



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Suzana Teles Martins
maio | 2012



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

SUZANA TELES MARTINS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO

MAIO/2012

Relatório de Estágio

Ficha de Identificação

Aluno: Suzana Teles Martins

Número de Aluno: 1008374

E-mail: sutemar@gmail.com

Licenciatura: Gestão

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

Instituição Recetora do Estágio: Banco Santander Totta, SA – Agência da Covilhã-Pelourinho

Morada da Instituição: Rua Visconde da Coriscada nº132, 6200-037 Covilhã

Contactos: 275320930

Tutor na Instituição: José Carlos Gomes Fernandes

Grau Académico do Tutor na Instituição: Mestre em Gestão

Orientador na ESTG-IPG: António Joaquim Pires Lourenço

Grau Académico do Orientador na ESTG-IPG: Mestre em Gestão

Duração do Estágio Curricular: 400 horas

Data de Início do Estágio Curricular: 1 de setembro de 2010

Data de Conclusão do Estágio Curricular: 15 de novembro de 2010

Relatório de Estágio

Ao meu avô Zé

Relatório de Estágio

Agradecimentos

Aos meus pais e irmão, por toda a dedicação, apoio e compreensão, pela coragem, força e amor incondicional em todos os momentos.

Aos verdadeiros amigos que estiveram comigo durante esta caminhada, não só na academia mas também fora dela, e que lado a lado crescemos e lutámos com os mesmos objetivos.

Ao Banco Santander Totta, pela oportunidade concedida, em especial a toda a equipa do Santander Totta, Covilhã - Pelourinho, pelo carinho, atenção, ajuda e pela excelente receção e integração.

Aos professores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão que me brindaram com a sua excelente formação e me proporcionaram uma boa aprendizagem.

Ao Professor António Lourenço, de forma especial pela atenção e disponibilidade que sempre me mostrou, um enorme obrigada.

Relatório de Estágio

Plano de Estágio

Ao longo do estágio curricular, a estagiária foi desenvolvendo diversas tarefas.

Ocorrendo deste modo, o primeiro contacto com o mundo do trabalho na área de Gestão, de onde se deparou com as dificuldades das situações reais e da complexidade das mesmas.

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram:

- 👉 Integração na equipa de trabalho;
- 👉 Análise do organigrama do balcão e conhecimento dos colaboradores;
- 👉 Conhecimento de diversos produtos e serviços da atividade bancária;
- 👉 Conhecimento dos canais e procedimentos internos bem como as diversas funções que cada colaborador tem de desenvolver diariamente;
- 👉 Acompanhamento das reuniões de crédito diárias do balcão;
- 👉 Participação em reuniões semanais da equipa; acompanhamento de gestores de contas particulares na negociação/reunião com diversos clientes;
- 👉 Atendimento personalizado e encaminhamento de clientes para outros colaboradores;
- 👉 Execução de diversas tarefas administrativas afetas ao trabalho diário do balcão.

As atividades foram desenvolvidas no Banco Santander Totta, na cidade da Covilhã na agência do Pelourinho, sob orientação/supervisão do Dr. José Carlos Gomes Fernandes.

Relatório de Estágio

Resumo

O presente relatório tem como objetivo não só descrever o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular e da sua experiência laboral e de pesquisa, mas também evidenciar conhecimentos adquiridos na área de Gestão aprendidos ao longo da licenciatura em Gestão, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Este permitiu perceber o funcionamento da atividade profissional de um modo mais aprofundado e ampliar os conhecimentos da atividade bancária, ajudando a criar uma visão mais alargada do mercado financeiro atual.

Palavras-chave: Gestão, Competências, Banco Santander Totta, Conhecimento, Aprendizagem

Jell Classification: G01 (*Management*); G21 (*Banks; Other Depository Institutions*)

Relatório de Estágio

Índice Geral

Ficha de Identificação	ii
Agradecimentos	iv
Plano de Estágio	v
Resumo	vi
Índice Geral.....	vii
Índice de Gráficos	xi
Índice de Figuras	xii
Índice de Siglas e Abreviaturas.....	xiv
Índice de Tabelas.....	xv
Introdução	1
1. O Banco Santander Totta	2
1.1 Breve Apresentação do Santander Totta	2
1.2 Visão	2
1.3 Missão	2
1.4 Valores estratégicos.....	3
1.5 Inovação	4
1.6 Vetores de Expansão Internacional	5
1.7 Linhas de Orientação Estratégica	5
1.8 Imagem.....	6
1.9 A Marca.....	6

Relatório de Estágio

1.10	Política Comunicacional	8
1.11	Comunicação Externa.....	8
1.12	Comunicação Interna.....	9
2.	O Estágio	10
2.1	A Covilhã e o Balcão Santander Totta- Pelourinho	10
2.2	Recursos Humanos e Estrutura Organizacional	12
2.3	Objetivos do Estágio	14
3.	Atividades Desenvolvidas no Decorrer do Estágio	17
3.1	Enquadramento	17
3.2	Abertura de Contas	22
3.2.1	Conta à Ordem Particular.....	25
3.2.1.1	Super Conta Ordenado.....	26
3.2.1.2	Super Conta Jovem	27
3.2.1.3	Super Conta Estudantes Universitários	28
3.2.2	Contas à Ordem Pessoas Coletivas	29
3.2.2.1	Depósito à Ordem Conta Coletiva	31
3.2.2.2	Super Conta Negócios Plus	32
3.3	Depósitos a Prazo.....	33
3.3.1	Plano Poupança Reforma.....	34
3.3.2	Super Poupança Ídolos.....	36
3.3.3	Depósito a Prazo NetBanco	39

Relatório de Estágio

3.3.4 Depósito Crescente 18 Meses	40
3.3.5 Depósito Triunfador	41
3.4 Fundos de Investimento	42
3.5 Cartões	43
3.5.1 Cartões de Débito	44
3.5.1.1 Oferta para Clientes Particulares	45
3.5.1.2 Cartão Mesada Já Ká Konta	46
3.5.1.3 Cartão Débito Já Ká Konta.....	46
3.5.1.4 Cartão Universitário Inteligente.....	47
3.5.1.5 Cartão Novo <i>Classic</i> Universitários	48
3.5.2 . Cartões de Crédito	49
3.5.2.1 Cartão 10.10 <i>TSi</i>	49
3.5.2.2 Cartão <i>Gold</i>	50
3.5.2.3 Cartão <i>Titanium</i>	51
3.5.3 Cartão de Débito Diferido.....	52
3.5.3.1 Cartão Totta <i>Light</i>	52
3.6 Crédito à Habitação	54
3.6.1 .Crédito Habitação -Taxa Variável.....	59
3.6.2 Crédito à Habitação – Multifunções	60
3.7 Outros Serviços	61
3.7.1 NetBanco.....	61

Relatório de Estágio

4. Análise Comparativa de uma Aplicação do Santander	62
Conclusão.....	68
Bibliografia.....	70
Anexos	71
Índice de Anexos.....	72

Relatório de Estágio

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Variação das Taxas Brutas e Líquidas BPI	63
Gráfico 2: Variação das Taxas Bruta e Líquida CGD	64
Gráfico 3: Variação das Taxas Bruta e Líquida BES.....	66
Gráfico 4: Variação de Taxas Versus Instituições Bancárias	67

Relatório de Estágio

Índice de Figuras

Figura 1: Espaço <i>Parténon</i> Banco Santander Totta	4
Figura 2: Logótipo do Banco Santander Totta	7
Figura 3: Agência Santander Totta Covilhã -Pelourinho.....	11
Figura 4: Organigrama do Banco Santander Totta Covilhã Pelourinho	12
Figura 5: Intranet Corporativa do Banco Santander Totta.....	18
Figura 6: Campanha Soluções Integradas.....	21
Figura 7: Conta à Ordem	25
Figura 8: Super Conta Ordenado.....	26
Figura 9: Super Conta Estudantes Universitários	28
Figura 10: Depósitos à Ordem.....	31
Figura 11: Super Conta Negócios Plus	32
Figura 12: Super Conta Negócios Plus	33
Figura 13: Plano Poupança Triunfo	35
Figura 14: Super Poupança Ídolos	36
Figura 15 :NetBanco	39
Figura 16: Cartões de Débito.....	45
Figura 17: Cartão <i>Já Ká Konta</i>	46
Figura 18: Cartão Universitário Inteligente	47
Figura 19: Cartão Novo <i>Classic</i> Universitários	48
Figura 20: Cartão 10.10 TSi	49

Relatório de Estágio

Figura 21: Cartão Santander <i>Gold</i>	50
Figura 22: Cartão <i>Titanium</i>	51
Figura 23: Campanha Promocional Cartão <i>Light</i>	52
Figura 24 : Soluções Integradas Habitação	60

Relatório de Estágio

Índice de Siglas e Abreviaturas

ATM	Rede Automática Multibanco
BCI	Banco Comércio e Indústria
BES	Banco Espírito Santo
BPI	Banco Português de Investimento
BST	Banco Santander Totta
CGD	Caixa Geral de Depósitos
DP'S	Depósitos a Prazo
EBF	Estatuto Benefícios Fiscais
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
FEI	Fundos de Investimento
FIN	Ficha de Informação Normalizada
IBAN	<i>Internacional Bank Account Number</i>
IMI	Imposto Municipal sobre Imóveis
IMT	Imposto Municipal sobre Transmissões Onerosas de Imóveis
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
IRC	Imposto Sobre Rendimento Pessoas Coletivas
IRS	Imposto Sobre Rendimento Pessoas Singulares
NIB	Número Identificação Bancária
OIC	Outras Instituições de Crédito
POS	<i>Point of Sale</i> (Ponto de Venda)
PPR	Plano Poupança Reforma
TANB	Taxa Anual Nominal Bruta
TANL	Taxa Anual Nominal Líquida

Relatório de Estágio

Índice de Tabelas

Tabela 1: Análise Swot da Agência Santander Totta Covilhã- Pelourinho.....	16
Tabela 2: Condições de acesso ao PPR Triunfo	35
Tabela 3: Características do PPR Triunfo	36
Tabela 4: Caracterização Comercial da Super Poupança Ídolos	38
Tabela 5 :Caracterização Comercial do Depósito a Prazo NetBanco	39
Tabela 6: Caracterização Comercial do Depósito Crescente 18 Meses.....	40
Tabela 7: Caracterização Comercial do Depósito Triunfador	41
Tabela 8: Crédito à Habitação Custos.....	57
Tabela 9: Conta Poupança Rendimento BPI	63
Tabela 10: Depósito Mais- 1 Ano	64
Tabela 11: Conta Rendimento e Poupança CR	65
Tabela 12 Variações de Taxas versus Instituições Bancárias	67

Relatório de Estágio

Introdução

O fim de uma etapa significa o início de outra. Desta forma, o fim da componente teórico e prática do curso em Gestão significa o desencadear da sua componente prática - o estágio curricular. Assim, e para que a última etapa fosse concluída o estágio curricular realizou-se no Banco Santander Totta, no Balcão Covilhã – Pelourinho.

A escolha do Banco Santander Totta para a realização do estágio curricular, teve como principal objetivo conhecer de uma forma mais profunda e detalhada as atividades e procedimentos de gestão realizados numa instituição de grande prestígio, não esquecendo contudo o enriquecimento curricular que o estágio possibilitou à estagiária.

Durante o estágio, a estagiária teve a oportunidade de colocar em prática uma parte dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, o que possibilitará uma melhor integração na vida ativa profissional.

Desta forma, o presente relatório tem por objetivo descrever as várias atividades desempenhadas ao longo do estágio.

Assim, o presente relatório está dividido em quatro pontos.

- 👉 No ponto 1 faz-se uma breve apresentação do Banco Santander Totta e da Instituição onde foi realizado o estágio, enunciando alguns pontos-chave que justificam o sucesso deste Grupo Financeiro.
- 👉 Nos pontos 2 e 3 apresentam-se todas as atividades realizadas no Estágio, relativas aos serviços prestados, que passam desde a abertura de contas, ao crédito, tentando sempre fazer uma ligação entre conhecimentos adquiridos e as práticas do Estágio, consideradas essenciais para um bom desempenho.
- 👉 No ponto 4 faz-se uma análise concorrencial de um produto.

Por último apresentam-se as conclusões da elaboração do relatório, bem como do estágio curricular.

1. O Banco Santander Totta

1.1 Breve Apresentação do Santander Totta ¹

O grupo Santander é o oitavo maior grupo bancário a nível mundial, é o primeiro banco da zona euro em capitalização bolsista. Conta com mais de 1,3 mil milhões de euros em recursos (depósitos e fundos de investimento), 90 milhões de clientes, 3 milhões de acionistas, 14.000 agências e encontra-se presente em mais de 40 países.

Os seus lucros líquidos em 2009 ultrapassaram os 8,9 mil milhões de euros, tendo-se verificado um aumento de 1% face ao ano 2008. Do volume total de lucro de 2009, 4,9 mil milhões de euros foram distribuídos em dividendos para os acionistas.

Apesar da recessão económica que se tem feito sentir, o Santander apresenta um nível de resultados razoável. Para a obtenção destes resultados apoia-se num modelo comercial focado no cliente, modelo este criado pelo próprio grupo Santander.

1.2 Visão ²

Visão expressa a ambição de uma empresa vir a ser uma referência mundial reconhecida em qualidade – preço (Freire, 1997:169).

Assim o Santander tem como Visão a pretensão de se consolidar como um grande grupo financeiro internacional, que dá uma rendibilidade crescente aos seus acionistas e satisfaz todas as necessidades financeiras dos seus clientes.

Conta para o efeito com uma forte presença em mercados locais que conjuga políticas corporativas e capacidades globais.

1.3 Missão

A missão refere-se ao objetivo da Instituição. É uma descrição precisa do que a Instituição entrega no mercado, no contexto do negócio em que se insere. Aqui

¹ Adaptado da intranet do Santander Totta

² Adaptado de www.santander.com

Relatório de Estágio

encontram-se objetivos gerais, princípios, detalhes da operação e como a Instituição está organizada. (Freire,1997:170)

A missão³ do Banco Santander Totta é ser uma equipa capaz de criar boas ideias, que levem à satisfação dos seus clientes, podendo ao mesmo tempo ser rentáveis para os seus acionistas e consolidar o seu posicionamento financeiro Internacional, verificando-se sempre como uma entidade que colabora com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

1.4 Valores estratégicos

Os valores e objetivos estratégicos⁴ no grupo Santander fazem a união perfeita para a obtenção de um futuro de sucesso. Assim, são definidos objetivos a alcançar, contendo sempre os valores reais que a empresa pretende manter, durante todo esse percurso de cumprimento. Neste sentido podem enunciar-se:

Liderança - Vocação de liderança em todos os mercados em que estão presentes, contando com as melhores equipas e uma constante orientação para o cliente a par dos resultados.

Inovação - Procura constante de produtos e serviços que respondam às necessidades do cliente e permitam obter aumentos de rentabilidade superiores aos dos nossos concorrentes.

Dinamismo - Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócio antes dos seus concorrentes e flexibilidade para se adaptar às mudanças do mercado.

Solidez – A solidez do balanço e prudência na gestão do risco são a melhores garantias de crescimento e de gerar valor para acionistas.

Orientação Comercial – o cliente é o cerne da estratégia. É necessário otimizar de forma contínua a angariação, satisfação e vinculação dos clientes, através de uma vasta oferta de produtos e serviços, e da melhor qualidade de atendimento.

Ética Profissional - Além do estrito cumprimento das leis, dos códigos de conduta e das normas internas, é exigido a todos os profissionais do Santander que atuem com a

³ Adaptado de www.santander.com

⁴ Adaptado de www.santander.com

Relatório de Estágio

máxima honestidade e transparência, colocando sempre à frente do seu interesse pessoal o interesse do Banco.

1.5 Inovação

Um conceito bem presente no processo de Inovação do Banco Santander é a constante atualização, sendo uma grande aposta não só para se poder manter atualizado como para facilitar a vida a todos os seus clientes, que são cada vez mais exigentes. Mas um dos maiores objetivos destas preocupações com a inovação, é a tentativa de agilizar a resolução dos processos burocráticos.

Desta forma, e de modo a tirar o máximo rendimento das suas capacidades tecnológicas, o Santander procedeu à instalação de um novo sistema informático o *Parténon* (Figura 1), sendo já o mesmo reconhecido pela sua inovação e pela excelência tecnológica da plataforma em funções administrativas e transacionais de *back-office*⁵, assim como serviços de *front-office*⁶ que reforçam a qualidade do serviço do cliente e fornece informação imediata aos seus serviços centrais.

Figura 1: Espaço *Parténon* Banco Santander Totta



Fonte: Intranet Banco Santander Totta

⁵ Departamentos administrativos que mantêm muito pouco ou nenhum contacto com os clientes.

⁶ Atividade que o Santander exerce diretamente com os clientes.




Relatório de Estágio

Este sistema veio permitir tirar o máximo rendimento através das suas capacidades tecnológicas, vindo a provar que é possível melhorar o serviço ao cliente com propostas inovadoras sem esquecer o objetivo de redução de custos.

O *Parténon* veio também, brindar os utilizadores com uma informação completamente integrada, que permite à equipa comercial conhecer e atender às necessidades específicas dos clientes, ao mesmo tempo que oferece a possibilidade de medir o grau de aceitação e rendibilidade dos produtos desde o próprio momento do seu lançamento no mercado até ao momento que o Cliente usufrui da rapidez e comodidade alcançada através deste serviço.

1.6 Vetores de Expansão Internacional⁷

No setor financeiro português, o Banco Santander Totta destaca-se pela ampla diversificação geográfica, também resultado de uma política de internacionalização, baseado em critérios de rendibilidade. O seu caráter internacional reflete-se na diversificação geográfica dos seus negócios em três grandes áreas:

-  Europa Continental
-  Reino Unido
-  América Latina

O Banco conta ainda com diversas divisões que atuam à escala global e que desenvolvem negócios como: Banca Grossista (*Santander Global Banking & Markets*); Gestão de Ativos⁸ (*Santander Asset Management*), Seguros (*Santander Insurances*), Banca Privada Global, e Meios de Pagamento (*Santander Cards*).

1.7 Linhas de Orientação Estratégica⁹

O Santander construiu um modelo de negócio próprio que se sustenta sobre os seguintes pilares: concentração da atividade na banca comercial, através da maior rede de sucursais da banca internacional; diversificação geográfica; prudência na gestão de riscos; tecnologia de vanguarda ao serviço da eficiência comercial; disciplina de capital

⁷ Fonte: www.santander.com

⁸ Gestão da carteira de clientes




⁹ Adaptado de www.santander.com

Relatório de Estágio

e melhor equipa de gestão. O banco trata assim de proporcionar valor acrescentado aos seus 90 milhões de clientes, 3 milhões de acionistas e 170.961 empregados.

O Santander está comprometido com a sociedade em todos os países em que opera. A sua principal aposta no âmbito da responsabilidade social corporativa é o Santander Universidades, que soma já mais de 700 convénios de colaboração com universidades de todo o mundo.

As maiores linhas estratégicas a seguir são:

-  Manter a liderança de mercado em rendibilidade e eficiência;
-  Aumentar os clientes vinculados da banca de retalho;
-  Crescer com qualidade de crédito na banca das pequenas e médias empresas.

1.8 Imagem¹⁰

Ao longo dos anos o Santander Totta desenvolveu nos consumidores, uma ideia de banco moderno, em que o atendimento é personalizado e mantém a referência da sua estabilidade.

Ao ter sido eleito o “Melhor Banco do Ano 2010”, não diz respeito apenas à quota conseguida, mas ao atendimento, à disponibilidade e à luta diária de todos os colaboradores. Neste sentido aguarda-se que o Santander hoje e futuramente seja sempre diferente, uma responsabilidade assumida por todos os membros da equipa Santander.

1.9 A Marca¹¹

A marca Santander é reconhecida globalmente e posiciona-se entre as dez primeiras marcas financeiras do mundo.

Esta é um dos princípios ativos do banco, pois contribui para criar valor e rendibilidade, reforçando os valores que caracterizam o Santander: vocação de liderança, dinamismo, inovação, orientação comercial, solidez e ética profissional, como mencionado no ponto 1.4 do presente relatório.

¹⁰Fonte: www.santander.com

¹¹Fonte: www.santander.com

Relatório de Estágio

O logótipo da marca (figura 2) serve para representar a essência e o posicionamento do Banco Santander, reforça a sua imagem de força e solvabilidade financeira, fideliza e atrai clientes e continua a consolidar-se apesar das dificuldades que o setor bancário tem de enfrentar no seu conjunto.

Figura 2: Logótipo do Banco Santander Totta



Fonte: www.santander.com

O logótipo apresenta três elementos: a chama que transmite luz, transparência, calor e proximidade; a cor vermelha que evoca energia, fortaleza, valentia e dinamismo, que por sua vez potencializa a perceção de todos os símbolos gráficos de identidade e por último a palavra “Santander Totta” que está associada a uma história de grande êxito.

Este, é a carta de apresentação do Banco Santander para entrar em novos mercados e estabelecer alianças estratégicas, além disso, cria internamente uma cultura corporativa forte, gera orgulho de propriedade, o que contribui para atrair profissionais de grande talento.

Em 2010 a marca Santander ocupa o quarto lugar entre as marcas financeiras mais valorizadas do mundo. Está assim, associada a uma história de êxito e aos valores do Banco. Ao longo dos últimos anos, o Santander conseguiu estabelecer a mesma marca em todos os países onde está presente, conquistando todos os seus públicos através de um código de comunicação único – a publicidade.

Relatório de Estágio

A marca Santander Totta sintetiza a identidade, essência e posicionamento, transmitindo uma realidade global independentemente da estratégia de cada mercado, canal ou produto, esta torna ainda o grupo Santander bastante reconhecido nos mercados perante analistas, acionistas e clientes.

É fundamental para a criação de laços de identificação do público com a marca. A liderança, força e dinamismo são atributos do Santander que inspiram qualidade, satisfação, confiança e credibilidade.

1.10 Política Comunicacional

“A comunicação surge hoje em dia como um elemento essencial para a vida e negócio de qualquer empresa. Mais do que isso, a comunicação – ou a matéria-prima que lhe é a informação – é uma força estruturante da nossa sociedade.” (Lindo et al,2004:298),

Podendo desta forma dividir-se em duas partes, sendo elas: a Comunicação Externa e a Comunicação Interna.

1.11 Comunicação Externa

A imagem de uma empresa ou instituição ¹² transmite e condiciona o sucesso ou insucesso desta, assim torna-se crucial criar uma boa imagem, pois essa é a primeira a ser vendida, seguida dos produtos e serviços que a instituição oferece.

A nossa economia põe ao dispor dos consumidores um vastíssimo leque de produtos e serviços o que leva, muitas vezes, as pessoas a optarem por um determinado produto é a imagem associada a esse produto ou à empresa que o disponibiliza, e isso acontece com qualquer produto ou serviço.

