a autorização de débito directo seja conferida à Caixa Agrícola, sem prejuízo das regras próprias dos meios de comunicação à distância, mediante Internet banking e ATM, o(s) Titular(es) deverá(ão) preencher e subscrever os impressos próprios dos quais constarão todos os elementos necessários à concretização do pagamento, nomeadamente nº de conta bancária, NIB e identificação do beneficiário.

10.3. Com a subscrição e entrega à Caixa Agrícola do documento a que se refere o número anterior, do qual consta a menção expressa do consentimento do respectivo ordenante, as operações de pagamento a que tal documento alude consideram-se devidamente autorizadas pelo(s) Titular(es).

10.4. As operações de débito directo só podem ser revogadas pelo(s) ordenante(s) até ao final do dia útil anterior ao dia acordado para o débito dos fundos.

**Transferências e Ordens de pagamento**

11.1. Sempre que disponha de saldo para tanto, o(s) Titular(es) poderá(ão) efectuar transferências de numerário da sua conta de Depósito à Ordem para

qualquer outra conta de depósito de que seja(m) titular(es) ou de que sejam titulares quaisquer terceiros.

11.2. Quer se trate de uma ordem de transferência pontual ou de uma ordem de pagamento periódica, o(s) Titular(es) terá(ão) de subscrever junto da Caixa Agrícola os impressos próprios e atinentes a cada uma dessas operações, dos quais deverão constar de forma expressa e inequívoca os elementos necessários para que a Caixa Agrícola possa efectuar a transferência: NIB e/ou IBAN e identificação do beneficiário, data em que deverá ocorrer a transferência e o seu montante e divisa.

11.3. Sem prejuízo do expresso no número um da cláusula décima quarta (14.1), com a subscrição do documento a que alude o número anterior, do qual consta a menção expressa do consentimento do respectivo ordenante, as operações de pagamento a que tais documentos aludem consideram-se devidamente autorizadas pelo(s) seu(s) ordenante(s), não podendo ser revogadas após a recepção da ordem de pagamento pela Caixa Agrícola.

**Cartão de Débito**

12. Associado à conta de Depósito à Ordem poderão ser emitidos um ou mais cartões de débito, devendo para tanto ser subscritas pelo(s) Titular(es) as Condições Gerais específicas dos cartões de débito que, em caso de conflito, prevalecem sobre as regras constantes destas Condições Gerais.

**Cartão de Crédito**

13. Sem prejuízo do expresso na cláusula vigésima primeira (21), a emissão e utilização de cada cartão de crédito rege-se-á pelo disposto nas suas específicas Condições Gerais, que, em caso de conflito, prevalecem sobre as regras constantes destas Condições Gerais.

**Meios e serviços de Pagamento**

14.1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), toda e qualquer ordem de pagamento ou conjunto de ordens de pagamento só se consideram autorizadas se o(s) seu(s) respectivo(s) ordenante(s) consentir(em), por escrito e nos termos da cláusula terceira (3), na sua execução.

14.2. O consentimento a que se refere o número anterior deverá, sempre que possível, ser prestado previamente à execução da operação de pagamento, acordando o(s) Titular(es) e a Caixa Agrícola no sentido de que, sempre que tal não seja possível, o consentimento possa ser prestado posteriormente.

14.3. O consentimento prestado para uma qualquer ordem de pagamento ou para um conjunto de ordens de pagamento pode ser retirado pelo(s) ordenante(s), a qualquer momento e sem prejuízo do expresso quanto à sua irrevogabilidade, nos termos e formas previstos na cláusula terceira (3), considerando-se que toda e qualquer ordem de pagamento subsequente que não se considere irrevogável passará a estar não autorizada.

14.4. Toda e qualquer ordem de pagamento transmitida pelo(s) ordenante(s), qualquer que seja o serviço de pagamento utilizado e sem prejuízo do expresso nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), considera-se recebida pela Caixa Agrícola:

a) no próprio dia, se recebida até às quinze horas (15h) de dia útil para a Caixa Agrícola;

b) no dia útil seguinte, se recebida depois das quinze horas (15h) ou em dia não útil para a Caixa Agrícola.

14.5. Sem prejuízo do expresso supra na cláusula décima (10) ou de convenção escrita em contrário entre o(s) ordenante(s) e a Caixa Agrícola, com o consentimento do beneficiário no caso de débitos directos e/ou operações



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES

Iniciadas pelo beneficiário ou através deste, uma ordem de pagamento só pode ser revogada pelo(s) ordenante(s) até ao final do dia útil anterior à data em que a ordem se considera recebida pela Caixa Agrícola nos termos do disposto no número anterior (14.4.)

14.6. Se a operação de pagamento for iniciada pelo seu beneficiário ou através dele, o(s) ordenante(s) não pode(m) revogar a ordem de pagamento depois de ter comunicado ao beneficiário essa ordem ou o seu consentimento à execução da operação.

14.7. Em complemento do disposto *infra* no número nove da cláusula décima quarta (14.9), a Caixa Agrícola cobrará ao ordenante por cada revogação de uma qualquer ordem de pagamento, incluindo débitos directos, ou de um conjunto de operações de pagamento a comissão expressamente prevista para tanto no Preçário em vigor à data da revogação, ficando, desde já expressamente autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelo montante devido.

14.8. Igualmente sem prejuízo do disposto nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), toda e qualquer ordem de pagamento recebida pela Caixa Agrícola nos termos do número quatro da presente cláusula (14.4) e que não tenha sido retirada ou revogada, será executada:

a) se para conta de Depósito à Ordem domiciliada na Caixa Agrícola no próprio dia útil;

b) se para qualquer outra Instituição de Crédito, incluindo a Caixa Central e qualquer outra Caixa Agrícola integrante do SICAM;

i) nas operações internas: até ao final do primeiro dia útil seguinte;

ii) nas operações transtercitárias: até ao final do terceiro dia útil seguinte.

14.9. Nos casos das ordens de pagamento emitidas em suporte papel, os prazos referidos no número anterior podem ser prorrogados por mais um (1) dia útil.

14.10. Sempre que para a execução de um qualquer serviço de pagamento solicitado pelo(s) Titular(es) tenha de ser efectuado o câmbio de euros numa qualquer divisa, a Caixa Agrícola comunicará ao(s) Titular(es) qual a taxa de câmbio a ser utilizada naquela operação em concreto.

14.11. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de bloquear um qualquer instrumento de pagamento por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do instrumento de pagamento; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento; c) o aumento significativo do risco de o(s) ordenante(s) não poderem cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um instrumento de pagamento com uma linha de crédito associada.

14.12. Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa Agrícola informará o(s) Titular(es), se possível, antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.

14.13. Logo que cessem os motivos que fundamentaram o bloqueio, a Caixa Agrícola desbloqueará o instrumento de pagamento ou substituí-lo-á por um novo.

14.14. O(s) Titular(es) obriga(m)-se a utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-lo, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa Agrícola ou a quem esta indicar, logo que deles

tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.

14.15. A comunicação a que se refere a parte final do número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa com o nº 808206060.

14.16. No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva de instrumento de pagamento, com quebra da confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados (imputável ao(s) ordenante(s), este(s) suportará(ão) todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento até um máximo de 150,00 € (cento e cinquenta euros), salvo se:

i) as operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais obrigações das consagradas supra no número catorze da presente cláusula (14.14), caso em que o(s) ordenante(s) suportará(ão) todas as perdas sem aquele limite, ou

ii) se existir negligência grave do(s) ordenante(s), caso em que este(s) suportará(m) as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associadas à conta ou ao instrumento de pagamento.

14.17. Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter efectuado a comunicação a que se refere supra o número catorze da presente cláusula (14.14), o(s) ordenante(s) não suportará(m) quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado.

14.18. Sempre que não haja autorizado uma operação de pagamento, o(s) ordenante(s) deve(m) comunicar esse facto, de imediato e por escrito e nos termos da cláusula terceira (3), à Caixa Agrícola a qual procederá ao imediato reembolso do montante da operação de pagamento, repondo a conta sacada na situação que se encontrava antes de efectuada a operação não autorizada, sob pena de serem devidos juros moratórios, contados dia a dia, desde a data em que o(s) ordenante(s) haja(m) negado ter autorizado a operação e até à data de efectivo reembolso, à taxa de juro legal acrescida de dez (10) pontos percentuais, sem prejuízo do direito a indemnização que possa haver lugar.