Se a comunicação externa for bem desenvolvida, uma instituição pode ganhar notoriedade, conhecimento, prestígio, preferência e adesão aos seus serviços.

No que diz respeito à comunicação efetuada pelo Santander Totta, a divulgação desta instituição bancária passa pelo *site* na internet, em *www.santandertotta.pt*, onde todos os clientes têm acesso aos produtos comercializados, campanhas atuais, notícias, breve

¹² Oliveira, Ana (2009/2010). Material Pedagógico da Unidade Curricular de Estratégia Empresarial.

Relatório de Estágio

resenha histórica da instituição e sua fundação. O Santander opta também por divulgar os seus produtos e serviços através de cartazes, *outdoors*, rádio e televisão (apostando no patrocínio de programas em que a audiência é uma camada mais jovem, tentando assim a captação de novos clientes).

1.12 Comunicação Interna

Para que uma empresa seja uma comunidade de trabalho, ela tem de pôr em primeiro lugar os seus sistemas de comunicação. Uma empresa é feita,¹³ acima de tudo de Recursos Humanos. Ela terá um ambiente humano e efetivo na medida em que atinja a sua integração, essa depende do seu sistema de comunicação.

A informação dentro da empresa é uma das condições limiaries para uma boa motivação no trabalho. Essa informação tem de circular com a maior liberdade, em todos os sentidos, acompanhando não só as estruturas formais da empresa, mas também toda a faixa das estruturas informais.

O bom desempenho de uma instituição depende fundamentalmente da comunicação interna vigente. No Banco Santander Totta, o *feedback* comunicativo entre todos os níveis hierárquicos é uma constante. Todas as semanas são efetuadas reuniões com os colaboradores do banco, e quando alguma situação o justifique, são realizadas reuniões de direção onde são tomadas decisões relativamente às estratégias a utilizar. Internamente também é muito utilizado o correio eletrónico o *Messenger* e o Jornal do Dia como forma de comunicar com outros balcões e realizar pedidos a hierarquias superiores do banco, quando não possuímos autonomia suficiente para tal.

Uma boa comunicação interna assume-se também como um contributo importante para uma boa comunicação externa. O público interno de uma instituição é um condutor de divulgação externa da imagem da empresa e caso não haja comunicação interna que crie um espírito de coesão e bom ambiente de trabalho, este pode assumir essa função comunicativa de forma negativa para a própria instituição. Além desse aspeto, uma instituição que não consegue motivar/envolver a nível interno dificilmente o conseguirá fazer eficientemente a nível externa

¹³ Oliveira, Ana (2009/2010). Material Pedagógico da Unidade Curricular de Estratégia Empresarial.

2. O Estágio

2.1 A Covilhã e o Balcão Santander Totta- Pelourinho

A Covilhã ¹⁴é uma cidade moderna que promove o desenvolvimento verdadeiramente sustentado. É terra da indústria da lã, de cariz operário, berço de descobridores, encontrando-se hoje em pleno desenvolvimento possuindo Universidade e Hospital públicos.

Sente-se o pulsar da cidade que novamente se apresenta como um município em constante progresso, preparado para enfrentar novos desafios. Existem dois parques industriais, novas vias rodoviárias e ferroviárias para um melhor acesso à cidade e à região, a Universidade da Beira Interior contribui a cada dia para um maior e melhor desenvolvimento da cidade as zonas de lazer aumentaram dispersando-se pela cidade e concelho; a cultura e o desporto são presença diária.

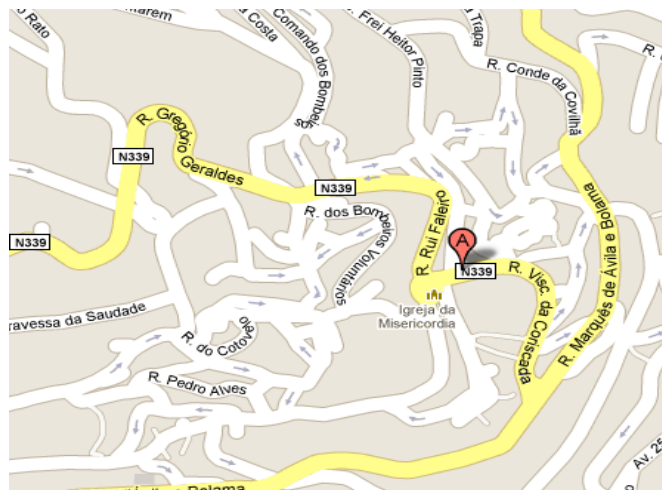
A Covilhã é um ponto de passagem obrigatória de caminho para a Serra da Estrela, sendo que esta é um ponto de atração para a prática dos vários desportos que vão do ski à escalada e ao prazer de desfrutar a natureza de montanha, no seu ambiente mais puro durante todo o ano.

A Covilhã é hoje reconhecida como a cidade 5 estrelas: Hospitalidade, Inovação, Proximidade, Tradição e Lazer.

O Balcão onde foi realizado o estágio, está localizado no centro da cidade (Figura 3), junto à Câmara Municipal e locais de interesse histórico (Pelourinho, Igrejas).

¹⁴ Fonte: www.cm-covilha.pt

Figura 3: Agência Santander Totta Covilhã -Pelourinho



Fonte: www.google.pt/maps

Esta agência conta já com muitos anos de existência, tendo sido inicialmente Banco Totta e Açores passando aquando da fusão, para Banco Santander Totta.

Foi na fase inicial que captou uma grande parte dos clientes atuais, sendo que dada a localização geográfica se denota que o tipo de cliente e quase diário é de uma faixa etária já evoluída e fiéis, conhecendo todos os funcionários pelo nome, e os funcionários aos clientes, criando assim uma maior proximidade.

A agência onde decorreu o estágio, é a central da Covilhã, com uma grandiosa dimensão. Na entrada encontra-se um espaço amplo, do lado direito existem duas secretárias onde se encontram dois gestores especializados na área comercial de clientes particulares, ao lado e num gabinete mais reservado, encontra-se o Diretor de Balcão e em frente a secretária da Subdiretora. Ao lado esquerdo encontram-se mais duas secretárias que são utilizadas por um assistente e outra reservada aos estagiários.

Ao fundo desse espaço (e de frente para quem entra no balcão) encontra-se o assistente de caixa, e a porta para instalações interiores, onde se encontram os arquivos, cofre e toda a documentação importante (reservado aos colaboradores).

Relatório de Estágio

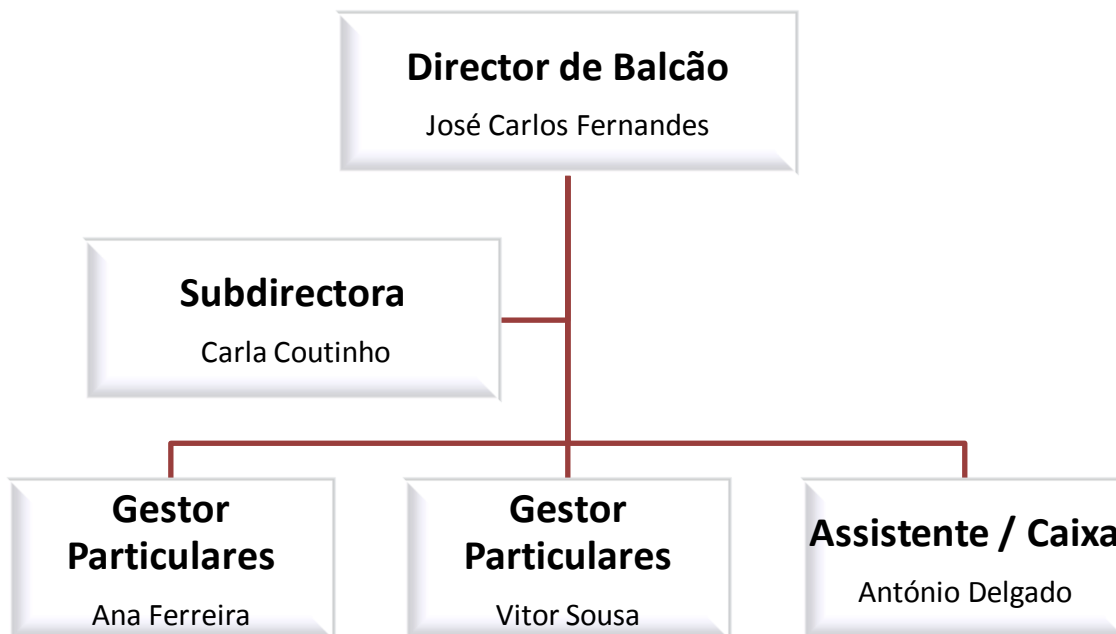
Os concorrentes diretos vão variando consoante o tipo de produtos. Pode dizer-se que de uma forma geral a Caixa Geral de Depósitos (CGD), o Banco Espírito Santo (BES) e o Banco Português de Investimento (BPI) são os concorrentes de peso.

Por questões relacionadas com o sigilo profissional, não foi facultado à estagiária dados sobre o número de clientes bem como o volume de negócios daquela agência.

2.2 Recursos Humanos e Estrutura Organizacional

Da agência onde se desenvolveu o estágio, faz parte uma equipa homogénea (Figura 4), com pessoas com grande sentido comercial, estando toda focada e sensibilizada para o essencial, que é a captação de negócio.

Figura 4: Organigrama do Banco Santander Totta Covilhã Pelourinho



Fonte: Elaboração Própria

Relatório de Estágio

O Dr. José Carlos Fernandes (Diretor de Balcão), é o responsável máximo da funcionalidade do balcão, tem grande vocação comercial, conhecimentos administrativos que abrangem todas as áreas da atividade bancária.

A Dr.^a Carla Coutinho (Subdiretora de Balcão), faz gestão dos clientes *dummy*¹⁵, encarrega-se de verificar os cativos e os saldos devedores dos clientes, verifica as novas contas, e na ausência do Diretor é a Subdiretora que lhe são exigidas responsabilidades.

A Dr.^a Ana Ferreira e Dr. Vítor Sousa possuem conhecimentos profundos das suas carteiras e da maioria dos clientes do Balcão, o que lhes possibilita uma relação e gestão muito próxima dos clientes. Possuem experiência e conhecimentos que lhes possibilitam fazer crescer continuamente a carteira de clientes.

Ao Sr. António Delgado (Assistente) é o colaborador a quem lhe confiam os valores monetários. É ele que se responsabiliza pelas transações de depósitos, levantamentos, transferências, carregamentos do ATM¹⁶.

¹⁵ É um cliente que pela sua relação com o Banco, não satisfaz os critérios de importância por produtos no volume, para ser gerido por um Gestor Particular.

¹⁶ Rede automática de Multibanco

Relatório de Estágio

2.3 Objetivos do Estágio

O estágio foi realizado com o intuito de aplicar os conhecimentos adquiridos através dos conteúdos aprendidos ao longo do curso de Gestão, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Os principais objetivos a serem cumpridos foram o conhecer a realidade da banca e ganhar experiência a nível laboral. Ao enquadrar o estágio curricular para obtenção da licenciatura em Gestão foram ainda estabelecidos objetivos aplicando conhecimentos adquiridos ao longo da formação.

Hoje em dia o saber comunicar e lidar com as pessoas é extremamente importante, não descurando como é lógico a parte económica, que foi durante o estágio um dos principais e mais importantes parâmetros a ter em conta.

Outro objetivo foi conhecer a realidade e a inserção no mercado de trabalho. O processo de integração nem sempre é fácil, mas com a ajuda de todos os colaboradores desta instituição foi possível uma boa integração e adaptação.

Depois deste período, havia outro objetivo, o de aprender as tarefas realizadas no Santander Totta, para poder efetuar um atendimento e ir de encontro às necessidades dos clientes, com um maior profissionalismo possível.

Numa fase posterior e já com mais conhecimento, foi alcançado outro objetivo, o de conhecer os produtos bancários em comercialização, para autonomamente identificar as necessidades dos clientes, e consegui-los oferecer aos clientes conforme as suas preferências.

Durante este período a estagiária denotou que havia alguns pontos a alicerçar, propondo e realizando uma análise SWOT aos pontos de maior relevância, tendo sido bem aceite pelos colegas que valorizaram o conteúdo e que colocaram em prática a proposta da estagiária.

Assim, inicialmente introduziu e definiu-se o que seria o conceito da análise SWOT.

Relatório de Estágio

A análise *SWOT* é uma das ferramentas de gestão para suporte ao planeamento estratégico. O termo *SWOT* é um acrónimo das palavras *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). A análise *SWOT* divide-se em duas partes: o ambiente externo à organização (oportunidades e ameaças) e o ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos). O ambiente externo está totalmente fora do controle da organização, age de maneira homogénea sobre todas organizações que atuam no mesmo mercado e na mesma área e, desta forma, representam oportunidades ou ameaças iguais para todas, cuja probabilidade de impacto deve ser tratada por cada empresa separadamente. Por outro lado, o ambiente interno é aquele que pode ser controlado pela empresa e, portanto, é diretamente sensível às estratégias formuladas pela organização. (Ansoff & McDonnell, 1984:55)

Os pontos fortes e os pontos fracos estão relacionados com fatores internos, alguns dos quais são passíveis de influência ou alteração. As oportunidades e as ameaças são fatores externos que não podem ser alterados.

No âmbito da análise ou prospecção de mercado analisaram-se os consumidores com base nas diferentes técnicas de investigação e do próprio mercado. A técnica utilizada na análise de mercado no contexto do marketing, designa-se então por análise *SWOT*. Trata-se de uma sigla com origem na língua Inglesa, transportada para a língua Portuguesa que designa os pontos ou aspetos fracos e fortes que caracterizam um determinado produto ou empresa estudada, assim como as oportunidades de negócio de que esse produto ou organização dispõe no mercado, e as ameaças da concorrência.

A análise *SWOT* tem como objetivo analisar a viabilidade empresarial, a sua capacidade de sobrevivência no mercado e a competitividade face à concorrência.

Procura-se determinar, de forma exata e objetiva as falhas ou deficiências inerentes à empresa (pontos fracos) e, ainda os aspetos positivos que a caracterizam (pontos fortes), procurando-se também estudar as ameaças externas (ameaças) e as possibilidades negociais (oportunidades).

Dada a importância que uma agência tem junto do seu público-alvo, a análise *SWOT* cinge-se não de forma global, mas à escala global (Agência).

Relatório de Estágio

Tabela 1: Análise Swot da Agência Santander Totta Covilhã- Pelourinho

		Ambiente Interno	
		<p>Pontos Fortes</p> <p>Aposta na formação profissional e excelência nos Recursos Humanos utilizados</p> <p>Boa localização geográfica</p> <p>Fácil acesso</p> <p>Oferta de produtos diversificado</p>	<p>Pontos Fracos</p> <p>Elevado nível de stress,</p> <p>Horário diário e semanal</p> <p>Horário de atendimento</p>
Ambiente externo	<p>Oportunidades</p> <p>Incentivos privados para a criação de empresas, créditos e <i>Leasing</i>,</p> <p>Produtos com incentivo à poupança com taxa de juro mais elevada do mercado</p> <p>Elevado número de clientes jovens na região</p> <p>Investimento no Ensino Superior</p>	<p>Aproveitamento do excelente nível qualitativo de Recursos Humanos para antecipar e exceder as necessidades e expectativas dos clientes,</p> <p>Aproveitar o investimento no ensino superior para a captação de novos clientes com o intuito de os fidelizar na instituição a médio/longo prazo</p>	<p>Analisar e avaliar as necessidades reais dos clientes para evitar a insatisfação e insucesso dos mesmos</p>
	<p>Ameaças</p> <p>Instabilidade económico – financeira;</p> <p>Forte concorrência de outras instituições de crédito no mesmo perímetro de ação do mercado</p> <p>Aumento da taxa de desemprego.</p>	<p>Aposta na qualidade dos serviços,</p> <p>Investir para fidelizar os clientes</p> <p>Promover os produtos junto dos clientes (TV, Rádios locais, redes sociais)</p>	<p>Aposta na diferenciação e diversificação dos produtos.</p>

Fonte :Elaboração Própria

Relatório de Estágio

3. Atividades Desenvolvidas no Decorrer do Estágio

3.1 Enquadramento

Durante o estágio foram muitas as atividades desenvolvidas pela estagiária, iniciando a sua ação com a integração nos produtos existentes no Banco e com os quais num futuro próximo iria trabalhar, sendo para isso o seu conhecimento imprescindível, tal como o dos documentos e procedimentos necessários à sua concretização. Desta forma, foi-lhe entregue pelo tutor e restantes colaboradores um conjunto de informação da qual se retirou os pontos indispensáveis, para um bom desenvolvimento durante o período do estágio.

Uma das primeiras atividades realizadas pela estagiária foi o acompanhamento dos gestores, podendo tomar conhecimento das tarefas de maior responsabilidade operacional de produtos, como o crédito habitação e crédito ao ensino superior; onde assistiu a algumas simulações feitas a pedido dos clientes, para verificar quais as amortizações mensais que teriam de pagar, bem como os juros.

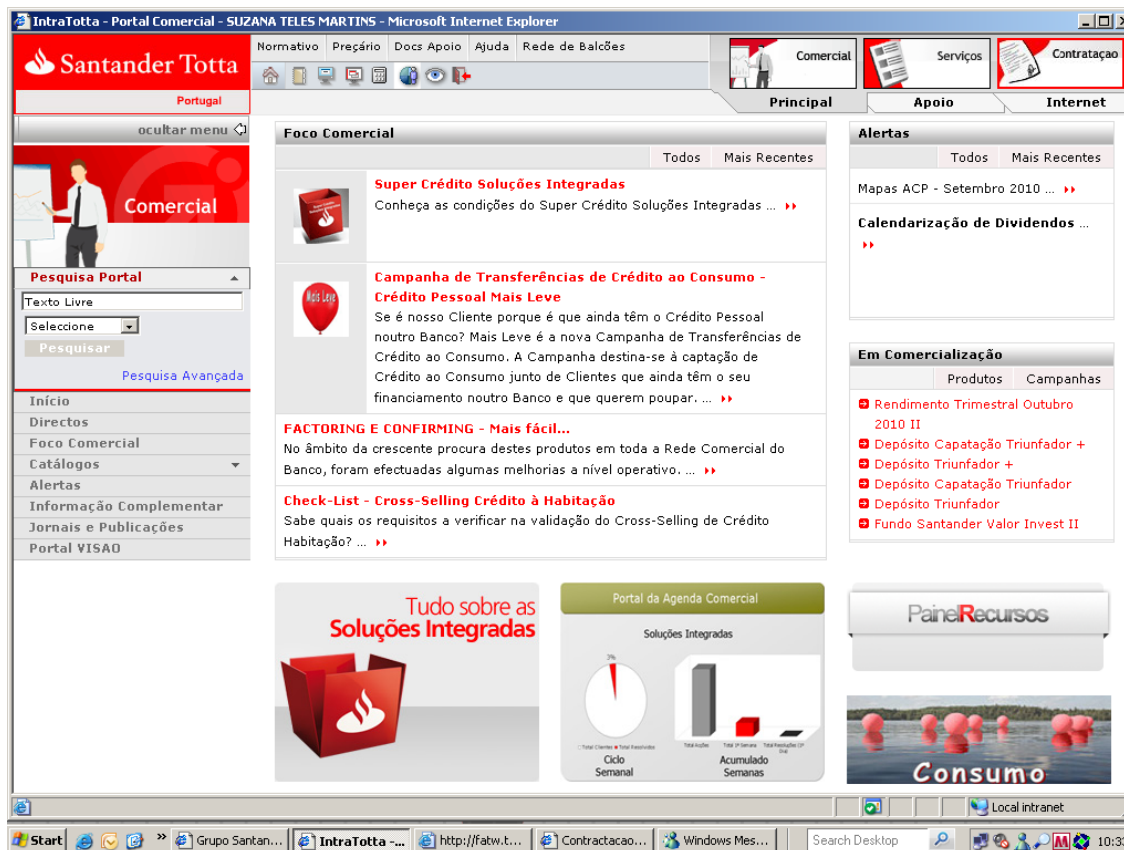
Após as simulações, e no caso de o cliente ir em frente com o crédito, a estagiária colaborou na recolha de todos os documentos necessários para o desenvolvimento do processo, tendo-lhe sido incumbida a tarefa de autenticar as fotocópias com os respetivos carimbos de conferência de assinaturas e fiel do original, e na recolha de assinaturas necessárias dos procuradores ou colaboradores, de modo a tornar o processo válido, para que posteriormente e com tudo certo se pudessem digitalizar de forma a constar no Terminal Financeiro, onde o departamento central de crédito poderá ter acesso.

O Terminal Financeiro é o sistema informático interno do Banco Santander Totta que consiste num programa que o banco utiliza como base de todos os princípios bancários ali efetuados. No primeiro dia, foi atribuída à estagiária um número de utilizador e uma palavra-chave (cedida pelos recursos humanos), para que pudesse aceder ao Terminal Financeiro e à Intranet Corporativa (Figura 5), ou seja a Internet Interna, que se revela da máxima importância para o fornecimento de impressos e para consulta de qualquer tipo de dados através do computador central e também para nos mantermos informados

Relatório de Estágio

e atualizados das alterações que se podem efetuar a nível da banca e nos possíveis alertas/campanhas a serem lançadas no mercado da banca.

Figura 5: Intranet Corporativa do Banco Santander Totta



Fonte: Intranet do Banco Santander Totta

Através da Intranet, a estagiária mantinha-se informada das novidades do grupo Santander, dos novos produtos a serem comercializados, entre outras coisas. É também através deste sítio, que se recebe diariamente o “Jornal do Dia”, que é uma publicação interna do Santander Totta e surge automaticamente assim que se liga o computador com o número de utilizador.

Todas estas atividades permitiram à estagiária ter um maior acompanhamento no atendimento de processos de venda personalizados, sendo assim possível assistir e obter um contacto direto com a área comercial.

Uma das atividades que lhe foi atribuída e pôde acompanhar diretamente foi a venda de cartões e aconselhamento aos clientes dos mesmos, tendo em atenção a identificação de qual o cartão que iria de encontro às suas necessidades e às suas possibilidades.

Relatório de Estágio

Nestas atividades essencialmente comerciais, foi possível o acompanhamento de propostas de crédito no segmento de particulares. Apesar da conjuntura económica negativa que se apresenta atualmente no nosso país ainda se denota que são muitas as pessoas que desejam fazer aplicações como depósitos a prazo, e algumas até com algum risco, para tentar garantir as suas poupanças.

Depois de alguma convivência e contacto direto com os clientes, foi transmitido à estagiária uma norma para o atendimento telefónico e com o público.