14.19. O pedido de rectificação a que se refere o número anterior nunca poderá exceder o prazo de treze (13) meses a contar da data do débito.

14.20. A Caixa Agrícola poderá recusar uma qualquer operação de pagamento sempre que não estejam reunidos todos os requisitos constantes das presentes Condições Gerais e das condições específicas da operação de pagamento em causa, comunicando-o por escrito e nos termos da cláusula terceira (3) ao(s) ordenante(s).

14.21. Sempre que a recusa seja objectivamente justificada, a Caixa Agrícola poderá cobrar ao(s) Ordenante(s) as comissões previstas para tanto no Preçário em vigor à data do pedido de execução da operação.

14.22. Sempre que o(s) Titular(es) seja(m) o(s) beneficiário(s) de uma qualquer operação de pagamento, a Caixa Agrícola pode deduzir, do montante que haja de lhe ser creditado como resultado da execução da operação de pagamento, os encargos e/ou comissões devidos pela operação e que constem do Preçário em



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES

vigor à data da execução da operação, devendo, para tanto, fornecer de imediato informação, individualizada e separada, sobre o montante integral da operação de pagamento e os encargos e/ou comissões cobrados.

14.23. Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo(s) ordenante(s), momento em que o identificador único, considera-se que está correctamente executada.

14.24. Caso as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo(s) ordenante(s), momento em que o identificador único, estejam incorrectos, a Caixa Agrícola não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, devendo, no entanto e sem prejuízo de poder cobrar as comissões e/ou encargos previstos no Preçário em vigor para tanto, fundar todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação.

14.25. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo(s) ordenante(s) não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção calha à Caixa Agrícola esta deverá:

a) caso essa responsabilidade lhe calha na qualidade de prestadora de serviço do ordenante, reembolsá-lo, sem atrasos injustificados, do montante da ordem de pagamento não executada ou executada deficientemente e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorrecta da operação de pagamento;

b) caso essa responsabilidade lhe calha na qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, creditar, de imediato, o montante correspondente na conta daquele ou colocar o montante à sua disposição.

14.26. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo beneficiário ou através deste não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção calha à Caixa Agrícola na sua qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, deverá esta, de imediato, retransmitir a ordem de pagamento de forma correcta e ficando obrigada a disponibilizar de imediato na conta do beneficiário o montante da operação assim que lhe seja creditado na sua conta de pagamento.

14.27. Se a responsabilidade não for imputável à prestadora de serviço do beneficiário nos termos do número anterior, ela recairá sobre a prestadora de serviço do ordenante que deve actuar nos termos expressos na alínea a) do número vinte e cinco da presente cláusula (14.25).

14.28. Para além da responsabilidade a que aludem os números anteriores, a Caixa Agrícola, na sua qualidade de prestadora de serviço de pagamento é responsável perante o(s) utilizador(es) dos respectivos serviços de pagamento por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhes calha e por quaisquer juros a que estejam sujeitos em consequência da não execução ou da execução incorrecta da operação de pagamento.

14.29. O disposto nos números vinte e cinco (14.25) e vinte e oito (14.28) da presente cláusula não é aplicável:

a) em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade da Caixa Agrícola;

b) se as respectivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar dos esforços desenvolvidos pela Caixa Agrícola;

c) se a Caixa Agrícola estiver vinculada a obrigações legais, nomeadamente as relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

14.30. O(s) ordenante(s) têm direito ao reembolso pela Caixa Agrícola de uma operação de pagamento autorizada iniciada pelo beneficiário ou através deste, desde que já tenha sido executada e caso estejam reunidas as seguintes duas (2) condições:

a) a autorização não especificar o montante exacto da operação de pagamento no momento em que a autorização foi concedida;

b) o montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores, nos termos do seu contrato-quadro e nas circunstâncias específicas do caso.

14.31. O pedido de reembolso a que se refere o número anterior pode ser efectuado pelo(s) ordenante(s) à Caixa Agrícola durante o prazo oito (8) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados na sua conta, cabendo à Caixa Agrícola, no prazo máximo de dez (10) dias a contar desse pedido, efectuar o reembolso do montante integral da operação de pagamento executada ou apresentar uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o(s) ordenante(s) pode(m) remeter a questão se não aceitar(em) a justificação apresentada.

14.32. Sempre que o(s) Titular(es) solicite(m), por qualquer meio, informações sobre as ordens de pagamento e/ou serviços de pagamento para além das que, gratuita, periodicamente e nos termos da lei, lhes são prestadas, poderá a Caixa Agrícola cobrar e debitar os encargos constantes do Preçário que se encontre em vigor e que traduzirão os custos efectivamente suportados pela Caixa Agrícola com a transmissão dessas informações.

14.33. As despesas e encargos a serem pagos pelo(s) Titular(es) à Caixa Agrícola pelo processamento de qualquer um dos serviços de pagamento por ele(s) solicitado são os que se encontram discriminados no Preçário em vigor à data do pedido, ficando, desde já, a Caixa Agrícola autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelos montantes devidos, podendo a Caixa Agrícola indicar por escrito sempre que o(s) Titular(es) o solicite(m) o montante exacto das despesas e encargos devidos pela execução de determinada ordem e/ou serviço de pagamento.

**Cheques**  
15.1. O fornecimento de cheques ao(s) Titular(es) da conta pressupõe a celebração de uma convenção de uso de cheque que se considera celebrada com a entrega efectiva dos cheques ao(s) Titular(es).

15.2. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de não emitir cheques em nome do(s) Titular(es) ou de o fazer apenas sob determinadas condições.

15.3. Constitui especial dever do(s) Titular(es) proceder com diligência à guarda, preenchimento e emissão dos cheques, de modo a evitar o seu uso fraudulento.

15.4. Caso venha(m) a ser objecto de alguma medida de rescisão da convenção de cheque o(s) Titular(es) obriga(m)-se a entregar à Caixa Agrícola todos os cheques não utilizados que se encontrem em seu poder.

15.5. A convenção de uso de cheque pode ser rescindida nos termos da legislação em vigor por uso indevido de cheque, caso em que a Caixa Agrícola procederá às comunicações legalmente previstas, incluindo a referente à inclusão do(s) Titular(es) e/ou do(s) Representante(s) na Listagem do Banco de Portugal referente a Utilizadores de Cheque que oferecem Risco.

15.6. Os módulos de cheques fornecidos têm data limite de validade, a partir da qual não poderão ser preenchidos



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES

e emitidos, devendo ser devolvidos à Caixa Agrícola. Todavia, o(s) Titular(es) da conta de Depósito à Ordem reconhece(m) a faculdade à Caixa Agrícola de, se assim entender, proceder ao pagamento de qualquer cheque que, eventualmente, seja emitido posteriormente ao termo do seu prazo de validade, desde que apresentado nos termos e prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque (LURC).

15.7. O(s) Titular(es) fica(m) cliente(s) de que a Caixa Agrícola, nos termos do disposto no nº 1 do Art. 134-A do DL nº 454/91, de 28 de Dezembro, deverá fornecer às autoridades judiciais competentes todos os elementos necessários para a prova do motivo de não pagamento de cheque devolvido por falta de provisão, incluindo a indicação do saldo da conta sacada, os elementos de identificação do sacador e o envio de cópia da respectiva Ficha Bancária de Assinatura, conferido o(s) Titular(es) autorização à Caixa Agrícola para tanto.

**Descoberto**

16. Associado à conta de Depósito à Ordem, o(s) Titular(es) poderá(ão) deter uma faculdade de descoberto, celebrando, para o efeito, contrato específico através de documento autónomo.

**C. CONTAS ASSOCIADAS À CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM**

**Regime**

17. Associadas a cada conta de Depósito à Ordem poderão existir contas de tipo diferente, como contas de Depósito a Prazo, contas Poupança, contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, contas de valores mobiliários ou outras que, salvo acordo expreso em contrário, se regerão pelas regras específicas e no que estas não contrariem pelas regras comuns e pelas regras atinentes à conta de Depósito à Ordem indicadas supra.