- a) No que respeita ao atendimento ao público, é importante ter em conta a postura e profissionalismo. Um bom profissional é aquele que valoriza a qualidade do trabalho, respeita os colegas e o público com quem comunica. Nesta medida torna-se indispensável adotar normas que geram resultados positivos e indispensáveis para os benéficos efeitos da reciprocidade.

Um profissional do Santander Totta tem de ter uma postura formal, uma vez que o cliente para além de procurar o profissional para resolver os seus problemas bancários tem de confiar nele para ter uma cumplicidade no que respeita aos seus dados monetários.

- b) No atendimento telefónico, havia a preocupação de ser atendido com simpatia, uma vez que o bom atendimento reflete a boa imagem da instituição. Saber falar bem, com uma boa voz e ter pronúncia correta, é fundamental para sabermos comunicar.

O atendimento do telefone muitas vezes é o primeiro contacto que se tem com a instituição, é a partir daqui que se fará transparecer a primeira imagem da instituição. As primeiras impressões que os clientes têm da instituição são fulcrais, para a continuidade da relação negocial, uma vez que é importante ter uma boa reputação e sabê-la manter ao longo dos tempos.

Quando o telefone toca há necessidade de agir, quem nos contacta tem um problema e precisa de ajuda para o solucionar. Enquanto profissionais tínhamos de ter a capacidade de ouvir o interlocutor até ao final e mesmo que não pudessemos resolver o problema, a solução tinha de aparecer.

Relatório de Estágio

Quando ligavam, a estagiária tinha a preocupação de se identificar, bem como a instituição “Santander Totta Covilhã Pelourinho, fala a Suzana”, perguntando também quem falava para tornar o telefonema personalizado e dar a sensação que o interlocutor é importante na agência.

Quando não conseguia resolver o problema e tinha de passar a chamada, havia o cuidado de informar o interlocutor do que se passava, uma vez que o facto de estar à espera sem qualquer tipo de informação podia transparecer uma imagem negativa da instituição.

- c) O arquivo, consiste numa forma de organização do processo documental; desde assinaturas a simples informações dos clientes. Este é feito em dossier, organizado alfabeticamente, de maneira a facilitar uma futura consulta. Um processo tem de ser feito para todas as celebrações que o Banco realiza com os clientes, nomeadamente, abertura de contas, propostas de cartões, créditos pessoais e habitação; aplicações em fundos, dados contabilísticos das empresas e todo o tipo de documentos, que serve como garantia real à celebração de contratos entre o Banco e os Clientes.
- d) O tratamento da agenda comercial é um dos mais importantes processos dentro da instituição, que consiste em contactar clientes para lhes oferecer produtos/campanhas, quer para resolver qualquer assunto/ problema que possa estar pendente, aproveitando desta forma para manter a proximidade com o cliente e ir de encontro às suas necessidades.
- e) Durante o período de estágio, outra atividade desenvolvida foi a abertura de contas.

Deste modo, a estagiária tentou por algumas vezes, promover e direccionar alguns clientes, para determinados produtos que melhor se enquadravam ao perfil, utilizando ferramentas de gestão e marketing direto, tentando também contribuir para alcançar alguns objetivos da agência. Durante o período do estágio foi lançada a campanha “Soluções Integradas” (Figura 6), esta apresenta “*As melhores soluções para cada momento da vida*”. Traduz-se num filme publicitário composto por várias histórias que representam vários momentos da vida das pessoas.

Relatório de Estágio

Figura 6: Campanha Soluções Integradas



Fonte: www.santander.com

O primeiro emprego, o dia do casamento, a constituição de família ou a entrada na reforma. Estes são quatro momentos importantes na vida das pessoas e que são retratados na nova campanha do Santander Totta.

Contempla vários produtos como a “Super Conta Ordenado Global” e a “Super Conta Global”, que são contas à ordem com diversas vantagens, (que serão caracterizadas mais à frente noutro ponto), fazendo com que desta forma os clientes procurassem este tipo de aplicação. Deste modo e para fazer face ao objetivo de abertura do maior número de contas ordenado possíveis, foram efetuadas consultas na agenda comercial, aproveitando o facto do marketing direto possibilitar uma ação individualizada e identificar clientes em que este tipo de conta fosse de encontro às suas necessidades, conseguindo a maior parte das vezes conquistá-los e fidelizá-los.

Quando era feita abertura de conta, algumas vezes o cliente pedia outros produtos, sendo então aconselhada a adesão ao NetBanco (Anexo 1), que é um serviço de *Homebanking* do Santander Totta onde o cliente pode efetuar as suas operações bancárias com a máxima comodidade.

Sempre que na elaboração ou tratamento de um caso, surgissem dúvidas acerca da qual não poderíamos resolver no Balcão, era necessário o envio de um “*Remedy*” que não é mais que um pedido de ajuda via intranet, a alguém especializado em cada área afeta as atividades inerentes ao Banco Santander Totta.

Relatório de Estágio

Para aceder a este sistema, era novamente necessário colocar a o número de utilizador e respetiva palavra-chave e escrever detalhadamente o nosso problema ou dúvida, como se de um *e-mail* se tratasse. Durante este período a estagiária participou na reunião semanal do balcão, onde o Diretor de Balcão fazia um resumo geral das atividades desenvolvidas durante a semana, avaliando se os objetivos foram cumpridos e perspetivando a agenda da semana seguinte, sempre em melhoria contínua.

No desenvolvimento das atividades a estagiária teve oportunidade de contactar com um conjunto de produtos /serviços oferecidos pelo Banco Santander Totta e que serão seguidamente apresentados e que foram agrupados em:

-  Abertura de Contas
-  Contas à Ordem
-  Depósitos a Prazo
-  Cartões
-  Crédito habitação
-  NetBanco

3.2 Abertura de Contas

O processo de abertura de contas foi uma das atividades desenvolvidas durante o estágio, tal como foi referido anteriormente. De seguida explica-se a execução de todo o processo.

Qualquer indivíduo que procura este tipo de serviço, (quando ainda não é cliente) por norma procura-o com o intuito de abrir uma conta, mas muitas vezes sem o conhecimento dos vários tipos de conta que existem e a que melhor se adequa às suas necessidades e interesses.

Assim aquando desse desejo por parte do cliente, cabia perguntar qual era o tipo de conta pretendido:

Relatório de Estágio

Uma conta solidária ou individual¹⁷ é uma conta movimentada apenas pelo próprio. Qualquer titular de uma conta à ordem poderá nomear um representante (procurador), o qual também poderá movimentar a conta.

Uma conta conjunta¹⁸, é uma conta constituída coletivamente, em que os titulares se declaram e reconhecem titulares conjuntos para todos os atos praticados sobre a conta. Todos os movimentos a débito (levantamentos) só poderão ser efetuados com a intervenção simultânea de todos os titulares (salvo cláusulas específicas).

Uma conta mista¹⁹ é uma conta plural, em que os movimentos a débito apenas poderão ser efetuados nas condições expressamente indicadas (pelos titulares) aquando da abertura de conta e expressa na ficha de assinaturas.

Para dar continuidade no caso de já ser cliente Santander Totta é necessário proceder à atualização dos seus dados. Caso ainda não seja, é necessário que o cliente se faça acompanhar de alguns elementos.

Para comprovativo dos elementos de identificação, os cidadãos nacionais e os residentes em território nacional devem exibir o bilhete de identidade ou documento que o substitua, como o passaporte ou a autorização de residência em Portugal. Nos termos da lei portuguesa, os não residentes devem exibir o passaporte ou bilhete de identidade ou documento equivalente emitido por autoridade pública competente, válido, e do qual conste a fotografia e assinatura do respetivo titular.

Os menores que, pela sua idade, não sejam titulares de qualquer dos documentos de identificação acima mencionados podem ser identificados mediante o boletim de nascimento ou certidão de nascimento ou, no caso de não nacionais, mediante documento público equivalente, a apresentar por quem demonstre legitimidade para contratar a abertura da conta.

A “morada completa” e a “profissão e entidade patronal quando existam” devem ser comprovadas às instituições de crédito através de quaisquer documentos, meios ou diligências que as referidas instituições considerem idóneos e suficientes para

¹⁷ Fonte: www.bportugal.pt

¹⁸ Fonte: www.bportugal.pt

¹⁹ Fonte: www.bportugal.pt

Relatório de Estágio

demonstrar as informações prestadas. Há que ter em atenção que o facto de alguém não ter uma profissão ou se encontrar desempregado não deve constituir motivo de recusa de abertura de uma conta.

Os “cargos públicos” devem ser comprovados mediante declaração do próprio quanto ao cargo público de que é titular.

No caso de não apresentarem algum destes documentos, no momento de abertura de conta é necessário o preenchimento e assinatura de uma ficha comprovativa de documentos (Anexo 2), no caso de haver alteração de titulares, acréscimo ou retirada, o cliente tem de preencher igualmente uma ficha de pedido de alteração de titularidade ou alteração do tipo de conta (Anexo 3), onde terá de assinar para que o processo seja finalizado.

Após a realização de todos estes passos de recolha de informação, será necessário proceder ao carregamento do cliente no terminal financeiro, e lhe ser atribuído um número de cliente. Em seguida, permitiria fazer uma abertura de caso, que era o processo todo da abertura de conta, onde saía a ficha de cliente (Anexo 4) e a ficha de assinaturas (Anexo 5) depois de finalizado este processo, imprimia-se todos os documentos, para posteriormente o cliente assinar. Posto isto, era tudo digitalizado em conjunto com as fotocópias dos documentos do cliente, devidamente carimbado (fiel do original) e assinado pelos funcionários. De seguida, ia diretamente para o terminal financeiro, obtendo-se a partir deste momento o respetivo número de conta bem como o Número de Identificação Bancária (NIB) que é um elemento de informação normalizado utilizado na identificação de contas bancárias domiciliadas em Portugal, e o *International Bank Account Number* (IBAN) é igualmente um elemento de informação que permite identificar e validar, na Europa as contas bancárias que posteriormente se entregava ao cliente.

A conta seguia para averiguação no departamento do Banco especializado no assunto, verificando todos os documentos enviados, e em caso haver alguma falha os colaboradores seriam informados e seria corrigido no balcão. Só depois de validada a conta é que podia ser arquivada.

Os diversos tipos de conta para pessoas particulares são:

Relatório de Estágio

- 🔥 Conta à Ordem Particular
- 🔥 Super Conta Ordenado
- 🔥 Super Conta Jovem
- 🔥 Super Conta Estudantes Universitários

3.2.1 Conta à Ordem Particular

Para se proceder a uma abertura de qualquer outro tipo de conta, tem de se ter sempre por base uma conta depósito à ordem (Figura 7).

Figura 7: Conta à Ordem



Fonte: www.santandertotta.pt

A abertura de uma conta de depósito é uma operação bancária através do qual se inicia, na maioria das vezes, uma relação de negócio duradoura entre o cliente e a instituição de crédito.

As condições gerais de abertura de uma conta de depósito regem-se pelo contrato que é celebrado entre a instituição de crédito e o cliente.

Por razões de segurança jurídica, de proteção dos consumidores e de salvaguarda do sistema financeiro, a abertura de uma conta de depósito requer um conhecimento completo, seguro e atualizado dos elementos identificadores do cliente, dos seus eventuais representantes e de quem pode movimentar a conta.

Tratando-se de um depósito simples, estas informações devem constar da Ficha de Informação Normalizada (FIN) para depósitos prevista no Aviso n° 4/2009.²⁰

É possível efetuar a constituição da conta em Euros ou moeda estrangeira, e estes produtos são acessíveis a todos os clientes particulares, emigrantes e não residentes.

²⁰ **Fonte:** www.bportugal.pt

Relatório de Estágio

Este tipo de conta, permite ao cliente movimentar o seu saldo com toda a flexibilidade, através de operações e meios de movimentação disponíveis em ATM, na SuperLinha através do número de telefone 707 21 24 24, que se encontra disponíveis 365 dias por ano, 24 horas por dia e permite ao cliente saber todas as informações necessárias sem ter de sair de casa; pode utilizar também o serviço NetBanco e o Balcão.

A conta à ordem será o produto base a partir do qual o cliente poderá aceder a uma série de outros produtos/ serviços, como por exemplo:

- 👉 Acesso à oferta de cartões de débito e de crédito, desde que cumpridos todos os pontos do contrato;
- 👉 Acesso gratuito à SuperLinha e NetBanco;
- 👉 Domiciliação de pagamentos periódicos gratuitos;
- 👉 Cheques
- 👉 Transferências.

Para abrir este tipo de conta, é necessário que todos os intervenientes tenham a base de dados atualizada no terminal financeiro e entregue a documentação necessária com os devidos impressos preenchidos e assinados. Este tipo de conta não exige montante mínimo de constituição, conforme Ficha de Informação Normalizada (FIN) (Anexo 6).

3.2.1.1 Super Conta Ordenado

No Santander Totta, a ideologia transmitida à estagiária foi a de que, se trabalha sempre para encontrar as soluções que melhor se adaptam às necessidades dos clientes.

No âmbito da campanha “*Soluções Integradas*” a decorrer até 31 de março de 2011; existem a Super Conta Ordenado Global (Figura 8) e Super Conta Global.

Figura 8: Super Conta Ordenado



Fonte: www.santandertotta.pt

São contas à ordem com um pacote de vantagens diversas:

- 👉 Isenção de despesas de manutenção, portes, cheques, transferências, NetAlertas e cartões.
- 👉 Duas operações de Bolsa grátis por mês, realizadas na *Euronext*²¹ Lisboa;
- 👉 Oferta de despesas de expediente relacionadas com Operações de Títulos;
- 👉 Oferta de Seguros: saúde, assistência médica – sanitária ao Lar; assistência técnica ao domicílio, responsabilidade civil familiar; acidentes pessoais;
- 👉 Redução de taxa/ spread em novas contratações de Crédito Pessoal e Habitação;
- 👉 Dá mais valor ao ordenado dos clientes.

Os clientes que contratem a Super Conta Ordenado Global, domiciliando o seu ordenado/ reforma no Banco, terão ainda acesso imediato, à antecipação do seu vencimento e de um *plafond* de descoberto adicional.

3.2.1.2 Super Conta Jovem

A Super Conta Jovem destina-se a jovens dos 14 aos 20 anos, e associa a vertente depósito à ordem a uma vertente de investimento como forma de estímulo à poupança.

A Super Conta Jovem pode ser aberta e movimentada pelo jovem, em caso de maioridade, ou pelos representantes legais que assinam e constam na ficha de representante (Anexo 7) enquanto durar a menoridade.

A movimentação pode ser efetuada através de ordens de transferência dadas no Balcão ou através de ATM, NetBanco, ou pelo menor através de cartão de débito, desde que autorizado pelos seus representantes legais.

Esta conta permite usufruir do serviço de gestão, que é um serviço que gere a vertente de investimento deste produto e permite aplicar automaticamente, com toda a flexibilidade e comodidade, as poupanças. O Cliente apenas tem de definir previamente o montante, a data e a periodicidade da aplicação, podendo aplicar 100% do montante

²¹ Resulta da fusão das bolsas de Amesterdão, Bruxelas e Paris, juntando-se recentemente a Bolsa de Valores de Lisboa.

Relatório de Estágio

apenas num produto ou reparti-lo por outros. As opções de investimento podem recair sobre a Conta Poupança Jovem e conta poupança-habitação.

Esta conta oferece ainda:

- 👉 Isenção de comissões
- 👉 Transferências;
- 👉 Cheques,
- 👉 Serviço de alertas NetBanco
- 👉 Oferta de cartões;
- 👉 Oferta de uma personalização por cada Cartão "Novo Classic Conta Connosco";
- 👉 Oferta de dois cartões recarregáveis;
- 👉 Oferta de seguro de responsabilidade civil, durante o 1º ano de titularidade da conta.

3.2.1.3 Super Conta Estudantes Universitários

Para aderir a este produto (Figura 9), o cliente necessita de um montante mínimo de 5€, para assim beneficiar de todas as vantagens que esta conta lhe dá.

Figura 9: Super Conta Estudantes Universitários








Fonte: www.santandertotta.pt

Principais vantagens:

- 👉 Isenção de despesas de manutenção da conta e portes;
- 👉 0€ de comissões nos principais serviços e operações do dia a dia;
- 👉 Antecipação da mesada, que pode chegar aos 1250€/ mês;
- 👉 Cheques,
- 👉 Transferências,









Relatório de Estágio

-  Serviço de NetAlertas,
-  Cartões:
-  Oferta da taxa de emissão e anuidade do Cartão Novo Classic Estudante Universitário;
-  Oferta de uma personalização da imagem do Cartão Novo Classic Estudante Universitário;
-  Serviço de Gestão de Investimento gratuito.

3.2.2 Contas à Ordem Pessoas Coletivas

A Conta Santander Pessoas Coletivas, tem acesso a um conjunto de soluções criadas para facilitar a gestão quotidiana e responder às necessidades de investimento.

Para abrir uma conta desta categoria são necessários os seguintes documentos:

-  Ficha de cliente de Pessoa Coletiva (Anexo 8)
-  Ficha de assinaturas Pessoa Coletiva (Anexo 9)
-  Ficha de Representante;
-  Cartão de pessoa coletiva;
-  Sempre que a empresa tiver carimbo, este torna-se necessário na abertura de conta;
-  Titulares dos Órgãos de Gestão, e para cada um deles: Declaração de Pessoa Coletiva, Bilhete de Identidade ou documento que o substitua, e Número de Identificação Fiscal;
-  Procuradores têm que apresentar comprovativos documentais como se de uma pessoa física se tratasse;
-  Procuраções originais ou certidões notariais com menção de que o original está arquivado em Notário;

Para cada tipo de sociedade é necessário outro tipo de documento, assim:

**Para uma sociedade por Quotas/ Anónima/ Em Nome Coletivo/ Em Comandita/
Empresas Públicas:**

Relatório de Estágio

- ✎ Escritura Pública de Constituição e de todas as alterações, com os seus Estatutos ou o seu Pacto Social;
- ✎ Certidão de teor de matrícula e inscrições em vigor registada há menos de um ano;
- ✎ Ato de Assembleia Geral quando da Matrícula não resulte a indicação e identificação dos Gerentes/ Administradores/ Diretores;
- ✎ Declaração emitida pela Pessoa Coletiva com a identificação dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto de valor igual ou superior a 25%;

Para Administração de Condomínios:

- ✎ Estatutos;
- ✎ Regulamento (quando exista)
- ✎ Ata da Assembleia de Condóminos, que delibera a abertura de Conta e forma de movimentação
- ✎ Ata da Assembleia de Condóminos que elege os administradores para o mandato que está a decorrer;
- ✎ Ata da Assembleia de Condóminos, que aprova os Estatutos e Regulamento, ou carta assinada pelo Administrador declarando que o condomínio não os tem;
- ✎ Carta assinada por todos os administradores eleitos indicando quantas assinaturas responsabilizam a Administração, no caso em que isso não se encontra expresso na ata;
- ✎ Certidão do Registo Comercial escrita há menos de um ano, para o caso do Administrador ser uma Empresa e fotocópia do Cartão de Pessoa Coletiva da mesma.

Associações/ Fundações/ Cooperativas:

- ✎ Escritura de Constituição e Alterações aos Estatutos;
- ✎ Fotocópia do Diário da República, em que os Estatutos se encontram publicados;
- ✎ Ata de eleição dos Corpos Diretivos;
- ✎ Se for uma Cooperativa é necessário, apresentação de Certidão de Registo Comercial registado há menos de um ano.

Relatório de Estágio

Religiosas e Fábrica de Igreja:

- 🔥 Estatutos que contenham a designação e os poderes dos representantes legais (Pessoas Coletivas Religiosas);
- 🔥 Ofício autenticado, da entidade eclesiástica que a superintende, onde declara os intervenientes e forma de movimentação de conta (Fábrica de Igreja)

Após a entrega da documentação acima referida e se no prazo de 45 dias o cliente não receber qualquer notificação do Banco, poderá considerar a abertura de conta como aceite e começar a beneficiar desde logo de todas as vantagens que lhe são inerentes.

3.2.2.1 Depósito à Ordem Conta Coletiva

Estes depósitos podem ser constituídos em Euros ou em moeda estrangeira, podendo ser mobilizáveis em qualquer momento.

A conta Depósitos à Ordem (Figura 10) é movimentada a débito e/ ou a crédito através de ordens de transferência dadas no Balcão ou através do NetBanco, pela SuperLinha, ou via ATM, podendo ainda ser movimentada por cheque caso tenha sido celebrada a respetiva convenção entre o Banco e o Cliente.

Figura 10: Depósitos à Ordem



DEPÓSITOS À ORDEM

Fonte: www.santandertotta.pt

Principais Características:

- 🔥 **Prazo:** Dada a sua natureza, os depósitos à ordem podem ser exigíveis a todo o momento;
- 🔥 **Remuneração:** Condições especiais poderão ser negociadas no sentido do cliente beneficiar de uma remuneração em função do saldo da conta e a definir pormenorizadamente.

Vantagens para o Cliente:

- 👉 A Conta à Ordem é a chave de acesso aos diversos produtos e serviços que o Banco tem para oferecer à sua Empresa.

3.2.2.2 Super Conta Negócios Plus

A Super Conta Negócios Plus (Figura 11) é a conta que faz a gestão automática da tesouraria de uma Empresa, com aplicação automática de excedentes e cobertura dos défices através de uma linha de crédito negociada, com esta conta a empresa pode beneficiar de um *plafond* adicional de crédito.

Figura 11: Super Conta Negócios Plus



Fonte: www.santandertotta.pt

A Super Conta Negócios *Plus* é também a melhor resposta às novas exigências, do mercado empresarial, onde está estabelecido que os sujeitos passivos de IRC, bem como os sujeitos passivos de IRS que disponham de contabilidade organizada, devem possuir uma conta bancária que exclusivamente afete os fluxos de negócio.

Esta conta destina-se a empresas, sociedades unipessoais, empresários em nome individual e profissionais liberais de qualquer atividade.

Vantagens da Super Conta Negócios Plus (ver figura 12)

- 👉 Gestão automática da tesouraria, poupando tempo e preocupações aos clientes; Rentabilização dos excedentes de tesouraria, através da sua aplicação automática;
- 👉 Bonificação da taxa da linha de Crédito associada, através da adesão a outros produtos e serviços;

Relatório de Estágio

- 🔥 Crédito sem burocracias ou pedidos de autorização – após contratação da linha de crédito associada;
- 🔥 *Plafond* de Crédito Automático Adicional com base na faturação do seu POS²² Santander Totta Depósitos a Prazo

Figura 12: Super Conta Negócios Plus



Fonte: www.santandertotta.pt

3.3 Depósitos a Prazo

Depois de um cliente ter uma conta à ordem, cumpre-se o principal passo para estar pronto a aceder a um vasto número de produtos em todas as áreas. Este tipo de produto pode considerar-se que são contas em que o dinheiro ou valores são entregues ao Santander Totta, durante determinado período de tempo que o cliente escolher, obrigando este tipo de aplicações a ser restituída no final do prazo aplicado ou antecipadamente, variando consoante as normas institucionais do produto escolhido e de acordo com a ficha de informação normalizada e ficha de produtos e serviços, dados ao cliente aquando da subscrição do produto.