**Contas de Depósito a Prazo**

18.1. A constituição de conta(s) Depósito a Prazo associada(s) à conta de Depósito à Ordem fica condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização ao(s) Titular(es) da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

18.2. Os Depósitos a Prazo são representados por um título nominativo representativo do depósito e não transmissível por acto entre vivos.

18.3. A emissão de uma segunda via do título representativo do Depósito a Prazo dependerá de pedido fundamentado subscrito por todos os Titulares, ainda que o regime de movimentação seja o da solidariedade.

18.4. Os Depósitos a Prazo são exigíveis no fim do prazo por que forem constituídos, podendo, todavia, a Caixa Agrícola conceder a sua mobilização antecipada, nas condições acordadas, por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

18.5. Os Depósitos a Prazo não mobilizáveis antecipadamente são apenas exigíveis no fim do prazo por que forem constituídos, não podendo ser reembolsados antes do decurso desse mesmo prazo.

18.6. Salvo prévia indicação escrita da Caixa Agrícola ou do(s) Titular(es) em contrário, os Depósitos a Prazo, mobilizáveis ou não antecipadamente, renovam-se automaticamente por prazo igual ao inicialmente acordado e à taxa que então estiver em vigor.

18.7. A Caixa Agrícola disponibilizará ao Titular, com periodicidade mínima anual nos depósitos com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo

vencimento nos depósitos com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

18.8. A constituição de Depósitos a Prazo e/ou Poupanças associados a contas de depósito à ordem com dois ou mais titulares será sempre efectuada em nome do primeiro titular, independentemente da forma de movimentação da conta e de quem, tendo presente o disposto supra na cláusula 5.2., venha a subscrever os contratos e demais documentação inerente e necessária a essa constituição.

**Contas de Valores Mobiliários e/ou outros Instrumentos Financeiros**

19.1. Associada à conta de Depósitos à Ordem pode haver uma ou mais contas de registo e depósito de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros abertas junto da Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, que registam o depósito de quaisquer valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, os lançamentos a crédito e a débito dos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros adquiridos e/ou alienados por ordem do(s) Titular(es) e todas as alterações que venham a ser verificadas nos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros registados e/ou depositados.

19.2. A(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros será(ão) efectivamente activada(s) com a primeira operação de registo ou depósito a que se proceder e mediante a assinatura pelo(s) Titular(es) dos contratos e demais documentação necessários e inerentes à prestação pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, do serviço de intermediação financeira e que legal ou regularmente sejam exigidos ao(s) Titular(es).

19.3. Todas as ordens e instruções relativas à(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, nomeadamente as ordens de compra e venda, serão dadas exclusivamente à Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL.

**Contas Poupança e/ou Contas constituídas ao abrigo de Regime ou Legislação Especial**

20.1. A constituição de qualquer Poupança ou Depósito sujeito a regime ou legislação especial depende do acordo prévio da Caixa Agrícola, verificados que sejam os respectivos requisitos e formalismos, e será condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização ao(s) Titular(es) da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

20.2. Os depósitos sujeitos a regime ou legislação especial ficam sujeitos à correspondente disciplina legal e/ou regulamentar característica de cada um deles.

20.3. Sem prejuízo das condições acordadas e/ou da aplicação da penalização contratualmente prevista, a conta pode ser mobilizada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

20.4. A Caixa Agrícola disponibilizará ao(s) Titular(es), com periodicidade mínima anual nas contas com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo vencimento nas contas com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

**Contas de Cartões de Crédito**

21. A Caixa Agrícola procederá à abertura de contas cartão associadas à conta Depósito à Ordem em função do que for estipulado pelas partes, ficando sujeitas às Condições Gerais de utilização do cartão de crédito em causa.

#### Produtos Associados

22. A subscrição de quaisquer produtos conexos com a conta Depósito à Ordem, assim como a adesão a sistemas que proporcionem a movimentação de contas via Internet, telefone, SMS ou com recurso a outras tecnologias, serão condicionadas à subscrição de Condições Gerais próprias.

#### D. DISPOSIÇÕES FINAIS

##### Alterações

23.1. A Caixa Agrícola poderá alterar, imediatamente e sem pré-aviso, as taxas de juro e de câmbio sempre e quando essas alterações se baseiem nas alterações das taxas de juro e de câmbio de referência e que tenham sido previamente indicadas ao(s) Titular(es), bem como sempre que as alterações sejam mais favoráveis para o(s) Titular(es), devendo essas alterações ser informadas ao(s) Titular(es) através do extracto de conta de Depósito à Ordem.

23.2. A Caixa Agrícola poderá alterar as condições vigentes à data da contratação das contas de Depósito à Ordem, bem como as de outras contas ou produtos de duração indeterminada àquela associadas, bem como as comissões e encargos constantes do Preçário e as taxas de juro e de câmbio fora das circunstâncias a que alude o número anterior, mediante pré-aviso ao(s) Titular(es) com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites, caso o(s) Titular(es), naquele prazo, não manifeste(m) oposição à alteração.

23.3. Nesse mesmo prazo, o(s) Titular(es) poderá(ão), querendo, denunciar o contrato de depósito, com efeitos imediatos e sem encargos.

23.4. A Caixa Agrícola poderá alterar na renovação as condições vigentes à data da contratação de outras contas com prazo determinado, mediante pré-aviso ao(s) Titular(es) com uma antecedência suficiente para o exercício, por parte deste(s), da oposição à renovação, considerando-se as alterações aceites, caso o(s) Titular(es) não manifeste(m), até à data da renovação, oposição às mesmas.

23.5. Toda e qualquer alteração deverá revestir a forma escrita e ser efectuada nos termos do disposto supra na cláusula terceira (3).

##### Reclamação do(s) Titular(es)

24.1. Salvo quando exista justo motivo devidamente demonstrado ou quando a lei imponha prazos mais longos, as reclamações do(s) Titular(es) relativas a qualquer acto ou omissão da Caixa Agrícola devem ser apresentadas por escrito no prazo de quinze (15) dias a contar da data em que seja recebida a comunicação ou extracto do qual conste o facto objecto da reclamação.

24.2. Sempre que o acto ou omissão objecto de reclamação não se encontre em suporte documental enviado pela Caixa Agrícola, o prazo a que se refere a cláusula anterior conta-se da data do seu efectivo conhecimento pelo Titular.

##### Utilização e Protecção de Dados Pessoais

25.1. O sigilo bancário respeitante às relações entre a Caixa Agrícola e o(s) Titular(es) será protegido nos termos da lei.

25.2. O(s) Titular(es) das contas, bem como o(s) seu(s) Representante(s) autorizam a Caixa Agrícola a proceder ao tratamento informático dos dados por eles fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa Agrícola, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, ou para identificação de produtos bancários e financeiros do Grupo Crédito Agrícola, que sejam susceptíveis de ser do interesse do(s) Titular(es) e/ou do(s) seu(s) Representante(s).

25.3. Sem prejuízo do dever de sigilo bancário, o(s) Titular(es) e/ou o(s) seu(s) Representante(s) autoriza(m) a Caixa Agrícola a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da presente relação comercial.

25.4. Ao(s) Titular(es) assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

25.5. O(s) Titular(es) autoriza(m) expressamente e sem reservas a Caixa Agrícola a transmitir à Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e às restantes Caixas Agrícolas pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) informações sobre a titularidade, movimentos e saldo de qualquer uma das contas por ele(s) detidas na Caixa Agrícola, por forma a que, em cada momento, qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o solicitem, ficando essas trocas de informação excluídas do dever de sigilo bancário.

##### Microfilmagem

26. Todos os documentos relativos a movimentações sobre as contas poderão ser microfilmados nos termos legais.

##### Regra de conflito

27. Em caso de eventual conflito ou discrepância entre cláusulas das condições particulares de uma qualquer conta, produto, meio e/ou serviço de pagamento e as presentes Condições Gerais, prevalecerá sempre o disposto naquelas primeiras e particulares condições.