²² De origem Inglesa *Point Of Sale*, que significa ponto de venda, ou seja um local onde ocorre uma transação financeira.

Relatório de Estágio

As contas a prazo são um dos produtos que mais se trabalha na agência, onde decorreu o estágio. Vários foram os clientes que nos procuravam diariamente, uns apenas para os acompanhamentos dos juros das suas contas, outras para fazerem aplicações novas.

Neste tipo de aplicação a forma de agir é diferente dos depósitos à ordem, uma vez que estes produtos possuem juros associados. Assim, mediante o tipo de conta a prazo, a quantia e o tempo é possível negociar uma taxa de juro. O principal objetivo é aplicar a maior quantia possível, no maior prazo de tempo possível, tentando sempre dar a ganhar ao cliente a maior taxa de juro concedível.

Desta forma existem inúmeros depósitos a prazo, o que possibilita ao cliente aplicar o seu capital onde mais se lhe ajustar.

3.3.1 Plano Poupança Reforma

Os Planos Poupança Reforma (PPR) são produtos de poupança, sob a forma de fundos ou seguros, nos quais os subscritores entregam um determinado montante, pontual ou periodicamente, a uma sociedade gestora (sociedades gestoras de fundos de investimento mobiliário, entidades gestoras de fundos de pensões e empresas de seguros autorizadas a explorar o ramo Vida). O que a entidade faz é investir o dinheiro para o tentar rentabilizar, apostando em valores mobiliários, participações em instituições de investimento, dívida de curto prazo, depósitos bancários ou outros ativos de natureza monetária.

O PPR Triunfo (Figura 13) é a solução ideal para quem pretende aproveitar ao máximo a poupança fiscal e constituir uma reforma segura e tranquila.

Relatório de Estágio

Figura 13: Plano Poupança Triunfo



Fonte: www.santandertotta.pt

De acordo com o que se encontra previsto no artigo 21º do Estatuto dos Benefícios Fiscais, 20% (na altura do estágio) das entregas efetuadas (tabela 2) em PPR são dedutíveis à coleta em IRS (tabela 3), por cada sujeito passivo, desde que o valor de cada entrega permaneça investido por um mínimo de 5 anos (exceto em caso de morte). Os limites referentes a estas deduções foram fixados aquando da aprovação da Lei do Orçamento de Estado para 2011.

Tabela 2: Condições de acesso ao PPR Triunfo

Idade	Investimento	Limite máximo dedutível
Inferior a 35 anos	2000€	400€
Entre 35 e os 50 anos	1750€	350€
Superior a 50 anos	1500€	300€

Fonte: Elaboração própria com base em informação retirada do site www.santandertotta.pt.

Tabela 3: Características do PPR Triunfo

Segmento alvo	Clientes individuais (tomador de seguro e pessoa segura têm de ser a mesma pessoa)
Perfil de risco	Clientes que procuram um complemento de reforma e que dão preferência a produtos com capital garantido.
Caracterização comercial	Seguro financeiro PPR (plano poupança reforma)
Montante	Mínimo – entrega únicas periódicas mensais e extraordinárias Valor mínimo: 25€ Máximo - 100 000€
Prazo aplicação/ Renovação	O Cliente deverá permanecer neste contrato no mínimo 5 anos, não podendo cessar antes dos 60 anos da pessoa segura.

Fonte: Elaboração própria com base na Intranet do Banco Santander Totta

3.3.2 Super Poupança Ídolos

Esta Conta (Figura 14) trata-se de um Rendimento e Poupança, destinada à acumulação de poupanças.

Figura 14: Super Poupança Ídolos








Fonte: www.santandertotta.pt

Relatório de Estágio

É um produto único no mercado com liquidez permanente e sem penalização de juros, destina-se a particulares e a recursos novos. (tabela 4)

Características da Super Poupança Ídolos:

-  **Segurança** – Garantia da totalidade do capital investido, em qualquer momento.
-  **Flexibilidade** - Recebimento da totalidade dos juros, mesmo em caso de mobilização antecipada.
-  **Liquidez** - Em qualquer altura, disponibilidade total dos montantes investidos, através de ATM, Banca Telefónica e NetBanco.
-  **Rendibilidade** - Pagamento mensal de juros, calculados diariamente, com uma TANB de 4%* durante 1 ano.
-  **Constituição** - Sem montante mínimo de constituição e com um máximo de 10.000€. Possibilidade de entregas periódicas, com os montantes mínimo de 50€/mês e máximo de 500€/mês.

Relatório de Estágio

Tabela 4: Caracterização Comercial da Super Poupança Ídolos

Segmento alvo	Clientes particulares e exclusivo para recursos novos;						
Perfil de Risco	Clientes com maior propensão para aplicações com capital garantido e rentabilidades elevadas e garantidas, e que valoriza a possibilidade de flexibilidade da movimentação de contas.						
Caracterização Comercial	Conta rendimento e poupança destinado à acumulação de poupanças						
Argumentos de venda	Pagamento de juros mensal, com TANB de 4% durante um ano; Montante máximo inicial 10000€ e entregas mensais de 500€; Liquidez permanente, sem penalização de juros em caso de mobilização antecipada.						
Taxa de remuneração	Durante o primeiro ano da Super Poupança Ídolos: A remuneração será feita em função do saldo diário da conta. Os juros aplicam-se marginalmente, segundo os escalões: <table border="1" data-bbox="678 1339 1244 1451"><thead><tr><th>Escalões</th><th>TANB²³</th><th>TANL^{24*}</th></tr></thead><tbody><tr><td>≤16.000€</td><td>4,00%</td><td>3,14%</td></tr></tbody></table> Montantes acima dos 16000€ não são remunerados. *Considerando a taxa de retenção na fonte de 21,5%	Escalões	TANB ²³	TANL ^{24*}	≤16.000€	4,00%	3,14%
Escalões	TANB ²³	TANL ^{24*}					
≤16.000€	4,00%	3,14%					
Montante de Subscrição	Entrega Inicial – máximo 10.000€ e sem mínimo de constituição Entregas Mensais - mínimo de 50€ e máximo de 500€ Máximo Global (sujeito a remuneração) - 16.000€						

Fonte: Elaboração própria com dados retirados da Intranet do Banco Santander Totta

²³ TANB- Taxa Anual Nominal Bruta

²⁴ TANL- Taxa Anual Nominal Líquida

Relatório de Estágio

3.3.3 Depósito a Prazo NetBanco

Este tipo de depósito destina-se apenas a clientes que tenham aderido ao Serviço NetBanco (Figura15). As características deste produto constam na tabela 5.

Figura 15 :NetBanco



Fonte: www.santandertotta.pt

Tabela 5 :Caracterização Comercial do Depósito a Prazo NetBanco

Titulares	Este depósito a prazo encontra-se disponível apenas para clientes aderentes ao NetBanco		
Prazo:	180, 90 ou 30 dias		
Montante de Constituição	Mínimo: 250€ Máximo: 10.000€		
Remuneração:		TANB	TANL²⁵
	180 Dias	2,00%	1,57%
	90 Dias	1,75%	1,37%
	30 Dias	1,275%	1,00%
Mobilização antecipada	É permitida a mobilização antecipada, parcial ou total, em qualquer momento com penalização total de juros.		
Renovação:	Automática para o DP garantido III com prazo de 180 dias com taxa de juro de remuneração indexada à Euribor a 6 meses deduzida de um spread de 0,25%		

Fonte: Elaboração própria com base na Intranet do Banco Santander Totta

²⁵ Considerando a taxa de retenção na fonte de 21,5%

Relatório de Estágio

3.3.4 Depósito Crescente 18 Meses

Este tipo de depósito garante o capital investido e o crescimento das poupanças com taxas de juro de 1,25% nos primeiros doze meses e 2,75% nos últimos seis de capitalização. Conforme consta na tabela 6.

Tabela 6: Caracterização Comercial do Depósito Crescente 18 Meses

Segmento alvo	Particulares e Empresas									
Perfil de Risco	Cliente com maior propensão para aplicações com capital garantido e rentabilidades elevadas e garantidas									
Prazo de Aplicação:	18 Meses									
Montante de aplicação:	Mínimo: 1000,00€ Máximo: 375.000,00€									
Taxa de Juro/ Rentabilidade	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>TANB</th><th>TANL²⁶</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º Ano (1º e 2º semestre)</td><td>1,25%</td><td>0,98%</td></tr><tr><td>3º Semestre</td><td>2,75%</td><td>2,15%</td></tr></tbody></table>		TANB	TANL ²⁶	1º Ano (1º e 2º semestre)	1,25%	0,98%	3º Semestre	2,75%	2,15%
	TANB	TANL ²⁶								
1º Ano (1º e 2º semestre)	1,25%	0,98%								
3º Semestre	2,75%	2,15%								
Mobilização/ Resgate Antecipado	É permitida a mobilização antecipada, total ou parcial. As mobilizações antecipadas sofrem uma penalização de 90 dias após a data da entrega ou renovação do depósito. Os juros serão contados á taxa contratual e proporcionalmente ao tempo desde o 91º dia, inclusive. O montante do reembolso creditado no vencimento será aplicado num novo DP designado depósito a Prazo Garantido III com prazo de 180 dias, com taxa de remuneração indexada à Euribor a 6 meses deduzida de um spread de 0,25%									

Fonte: Elaboração própria com base na Intranet do Banco Santander Totta

²⁶ Considerando a taxa de retenção na fonte de 21,5%

Relatório de Estágio

3.3.5 Depósito Triunfador

Trata-se de um depósito a prazo (Tabela 7) com uma taxa de bonificação bastante acima das taxas de mercado, com o capital 100% garantido e com possibilidade de mobilização antecipada do montante investido (com perda total de juros).

Tabela 7: Caracterização Comercial do Depósito Triunfador

Segmento alvo	Exclusivo para segmento particular de retenção
Perfil de Risco	Cliente com total aversão a aplicações de risco que procura investimento com capital garantido e rentabilidades garantidas, acima das oferecidas pelo mercado.
Caracterização comercial	Saldo médio trimestral de total de recursos detidos pelo depositante a 31 de outubro de 2011 de valor igual ou superior ao registado a 30 de setembro (com variação negativa adicional até 5%) Validação das condições no último dia de cada trimestre civil e no último mês antes da data de vencimento; Na validação do saldo médio de recursos não são considerados: Oscilações negativas do preço de mercado, ou seja, eventuais desvalorizações dos produtos detidos pelo depositante; Variações negativas do saldo de Depósito à Ordem
Taxa de juro (TANB) / Rentabilidade	Taxa mínima 0,75%, após a validação das condições é de 3,25%. Com pagamento de juros ao fim do prazo.

Fonte: Elaboração própria com base na Intranet do Banco Santander Totta

Relatório de Estágio







3.4 Fundos de Investimento

Este tipo de aplicação é muito utilizado pelos clientes que têm dinheiro à ordem, pois é um fundo constituído por instrumentos financeiros de curto prazo, com elevada liquidez em que o risco é muito baixo, pois os clientes investem na tesouraria dos próprios bancos, ou seja, sobre os depósitos, e é menos provável que desvalorizem, no entanto a rendibilidade dos fundos de tesouraria variam muito de banco para banco, porque dependem diretamente dos ativos que investem.

Este tipo de fundo destina-se a todos os clientes que pretendam rentabilizar ou diversificar as suas aplicações financeiras. Os Fundos existentes garantem soluções apropriadas para cada perfil de Cliente.

Para os cautelosos, moderados ou agressivos na tomada de risco; para os que têm maiores ou menores expectativas de rendibilidade; e ainda para os que têm horizontes de investimento a curto, médio e longo prazo.

Este tipo de investimento proporciona as seguintes vantagens:

-  Os Fundos são geridos por especialistas da *Santander Asset Management*, com elevada experiência e sucesso reconhecido na gestão de fundos;
-  Ofertas diversificadas, que variam essencialmente quanto às expectativas de rentabilidade que proporcionam e ao grau de risco que lhes é associado;
-  Disponibilizam aos clientes toda a documentação, aprovada pelas entidades supervisoras dos mercados financeiros, que permite conhecer prévia e detalhadamente as condições de cada um dos fundos;
-  No que respeita aos investidores, estes têm informação diária das suas aplicações. O valor das Unidades de Participação é divulgado diariamente pelo Banco;
-  Os montantes investidos em qualquer dos Fundos têm uma disponibilidade quase imediata. O período de pré-aviso para o reembolso é muito reduzido, variando, consoante os Fundos, entre 1 e 5 dias úteis;
-  No caso do MultiTesouraria não será aplicada qualquer comissão de resgate e nos restantes Fundos só haverá lugar a comissão nos primeiros 90 ou 180 dias, consoante o fundo de investimento.

Relatório de Estágio

As pessoas singulares sujeitas a IRS estão isentas de qualquer tributação sobre rendimentos proporcionados pelos Fundos de Investimento. As entidades sujeitas a IRC deverão integrar os rendimentos obtidos na sua matéria coletável, tendo o imposto retido natureza de imposto por conta.

3.5 Cartões


Toda a envolvente económica e a evolução das novas tecnologias de informação criaram novas modalidades de acesso, mobilidade e sem quaisquer condicionamentos de horários para a manutenção, consulta, pagamento ou qualquer outro tipo de movimento da conta, através do Cartão Multibanco junto de uma Caixa Automática Multibanco e terminais de pagamento.

Cada vez mais é essencial o uso de um cartão multibanco, não só por ser um meio de pagamento mais cómodo, mas também, mais seguro. Na subscrição dos cartões é necessário ter uma atenção particular, uma vez que estão direcionados para determinado segmento alvo e cada um com uma proposta de adesão própria.

É de referir ainda, que embora estes produtos sejam bastante requisitados devido à segurança e comodidade que proporcionam, são produtos que estão associados a grandes campanhas de comunicação.

Uma das formas de comunicação mais utilizadas pelos colaboradores é o marketing direto, contudo a venda dos cartões tem também associadas grandes campanhas publicitárias. A maior diferença entre estas duas formas de comunicação é que o marketing direto tem como objetivo a venda a clientes identificados utilizando uma comercialização personalizada, tentando assim alterar atitudes. Enquanto a publicidade tenta estimular a venda em massa, apresentando o produto e passando a mensagem, repetindo várias vezes no tempo através de vários canais, tentando conduzir o cliente a formular ideias positivas sobre o produto e a encaminhá-lo até à agência.

Vantagens do Cartão de Débito em relação ao Cartão de Crédito:

-  Maior controlo dos gastos, pois as compras por cartão de crédito são limitadas aos fundos existentes na conta do Cliente no ato da compra, enquanto um cartão

Relatório de Estágio

de crédito o Cliente pode efetuar uma compra cujo valor não tem disponível de imediato, comprometendo-se a pagar futuramente;

- ✎ Para adquirir um cartão de Crédito, o Cliente deve submeter-se a uma análise de Crédito, e certos tipos de cartões são apenas fornecidos a quem possuir um determinado rendimento mensal (detetado com o recibo de vencimento, e comprovativo de IRS); enquanto um cartão de débito não apresenta essas restrições.
- ✎ É uma alternativa para os que pretendem um cartão mas não conseguem um cartão de crédito;
- ✎ Nas compras com cartão de Débito não incorrem encargos, enquanto no Cartão de Crédito pode haver cobrança de juros, caso a dívida seja paga totalmente na fatura seguinte.

Em toda a agência, pode encontrar-se *merchadising*²⁷ com o intuito de informar e proporcionar maior visibilidade dos produtos e serviços, motivando e incentivando as decisões dos clientes, constituindo um importante meio de apoio à venda, que desperta interesse por parte do Cliente.

No Santander existem vários tipos de cartões de Débito e de Crédito, conforme se apresentam alguns em seguida:

3.5.1 Cartões de Débito

Os cartões de Débito são uma forma de pagamento eletrónico que permite a dedução do valor de uma compra diretamente na conta corrente ou poupança do Titular do Cartão.

Um cartão de Débito assemelha-se a um cheque, por representar uma ordem de pagamento à vista expedida sobre fundos da conta do Cliente, contudo é-lhe uma alternativa mais cómoda e segura.

Exceccionalmente, se o Cliente tiver o seu ordenado ou reforma domiciliado, poderá existir um determinado *plafond*.

²⁷ É uma ferramenta de Marketing, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos no ponto de venda, de forma a acelerar a sua rotatividade.

3.5.1.1 Oferta para Clientes Particulares

Os Cartões de Débito Santander Totta permitem o acesso a todas as operações bancárias possíveis como um normal Cartão Multibanco, mas com vantagem adicional de estarem ligados à rede Visa, que torna os meios de pagamento reconhecidos mundialmente, como é o caso dos Cartões Premier e Electron (Figura 16).

Figura 16: Cartões de Débito



Fonte: www.santandertotta.pt

Os cartões Premier e Electron permitem:

- 👉 Levantamento em mais de 200 000 ATM' s
- 👉 Compras em mais de 14 milhões de estabelecimentos comerciais;
- 👉 Depósitos em ATM' s Santander Totta
- 👉 Pagamento de Serviços em ATM 's
- 👉 Transferências de Conta;
- 👉 Consulta de Saldos e Movimentos;
- 👉 Requisição de cheques em ATM' s Santander Totta adequados para o efeito

Relatório de Estágio

3.5.1.2 Cartão Mesada Já Ká Konta

O Cartão Mesada *Já Ká Konta* (Figura 17) tem como alvo os jovens até aos 13 anos de idade. Este cartão permite, movimentar o dinheiro da mesada, através de levantamentos e pagamentos no dia a dia. É um cartão pré-pago, recarregável e seguro.

Figura 17: Cartão Já Ká Konta



Fonte: www.santandertotta.pt

Principais vantagens do Cartão:

- 👉 Isenção da taxa de emissão e sem anuidades;
- 👉 Recarregável;
- 👉 Facilidade de Carregamento;
- 👉 Sistema de Segurança.

Este cartão permite aos jovens efetuar vários movimentos, tem as mesmas funcionalidades do *Cartão Conta a Crescer* já referenciado atrás, apenas com a diferença de não estar associado a nenhuma poupança.

3.5.1.3 Cartão Débito Já Ká Konta

Este cartão destina-se a jovens a partir dos 14 anos, desde que os representantes legais (pais ou tutores) o autorizem, dando acesso à Conta à Ordem.

Principais Vantagens do Cartão:

- 👉 Isenção da taxa de emissão e sem anuidades;
- 👉 Sistema de Segurança;
- 👉 Imagem do Cartão Personalizada.

Relatório de Estágio

Principais Operações Possíveis com o Cartão:

- 🔥 Pagamento de bens e serviços em comerciantes equipados com Terminais de Pagamento Automático (TPA 's) aderentes à rede Visa e Multibanco;
- 🔥 Levantamento em dinheiro em ATM' s da rede visa em Portugal e no Estrangeiro;
- 🔥 Consulta de saldo e movimento do cartão;
- 🔥 Diversas operações disponibilizadas em ATM' s da rede multibanco.

3.5.1.4 Cartão Universitário Inteligente

Este cartão (Figura 18), para além de ser um Cartão de Identificação e acesso à Universidade, (desde que a Universidade tenha acordo com o Santander Totta, como o caso da Universidade da Beira Interior, em que durante o período de estágio, a estagiária teve um grande contacto com este produto, pois notou-se uma grande afluência ao Balcão de Estudantes Universitários) tem também a funcionalidade de ser cartão de débito.

Figura 18: Cartão Universitário Inteligente



Fonte: www.santandertotta.pt

Este cartão é tecnologicamente evoluído, e tem as seguintes características:

- 🔥 Chip de contacto com 32 k (*Java Card*);
- 🔥 Chip de proximidade;
- 🔥 Código de barras;
- 🔥 Banda magnética;
- 🔥 Identificação totalmente dedicada à Instituição de Ensino Superior

Relatório de Estágio

3.5.1.5 Cartão Novo *Classic* Universitários

Este é um cartão (Figura 19) aplicado ao segmento de jovens universitários que é dedicado ao dia a dia dos Universitários. O *Cartão Novo Classic Universitário* é um cartão que dá acesso à conta à ordem em qualquer parte do Mundo e pode ser personalizável com a imagem que o Clientes selecionar.

Principais vantagens deste cartão:

- 👉 Adesão e anuidade gratuitas;
- 👉 Segurança;
- 👉 TPA o permita, são validadas com PIN em território Nacional.

Figura 19: Cartão Novo *Classic* Universitários



Fonte: www-santandertotta.pt

Relatório de Estágio

3.5.2 . Cartões de Crédito

O cartão de crédito (Anexo 10) indica que foi concedida uma linha de crédito ao seu titular, permitindo-lhe efetuar compras e/ou levantar dinheiro “*cash-advance*” até um limite acordado previamente; o crédito concedido pode ser liquidado na sua totalidade no final de um período específico ou pode ser liquidado parcialmente, sendo o saldo considerado como uma extensão do crédito. São cobrados juros sobre o montante de qualquer extensão do crédito e, por vezes, é cobrada uma comissão anual ao respetivo titular.

Para o Cliente poder possuir um cartão deste género é necessário submeter-se a uma análise de crédito, pois existem determinados tipos de cartões que são fornecidos para quem possuir determinado vencimento mensal.

3.5.2.1 Cartão 10.10 TSi

Este é um cartão de crédito inovador e muito vantajoso para o cliente (Figura 20), pois permite fazer todas as suas compras e pagamentos, ao mesmo tempo beneficiar de 10% de desconto em combustíveis e 10% em portagens Via Verde.

Figura 20: Cartão 10.10 TSi



Fonte: www.santandertotta.pt

Com este cartão, a poupança anual em combustíveis e em portagens pode chegar, ao montante total de 200€, sendo válido em todos os postos de abastecimento e em todas as portagens.

Outras das vantagens é ser aceite em todo o mundo através da rede visa²⁸; ter associado um seguro de viagem a pessoas e veículos, e o cliente poder escolher a modalidade de pagamento. Este cartão tem duração de três anos e é renovado automaticamente. Para o

²⁸ Empreendimento conjunto que fornece funções aos cartões de débito e de crédito.

Relatório de Estágio

seu funcionamento o cliente apenas tem de efetuar mensalmente, compras no valor de 200€ a crédito (excetuando portagens e combustíveis) e terá direito a todas as vantagens atrás mencionadas.

3.5.2.2 Cartão *Gold*

O Cartão *Gold* Santander Totta (Figura 21), é um meio de pagamento de grande prestígio, aceite em todo o mundo, com a garantia de um Grupo Financeiro Internacional.