##### Legislação e Foro Judicial

28. As presentes Condições Gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato, é competente o foro da Comarca da sede da Caixa Agrícola, com expressa renúncia a qualquer outro.

##### Reclamação e Reparação Extrajudicial

29. O(s) Titular(es) dispõem ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamentos, aceder a qualquer uma das duas instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Agrícola aderiu e cuja identificação e elementos de contacto se encontram disponíveis junto de qualquer Balcão e em [www.creditosagricola.pt](http://www.creditosagricola.pt).



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS SINGULARES

Declaro(amos) que aceito(amos) as presentes CONDIÇÕES GERAIS, as quais me(nos) foram devidamente explicadas e das quais fiquei(ficámos) devidamente ciente(s), procedendo, em consequência e nesta data, à sua assinatura em reconhecimento e plena aceitação.

Local e data: \_\_\_\_\_

Titular(es)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 1ª Titular)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 2)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 3)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 4)

Procuradore(s)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 1)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura 2)

CCAM  
Elementos conferidos com  
Documento de identificação

\_\_\_\_\_  
(O Responsável)

Autorizado

\_\_\_\_\_  
(O Procurador do Baicão)





Dados Patrimoniais								
Bens Imóveis:								
Rústico Área (HA)	Urbano Área (m2)	Valor Atribuído		Conservatória	Hipotecas			
		Contabilístico	Real		Data Const.	Benef.	Valor	Prazo

Bens Móveis:					Hipotecas / Penhor			
Descrição	Tempo Médio de Uso	Quantidade	Valor Actual		Data Const.	Benef.	Valor	Prazo

Instituições Bancárias com que Trabalha:				
Banco	Agência	Tipo de Operações	Responsabilidades	Garantias Prestadas

**Outras Informações da Empresa**

Actividade \_\_\_\_\_

Informação Financeira: Balanço Total \_\_\_\_\_ Recursos Próprios \_\_\_\_\_ Volume de Negócios Líquido \_\_\_\_\_

Pessoal ao Serviço - Efectivos e a Prazo:

Dirigente \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Comercial \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_ Operacional \_\_\_\_\_ Não Diferenciado \_\_\_\_\_ Total \_\_\_\_\_

Aprovisionamento:

Principais Matérias-Primas Utilizadas: (Designação, país de origem, etc) \_\_\_\_\_

Principais Fornecedores: (Designação, localização, etc) \_\_\_\_\_

Principais produtos fabricados (último ano):

Designação dos produtos	Unid. Média	Quantidade	Valor

Principais Clientes:

Designação dos Clientes	Nacionalidade	% das Vendas Globais

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura do Cliente/Representante: \_\_\_\_\_

---

**Para Uso CCAM/Balcão**

Cliente desde \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nº Conta D.O.: 

Balcão	Nº Conta	DC

Elementos conferidos de acordo com o Aviso 11/2005 do BdP

O Responsável (Nome e número) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Informações Complementares: \_\_\_\_\_

Validação Compliance Aviso 5/2008 do BdP  
 (O aviso é procedimental em conformidade com legislação normalizada.)

O Procurador do Balcão (Nome e número) \_\_\_\_\_

### Anexo IX - Ficha de Assinaturas de Pessoas Colectivas

**Ficha de Assinaturas de Pessoas Colectivas** ■  
Mod.12201/04

Balcão  Número Conta D.O.

em  /  / 20  Folha  de  folhas

---

Denominação Social

Título da Conta   
(Se diferente da Denominação Social)

Nº de Cliente

Morada p/Correspondência

Código Postal

Localidade

País

N.º de Telefone

E-mail

---

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

**Representantes/Procuradores**

Nome (1)

1  Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de Identificação Fiscal

N.º Doc. Identificação / Passaporte

Nome (2)

2  Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de Identificação Fiscal

N.º Doc. Identificação / Passaporte

Nome (3)

3  Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

Na Qualidade de

N.º de Cliente

N.º de Identificação Fiscal

N.º Doc. Identificação / Passaporte

■ Mod. 12201/04

■



Nome (4) \_\_\_\_\_

Na Qualidade de \_\_\_\_\_

N.º de Cliente \_\_\_\_\_

N.º de Identificação Fiscal \_\_\_\_\_

N.º Doc. Identificação / Passaporte \_\_\_\_\_

4 Assinatura Conforme Documento de Identificação

---

Assinatura Facultativa

Condições de Movimentação/Forma de Obrigar	Abonação de Assinaturas
Pelo Notário, Instituição de Crédito, Documento de Identificação, Serviços de Caixa	

**DECLARAÇÃO NA ABERTURA DE CONTA**

O(s) Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que lhe(s) foi previamente entregue a Ficha de Informação Normalizada referente à constituição da presente Conta de Depósito à Ordem, ficha essa que aqui se dá por integralmente reproduzida e que é parte integrante do contrato de depósito, bem como as Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e, por dar(em) o seu acordo às suas disposições, assina(m) a presente Ficha de Assinaturas, a Ficha de Informação Normalizada e as Condições Gerais do Contrato de Depósito confirmando que lhe(s) foram entregues os respectivos duplicados.

Representante/Procurador (1)	Representante/Procurador (2)
Representante/Procurador (3)	Representante/Procurador (4)

**DECLARAÇÃO NA ALTERAÇÃO DE CONTA**

O(s) Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que altera(m) nos termos precedentes a Ficha de Assinaturas, bem como confirma(m) a recepção do duplicado das Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento.

Representante/Procurador (1)	Representante/Procurador (2)
Representante/Procurador (3)	Representante/Procurador (4)

Elementos conferidos com Documentos de Identificação \_\_\_\_\_ (O Responsável)

Autorizado \_\_\_\_\_ (O Procurador do Balcão)

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_



## Anexo X – Condições Gerais do Contrato de Depósito – Pessoas Colectivas



### CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO CCAM PESSOAS COLECTIVAS

#### A. DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Objecto

1.1. Este documento contém as Condições Gerais do Contrato de Depósito acordadas entre a Caixa de

Crédito Agrícola Mútuo de \_\_\_\_\_

CRIL, pessoa colectiva nº \_\_\_\_\_,

matriculada sob esse mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de \_\_\_\_\_,

registada junto do Banco de Portugal sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_,

doravante abreviadamente designada por Caixa Agrícola, e a Titular identificada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.2. As presentes Condições Gerais regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de Depósito à Ordem e de outras contas e/ou produtos a ela associados, designadamente contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, bem como o contrato-quadro dos diversos serviços e meios de pagamento também a ela associados.

1.3. A celebração do Contrato de Depósito associado à Conta de Depósito à Ordem fica dependente da disponibilização à sua Titular para além das presentes Condições Gerais e da Ficha Informação Normalizada (FIN), da aposição da(s) assinatura(s) do(s) Representante(s) da Titular na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem, e da prestação das informações pessoais da Titular e do(s) seu(s) Representante(s) nos Anexos ao presente contrato e que dele fazem parte integrante; A celebração do Contrato de Depósito associado às restantes contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e/ou contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial associadas à Conta de Depósitos à Ordem ficam dependentes da disponibilização à Titular para além da Ficha de Constituição (FC) e da Ficha Informação Normalizada (FIN) respectiva, das Condições Particulares, se existentes, e, sempre que não tenham sido entregues em momento anterior, das presentes Condições Gerais.

##### Representação

2.1. As pessoas colectivas são representadas nas suas relações com a Caixa Agrícola, designadamente nos actos de movimentação de contas, pelas pessoas singulares ou colectivas que, nos termos da lei, dos estatutos ou de deliberação tomada pelos seus órgãos, tenham poderes para o efeito, quer essas pessoas sejam integradas nas respectivas estruturas orgânicas, quer sejam terceiros a quem a pessoa colectiva tenha conferido procuração.

2.2. Para os efeitos do número anterior, compete à Titular apresentar junto da Caixa Agrícola os documentos comprovativos da outorga dos poderes de representação, sem os quais este pode obstar quer à abertura da(s) conta(s), quer à sua livre movimentação caso já se encontre(m) aberta(s).