Figura 21: Cartão Santander *Gold*



Fonte: www.google.pt

Estes cartões permitem entre outras funcionalidades:

- 🔥 Levantamento a Débito ou a Crédito, por opção do Cliente;
- 🔥 Crédito Gratuito para um período máximo até 50 dias;
- 🔥 Facilidade de pagamento em qualquer caixa automática (ATM).

Possui ainda pacotes de seguros comuns aos Cartões *Gold*:

- 🔥 Seguro contra utilização fraudulenta;
- 🔥 Seguro acidentes pessoais em viagem;
- 🔥 Seguro de assistência em viagem;
- 🔥 Seguro de extravio de bagagens;
- 🔥 Assistência ao domicílio;
- 🔥 Seguro Responsabilidade Civil “Vida Privada”.

Com as novas tecnologias e os novos hábitos de consumo, cada vez mais a segurança é fundamental na escolha de um cartão de crédito. O Cartão *Titanium* do Santander Totta (Figura 22) é sinónimo de segurança, permitindo que o cliente esteja totalmente protegido de utilizações fraudulentas.

Figura 22: Cartão *Titanium*



Fonte: www.santandertotta.pt

Vantagens do Cartão *Titanium*:

- 🔒 **Segurança:** com este Cartão o Cliente está totalmente protegido de utilizações não autorizadas, em caso de furto, roubo, extravio ou perda do seu cartão, até 100% do limite de crédito autorizado.
- 🔒 **As compras na internet podem ser efetuadas com maior segurança:** o Cliente ao aderir a este cartão, é-lhe disponibilizado em exclusivo, o *Cartão Titanium Online*, que é um cartão virtual, com anuidades gratuitas, para que não tenha de utilizar o seu cartão principal em compras na Internet, bastando apenas carregá-lo com o montante mínimo da compra.
- 🔒 **Beneficia de anuidades gratuitas:** a primeira anuidade é gratuita. As anuidades seguintes são no valor de 30€, mas também podem ser gratuitas se o Cliente efetuar compras ou levantamentos a crédito num valor mínimo de 1500€ por ano.

O Cartão *Titanium* oferece ainda um pacote de seguros exclusivo, para que o cliente não tenha de se preocupar com os imprevistos da vida, tal como o roubo das compras, ou em qualquer acidente pessoal em caso de morte ou invalidez do cliente, ou por qualquer sujeito do agregado familiar.

Relatório de Estágio

3.5.3 Cartão de Débito Diferido

3.5.3.1 Cartão Totta *Light*

O Cartão *Light* (Figura 23) é um dos cartões mais procurados pela maioria dos clientes, uma vez que apresenta baixas taxas de juro e pagamentos mensais.

Para aceder a este cartão o cliente tem de se fazer acompanhar de:

- 👉 Três últimos recibos de vencimentos;
- 👉 IRS.

Pela sua flexibilidade o Cartão *Light* permite ao Cliente gerir os seus gastos de uma forma mais eficaz e também mais segura.

O Cartão *Light* funciona como um cartão de crédito, mas antes de mais, como um crédito pessoal, sempre disponível para as necessidades e preferências dos Clientes, com a vantagem de permitir escolher quando e como deseja pagar, com toda a flexibilidade, podendo o cliente optar por suaves prestações até 60 meses ou pelas modalidades de pagamento, acordadas previamente com o Banco.

Figura 23: Campanha Promocional Cartão *Light*







Fonte: www.google.pt

Este cartão distingue-se dos outros pois, possui um programa de parceria com os Hotéis Vila Galé. Este programa devolve ao utilizar 10% de todas as suas compras durante um determinado período, que geralmente é estabelecido anualmente.

Relatório de Estágio

Estes 10% sobre todas as compras são enviados aos clientes em vales Vila Galé que se podem descontar nas diversas atividades que esta cadeia de hotéis possui.

Características do Cartão *Light*:

-  Anuidade gratuita no primeiro ano e seguintes, em função da utilização do cartão, basta que efetue compras anuais superiores a 1200€;
-  Caso o Cliente não opte pelo pagamento da totalidade da dívida mensalmente a taxa de juro base de 24% e com bonificação de 13,8%, se o utilizador cumprir todas as condições gerais de utilização;
-  Programa parceiro que confere 10% de todas as compras num determinado período;
-  Serve também para fazer levantamento a crédito cujas taxas para Portugal e Europa são de 2,25€ + 3,75% sobre o montante levantado; para Países fora da Europa tem o custo de 3,00€+ 3,75% sobre o montante levantado.

Como se pode verificar após a exposição, os cartões de crédito são um meio de pagamento de prestígio.

Apesar da vasta oferta que o Santander Totta apresenta em produtos e serviços, pode dizer-se que vender um cartão não pode ser de qualquer forma, uma vez que existe uma série de produtos e de segmentos variados; sendo necessário para isso adequar o produto à necessidade do Cliente.

Tanto toda a comunicação existente, a publicidade, o passa palavra, ajudam a promover a procura e a determinar a venda, é necessário sempre um grande esforço por parte de qualquer colaborador que busca a venda de um produto de modo a orientar o cliente. Desta forma, é imprescindível aproveitar as oportunidades e torná-las em vantagens. A estagiária teve muitas vezes essa perceção, quando executava aberturas de contas e assistia à preocupação de orientar o Cliente, ou seja, sempre que um cliente se dirigia a este serviço, a preocupação de todos, seria informar o Cliente da existência de outros produtos e até encaminhá-lo para outro tipo de aplicações com outras características e fundamentos.






Relatório de Estágio

Os produtos estruturados²⁹ são igualmente produtos de poupança mas permitem uma remuneração mais rentável possibilitando o acesso aos mercados financeiros, fundamentalmente aqueles que aparecem sob forma de depósitos a prazo, com uma estrutura simples e flexível.

3.6 Crédito à Habitação

Para tornar mais perceptível como funciona a crédito á Habitação, optou-se por fazer inicialmente uma breve síntese dos documentos necessários que devem ser apresentados ao Banco.

No que respeita a documentos necessários:³⁰:

-  Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte (atualizados)
-  Extratos bancários dos últimos 3 meses de Outras Instituições de Crédito (OIC)
-  Comprovativos dos rendimentos (dos Proponentes e dos Fiaidores):
-  **Trabalhador por Conta de Outrém :**
 - Último recibo de IRS e Nota de Liquidação
 - Três últimos recibos de vencimento (sequenciais e sem remunerações extra)
 - Declaração de vínculo laboral
-  **Trabalhador por Conta Própria**
 - Último recibo de IRS (completo com apresentação Modelo. 3 IRS + Anexo B (Regime Simplificado) ou Anexo C (Regime de Contabilidade Organizada) +
Outros Anexos relacionados com outros rendimentos, ou com Benefícios Fiscais (Anexo H) e Nota de Liquidação
 - Último recibo de IRC da empresa (proprietários ou sócios de empresas)

Os documentos relativos ao imóvel a apresentar são:

²⁹ São aplicações financeiras, de curto, médio e longo prazo, com remuneração variável, a qual está dependente da evolução de outros ativos, designados “ativos subjacentes”. Normalmente, os produtos estruturados têm capital garantido no vencimento. A partir da grande variedade de ativos subjacentes que podem ser usados para estruturar estas aplicações, o investimento neste tipo de produto permite a um investidor fazer aplicações, indiretas em ativos e mercados financeiros que seriam de mais difícil acesso através de um investimento direto.

³⁰ Fonte: bportugal.pt

Relatório de Estágio

- 🔥 Comprovativo de Aquisição;
- 🔥 Planta do Imóvel;
- 🔥 Planta de Localização do Imóvel;
- 🔥 Construção/Acabamentos de Construção;
- 🔥 Projeto de Construção Aprovado;
- 🔥 Licença de Construção/ Obras atualizada;
- 🔥 Fotocópias da Certidão de descrição predial onde conste o prédio já registado em nome dos Proponentes;
- 🔥 Obras;
- 🔥 Orçamento das obras com descrição dos trabalhos a realizar.

A compra de casa é um dos maiores investimentos na vida de muitas famílias. Por esse motivo a escolha do Banco e a fixação das condições do empréstimo são questões fundamentais num processo que deve incluir a simulação do crédito em várias instituições bancárias, dando especial relevância a:

- 🔥 Tipo de taxa de juro: fixa ou variável;
- 🔥 Indexante (taxa de referência utilizada para os empréstimos),
- 🔥 *Spread* (margem aplicada pelo Banco sobre a taxa de referência);
- 🔥 Prazo de financiamento,
- 🔥 Valor máximo do financiamento,
- 🔥 Carência de capital (possibilidade de pagar apenas juros durante um período limitado de tempo),
- 🔥 Valor residual (possibilidade de deixar uma percentagem do financiamento para pagar no final do empréstimo),
- 🔥 Seguros necessários;
- 🔥 Outras vantagens associadas ao crédito;
- 🔥 Encargos legais, fiscais e notariais associados ao empréstimo e comissões cobradas pelo banco;
- 🔥 Periodicidade com que será efetuada a revisão da taxa de juro, no caso de esta ser variável, e, se a taxa de juro for fixa, durante quanto tempo se manterá inalterada;

Relatório de Estágio

- 🔥 Plano de amortização da dívida, incluindo a partição entre a parcela de amortização de capital e pagamento de juros.

Duas palavras muito utilizadas quando se fala no Crédito Habitação são o *spread* e a *Euribor*.

O *spread* bancário é a margem aplicada pelas instituições financeiras sobre uma taxa de referência (normalmente a *Euribor*) para obtenção de taxa de juro a considerar como determinada operação, ou seja, representa o lucro que a instituição bancária tem por estar a facultar o acesso ao capital.

A *Euribor* é a taxa de juro de mercado para as operações interbancárias da Zona Euro. Esta taxa é normalmente utilizada como indexante nos empréstimos com taxa de juro variável. Os indexantes mais utilizados neste tipo de empréstimo são a *Euribor* a 3 e a 6 meses. Isto significa que a cada três ou cada seis meses a *Euribor* é revista de acordo com a taxa de juro em vigor nesse momento, e com ela, o valor da sua prestação também é alterado. Pode também optar por um crédito com taxa fixa, o que poderá resultar numa prestação mais alta de imediato, mas ao mesmo tempo, garante que o seu valor não oscilará com as flutuações da *Euribor*.

Durante o período de estágio, este foi um dos serviços a que a estagiária assistiu tendo colaborado na recolha de alguns documentos e à respetiva validação carimbando as cópias e procedendo posteriormente à sua digitalização para o sistema interno. Assistindo inclusivamente a uma escritura. É através do serviço de Intranet que se procede ao envio da documentação para ser analisada pelo departamento de risco do banco como pelo departamento de crédito hipotecário, obtendo-se deste modo um parecer positivo para o desenrolar do processo que, atualmente devido à conjuntura económica e à retração das instituições de crédito na concessão destes financiamentos vai-se tornando cada vez mais difícil e restrita.

A compra de casa através do crédito bancário envolve custos que vão para além do valor da prestação mensal, através da qual paga os juros e amortiza o capital, é necessário considerar também o custo dos seguros e todo o tipo de produtos (Tabela 8)

Relatório de Estágio

Tabela 8: Crédito à Habitação Custos





Custos	Definições	Observações
Sinal	Valor que o comprador entrega ao vendedor como garantia de real interesse na concretização da futura transação	Corresponde a uma percentagem do valor de aquisição fixado por acordo.
Custos bancários	Comissões cobradas pela instituição financeira até à formalização do contrato como comissão de dossier e comissão de avaliação.	Constantes no preçário da Instituição Financeira.
Registos	Inscrição na Conservatória do Registo Predial da aquisição e da constituição de uma hipoteca sobre o imóvel	O custo do registo depende dos atos a registar.
IMT- Imposto Municipal sobre as transmissões onerosas de imóveis	Imposto que incide sobre a transação de um bem imóvel	Depende do valor de compra e venda ou valor patrimonial tributário
Imposto de selo Compra e venda	0,8% Sobre o preço ou valor patrimonial tributário	De acordo com a tabela geral do Imposto de Selo
IMI- Imposto Municipal sobre Imóveis	Imposto municipal anual, que incide sobre o valor patrimonial da habitação. A habitação própria permanente pode ser isenta deste imposto por um período de 3 a 6 anos, consoante o seu valor patrimonial tributário	O proprietário deverá requerer a isenção na repartição de finanças da área do Imóvel, num prazo de 60 dias a contar a data da escritura.
Seguros	Por exigência da lei será necessário contratar um seguro de incêndio ou multirriscos, que cobre também outros sinistros. Exige-se também o seguro de vida.	

Fonte: Elaboração própria baseada no site www.santandertotta.pt



Relatório de Estágio

Depois de tudo isto, é ainda necessário realizar os registos provisórios que têm como objetivo, como o nome indica, registar provisoriamente a aquisição a favor do comprador e a respetiva hipoteca a favor do banco que vai financiar a compra de habitação. Estes documentos conferem ao comprador a legítima expectativa de que o negócio se vai realizar, sem prevalência de ónus ou encargos não aceites ou desconhecidos, garantindo-se assim a segurança do comércio jurídico imobiliário

Após autorização do empréstimo, o comprador deverá proceder aos registos provisórios de aquisição e hipoteca, na Conservatória do Registo Predial da área do imóvel, como a seguir se descreve:

-  O comprador fica obrigado a tornar estes registos definitivos dentro do seu prazo de validade.
-  O comprador fica também obrigado a requerer na Conservatória do Registo Predial uma Certidão de Teor de todos os registos em vigor relativos ao imóvel a adquirir.
-  Para solicitar estes documentos na Conservatória o Cliente tem de fazer-se acompanhar da Caderneta Predial urbana ou da certidão do pedido de inscrição na matriz passada pelo Serviço de Finanças, caso aquela não exista.
-  Pagamento do Imposto sobre Transmissões Onerosas de Imóveis (IMT) efetua-se num serviço de finanças, estação de correios, ou através do Multibanco, devendo o comprovativo da sua liquidação ser entregue aquando da realização da escritura de compra e venda.

E por último a celebração da escritura:

-  Escritura Pública é o documento autêntico, realizado pelo notário, que constitui a forma legal do negócio de compra e venda da habitação.
-  É no momento da celebração da Escritura que é celebrado o contrato definitivo de compra e venda do imóvel. Formaliza legalmente, a transferência da propriedade do imóvel do vendedor para o comprador, que se assume como proprietário, enquanto, do lado do vendedor, cessam todos os direitos sobre o imóvel.

Relatório de Estágio

- 👉 O contrato de mútuo com hipoteca é celebrado entre o comprador (devedor) e o banco (credor) e estipula tudo o que se relaciona com a dívida contraída (o seu valor, taxa de juro, prazos de pagamento, penalização por amortização antecipada). A celebração da escritura poderá ser feita na presença do notário ou através de Documento Particular, formalizado junto da respetiva Instituição de crédito devidamente habilitada para tal.
- 👉 É no momento da formalização destes contratos que o comprador paga ao vendedor a parcela do valor da transação em falta.

3.6.1 .Crédito Habitação -Taxa Variável

Esta é uma solução ideal para quem pretende que o crédito habitação esteja indexado a uma taxa de juro com revisão trimestral ou semestral e nesta situação as condições são:

- 👉 Na duração do empréstimo a grelha de *spreads* tem valor mínimo de 1,5%;
- 👉 Tem um prazo com grande flexibilidade, com o máximo de idade a atingir os 50 anos e ao limite dos 75 anos;
- 👉 A taxa variável acompanha a evolução das taxas de juro do mercado [(Euribor a 3 ou 6 meses, que é calculada tendo por base a média aritmética simples das cotações diárias da Euribor a 3 ou 6 meses com referência a um ano comercial (360 dias) + spread];
- 👉 O cliente pode optar pela carência de capital³¹ durante a vida inicial do empréstimo (período de 5 anos).

Na campanha soluções integradas (Figura 24); oferta de um *spread* promocional de 1% no primeiro ano do empréstimo (para um valor superior ou igual a 200.000€ e máximo de 80% do valor da avaliação). Findo este prazo, aplica-se a grelha de *spreads* em vigor.

³¹ Período durante o qual as prestações apenas são compostas por juros, mantendo-se o capital em dívida inalterado.

Figura 24 : Soluções Integradas Habitação



Fonte: www.santandertotta.pt

3.6.2 Crédito à Habitação – Multifunções

Este tipo de financiamento é adequado a pessoas que tenham pago a sua propriedade a pronto ou que têm uma quantidade significativa de capital investido na sua propriedade, e que agora necessitam do mesmo para outra finalidade.

Destina-se a clientes com crédito à habitação no Banco ou proprietários de habitação sem hipoteca, que pretendam um financiamento adicional de longo prazo com condições muito atrativas.

No Multifunções isolado as prestações são únicas e exclusivas de Capital e Juro e o montante do empréstimo não pode exceder 60% do valor da avaliação do Imóvel.

Nas tarefas relacionadas com o crédito à habitação, a estagiária observou que a maioria dos Clientes pretendia sempre associar outro instrumento, fazendo face às inúmeras despesas que advêm da realização de todo o processo relacionado com o crédito à habitação. O Multifunções é considerado uma forma de crédito que se pode associar ou não ao crédito à habitação, podendo ajudar o cliente quando este pretende mais alguma quantia além do valor real de aquisição, mas sempre condicionando pela avaliação do imóvel. Este tipo de produto pode ser utilizado para outros fins que não habitação,

Relatório de Estágio

devido a cada vez mais haver dificuldade na concessão de crédito e à quebra de valor dos imóveis, é mais difícil a sua obtenção.

O prazo máximo deste crédito é de 40 anos, com limite de idade até aos 75 anos. O montante mínimo é de 15.000€ e o máximo é até 95% da avaliação para Clientes com crédito habitação no banco e até 85% da avaliação para clientes sem crédito habitação no banco.

As garantias exigidas pelo Banco para o Multifunções são as seguintes: a primeira hipoteca do imóvel ou segunda hipoteca (se existir a primeira a favor do banco).

A taxa a aplicar é a *Euribor* a 3 meses ou 6 meses, mais o *spread*.







3.7 Outros Serviços

3.7.1 NetBanco

O NetBanco é o serviço de Homebanking do Santander Totta na Internet. Trata-se de uma área reservada exclusivamente a Clientes Particulares Santander Totta que residem não só em Portugal como no resto do mundo na qual poderá efetuar, a maioria das operações bancárias, com a máxima comodidade sem ter de sair de casa.

Para o Cliente aderir a este produto, basta aceder ao site do banco em www.santandertotta.pt ou dirigir-se a um balcão.

As vantagens de utilização deste serviço são:

-  Segurança e Confidencialidade;
-  O cliente pode investir comodamente (comprar e vender ações, subscrição de fundos de investimento e depósitos a prazo);
-  Evita preocupações (pode programar a data que pretende realizar as suas operações)
-  Poupa tempo (não é necessário a deslocação ao balcão para realizar as operações correntes);
-  Poupa dinheiro (algumas operações são realizadas a custo zero);
-  É um serviço gratuito

4. Análise Comparativa de uma Aplicação do Santander

Após a apresentação das atividades desenvolvidas e dos produtos existentes aquando o período de estágio, apresenta-se neste ponto um estudo e análise de mercado da concorrência.

Para a realização desta análise, a estagiária selecionou um produto “*Super Poupança Ídolos*” e comparou-o com produtos semelhantes das principais Instituições Bancárias concorrentes, as quais foram mencionadas atrás, e que concorrem diretamente com o Santander Totta. Serve ainda para perceber o porquê da escolha do Cliente na seleção dos produtos Santander Totta.

A estagiária foi então perceber as semelhanças e diferenças das outras instituições para um produto semelhante.

No BPI o produto tem a designação “*Conta Poupança e Rendimento BPI*”; na CGD o produto é “*Depósito mais – 1Ano*” e no BES é “*Conta Rendimento e Poupança CR*”.

Sendo que não é de todo fácil, devido à forte concorrência e ao mesmo tempo optando pela diferenciação, cada Instituição opta pela diversificação dos produtos, uns com mais prazo, outros com mais taxa de rendibilidade, como a seguir se analisa.

Na Conta Poupança e Rendimento BPI, a aplicação é feita a um ano, com distribuição trimestral de juros que permite, sem qualquer risco programar as poupanças, com total flexibilidade e remuneração a uma taxa garantida, como a seguir se apresenta (Tabela 10). Este produto tem a vantagem de acrescer automaticamente 0,5% quando o montante investido excede os 2500€.

Pode movimentar-se no final de cada trimestre e sem penalização, e no decorrer de cada trimestre com penalização total dos juros relativos aos dias decorridos desde o vencimento do último trimestre até à data do levantamento.

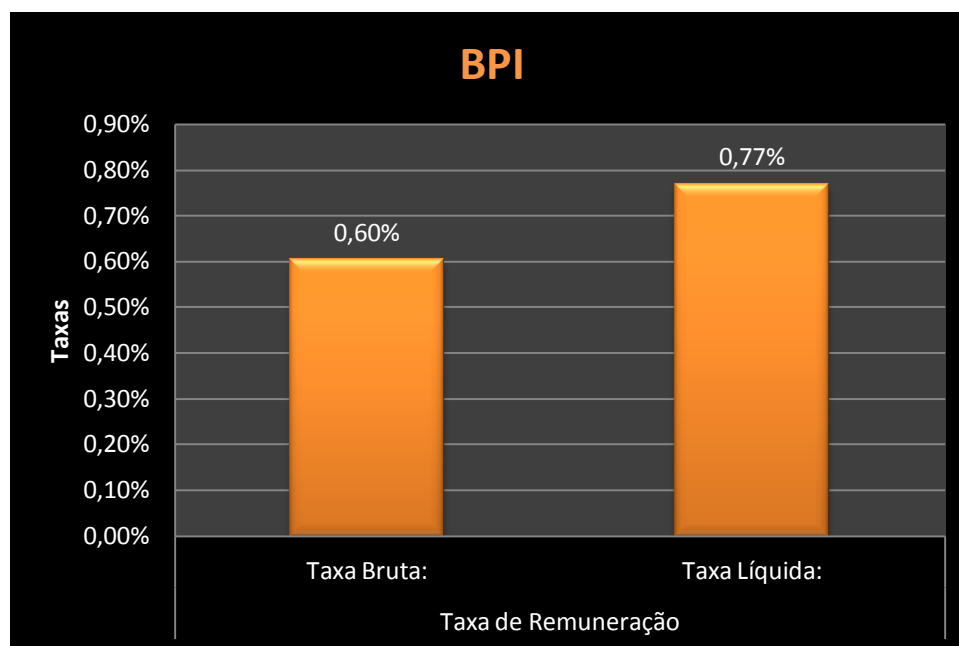
Relatório de Estágio

Tabela 9: Conta Poupança Rendimento BPI

BPI		
Condições de abertura	Mínimo: 25€	
	Reforços: 25€	
Prazo	1 Ano	
Taxa de Remuneração	Taxa Bruta:	0,60%
	Taxa Líquida:	0,77%

Fonte: elaboração própria

Gráfico 1: Variação das Taxas Brutas e Líquidas BPI



Fonte: Elaboração própria

O produto “*Depósito mais 1 ano*” da CGD tem as características que se apresentam na (Tabela 10), tem ainda o pagamento de juros na data de vencimento e é permitida a mobilização antecipada, total ou parcialmente, em qualquer data, com perda de juros corridos sobre o capital mobilizado.