##### Identificação do Titular

3.1. A Titular e o(s) seu(s) Representante(s) obrigam-se a comunicar à Caixa Agrícola qualquer alteração dos dados

relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que forneçam à Caixa Agrícola, designadamente a denominação social, o endereço da sede e o objecto social e o endereço de email da Titular, o nome e a morada completos e endereço de email do(s) seu(s) Representante(s), bem como a manter aqueles dados permanentemente actualizados e a comprovar documentalmente as alterações que venham a ocorrer, sendo que qualquer alteração determina a imediata actualização da Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem e demais documentação conexa.

3.2. A Titular e o(s) seu(s) Representante(s) obrigam-se ainda a manter permanentemente actualizada a informação sobre a identidade dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto, sempre que esta participação seja igual ou superior a 25%, bem como a informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos de gestão da pessoa colectiva.

3.3. Salvo acordo escrito em contrário, as assinaturas que constam na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem são válidas para todas as contas e/ou produtos a ela associados existentes na Caixa Agrícola, independentemente da sua natureza.

##### Correspondência e Comunicações

4.1. Toda a correspondência que deva ser enviada à Titular da conta de Depósito à Ordem ou de outras contas e/ou produtos a ela associados, incluindo a relativa a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço da sede por ela indicada, e decorridos que estejam três (3) dias após a data de expedição.

4.2. A Caixa Agrícola não poderá ser responsabilizada pelo extravio de algum documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo, quando tenha dirigido o envio para o endereço a que se refere o número anterior.

4.3. Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Agrícola o endereço [lnhadirecta@creditoagricola.pt](mailto:lnhadirecta@creditoagricola.pt) e no caso da Titular qualquer um dos endereços que haja sido indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de conta.

4.4. Excluem-se do disposto no número anterior, a retirada de consentimento e as revogações de quaisquer ordens de pagamento pela Titular, na qualidade de ordenante, actos esses que terão de ser efectuados pessoalmente e por escrito junto de qualquer balcão da Caixa Agrícola ou através de carta registada com aviso de recepção a ela dirigida.

4.5. A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa Agrícola e a Titular é a língua portuguesa.

4.6. A Caixa Agrícola prestará, no mínimo, conjuntamente com o extracto de conta a que se refere infra o número nove da cláusula sétima (7.9), as informações devidas à Titular ao abrigo do presente contrato e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

4.7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Titular pode solicitar à Caixa Agrícola que lhe forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Prorégio e demais informação atinente às contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referam.

##### Compensação

5.1. Quando seja credora da Titular por dívida vencida, a Caixa Agrícola pode reter e utilizar, para seu reembolso, todos e quaisquer fundos provenientes de saldos, contas



**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS COLECTIVAS**

ou valores devedores pela Titular, na Caixa Agrícola ou na Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ou em qualquer Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), compensando o respectivo montante com débitos de igual valor e independentemente da verificação dos requisitos de compensação legal.

5.2. Para os efeitos da cláusula anterior fica a Caixa Agrícola autorizada a proceder à mobilização antecipada de depósitos ou aplicações financeiras a prazo sem necessidade de outra autorização ou aviso-prévio, fazendo-o na medida do necessário ao reembolso do que lhe seja devido, ficando ainda autorizada a, caso as contas ou aplicações estejam constituídas em moeda diferente da da dívida a compensar, efectuar a respectiva conversão ao câmbio praticado pela Agrícola para a compra da moeda em que a conta se encontra constituída e até ao montante necessário para saldar a dívida em questão.

**Encerramento**

6.1. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de, a todo o tempo, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e/ou das contas de outra natureza a ela associadas, notificando a Titular com a antecedência mínima de dois (2) meses, salvo se se verificar justa causa que implique o encerramento imediato, sem prejuízo da responsabilidade da Titular pelos débitos decorrentes de quaisquer operações que tenham sido lançadas na conta em momento posterior à notificação.

6.2. O encerramento da conta de Depósito à Ordem implica o encerramento de todas as contas associadas e a devolução à Caixa Agrícola pela Titular de todos os meios de pagamento a elas associados, nomeadamente cheques e cartões de débito ou crédito, bem como a denúncia do(s) contrato(s)-quadro de serviços de pagamento a ela associados.

6.3. Se até ao termo do prazo de dois (2) meses a contar da data da comunicação de encerramento da conta, a Titular não proceder ao levantamento das quantias e valores depositados pode a Caixa Agrícola, alternativa ou cumulativamente, consoante o que seja necessário: a) transferir os fundos ou valores para uma conta interna até à sua entrega à Titular; b) enviar para a Titular um cheque pelo valor do saldo deduzido das respectivas despesas de emissão e envio;

6.4. Após o encerramento da conta de Depósito à Ordem, e nos termos da legislação aplicável, todos os cheques sacados sobre a conta serão devolvidos com a menção de conta encerrada e todas as instruções de débito e/ou transferência serão recusadas.

6.5. A Titular pode, a todo o tempo e com efeitos imediatos, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e de contas de outra natureza a ela associadas e/ou proceder à denúncia de qualquer contrato-quadro de serviço de pagamento em vigor, através da comunicação escrita dirigida à Caixa Agrícola, aplicando-se nesse caso o disposto nas cláusulas anteriores com as devidas adaptações.

6.6. O encerramento da conta de Depósito à Ordem a pedido da Titular ficará dependente da inexistência de quaisquer responsabilidades.

**B. CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM**

**Movimentação**

7.1. Sem prejuízo do que mais resulta das cláusulas que regulam os canais complementares (internet banking e linha directa) sempre que a Titular seja aderente, a conta de Depósito à Ordem pode ser movimentada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito,

cartões de débito, cheques, ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido e as regras constantes destas Condições Gerais e demais legislação aplicável.

7.2. Sem prejuízo de convenção ou disposição legal em contrário, a conta de Depósito à Ordem poderá ser movimentada a crédito pela respectiva Titular ou por terceiro, podendo nela ser creditados valores decorrentes de pagamentos de terceiros, quer por via de débito directo, quer por via de transferência, quer por qualquer outro sistema de pagamento.

7.3. O depósito de cheques, ou quaisquer outros valores que não sejam numérico, ficam pendentes de boa cobrança, ainda que, por conveniência da Titular ou por outras razões, a Caixa Agrícola proceda ao seu crédito sem aguardar o termo das operações de cobrança.

7.4. Para além de lançamentos de prestações de empréstimos ou de valores referentes a outras responsabilidades assumidas pela Titular, são lançados na conta as comissões, portes, encargos, despesas de manutenção e/ou outros valores, designadamente respeitantes à emissão de extracto de conta, previstos no Programa da Caixa Agrícola, disponível para consulta em qualquer balcão da Caixa Agrícola, assim como de juros devedores e impostos relativos à própria conta de Depósito à Ordem, concedendo a Titular autorização expressa para tanto.

7.5. Sempre que, por falta de provisão suficiente na conta de Depósito à Ordem, ocorra uma ultrapassagem de crédito, esta terá de ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de um (1) mês a contar da data da sua constituição e vencerá juros à taxa em vigor em cada momento e estabelecida no Programa para as ultrapassagens de crédito.

7.6. Findo o prazo estabelecido no número anterior sem que tenha ocorrido a regularização da ultrapassagem de crédito, o montante em dívida passará a vencer juros moratórios calculados àquela taxa, acrescida de uma sobretaxa de mora até quatro pontos percentuais (4%) ao ano ou outra que seja legalmente admitida, até efectiva regularização.

7.7. O disposto nos dois (2) números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, a qualquer situação em que a conta de Depósitos à Ordem apresente um saldo negativo, excepto se este resultar da normal utilização de uma facilidade de descoberto, caso em que se aplicarão as regras específicas desse contrato.

7.8. Nos casos expressos nos três (3) números anteriores, a Caixa Agrícola fica, sem necessidade de aviso prévio, autorizada a debitar esse(s) montante(s) e os respectivos juros, acrescidos da sobretaxa de mora supra mencionada, em qualquer conta existente na Caixa Agrícola ou na Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ou em qualquer outra Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) de que a devedora seja Titular, fazendo operar a compensação de créditos nos termos do disposto supra na cláusula quinta (5).

7.9. A Caixa Agrícola disponibilizará à Titular, com periodicidade mensal, excepto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, em qualquer caso, respeitar-se uma periodicidade mínima anual, um extracto da conta de Depósito à Ordem com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período.

7.10. A Titular autoriza a Caixa Agrícola a proceder às correções de movimentos, a crédito e a débito, que



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS COLECTIVAS

comprovadamente se tenham por errados ou indevidos, com vista a repor a regularidade das transacções em função das suas datas valor.

**Débitos Directos e Domiciliações de Despesas**

8.1. A Titular poderá domiciliar na conta de Depósito à Ordem, que funcionará como conta de pagamento, quaisquer débitos directos, entendendo-se estes pelo serviço de pagamento que consiste em debitar a conta de Depósito à Ordem da Titular de acordo com ordem transmitida pelo próprio beneficiário desse pagamento com base em autorização prévia concedida pela Titular à Caixa Agrícola, ao beneficiário do pagamento ou ao Banco do beneficiário ou, no caso de domiciliação de pagamentos, de instruções expressas da Titular à Caixa Agrícola.

8.2. No caso das domiciliações de pagamento e sempre que a autorização de débito directo seja conferida à Caixa Agrícola, sem prejuízo das regras próprias dos meios de comunicação à distância, momento internet banking e ATM, a Titular deverá preencher e subscrever os impressos próprios dos quais constarão todos os elementos necessários à concretização do pagamento, nomeadamente nº de conta bancária, NIB e identificação do beneficiário.

8.3. Com a subscrição e entrega à Caixa Agrícola do documento a que se refere o número anterior, do qual consta a menção expressa do consentimento do respectivo ordenante, as operações de pagamento a que tal documento alude consideram-se devidamente autorizadas pelo(s) Titular(es).

8.4. As operações de débito directo só podem ser revogadas pelo(s) ordenante(s) até ao final do dia útil anterior ao dia acordado para o débito dos fundos.

**Transferências e Ordens de pagamento**

9.1. Sempre que disponha de saldo para tanto, a Titular poderá efectuar transferências de numerário da sua conta de Depósito à Ordem para qualquer outra conta de depósito de que seja titular ou de que seja titular qualquer terceiro.

9.2. Quer se trate de uma ordem de transferência pontual ou de uma ordem de pagamento periódica, a Titular terá de subscrever junto da Caixa Agrícola os impressos próprios e aditamentos a cada uma dessas operações, dos quais deverão constar de forma expressa e inequívoca os elementos necessários para que a Caixa Agrícola possa efectuar a transferência: NIB e/ou IBAN e identificação do Beneficiário, data em que deverá ocorrer a transferência e o seu montante e divisa.

9.3. Sem prejuízo do exposto no número um da cláusula décima primeira (11.1), com a subscrição do documento a que alude o número anterior, do qual consta a menção expressa do consentimento da respectiva ordenante, as operações de pagamento a que tais documentos aludem consideram-se devidamente autorizadas pela sua ordenante, não podendo ser revogadas após a recepção da ordem de pagamento pela Caixa Agrícola.

**Cartão de Crédito**

10. Sem prejuízo do exposto na cláusula décima oitava (18), a emissão e utilização de cada cartão de crédito reger-se-á pelo disposto nas suas específicas Condições Gerais, que, em caso de conflito, prevalecem sobre as regras constantes destas Condições Gerais.

**Meios e serviços de Pagamento:**

11.1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas sétima (7) a décima (10), toda e qualquer ordem de pagamento ou conjunto de ordens de pagamento só se consideram autorizadas se a ordenante consentir, por escrito e nos termos da cláusula quarta (4), na sua execução.

11.2. O consentimento a que se refere o número anterior deverá, sempre que possível, ser prestado previamente à execução da operação de pagamento, acordando a Titular e a Caixa Agrícola no sentido de que, sempre que tal não seja possível, o consentimento possa ser prestado posteriormente.

11.3. O consentimento prestado para uma qualquer ordem de pagamento ou para um conjunto de ordens de pagamento pode ser retirado pela ordenante, a qualquer momento e sem prejuízo do exposto quanto à sua irrevogabilidade, nos termos e formas previstos na cláusula quarta (4), considerando-se que toda e qualquer ordem de pagamento subsequente que não se considere irrevogável passará a estar não autorizada.

11.4. Toda e qualquer ordem de pagamento transmitida pela Titular, qualquer que seja o serviço de pagamento utilizado e sem prejuízo do exposto nas cláusulas sétima (7) a décima (10), considera-se recebida pela Caixa Agrícola:

a) no próprio dia, se recebida até às quinze horas (15h) de dia útil para a Caixa Agrícola;

b) no dia útil seguinte, se recebida depois das quinze horas (15h) ou em dia não útil para a Caixa Agrícola.

11.5. Sem prejuízo do exposto supra na cláusula oitava (8) ou de convenção escrita em contrário entre a Titular e a Caixa Agrícola, com o consentimento do beneficiário no caso de débitos directos e/ou operações iniciadas pelo beneficiário ou através desta, uma ordem de pagamento só pode ser revogada pela ordenante até ao final do dia útil anterior à data em que a ordem se considera recebida pela Caixa Agrícola nos termos do disposto no número anterior (11.4)

11.6. Se a operação de pagamento for iniciada pelo seu beneficiário ou através dele, a ordenante não pode revogar a ordem de pagamento depois de ter comunicado ao beneficiário essa ordem ou o seu consentimento à execução da operação.

11.7. Em complemento do disposto infra no número nove da cláusula décima primeira (11.9), a Caixa Agrícola cobrará ao ordenante por cada revogação de uma qualquer ordem de pagamento, incluindo débitos directos, ou de um conjunto de operações de pagamento a comissão expressamente prevista para tanto no Preçário em vigor à data da revogação, ficando, desde já expressamente autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelo montante devido.

11.8. Igualmente sem prejuízo do disposto nas cláusulas sétima (7) a décima (10), toda e qualquer ordem de pagamento recebida pela Caixa Agrícola nos termos do número quatro da presente cláusula (11.4) e que não tenha sido retirada ou revogada, será executada:

a) se para conta de Depósito à Ordem domiciliada na Caixa Agrícola, no próprio dia útil;

b) se para qualquer outra instituição de Crédito, incluindo a Caixa Central qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM:

i) nas operações internas: até ao final do primeiro dia útil seguinte;

ii) nas operações transfronteiriças: até ao final do terceiro dia útil seguinte.

11.9. Nos casos das ordens de pagamento emitidas em suporte papel, os prazos referidos no número anterior podem ser prorrogados por mais um (1) dia útil.

11.10. Sempre que para a execução de um qualquer serviço de pagamento solicitado pelo(s) Titular(es) tenha de ser efectuado o câmbio de euros numa qualquer divisa,

a Caixa Agrícola comunicará ao(s) Titular(es) qual a taxa de câmbio a ser utilizada naquela operação em concreto.

11.11. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de bloquear um qualquer instrumento de pagamento por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do instrumento de pagamento; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento; c) o aumento significativo do risco de a Titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um instrumento de pagamento com uma linha de crédito associada.

11.12. Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa Agrícola informará a Titular, se possível, antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.

11.13. Logo que cessarem os motivos que fundamentaram o bloqueio, a Caixa Agrícola desbloqueará o instrumento de pagamento ou substituí-lo-á por um novo.

11.14. A Titular obriga-se a utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-lo, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa Agrícola ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.

11.15. A comunicação a que se refere a parte final do número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa com o nº 808206060.

11.16. No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva do instrumento de pagamento, com quebra da confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável à Titular, esta suportará todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento até um máximo de 150,00 € (cento e cinquenta euros), salvo se:

i) as operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais obrigações das consagradas supra no número catorze da presente cláusula (11.14), caso em que a Titular suportará todas as perdas sem aquele limite, ou

ii) se existir negligência grave da Titular, caso em que esta suporta as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associadas à conta ou ao instrumento de pagamento.

11.17. Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter efectuado a comunicação a que se refere supra o número catorze da presente cláusula (11.14), a Titular não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado.