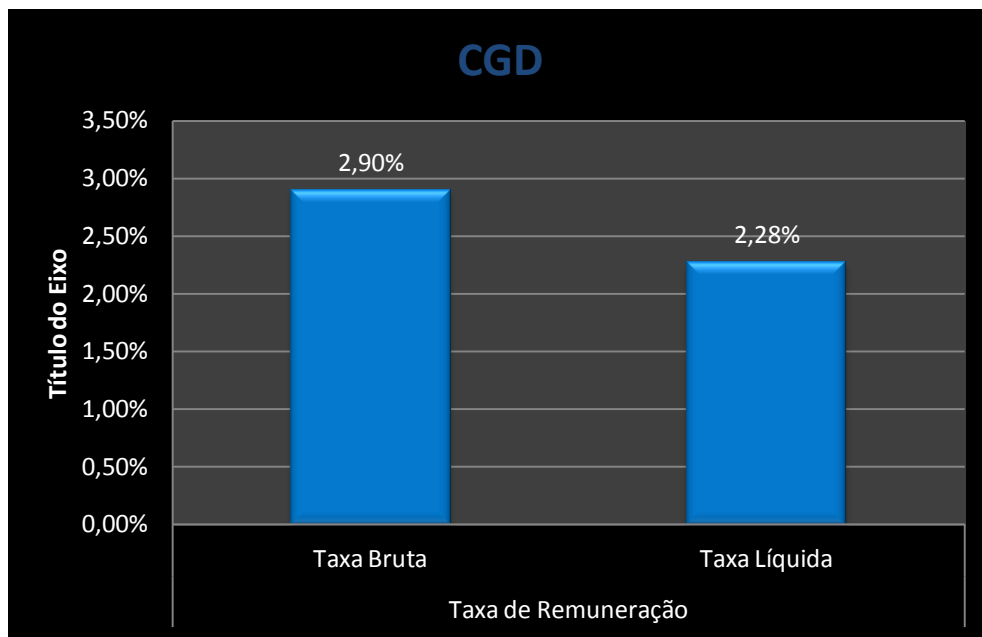
Relatório de Estágio

Tabela 10: Depósito Mais- 1 Ano

CGD		
Condições de abertura	Mínimo: 1000€	
Prazo	1 Ano	
Taxa de Remuneração	Taxa Bruta	2,90%
	Taxa Líquida	2,28%

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 2: Variação das Taxas Bruta e Líquida CGD



Fonte: Elaboração própria

Relatório de Estágio

O BES possui a “*Conta Rendimento e Poupança CR*” que em tudo se assemelha às restantes, excetuando o prazo de aplicação e as taxas de remuneração.

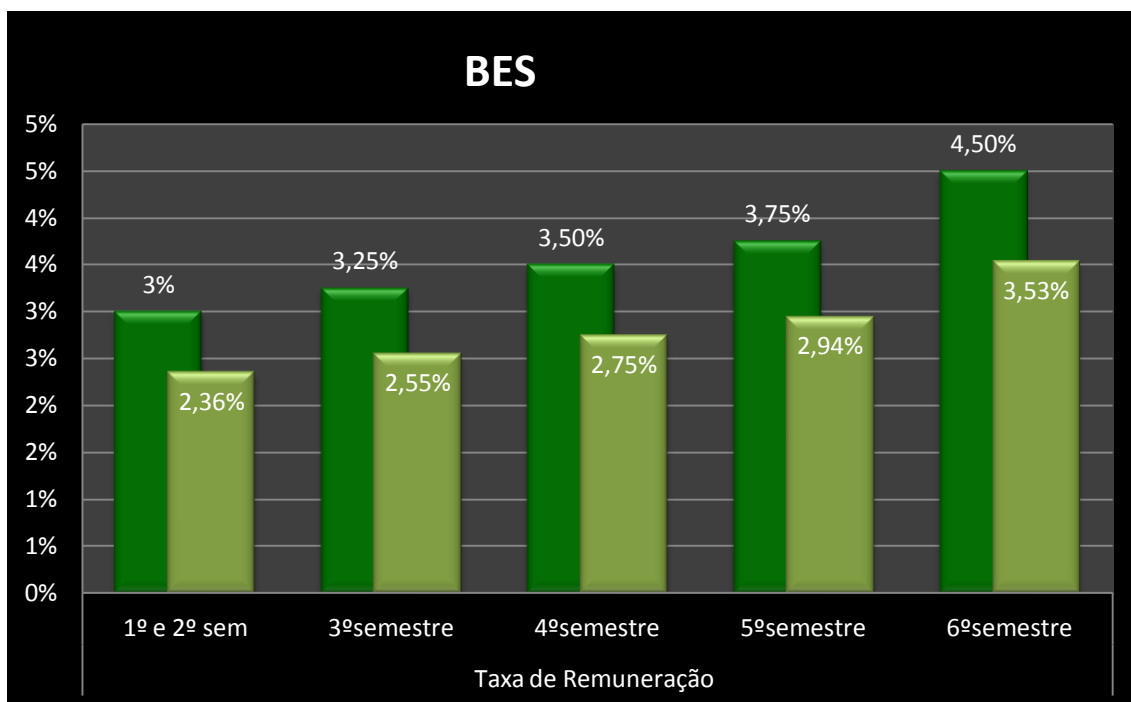
Tabela 11: Conta Rendimento e Poupança CR

BES			
Condições de Abertura	Mínimo: 1000€		
Prazo	3 Anos		
		TANB	TANL
Taxa de Remuneração	1º e 2º semestre	3%	2,36%
	3º semestre	3,25%	2,55%
	4º semestre	3,50%	2,75%
	5º semestre	3,75%	2,94%
	6º semestre	4,50%	3,53%

Fonte: Elaboração própria

Relatório de Estágio

Gráfico 3: Variação das Taxas Bruta e Líquida BES



Fonte: Elaboração Própria

Em conclusão acerca deste estudo, a estagiária elaborou um gráfico para perceber o que levou os clientes a escolher a nossa instituição ao invés das outras concorrentes, pois bem:

O “*Super Poupança Ídolos*” auferde de pagamento de juros mensal, com uma taxa mais apelativa (TANB 4%), durante o período de um ano; o montante máximo de aplicação inicial é de 10000€, tem ainda o benefício de ter liquidez permanente, sem penalização de juros em caso de mobilização antecipada.

A seguir mostra-se o gráfico que reflete as taxas (TANB e TANL) das quatro instituições em estudo.

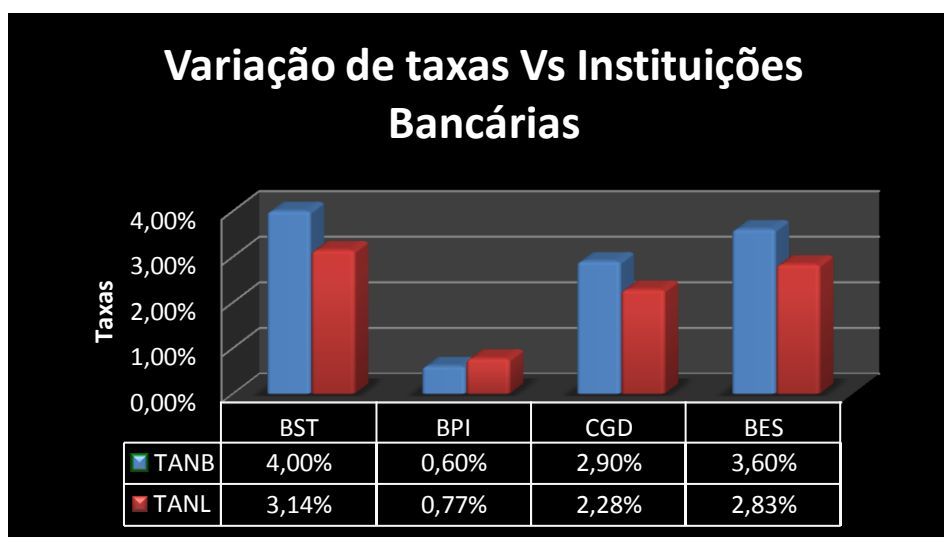
Relatório de Estágio

Tabela 12 Variações de Taxas versus Instituições Bancárias

	TANB	TANL
BST	4,00%	3,14%
BPI	0,60%	0,77%
CGD	2,90%	2,28%
BES	3,60%	2,83%

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 4: Variação de Taxas Versus Instituições Bancárias



Fonte: Elaboração própria

Verifica-se portanto que o BST apresenta melhores taxas para o investidor, já o BPI é o que se verifica ficar aquém da média esperada

Relatório de Estágio

Conclusão

O estágio Curricular realizado no Santander Totta foi bastante enriquecedor, permitindo pôr em prática conhecimentos adquiridos no curso, nomeadamente conhecimentos informáticos, a nível do *Microsoft Excel*, conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Direito Fiscal e Fiscalidade I e II, Economia I e II, Matemática Financeira e Gestão Comercial.

O Balcão Santander Totta Covilhã – Pelourinho, permitiu-me conhecer a realidade de uma instituição bancária, de modo a compreender os seus problemas e a forma como são solucionados.

Durante o período de estágio, pude constatar que a atividade bancária vive um período de grandes mudanças, condicionada por vários fatores, dos quais se destacam a concorrência cada vez mais agressiva que leva a que os bancos estejam em constante criação de novos produtos e serviços para que se possam diferenciar das instituições.

Ainda durante este período, o balcão recebeu a visita do Presidente do Banco Santander Totta em Portugal, o Dr. Nuno Amado e do vice-presidente Dr. Leite Maia, que referiram a todos os colaboradores, que aspetos como a qualificação, competência, motivação, eficácia e eficiência são cada vez mais valorizados. E que, atualmente é impossível manter profissionais que não tenham características como: polivalência, flexibilidade, espírito de grupo e proatividade.

A banca é uma das áreas de maior agressividade, o que torna o Banco Santander Totta um Banco aliciante, pois está em linha da frente quanto à qualidade de oferta e serviços prestados.

Gostaria, ainda de referir que na minha opinião, o curso de Gestão inclui disciplinas que me ajudaram diariamente, mas considero que deveria caminhar mais para a componente prática, salientando mais a vertente económica, o raciocínio matemático e a negociação,

Relatório de Estágio

visto que o mundo empresarial requer cada vez mais um conhecimento prático e raciocínio rápido.

Conclui-se assim, que foi uma experiência muito gratificante e benéfica, tanto a nível pessoal como profissional, tendo para isso sido fundamental a colaboração, dedicação e paciência de todos os colaboradores do Banco Santander Totta Covilhã – Pelourinho, onde diariamente tiveram a preocupação de me prestar acompanhamento e preparação para a vida ativa, brindando a estagiária com uma excelente formação durante o estágio.

Relatório de Estágio

Bibliografia

ACEÑA, Pablo Martin (2007), *Banco Santander Totta 150 anos de História*; Espanha: Publicações Banco Santander.

AFONSO, Ricardo; SANTOS, Filipe (2007), “*Código das Sociedades Comerciais e Legislação Conexa*, 3ª edição; Coimbra: Coimbra Editora.

ANSOFF, Igor; MACDONNELL, Edward (1984), *Implementando a administração estratégica*; 1ª Edição, Brasil: Atlas Editora

FREIRE, Adriano, (1997), *Estratégia, Sucesso em Portugal*, 1ª Edição, Lisboa: Editorial Verbo

LINDON, Dinis; DIONISIO, Pedro; LENDREVIER, Jacques; RODRIGUES, Joaquim (2004), *Mercator, XXI -Teoria e Prática do Marketing*, 14ª edição, Lisboa: Publicações D. Quixote.

PENTEADO; J.R. Whitaker (1993) – *Relações Públicas nas Empresas Modernas*; Biblioteca Pioneira da Administração e Negócios (5ª edição)

Sites Visitados:

www.cm-covilha.pt acedido em dezembro de 2010

http://www.aeaweb.org/jel/jel_class_system.php#M

www.santandertotta.pt

www.santander.com

<http://maps.google.pt/maps> (consultado a última vez em 10 de dezembro de 2010)

Intranet do Santander Totta

Outras referências bibliográficas

Apontamentos produtos Bancários Santander Totta, 2010

Estatuto dos Benefícios Fiscais

Guia Prático; “*O que preciso (mesmo) saber sobre...*”; Publicações Santander Totta

Oliveira, Ana (2009/2010), Apontamentos da Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

Anexos

Relatório de Estágio

Índice de Anexos

ANEXO 1- NetBanco	73
ANEXO 2- Ficha Comprovativa de Documentos.....	75
ANEXO 3- Alteração de titularidade ou tipo de conta	77
ANEXO 4 – Ficha de cliente.....	79
ANEXO 5- Ficha de assinaturas	83
ANEXO 6- Fin	86
ANEXO 7- Ficha de representante	90
ANEXO 8- Ficha Cliente Pessoa Coletiva	92
ANEXO 9- Ficha de assinaturas pessoa coletiva	95
ANEXO 10- Cartões de Crédito.....	98

ANEXO 1

NetBanco

Vantagens de ser um Cliente NetBanco e Superlinha

Preço
Ainda vai ao Balcão? Use e abuse destes Serviços e veja por si o que poupa! A adesão e as mensalidades são gratuitas.

Comodidade
Com toda a comodidade poderá aceder às suas contas no Santander Totta, através de um computador com ligação à Internet em www.santandertotta.pt ou ligando para a Superlinha - 707 21 24 24.

Confidencialidade e Segurança
O Santander Totta garante confidencialidade e segurança em ambos os serviços nas operações efectuadas, uma vez que é utilizada a mais avançada tecnologia de protecção de dados. É, no entanto, fundamental que cumpira também as regras mínimas de segurança na utilização destes canais. Garante maior segurança na utilização do NetBanco e adira ao Código de Assinatura.

Acessibilidade e Rapidez
Com estes dois Serviços pode aceder de uma forma muito simples e rápida a todo o seu Património Financeiro, junto do Santander Totta, e efectuar um conjunto alargado de operações bancárias.

Para mais informações, consulte o seu Balcão ou:



SANTANDER PRESENTE EM MAIS DE 40 PAÍSES



Do estrangeiro marque
+351 21 780 73 64



NetB@nco e Superlinha

O seu Banco quando e onde quiser!



Active já os seus Códigos de Acesso que se encontram neste folheto.




Comece já a utilizar estes serviços! Contacte o seu Gestor de Conta e active os Códigos de Acesso e Movimento que se encontram disponíveis neste folheto.

Ligue-se quando e onde quiser!

Colocamos à sua disposição dois Serviços que lhe permitem em qualquer lugar e a qualquer hora, através da Internet ou por Telefone realizar um vasto conjunto de operações bancárias sem ter que se deslocar ao Balcão:

- NetBanco - www.santandertotta.pt
- Superlinha - 707 21 24 24



NetB@nco

Vá a www.santandertotta.pt e já está!

O NetBanco é o seu Banco na Internet no qual poderá efectuar as suas consultas e movimentos com segurança e comodidade. Em casa, no escritório ou onde estiver, basta um computador e uma simples ligação à Internet.

O que posso fazer no NetBanco?

Sempre que pretender poderá efectuar:

- Consulta de Saldos e Movimentos
- Consulta do Número de Conta NIB e IBAN
- Transferências Nacionais e Internacionais
- Pagamento de Serviços e ao Estado
- Carregamento de Telemóveis
- Requalificação e Activação de Cheques
- Visualização de Cheques
- Compra e Venda de Acções (mercados Nacional e Internacional)
- Consulta de Extractos e Pagamento do seu Cartão
- Adesão aos Extractos Digitais
- Adesão ao Mobile Banking
- E muito mais...

Como posso aderir ao NetBanco?

Muito fácil! Dirija-se ao seu Gestor de Conta com este impresso. Nesse momento ser-lhe-á atribuído o seu Nome de Utilizador, Código de Acesso e Código de Movimento, permitindo-lhe, de imediato, consultar e movimentar todas as suas contas.

Como posso aceder ao NetBanco?

Muito simples! Na posse de um computador com ligação à Internet, aceda a www.santandertotta.pt, digite o nome de utilizador e de seguida clique em Acesso Particulares. Aqui, introduza o seu Código de Acesso e já está! Navegue!

Sistema de Segurança do NetB@nco

Com o objectivo de tornar cada vez mais seguras as operações bancárias através da Internet, o Santander Totta implementou o Sistema de Segurança designado por Código de Assinatura que incorpora as tecnologias mais avançadas do mercado em termos de segurança nas transacções online.

Reforce a segurança na utilização do NetBanco!

Em que consiste o Código de Assinatura?

O Código de Assinatura é um código utilizável apenas uma vez e gerado no momento em que está a realizar a operação (OTP - One Time Password). Este código pode ser obtido através de dois métodos alternativos:

- O Banco envia-lhe, sem custos, um SMS com o Código de Assinatura, que deverá simplesmente digitar na página do NetBanco para concluir a transacção.
- Através da instalação no seu telemóvel da aplicação "Token Móvel", pode gerar um Código de Assinatura sempre que necessitar de confirmar uma transacção. Este método é especialmente indicado para zonas sem cobertura de rede móvel e no estrangeiro.

O Código de Assinatura só será necessário para transferências que envolvam saída de fundos das suas contas, acima de determinados montantes.

O Código de Movimento continuará a ser solicitado em determinadas operações e também quando as regras subjacentes ao Sistema de Segurança o determinem.

Como posso aderir ao Código de Assinatura?


Após a subscrição do serviço NetBanco, e no momento em que estiver a alterar os seus códigos secretos, ser-lhe-ão automaticamente apresentadas as páginas necessárias para fazer a adesão.

Para mais informações ligue 707 21 24 24.

ANEXO 2

Ficha Comprovativa de Documentos

Relatório de Estágio

	ORIGEM: Balcão/Direcção: Cód. _____ Nome: _____ N. Cliente: _____ N. Conta: _____ Data Envio: ____/____/____ Rubrica: _____	PESSOAS SINGULARES Residentes de Nacionalidade Portuguesa
ASSUNTO		DESTINO
Abertura de Cliente e Conta Alteração de Dados e Domicílio de Cliente e Conta		SIBS P – Clientes e Contas
Alteração de Titularidade		DCOC-Divisão Clientes, Ed. Miguel Bombarda-Pls 1
Comprovativo da Morada		
O Cliente não necessita de apresentar comprovativo de Morada devido a:		
<ul style="list-style-type: none"> - Ser menor e habitar com os Pais - Ser maior e habitar com os Pais - Ter o campo morada devidamente actualizado no Terminal Financeiro e não registar correio devolvido - Cônjuge Residente na mesma Morada - Morada comprovada pelo Balcão - 		
Comprovativo da Profissão		
O Cliente não necessita de apresentar comprovativo da Profissão devido a:		
<ul style="list-style-type: none"> - Ser Colaborador do Santander Totta - Não ter mudado de profissão e esta estar devidamente actualizada no Terminal Financeiro - 		
Comprovativo da Entidade Patronal		
O Cliente não necessita de apresentar comprovativo da Entidade Patronal devido a:		
<ul style="list-style-type: none"> - Ser Colaborador do Santander Totta - Não ter mudado de Entidade Patronal e esta estar devidamente actualizada no Terminal Financeiro - Ter uma conta de domicílio de ordenado número - 		
BI		
O Cliente não necessita de apresentar o seu Bilhete de Identidade, devido a este estar devidamente actualizado no Terminal Financeiro, ainda estar dentro do prazo de validade e fazer parte do processo documental em arquivo.		
NIF		
O Cliente não necessita de apresentar o seu NIF, devido a este estar devidamente actualizado no Terminal Financeiro e fazer parte do processo documental em arquivo.		
Balcão (assinado por dois Colaboradores, sendo um Procurador)		
Certificamos que a Informação contida neste Impresso está correcta.		
Número de Procuração	Assinatura	
Número de Procuração/Número Colaborador	Assinatura	
Data: ____/____/____		
Reservado aos Serviços Centrais		
Recepção:		

MW_30_0001003_003 TOTTASIA

GERBE-0287-2006(V3)

ANEXO 3

Alteração de titularidade ou tipo de conta

Relatório de Estágio

Ao

BANCO SANTANDER TOTTA S. A.

Balcão de _____

_____, _____ de _____ de _____
(Localidade) (dia) (mês) (ano)

Assunto: Alteração de Titularidade Alteração da modalidade de movimentação

Exmos. Srs.

O (s) abaixo assinado (s), Titular (es) da Conta Depósitos à Ordem nº. _____
Informa (m) que a partir da data da recepção desta comunicação:

Passa (m) também a ser Titular (es) / Deixa (m) de ser Titular (es), da conta acima indicada: (a)

(Nome) (Nº. Bilhete Identidade)

(Nome) (Nº. Bilhete Identidade)

(Nome) (Nº. Bilhete Identidade)

para o que junta(m) uma nova Ficha de Assinaturas (b).

A referida conta:

- Mantém o seguinte regime de movimentação
- Passa ao seguinte regime de movimentação
- Conta Individual
 - Conta Solidária (pode ser movimentada indistintamente com a assinatura de qualquer dos Titulares)
 - Conta Conjunta (só pode ser movimentada com as assinaturas de todos os Titulares)
 - Conta Mista (só pode ser movimentada de acordo com a indicação expressa na Ficha de Assinaturas)

Declaro/amos:

- Assumir toda a responsabilidade pelas consequências que esta alteração possa provocar na movimentação da conta indicada.

Assinatura do (s) Titular (es) (c)

(Conforme Ficha de Assinaturas)

- (a) Se da alteração resultarem simultaneamente, a retirada de anteriores e a entrada de novos titulares, devem nesse caso ser apresentadas comunicações independentes para cada um dos casos.
- (b) A nova Ficha de Assinaturas terá que ser assinada por todos os titulares que passam a movimentar a conta.
- (c) A presente carta terá que ser assinada pela totalidade dos Titulares que passam a poder movimentar a conta a partir desta data, ou que a movimentavam até à presente data.

Autorização da Alteração por dois Responsáveis do Balcão	
Assinatura e Nº Procuração	Data de recepção

GER-JE-0106-2003 (090114)

ANEXO 4

Ficha de cliente particular

Relatório de Estágio



FICHA DE CLIENTE - PARTICULAR SIGNATURE CARD PRIVATE CUSTOMER

Inicial / Initial Alteração / Amendment

Informação Interna / Internal information (Zonas a Sombreado a Preencher pelo Banco)/(Shaded areas to be filled in by the Bank)

N.º Cliente / Customer Nr.