11.18. Sempre que não haja autorizado uma operação de pagamento, a Titular deve comunicar esse facto, de imediato e por escrito e nos termos da cláusula quarta (4), à Caixa Agrícola, a qual procederá ao imediato reembolso do montante da operação de pagamento, repondo a conta sacada na situação que se encontrava antes de efectuada a operação não autorizada, sob pena de serem devidos juros moratórios, contados dia a dia, desde a data em que

a Titular haja negado ter autorizado a operação e até à data de efectivo reembolso, à taxa de juro legal acrescida de dez (10) pontos percentuais, sem prejuízo do direito a indemnização que possa haver lugar.

11.19. O pedido de rectificação a que se refere o número anterior nunca poderá exceder o prazo de trazo (13) meses a contar da data do débito.

11.20. A Caixa Agrícola poderá recusar uma qualquer operação de pagamento sempre que não estejam reunidos todos os requisitos constantes das presentes Condições Gerais e das condições específicas da operação de pagamento em causa, comunicando-o por escrito e nos termos da cláusula quarta (4) à Titular.

11.21. Sempre que a recusa seja objectivamente justificada, a Caixa Agrícola poderá cobrar à Titular as comissões previstas para tanto no Prorário em vigor à data do pedido de execução da operação.

11.22. Sempre que a Titular seja a beneficiária de uma qualquer operação de pagamento, a Caixa Agrícola pode deduzir, do montante que haja de lhe ser creditado como resultado da execução da operação de pagamento, os encargos e/ou comissões devidos pela operação e que constam do Prorário em vigor à data da execução da operação, devendo, para tanto, fornecer de imediato informação, individualizada e separada, sobre o montante integral da operação de pagamento e os encargos e/ou comissões cobrados.

11.23. Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pela Titular, momento com o identificador único, considera-se que está correctamente executada.

11.24. Caso as instruções e indicações e elementos fornecidos pela Titular, momento o identificador único, estejam incorrectos, a Caixa Agrícola não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, devendo, no entanto e sem prejuízo de poder cobrar as comissões e/ou encargos previstos no Prorário em vigor para tanto, emvidar todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação.

11.25. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pela Titular não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa Agrícola, esta deverá:

a) caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviço do ordenante, reembolsá-lo, sem atrasos injustificados, do montante da ordem de pagamento não executada ou executada deficientemente e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorrecta da operação de pagamento;

b) caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, creditar, de imediato, o montante correspondente na conta daquele ou colocar o montante à sua disposição.

11.26. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo beneficiário ou através deste não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa Agrícola na sua qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, deverá esta, de imediato, retransmitir a ordem de pagamento de forma correcta e ficando obrigada a disponibilizar de imediato na conta do beneficiário o montante da operação assim que lhe seja creditado na sua conta de pagamento.

11.27. Se a responsabilidade não for imputável à prestadora de serviço do beneficiário nos termos do número anterior, esta recará sobre a prestadora de serviço



do ordenante que deve actuar nos termos expressos na alínea a) do número vinte e cinco da presente cláusula (11.25).

11.26. Para além da responsabilidade a que aludem os números anteriores, a Caixa Agrícola, na sua qualidade de prestadora de serviço de pagamento é responsável perante o(s) utilizador(es) dos respectivos serviços de pagamento por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhes caiba e por quaisquer juros a que estejam sujeitos em consequência da não execução ou da execução incorrecta da operação de pagamento.

11.29. O disposto nos números vinte e cinco (11.25) e vinte e oito (11.28) da presente cláusula não é aplicável:

a) em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alhetais à vontade da Caixa Agrícola;

b) se as respectivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar dos esforços desenvolvidos pela Caixa Agrícola;

c) se a Caixa Agrícola estiver vinculada a obrigações legais, nomeadamente as relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

11.30. A Titular na qualidade de ordenante tem direito ao reembolso pela Caixa Agrícola de uma operação de pagamento autorizada iniciada pelo beneficiário ou através desta, desde que já tenha sido executada e caso estejam reunidas as seguintes duas (2) condições:

a) a autorização não especificar o montante exacto da operação de pagamento no momento em que a autorização foi concedida;

b) o montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores, nos termos do seu contrato-quadro e nas circunstâncias específicas do caso.

11.31. O pedido de reembolso a que se refere o número anterior pode ser efectuado pela Titular à Caixa Agrícola durante o prazo oito (8) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados na sua conta, cabendo à Caixa Agrícola, no prazo máximo de dez (10) dias a contar desse pedido, efectuar o reembolso do montante integral da operação de pagamento executada ou apresentar uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o(s) ordenante(s) pode(m) remeter a questão se não aceitar(em) a justificação apresentada.

11.32. Sempre que a Titular solicite, por qualquer meio, informações sobre as ordens de pagamento e/ou serviços de pagamento para além das que, gratuitas, periodicamente e nos termos da lei, lhes são prestadas, poderá a Caixa Agrícola cobrar e debitar os encargos constantes do Preçário que se encontre em vigor e que traduzirão os custos efectivamente suportados pela Caixa Agrícola com a transmissão dessas informações.

11.33. As despesas e encargos a serem pagos pela Titular à Caixa Agrícola pelo processamento de qualquer um dos serviços de pagamento por ela solicitado são os que se encontram discriminados no Preçário em vigor à data do pedido, ficando, desde já, a Caixa Agrícola autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelos montantes devidos, podendo a Caixa Agrícola indicar por escrito sempre que a Titular o solicite o montante exacto das despesas e encargos devidos pela execução de determinada ordem e/ou serviço de pagamento.

#### **Cheques**

12.1. O fornecimento de cheques à Titular da conta pressupõe a celebração de uma convenção de uso de

cheque que se considera celebrada com a entrega efectiva dos cheques à Titular.

12.2. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de não emitir cheques em nome da Titular ou de o fazer apenas sob determinadas condições.

12.3. Constitui especial dever da Titular proceder com diligência à guarda, preenchimento e emissão dos cheques, de modo a evitar o seu uso fraudulento.

12.4. Caso venha a ser objecto de alguma medida de rescisão da convenção de cheque a Titular obriga-se a entregar à Caixa Agrícola todos os cheques não utilizados que se encontram em seu poder.

12.5. A convenção de uso de cheque pode ser rescindida nos termos da legislação em vigor por uso indevido de cheque, caso em que a Caixa Agrícola procederá às comunicações legalmente previstas, incluindo a referência à inclusão da Titular e do(s) seu(s) Representante(s) na Listagem do Banco de Portugal referente a Utilizadores de Cheque que ofendem Fisco.

12.6. Os módulos de cheques fornecidos têm data limite de validade, a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos, devendo ser devolvidos à Caixa Agrícola. Todavia, a Titular da conta de Depósito à Ordem reconhece a faculdade à Caixa Agrícola de, se assim entender, proceder ao pagamento de qualquer cheque que, eventualmente, seja emitido posteriormente ao termo do seu prazo de validade, desde que apresentado nos termos e prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque (LURC).

12.7. A Titular fica ciente de que a Caixa Agrícola, nos termos do disposto no nº 1 do Art. 13º A do DL nº 454/91, de 28 de Dezembro, deverá fornecer às autoridades judiciais competentes todos os elementos necessários para a prova do motivo do não pagamento de cheque devolvido por falta de provisão, incluindo a indicação do saldo da conta sacada, os elementos de identificação do sacador e o envio de cópia da respectiva Ficha Bancária de Assinatura, conferindo a Titular autorização à Caixa Agrícola para tanto.

#### **Descoberto**

13. Associado à conta de Depósito à Ordem, a Titular poderá deter uma facilidade de descoberto, celebrando, para o efeito, contrato específico através de documento autónomo.

#### **C. CONTAS A ASSOCIADAS À CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM**

##### **Regime**

14. Associadas a cada conta de Depósito à Ordem poderão existir contas de tipo diferente, como contas de Depósito a Prazo, contas Poupança, contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, contas de valores mobiliários ou outras que, salvo acordo expresso em contrário, se regerão pelas regras específicas e no que estas não contrariarem pelas regras comuns e pelas regras aplicáveis à conta de Depósito à Ordem indicadas supra.

##### **Contas de Depósito a Prazo**

15.1. A constituição da conta(s) Depósito a Prazo associada(s) à conta de Depósito à Ordem fica condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização à Titular da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

15.2. Os Depósitos a Prazo são representados por um título nominativo representativo do depósito e não transmissível por acto entre vivos.

15.3. A emissão de uma segunda via do título representativo do Depósito a Prazo dependerá do pedido fundamentado subscrito pela Titular.



**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS COLECTIVAS**

15.4. Os Depósitos a Prazo são exigíveis no fim do prazo por que foram constituídos, podendo, todavia, a Caixa Agrícola conceder a sua mobilização antecipada, nas condições acordadas, por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

15.5. Os Depósitos a Prazo não mobilizáveis antecipadamente são apenas exigíveis no fim do prazo por que foram constituídos, não podendo ser reembolsados antes do decurso desse mesmo prazo.

15.6. Salvo prévia indicação escrita da Caixa Agrícola ou da Titular em contrário, os Depósitos a Prazo, mobilizáveis ou não antecipadamente, renovam-se automaticamente por prazo igual ao inicialmente acordado e à taxa que então estiver em vigor.

15.7. A Caixa Agrícola disponibilizará à Titular, com periodicidade mínima anual nos depósitos com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo vencimento nos depósitos com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período.

**Contas de Valores Mobiliários e/ou outros Instrumentos Financeiros**

16.1. Associada à conta de Depósitos à Ordem pode haver uma ou mais contas de registo e depósito de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros abertas junto da Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, que registam o depósito de quaisquer valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, os lançamentos a crédito e a débito dos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros adquiridos e/ou alienados por ordem do(s) Titular(es) e todas as alterações que venham a ser verificadas nos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros registados e/ou depositados.

16.2. A(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros será(ão) efectivamente activada(s) com a primeira operação de registo ou depósito a que se proceder e mediante a assinatura pela Titular dos contratos e demais documentação necessários e inerentes à prestação pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, do serviço de intermediação financeira e que legal ou regulamentar sejam exigidos ao(s) Titular(es).

16.3. Todas as ordens e instruções relativas à(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, nomeadamente as ordens de compra e venda, serão dadas exclusivamente à Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL.

**Contas Poupança e/ou Contas constituídas ao abrigo de Regime ou Legislação Especial**

17.1. A constituição de qualquer Poupança ou Depósito sujeito a regime ou legislação especial depende do acordo prévio da Caixa Agrícola, verificados que sejam os respectivos requisitos e formalismos, e será condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização à Titular da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

17.2. Os depósitos sujeitos a regime ou legislação especial ficam sujeitos à correspondente disciplina legal e/ou regulamentar característica de cada um deles.

17.3. Sem prejuízo das condições acordadas e/ou da aplicação da penalização contratualmente prevista, a conta pode ser mobilizada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros

meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

17.4. A Caixa Agrícola disponibilizará à Titular, com periodicidade mínima anual nas contas com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo vencimento nas contas com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período.

**Contas de Cartões de Crédito**

18. A Caixa Agrícola procederá à abertura de contas cartão associadas à conta Depósito à Ordem em função do que for estipulado pelas partes, ficando sujeitas às Condições Gerais de utilização do cartão de crédito em causa.

**Produtos Associados**

19. A subscrição de quaisquer produtos conexos com a conta Depósito à Ordem, assim como a adesão a sistemas que proporcionam a movimentação de contas via Internet, telefona, SMS ou com recurso a outras tecnologias, serão condicionadas à subscrição de Condições Gerais próprias.

**D. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Alterações**

20.1. A Caixa Agrícola poderá alterar, imediatamente e sem pré-aviso, as taxas de juro e de câmbio sempre e quando essas alterações se baseiem nas alterações das taxas de juro e de câmbio de referência e que tenham sido previamente indicadas à Titular, bem como sempre que as alterações sejam mais favoráveis para a Titular, devendo essas alterações ser informadas à Titular através do extracto da conta de Depósito à Ordem.

20.2. A Caixa Agrícola poderá alterar as condições vigentes à data da contratação das contas de Depósito à Ordem, bem como as de outras contas ou produtos de duração indeterminada àquela associadas, bem como as comissões e encargos constantes do Prorário e as taxas de juro e de câmbio fora das circunstâncias a que alude o número anterior, mediante pré-aviso à Titular com uma antecedência não inferior a 2 (dois) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites, caso a Titular, naquele prazo, não manifeste oposição à alteração.

20.3. Nesse mesmo prazo, a Titular poderá, querendo, denunciar o contrato de depósito, com efeitos imediatos e sem encargos.

20.4. A Caixa Agrícola poderá alterar na renovação as condições vigentes à data da contratação de outras contas com prazo determinado, mediante pré-aviso à Titular com uma antecedência suficiente para o exercício, por parte desta, da oposição à renovação, considerando-se as alterações aceites, caso a Titular não manifeste, até à data da renovação, oposição às mesmas.

20.5. Toda e qualquer alteração deverá revestir a forma escrita e ser efectuada nos termos do disposto supra na cláusula quarta (4).

**Reclamação da Titular**

21.1. Salvo quando exista justo motivo devidamente demonstrado ou quando a lei imponha prazos mais longos, as reclamações da Titular relativas a qualquer acto ou omissão da Caixa Agrícola devem ser apresentadas por escrito no prazo de quinze (15) dias a contar da data em que seja recebida a comunicação ou extracto do qual conste o facto objecto da reclamação.

21.2. Sempre que o acto ou omissão objecto de reclamação não se encontre em suporte documental enviado pela Caixa Agrícola, o prazo a que se refere a cláusula anterior conta-se da data do seu efectivo conhecimento pelo Titular.



**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO  
CCAM  
PESSOAS COLECTIVAS**

**Utilização e Protecção de Dados Pessoais**

22.1. O segredo bancário respeitante às relações entre a Caixa Agrícola e a Titular será protegido nos termos da lei.

22.2. A Titular bem como o(s) seu(s) Representante(s) autorizam a Caixa Agrícola a proceder ao tratamento informático dos dados por eles fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa Agrícola, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, ou para identificação de produtos bancários e financeiros do Grupo Crédito Agrícola, que sejam susceptíveis de ser do interesse da Titular e/ou do(s) seu(s) Representante(s).

22.3. Sem prejuízo do dever de segredo bancário, a Titular e/ou o(s) seu(s) Representante(s) autoriza(m) a Caixa Agrícola a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da presente relação comercial.

22.4. A Titular assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

22.5. A Titular autoriza expressamente e sem reservas a Caixa Agrícola a transmitir à Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e às restantes Caixas Agrícolas pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) informações sobre a titularidade, movimentos e saldo de qualquer uma das contas por ela(s) deidas na Caixa Agrícola, por forma a que, em

cada momento, qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o solicitam, ficando essas trocas de informação excluídas do dever de sigilo bancário.

**Microfilmagem**

23. Todos os documentos relativos a movimentações sobre as contas poderão ser microfilmados nos termos legais.

**Regra de conflito**

24. Em caso de eventual conflito ou discrepância entre cláusulas das condições particulares de uma qualquer conta, produto, meio e/ou serviço de pagamento e as presentes Condições Gerais, prevalecerá sempre o disposto naquelas primeiras e particulares condições.

**Legislação e Foro Judicial**

25. As presentes Condições Gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato, é competente o foro da Comarca da sede da Caixa Agrícola, com expressa renúncia a qualquer outro.

**Reclamação e Reparação Extrajudicial**

26. A Titular dispõe ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamentos, aceder a qualquer uma das duas instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Agrícola aderiu e cuja identificação e elementos de contacto se encontram disponíveis junto de qualquer Balcão e em [www.creditagricola.pt](http://www.creditagricola.pt).

Declaro(amos) que aceito(amos) as presentes Condições Gerais, as quais me(nos) foram devidamente explicadas e das quais fiquei(mos) devidamente ciente(s), procedendo, em consequência e nesta data, à sua assinatura em reconhecimento e plena aceitação.

Local e data: \_\_\_\_\_

Titular(es)

_____ Procurador/Representante (1)	_____ Procurador/Representante (2)
_____ Procurador/Representante (3)	_____ Procurador/Representante (4)

**CCAM**

Elementos conferidos com  
Documento de identificação

\_\_\_\_\_  
(O Responsável)

Autorizado

\_\_\_\_\_  
(O Procurador do Balcão)