Balcão / Branch Gestor / Manager Segmento / Segment

N.º Conta / Account Nr.

Natureza Jurídica / Legal Status

Relação c/ Cliente N.º / Relation With Customer Nr.

Cônjuge / Spouse União Facto / Union of Fact Pai/Mãe / Parents Filho(a) / Son/daughter

Dados Pessoais / Personal Data

Nome Completo / Full name

B.I. / ID card

Data Emissão / Date of Issue

Data Validade / Expiry Date

Entidade Emittente / Issuer

NIF / Individual Taxpayer Identification Number

Cód. da Repartição de Finanças / Treasury code

Nacionalidade / Nationality

Data de Nascimento / Date of birth

Idade actual / Present age

Anos / years old

Sexo / Sex M F

Habilit. Literárias / Education S (iliterato) E1 (Básico) E2 (Secun.) CT (Curso Técnico) UF (Univ. Freq.) B (Bacharelato) L (Licenciatura)

Pós Grad. / Postgraduate Course M (Mestrado) D (Doutor.) T (Título Honorífico/Patente Militar/Grau Eclesiástico / Honorary title/Military rank/Ecclesiastical degree)

Reg. Matrimonial: Com. Geral / Marital Regime: In Community of Com. Adq. / Out of Community of Property with Accrual Sep. Bens / Out of Community of Property

Estado Civil / Marital Status S C UF SP D V

Reg. Matrimonial: Com. Geral / Marital Regime: In Community of Com. Adq. / Out of Community of Property with Accrual Sep. Bens / Out of Community of Property

Telefone Domicílio / Home Phone

Honário para contacto dia / Contact hours from

Ag / To

H. / A.m. of mobile phone

E-mail

Situação / Situation Emigrante / Emigrant N/Residente / N/Resident NIF País Residência / Home Country Taxpayer Nr.

Reformado / Retired Deficiente / Handicapped Grau Deficiência / Level of Disability % Desde / Since

Morada Principal / Main Address

Morada / Address

Localidade / Location

Cód. Postal (se em Portugal) / Postal Code (if in Portugal)

País (se no Estrangeiro) / Country (if abroad)

Morada para Correspondência (se diferente da Morada Principal) / Address for Correspondence (if different from the main address)

Morada / Address

Localidade / Location

Cód. Postal (se em Portugal) / Postal Code (if in Portugal)

País (se no Estrangeiro) / Country (if abroad)

SANTANDER TOTTAS, S.A. - Capital Social 20 000 000 000 - C.E. 1.9.1.1 - CC.LL. de 2003 (Sociedade em Conta de Participação) - BIC: STTTPT33

BST-E-50003108 (1005903)

1/17

Relatório de Estágio

Dados Profissionais / Profession Data

Situação Profissional / Profession Status: **Trabalhador por conta de outrem** **Professional Liberal** **Empresário em Nome Individual**
Employed by a third party / Learned Profession / Self-employed

Profissão / Profession: _____

Entidade Patronal / Employer: _____

Teléfono (Empresa) / Phone (Company): _____ Horário para contacto / Hora / a.m. or p.m. / Contact hours from _____ to _____ Fax: _____

Cargo Público / Public post: Exerceu / Was he in office? Exerce / Is he in office? Qual? / Which post? _____

Empresário em Nome Individual / Self-employed

Denominação / Designation: _____

Morada Sede / Head Office Address: _____

Localidade / Location: _____

Cód. Postal (se em Portugal) / Postal Code (if in Portugal): _____ País (se no Estrangeiro) / Country (if Abroad): _____

Objecto / Corporate Purpose: _____ CAE / CEA: _____

Declaração / Statement

Declaro que tomei conhecimento, me foi explicado, aceitei e me foi entregue um exemplar, assinado neste acto pelo Banco, das "Condições Gerais - Cliente - Particular", que incluem as disposições contratuais que disciplinam a prestação dos serviços de intermediação financeira.
I hereby declare that I am aware, I was clarified, I accepted and it was delivered to me a set of documents, signed in this act by the Bank, of the - General Conditions - Customer - Private Customer, that include the contractual provisions which govern the performance of financial brokering services.

Assinatura do Cliente (tal como consta no Documento de Identificação) / Customer Signature (as in the Identity Card)

Data / Date: _____

Conferido por (Assinatura / Nº Empregado) / Checked by: (Signature / Employee Nr.)

Data / Date: _____



N.º Conta
Account nr:

Esta abertura de conta está condicionada à verificação de suficiência da documentação e declarações apresentadas.
No caso de se concluir por alguma irregularidade ou insuficiência, não sendo como for solicitado, o Banco, sem dependência de outro aviso, cancelará a conta e os meios de pagamento disponibilizados que não poderão então ser utilizados. A verificação será feita pelo Banco no prazo de quarenta e cinco dias a contar da data de subscrição destas Condições Gerais.
The opening of the account is subject to checking the sufficiency of documentation and statements submitted.
If any irregularity or insufficiency is found, notwithstanding as required, the Bank, not depending upon another notice, may cancel the account and the means of payment offered that may not be then used. Confirmation shall be made by the Bank within forty-five days from the date of subscription of these General Conditions.

CONDIÇÕES GERAIS - CLIENTE - PARTICULAR / GENERAL CONDITIONS - CUSTOMER - PRIVATE

I. PARTE GERAL

Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais regulam, em tudo o que não for contrariado por condições particulares acordadas entre as partes, a relação estabelecida entre o BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. - doravante simplesmente designado por Banco - e o Cliente - como tal identificado na Ficha de Cliente que assinou - decorrente desta abertura de conta de depósito a ordem nos termos abaixo indicados.

Âmbito

1.2. Sem prejuízo das Condições Gerais e Particulares, que tenham sido acordadas e especificamente com cada um, as presentes Cláusulas Gerais são aplicáveis a todos os Clientes PARTICULARES e abrangem todos os produtos e serviços neles referidos.

As condições particulares revestirão a forma escrita ou qualquer outra que, respeitados os respectivos requisitos, lhe seja legalmente equiparada, nomeadamente a electrónica, sendo bastante a troca de correspondência, sendo dispensada imperativa em contrário.

Dados Pessoais - Consulta e Tratamento Informático de Dados Pessoais e Comunicação de alterações de elementos de identificação do Cliente

1.3. O Cliente autoriza expressamente o Banco a proceder, nos limites da lei, ao armazenamento, tratamento informático ou não, comunicação e interconexão dos seus dados pessoais, quer os que lhe haja voluntariamente fornecido, quer outros que o Banco tenha legalmente obtido, destinando-se tais dados exclusivamente ao estabelecimento e manutenção das relações comerciais entre o Cliente e o Banco ou sociedades que com o Banco estejam, directa ou indirectamente, em relação de domínio ou de Grupo, podendo os referidos dados ser facultados ao conhecimento e utilização dessas sociedades para os fins acima indicados. O Cliente igualmente autoriza o Banco a, em caso de mora ou incumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumba, comunicar tais factos a empresas que estejam autorizadas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados a proceder ao tratamento de dados pessoais para centralização e troca de informações sobre riscos de crédito, nos limites de correspondência autorizada.

1.4. Com a assinatura que resulta do número anterior, o Cliente mantém sigilo sobre os dados pessoais do Cliente e sobre as relações com ele mantidas, nos termos da Lei vigente. Igualmente nos termos e nos limites da Lei, o Cliente tem, a todo o tempo, acesso à informação e actualização dos dados armazenados e tratados informaticamente pelo Banco, devendo para tanto dirigir-se ao seu Banco, ou ligar para a Superlinha, e solicitar as informações referidas.

1.5. O Cliente igualmente autoriza o Banco e, sempre que venha a solicitar-lhe crédito por qualquer forma e dentro dos limites da lei, consultar toda e qualquer informação na Base de dados do Banco de Portugal que diga respeito ao Cliente, quer se trate de confirmar informação por ele voluntariamente oferecida, quer se trate de obter outro tipo de informação relevante para o estabelecimento e manutenção das relações comerciais entre as partes ou sociedades que com o Banco estejam directa ou indirectamente em relação de domínio ou de Grupo.

1.6. O Cliente fica obrigado a, imediatamente, comunicar ao Banco toda e qualquer alteração dos elementos de identificação que lhe haja fornecido, comprovando-as documentalmente nos termos da lei.

Correspondência e Comunicações

1.7. Toda a correspondência a dirigir ao Cliente poderá ser-lhe enviada em formato digital através do NetBanco se for utilizador deste meio de comunicação, ou para o endereço electrónico indicado na Ficha de Cliente, a não ser que o Cliente não seja utilizador do NetBanco nem tenha fornecido endereço electrónico ou o envio da correspondência em formato em papel tenha sido acordado com o Banco, caso em que será enviada ao Cliente por via postal para o domicílio indicado. O Cliente e o Banco podem, porém, a todo o tempo, acordar a alteração do formato da informação e o domicílio de destino.

O Cliente tem disponível para receber as suas comunicações a rede de Bancos do Banco, as linhas telefónicas Superlinha (707 21 24 24 ou +351 217 807 364), se estiver no estrangeiro, Linha NetBanco Empresas (217 807 130) ou os canais comuns como fax, a Web (www.santander totta.pt) e o comércio. Para efeitos de prestação de serviços de intermediação financeira e de pagamento as comunicações e informações serão feitas por escrito ou através de Internet em língua portuguesa, se outro idioma ou endereço ou canal de comunicação não tiver sido acordado com o Banco.

1.8. Quando se trate de Cliente pluripessoal e salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da Lei ou das condições específicas do produto ou serviço a que respeite, as comunicações do Banco consideram-se devidamente efectuadas quando feitas a qualquer um dos membros titulares da conta de depósito a ordem, ainda que esta seja conjunta ou mista.

1.9. Sem prejuízo do que em contrário possa resultar das condições específicas dos produtos ou serviços a que respeite, a correspondência a dirigir pelo Cliente ao Banco deve ser endereçada preferencialmente para o Banco onde está aberta a conta de depósitos a ordem ou, alternativamente, para sede social.

1.10. Quando se trate de Cliente pluripessoal, a correspondência a dirigir ao Banco deve ser assinada por quem tiver poderes de movimentação de conta de depósitos a ordem, salvo que seja de mero expediente ou respeito exclusivamente a algum dos titulares sem qualquer referência sobre a situação jurídica dos demais a qual pode ser exclusivamente suscitada pelo interessado.

1.11. O Banco remeterá periodicamente ao Cliente extractos dos movimentos efectuados nas suas contas. Além disso, sempre que a lei o imponha ou quando o entender conveniente, o Banco remeterá avisos relativos à realização de operações efectuadas. A não ser que a lei imponha outra solução, a periodicidade dos extractos é definida pelo Banco podendo ser alterada a todo o tempo.

1.12. De extractos e avisos a que se refere a cláusula anterior poderá ser enviado em formato digital ao Cliente utilizador do NetBanco onde sendo disponibilizado, ou para o endereço electrónico indicado na Ficha de Cliente ou fornecido e registado no Banco, se o envio em formato em papel não tiver sido acordado com o Banco ou o Cliente não for utilizador do NetBanco ou não tenha fornecido ao Banco o endereço electrónico, caso em que lhe serão enviados por via postal para o domicílio indicado, implicando ou não o pagamento de portos e comissões conforme estiver determinado no preço do Banco aplicável a generalidade dos Clientes para os mencionados.

I. GENERAL

Object

1.1. In every matter not covered by the particular conditions agreed between the parties, these General Conditions govern the relationship established between BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. hereinafter the "Bank" and the Customer identified as such in the Signature Card arising from this current account opening under the terms set out hereunder.

Scope

1.2. Without prejudice to such General and Particular Conditions as occasionally and specifically agreed with each of them, these General Conditions are applicable to all Customers PRIVATE CUSTOMER and cover all products and services referred to herein. The particular conditions shall be in writing or any other form that, satisfying the respective requirements, shall be legally equivalent, namely the electronic means, being sufficient the exchange of correspondence, except for imperative disposition to the contrary.

Personal Data - Query and Automatic Treatment of Personal Data and Communication of changes in the Customer's elements of identification

1.3. Within the limits of the law, the Customer expressly authorises the Bank to store, whether in computers or otherwise, communicate and inter-connect further personal data, both those which were provided voluntarily and such other as the Bank may have lawfully obtained, such data to be exclusively used to establish and maintain commercial relations between the Customer and the Bank or companies with which the Bank is directly or indirectly in a controlling or Group position, and the said data may be provided for the knowledge or use by such companies for the above mentioned purposes. The Customer also authorises the Bank, in the event of default or breach of any of its obligations, to communicate such facts to companies authorised by the National Data Protection Commission to process personal data to centralise and exchange information on credit risks, within the limits of the corresponding authorisation.

1.4. With the exception arising from the aforementioned clause, the Bank shall maintain confidential the Customer's personal data and its relations with the Customer, under the terms of the law. Likewise, under the terms and within the limits of the law, the Customer shall have from time to time access to the data information and its updating which is stored and processed automatically by the Bank and, for that purpose, the Customer should contact Superline and request the said information. You can access Superline 24 hours a day, 365 days a year. It also provides Personalised Attendance every day, from 8 in the morning to 11 at night.

1.5. The Customer likewise authorises the Bank, whenever it requires credit in any way and within the limits of the law, to consult any information concerning the Customer at the Bank of Portugal database, either to confirm information voluntarily provided by it or to obtain another type of relevant information to set up and maintain commercial relations between the parties or companies that, with the Bank, are directly or indirectly in a controlling or Group position.

1.6. The Customer is obliged to immediately notify the Bank of any change occurred in the identification elements supplied, by presenting documental proof of those changes in the terms of the law.

Correspondence and Communications

1.7. All correspondence to be addressed to the Client may be sent in digital support through NetBanco if the former is a user of this communication method, or to the email stated in the Client Form, unless the Client is not a NetBanco user and has not provided an email address, or he has agreed with the Bank the correspondence to be sent in paper, in which case it shall be sent to the Client by post to the stated address. However, the Client and the Bank may, at any time, agree on changing the support for the provided information and the destination address.

The Client may receive its communications at the Bank's Branches network, telephone lines Superline (707 21 24 24 or +351 217 807 364, if he is abroad), Linha NetBanco Empresas (NetBanco line companies) (217 807 130) or the normal channels such as the fax, the Web (www.santander totta.pt) and the mail. For the purpose of providing financial intermediation and payments services the communications and information shall be carried out, in writing, or through the internet in the Portuguese language, if no other language, address or communication channel has been agreed with the Bank.

1.8. In the case of a Multi-person Customer and except for any imperative provision of the law or of the specific conditions of the product or service to which it refers, the Bank's communications shall be deemed to have been duly made when made to any of the holders of the current account, even though the account might be a joint collective signature or a joint mixed signature account.

1.9. Without prejudice to what may arise from the specific conditions of the products or services to which it refers, all correspondence to be sent by the Customer to the Bank shall be addressed preferably to the branch where the current account is open or, alternatively, to the Bank's head office.

1.10. In the case of a Multi-person Customer, the correspondence to be addressed to the Bank shall be signed by those empowered to operate the current account, except in the case of ordinary correspondence or that exclusively concerns any of the holders with no repercussion on the legal situation of the others and which may be signed by the interested party alone.

1.11. The Bank shall periodically send to the Customer statements with the transactions in its accounts. Additionally, whenever required by law or when it so deems fit, the Bank shall send notices concerning transactions made. Unless otherwise required by law, the frequency of the statements is defined by the Bank and may be changed from time to time.

1.12. The statements and notices mentioned in the previous clause may be sent in digital support to the Client using NetBanco, or to the email address stated in the Client Form or provided to and registered in the Bank. If the Bank and the Client have not agreed on sending those communications in paper, or the Client does not use NetBanco or has not provided the bank with his email address, in which case the former shall be sent to him by post to the stated address, whether involving or not the payment of postage and commissions according to what is established in the Price List of the Bank applying to most Clients for the same actions.

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. - capital social 100.000.000,00 €. C.I.C. - linha comercial 707 21 24 24 ou +351 217 807 364. Superline 24 horas por dia, 365 dias por ano. Atendimento personalizado em português de Portugal de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em espanhol de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em inglês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em francês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em alemão de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em italiano de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em japonês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em coreano de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em chinês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em russo de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em turco de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em ucraniano de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em vietnamita de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em tailandês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em indonésio de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em malaio de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em filipino de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em vietnamita de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em tailandês de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em indonésio de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em malaio de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h. Atendimento personalizado em filipino de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.

Cliente

BST-IE-50003108 (100593)

ANEXO 5

Ficha de assinaturas

Relatório de Estágio

Santander Totta		FICHA DE ASSINATURAS - PARTICULARES SIGNATURE CARD PRIVATE CUSTOMERS	
Data / Date		Certificação / Signature verification	
N.º Conta Account No.			
Condições de Movimentação: Handling conditions:	<input type="checkbox"/> Individual Individual	<input type="checkbox"/> Solidária Joint single signature	<input type="checkbox"/> Conjunta Joint collective signature
	<input type="checkbox"/> Mista Joint mixed signature		
Nome do Interviente / Name of participant	<input type="text"/>	(a)	
Certificação / Signature verification		(b)	
Nome do Interviente / Name of participant	<input type="text"/>	(a)	
Certificação / Signature verification		(b)	
Nome do Interviente / Name of participant	<input type="text"/>	(a)	
Certificação / Signature verification		(b)	

Por favor, antes de preencher esta declaração as indicações no verso
Please read carefully the instructions printed below starting to complete this card

BANCO SANTANDER TOTTA S.A. - Capital Social: 260.000.000,00 - C.E. Lda. em 2011 - NIPC: 500 044 321
Sede Social: Rua do Comércio 100 100 000 LISBOA

Mod. 1033603 (06/04)

Relatório de Estágio

INDICAÇÕES DE PREENCHIMENTO / INSTRUCTIONS

Para podermos prestar um serviço com maior qualidade, este impresso será submetido a um processo informático de leitura óptica, pelo que solicitamos que no seu preenchimento sejam tidas em consideração as seguintes indicações:
In order to enable us to provide you with a high quality service, this form shall be subject to an automatic optical reading process. We ask you therefore to take the following instructions into consideration when filling it in:

1. Na execução da(s) assinatura(s) utilizar obrigatoriamente tinta preta;
When signing the card, please make sure you use black ink (mandatory).
2. Preencher exclusivamente os campos "Nome do Interveniente", executando a(s) assinatura(s) a meio do(s) rectângulo(s) que se apresenta(m) imediatamente à direita;
Fill in only the fields "Name of the participant", signing at the middle of the rectangles immediately to the right;
3. O espaço assinalado com (a) destina-se a conter a assinatura obrigatoriamente idêntica à do documento de identificação;
It is mandatory that the signature to be made in the space marked with "a" is identical to the signature in the identification document;
4. O espaço assinalado com (b) destina-se a ser utilizado quando se pretenda dispor de uma assinatura alternativa (facultativa).
The space marked with "b" is to be used if you wish to have an alternative signature (optional).

Indicação da Conferência das Assinaturas / Indication of signature verification

Data / Date:

(Assinatura do Colaborador do Banco / Indicator of signature verifier)

ANEXO 6

Ficha de Informação Normalizada (Fin)

Relatório de Estágio

Anexo I / Attachment I



FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA
STANDARDISED INFORMATION SHEET
CONTA DO PARTICULARES
CURRENT ACCOUNT - INDIVIDUALS

Designação / Designation	DO Particulares. / <i>Current Account – Individuals.</i>
Condições de acesso / Terms of access	Clientes Particulares. / <i>Individual Customers.</i>
Modalidade / Modality	Depósitos à Ordem. / <i>Current Accounts.</i>
Meios de movimentação / Transactions channels	A conta DO é movimentada a débito e/ou crédito através de ordens de transferência dadas no Balcão ou através do NetBanco ou Banca Telefónica, ou via ATM, podendo ainda ser movimentada por cheque caso tenha sido celebrada a respectiva convenção entre o Banco e o Cliente. / <i>Debits and/or credits may be made to the current account by means of bank transfer orders, submitted to the Branch or via the NetBanco or Telephone Banking services, or via ATM, and also via cheques if the respective agreement has been signed between the Bank and the Customer.</i>
Moeda / Currency	Euro.
Montante / Amount	Sem mínimo de abertura. / <i>There is no minimum amount for opening the account.</i>
Taxa de remuneração / Remuneration Rate	Não remunerada. / <i>Not remunerated.</i>
Cálculo de juros / Calculation of interest	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
Pagamento de juros / Payment of interest	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
Regime fiscal / Tax regime	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
Comissões e despesas / Commissions and expenses	<p>Preçário actual de comissões e despesas associadas à conta / <i>Current price list of commissions and expenses associated to the account :</i></p> <p>Despesas de Manutenção / <i>Maintenance expenses:</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos inferior a 1.500 € - 14,95 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources lower than 1.500 € - 14,95 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 1.500 € e 2.000 € - 13,85 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 1.500 € and 2.000 € - 13,85 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 2.000 € e 3.000 € - 11,85 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 2.000 € and 3.000 € - 11,85 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 3.000 € e 3.500 € - 7,45 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 3.000 € and 3.500 € - 7,45 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos superior a 3.500 € - Isento; / <i>Average Quarterly Balance of Resources higher than 3.500 € - Exempt.</i></p> <p>Extractos, Saldos ou Outra Documentação: / <i>Statements, Balances or Other Documentation:</i></p> <p>Extracto Diário – 1,86 € + I. Selo / <i>Daily Statement – 1,86 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto de Dois em Dois Dias – 1,62 € + I. Selo / <i>Statement once every 2 days – 1,62 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto de Três em Três Dias – 1,40 € + I. Selo; / <i>Statement once every 3 days – 1,40 € + Stamp Duty;</i></p>

BANCO SANTANDER TOTTAS, S.A. - Capital Social 500 000 000 € - C.E.C.I. (Autómat. REC. 33084) D.L. 1.584/2001 (Banco de Portugal) - BIC: SNTTPT33

BST-IE-50003108 (1005903)

Relatório de Estágio

	<p>Extracto Semanal – 1,16 € + I. Selo; / Weekly Statement – 1,16 € + Stamp Duty;</p> <p>Extracto Quinzenal – 0,59 € + I. Selo; / Fortnightly Statement – 0,59 € + Stamp Duty;</p> <p>Pedidos de Extractos ou Saldos ao Balcão – 3,24 € + I. Selo; / Requests for Statements or Balances from the Branch – 3,24 € + Stamp Duty;</p> <p>Extractos de Escalas de Juros – 59,67 € + I. Selo; / Statements of Levels of Interest – 59,67 € + Stamp Duty;</p> <p>Extracto por Fax + Despesas Comunicação – 6,03 € + I. Selo; / Statement via Fax + Communication Expenses – 6,03 € + Stamp Duty;</p> <p>Pedido de Reedição de Extractos (2ª via) – 11,94 € + I. Selo (por extracto); / Request for Re-issue of Statements (2nd copy) – 11,94 € + Stamp Duty (per statement);</p> <p>Extractos em Disquete – 9,50 € + I. Selo; / Statements in Diskette – 9,50 € + Stamp Duty;</p> <p>Extractos Magnéticos – 9,50 € + I. Selo; / Magnetic Statements – 9,50 € + Stamp Duty;</p> <p>Comissão Alteração Titulares de Conta – 6,03 € + I. Selo. / Commission for Alteration of Accountholders – 6,03 € + Stamp Duty.</p> <p>Serão aplicáveis as comissões e despesas que antecedem se outras não forem aplicáveis à Conta de Depósitos à Ordem na data da respectiva cobrança as quais se encontrem afixadas no Preçário do Banco devidamente publicitado em todos os seus Balcões, nos termos do Aviso 8/2009 do Banco de Portugal. / The previous commissions and expenses shall apply to the Current Account provided another rate did not apply on the date of respective settlement, as set out in the Bank's price list, duly published at all its branches in accordance with Notice 8/2009 of the Bank of Portugal.</p>
Facilidades de descoberto / Overdraft facilities	Não aplicável. / Not applicable.
Ultrapassagem de crédito / Exceeding credit limits	<p>A utilização de fundos que excedam o saldo da conta depende da aceitação do Banco. Caso o Banco aceite o saque ou pagamento a descoberto, são aplicáveis ao saldo devedor as condições seguintes / Use of resources in excess of the account balance depends upon prior approval from the Bank. In the event that the Bank accepts a drawdown or overdraft payment, the following terms shall apply to the balance owed (1):</p> <p>TAN – 26.75%; / (TAN = Annual Nominal Rate);</p> <p>Comissão de Crédito Não Pré Contratualizado – 9,01€ + IS por entrada em descoberto. / Commission on Credit that has not been previously contracted – 9,01€ + stamp duty for entering into an overdraft position.</p> <p>O pagamento dos juros e da comissão ocorre mensalmente. / Interest and commissions shall be paid on a monthly basis.</p> <p>O crédito utilizado será reembolsado no dia da utilização. / The credit used will be reimbursed on the day of use.</p>
Outras condições / Other conditions	Não aplicável. / Not applicable.
Fundo de Garantia de Depósitos / Deposits Guarantee Fund	<p>Os depósitos constituídos no Banco Santander Totta beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade nos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. / Deposits held at Banco Santander Totta benefit from a reimbursements guarantee, provided by the Deposits Guarantee Fund whenever there is non-availability of deposits due to reasons directly related to its financial situation.</p> <p>O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000 euros por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante. Considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento. Incluindo os juros e para o saldo dos depósitos em</p>

Relatório de Estágio

	<p>moeda estrangeira, convertendo em euros, ao câmbio da referida data. / <i>The Deposits Guarantee Fund guarantees reimbursement up to the maximum amount of 100.000 euros for each entity making deposits. In calculation of the amount of deposits held by each entity, consideration shall be made of the value of all deposit accounts held on the date on which non-availability of payments is verified, including interest and the balance of deposits held, in foreign currency, converted into euros at the exchange rate prevailing on the date in question.</i></p> <p>Para informações complementares consulte o endereço www.fgd.bportugal.pt. / <i>Further information, please consult: www.fgd.bportugal.pt.</i></p>
Instituição depositária / Depository Institution	Banco Santander Totta. Rede de Balcões. SuperLinha: 707 21 24 24. Internet: http://www.santandertotta.pt .
Validade das condições / Validity of terms	Indeterminada. / <i>Not determined.</i>

Disponibilizado previamente ao Cliente
Provided beforehand to the Customer

Data
Date

Assinatura do Cliente / *Client Signature*
(Conforme Ficha Assinaturas ou Documento Identificação /
as in the Card Signature or Identity Document)

Conferência Balcão / *Branch Confirmation*
(Assinatura / Nº Empregado / *Signature/Employee Nr.*)

ANEXO 7

Ficha de Representante

Relatório de Estágio



FICHA DE REPRESENTANTE REPRESENTATIVE REGISTRATION FORM

- PROCURADOR
Solicitor
- AUTORIZADO
Attorney
- REPRESENTANTE LEGAL DE MENOR
Legal Representative of Minor
- _____
- Inicial
Set-up
- Alteração
Amendment

Dados Pessoais / Personal Data (Zonas a Sombreado a Preencher pelo Banco) (Shadowed areas to be filled in by the Bank)

N.º Cliente Client No.	<input type="text"/>	Balcão Branch	<input type="text"/>	Segmento Segment	<input type="text"/>	Natureza Jurídica Legal Status	<input type="text"/>	
Nome Completo Full Name	<input type="text"/>							
B.I. ID card	<input type="text"/>	Data Emissão Date of Issue	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Data Vencida Expiry Date	<input type="text"/>	
Entidade Emitente Issuer	<input type="text"/>							
NIF / Individual Taxpayer Identification Number	<input type="text"/>			Cód. de Repartição de Finanças Treasury code				
Nacionalidade Nationality	<input type="text"/>							
Data de Nascimento Date of birth	<input type="text"/>	Idade actual Present age		<input type="text"/>	Anos Years old		Sexo Sex	
Habilit. Literárias: Education	<input type="checkbox"/> S/Estudos Illiterate	<input type="checkbox"/> Ens. Básico Basic Grade	<input type="checkbox"/> Ens. Secun. Secondary Grade	<input type="checkbox"/> Curso Técnico Technical Degree	<input type="checkbox"/> Univ. Freq. Free Univ.	<input type="checkbox"/> Bacharelato Bachelor's Degree	<input type="checkbox"/> Licenciatura University Degree	
	<input type="checkbox"/> Mestrado Masters	<input type="checkbox"/> Doutoram. PhD	Título Honorífico/Militar/Gráu Eclesiástico Honoric title/Military rank/Ecclesiastical degree					<input type="checkbox"/> Pós Grad. Postgraduate Course
Estado Civil Marital Status	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> U	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> P	
Telefone Domicílio Home Phone	<input type="text"/>		Horário para contacto del Contact hours from		<input type="text"/>	Telefóv. Mobile phone		
E-mail	<input type="text"/>							
Situação Situation	<input type="checkbox"/> Emigrante Emigrant	<input type="checkbox"/> N/Residente N/Resident	<input type="checkbox"/> NIF País Residência Home Country Taxpayer Nr.		<input type="text"/>			
	<input type="checkbox"/> Reformado Retired	<input type="checkbox"/> Deficiente Handicapped	<input type="checkbox"/> Grau Deficiência Level of Disability		<input type="text"/>	%	Desde Since	
			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Morada Principal / Main Address

Morada Address	<input type="text"/>						
Localidade Location	<input type="text"/>						
Cód. Postal (se em Portugal) Postal Code (if in Portugal)	<input type="text"/>	País (se no Estrangeiro) Country (if abroad)		<input type="text"/>			

Dados Profissionais / Profession Data

Situação Profissional Profession Status	Trabalhador por conta de outrem Employed by a third party	<input type="checkbox"/>	Profissional Liberal Learned Profession	<input type="checkbox"/>	Empresário em Nome Individual Self-employed	<input type="checkbox"/>
Profissão Profession	<input type="text"/>					
Entidade Patronal Employer	<input type="text"/>					
Cargo Público Public post	<input type="checkbox"/> Exerciou Was he in office?	<input type="checkbox"/> Exercer Is he in office?	<input type="text"/>			
	<input type="checkbox"/> Qual? Which post?	<input type="text"/>				

Assinatura do Representante (tal como consta no Documento de Identificação)
Representat' Signature (as in the Identity Card)

Data
Date

Conferido por: (Assinatura / N.º Empregado)
Checked by: (Signature/ Employee Nr.)

Data
Date

ANEXO 8

Ficha Cliente Pessoa Coletiva

Relatório de Estágio



FICHA DE CLIENTE - PESSOA COLECTIVA CORPORATE CLIENT REGISTRATION FORM

Inicial Alteração
Set-up Amendment

Informação Interna / Internal Information Obs. As áreas a sombreado destinam-se a ser preenchidas pelos Serviços do Banco
Note: The shaded areas are only for use by the Bank's Services

N.º Cliente Client No.	N.º Conta Account No.	Cód. de Gestor Manager Code
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Dados de Pessoa Colectiva / Corporate Client's Details

Denominação Social Company Name	<input type="text"/>		
Morada Sede Social Address of Registered Office	<input type="text"/>		
Localidade Location	<input type="text"/>		
Cód. Postal Postcode	<input type="text"/>		
Objecto Social Corporate object	<input type="text"/>		CAE (Economic Activity Classification)
N.º Pessoa Colectiva VAT no.	N.º Pessoa Colectiva no País de Residência / Legal Entity N.º in Country of Residence		
N.º Matrícula Registration no.	Com.Reg.Comercial Company's registry	Data Inicio Actividade/Date business started	
E-mail	<input type="text"/>		
Website	<input type="text"/>		
Morada para Correspondência (se diferente) Mailing address (if different)	<input type="text"/>		
Localidade Location	<input type="text"/>		
Cód. Postal Postcode	<input type="text"/>		
Natureza Jurídica Legal Form	<input type="checkbox"/> Sociedade por Quotas / Joint-stock company <input type="checkbox"/> Sociedade Anónima / Public limited company (S.A.) <input type="checkbox"/> Empresa Pública / Public Company <input type="checkbox"/> Soc. em Nome Colectivo / Company in a Collective Name <input type="checkbox"/> Outra, Indique qual: / Other, indicate which:		
	<input type="checkbox"/> Fundação / Foundation <input type="checkbox"/> Associação / Association <input type="checkbox"/> União de Cooperativas / Union of Cooperatives <input type="checkbox"/> Soc. Comercial Estrang. / Foreign Commercial Company		
	<input type="checkbox"/> Soc. em Comandita / Limited society <input type="checkbox"/> Federação de Cooperativas / Federation of cooperatives <input type="checkbox"/> Coop. de Responsabilidade, Lda / Cooperative of limited responsibility <input type="checkbox"/> Soc. Unipessoal p/Quotas / Uni-personal Company with shares		
	<input type="checkbox"/> Coop. em Comandita / Limited cooperative <input type="checkbox"/> Associação Estrangeira / Foreign association <input type="checkbox"/> Fundação Estrangeira / Foreign foundation <input type="checkbox"/> Condomínio de Imóveis / Real-estate condominium		

Pacto Social / Memorandum and Articles of Association

Data Constituição Date of Constitution	<input type="text"/>	Cartório Notarial Notary Public	<input type="text"/>
Livro N.º Book No.	<input type="text"/>	Fis. N.º Sheet No.	<input type="text"/>
		D. República N.º	<input type="text"/>
		III Série de if Series of	<input type="text"/>

Detentores de Capital e Direitos de Voto da Pessoa Colectiva Igual ou superior a 25% Holders of Capital and Voting Rights of the Legal Entity equal to or exceeding 25%

Nome/Denominação Social Name/Company Name	<input type="text"/>	%
Nome/Denominação Social Name/Company Name	<input type="text"/>	%
Nome/Denominação Social Name/Company Name	<input type="text"/>	%
Nome/Denominação Social Name/Company Name	<input type="text"/>	%

Pessoa que Representa a Pessoa Colectiva para Contactos / Contact Person of the Corporate Body

Nome Name	<input type="text"/>		
Função/Cargo Function/Position	<input type="text"/>		
Telefone Telephone	Telemóvel Mobile phone	Fax	
E-mail	<input type="text"/>		

BANK OF SANTANDER TOTTAS SA - Capital Social 816.733.847,00 - C.E. Cl. Lisboa - JORC 30684/31 - S.A. - N.º de Registo 119524 - 119524/119524

BSE-E-50003195 - (100102)

Relatório de Estágio

Dados dos Representantes Orgânicos (Administradores, Gerentes, Directores e Outros) Details of Corporate Organ Representatives (Administrators, Managers, Directors and Others)

N.º Cliente
Customer Nr.

Nome
Name

B.I.
ID card

Entidade Emissora
Issuer

NIF / Individual Taxpayer
Identification Number

Nacionalidade
Nationality

Data de Nascimento
Date of birth

Habilit. Literárias:
Education

Estado Civil
Marital Status

Domicílio
Home Address

Localidade
Location

Cód. Postal
Postcode

Profissão
Profession

Entidade Patronal
Employer

Cargo/Função
Position/Function

Date Emissão
Date of Issue

Date Validade
Expiry Date

Cód. de Repartição de Finanças
Treasury code

Telemóvel
Mobile phone

S/Estud. Alameda Ens. Básico Basic Grade Ens. Secun. Secondary Grade Curso Técnico Technical Degree Univ. Freq. Reg. Univ. Bacharelato Bachelor's Degree Licenciatura University Degree

Pós Grad. Postgraduate Course Mestrado Master's Degree Doutoram. PhD Título Honorífico/Patente Militar/Grau Eclesiástico Honoric title/Military rank/Ecclesiastical degree

S C U/F SP D V W Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

N.º Cliente
Customer Nr.

Nome
Name

B.I.
ID card

Entidade Emissora
Issuer

NIF / Individual Taxpayer
Identification Number

Nacionalidade
Nationality

Data de Nascimento
Date of birth

Habilit. Literárias:
Education

Estado Civil
Marital Status

Domicílio
Home Address

Localidade
Location

Cód. Postal
Postcode

Profissão
Profession

Entidade Patronal
Employer

Cargo/Função
Position/Function

Date Emissão
Date of Issue

Date Validade
Expiry Date

Cód. de Repartição de Finanças
Treasury code

Telemóvel
Mobile phone

S/Estud. Alameda Ens. Básico Basic Grade Ens. Secun. Secondary Grade Curso Técnico Technical Degree Univ. Freq. Reg. Univ. Bacharelato Bachelor's Degree Licenciatura University Degree

Pós Grad. Postgraduate Course Mestrado Master's Degree Doutoram. PhD Título Honorífico/Patente Militar/Grau Eclesiástico Honoric title/Military rank/Ecclesiastical degree

S C U/F SP D V W Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

Reg. Matrimonial: Com. Geral Com. Adq. Sep. Bens

ANEXO 9

Ficha de assinaturas pessoa coletiva

Relatório de Estágio



FICHA DE ASSINATURAS - PESSOA COLECTIVA

Data _____

FL _____

Certificação

N.º Conta

Por favor, antes de preencher leia atentamente as indicações no verso

Controlos Internos	Condições de Movimentação
Certificação da Identificação da Pessoa Colectiva	
Assinaturas dos Intervenientes	
Nome do Interveniente <input type="text"/>	(a)
Certificação	(b)
Nome do Interveniente <input type="text"/>	(a)
Certificação	(b)
Nome do Interveniente <input type="text"/>	(a)
Certificação	(b)
Nome do Interveniente <input type="text"/>	(a)
Certificação	(b)

BANCO SANTANDER (PÚBLICA) S.A. - Capital Social: 88.833.333,4 - C.E.C. Lisboa 1ª Secção, nº 500.844.721 (antigo nº 1371) - NCC: 500.844.721 - Sede Social: Rua de Oriz, nº 86 - 1200-081 LISBOA

Med. 10302710 (07/07)

Relatório de Estágio

INDICAÇÕES DE PREENCHIMENTO

Para podermos prestar um serviço com maior qualidade, este impresso será submetido a um processo informático de leitura óptica, pelo que solicitamos que no seu preenchimento sejam tidas em consideração as seguintes indicações:

1. Na execução da(s) assinatura(s) utilizar obrigatoriamente tinta preta;
2. Preencher exclusivamente os campos "Nome do Interveniente", executando a(s) assinatura(s) a meio do(s) retângulo(s) que se apresenta(m) imediatamente à direita;
3. O espaço assinalado com (a) destina-se a conter a assinatura obrigatoriamente idêntica à do documento de identificação;
4. O espaço assinalado com (b) destina-se a ser utilizado quando se pretenda dispor de uma assinatura alternativa (facultativo).

Indicação da Conferência das Assinaturas

Data:

(Assinatura do Colaborador do Banco)

ANEXO 10

Cartões de Crédito

Cartões de Crédito

Há um à sua espera. Descubra qual aqui.

Cartão Desconto

O Cartão que lhe dá descontos atrás de descontos

O Cartão Desconto é um cartão de crédito que reembolsa sempre 5% sobre todas as suas compras, sem limite de valor, desde que o pagamento efectuado em cada período de extracto mensal não exceda 50% do saldo em dívida.

Vantagens atrás de vantagens:

- Efectue compras e/ou levantamentos* com o seu Cartão Desconto no valor mínimo de 500€ por ano e beneficie de anuidades gratuitas.
- Seguros totalmente gratuitos, que lhe garantem protecção contra utilizações fraudulentas e o pagamento do saldo em dívida no caso de Morte ou Invalidez Permanente em consequência de acidente.

Este cartão foi criado a pensar em todos os Clientes que preferem pagar de forma fraccionada o saldo em dívida do seu cartão.

TAEG de 19,2%. Exemplo para uma utilização de crédito de 1.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 137,31€, incluindo os impostos legais em vigor, a TAN de 19,8%. O custo total do crédito é de 147,74€ e o montante total imputado ao consumidor é de 1.647,74€.



Cartão Desconto

* São apenas consideradas as compras e/ou levantamentos evidenciados no extracto do seu cartão, estando excluídos os Pagamentos de Serviços, as Transferências entre Contas, os Levantamentos a Débito, Comissões e Taxas.

Cartão 10.10 TSI

Um Cartão de baixo consumo

Faça todas as suas compras e pagamentos com o Cartão 10.10 TSI. Sempre que efectuar compras que afectem o extracto do cartão, em cada período de extracto mensal, de valor igual ou superior a 200€, excluindo os pagamentos de combustíveis e paragens com Via Verde, beneficia de quilómetros de vantagens.

Quilómetros de vantagens:

- Reembolso de 10% do valor dos pagamentos de combustíveis, até 10€ por mês, com limite de 120€ por anuidade. Válido exclusivamente para serviços das Classes 1 e 2, desde que o pagamento da Via Verde esteja antecipadamente associado ao Cartão 10.10 TSI.
- Reembolso de 10% do valor dos pagamentos de paragens com Via Verde, até 10€ por mês, com limite de 120€ por anuidade. Válido exclusivamente para serviços das Classes 1 e 2, desde que o pagamento da Via Verde esteja antecipadamente associado ao Cartão 10.10 TSI.

TAEG de 26,2%. Exemplo para uma utilização de crédito de 1.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 138,05€, incluindo a anuidade de 35€ e os impostos legais em vigor, a TAN de 21%. O custo total do crédito é de 193,06€ e o montante total imputado ao consumidor é de 1.693,06€.



10.10 TSI



Rode e escolhe o teu novo Cartão

Conheça todas as vantagens do seu novo Cartão



A escolha é sua. E as vantagens também.

No Santander Totta é fácil encontrar o Cartão de Crédito que mais combina consigo. Siga as indicações do impresso destacável deste folheto e solicite já o Cartão que mais se adapta às suas necessidades. Agora já tem tudo para ter o Cartão que mais lhe convém. Informe-se já!

Cartão Light

Sinta a leveza do Cartão Light


Essa sua taxa de juros e os pagamentos mensais, sempre de menor valor, são as suas necessidades.

Vantagens de peso:


- Efectue compras e/ou levantamentos* com o seu Cartão Light no valor mínimo de 1.200€ por ano e beneficie de anuidades gratuitas.
- Possibilidade de transferir o montante que desejar, até ao limite de crédito disponível do seu Cartão Light, para a sua conta a Ordem. O custo desta operação é de 1€ mais 22% sobre o valor transferido (inclui Imposto do Selo).
- Solução à mobilidade de pagamento que mais lhe convém e alivie a sempre que desejar, com toda a flexibilidade, de acordo com o previsto nas Condições de Utilização do Cartão Light.

TAEG de 23,6%. Exemplo para uma utilização de crédito de 1.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 139,92€, incluindo os impostos legais em vigor, a TAN base de 24%. O custo total do crédito é de 179,09€ e o montante total imputado ao consumidor é de 1.679,09€.


Light



Premium Travel



Classic



Gold



Cartão Classic

Um Cartão com solução para tudo

Utilize o seu Cartão Classic, um meio de pagamento simples e prático, nas mais diversas situações do dia-a-dia.

Vantagens que marcam a diferença:

- Possibilidade de personalizar o seu Cartão Classic com a imagem que pretender. Torne o seu cartão único no mundo com a sua foto preferida;
- Beneficie de um Programa de Fidelização, que transforma o valor das compras que afectam o extracto do seu cartão em pontos, posteriormente convertíveis em créditos na factura da Portugal Telecom.

TAEG de 27,8%. Exemplo para uma utilização de crédito de 1.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 139,97€, incluindo a anuidade de 25€ e os impostos legais em vigor, a TAN de 24%. O custo total do crédito é de 205,05€ e o montante total imputado ao consumidor é de 1.679,05€.

Cartão Premium Travel

O Cartão que o leva mais longe

Se gosta de viajar, encontrará no Cartão Premium Travel um excelente Programa de Milhas que lhe permite converter as compras que afectam o extracto do seu cartão em viagens para todo o Mundo.

Milhas de vantagens:

- Por cada 1€ de compras oferta de 1,5 milhas. O Programa de Milhas pode ser utilizado em qualquer companhia aérea. Simultaneamente pode manter os outros programas de passageiros frequentes aos quais tenha aderido;
- Possibilidade de antecipação de milhas, de modo a acumular a totalidade de milhas necessárias para que seja mais fácil viajar para o destino pretendido;
- Benefício de descontos no aluguer de viaturas do Europcar, em Portugal ou no estrangeiro.

TAEG de 24,9%. Exemplo para uma utilização de crédito de 1.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 134,35€, incluindo a anuidade de 65€ e os impostos legais em vigor, a TAN de 15%. O custo total do crédito é de 179,85€ e o montante total imputado ao consumidor é de 1.612,23€.

Cartão Gold

Tudo o prestígio num só Cartão

O Cartão Gold VISA dá-lhe um tratamento preferencial, em qualquer parte do Mundo e é, sem dúvida, o meio de pagamento mais cómodo e seguro.

Seguramente, vantagens de ouro:

- Excelente pacote de Seguros associado;
- Possibilidade de efectuar levantamentos a débito ou a crédito.

TAEG de 30,2%. Exemplo para uma utilização de crédito de 2.500€ com reembolso em 12 pagamentos mensais de 233,20€, incluindo a anuidade de 65€ e os impostos legais em vigor, a TAN de 24%. O custo total do crédito é de 266,01€ e o montante total imputado ao consumidor é de 2.766,01€.

Texto escrito conforme o Acordo Ortográfico - convertido pelo Lince.